

1. Inleiding

Politiewet 2012

Op grond van de Politiewet 2012 is een onafhankelijke Klachtencommissie (verder: Commissie) belast met de behandeling van en advisering over klachten, tenzij na behandeling door de klachtbehandelaar in de eerste fase naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet gekomen is. De klachtbehandelaar voert (bemiddelings-)gesprekken en probeert zo te komen tot een voor de klager bevredigende oplossing. De politie heeft de laatste jaren sterk geïnvesteerd in het verbeteren van de behandeling van klachten in die eerste fase. Dit is in de lijn met andere overheidsinstanties en met de wens van de Nationale ombudsman. Dat heeft ertoe geleid dat het merendeel van de klachten daadwerkelijk in deze eerste fase wordt afgedaan.

Is de klacht niet naar tevredenheid van de klager afgehandeld dan wordt de klacht door een onafhankelijke Commissie behandeld in de tweede fase van de klachtbehandeling.

De Klachtencommissie Midden-Nederland

De leden en voorzitter van deze Commissie zijn met ingang van 1 januari 2013 door de korpschef benoemd als lid van de Klachtencommissie van de Eenheid Midden-Nederland. Met ingang van 1 december 2014 is bepaald dat de leden van de Commissie voortaan door de Minister van Justitie en Veiligheid, op voordracht van de regioburgemeester en de hoofdofficier van Justitie, worden benoemd.

Samenstelling

Bij de samenstelling van de Commissie wordt in ieder geval zorggedragen voor de benodigde juridische deskundigheid, vaardigheden op het gebied van geschillenbeslechting of bemiddeling en kennis van het politiewerk. De leden van de Commissie komen uit diverse maatschappelijke geledingen.

De Commissie bestond in het jaar 2020 uit de volgende leden:

REGIO	FUNCTIE	DHR/MW	TITEL	VOORL	TUSSENVOEGSEL	NAAM	Achtergrond
MDN	voorz.	mw.	mr.	E.J.	van	Rijssen (tot 1 juni)	rechterlijke macht
MDN	voorz.	mw.	mr.	M.S.		Koppert (vanaf 1 juni)	rechterlijke macht
MDN	lid	mw.	mr.	F.		Arichi	ministerie + rechterlijke macht
MDN	lid	mw.	drs.	M.C.E.		Heuvelmans	sociale sector
MDN	lid	dhr.	drs.	H.J.		Kolthof	medisch specialist
MDN	lid	dhr.	mr.	P.J.G.	van	Osta	rechterlijke macht
MDN	lid	dhr.	mr.	J.P.		Killian	rechterlijke macht
MDN	lid	mw.	drs.	J.		Kooistra	gemeente
	secretaris	dhr.	mr.	P.	van	Schuijlenburg	politie

Opsteller jaarverslag: mr. P. van Schuijlenburg.

2. Onafhankelijkheid

De leden van de klachtencommissie zijn onafhankelijk en functioneren zonder last of ruggenspraak (onpartijdig en naar eigen inzicht). De vaste voorzitter en haar waarnemer bewaken onder meer de onafhankelijkheid van de Commissie. De ambtelijk secretaris is geen lid van de Commissie.

Om de onafhankelijkheid van de Commissie nog meer te waarborgen zijn verder nog de volgende keuzes gemaakt.

- Leden hebben voldoende afstand tot de politie.
- Er nemen in beginsel drie leden deel aan de zitting.
- Leden die aan de zitting deelnemen, kennen klager noch beklaagde uit de persoonlijke levenssfeer.

3. Procedure

Het proces van 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 (**intake**).

Gesprekken met de bij een incident betrokken politiemedewerkers worden soms door klachtbehandelaars gevoerd, maar meestal door operationeel experts (oe's). Die zorgen dan ook voor de verslaglegging van die gesprekken.

