



JAARVERSLAG KLACHTENCOMMISSIE EENHEID NOORD-NEDERLAND 2025

Inhoudsopgave

Voorwoord	2
1. Inleiding	3
1. Leden klachtencommissie	3
2. Werkzaamheden	4
2. Klachten en evaluatie	5
1. Totaaloverzicht en termijnen	5
2. Meest voorkomende klachtrubrieken en hun afdoeningen	6
3. Aanbevelingen	7
Bijlage: Klachtrubrieken	10

Voorwoord

Het doel van een klachtenprocedure is het herstellen van het vertrouwen en het leren van mogelijke fouten. Een klachtenprocedure kent echter alleen maar verliezers. Veelal was het voor klager en betrokkene een vervelende situatie die tijdens een zitting opgerakeld werd. Belangrijk is dat de commissie hierbij zo veel als mogelijk zaken objectief kan vaststellen. Een goed dossier draagt hieraan bij, net als een open houding van klager en betrokkene tijdens een zitting. Desondanks blijft het soms het ene woord tegen het andere.

De commissie heeft naar aanleiding van een uitspraak van de Nationale Ombudsman gereflecteerd op haar eigen handelen. Dankzij deze reflectie is de commissie zich er nog meer van bewust dat zij de plicht heeft voldoende onderzoek te doen om alle feiten en omstandigheden zo veel als mogelijk boven tafel te krijgen. Om die reden heeft de commissie sinds dit jaar een 'intake' ingericht om te beoordelen of het klachtendossier volledig is en of de juiste betrokkene is aangewezen. Hiermee beoogt de commissie de kwaliteit van haar behandeling en haar advies verhogen. En uiteindelijk zo nog beter bijdragen aan het herstel van vertrouwen en het leren van mogelijke fouten.

Desondanks zijn er een aantal aspecten die hierop belemmerend werken:

Allereerst heeft de klachtencommissie geen toegang tot informatie uit de politiesystemen. De commissie moet het doen met hetgeen wordt aangereikt. Eventuele relevante passages uit mutaties en proces-verbalen kunnen worden opgevraagd. Echter de context ontbreekt hierbij in sommige gevallen, terwijl deze wel relevant kan zijn.

Daarnaast komt het met enige regelmaat voor dat verklaringen van klager en betrokkene lijnrecht tegenover elkaar staan. Hoewel een medewerker van de politie een ambtseed heeft afgelegd, komt het in een aantal zaken voor dat klager aangeeft dat de betrokkene onjuiste informatie verstrekt. Voor een goede klachtbehandeling is het essentieel dat er teruggevallen kan worden op ondersteunend bewijs. Om die reden vraagt de klachtencommissie steeds vaker naar mutaties die zijn vastgelegd na een actie of een gesprek. Indien er geen mutaties zijn vastgelegd, terwijl dat wel de werkafpraak is binnen de politie, dan geeft dat voor de commissie aanleiding om te twijfelen aan hetgeen ter zitting wordt beweerd.

Bovendien heeft de commissie afgelopen jaar geconstateerd dat klagers de verwachting hadden dat er aangifte was opgenomen na een gesprek, wat achteraf een verkeerde aanname was. Los van het feit dat aangifte doen een recht is, kan een gesprek opleveren dat er geen aangifte wordt opgenomen. Om miscommunicatie te voorkomen adviseert de commissie in die gevallen schriftelijk te communiceren dat er geen aangifte is opgenomen.

Dit alles draagt bij aan het beginsel van **fair play**, waarbij de politie tijdens contacten met burgers open en duidelijk communiceert, zonder vooringenomenheid. Tijdens klachtbehandeling is het aan de commissie om ook dit beginsel te toetsen en serieus te kijken naar ieders inbreng. De politie mag zijn machtspositie niet misbruiken (geen powerplay). Fair play betekent dat er respect is voor de burger, waarbij de politie open is over wat zij doet en waarom en hierover ook verantwoording kan afleggen. Het vastleggen van mutaties draagt hieraan bij.

