

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 Veiligheid en Justitie, 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 2019 uit de volgende leden:

REGIO	FUNCTIE	DHR/MW	TITEL	VOORL	TUSSENVOEGSEL	NAAM	Achtergrond
MDN	voorz.	mw.	mr.	E.J.	van	Rijssen	Rechterlijke macht
MDN	lid	mw.	mr.	F.		Arichi	Ministerie + rechterlijke macht
MDN	lid	mw.	drs.	M.C.E.		Heuvelmans	OM // 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 naar aanleiding 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**). In slechts 5 van de 39 zaken die in 2019 door de Commissie werden behandeld, is sprake geweest van een bemiddelingsgesprek. Mogelijk waren de verhoudingen tussen klagers en politieambtenaren dusdanig verstoord, dat het voeren van een bemiddelingsgesprek niet zinvol werd geacht door de klachtbehandelaar. De Commissie heeft hier geen zicht op.

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.

In deze fase 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 politiechef om een oordeel te vellen over de klacht aan de hand van het door de Commissie opgestelde advies. De politiechef 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 de Commissie aanbevelingen doen aan de politiechef om tot verbetering van de dienstverlening aan burgers te komen.

De burgemeester van de gemeente waar de gedraging heeft plaatsgevonden, wordt in de tweede fase, nog voor de hoorzitting is gehouden, in kennis gesteld over de klacht en kan een zienswijze geven op de klacht. In 2019 is 35 keer een burgemeester in de gelegenheid gesteld een zienswijze op de klacht in te dienen. De Commissie ontving in slechts 2 zaken een inhoudelijke reactie van de burgemeester.

Vanwege de hoge werkdruk heeft de hoofdofficier van justitie in november 2014 al besloten om uitsluitend nog een zienswijze in te dienen, als sprake is van strafvorderlijke aspecten in de klacht. De secretaris van de Commissie selecteert sinds november 2014 uitsluitend dossiers waarin sprake is van een klacht met strafvorderlijke aspecten en stuurt deze naar de hoofdofficier. Als het OM in de zaak ooit eerder een standpunt heeft ingenomen, wordt niet nogmaals aan de hoofdofficier gevraagd om een reactie op de klacht te geven. In 2019 heeft de hoofdofficier van justitie van het Parket Midden-Nederland 12 dossiers ontvangen. In alle 12 zaken heeft deze een zienswijze uitgebracht. De politiechef beslist uiteindelijk mede op basis van de bovengenoemde adviezen. Wanneer de politiechef afwijkt van een van deze adviezen moet deze motiveren waarom die beslissing afwijkt.

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.

Een enkele keer komt het voor dat een klachtpunt voor of tijdens de hoorzitting van de Commissie wordt ingetrokken.

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	6	6	7	7	8	34 (+ 5)
Aantal zittingen						15

Naast bovenstaande 34 klachten zijn ook de volgende klachten in ontvangst genomen:

- 1 x Politieacademie (heeft zelf geen Klachtencommissie)
- 1 x staf, Communicatie
- 1 x staf, VIK
- 1 x DROC
- 1 x VHT

Van de 39 klachtdossiers die de Commissie ter afhandeling heeft ontvangen (was 41 in 2018) zijn er 35 geëindigd in een advies. Drie klachten werden daags voor de hoorzitting ingetrokken.

Eén klacht werd na de afronding van fase 1 ingetrokken. De districtsleiding wilde wel de mening van de Commissie vernemen over deze klacht. De Commissie heeft in deze zaak een brief met daarin haar visie uitgebracht voor de districtsleiding.

