

JAARVERSLAG KLACHTENCOMMISSIE 2025

Rotterdam, 13 maart 2026

Inhoud

Voorwoord	2
1. Inleiding	3
1.1 Leden klachtencommissie.....	3
1.2 Werkzaamheden	3
2. Klachten en evaluatie	5
2.1 Totaaloverzicht en termijnen.....	5
2.2 Meest voorkomende klachtrubrieken	5
2.3 Nadere beschouwing klachtbehandeling	6
2.4 Klachtrubrieken	7

Voorwoord

In 2025 werden hoorzittingen gehouden in het gemeentehuis van Dordrecht en het gemeentehuis van Schiedam. De samenstelling van de commissie is in december 2025 gewijzigd door het vertrek van de voorzitter. Er heeft een sollicitatieronde plaatsgevonden waaruit een nieuwe voorzitter voor de klachtencommissie werd geselecteerd. De benoemingsprocedure is medio oktober 2025 opgestart en de nieuwe voorzitter zal per 1 januari 2026 starten.

Het aantal klachten in totaal is ten opzichte van 2024 licht gedaald. Dit geldt niet voor het aantal klachten dat door de klachtencommissie is behandeld. De instroom van klachten in de tweede fase in 2025 is 14 klachten tegenover 11 klachten in 2024. Er is wel een aanzienlijke stijging in het aantal behandelde klachtaspecten; 117 klachtaspecten in 2025 tegenover 94 klachtaspecten in 2024. Daarnaast zijn er in 2025 nog klachten behandeld die in 2023 en 2024 waren ingediend.

Het doel van de klachtbehandeling is om enerzijds het vertrouwen in de overheid c.q. de politie te herstellen en de burger verder te helpen en anderzijds het lerend vermogen van de politie te dienen. Voor de commissie is het daarom van belang dat zij haar rol vervult in het bewustzijn van belangrijke maatschappelijke ontwikkelingen en ontwikkelingen binnen de politieorganisatie. De commissie vindt dat in de klachtbehandeling zowel klager als beklagde voldoende ruimte moet krijgen ter invulling van het beginsel van hoor en wederhoor. Deze aspecten zullen in de komende jaren onderwerp zijn van interne evaluatie van de klachtencommissie.

Ook in 2025 hebben er bijeenkomsten plaatsgevonden waaraan zowel verschillende klachtencommissies landelijk als de landelijke klachtencommissie deelnamen. In die bijeenkomsten zijn ervaringen gewisseld en afspraken gemaakt in verband met zo veel als mogelijk uniformiteit in de klachtenbehandeling. Er werd in 2024 gewerkt aan een nieuwe Uitvoeringsregeling voor de klachtenbehandeling bij de politie. Die regeling is in 2025 geïmplementeerd.

1. Inleiding

1.1 Leden klachtencommissie

De klachtencommissie (hierna: KC) telde in 2025 negen leden en was als volgt samengesteld:

1. Mevrouw mr. J. (Jacqueline) dos Santos-Pereira Silva (voorzitter);
2. De heer mr. M.P.P.M. (Marc) Merx (plaatsvervangend voorzitter);
3. Mevrouw F. (Femke) Adriaansz;
4. De heer C.J. (Hans) Groos.
5. De heer drs. F. (Fanar) al-Obaidy;
6. De heer A.J.W. (Ton) Remmerswaal;
7. De heer mr. G.J.J. (George) Schuddebeurs BBA;
8. Mevrouw S. (Sjarka) Kist;
9. De heer J. Smidtman.

Ambtelijke secretarissen van de commissie waren:

De heer V. (Victor) Vermeulen LLM BBA en mevrouw mr. A. (Avril) Maessen;

De commissieleden werden mede geselecteerd op de ervaring en kennis die zij vanuit diverse vakgebieden met affiniteit met het politiewerk meebrengen, waardoor de samenstelling van de commissie gevarieerd is.

