

**Jaarverslag
POLITIE
Klachtencommissie
Eenheid Noord-Holland

2014**

Inhoudsopgave

1.	Voorwoord	blz. 3
2.	Samenstelling commissie	blz. 4
3.	Onafhankelijkheid	blz. 4
4.	Procedure	blz. 4 - 5
5.	Behandelde zaken	blz. 5
6.	Adviezen.	blz. 5 - 9
7.	Behandeling door de commissie	blz. 9
8.	Aanbevelingen	blz. 10
Bijlage 1		blz. 11 - 12

Voorwoord

Voor u ligt het jaarverslag 2014 van de Politieklachtencommissie (PKC of de commissie) van de Eenheid Noord-Holland.

Ook in dit jaar heeft de PKC nog te maken gehad met de gevolgen van de totstandkoming van de Nationale Politie. Een van die gevolgen is de overgang geweest van de drie regionale klachtencommissies (Kennemerland, Alkmaar en Zaanstreek-Waterland) naar één klachtencommissie voor de Eenheid Noord-Holland.

De PKC houdt in beginsel een maal per maand zitting in Haarlem, in Alkmaar en in de Zaanstreek. Het aantal klachten wisselt elk jaar hetgeen betekent dat niet altijd alle geplande zittingen doorgang vinden. Geconstateerd moet helaas worden dat ook dit jaar weer de afhandeling van de klachten onwenselijk lang duurt; hoe dit komt en hoe dit te voorkomen is, zal door de politie in overleg met de commissie, worden onderzocht.

De politiechef van elke regionale Eenheid draagt zorg voor de behandeling van de klacht die is ingediend over een gedraging van een ambtenaar van politie die bij die eenheid is tewerkgesteld. Met de behandeling van en advisering over klachten zijn belast commissies, bestaande uit onafhankelijke leden. Hiermee wordt bedoeld dat het de politiechef is die verantwoordelijk is voor het gehele proces, van indiening van de klacht in de eerste fase tot en met zijn of haar beslissing, na afloop van de tweede fase. De commissie handelt volgens regels die door de Minister van Veiligheid en Justitie zijn vastgesteld. Een daarvan is dat zowel voorzitter als leden, onafhankelijk van de organisatie dienen te zijn. Van het door de commissie gegeven advies wordt zelden afgeweken en mocht dat wel het geval zijn, dan is de politiechef verplicht om die afwijking te motiveren.

Dat deze commissie onafhankelijk is, komt onder meer tot uiting in het feit dat in de Eenheid Noord-Holland, de zitting waarin kla(a)g(st)er en de betrokken medewerk(st)er(s) gehoord worden, niet op een politiebureau plaatsvinden. Daarnaast wordt bij aanvang van elke zitting, door de voorzitter, aan beide partijen uitgelegd dat noch de voorzitter, noch enig lid van de commissie, in dienst is bij de politie. Hierdoor kan de commissie haar oordeel over de klacht(elementen), dat gevormd is na onderzoek daarvan, in de vorm van een daadwerkelijk onafhankelijk en ook onpartijdig advies, aan de politiechef presenteren.

De registratie van de mondeling en schriftelijk ingediende klachten en, indien beschikbaar, de daarop genomen beslissingen, zijn een ander aandachtspunt van onze commissie.

Een jaarlijkse publicatie van de zojuist genoemde geregistreerde klachten en beslissingen na behandeling in de tweede fase, waarin wordt aangegeven in hoeverre bepaalde klachten wijzen op structurele tekortkomingen in het functioneren van de politie en waarin, zo nodig, aandacht wordt geschonken aan de middelen om deze tekortkomingen op te heffen, is ten slotte de laatste stap in ons werkproces.

Mevr. mr. C.F.M. van den Boogaard, voorzitter.
November 2015.

2. Samenstelling commissie

De samenstelling van de Politieklachtencommissie (hierna:PKC) in 2014 was als volgt;

Mevrouw I. Holtkamp, eigen juridische adviespraktijk, voorzitter;
Mevrouw mr. C.F.M. van den Boogaard, eigen juridische adviespraktijk, vicevoorzitter;
Mevrouw mr. R.A. Otter, rechterlijke macht, lid;
Mevrouw mr. H.M. van Dam, rechterlijke macht, lid;
De heer mr. B.K.M. Fritz, advocatuur, lid;
De heer mr. W.J. Hoobroeckx, oud burgemeester, lid;
De heer drs. A.R. van Voorden, directeur Zorg, jeugdzorginstelling, lid;
Mevrouw mr. S. Wieberdink, advocatuur, lid;
Mevrouw A. Cubukcu, HR-adviseur, lid;
Mevrouw drs. L. Sipkes, oud burgemeester, lid;
Mevrouw mr. L. Th. Kastelein, rechterlijke macht, lid;
Mevrouw mr. A.M. Koolen-Zwijnenburg, rechterlijke macht, lid.