Totaal: **35 adviezen + 1 visiebrief.**

Termijnoverschrijding	Reden	Aantal totaal	Percentage
	Klager: 14 Politie intern: 8 Complexiteit: 7	(29 van 34)	85 %

De eerste fase van de klachtenkolom heeft maximaal 10 weken de tijd om een klacht af te handelen. Als de klager naar de tweede fase van klachtbehandeling wil gaan, heeft de Commissie maximaal 4 plus 4 weken verlenging om de klacht af te handelen. De Commissie dient de klacht dus af te handelen binnen 10 (eerste fase) plus 8 is 18 weken na de ontvangst van die klacht bij de politie. Het komt echter vaak voor dat een klager niet aanwezig kan zijn op een datum waarop deze wordt uitgenodigd. Dan wordt de klager een tweede datum aangeboden. Die datum kan in de verre toekomst liggen, omdat de Commissie hoorzittingen houdt in Utrecht en Almere in de verhouding 2:1. De ervaring heeft geleerd dat klagers uit Utrecht niet naar Almere willen en omgekeerd. De klagers uit Gooi- en Vechtstreek worden meestal in Utrecht gehoord.

Het komt eveneens voor dat betrokkenen niet allen kunnen verschijnen tijdens een hoorzitting, omdat andere (dienst)belangen hun aanwezigheid verhinderen. Zij worden dan apart gehoord door de voorzitter in aanwezigheid van de secretaris, of soms door drie leden in het bijzijn van de secretaris. In een dergelijke situatie dienen partijen in het bezit te worden gesteld van het verslag dat tijdens de hoorzittingen wordt opgemaakt. Dit uitwisselen van verslagen en de mogelijkheid daarop te reageren, resulteert in een flinke vertraging van de afhandeling van de klacht.

Slechts 39 van de circa 875 klachten die de Eenheid Midden-Nederland in 2019 in behandeling heeft genomen, bereikten de Commissie. Dat is ongeveer 4,5 procent. Dit aantal is laag.

In 2015 bedroeg de gemiddelde behandeltermijn van dossiers in de tweede fase vanaf de indiening van de klacht 43 weken. In 2016 was de behandeltermijn afgenomen naar 40 weken. In 2017 bedroeg de behandeltermijn 42 weken. In 2018 bedroeg de gemiddelde behandeltermijn 38 weken. In 2019 is die termijn opgelopen naar 41 weken. (De klacht gericht tegen de Politie Academie en de ingetrokken klachten zijn niet meegeteld.)

Als een hoorzitting moet worden verdaagd, omdat klager, zijn gemachtigde, of de betrokken politiemedewerker niet present kan zijn, of een strafrechtelijk onderzoek in dezelfde zaak noopt tot aanhouding van de klachtbehandeling, of de eerstvolgende hoorzitting al is volgeboekt, wordt deze vertraging in de afhandeling momenteel niet verwerkt in het berekenen van de behandeltermijn. Als deze vertraging wel zou worden verrekend, zou de overschrijding daarvan minder zijn. Het wachten is op een registratiesysteem waarin deze informatie kan worden bijgehouden.

Aangezien door het vorige sectorhoofd staf naar aanleiding van het jaarverslag 2016 aandacht is gevraagd voor het overschrijden van de behandeltermijn, heeft de Klachtencommissie uitgezocht in hoeveel procent van de gevallen het klachtdossier in 2019 tijdig bij haar is aangeleverd vanuit de eerste fase van de klachtbehandeling.

In 2019 werden 14 dossiers van de 34 op tijd aangeleverd vanuit de eerste fase, dus binnen de termijn van 10 weken. Van de 20 te laat aangeleverde dossiers, werden er 15 pas op of na 18 weken na binnenkomst van de klacht aan de Klachtencommissie overgedragen. Dit betekent dat de Klachtencommissie zich in 15 gevallen eerst over een klacht kon buigen, nadat haar behandeltermijn al was verstreken. Vier klachtdossiers werden pas door fase 1 aan de Commissie overgedragen ruim een jaar na indiening van de klacht.

In voornoemde termijn van 18 weken is inbegrepen de tijd die de eenheidsleiding er over doet om een oordeel over de klacht te vellen aan de hand van het advies van de Commissie en de reacties van de hoofdofficier van justitie en de burgemeester.

Wat hier ook van zij, de Klachtencommissie heeft slechts één klacht ontvangen over de lange duur van de klachtbehandeling. Mogelijk begrijpen de klagers waarom de klachtbehandeling langer vergt dan in de wet- en regelgeving is voorgeschreven.