De leden van de commissie zijn onafhankelijk en functioneren zonder last of ruggespraak (onpartijdig en niet beïnvloedbaar). De voorzitter en haar plaatsvervanger bewaken de onafhankelijkheid van de commissie. De ambtelijk secretarissen zijn geen lid van de commissie en nemen geen deel aan de besluitvorming.

1.2 Werkzaamheden

Het proces van de klachtbehandeling begint met de eerste fase. De klachtbehandelaar neemt zo snel mogelijk contact op met de klager om de klacht te bespreken en beoordeelt en analyseert de klacht (de intake). De klachtbehandelaar probeert eerst te bemiddelen tussen klager en de betrokken politiefunctionaris en/of zijn leidinggevende (de bemiddeling). Als klager niet tevreden is over de bemiddeling of geen bemiddeling wenst, treedt de tweede fase in werking. In deze fase wordt de klacht ter beoordeling voorgelegd aan de politiechef, die zich laat adviseren door de klachtencommissie van de eenheid, alsmede door de betrokken burgemeester en de hoofdofficier van justitie. Dit jaarverslag gaat alleen over de werkzaamheden in de tweede fase. Voor de volledigheid noemen we ook wel gegevens uit de eerste fase, zoals bij de doorlooptijden, maar de eerste fase behoort dus niet tot de competentie van de klachtencommissie.

De klachtencommissie brengt advies uit op basis van het onderzoek naar de feiten in de eerste fase, onderliggende stukken en informatie verkregen tijdens een hoorzitting. De politiechef kan dat advies al dan niet (geheel of gedeeltelijk) overnemen. Afwijken van het advies dient gemotiveerd te worden. Zijn beoordeling van de klacht(onderdelen) kan luiden:

- gegrond;
- ongegrond;
- geen oordeel;
- niet-ontvankelijk.

De commissie organiseert in beginsel een hoorzitting naar aanleiding van de klacht om tot een advies te komen.¹ Betrokkenen ontvangen een schriftelijke uitnodiging voor deze hoorzitting. Zo worden klager en betrokken medewerker(s) in de gelegenheid gesteld in elkaars aanwezigheid te worden gehoord. De ervaring leert dat er zo optimaal hoor- en wederhoor plaatsvindt. Men kan reageren op elkaars standpunten en hoewel dat lang niet altijd lukt, wordt er op die manier naar gestreefd over en weer wat meer begrip te kweken. Het van de zitting opgemaakte verslag maakt deel uit van het advies. Het verslag betreft geen woordelijke, maar een zakelijke weergave van de zitting.

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.

Gezien de omvang van het werkgebied werden hoorzittingen in Schiedam en Dordrecht gehouden. Bij de hoorzittingen waren steeds een voorzitter en twee leden van de commissie aanwezig (meervoudig). Ter ondersteuning van de commissie was ook steeds een ambtelijk secretaris aanwezig.

De klachtencommissie sloot haar behandeling van de haar voorgelegde klachten af door daarover een advies uit te brengen aan de politiechef. In enkele gevallen liet de politiechef zich ook adviseren door de Hoofdofficier van Justitie en de burgemeester van de gemeente waarin de klacht plaatsvond.

2. Klachten en evaluatie

2.1 Totaaloverzicht en termijnen

Totalen 2025	Aantal
Totaal aantal in 2025 ontvangen klachten	1714
Totaal in 2025 afgehandeld in de aanname en de eerste fase ²	1695
Totaal in 2025 afgehandeld in de tweede fase	31

In 2025 werden er in totaal 1714 klachten ingediend. Van deze klachten werden er 1695 (bijna 99%) in de eerste fase van de klachtbehandeling afgehandeld. In de tweede fase werden 31 klachten behandeld, waarbij één klacht na behandeling ter zitting werd ingetrokken en één klacht nog voor behandeling werd ingetrokken.