Deze gang van zaken kan ertoe leiden dat klachtafhandeling meer gaat leven binnen de politieteams. Leidinggevenden raken immers meer betrokken bij klachtafhandeling. Aangezien die leidinggevenden niet altijd ruimte kunnen creëren voor het voeren van gesprekken met hun medewerkers en het opstellen van een rapportage, kan deze wijze van klachtafhandeling ook leiden tot overschrijding van de behandeltermijn.

De klachtbehandelaar of een operationeel expert probeert altijd eerst om te bemiddelen tussen klager en de betreffende politiemedewerker(s) (**bemiddeling**).

Als klager niet tevreden is over de bemiddeling of geen bemiddeling wil, door een gebrek aan vertrouwen in de politie, wordt de klacht in de tweede fase behandeld. De klachtbehandelaar stelt met dit doel voor ogen een klachtrapport op voor de Commissie. Tot zover de theorie.

In 2020 heeft corona de normale werkwijze duidelijk beïnvloed. Zo zijn amper bemiddelingsgesprekken met klagers gevoerd.

In de tweede fase van de klachtbehandeling worden door de Commissie tijdens een hoorzitting vragen aan zowel de klager als de betrokken politiemedewerkers gesteld. Zij worden – als regel - in elkaars aanwezigheid gehoord. Vervolgens wordt in raadkamer besloten hoe de klachtpunten zullen worden afgedaan in het uit te brengen advies van de Commissie. Het is uiteindelijk aan de politiefchef om een oordeel te vellen over de klacht aan de hand van het door de Commissie opgestelde advies. De politiefchef kan dat advies in haar beslissing al dan niet geheel of gedeeltelijk overnemen. Tevens schenkt de Commissie aandacht aan de vraag in hoeverre bepaalde klachten wijzen op structurele tekortkomingen in het functioneren van de politie en aan de mogelijke maatregelen om deze tekortkomingen op te heffen. In dit verband kan het er toe leiden dat de Commissie aanbevelingen doet aan de politiefchef om tot verbetering van de dienstverlening aan burgers te komen.

Wanneer de politiefchef afwijkt van een advies van de Klachtencommissie moet deze motiveren waarom hij het advies van de Commissie niet volgt.

De beslissing op de klachtpunten kan zijn:

Gegrond: klachtpunt is terecht.

Ongegrond: klachtpunt is onterecht.

Deels gegrond: een deel van het geformuleerde klachtpunt is gegrond, een ander deel ongegrond.

Geen oordeel: het is niet mogelijk om een beslissing te nemen op het klachtpunt.

Niet ontvankelijk: klachtpunt voldoet niet aan de wettelijke eisen.

4. Behandelde zaken door Commissie

- Aantal klachten behandeld;
- Aantal zittingen;
- Overzicht klachten en wettelijke termijn.

District	Utrecht Stad	Utrecht Oost	Utrecht West	Gooi- en Vechtstreek	Flevoland	Totaal Midden-Nederland
Aantal behandelde klachten	3	5	3	5	7	23
Aantal zittingen						8

In drie van bovenstaande zaken was sprake van een combiklacht tegen een sector en DROS/Verkeershandhavingsteam.

In totaal waren er 24 klagers. In bovenstaande tabel ontbreekt één klacht gericht tegen VIK.

Vanwege de coronapandemie heeft de Klachtencommissie niet in alle zaken een hoorzitting op locatie gehouden. In het geval partijen instemden met een afdoening zonder hoorzitting behandelde de Commissie de klacht door middel van beeldbellen. De drie Commissieleden en de secretaris namen deel aan die overleggen.

De Commissie hield voor het corona-tijdperk hoorzittingen in het Stadskantoor van Utrecht en het Veiligheidshuis in Almere. Vanwege de pandemie heeft de Commissie naar alternatieve locaties gezocht. De Commissie heeft één maal hoorzittingen gehouden in het politiebureau aan de Baljuwstraat in Almere. Helaas bleken de vergaderzalen op de begane grond niet meer als zodanig te kunnen worden gebruikt. De vergaderzalen bevinden zich tegenwoordig op de 4^e etage. Die zijn per zeer krappe lift bereikbaar. Bovendien zijn in die vergaderzalen geen grote ramen aanwezig die geopend kunnen worden waardoor onvoldoende ventilatie beschikbaar is. Daarom is Almere afgefallen als geschikte hoorlocatie.