Roelof Pieter Koning
Voorzitter klachtencommissie Noord-Nederland

1. Inleiding

Voor de Klachtencommissie Noord-Nederland staat voorop dat klagers en betrokken politiemedewerkers zich gehoord voelen. Klachtbehandeling kan bijdragen aan het verbeteren van de kwaliteit van het politiewerk. Eventuele structurele tekortkomingen in de dienstverlening kunnen op basis van ingediende klachten wordenesignaleerd. Door de klachtbehandeling wordt getracht het vertrouwen van de klager in de organisatie te herstellen en de dienstverlening binnen de eenheid te verbeteren.

De politie voert haar werk zo goed mogelijk uit. Vaak gaat dat goed, ook in lastige situaties. Maar waar mensen werken, worden fouten gemaakt. In die gevallen kan een burger binnen één jaar een klacht indienen.

Klachten die bij de politie binnenkomen moeten behoorlijk worden afgehandeld. De procedure hiervoor is vormgegeven in hoofdstuk 7 van de Politiewet, hoofdstuk 9 van de Awb en de Regeling klachtbehandeling politie. De klachtenprocedure bestaat uit twee fasen.

De afdeling Veiligheid, Integriteit en Klachten (VIK) is namens de politiechef belast met het uitvoeren van klachtonderzoek in de eerste fase. Allereerst wordt bepaald of een klacht al dan niet in behandeling wordt genomen. Wanneer een klacht in behandeling wordt genomen, wordt getracht om met de klager en betrokken politiemedewerkers in gesprek te gaan en de klacht naar tevredenheid op te lossen. Als de klager tevreden is stopt de klachtbehandeling. Als dit niet lukt, heeft de klager de mogelijkheid de behandeling van de klacht voort te zetten in de tweede fase. In deze fase behandelt een onafhankelijke klachtencommissie de klacht.

De maximale behandeltermijn in de eerste fase is 10 weken na registratie van de klacht, met de mogelijkheid de afhandeling 4 weken te verdagen. De maximale behandeltermijn voor de tweede fase is 14 weken, met ook hier een verdagingstermijn van 4 weken. Het einde van de termijn is in alle gevallen de verzenddatum van het besluit door de politiechef aan de klager, of de verzenddatum van de afdoeningsbrief na bemiddeling van de klacht.

Dit jaarverslag beslaat de tweede fase van klachtbehandeling, de behandeling van klachten door de klachtencommissie bij de eenheid Noord-Nederland.

1.1. Leden klachtencommissie

In het verslagjaar 2025 was de samenstelling van de commissie als volgt:

FUNCTIE	DHR/ MW	VOORL	TUSSEN VOEGSEL	NAAM	Achtergrond/bijzonderheden
voorzitter	dhr	R.P.		Koning	Per 1 september 2025 benoemd voor een 2 ^e termijn.
plv.vz	dhr	C.	Van	Wijngaarden	Op eigen verzoek gestopt na 1 ^e termijn op 1 september 2025.
lid	dhr	M.S.		Orie	Vanaf 1 september 2025 tevens in de rol als plaatsvervangend voorzitter. 2 ^e termijn eindigt 1 januari 2026.
lid	mw	N.B.		San-A-Jong	2 ^e termijn eindigt 1 januari 2026.
lid	dhr	J.		Padding	Per 1 september 2025 benoemd als plaatsvervangend voorzitter. 1 ^e termijn als lid opgetreden.
lid	dhr	S.A.		Wagenaar	Per 1 september 2025 benoemd voor een 2 ^e termijn.

Voor twee commissieleden eindigt de 2^e termijn per 1 januari 2026. Om weer op bezetting te komen zijn er in 2025 drie nieuwe leden en een plaatsvervangend voorzitter geworven. Zij zijn per 1 januari 2026 benoemd.

De taak van ambtelijk secretaris wordt uitgevoerd door medewerkers van de stafafdeling Bestuursondersteuning. Zij fungeren bij toerbeurt als secretaris van de klachtencommissie.

