

## 1. Inleiding

### Politiewet 2012

Op grond van de Politiewet 2012 is een onafhankelijke, externe 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 2021 uit de volgende leden:

REGIO	FUNCTIE	DHR/MW	TITEL	VOORL.	TUSSENVOEGSEL	NAAM	Achtergrond
MDN	voorz.	mw.	mr.	M.S.		Koppert	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 beklagde 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. Leidinggevendenden raken immers meer betrokken bij klachtafhandeling. Aangezien die leidinggevendenden 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.

Ook in 2021 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 in beginsel 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 zijn 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:

Gegronde klacht: klachtpunt is terecht;

Ongegronde klacht: klachtpunt is onterecht;

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

Geen oordeel/onthouden geven advies: het is niet mogelijk 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	2	5	2	10	4	23
Aantal zittingen						11

In totaal waren er 27 klagers. Van die 27 klachten werden er 7 ingediend over politieambtenaren in een bepaalde stad. De klagers hanteerden in hun klachtmails en contacten met medewerkers van de klachtenkolom van de politie veelvuldig dezelfde bouwstenen. Zodoende is de indruk ontstaan dat sprake is van een groep. De sectorleiding heeft op aanbeveling van de Klachtencommissie een gesprek gevoerd met één van de klagers uit voornoemde "groep". De sectorleiding heeft besloten een vast aanspreekpunt binnen de bewuste sector aan te stellen voor deze klager.

In bovenstaande tabel van 23 klachtzaken ontbreken:

- één klacht over de afdeling DROS van de eenheid Midden-Nederland (is wel verwerkt in tabel op pagina 5 van dit jaarverslag);
- één klacht over de eenheid Zeeland/West-Brabant (behandeld op verzoek Z/WB);
- één klacht over de eenheid Oost-Nederland (behandeld op verzoek ON);
- één klacht over het PDC (heeft zelf geen Klachtencommissie).

(Laatstgenoemde drie klachten zijn niet verwerkt in tabel op pagina 5 van dit jaarverslag.)

De Commissie hield voor het corona-tijdperk hoorzittingen in het Stads kantoor 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<sup>e</sup> 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 afgevallen 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 2021 zijn in de eerste fase 1619 klachten in behandeling genomen. Circa 1,5 procent werd aan de Klachtencommissie voorgelegd. (In 2020 zijn in de eerste fase 1561 klachten in behandeling genomen. Circa 1,5 procent belande bij de Klachtencommissie.)

Het aantal klachten dat de Commissie in 2021 ter behandeling heeft ontvangen, is iets hoger dan in 2020.

In 2020 bedroeg de gemiddelde behandeltermijn van dossiers in de tweede fase vanaf de indiening van de klacht 36 weken. In 2021 is de behandeltermijn afgenomen naar 29 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				Totalen
		Beslissing	Geground	Deels gegrond	Ongegrond	
<b>Geweld</b>						
	Fysiek			2		2
	Handboeien	2		2		4
	Wapenstok					
	Pepperspray					
	Diensthond					
	Vuurwapen					
<b>Subtotaal:</b>		<b>2</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>6</b>
<b>Bevoegdheden</b>						
	Vrijheidsbeneming			1		1
	Binnentreden			3		3
	Doorzoeken					
	Inbeslagneming					
	Fouilleren			1		1
	Zaakwaarneming					
	Identificatie (conform WID)					
	Verhoor					
<b>Subtotaal:</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>5</b>
<b>Dienstverlening &amp; Service</b>						
	Bereikbaarheid					
	Niet of te laat komen					
	Aangifte/klacht niet			1		1
	Informatieverstrekking	2	1	4	1	8
	Privacyschending	2		3	1	6
	Persvoorlichting					
	Klachtbehandeling			2		2
<b>Subtotaal:</b>		<b>4</b>	<b>1</b>	<b>10</b>	<b>2</b>	<b>17</b>
<b>Politieoptreden</b>						
	Geen/onvoldoende actie			3		3
	Onjuiste actie	1	2	19	1	23
	Arrestantenbehandeling	1		2		3
	Discriminatie/etn. profileren			2		2
	Seksuele intimidatie					
	Bejegening/houding/gedrag	2		7	2	11
	Afspraken niet nakomen			3		3
	Naam/legitimatie	1	1	1		3
	Verkeersgedrag					
	Vastleggen/verantwoorden					
	Deskundigheid					
	Objectiviteit			2		2
<b>Subtotaal:</b>		<b>5</b>	<b>3</b>	<b>39</b>	<b>3</b>	<b>50</b>
<b>Totalen:</b>		<b>11</b>	<b>4</b>	<b>58</b>	<b>5</b>	<b>78</b>