De hoorzittingen worden inmiddels alle gehouden in een grote combizaal op het hoofdbureau in Utrecht. Deze zaal ligt op enkele meters van de hal. Bovendien kunnen er grote ramen open gezet worden waardoor ventilatie in die ruimte mogelijk is. De Klachtencommissie vindt deze combizaal veilig genoeg om hoorzittingen in te houden. Het Huishoudelijk Reglement Klachtencommissies verbiedt het houden van hoorzittingen op politiebureaus niet.

In 2019 zijn in de eerste fase van de klachtenkolom 875 klachten in behandeling genomen. Ongeveer 4,5 procent van die klachten is ter behandeling voorgelegd aan de Klachtencommissie.

In 2020 zijn in de eerste fase 1561 klachten in behandeling genomen. Circa 1,5 procent belandde bij de Klachtencommissie. Dat is een laag percentage.

Het aantal klachten dat de Commissie in 2020 ter behandeling heeft ontvangen, ligt lager dan in voorgaande jaren. Ook in andere eenheden handelde de onafhankelijke Klachtencommissie minder klachten af: Amsterdam 21, Den Haag 25 en Rotterdam 19, Oost-Nederland 13, om enkele voorbeelden te noemen.

(Het aantal klachten dat de Klachtencommissie Midden-Nederland tot oktober 2021 ter behandeling heeft ontvangen, duidt er op dat een einde is gekomen aan de daling van het aantal klachten dat zijn weg vindt naar de Commissie.)

De Commissie denkt aan twee oorzaken voor de afname van het aantal ter behandeling aangeboden klachtdossiers: corona en een wisseling van de wacht in de eerste fase van de klachtbehandeling. Diverse ervaren klachtbehandelaars zijn in 2020 uitgestroomd. Hun opvolgers moeten het ambacht van klachtbehandelaar nog in de vingers krijgen. De Commissie merkt op dat soms door de klachtbehandelaars vergeten werd om klagers te voorzien van een klachtenfolder. In die folder staat vermeld dat klagers hun klacht aan de Klachtencommissie kunnen voorleggen als zij niet tevreden zijn over de klachtbehandeling in de eerste fase. Als klagers die folder niet ontvangen, denken zij mogelijk dat de klachtenprocedure gestopt is na de eerste fase.

Ook is het de Commissie opgevallen dat sommige klachtbehandelaars klagers hebben meegedeeld dat de Klachtencommissie vanwege Corona geen hoorzittingen houdt en geen klachten meer behandelt. Die informatie over het niet houden van hoorzittingen was slechts een korte periode juist. De Commissie heeft daadwerkelijk enkele maanden geen hoorzittingen gehouden. Mogelijk wilden sommige klagers niet wachten op het moment dat de Klachtencommissie zittingen ging inhalen (zomer 2020).

In 2019 bedroeg de gemiddelde behandeltermijn van dossiers in de tweede fase vanaf de indiening van de klacht 41 weken. In 2020 is de behandeltermijn afgenomen naar 36 weken.

5. Adviezen

- Overzicht aantal klachtpunten;
- Overzicht aantal gegrond/ongegrond/deels gegrond/niet ontvankelijk/geen oordeel;
- Overzicht aantal aanbevelingen;
- Overzicht van aantal door de politiechef overgenomen adviezen of afwijking van adviezen.

Overzicht aantal klachtpunten en beslissingen

In onderstaande tabel worden de oordelen per gedraging weergegeven en niet per klacht. Een klacht kan bestaan uit meerdere gedragingen (= klachtpunten) die afzonderlijk beoordeeld worden. De som van het aantal beoordelingen is dus groter dan de som van het aantal behandelde klachten.