1.2. Werkzaamheden

Voor het nemen van een beslissing op een klacht, laat de politiechef zich adviseren door de klachtencommissie. De commissie brengt advies uit op basis van het klachtonderzoek, de onderliggende stukken en de verkregen informatie tijdens de hoorzitting.

De politiechef kan dat advies in zijn beslissing al dan niet geheel of gedeeltelijk overnemen. Afwijken van het advies dient gemotiveerd te worden.

Het doel van de klachtbehandeling is, naast advisering van de politiechef, het bevorderen van het herstel van vertrouwen tussen burger en politie. Ook schenkt de commissie aandacht aan de vraag in hoeverre bepaalde klachten wijzen op structurele tekortkomingen in het functioneren van de politie binnen de eenheid en aan de mogelijke maatregelen om deze tekortkomingen op te heffen.

De leden van de klachtencommissie zijn onafhankelijk en onpartijdig. De voorzitter en zijn plaatsvervanger bewaken de onafhankelijkheid van de commissie.

De ambtelijk secretaris draagt onder meer zorg voor de verslaglegging van de hoorzittingen en schrijft conceptadviezen.

Om de onafhankelijkheid van de commissie nog meer te waarborgen worden de zittingen bij voorkeur op neutraal terrein gehouden (dus niet in een politiebureau) en mogen leden die aan de hoorzitting deelnemen, klager noch betrokken medewerker(s) elkaar kennen uit de persoonlijke levenssfeer.

De commissie organiseert in beginsel¹ een hoorzitting om tot een advies op een klacht te komen. Zo worden klager en betrokken medewerker(s) in de gelegenheid gesteld in elkaars aanwezigheid te worden gehoord. Het daarvan opgemaakte verslag wordt als bijlage aan het advies gehecht en maakt daarmee onderdeel van het advies. Het verslag betreft geen woordelijke weergave van de zitting.

Zittingen worden gehouden in Groningen, Leeuwarden en Assen. Bij het inplannen van de klachten wordt zoveel mogelijk rekening gehouden met de woonplaats van de klager.

Jaarlijks wordt hiertoe een planning opgemaakt. Bij de hoorzittingen zijn een voorzitter en twee leden van de commissie aanwezig. Ter ondersteuning van de commissie is de ambtelijk secretaris aanwezig. Zittingen zijn niet openbaar.

De klachtencommissie sluit haar behandeling van de klacht af door een advies uit te brengen aan de politiechef. Overigens bestaat ook de mogelijkheid dat de klachtencommissie bemiddelt tussen klager en de betrokken medewerker en de klacht aldus alsnog naar tevredenheid van klager wordt opgelost. In dat geval is een advies van de commissie en oordeel van de politiechef niet meer noodzakelijk en dient slechts de bemiddeling schriftelijk bevestigd te worden.

De meeste klachten die de politie behandelt zijn klachten van burgers. Ook politiemedewerkers kunnen een interne klacht indienen die volgens de onderhavige klachtprocedure behandeld moet worden. De klachtencommissie heeft in 2025 geen klachten van politiemedewerkers aangeboden gekregen.

¹ Het Huishoudelijk Reglement klachtencommissies politie 2022 bepaalt in artikel 10 in welke gevallen kan worden afgezien van het horen van klager of betrokken medewerker.

2. Klachten en evaluatie

In 2025 zijn in de 2^e fase van de klachtbehandeling in totaal 9 nieuwe klachten aangeboden. Dat is ruim lager dan in het voorgaande jaar (toen waren het er 21). Er zijn 12 klachten afgehandeld in 2025. 5 klachten in district Fryslân, 4 klachten in district Groningen en 3 klachten in district Drenthe.

Over een klachtafhandeling uit 2020 was een klager niet tevreden en klager heeft dit bij de Nationale Ombudsman (NOM) neergelegd. De NOM heeft in 2024 hierover een rapport uitgebracht; uitkomst is dat de NOM anders heeft geoordeeld dan de klachtencommissie en de politiefchef. De NOM heeft geoordeeld dat de klacht gegrond was. De politiefchef heeft voor zijn reactie naar de NOM advies gevraagd aan de klachtencommissie. De afhandeling heeft in 2025 plaatsgevonden door middel van een reflectiebrief van de klachtencommissie aan de politiefchef.