In 2025 behandelde de klachtencommissie in 16 zittingen 31 klachten. De 31 klachten kenden in totaal 117 klachtaspecten. De behandelde klachten betroffen klachten die in 2023 (1), 2024 (15) en 2025 (14) waren ingediend. Vijf van de in totaal 21 geplande zittingen vonden geen doorgang wegens een gebrek aan op dat moment te behandelen klachten in de tweede fase van de klachtbehandeling. De redenen hiervoor bestonden uit het uitstellen van een hoorzitting of afmeldingen van klager(s).

Klachten dienen op grond van de Algemene wet bestuursrecht en de Politiewet 2012 binnen een termijn van veertien weken (eerste en tweede fase van klachtbehandeling gezamenlijk) te worden afgehandeld. Van het totaal aantal in 2025 in de eerste fase van de klachtbehandeling behandelde klachten (1714) werd 91% binnen de wettelijk gestelde termijn (10 weken voor eerste fase) afgehandeld. Geen van de 31 in 2025 behandelde klachten werd binnen 14 weken afgehandeld.

Het niet halen van de termijn voor afhandeling in de tweede fase in 2025 heeft als oorzaak het plannen van klachten op de vastgestelde zittingsdata, waarbij rekening dient te worden gehouden met de beschikbaarheid van klager(s) en de betrokken politiefunctionarissen. Dit blijkt ook uit eerdere analyses.

Ook moet rekening gehouden worden met de tijd die nodig is voor het samenstellen van het klachtdossier en het tijdig aanleveren van stukken aan betrokkenen en commissieleden voorafgaand aan de zitting. De afronding van de klacht na de hoorzitting neemt gemiddeld zeven weken in beslag. De commissie stelt zich, net als in voorgaande jaren, op het standpunt dat het behalen van de termijn voor de behandeling van klachten die een tweede fase behoeven, procedureel nagenoeg onmogelijk is. Dit is een signaal dat ook vanuit de diverse klachtencommissies van andere politie eenheden komt en dat dit signaal op landelijk niveau bekend is.

2.2 Meest voorkomende klachtrubrieken

	Hoofdrubriek	Subrubriek	Aantal klachtelementen
1	Politieoptreden	Onjuiste actie	25
2	Politieoptreden	Geen/onvoldoende actie	21
3	Politieoptreden	Bejegening/houding/gedrag	20
4	Politieoptreden	Deskundigheid	8
5	Politieoptreden	Objectiviteit	6

De door de klachtencommissie in 2025 behandelde klachten (31) kenden 117 klachtaspecten. Het vaakst werd geklaagd over onjuiste actie (25 maal), geen/onvoldoende actie (21 maal), bejegening/houding/gedrag (20 maal), deskundigheid (8 maal) en objectiviteit (6 maal). Van de in totaal 117 klachtaspecten werden 2 klachtaspecten tijdens de behandeling in de tweede fase ingetrokken en achtte de klachtencommissie één klachtaspect niet-ontvankelijk. Met betrekking tot 3 klachtaspecten bracht de commissie geen advies uit.

² Aannamefase houdt in dat de klacht wordt gecontroleerd op de criteria en de wettelijke vereisten van een klacht.

2.3 Nadere beschouwing klachtbehandeling

Op grond van artikel 68 lid 2 onderdeel a van de Politiewet 2012 is een onafhankelijke commissie belast met de behandeling van en advisering over klachten, tenzij na de eerste fase blijkt dat naar het oordeel van klager diens klacht naar tevredenheid is afgehandeld. Dit betekent dat een klacht eerst in een eerste fase door de politieorganisatie wordt behandeld. Dit geschiedt door een klachtbehandelaar. De klachtbehandelaar voert (bemiddelings-)gesprekken en probeert zo te komen tot een voor de klager bevredigende oplossing. De politie heeft de laatste jaren steeds geïnvesteerd in het verbeteren van de behandeling van klachten in de eerste fase. De commissie merkt op dat het merendeel van de klachten in de eerste fase van de klachtbehandeling worden afgedaan. Alleen in die gevallen dat de klacht niet naar tevredenheid van de klager is afgehandeld of de politiechef daarom verzoekt, wordt deze door de klachtencommissie behandeld. Dit aantal (31) is in 2025 met 47% toegenomen ten opzichte van 2024 toen de commissie 21 klachten behandelde. Hiermee laat het aantal behandelde klachten in de tweede fase van klachtbehandeling in 2025, in aansluiting op de cijfers van 2024, een stijgende lijn zien ten opzichte van voorgaande jaren (uitgezonderd 2019) waarin het aantal klachten steeds tussen de 30 en 40 fluctueerde.