Rubriek		Formele afdoening				
Beslissing		Gegron	Deels gegrond	Ongegrond	Geen oordeel	Totalen
Geweld						
	Fysiek			4		4
	Handboeien			3		3
	Wapenstok					
	Pepperspray			1		1
	Diensthond					
	Vuurwapen					
	Subtotaal:	0	0	8	0	8
Bevoegdheden						
	Vrijheidsbeneming			2		2
	Binnentreden					
	Doorzoeken					
	Inbeslagneming					
	Fouilleren					
	Zaakwaarneming					
	Identificatie (conform WID)					
	Verhoor					
	Subtotaal:	0	0	2	0	2
Dienstverlening & Service						
	Bereikbaarheid					
	Niet of te laat komen					
	Aangifte/klacht niet	1				1
	Informatieverstrekking	4	1			5
	Privacyschending			6		6
	Persvoorlichting					
	Klachtbehandeling					
	Subtotaal:	5	1	6	0	12
Politieoptreden						
	Geen/onvoldoende actie	2		2		4
	Onjuiste actie	1	1	12	1	15
	Arrestantenbehandeling	1		1		2
	Discriminatie					
	Seksuele intimidatie					
	Bejegening/houding/gedrag	5	1	14	2	22
	Afspraken niet nakomen	1				1
	Naam/legitimatie	6				6
	Verkeersgedrag					
	Vastleggen/verantwoorden	1		1	1	3
	Deskundigheid	1		1		2
	Objectiviteit	1		2		3
	Subtotaal:	19	2	33	4	58
	Totalen:	24	3	49	4	80

Totaal aantal klachtpunten: 80 (was 161 in 2019).

Percentage gegronde + deels gegronde klachten: 34 procent (was 19 procent in 2019).

Gemiddeld aantal klachtpunten per klachtdossier: 3,3 (was 4,2 in 2019).

Overzicht aanbevelingen van Klachtencommissie in 2020

In 13 van de 24 dossiers waarin de Commissie een advies heeft uitgebracht, heeft zij minimaal één aanbeveling gedaan. De aanbevelingen worden hieronder kort beschreven.

- excuses aanbieden voor:

- het niet op de voorgeschreven wijze legitimeren door de politieambtenaar (in vijf dossiers);
- het niet doorgeven van relevante informatie door het Operationeel Centrum aan politieambtenaren op straat;
- het ten onrechte diagnosticeren van de geestelijke gesteldheid van de zoon van klagers;
- het verstrekken van onjuiste informatie aan klager;
- het niet op een ordentelijke manier opnemen van een aangifte op de afgesproken datum en tijd;
- het niet inplannen van een afspraak om aangifte te doen;
- het wekken van de indruk niet objectief te zijn;
- het onheus bejegenen (in twee dossiers);
- het aan de dag leggen van onvoldoende deskundigheid;
- het toebrengen van schade aan woning tijdens een instap;
- het uiten van onwettelijke taal;
- het onvoldoende vastleggen van gebreken aan auto van klager in rapport;
- het niet reageren op door klager ingevuld contactformulier.

Varia aanbevelingen:

- het opnieuw laten beoordelen van schadeclaim naar aanleiding van advies Klachtencommissie;
- het laten geven van tekst en uitleg over controlebeleid verkeer door teamchef;
- het laten aanpassen van een tekst in een ontbiedingsbrief verdachtenverhoor;
- het laten aanpassen van de Handreiking stopgesprek stalking

Overzicht afwijkingen oordeel politiechef van advies

De eenheidsleiding heeft alle adviezen van de Commissie gevolgd. In alle voornoemde gevallen zijn excuses aangeboden aan de klager. De schadeclaim is opnieuw beoordeeld en een teamchef heeft in een brief klager uitgelegd waarom bepaalde verkeerscontroles op bepaalde plaatsen worden herhaald.

Het laten aanpassen van een tekst die bij alle eenheden in gebruik is, blijkt een tijdrovende opgave. Midden-Nederland kan niet als enige eenheid uit de pas lopen. Laatstgenoemde twee aanbevelingen zijn nog "in progress".