Uit het rapport van de NOM komt bij deze casus naar voren dat de beoordeling van de NOM verder gaat dan de beoordeling van de klachtelementen van klager ten opzichte van betrokkene.

De NOM introduceert een toetsingskader in bredere zin voor het functioneren van de politie als geheel. De klachtencommissie beoordeelt bij klachten altijd de behandeling door de desbetreffende ambtenaar (betrokkene). Op basis daarvan brengt zij advies uit of de betreffende ambtenaar naar haar weten behoorlijk heeft gehandeld. Soms komt zij tot de conclusie dat de politie anders had kunnen of moeten acteren, maar dat dit niet is terug te herleiden tot de betrokkene in de casus. In die gevallen adviseert zij de klacht als ongegrond, met veelal aanvullend een leerpunt voor de politie. Dat de NOM kijkt naar de politie als geheel geeft een andere conclusie.

Dat zou kunnen betekenen dat betrokkene niets valt te verwijten en daarmee de klacht ongegrond is, maar dat de politieorganisatie wel wat valt te verwijten en daarmee voor de organisatie de klacht gegrond is. In het landelijk voorzittersoverleg in 2025 is dit besproken.

Naar aanleiding hiervan is landelijk afgesproken om de lijn van de NOM te volgen door te kijken naar een breder beoordelingsveld.

2.1. Totaaloverzicht en termijnen

Totalen behandeling door commissie	Aantal
Openstaand 31-12-2024	4
Ontvangen 2025	9
Afgehandeld door bemiddeling door de commissie	0
Afgehandeld met een advies	12
Openstaand 31-12-2025	1

Toelichting op de tabel:

Op 31 december 2024 stonden er nog 4 klachten open uit 2024; deze zijn afgehandeld in 2025.

In het verslagjaar 2025 zijn 9 nieuwe klachten ontvangen. Dat aantal is ruim lager dan het voorgaande jaar (21). Er zijn geen klachten door bemiddeling afgedaan.

Door de klachtencommissie zijn in het verslagjaar 12 adviezen aan de politiefchef aangeboden.

Bij twee klachten heeft de politiefchef het advies van de klachtencommissie op een enkel onderdeel niet overgenomen.

Bij de eerste klacht ging het om het klachtelement fysiek optreden. Klager gaf hierbij aan dat er zonder aanleiding hardhandig is opgetreden met verergering van bestaand letsel aan de schouder als gevolg. De lezing van klager en de politie over het fysieke optreden bij klager lopen uiteen. Klager stelt dat haar arm zonder reden op de rug is gedraaid en dat dit pijn veroorzaakte. De politie stelt dat er geen sprake is geweest van bovenmatig gebruik van kracht bij het begeleiden van mevrouw naar de auto. Er is geen melding van bovenmatig gebruik van kracht geregistreerd en er waren geen signalen van letsel op het moment zelf. De commissie kan niet vaststellen wat er precies is gebeurd en welke kracht is gebruikt. Door tegenstrijdige verklaringen en het gebrek aan bewijs heeft de commissie hier geen oordeel over gegeven.

De politiechef zag dit anders en oordeelde ongegrond. Dit vanwege het gegeven dat er ten tijde van het voorval geen signalen zijn geweest van buitenproportioneel geweld gebruik. Dit in combinatie met het feit dat er in geen enkele registratie naar verwezen wordt, maakt dat de politiechef is uitgegaan van de verklaring van de betrokken medewerker dat er geen geweld is gebruikt.