Van commissielid mevrouw Otter is in september van dit verslagjaar afscheid genomen in verband met het aflopen van haar tweede zittingstermijn.

Secretaris van de commissie: tot 1 september 2014 was mevrouw M.W. Kamper de ambtelijk secretaris en dit is op 1 september 2014 overgenomen door mevrouw W. Boudewijn.

3. Onafhankelijkheid

De (pl.vv) voorzitter en de leden van de commissie zijn onafhankelijk van de politieorganisatie, functioneren zonder last of ruggespraak en zijn onpartijdig. De ambtelijk secretaris is geen lid van de commissie en neemt niet deel aan de besluitvorming.

De onafhankelijkheid van de commissie wordt onderstreept doordat:

- A. De zittingen worden niet in een politiebureau gehouden.
- B. De leden hebben voldoende afstand tot de politie.
- C. Er nemen tenminste drie leden, waaronder begrepen de voorzitter, deel aan de zitting. De (fungerend) voorzitter en de leden die aan de zitting deelnemen, kennen klager noch beklagde uit hun persoonlijke levenssfeer.

4. Procedure

De klachtbehandeling begint met de eerste of informele fase. De klachtbehandelaar neemt zo snel mogelijk contact op met de klager om de klacht te bespreken en beoordeelt de ontvankelijkheid (intake). De klachtbehandelaar probeert altijd eerst om te bemiddelen tussen klager en de betreffende politiemedewerker en/of zijn leidinggevende (bemiddeling). Met dit traject heeft de PKC geen bemoeienis. Als klager niet tevreden is over de bemiddeling of geen bemiddeling wil, wordt de klacht formeel behandeld. Dit wordt de tweede of formele fase genoemd. In deze fase wordt een onderzoek ingesteld naar de gedragingen waarop de klacht betrekking heeft. De politiechef laat zich daarbij adviseren door de onafhankelijke klachtencommissie. De klachtencommissie brengt advies uit op basis van het klachtonderzoek, de onderliggende stukken en de verkregen informatie tijdens de zitting.

De klachtencommissie schenkt tevens 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.

Zowel de burgemeester van de gemeente waar de gedraging waarover de klacht is ingediend als de hoofdofficier van justitie van het Openbaar Ministerie van het arrondissement waarbinnen de betreffende gedraging heeft plaats gevonden, worden in deze fase in kennis gesteld over de klacht en kunnen de politiechef advies geven over de klacht.

De politiechef beslist uiteindelijk op basis van de bovengenoemde adviezen. Wanneer de politiechef afwijkt van een van deze adviezen moet hij motiveren waarom zijn beslissing afwijkt van dat advies.

De beslissing op de klacht(onderdelen) kan zijn:

- A. Niet ontvankelijk: klacht(onderdeel) voldoet niet aan de wettelijke eisen om door de PKC in behandeling te worden genomen.
- B. Gegrond: klacht(onderdeel) is terecht.
- C. Ongegrond: klacht(onderdeel) is onterecht.
- D. Geen oordeel: het is niet mogelijk om een beslissing te nemen op de klacht of het klachtonderdeel.

5. Behandelde zaken

De PKC heeft in 2014 in totaal 40 klachten behandeld. Van dit totaal zijn 39 klachten in behandeling genomen en is 1 niet ontvankelijk verklaard omdat dit een verzoek tot schadevergoeding betrof. De commissie is niet bevoegd dergelijke schadevergoedingen toe te kennen dan wel af te wijzen. In 2014 zijn er geen klachten door een klager doorgezet naar de Nationale Ombudsman.

6. Adviezen

- A. Schema behandelde klachtonderdelen.
- B. Schema Doorlooptijden.
- C. Door de politiechef overgenomen adviezen of afwijking van adviezen.

Ad. A. Overzicht aantal klachtonderdelen.