6. Constateringen

Aantal gedragingen 2020

Aantal gedragingen:	80 (uit 24 klachten)		
Gegrond:	24 klachtpunten	(30 %)	(17,4 % in 2019)
Deels gegrond:	3	(4 %)	(1,2 % in 2019)
Ongegrond:	49	(61 %)	(67,6 % in 2019)
Niet ontvankelijk:	0	(0 %)	(1,2 % in 2019)
Geen oordeel mogelijk:	4	(5 %)	(3,1 % in 2019)
Ingetrokken voor/tijdens zitting:	0	(0 %)	(9,3 % in 2019)
Bemiddeld ter zitting:	0	(0 %)	(0,0 % in 2019)

Het percentage gegronde klachtpunten is significant gestegen ten opzichte van het jaar 2019.

Soort klachtonderdelen 2020

Er zijn vier hoofdgroepen klachtonderdelen: geweld, bevoegdheden, dienstverlening/service en **politieoptreden**. Laatstgenoemde hoofdgroep scoort evenals in 2019 het hoogste percentage klachtonderdelen.

Meeste klachtonderdelen in 2020

1 ^e Bejegening/houding/gedrag	22
2 ^e Onjuiste actie	15
3 ^e Privacy-schending	6
Naam/legitimatie	6
5 ^e Informatieverstrekking	5

Nieuw in deze top 5 ten opzichte van 2019 zijn **privacy-schending** en **naam/legitimatie**.

Arrestantenbehandeling en **geen/onvoldoende actie** zijn uit de top 5 **verdwenen**.

7. Rapporten Nationale ombudsman in 2020 uitgebracht

De secretaris van de Klachtencommissie is tevens “contactpersoon Nationale ombudsman” en ontfermt zich derhalve ook over de derde fase van de klachtbehandeling. Als een klager niet tevreden is over het oordeel van de politiechef/het advies van de Commissie, kan deze een verzoek indienen bij de Nationale ombudsman. Laatstgenoemde vraagt dan het klachtdossier op bij de politie en kan vervolgens besluiten een onderzoek in te stellen. Dat onderzoek kan uitmonden in een interventie, of een openbaar rapport. De Nationale ombudsman stelt dan vragen aan de politiechef. Deze vragen worden beantwoord door de secretaris.

De Nationale ombudsman heeft in 2020 diverse klachtdossiers bij de politie opgevraagd. Uiteindelijk heeft de Nationale ombudsman in 2020 in drie zaken een rapport uitgebracht (was één rapport in 2019).

Rapport 2020/016, d.d. 3 juni 2020

Een man pleegde suïcide. De politie deed onderzoek naar de gang van zaken. De ouders en broer van de man kregen een familieagent toegewezen. Hij werd het aanspreekpunt voor de familie inzake vragen over het onderzoek. Het werken met een familieagent bevond zich op dat moment in de pilotfase.

Gaandeweg het onderzoek waren de ouders en broer van de overledene steeds minder te spreken over het optreden van de familieagent. Zij dienden een klacht in bij de politie, waar uiteindelijk de Klachtencommissie zich over heeft gebogen. De Klachtencommissie heeft zich ten aanzien van de meeste klachtpunten genoodzaakt gezien om zich te onthouden van het geven van een advies. Het was het woord van klager tegen het woord van de familieagent. Bij de gesprekken tussen hen waren geen onafhankelijke getuigen aanwezig.

Klagers waren niet tevreden over de afdoeningsbrief van de eenheidsleiding en evenmin over een gesprek dat zij voerden met een lid van de eenheidsleiding en de klachtencoördinator.

De Nationale ombudsman kwam tot de conclusie dat binnen de politieorganisatie onvoldoende duidelijkheid bestaat over de rol en de taken van de familieagent. Dat vraagt om verduidelijking en afbakening.