Bij de tweede klacht ging het om de klachtelementen discriminatie en objectiviteit in een scheidingssituatie waarbij er hulp is geboden door politie en andere ketenpartners aan een gezin. Klager gaf aan dat er in deze situatie op basis van zijn afkomst en sekse een ongelijkwaardige behandeling heeft plaatsgevonden. De klachtencommissie heeft de klachtelementen discriminatie en objectiviteit opgesplitst in twee delen, namelijk discriminatie en objectiviteit gericht op de betrokken medewerker (eerste deel) en discriminatie en objectiviteit in zijn algemeenheid; bij het gevoerde beleid (hulp bij scheidingssituaties) door andere ketenpartners en dat dat door zou werken bij de politie (tweede deel). Op het eerste deel oordeelde de klachtencommissie op beide klachtelementen ongegrond. Op het tweede deel onthoudt de commissie zich van een oordeel op beide klachtelementen. Daarvan gaf de commissie aan dat zij op basis van de beschikbare informatie en haar opdracht geen oordeel kan vormen over de ervaren discriminatie en niet objectieve behandeling in zijn algemeenheid.

De politiechef gaf aan dat het tweede deel van de klacht, waarover de commissie zich onthoudt van een oordeel, gericht is tegen het beleid dat de politie voert in de samenwerking met andere instanties. Een dergelijke klacht leent zich niet voor klachtbehandeling bij de politie zoals die, conform de uitvoeringsregeling wordt gehanteerd. Voor dit deel van de klacht is de politie niet ontvankelijk om daar over te oordelen en kan alleen oordelen over handelingen die vanuit de politieorganisatie gedaan worden. Daarom is dit deel verder niet meegenomen in zijn beslissing en komt de politiechef tot het oordeel ongegrond.

Eén klacht werd in 2025 niet afgerond, de hoorzitting hiervoor vond begin 2026 plaats.

Termijnen

De doorlooptijd van de commissie (van ontvangst klachtdossier tot aan uitbrengen advies aan de politiechef) bedroeg in 2025 gemiddeld 12 weken. De afgesproken maximale termijn is 14 weken met een verdagingstermijn van 4 weken. Voor geen enkele klacht is een verdaging aangevraagd.

Bijzonderheden

Bij één zaak wilde klager niet bij de hoorzitting aanwezig zijn want klager was het niet eens met de betrokkenen in de klacht. Aan klager is medegedeeld dat de klachtencommissie belang hecht aan de informatie die de betreffende betrokkene zou kunnen geven en dat ook de aanwezigheid van klager zeer gewenst is voor een goede klachtbehandeling. Klager heeft ervoor gekozen om niet aanwezig te zijn en de zitting zonder zijn aanwezigheid en inbreng te laten plaatsvinden. De klachtencommissie betreurt dit, omdat hierdoor verduidelijkingsvragen onbeantwoord bleven. Op deze wijze wordt één van de doelen van klachtbehandeling, het herstellen van vertrouwen, bemoeilijkt. De klachtencommissie constateert dat klager zelf hierdoor geen constructieve bijdrage levert aan de klachtbehandeling.

2.2. Meest voorkomende klachtrubrieken en hun afdoeningen

De bijlage van dit jaarverslag geeft een overzicht van alle klachtrubrieken uit de 12 in 2025 afgehandelde klachten. In totaal waren er 32 klachtrubrieken. De som van het aantal klachtrubrieken is groter dan het aantal behandelde klachten, omdat een klacht uit meerdere klachtrubrieken kan bestaan. Elk element wordt door de klachtencommissie afzonderlijk beoordeeld. Gemiddeld had een klacht twee klachtrubrieken, maar er was ook één klacht met zes klachtrubrieken.

	Hoofdrubriek	Sub-rubriek	Aantal klacht-elementen
1	Politieoptreden	Onjuiste actie	7
2	Politieoptreden	Bejegening/ houding/ gedrag	5
3	Politieoptreden	Afspraken nakomen	4

De top 3 van de klachtrubrieken in **2025** is: Onjuiste actie **7x**, Bejegening/houding/gedrag **5x** en afspraken niet nakomen **4x**. Dit is de helft van alle klachtelementen.

In **2024** was de top 3: bejegening/houding/gedrag **18x**, onjuiste actie **15x** en informatieverstrekking **12x**. De eerste twee klachtrubrieken kwamen toen ook het meeste voor, alleen andersom.