5. Adviezen

- Overzicht aantal klachtpunten
- Overzicht aantal gegrond/ongegrond/deels gegrond/niet ontvankelijk/geen oordeel/ingetrokken
- 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			Deels gegrond	Ongegrond	Geen oordeel	Totalen
Geweld		Geground				
	Fysiek			5		5
	Handboeien			2		2
	Wapenstok					
	Pepperspray					
	Diensthond					
	Vuurwapen					
	Subtotaal:	0	0	7	0	7
Bevoegdheden						
	Vrijheidsbeneming	1		4		5
	Binnentreden	1		2		3
	Doorzoeken			1	1	2
	Inbeslagneming					
	Fouilleren	1		1	1	3
	Zaakwaarneming					
	Identificatie (conform WID)					
	Verhoor			2		2
	Subtotaal:	3	0	10	2	15
Dienstverlening & Service						
	Bereikbaarheid			1		1
	Niet of te laat komen					
	Aangifte/klacht niet			2		2
	Informatieverstrekking	6		17		23
	Privacyschending	1		3		4
	Persvoorlichting					
	Klachtbehandeling	1				1
	Subtotaal:	8	0	23	0	31
Politieoptreden						
	Geen/onvoldoende actie	4		8		12
	Onjuiste actie	2		25	2	29
	Arrestantenbehandeling	5		3	1	9
	Discriminatie			2		2
	Seksuele intimidatie					
	Bejegening/houding/gedrag	2	1	15		18
	Afspraken niet nakomen	1		2		3
	Naam/legitimatie	1		1		2
	Verkeersgedrag	1		3		4
	Vastleggen/verantwoorden	1		4		5
	Deskundigheid			2		2
	Objectiviteit		1	4		5
	Subtotaal:	17	2	69	3	91
	Totalen:	28	2	109	5	144

Aanvullende informatie:

Aantal klachtpunten niet-ontvankelijk: 2. Ingetrokken voorafgaand aan zitting: 14. Ingetrokken tijdens zitting: 1 Bemiddeld ter zitting: 0.

Totaal aantal klachtpunten: 144 + 17 = 161 (was 169 in 2018 en 119 in 2017).

Percentage gegronde + deels gegronde klachten: 19 procent (was 24 procent in 2018).

Gemiddeld aantal klachtpunten per klachtdossier: 4,2 (was 4,1 in 2018).

Overzicht aanbevelingen van Klachtencommissie in 2018

In 14 van de 34 dossiers waarin de Commissie een advies heeft uitgebracht, heeft zij minimaal één aanbeveling gedaan. Deze zaken worden hieronder kort toegelicht.