De Nationale ombudsman twijfelt er niet aan dat de familieagent de familie zo goed mogelijk wilde bijstaan. De familieagent is er op verschillende momenten echter niet in geslaagd om de familie adequaat te informeren. Over de wijze waarop het contact is verlopen lopen de versies van partijen te veel uiteen om op basis daarvan een oordeel te geven over de bejegening door de betrokken familieagent. Over de onderzochte gedraging wordt derhalve **geen oordeel** gegeven.

De Nationale ombudsman ziet in deze klacht dat de familie, de familieagent en zijn collega's een verschillend beeld hebben van de precieze verantwoordelijkheden, taken en bevoegdheden van de familieagent. Dit beïnvloedt de verwachtingen van nabestaanden. Ook beïnvloedt het de dienstverlening op maat vanuit de politieorganisatie aan nabestaanden.

Rapport 2020/017, d.d. 16 juni 2020

Klager werd aangehouden ter zake van mishandeling na een 112-melding van zijn toenmalige echtgenote. Volgens klager gaven de ter plaatse gearriveerde agenten blijk van een vooringenomen houding en hebben zij hem ten onrechte aangehouden.

De politiechef heeft de klacht van klager op drie van de vier klachtpunten ongegrond verklaard. Zij volgde hiermee niet het advies van de Klachtencommissie die had geadviseerd de klacht volledig gegrond te verklaren.

Klager is van mening dat de politiechef onvoldoende heeft gemotiveerd waarom is afgeweken van het advies van de Klachtencommissie.

Klager heeft zich ook beklagd over het feit dat de zienswijze van de hoofdofficier van Justitie niet vooraf aan hem kenbaar is gemaakt, opdat hij had kunnen reageren op die zienswijze.

De Nationale ombudsman acht de klacht over het onvoldoende motiveren van het contrair gaan door de politiechef **gegrond** wegens schending van het vereiste van motivering.

Hij acht ook de klacht **gegrond** over het niet kunnen reageren op de zienswijze van de hoofdofficier wegens schending van het vereiste van transparantie.

Rapport 2020/043, d.d. 18 november 2020 (in samenwerking met de Kinderombudsman)

Een minderjarige jongen heeft samen met een vriend expliciete seksueel getinte WhatsApp-berichten aan een 15-jarig meisje gestuurd. Ook zouden beide jongens het meisje hebben bedreigd. Zij zouden bij haar huis langs zijn gereden. Het zou onder meer gaan om de volgende teksten: "Zin in een trio", "Morgen komen wij langs. Gaan wij je trio geven", "Kankerhoer", "Jij bent toch een hoer. Ga je (naam zoon klaagster) pijpen", "Of je pijpt ons, of wij gaan jouw leven verkloten". Het meisje heeft aangifte gedaan.

Hierna is op verschillende momenten contact tussen de moeder van de minderjarige jongen (= klaagster) en de politie geweest. Een maand later is de op dat moment 17-jarige jongen om 06.00 uur van zijn bed gelicht en aangehouden. Hij werd verdacht van bedreiging. Ook de vriend van de jongen werd op dat moment aangehouden.

De zoon van klaagster heeft vervolgens drie dagen en twee nachten vastgezeten in een cellencomplex. Over de strafzaak heeft klaagster daarna niets meer vernomen van de politie. Op het moment dat de jongen werd aangehouden, zat hij in een voor hem belangrijke toetsweek.

In afwijking van het advies van de Klachtencommissie heeft de politiechef de klacht over het ten onrechte buiten heterdaad aanhouden van de minderjarige jongen ongegrond verklaard. De Klachtencommissie was het met klaagster eens dat de politie ook een brief had kunnen sturen naar de jongen met de mededeling dat hij naar het politiebureau moest komen voor verhoor. De Klachtencommissie had in het dossier slechts één reden kunnen ontdekken waarom de politie de jongen buiten heterdaad thuis had willen aanhouden: hij en zijn vriend zouden dan hun verklaringen niet op elkaar kunnen afstemmen. De jongens wisten echter al een maand dat zij beiden verhoord zouden gaan worden inzake de bedreiging. Zij hadden hun verhalen dus al lang op elkaar kunnen afstemmen. Bovendien ging het om minderjarigen. Daarbij dient de politie de minst belastende mogelijkheid tot optreden toe te passen. De politiechef legde het advies van de Klachtencommissie naast zich neer en overwoog daartoe enkel dat de aanhouding niet onrechtmatig was. De jongen had ontboden kunnen worden, maar in dit geval was een andere afweging gemaakt.