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

Schema behandelde klachtonderdelen ¹

2014						Totaal:
	Niet ontvankelijk		Gegrond	Ongegrond	Geen oordeel	
Geweld						
Fysiek			1			1
Handboeien				3	1	4
Bevoegdheden						
Vrijheidsbeneming	1			3	1	5
Binnentreden				1		1
Fouilleren			1	1		2
Verhoor	1		1	1		3
Geen advocaat binnen bep. tijd				1		1
Dienstverlening & Service						
Niet of te laat komen/handelen				1		1
Aangifte/klacht niet opnemen			4	3	2	9
Informatieverstrekking			2	1		3
Privacyschending				1	1	2
Klachtbehandeling				1		1
Niet serieus nemen				1		1

¹ Bijlage 1; toelichting klachtrubrieken

2014						Totaal:
	Niet ontvankelijk		Gegron	Ongegron	Geen oordeel	
Politieoptreden						
Geen of onvoldoende actie			7	14		21
Onjuiste actie			1	2		3
Bejegening/houding/gedrag			2	9	1	12
Afspraken niet nakomen			2	1		3
legitimatie					1	1
Verkeersgedrag				2		2
niet integer handelen/corruptie				2		2
Objectiviteit			2	5		7
Totaal aantal klachtelelementen	(2)		23	53	7	85

Totaal behandelde klachten: 39

Verzoek schadevergoeding*: 1

* PKC onbevoegd

Ad. B. Doorlooptijden

De doorlooptijd in dagen is gerekend vanaf de datum van binnenkomst klacht bij de politie tot het uitbrengen van het advies door de PKC.

klacht	datum binnenkomst	datum bij PKC	doorlooptijd in dagen	datum advies	bijz.heden
1.	03-nov-14	09-dec-14	97	16-mrt-15	
2.	24-mrt-14	23-jul-14	93	14-okt-14	
3.	22-nov-14	22-nov-14	115	17-mrt-15	
4.	12-sep-13	15-nov-13	129	24-mrt-14	*
5.	2012	25-feb-14	83	22-mei-14	
6.	28-apr-14	25-jun-14	128	31-okt-14	
7.	20-mei-14	17-aug-14	108	03-dec-14	
8.	30-jun-14	15-dec-14	98	23-mrt-15	
9.	21-jun-14	21-jun-14		28-okt-15	
10.	01-jun-14	11-nov-14	163	03-feb-15	
11.	12-aug-14	11-nov-14	91	13-jan-15	
12.	07-feb-14	19-mei-14	121	16-sep-14	
13.	28-jun-14	23-jul-14	104	04-nov-14	
14.	02-jan-13	31-mrt-14	92	01-jul-14	
15.	18-jun-13	26-aug-13	196	10-mrt-14	
16.	08-jul-13	18-mrt-14	52	06-mei-14	
17.	16-aug-13	21-mei-14	124	22-sep-14	
18.	16-aug-13	06-dec-13	139	24-apr-14	
19.	04-apr-14	16-jun-14	128	22-okt-14	
20.	17-mei-14	30-okt-14	117	24-feb-15	
21.	19-mrt-14	25-jun-14		GEEN ADVIES	13-10-14 ingetrokken
22.	23-aug-13	30-okt-13	119	26-feb-14	
23.	18-aug-14	12-nov-14		DATUM ONBEKEND	informeel afgeh.
24.	15-apr-14	18-jun-14	103	29-sep-14	
25.	03-sep-13	28-aug-14	132	07-jan-15	
26.	26-jul-13	27-sep-13	174	26-mrt-14	
27.	15-mei-14	25-sep-14	145	17-feb-15	
28.	20-jul-13	03-sep-13	246	06-mei-14	
29.	21-mei-14	12-nov-14	84	04-feb-15	
30.	30-mei-14	12-sep-14	117	07-jan-15	
31.	18-feb-14	18-jun-14	131	27-okt-14	
32.	12-sep-13	06-jan-14	120	06-mei-14	
33.	26-feb-14			GEEN ADVIES	**
34.	05-mrt-14	14-okt-14	126	17-feb-15	
35.	02-feb-14	02-jun-14	204	23-dec-14	
36.	26-sep-13	23-okt-13	216	28-mei-14	
37.	17-dec-13	12-jun-14	132	22-okt-14	
38.	03-sep-13	03-sep-13		GEEN ADVIES	***
39.	30-okt-13	02-dec-13	127	08-apr-14	
40.	18-feb-14	17-mrt-14	69	26-mei-14	

* Een van de klachtelelementen betreffende deze klacht betrof een verzoek tot schadevergoeding. De PKC is niet bevoegd hier een oordeel over te geven .