Afspraken niet nakomen kwam in 2024 niet voor. In 2024 kwam informatieverstrekking (onjuiste of ontbrekende informatie) veel voor. Een verklaring hiervoor is niet te geven. Voor meer details wordt verwezen naar de bijlage bij dit verslag met een overzicht van de klachten. Vijf klachtrubrieken werden gegrond verklaard. Het gaat dan om het niet opnemen van een aangifte (2x), onjuiste actie en geen/onvoldoende actie (beide 1 keer) en vastleggen/verantwoorden (1x).

2.3 Aanbevelingen

Er zijn bijzonderheden te melden en aanbevelingen te doen op zowel proces als inhoud.

Proces:

In 2025 hebben de klachtencoördinator van het VIK, de voorzitter, de plaatsvervangend voorzitter en secretaris van de klachtencommissie een 'intake' ingericht waarbij de klachtrapportages in de voorbereidingsfase worden beoordeeld op volledigheid (o.a. op structuur, betrokken(n) en juridische duiding) voordat ze ter zitting gebracht worden. Dit helpt om eventuele vragen die tijdens de zitting aan de orde kunnen komen, te ondervangen in de voorbereidingsfase.

Tijdens het landelijk voorzitters- en secretarisoverleg van begin 2026 gaf een eenheid aan een toename te zien van klagers die aangeven af te willen zien van een bemiddelingsgesprek in de 1^e fase. Zij willen hun klacht direct doorzetten naar de 2^e fase om voor te leggen aan de klachtencommissie. De coördinator van het VIK Noord-Nederland herkent dit beeld uit de overleggen die zij heeft met de medewerkers die de klachten behandelen. Sommige klagers geven bijvoorbeeld in het klachtformulier al aan dat ze de klacht willen voorleggen aan de klachtcommissie. De klachtbehandelaar stuurt in het contact met klagers aan op behandeling in de eerste fase en belicht de meerwaarde hiervan. De NOM heeft ook aangegeven dat van klagers verwacht mag worden om hieraan mee te werken.

Soms zijn hoorzittingen moeizaam te organiseren, omdat klagers en medewerkers om uiteenlopende redenen niet beschikbaar zijn op de data van de jaarplanning voor de hoorzittingen. De vraag is hoe ver je moet gaan om een passende datum te vinden. Medewerkers zijn in principe verplicht om te verschijnen bij een hoorzitting en uitstel van een geplande zitting vindt alleen bij uitzondering plaats. Wat de klagers betreft, geeft de NOM aan dat zij zelf ook een verantwoordelijkheid hebben in de klachtafhandeling en daar waar mogelijk moeten meewerken.

Aanbeveling op het proces:

- Hoewel de doorlooptijd binnen de maximale afgesproken termijn ligt, blijft een strakke coördinatie op de organisatie van hoorzittingen noodzakelijk om achterstand en lange doorlooptijden te voorkomen.

Inhoudelijk:

In de adviezen worden soms leerpunten opgenomen die kunnen leiden tot aanbevelingen aan de politiechef. In 2025 zijn er een aantal aanbevelingen door de klachtencommissie geformuleerd.

Zo kwam het verbeteren en het vastleggen van de communicatie rondom het proces van aangifte bij een aantal klachten naar voren. Het volgende heeft de commissie hierover geadviseerd:

- Er kwam naar voren dat de burger in de veronderstelling was dat zij aangifte had gedaan terwijl dat niet het geval was. De commissie heeft het advies gegeven om, waar mogelijk, alle burgers na afloop van een aangifte gesprek welke niet tot een aangifte heeft geleid, dit schriftelijk te bevestigen. Daarnaast is het van belang om in deze brief ook op te nemen dat de burger recht heeft op het doen van aangifte. Op deze manier wordt voorkomen dat de burger in de veronderstelling is dat er een aangifte is opgenomen, terwijl dat feitelijk niet zo is. Dit kan bijdragen aan duidelijkheid, transparantie en vertrouwen in het politieoptreden.
- De commissie adviseert om in het politiesysteem bij gesprekken over een aangifte waarbij uiteindelijk geen aangifte is opgenomen, kort en duidelijk in de mutatie te vermelden waarom hiervan is afgezien. Leg hierbij ook vast dat er actief is gewezen op het recht van de burger om aangifte te doen van een strafbaar feit. Dit bevordert de transparantie en zorgt voor een beter begrip bij de burger.
- De commissie adviseert om in de communicatie aan burgers duidelijk aan te geven *wanneer* het mogelijk is om aangifte te doen. Vermeld daarbij uitdrukkelijk dat aangiftes in principe tijdens kantooruren worden opgenomen. In het weekend worden meldingen beoordeeld op urgentie. Alleen wanneer de situatie dat vereist, wordt de aangifte direct opgenomen.

Overige aanbevelingen op inhoud die naar voren kwamen:

- Blijf als politie in verbinding met de burger. Ondanks dat er geen wettelijke grond is die een gesprek in de 1e fase van klachtbehandeling voor een betrokkene verplicht stelt, is het belangrijk dat dergelijke bemiddelingsgesprekken niet uit de weg gegaan worden, maar vooral ook vanuit de lijn gestimuleerd worden.
- De commissie adviseert om politiemedewerkers actief te blijven trainen in het professioneel en helder communiceren over de grenzen aan het filmen door burgers, inclusief het benoemen van concrete bezwaren (zoals veiligheid of privacy), om escalatie te voorkomen.
- De inhoud van een mutatie kan consequenties hebben voor de persoon die het betreft. Mutaties kunnen door derden worden opgevraagd bijvoorbeeld in het kader van het beoordelen van vergunningsaanvragen. Bij één klacht kwam naar voren dat deze kennis onvoldoende bekend is. De commissie adviseert om hierover binnen de politieorganisatie te communiceren om bewustwording te creëren. Daarnaast adviseert de commissie om te overwegen een kader op te nemen waaraan een mutatie moet voldoen. Daarbij valt te denken aan wat relevante informatie is en voorkomen dat het verhaal eenzijdig wordt weergegeven.
- Bij één klacht lag voor of de politie de afspraken uit de werkinstructie Afspraak Op Locatie (AOL) is nagekomen en of de communicatie daarover naar klager duidelijk is geweest. Dat bleek volgens de commissie te zijn tekortgeschoten. De commissie heeft het advies gegeven om de communicatie, informatievoorziening en werkwijze rond het inzetten van de werkinstructie AOL naar de burger toe te verbeteren.
- Zorg voor een zo feitelijk en nauwkeurig mogelijke verslaglegging van het politieoptreden, zeker bij ingrijpende incidenten. Besteed daarbij extra aandacht aan het correct benoemen van situaties, voorwerpen en tijdlijnen. Controleer of belangrijke onderdelen van het verslag ook herkenbaar zijn voor betrokkenen. Door transparant, feitelijk en precies te rapporteren, wordt voorkomen dat kleine fouten of onduidelijkheden klachtherstel in de weg staan.
- Bij één klacht gaf klager aan niet te zijn teruggebeld na een terugbelverzoek. De werkwijze met betrekking tot terugbelverzoeken is dat deze in principe binnen twee dagen door medewerkers van Intake & Service worden afgehandeld. Dit o.a. om te voorkomen dat terugbelverzoeken blijven liggen door afwezigheid van betrokkenen. Als afhandeling niet lukt wordt een verzoek doorgezet. In dit geval is dit ook gebeurd, maar door het re-integratietraject van betrokkene was zij minder beschikbaar en zijn de terugbelverzoeken langer dan normaal blijven liggen. Het gehanteerde systeem zorgt er niet voor dat automatisch een afwezigheidsmelding verzonden wordt en na het eerste contact binnen twee dagen door een medewerker van Intake & Service geldt bij het doorzetten geen nieuwe termijn. De klachtencommissie constateert dat in de gehanteerde werkwijze van terugbelverzoeken in communicatie veel afhangt van personen. Daardoor kunnen mensen nadeel ondervinden. Normaal zal dat geen problemen geven, maar bij re-integratie, zoals in deze casus, vraagt dit meer aandacht, bijvoorbeeld van een leidinggevende. Vanwege de afwezigheid en onbeschikbaarheid van betrokkene zijn terugbelverzoeken lang blijven liggen