- 1) Een zoon van klager werd verdacht van stalking. Een **televisieprogramma** besteedde aandacht aan de zaak en zocht contact met de politie. De politie is naar de woning van klager gereden met in haar kielzog een camerateam van het televisieprogramma. Het is voor inwoners van de woonplaats van klager duidelijk geweest dat in **zijn** huis werd binnengetroten door de politie. Twee politieambtenaren droegen microfoontjes van de programmamakers toen zij de woning van klager binnentraden en zijn zoon aanhielden. Klager heeft gesteld dat hij en zijn gezinsleden sinds de uitzending van het televisieprogramma vaak werden aangesproken door derden. Ook kwamen er naar zijn zeggen veel vaker mensen langs zijn huis rijden dan voor de uitzending. De Commissie heeft **aanbevolen** om klager **excuses** aan te bieden voor het **schenden van zijn privacy** en het klager **onvoldoende informeren** over de rol van de programmamakers. De eenheidsleiding heeft excuses aangeboden.
- 2) Klaagster was verwickeld in een **strijd met haar burenen**. Zij verbouwden hun huis op een wijze die bij klager niet in goede aarde viel. Klaagster was van mening dat de politie in haar nadeel partijdig was in deze kwestie. De Commissie heeft **aanbevolen** om klager **excuses** aan te bieden voor de **lange duur** van het **klachtonderzoek**. De eenheidsleiding heeft excuses aangeboden.
- 3) Klager nam het op voor zijn ouders die verwickeld waren in een **burenruzie**. Klager ging aan de deur bij de burenen van zijn ouders. Die burenen wisten dat niet te waarderen. De wijkagent hield zich een tijd met de burenruzie bezig. Op enig moment vertelde hij tegen de ouders van klager dat zij mogelijk uit hun huis zouden worden gezet als hun zoon contact zou blijven zoeken met hun burenen. Tijdens de hoorzitting van de Commissie suggereerde de wijkagent plots zonder motivering dat mogelijk sprake was van racisme van de zijde van klager (de wijkagent heeft niet-Nederlandse wortels). De Commissie heeft **aanbevolen** om klager **excuses** aan te bieden voor de **dreigende taal** richting diens ouders en de **insinuaties** dat mogelijk sprake was van **racisme**. De eenheidsleiding heeft excuses aangeboden.
- 4) De minderjarige zoon van klager had op het eind van een training een **iPhone gevonden** in de kleedkamer van zijn sportclub. Met een trainer van de club werd afgesproken dat klager de iPhone zolang naar huis zou meenemen en de volgende dag zou terugbrengen naar de sportclub. Zover kwam het niet. De eigenaar van de iPhone had via het programma "**zoek mijn iPhone**" het apparaatje gelokaliseerd in de woning van klager. Terwijl hij 's nachts voor de woning van klager stond, werd de politie gebeld. Die arriveerde en belde vergeefs aan. Klager lag aan de andere kant van de woning te slapen. Toen het telefoonnummer behorend bij de iPhone werd ingetoetst, hoorden de agenten in de woning van klager de telefoon overgaan. Zij zorgden voor een **machtiging tot binnentreden**. Om 03.25 uur werd binnengetroten. Klager werd **aangehouden** en **overgebracht** naar het **politiebureau**. Het was daar koud. Klager kreeg desgevraagd geen **deken**, omdat die op het bureau niet voorradig waren. De Commissie heeft **aanbevolen** om klager excuses aan te bieden voor het zonder zijn toestemming in de voor de nachtrust bestemde uren zijn woning binnen te treden op basis van een niet-correct exemplaar en derhalve niet juist ingevuld machtigingsformulier tot binnentreden. Deze excuses zien ook op het ten onrechte aanhouden van klager en zijn overbrenging naar het politiebureau en het cellencomplex, alsmede op het niet kunnen verstrekken van een deken. De Commissie heeft tevens aanbevolen om de pool van hulpofficieren van justitie van de eenheid Midden-Nederland extra te wijzen op het belang van gebruik van het enig juiste standaardformulier "machtiging tot binnentreden" en het weggooien van in de loop der jaren door die hulpofficieren zelf opgestelde machtigingsformulieren.

De Commissie heeft tevens aanbevolen om per ophoudgebied toch minimaal één deken voorradig te hebben. De eenheidsleiding heeft de aanbevelingen **deels opgevolgd**. De eenheidsleiding was van mening dat de vormfout inzake de machtiging tot binnentreden niet wegneemt dat er een verdenking van heling werd vastgesteld. Juridisch gezien werd het klachtpunt over de onrechtmatigheid van het binnentreden door de eenheidsleiding ongegrond geacht. De eenheidsleiding was wel van mening dat het in het kader van de vereisten van subsidiariteit en proportionaliteit beter was geweest om een andere afweging te maken. Het was niet strikt noodzakelijk om op dat vroege moment tot aanhouding over te gaan. Onderzoeksactiviteiten naar de aannemelijkheid van het relaas van klager waren immers mogelijk. De eenheidsleiding heeft wel excuses aangeboden voor het zonder toestemming van klager binnentreden in de voor de nachtrust bestemde uren in de woning van klager op basis van een niet-correct en derhalve niet juist ingevuld machtigingsformulier tot binnentreden. Ook voor het niet hebben kunnen verstrekken van een deken zijn excuses aangeboden. De aanbeveling is met de districtsleiding van Flevoland besproken en is door die leiding overgenomen. De coördinator van de hovj-pool van de eenheid Midden-Nederland is benaderd over de kwestie van de verouderde machtigingsformulieren die circuleren. De coördinator bespreekt dit met de hulpofficieren van justitie. Het niet voorradig hebben van een deken in de ophoudgebieden is doorgegeven aan de Commissie Toezicht Arrestantenzorg.