** Dit betrof nog geen klacht voor de PKC, deze is per abuis bij de PKC terechtgekomen zonder eerst langs de eerste of informele fase te gaan. Uiteindelijk is deze klacht in de eerste of informele fase afgehandeld.

*** Klaagster ging na indienen van de klacht voor 1 jaar op vakantie en heeft nadien niets meer van zich laten horen. Ook op contactverzoeken vanuit de PKC reageerde zij niet. Derhalve is deze klacht (nog) niet in behandeling genomen door de PKC.

Een aantal klachtelementen, dat in 2014 als gegrond is aangemerkt;

- ❖ De politie heeft geweigerd om de aangifte van klager op te nemen: op grond van artikel 163 vijfde lid van het Wetboek van Strafvordering (Sv) zijn opsporingsambtenaren verplicht tot het ontvangen van een aangifte. Volgens artikel 161 Sv is ieder die kennis draagt van het begaan van een strafbaar feit bevoegd daarvan aangifte te doen. Klager stelt dat hij begin 2014 driemaal is bedreigd en hier alle drie de keren aangifte van wenste te doen op het politiebureau. De beklaagden hebben echter tot drie maal toe geweigerd een aangifte op te nemen en hebben alleen een zogenaamd intern mutatierapport opgesteld. De beklaagden geven aan dat zij geen strafbaar feit konden ontdekken in de bedreigingen zoals klager deze formuleerde en hebben derhalve zelf de afweging gemaakt om geen aangifte op te nemen en hebben klager dit uitgelegd. Na deze uitleg gaf klager volgens beklaagden ineens aan dat hij met de dood was bedreigd en dat beklaagden derhalve een aangifte op moesten nemen omdat dit wel een strafbaar feit betreft. Beklaagden gaven aan dat zij het vermoeden hadden dat klager deze doodsbedreiging erbij had verzonnen en besloten alsnog geen aangifte op te nemen. Klager was het niet eens met een dergelijke gang van zaken en heeft een klacht ingediend. Door de tussenkomst van een klachtbehandelaar is ervoor gezorgd dat klager alsnog aangifte kon doen van de bedreigingen. De commissie was van oordeel dat de politie zonder tussenkomst van de klachtbehandelaar de aangiften had moeten opnemen. Klager voelde zich namelijk bedreigd ondanks dat de bedreiging mogelijk niet tegen het leven was gericht.
- ❖ De politie heeft verzuimd camerabeelden op te vragen naar aanleiding van een diefstal hetgeen ertoe heeft geleid dat de betreffende beelden gewist zijn. Klaagster is begin 2014 bestolen van haar tas in een supermarkt en heeft hiervan aangifte gedaan. Omdat de supermarkt beschikt over een bewakingssysteem, heeft de politie aangegeven de beelden op te zullen vragen in het kader van het opsporingsonderzoek. Toen klaagster enige tijd later de supermarkt weer bezocht, hoorde zij dat de politie nog geen contact had opgenomen om de beelden op te vragen. Klaagster heeft toen zelf de beelden mogen bekijken en heeft de medewerker van de supermarkt gevraagd de beelden op een schijfje te zetten omdat deze na twee dagen gewist zouden worden. Vervolgens werd door de politie aan klaagster gevraagd of zij het schijfje in een enveloppe en geadresseerd aan een politiemedewerker in de brievenbus wilde doen. Uiteindelijk heeft zij het schijfje afgegeven aan een medewerker van de receptie die deze bij de juiste politiemedewerker zou afgeven. Het schijfje heeft echter nimmer de betreffende politiemedewerker bereikt en zodoende heeft hij zelf de beelden opgevraagd bij de supermarkt die echter inmiddels gewist waren. Tijdens een bezoek aan klaagster heeft zij alsnog de beelden aan de politiemedewerker gegeven omdat zij nog een reserveschijfje had. Bij navraag is gebleken dat niemand weet wie het schijfje destijds van klaagster heeft aangenomen en ook niet, hoe het schijfje is zoekgeraakt. De commissie was van oordeel dat de politie in dezen onzorgvuldig te werk is gegaan. Niet alleen het kwijtraken van het betreffende materiaal is onzorgvuldig geweest, maar ook het late opvragen van de camerabeelden bij de supermarkt.
- ❖ De politie heeft zich beledigend uitgelaten over klager. Klager heeft beklaagde 1 per e-mail laten weten dat hij overlast heeft ondervonden van een te hard varende politieboot. Beklaagde 1 heeft dit e-mailbericht doorgezonden naar beklaagde 2, de betreffende schipper, en heeft zich in dit bericht beledigend uitgelaten over klager. Beklaagde 1 heeft daarbij per abuis klager meegenomen in CC zodat klager ook heeft kunnen lezen hoe beledigend beklaagde 1 zich over hem heeft uitgelaten. De commissie was van oordeel dat dit e-mailbericht met dergelijke bewoordingen nimmer bij klager terecht had mogen komen, maar ook niet tussen collega's