De Nationale ombudsman achtte het klachtpunt gericht tegen de aanhouding buiten heterdaad **gegrond** wegens strijd met het vereiste van evenredigheid en strijd met het Kinderrechtenverdrag, in het bijzonder artikelen 3, 37 en 40.

De Nationale ombudsman achtte ook het klachtpunt gericht tegen het door de politiechef niet overnemen van het standpunt van de Klachtencommissie **gegrond**. Deze gang van zaken was in strijd met het vereiste van een goede motivering (artikel 9:16 Awb).

Ook constateerde de Nationale ombudsman dat de politie er meer dan 2 jaar over heeft gedaan om de zaak van de bedreiging voor te leggen aan het Openbaar Ministerie. Dit handelen is in strijd met het vereiste van voortvarendheid en in strijd met het Kinderrechtenverdrag, in het bijzonder de artikelen 3, 37 en 40. De klacht dat het onderzoek in de strafzaak te lang heeft geduurd acht de Nationale ombudsman derhalve **gegrond**.

8. Bijlage

Bijlage 1: toelichting klachtrubrieken

Bijlage 1

Hoofdrubriek Geweld	Klacht over gebruik van geweld of dreigen met geweld. Gebruik is niet subsidiair en/of niet proportioneel.
<i>Subrubrieken:</i>	<i>Voorbeelden van inhoud klacht:</i>
Fysiek	Slaan met hand of vuist of voorwerp (bijv. portofoon of maglite), duwen, stompen.
Handboeien	In deze situatie mochten handboeien niet worden gebruikt of was gebruik niet nodig; handboeien zijn niet goed aangelegd (bijv. te strak - of niet gelocked).
Wapenstok	In deze situatie mocht de wapenstok niet gebruikt worden of is deze niet goed gebruikt (tegen het hoofd- of te hard geslagen).
Pepperspray	In deze situatie mocht geen pepperspray gebruikt worden of is de pepperspray niet juist toegepast (te korte afstand, te lang gepeperd of tegen groep gebruikt).
Diensthond	In deze situatie mocht geen diensthond worden ingezet of de diensthond is niet goed ingezet (heeft gebeten, voordat de beklaagde was gewaarschuwd).
Vuurwapen	In deze situatie mocht geen vuurwapen gebruikt worden of is het vuurwapen niet correct gebruikt (er was geen aanleiding om te dreigen met het wapen of te schieten).
Hoofdrubriek Bevoegdheden	Klacht over ge(mis)bruik maken van bevoegdheden voor zaken die daar niet voor bedoeld zijn.
<i>Subrubrieken:</i>	<i>Voorbeelden van inhoud klacht:</i>
Vrijheidsbeneming	In deze situatie mocht de beklaagde de klager niet aanhouden, in verzekering stellen of de procedure bij de vrijheidsbeneming is niet correct toegepast (bijv. is de klager niet meegedeeld waarvoor hij aangehouden is).
Binnentreden	Het zonder toestemming van de bewoner binnentreden van een pand dan wel zonder bevel binnentreden van een woning.
Doorzoeken	Het zonder toestemming van de bewoner doorzoeken van een woning dan wel zonder bevel doorzoeken van een woning.
Inbeslagneming	Het in beslag nemen van goederen van klager, terwijl de beklaagde hiervoor geen wettelijk bevoegdheid heeft; niet of te laat de goederen teruggeven.
Fouilleren	Het fouilleren van klager zonder dat beklaagde hiervoor wettelijk bevoegdheid was (er was geen grond aanwezig, waarop gefouilleerd mocht worden of de fouillering had plaats moeten vinden door een vrouwelijk politieambtenaar) of de beklaagde heeft de fouillering niet correct uitgevoerd.
Zaakwaarneming	Bij afwezigheid van de klager is de beklaagde als zaakwaarnemer opgetreden terwijl dat in de gegeven omstandigheid niet nodig was. Beklaagde heeft bijv. een kapot wc-raampje laten vernieuwen op de eerste verdieping van het huis van klager, terwijl deze niet aanwezig was.
Identificatie (conform W.I.D.)	Het vragen om een identificatiebewijs, terwijl daartoe in de gegeven omstandigheden geen aanleiding voor is.
Verhoor	Te lang verhoor; geen ouder of advocaat bij het verhoor aanwezig laten zijn; ongeoorloofde druk uitoefenen bij het verhoor.