- 5) Klager reed op de openbare weg op een **scooter**. Hij had volgens de politie te hard gereden en een stukje tegen het verkeer afgelegd, na een kruising schuin te zijn overgestoken. De scooter werd op een rollerbank aan een test onderworpen. De scooter bleek harder te kunnen rijden dan was toegestaan voor dit type. Klager kreeg in verband hiermee een bekeuring. Naar aanleiding van een gesprek tussen klager en de politie over wietgebruik van klager en enkele uiterlijke kenmerken van klager, werd bij hem een **speekseltest** afgenomen. Klager testte positief op het gebruik van THC. Klager werd aangehouden in verband met het mogelijk onder invloed van drugs bestuurd hebben van de scooter. Ook werd zijn **rijbewijs ingevorderd**, zoals toen het beleid was van de politie. Een arts nam **bloed** af. Dit werd door de politie naar het **NFI** gestuurd voor **analyse**. De politie stuurde het **rijbewijs** van klager aangetekend naar het **CBR**. Het NFI stuurde de uitslag van de bloedanalyse naar een **verzamelpunt** van de **politie in Den Haag**. Dit verzamelpunt stuurde de uitslag van het bloedonderzoek ruim drie weken later naar klager. Klager heeft toen zelf het CBR op de hoogte gebracht van de uitslag van het NFI-onderzoek. Een dag later ontving klager zijn rijbewijs van het NFI retour. Circa een week later informeerde de politie pas het CBR over de uitslag van het bloedonderzoek. De Commissie heeft **aanbevolen** om klager – namens het verzamelpunt van de politie Den Haag - excuses aan te bieden voor het hem en het CBR niet tijdig informeren over de uitslag van het bloedonderzoek door het NFI. De eenheidsleiding heeft excuses aangeboden.
- 6) Klager kwam – zoals afgesproken met de wijkagent – melding op het politiebureau doen van een overlastsituatie. Hij trof aan de **balie** een politieambtenaar die in het kader van zijn opleiding daar tijdelijk dienst deed. De politieambtenaar vond dat klager zich **irritant** gedroeg. Toen klager naar het dienstnummer en de naam van de bewuste politieambtenaar vroeg, weigerde laatstgenoemde die te geven. De Commissie heeft **aanbevolen** om klager **excuses** aan te bieden voor het door betrokkene **niet desgevraagd noemen** van zijn **naam** en **dienstnummer** en het **geïrriteerd reageren** op het door klager activeren van de bel op de balie. De eenheidsleiding heeft excuses aangeboden.
- 7) Klaagster heeft aangifte ter zake van **stalking** gedaan bij een politieambtenaar van de afdeling VIK. Deze medewerker werd tijdelijk elders ingezet. Het onderzoek in de stalkingzaak werd overgenomen door een collega. Elf maanden na het opnemen van de aangifte nam de advocaat van klaagster contact op met de politie.

Hij vroeg naar de stand van zaken van het onderzoek naar de stalking. De medewerker van de afdeling VIK meende dat het OM de aangeefster zou informeren over de stand van zaken. Het OM liet weten aangevers niet tussentijds te informeren over de stand van zaken van onderzoek bij het OM. De Commissie heeft **aanbevolen** om voortaan aangevers een brief te sturen, waarin staat vermeld op welk moment de afdeling VIK het dossier heeft overgedragen aan het OM. Deze aanbeveling is besproken binnen de leiding van de intern onderzoekers van VIK. Het informeren van een aangever over het moment van overdracht van een dossier door VIK aan het OM, wordt opgenomen in de handleiding voor intern onderzoekers van VIK.