onderling verzonden mag en kan worden. Beklaagde 1 is in dezen respectloos geweest jegens klager en is niet voldoende objectief geweest in zijn berichtgeving naar beklagde 2. Klager heeft hierdoor het gevoel gekregen dat hij nergens zijn verhaal kwijt kon, zich niet serieus genomen gevoeld en zich naar het oordeel van de commissie, terecht beledigd gevoeld.

Ad. C. Door de politiechef overgenomen adviezen of afwijking van adviezen

De politiechef heeft bijna alle adviezen van de commissie overgenomen, op één klachtelement na. Dit klachtelement is terug te vinden in klacht nummer 5 zoals hierboven is weergegeven in het schema. De commissie had een klachtelement gegrond verklaard (de politie zou niet voldoende actie hebben ondernomen waardoor een mogelijke aanhouding van een verdachte is uitgebleven), echter de politiechef heeft in dezen het advies niet gevolgd en heeft dit onderdeel van de klacht ongegrond verklaard.

Tevens heeft de politiechef drie aanvullingen c.q. uitleggen geplaatst bij drie klachtelementen. Zo heeft de politiechef bij een klachtelement betreffende klacht nummer 22 een nuance toegevoegd, bij een klachtelement van klacht nummer 28 heeft de politiechef een uitleg gegeven evenals bij een klachtelement van klacht nummer 37.

7. Behandeling door de klachtencommissie

De klachten worden afhankelijk van de woonplaats van klager of de voorkeur van klager voorgelegd aan de commissie in Haarlem (district Kennemerland), Alkmaar (district Noord-Holland Noord) of Koog aan de Zaan (district Zaanstreek Waterland). De commissie kent een roulerende samenstelling hetgeen inhoudt dat alle commissieleden inzetbaar zijn in de drie “kamers”. De ruimten waar de hoorzittingen worden gehouden zijn respectievelijk hotel Lion D’or, wijkcentrum Den Oever en buurtcentrum De Vuister.

Over het algemeen zijn de procesdossiers van voldoende kwaliteit om de hoorzitting voor te bereiden en om aan de hand van dat dossier klager en beklagden te bevragen. Gebleken is echter wel dat indien klager geen bemiddeling wenst en de klacht direct wenst voor te leggen aan de commissie, de klachtbehandelaars geen zienswijze van klager en beklagde(n) aanleveren. Dit is besproken met de klachtencoördinator en in de toekomst zal ook dit gedaan worden. De commissie heeft besloten geen vertrouwelijke informatie in te willen zien als klager deze stukken niet ook onder ogen krijgt. Hierbij moet gedacht worden aan stukken uit de politiesystemen die een klager op grond van de Wet politiegegevens niet verstrekt wordt c.q. ter inzage krijgt. De commissie vindt dat van belang om haar onafhankelijkheid en het beginsel van hoor en wederhoor zoveel mogelijk te bewaken.

Uit het cijfermatig overzicht blijkt duidelijk dat de doorlooptijd vanaf de indieningdatum tot de datum van het uitbrengen van het advies, te lang is. Vaak is de termijn reeds overschreden tijdens de eerste fase zodat de PKC de afdoeningstermijn van 14 weken onmogelijk kan halen.

