



Retouradres: Postbus 93122, 2509 AC Den Haag

Nationale Politie
De korpschef
Postbus 17107
2502 CC DEN HAAG

Geachte mevrouw Knol,

Met deze brief informeer ik u over de afronding van mijn onderzoek naar de weigering van volledige klachtbehandeling door de politie.

Aanleiding

In 2017 startte de Nationale ombudsman samen met de politie een project met als doel om de kwaliteit van de klachtbehandeling door de politie te onderzoeken en te verbeteren. Dit heeft uiteindelijk geresulteerd in het rapport 'Professionele klachtbehandeling door de politie'.¹ Na een periode waarin verbeteringen merkbaar waren,² gaf een aantal zaken in 2024 en 2025 aanleiding om een vervolg te geven aan het eerdere onderzoek. Wij ontvingen namelijk berichten dat de politie weigerde klachten voor te leggen aan de onafhankelijke klachtencommissies terwijl dat wettelijk gezien wel zou moeten. Daardoor was van volledige klachtbehandeling geen sprake. Nadat ik u hier tijdens verschillende overleggen over sprak, kondigde ik in juni 2025 bij u aan dit te gaan onderzoeken.

Onderzoek

Na aankondiging van het onderzoek hebben wij de berichten onderzocht die wij hebben ontvangen over de weigering van volledige klachtbehandeling door de politie in de periode van januari 2024 tot juli 2025. Daarbij hebben wij gekeken naar de politie-eenheid waarover werd geklaagd en de reden die werd gegeven voor de weigering om de klacht volledig te behandelen. Ook hebben we aan de hand van de jaarverslagen van de klachtencommissies van de politie gekeken naar de aantallen klachten waarover de politie-eenheden de afgelopen jaren advies hebben gevraagd aan de onafhankelijke klachtencommissies.

Uitkomsten van het onderzoek

Uit de analyse van de door ons ontvangen berichten volgde een uiteenlopend beeld.³ Er waren politie-eenheden waarover wij in de genoemde periode geen of heel weinig berichten ontvingen over het weigeren van volledige klachtbehandeling. Maar er waren ook politie-eenheden waarover juist meerdere keren was geklaagd. Bij de politie-eenheid waarover het vaakst werd geklaagd, leverde tussenkomst van de Nationale ombudsman ook het vaakst discussie op. Verzoeken van de ombudsman om een klacht alsnog volledig te behandelen werden bijvoorbeeld niet (meteen) opgevolgd. Het beeld uit de analyse van de ontvangen berichten werd bevestigd door de cijfers in de jaarverslagen van

Pagina 1

Datum

Onderwerp

onderzoek afgerond

Ons nummer

2026/025

Nationale ombudsman

Bezuidenhoutseweg 151
2594 AG Den Haag

Postbus 93122
2509 AC Den Haag

T 070 356 35 63
post@nationaleombudsman.nl
www.nationaleombudsman.nl

¹ Rapport 2021/002, gepubliceerd op www.nationaleombudsman.nl.

² Zoals bijvoorbeeld eind 2023 werd geconstateerd door de Inspectie Justitie & Veiligheid in het rapport 'Recht van klagen'.

³ De analyse van de door ons ontvangen berichten is bijgevoegd als bijlage.

de klachtencommissies van de politie. De politie-eenheid waarover wij de meeste berichten ontvingen, had sinds 2021 steeds minder klachten voorgelegd aan de onafhankelijke klachtencommissie. Deze daling was niet te verklaren door een vergelijkbare daling in het aantal ingediende klachten of andere beschikbare informatie. Verder viel tijdens het onderzoek op dat de politie vaak dezelfde redenen gaf voor de weigering van volledige klachtbehandeling.

Tussentijdse actie van de politie

Nog voordat ik de uitkomsten van het onderzoek deelde, had de politie hier al actie op ondernomen. De politie had naar aanleiding van de aankondiging van het onderzoek toegezegd dat klachten worden voorgelegd aan de onafhankelijke klachtencommissies als klagers dat willen. En dat verzoeken van de Nationale ombudsman daartoe worden opgevolgd. Onze ervaringen hiermee zijn positief.

Uw reactie op de uitkomsten van het onderzoek

In reactie op de uitkomsten van het onderzoek liet u weten onze analyse volledig te delen. De politie zegt veel waarde te hechten aan zorgvuldige en professionele klachtbehandeling. Klachten mogen niet lichtvaardig buiten behandeling worden gesteld. De politie denkt dat dit onderzoek zal helpen de klachtbehandeling verder te professionaliseren. Gesprekken tussen de Nationale ombudsman en de politie kunnen hier ook een essentiële bijdrage aan leveren. Ook liet u weten dat u het goed vindt dat er inmiddels een zichtbaar positieve ontwikkeling is ingezet.