**Totaal aantal klachtpunten: 78 + 2 (niet-ontvankelijk) + 5 (ingetrokken ter zitting) = 85.** (Was 80 in 2020).

De Klachtencommissie heeft – zoals reeds opgemerkt – ook drie klachten van andere eenheden in behandeling genomen. Dat aantal klachtpunten betrof in totaal 20. Deze klachtpunten zijn niet opgenomen in vorenstaande tabel, omdat zij niet door de politiechef van Midden-Nederland zijn beoordeeld. Bovendien heeft de Klachtencommissie van de andere eenheden geen terugkoppeling ontvangen over de afdoening door de politiechef van die eenheden.

**Percentage gegronde + deels gegronde klachten: 17 procent** (was 34 procent in 2020).

**Gemiddeld aantal klachtpunten per klachtdossier: 3,5** (was 3,3 in 2020).

## Overzicht aanbevelingen van Klachtencommissie in 2021

In 12 van de 24 dossiers waarin de Commissie een advies heeft uitgebracht over een klacht die gericht was tegen de eenheid Midden-Nederland, heeft zij minimaal één aanbeveling gedaan. De aanbevelingen worden hieronder kort beschreven.

### Excuses aanbieden voor:

- het bezigen van te stevig taalgebruik;
- het niet op de juiste wijze legitimeren;
- het niet in contact brengen van klager met een arts;
- het geboeid en langdurig op de grond laten zitten van een verdachte;
- het gebrekkig verstrekken van informatie;
- het overbrengen naar het politiebureau hoewel daar geen aanleiding voor bestond;
- het ten onrechte versturen van een zorgmelding naar Veilig Thuis;
- het niet informeren van klaagster dat er een zorgmelding naar Veilig Thuis zou worden gestuurd;
- het niet opnemen van de visie van klaagster op het voorval dat leidde tot het opmaken en verzenden van een zorgmelding naar Veilig Thuis;
- het strak locken van de handboeien door een agent die niet in het bezit was van een sleutel van de handboeien;
- het schenden van de privacy van klager door hem in aanwezigheid van derden te vragen of hij misschien nog boetes open had staan.

### Varia aanbevelingen:

- het in het cellencomplex Almere op dezelfde wijze als in het cellencomplex Houten gaan registreren van medische klachten van ingeslotenen;
- het niet in rekening brengen van medicijnen die niet aan ingeslotenen zijn verstrekt, omdat zij al eerder zijn heengezonden dan de medicatie kon worden toegediend;
- het ter bespreking doorsturen van het advies van de Klachtencommissie naar de Commissie Toezicht Arrestantenzorg van de eenheid Midden-Nederland (2 x);
- het bespreken van de klacht met de verantwoordelijke apotheek;
- het op twee punten aanpassen van een screeningsformulier in het cellencomplex;
- het heroverwegen van de routes om ingeslotenen te transporteren. De huidige routes nemen soms veel tijd in beslag wat niet prettig is voor de ingeslotenen in de arrestantenbus;
- het uitnodigen van de zoon van klagers voor een open dag van de politie, waarin leden van een arrestatieteam en hondengeleiders demonstraties geven;
- het uitnodigen van klager voor een gesprek met de sectorleiding over irritaties die bij een groep klagers leven over de politie.

### Overzicht afwijkingen oordeel politiechef van advies

De eenheidsleiding heeft alle adviezen van de Commissie gevolgd. Bijna alle aanbevelingen zijn opgevolgd.

Zo zijn in alle voornoemde gevallen excuses aangeboden aan de klager. Twee adviezen van de Klachtencommissie zijn daadwerkelijk ter bespreking doorgestuurd naar de Commissie Toezicht Arrestantenzorg. Ook heeft een gesprek van de sectorleiding met een klager plaatsgehad.

Inmiddels werkt het cellencomplex in Almere met dezelfde medische checklist als het cellencomplex in Houten. Het medische screenformulier wordt in verband met privacybescherming niet op twee punten aangepast. Rekeningen voor niet aan een heengezonden arrestant verstrekte medicatie worden betaald door de zorgverzekering van de arrestant. Mocht de arrestant niet verzekerd zijn dan betaalt de politie de rekening van de niet verstrekte medicatie.

Eén van de klachten betreffende de arrestantenverzorging is besproken met de betreffende apothekersassistente. De reisroutes voor de arrestantenbus zijn nog eens onder de loep genomen. De reisduur van het transport overschrijdt de 2 uur niet.