Hoewel door de (fungerend) voorzitter aan het begin van de zitting duidelijk uitleg wordt gegeven over de procedure en de bedoeling van de zitting, blijkt in praktijk dat veel politiemedewerkers de zitting vaak zien als een soort verhoor. De commissie past het beginsel van hoor en wederhoor toe en de bedoeling van de zitting is nu juist klager en beklagde te horen en op elkaars standpunt te laten reageren; de commissie vraagt alleen door om op deze wijze dicht bij de waarheid te komen, zeker wanneer de verklaringen van klager en beklagde (ver) uiteen lopen. De commissie vindt overigens dat de direct leidinggevende van beklagde zijn medewerker dient voor te bereiden op de zitting en de commissie stelt het op prijs als de leidinggevende samen met de beklagde ter zitting verschijnt. Indien tijdens het raadkameren blijkt dat nog geen gefundeerd advies kan worden uitgebracht, kan de commissie besluiten bepaalde personen te horen of besluiten om nadere informatie op te vragen. Nadat de (fungerend) voorzitter en de leden akkoord zijn met het conceptadvies en verslag zoals die door respectievelijk de secretaris en de notuliste zijn opgesteld, worden deze stukken voorgelegd aan de politiechef voor de uiteindelijk afdoening van de klacht. Gebleken is dat de politiechef nagenoeg altijd het advies van de commissie volgt en indien hiervan wordt afgeweken, motiveert de politiechef dit standpunt.

8. Aanbevelingen

1. De commissie stelt vast dat het nog te vaak voorkomt dat de politie een aangifte weigert op te nemen. De politieambtenaren bepalen dan zelf of zij iets aangiftewaardig vinden hetgeen niet aan hen is. Aan te bevelen valt dan ook dat de politieambtenaren te allen tijde een aangifte van een vermeend strafbaar feit opnemen en de vervolgstappen c.q. beslissing aan de Officier van Justitie overlaten.
2. De commissie stelt vast dat de politie regelmatig verzuimt om voldoende actie te ondernemen. Politieambtenaren vergeten bijvoorbeeld contact op te nemen met een klager of verzuimen bepaalde acties te ondernemen terwijl dit klager wel is toegezegd. Derhalve verdient het aanbeveling om de politieambtenaren beter te instrueren inzake de noodzaak van het ondernemen van acties.
3. De doorlooptijd van de klachtdossiers is te lang. Derhalve beveelt de commissie aan om in samenwerking met de PKC te onderzoeken wat daarvan de oorzaak kan zijn en te bevorderen dat de doorlooptijd in de eerste fase wordt bekort. Praktische ervaringen leren echter dat de nu vastgestelde termijnen niet haalbaar zijn.
4. Leermomenten die voortvloeien uit het advies van een klacht, dienen te worden uitgezet in de gehele organisatie. Ook vindt de commissie het uiterst belangrijk te weten of en zo ja, wat er met de leermomenten organisatiebreed wordt gedaan.
5. Leidinggevenden dienen hun medewerkers (de beklaagden) goed voor te bereiden op een hoorzitting en hen het karakter en het doel van de zitting en het belang van klachtbehandeling uit te leggen.

Bijlage 1: Toelichting klachtrubrieken

Hoofdrubriek Geweld	Klacht over gebruik van geweld of dreigen met geweld. Gebruik is niet subsidiair en/of niet proportioneel.
Subrubrieken:	Voorbeelden van inhoud klacht:
Fysiek	Slaan met hand of vuist of voorwerp (bijv. portofoon of zaklamp), 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).

Hoofdrubriek Bevoegdheden	Klacht over ge(mis)bruik maken van bevoegdheden voor zaken die daar niet voor bedoeld zijn.
Subrubrieken:	Voorbeelden van inhoud klacht:
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.
Fouilleren	Het fouilleren van klager zonder dat beklaagde hiervoor wettelijk bevoegd was (er was geen grond aanwezig, waarop gefouilleerd mocht worden of de fouillering had plaats moeten vinden door een politieambtenaar van een ander geslacht) of de beklaagde heeft de fouillering niet correct uitgevoerd.
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.
Subrubrieken:	Voorbeelden van inhoud klacht:
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 ; te lange wachttijd voor een afspraak daartoe mogelijk is 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
Klachtbehandeling	Geen juiste procedure, niet tevreden over klachtbehandelaar, termijnoverschrijding.

Hoofdrubriek Politieoptreden	Klacht over gedragingen die de politieambtenaar individueel of de organisatie betreffen.
Subcategorieën:	Inhoud klacht:
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).
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.
niet integer handelen/corruptie	De functie niet adequaat en zorgvuldig uitoefenen, met inachtneming van je verantwoordelijkheden en de geldende regels.
Objectiviteit	Partijdig optreden (bijv. bij een burengeschil).