Hoofdrubriek Dienstverlening & Service	Klacht over de dienstverlening van de politie en verleende service aan de burger.
<i>Subrubrieken:</i>	<i>Voorbeelden van inhoud klacht:</i>
Bereikbaarheid	Gegevens internet kloppen niet; er wordt niet teruggebeld; van kastje naar muur gestuurd; centrale overbelast
Niet of te laat komen	Ondanks specifieke toezeggingen geen of te laat politieambtenaar ter plaatse (bijv. afspraken door wijkagent/rechercheur/aanrijtijden)
Aangifte / klacht niet opnemen	Aangifte wordt geweigerd (ook aangifte jegens politieambtenaar); te lange wachttijd (bijv. wel aangifte over twee weken) aangifte op afspraak; mondelinge klacht wordt geweigerd/niet op papier gezet
Informatieverstrekking	Geen informatie verstrekt, terwijl hier wel om gevraagd was of dat de beklaagde deze informatie verplicht was zelf te verstrekken (bijv. geen NAW gegevens bij aanrijding verstrekken). Niet zijnde WOB-verzoeken.
Privacyschending	Politie geeft gegevens door aan derden al dan niet netwerkpartners
Persvoorlichting	Verkeerde gegevens in krant; uitlatingen persvoorlichting; onbevoegd gebruik van foto's; SMS – alert.
Klachtbehandeling	Geen juiste procedure, niet tevreden over klachtbehandelaar, termijnoverschrijding.

Hoofdrubriek Politieoptreden	Klacht over gedragingen die de politieambtenaar individueel of de organisatie betreffen.
<i>Subrubrieken:</i>	<i>Voorbeelden van inhoud klacht:</i>
Geen of onvoldoende actie	Ondanks toezegging geen politie ter plaatse (bijv. overlastsituatie); politie pakt niet door; verkeerd of onvolledig onderzoek .
Onjuiste actie	Politie treedt op als collectief (bijv. voetbalincidenten / verkeerscontroles / preventieve acties).
Arrestantenbehandeling	Onvoldoende gehoor geven op bellen; geen insluitingsprotocol verstrekken; geen medicatie verstrekken; ouders van minderjarigen niet kennisgeven; accommodatieklachten; geen specifieke voeding.
Discriminatie	Op grond van huidskleur, geloofsovertuiging, leeftijd of geslacht iemand anders behandelen/benadelen.
Seksuele intimidatie	Vrouw- of manonvriendelijke opmerkingen maken; ongewenste intimiteiten.
Bejegening/houding/gedrag	Ongepast taalgebruik; tutoyeren; kauwgom kauwen; niet behulpzaam zijn; zonnebril ophouden; roken; geen uitleg geven.
Afspraken niet nakomen	Niet terugbellen; beloftes niet nakomen.
Naam/legitimatie	Niet (desgevraagd) legitimeren en/of naam opgeven .
Verkeersgedrag	Verkeersovertredingen begaan; gevaarlijk rijgedrag.
Vastleggen/verantwoorden	Niet of onvolledig muteren.
Deskundigheid	Ondeskundig optreden (niet op de hoogte van de juiste wetgeving)
Objectiviteit	Partijdig optreden (bijv. bij een burengeschil).