De klachtencommissie heeft in 2025 geconstateerd dat in de eerste fase van de klachtbehandeling niet altijd (voldoende) werd geïnvesteerd in het arrangeren van een bemiddelend gesprek tussen klager en beklaagde politiefunctionarissen. Dit had net als in 2022 vrijwel steeds te maken met de inschatting van de klachtbehandelaar en/of klachtcoördinator, dat een dergelijk gesprek niet zinvol zou zijn gelet op de houding van klager en/of de betrokken politiefunctionarissen. De commissie meent dat juist een dergelijk gesprek kan bijdragen aan het herstel van vertrouwen, alsmede aan het begrip voor elkaars standpunten, maar heeft er uiteraard begrip voor als gemotiveerd wordt aangegeven waarom van een dergelijk gesprek is afgezien. De klachtencommissie ziet namelijk ook dat zich een nieuwe trend ontwikkelt waarin klagers de eerste fase overslaan en vrijwel direct een formeel oordeel wensen te ontvangen.

Nationale ombudsman

Als gevolg van de ingebruikname van een nieuw registratiesysteem door de Nationale ombudsman in 2023, is deze niet in staat gebleken cijfers met betrekking tot de behandeling van klachten over de politie eenheid Rotterdam die in de loop van 2023 bij hem binnenkwamen, aan te leveren. Ook over 2024 en 2025 zijn geen cijfers ontvangen.

2.4 Klachtrubrieken

Rubriek		Afgehandeld in tweede fase 2025				
		Geground	On-gegrond	Geen oordeel	Niet ontvankelijk/ ingetrokken	Totalen
Geweld						
	Fysiek		2			2
	Handboeien		1			1
	Wapenstok		1			1
	Pepperspray					
	Diensthond					
	Vuurwapen					
	Subtotaal:		4			4
Bevoegdheden						
	Vrijheidsbeneming					
	Binnentreden		1			1
	Doorzoeken					
	Inbeslagneming		1			1
	Fouilleren		2			
	Zaakwaarneming					2
	Identificatie (conform WID)	1	2			3
	Verhoor					
	Subtotaal:	1	6			7
Dienstverlening & Service						
	Bereikbaarheid					
	Niet of te laat komen					1
	Aangifte/klacht niet opnemen	1				5
	Informatieverstrekking		5			
	Privacyschending					
	Persvoorlichting					
	Klachtbehandeling	2	2		1	5
	Subtotaal:	3	7		1	11
Politieoptreden						
	Geen/onvoldoende actie	6	11	3	1	21
	Onjuiste actie	6	19			25
	Arrestantenbehandeling		2			2
	Etnisch profileren*		5			5
	Seksuele intimidatie					
	Bejegening/houding/gedrag	6	14			20
	Afspraken niet nakomen				1	1
	Naam/legitimatie	3	2			5
	Verkeersgedrag					
	Vastleggen/verantwoorden	1	1			2
	Deskundigheid	3	5			8
	Objectiviteit	2	4			6
	Subtotaal:	27	63	3	2	95
	Totalen:	31	80	3	3	117

De commissie constateert dat zij in 2025 adviseerde circa 26% van de klachtaspecten gegrond te verklaren. In 2024 bedroeg het aantal gegronde klachtaspecten 16%, in 2023 21% en in 2022 was dit 17%.