en is klager niet voldoende geïnformeerd over de vertraging die hierdoor ontstond. De commissie oordeelt dat dit betrokkene niet persoonlijk is aan te rekenen. Het is aan de politieorganisatie c.q. leiding om de gehanteerde werkwijze en het systeem onder de loep te nemen en aanpassingen te doen om voorvallen als het onderhavige te voorkomen. De commissie heeft daarom de aanbeveling gedaan om de communicatie tussen medewerkers van het COP (Coördinatiepunt Operationeel Politiewerk) die het werk coördineert en medewerkers van het team te verbeteren, zodat misverstanden over wie, wat en wanneer doet uitgesloten worden en burgers beter geïnformeerd kunnen worden over de voortgang van zaken. Beschouw de gehanteerde werkwijze en het systeem voor terugbelverzoeken met name op beschikbaarheid van personen aan wie deze worden toegewezen en op termijnen. De aanpassingen moeten ertoe leiden dat burgers niet onnodig lang wachten op contact met een medewerker die niet beschikbaar is.

Bijlage klachtrubrieken

Onderstaande tabel geeft een overzicht van de beoordeling van de 12 klachten die de klachtencommissie in 2025 met een inhoudelijk advies aan de politiechef heeft afgedaan.

Deze klachten bestonden in totaal uit 32 klachtelementen. Elk element wordt door de klachtencommissie afzonderlijk beoordeeld. Van de 32 klachtelementen heeft de commissie bij 5 klachtelementen geadviseerd deze gegrond te verklaren en bij 18 klachtelementen (56%) geadviseerd deze ongegrond te verklaren.

Bij 2 klachtelementen heeft de commissie deels gegrond/deels ongegrond geadviseerd en bij eveneens 2 klachtelementen heeft de commissie deels ongegrond/deels geen oordeel geadviseerd.

Bij 3 klachtelementen heeft de commissie geen oordeel geadviseerd. 1 klachtelement is komen te vervallen en 1 klachtelement is afgedaan ter zitting.

Rubriek	2 ^e fase in 2025 afgehandeld							
	Gegrond	Ongegrond	deels gegrond/ deels ongegrond	deels ongegrond/ deels geen oordeel	Geen oordeel	Ingetrokken	afgedaan ter zitting	Totalen
Geweld								
Fysiek		1			1			2
Handboeien								0
Wapenstok								0
Pepperspray								0
Diensthond								0
Vuurwapen								0
Subtotaal:								2
Bevoegdheden								
Vrijheidsbeneming								0
Binnentreden		2						2
Doorzoeken								0
Inbeslagneming			1					1
Fouilleren								0
Zaakwaarneming								0
Identificatie (conform WID)								0
Verhoor								0
Subtotaal:								3
Dienstverlening & Service								
Bereikbaarheid								0
Niet of te laat komen								0
Aangifte/klacht niet opnemen	2							2
Informatieverstrekking		1			1			2
Privacyschending								0
Persvoorlichting								0
Klachtbehandeling								0
Subtotaal:								4
Politieoptreden								
Geen/onvoldoende actie	1							1
Onjuiste actie	1	4				1	1	7
Arrestantenbehandeling								0
Discriminatie				1				1
Seksuele intimidatie								0
Bejegening/houding/gedrag		5						5
Afspraken niet nakomen		3			1			4
Naam/legitimatie		1						1
Verkeersgedrag								0
Vastleggen/verantwoorden	1							1
Deskundigheid		1						1
Objectiviteit			1	1				2
Subtotaal:								23
Totalen:	5	18	2	2	3	1	1	32