Gesprekken over het onderzoek en klachtbehandeling door de politie

Tijdens het onderzoek zijn mijn medewerkers uitgenodigd voor een overleg van de klachtcoördinatoren van de verschillende politie-eenheden. Zelf heb ik recentelijk een overleg van u en de politiechefs van de verschillende politie-eenheden bijgewoond. Tijdens deze overleggen ging het over ons onderzoek en professionele klachtbehandeling door de politie in algemene zin. Ik heb begrip voor de zoektocht van de politie naar manieren om de grote hoeveelheid klachten met de beperkte beschikbare capaciteit op een zorgvuldige en professionele manier te behandelen. Maar de Politiewet 2012 is duidelijk over het proces van klachtbehandeling. Als een klacht (informeel) in behandeling is genomen, hoeft een klacht alleen niet verder te worden behandeld als naar tevredenheid van klager aan diens klacht tegemoet is gekomen. In alle andere gevallen moet een klacht dus worden voorgelegd aan de onafhankelijke klachtencommissie.

Vervolg

Mijn medewerkers en ik blijven graag in gesprek met de politie. Want ook al is de ruimte in de Politiewet 2012 beperkt, het huishoudelijk reglement klachtencommissies politie 2022 biedt wel mogelijkheden om de klachtbehandeling door de klachtencommissies efficiënter te laten verlopen. Bijvoorbeeld door gebruik te maken van de mogelijkheid die de klachtencommissies hebben om sommige klachten schriftelijk door de voorzitter te laten behandelen. Daarnaast denken mijn medewerkers ook graag mee over hoe de politie de informele fase van klachtbehandeling vormgeeft en hoe de politie aanhoudend- en grensoverschrijdend klaaggedrag zorgvuldig kan begrenzen. De contactpersonendag die in de eerste helft van 2026 wordt georganiseerd is misschien een goede eerste gelegenheid om hierbij stil te staan.



**nationale
ombudsman**

Deze brief is te vinden op onze website www.nationaleombudsman.nl.

Pagina 3

Met vriendelijke groet,
de Nationale ombudsman,

Reinier van Zutphen



Bijlage – analyse van de door ons ontvangen berichten

De Nationale ombudsman heeft de berichten geanalyseerd die wij hebben ontvangen over de weigering door de politie om klachten voor te leggen aan de onafhankelijke klachtencommissies in de periode van januari 2024 tot juli 2025. Dit is de periode tussen het rapport van de Inspectie Justitie en Veiligheid en de brief waarin wij ons onderzoek hebben aangekondigd.⁴ In deze zaken hebben we gekeken naar de politie-eenheid waarover werd geklaagd en de reden die werd gegeven voor de weigering om de klacht (volledig) te behandelen.

Analyse op basis van het aantal ontvangen berichten

Uit deze analyse bleek dat over de politie-eenheid Amsterdam het meest werd geklaagd over het weigeren van (volledige) klachtbehandeling. Bij die politie-eenheid leverde tussenkomst van de ombudsman ook het vaakst discussie op. Ook over andere politie-eenheden ontving de ombudsman in de genoemde periode klachten over dit onderwerp. Maar er zijn ook politie-eenheden waarover de ombudsman geen of maar een enkele klacht ontving. Vervolgens hebben wij gekeken naar de aantallen klachten waarover de politie-eenheden de afgelopen jaren advies hebben gevraagd aan de onafhankelijke klachtencommissies. Ook in deze analyse viel de politie-eenheid Amsterdam op. Waar de politie-eenheid Amsterdam in 2021 nog over 36 klachten advies vroeg aan de onafhankelijke klachtencommissie, waren dat er in 2022 nog 16, in 2023 nog 13 en in 2024 nog maar 5.⁵ De politie beschikt zelf over de data om hier nader onderzoek naar te doen en conclusies uit te trekken. De cijfers bevestigen in ieder geval het beeld uit de analyse van de berichten die de ombudsman heeft ontvangen over de politie-eenheid Amsterdam.

Inhoudelijke analyse

Wat opvalt is dat in de verschillende zaken - die dus over verschillende politie-eenheden gaan - vergelijkbare redenen worden gegeven waarom (volledige) klachtbehandeling wordt geweigerd. De volgende drie redenen komen het meest terug.