Een zoon van klagers is nog altijd niet uitgenodigd voor het bijwonen van een open dag van de politie, omdat er te weinig politiepersoneel beschikbaar is om zo'n open dag te organiseren.

## 6. Constateringen

### Aantal gedragingen 2021

Aantal gedragingen:	85 (uit 24 klachten)	
Gegrond:	11 klachtpunten	(13 %) (30 % in 2020)
Deels gegrond:	4	(5 %) (4 % in 2020)
Ongegrond:	58	(68 %) (61 % in 2020)
Niet ontvankelijk:	2	(2 %) (0 % in 2020)
Geen oordeel mogelijk:	5	(6 %) (5 % in 2020)
Ingetrokken voor/tijdens zitting:	5	(6 %) (0 % in 2020)

Het percentage gegronde klachtpunten is significant gedaald ten opzichte van het jaar 2020.

### Soort klachtonderdelen 2021

Er zijn vier hoofdgroepen klachtonderdelen: geweld, bevoegdheden, dienstverlening/service en **politieoptreden**. Laatstgenoemde hoofdgroep scoort evenals in 2020 het hoogste percentage klachtonderdelen.

### Meeste klachtonderdelen in 2021

1 <sup>e</sup> Onjuiste actie	23
2 <sup>e</sup> Bejegening/houding/gedrag	11
3 <sup>e</sup> Informatieverstrekking	8
4 <sup>e</sup> Privacyschending	6
5 <sup>e</sup> Handboeien	4

**Nieuw** in deze top 5 ten opzichte van 2020 is **handboeien**.

**Naam/legitimatie** is uit de top 5 **verdwenen**.

## 7. Rapporten Nationale ombudsman in 2021 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 2021 diverse klachtdossiers bij de politie opgevraagd. Uiteindelijk heeft de Nationale ombudsman in 2021 in één zaak een rapport uitgebracht (was drie rapporten in 2020).

### Rapport 2021/039

Een minderjarig kind belde 's avonds het alarmnummer van de politie. Het vertelde dat zijn vader (= klager) de boel kort en klein sloeg. Zijn moeder had zich met de andere kinderen verstopt in de badkamer. Vier politieambtenaren gingen ter plaatse. De moeder vertelde dat haar partner haar die avond had geduwd. Een kind bevestigde haar relaas.

De man verklaarde dat hij zijn partner wel had geduwd, maar niet had geslagen. Hij werd door de politie aangehouden op grond van mishandeling van zijn partner. Klager klaagde over de gang van zaken rond zijn aanhouding.

De Nationale ombudsman vond het redelijk dat de politie klager ter plaatse heeft aangehouden als verdachte van mishandeling en hem meenam naar het politiebureau. Bovendien is er onvoldoende grond voor het verwijt dat de politie hem niet tijdig op zijn zwijgrecht wees (cautie) na zijn arrestatie. Klager heeft zich bij de Nationale ombudsman over het volgende beklagd:

- de politieambtenaren waren onvoldoende objectief in hun onderzoek naar de melding van huiselijk geweld;
- de politieambtenaren hadden klager niet mogen aanhouden in verband met de ontvangen melding;
- de politie heeft klager niet tijdig de cautie verleend.

De Nationale ombudsman oordeelde dat het gedrag van de betrokken politieambtenaren met betrekking tot voornoemde drie klachtpunten **behoorlijk** was. Hij oordeelde de klachtpunten **niet gegrond**.

## 8. Bijlage

Bijlage 1: toelichting klachtrubrieken

### Bijlage 1

<b>Hoofdrubriek Geweld</b>	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 beklagde 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).
<b>Hoofdrubriek Bevoegdheden</b>	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 beklagde 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 beklagde hiervoor geen wettelijk bevoegdheid heeft; niet of te laat de goederen teruggeven.
Fouilleren	Het fouilleren van klager zonder dat beklagde 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 beklagde heeft de fouillering niet correct uitgevoerd.
Zaakwaarneming	Bij afwezigheid van de klager is de beklagde 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.

<b>Hoofdrubriek Dienstverlening &amp; Service</b>	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 beklagde 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.

<b>Hoofdrubriek Politieoptreden</b>	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/etnisch profileren	Op grond van huidskleur, geloofsovertuiging, leeftijd of geslacht iemand anders behandelen/benadelen. Voor wat betreft etnisch profileren wordt het gedrag van de politieambtenaar getoetst aan het protocol <i>Professioneel controleren</i> .
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).