Reden 1 - de politie begint met klachtbehandeling maar stopt omdat de klager onvoldoende belang heeft bij (verdere) klachtbehandeling

In deze zaken is de politie begonnen met (informele) klachtbehandeling en wordt een oordeel gegeven over de gedraging waarover wordt geklaagd. Maar als duidelijk wordt dat de klager daar niet tevreden over is, legt de politie de klacht niet voor aan de onafhankelijke klachtencommissie. In plaats daarvan laat de politie weten de klacht niet (verder) te behandelen omdat de klager daar onvoldoende belang bij heeft.⁶

Een voorbeeld hiervan is te vinden in het rapport 'Politie blijft klachtbehandeling weigeren' van 27 mei 2025.⁷ Na een mislukt bemiddelingsgesprek liet de politie weten de klacht niet verder te behandelen. Daarbij liet de politie weten dat er na onderzoek geen

⁴ Zie het rapport 'Recht van klagen' van 15 november 2023. Te raadplegen via www.inspectie-jenv.nl.

⁵ Zie de jaarverslagen van de klachtencommissies. Geraadpleegd via www.politie.nl.

⁶ Hierbij verwijst de politie naar artikel 9:8, tweede lid, van de Awb.

⁷ In dit rapport oordeelt de Nationale ombudsman dat de klacht over de politie-eenheid Oost-Nederland gegrond is. Te raadplegen via www.nationaleombudsman.nl.

aanleiding bestond om het optreden van de betrokken politiemedewerkers als onprofessioneel aan te merken en dat dat optreden geheel binnen de taakstelling van de politie viel. De ombudsman oordeelde hierover dat de politie de klacht ten onrechte niet aan de onafhankelijke klachtencommissie had voorgelegd.

Reden 2 - de politie weigert klachtbehandeling omdat de klacht gaat over beleid of regelgeving

In deze zaken weigert de politie een klacht te behandelen omdat die volgens de politie niet gaat over een concrete gedraging van een politiemedewerker, maar over beleid of regelgeving.⁸ Ik zie echter regelmatig gevallen waarin de klacht niet gaat over het beleid of de regelgeving zelf, maar over de manier waarop dat in een individueel geval door politiemedewerkers is toegepast en de afwegingen die zij in dat kader hebben gemaakt. En dan moet de politie de klacht wél behandelen.

Een voorbeeld hiervan is te vinden in de brief van de Nationale ombudsman van 19 juli 2024.⁹ In die zaak liet de politie weten de klacht niet te behandelen omdat die zich zou richten tegen de manier waarop de politie vastgesteld beleid uitvoert. De ombudsman oordeelde hierover dat de politie de klacht ten onrechte niet had behandeld omdat de klacht juist ging over de uitvoering van beleid en de afwegingen die in dat kader waren gemaakt.

Reden 3 - de politie weigert klachtbehandeling omdat sprake is van een uitzonderingssituatie zoals beschreven in de Algemene wet bestuursrecht (Awb)

In deze zaken laat de politie de klager onder verwijzing naar een van de uitzonderingen van artikel 9:8, eerste lid, van de Awb weten de klacht niet in behandeling te nemen. Bijvoorbeeld omdat volgens de politie meer dan een jaar is verstreken sinds de gedraging waarover wordt geklaagd of omdat volgens de politie sprake is van samenloop met een juridische procedure. In veel gevallen wordt de beslissing om een klacht niet te behandelen niet verder gemotiveerd dan met een verwijzing naar een van deze uitzonderingen. Terwijl de Awb de ruimte biedt om klachten te behandelen, zelfs als een van deze uitzonderingen zich voordoet.

Een voorbeeld hiervan is te vinden in de brief van de Nationale ombudsman van 21 juli 2025.¹⁰ In die zaken liet de politie weten de klachten niet te behandelen omdat die zouden gaan over zaken betreffende lopende dan wel afgehandelde juridische procedures. De ombudsman oordeelde hierover dat de politie haar beslissing onvoldoende had gemotiveerd. Omdat de Awb de ruimte biedt om klachten te behandelen, ook als een van de uitzonderingen zoals beschreven in artikel 9:8, eerste lid, van de Awb zich voordoet, is een enkele verwijzing naar deze uitzonderingen geen goede motivering om klachten niet in behandeling te nemen.

⁸ Hierbij verwijst de politie naar artikel 9:1 van de Awb.

⁹ Van deze brief is een samenvatting gepubliceerd op www.nationaleombudsman.nl onder publicatienummer 2025/0114.

¹⁰ Van deze brief is een samenvatting gepubliceerd op www.nationaleombudsman.nl onder publicatienummer 2025/115.