- 8) Klager reed op de **snelweg**. Toen hij voorbij de door hem te nemen afslag was, stopte hij. Hij reed vervolgens achteruit via de **vluchtstrook** richting de gemiste afslag. Toen hij op de vluchtstrook werd staande gehouden, gaf klager als reden voor zijn actie: hij wilde heel graag een bepaald televisieprogramma zien. Hij zou te laat thuis zijn als hij zou doorrijden tot de eerstvolgende afslag en daarna terug zou rijden. De verbaliserende agent heeft de zaak voorgelegd aan een verkeersspecialist van de politie. Die heeft de zaak ex **artikel 130 Wegenverkeerswet 1994** onder de aandacht gebracht van het **CBR**. Klager diende zijn rijbewijs in te leveren bij de verbalisant. De Commissie heeft **aanbevolen** om klager excuses aan te bieden voor het niet krijgen van een ontvangstbewijs voor zijn ingenomen rijbewijs. De eenheidsleiding heeft excuses aangeboden.
- 9) De politie had in 2016 een melding ontvangen dat klaagster "**er klaar mee was**". Daarmee zou klaagster hebben bedoeld dat zij **suicide** zou plegen. De ambulancedienst en politie gingen snel naar de woning van klaagster. Na minuten opende klaagster de deur en zei geen interesse te hebben in de politie. Toen zij de deur wilde sluiten, plaatste één van de agenten een voet tussen de deur. Klaagster benadrukte met "er" niet te bedoelen "het leven". Aangezien klaagster verward gedrag aan de dag legde, werd besloten haar mee te nemen naar het politiebureau en haar daar te laten beoordelen door de **Crisisdienst**. In de ggz-instelling was op dat moment geen plaats voor klaagster. Aangezien klaagster zich verzette tegen overbrenging naar het **politiebureau**, werden bij haar **handboeien** ten behoeve van het transport aangelegd. Op het politiebureau gearriveerd, constateerde de politie dat de polsen van klaagster rood waren. Zij vertelde pijn te hebben aan haar polsen. De Crisisdienst onderzocht klaagster en kwam tot de conclusie dat zij niet suïcidaal leek en evenmin psychotisch. Mogelijk had zij wel wanen. Zij leek last te hebben van een persoonlijkheidsstoornis. Die zorgde echter niet voor een dusdanig probleem dat daar direct gevaar uit voortvloeide. Van de Crisisdienst mocht klaagster huiswaarts keren. Zij mocht vervolgens het politiebureau verlaten. De Commissie heeft **aanbevolen** om klaagster **excuses** aan te bieden voor het niet op het politiebureau door een arts laten beoordelen van eventueel letsel aan haar polsen. De Commissie heeft tevens aanbevolen om een lid van de eenheidsleiding in overleg te laten treden met de besturen van de ggz-instellingen om meer capaciteit beschikbaar te stellen om de Crisisdienst mee te bemensen. De eenheidsleiding heeft daadwerkelijk excuses aangeboden aan klaagster. Het aanbevolen gesprek heeft niet plaatsgehad. Deze casus stamt uit 2016. De laatste jaren is de samenwerking tussen de ggz-instellingen en de politie aanzienlijk verbeterd. De noodzaak van een dergelijk gesprek was komen te vervallen.
- 10) Klager (een advocaat) en een **agent** bestuurden ieder een **privé-auto** in **privé-tijd**. De agent meende (ten onrechte) dat hij in privé-tijd dezelfde vrijstelling had voor het mogen maken van verkeersovertredingen als in diensttijd. Hij meende dat te meer, omdat hij op dat moment lid was van een Verkeershandhavingsteam van de politie. Klager en de agent kwamen elkaar diverse keren tegen op snel- en N-wegen. De agent meende dat klager te langzaam reed op de snelweg. De agent reed op een te hoge snelheid op de cruise-control. De agent ergerde zich het meeste aan het door de klager lang links op de snelweg blijven rijden.

De agent probeerde klager ertoe te bewegen om meer naar rechts op te schuiven door op circa 5 meter achter klager te blijven rijden en zigzaggende bewegingen met zijn auto te maken. Uiteindelijk passeerde de agent klager aan de rechterzijde. Klager zag zich gedwongen om door toedoen van de agent een vrachtwagen aan de verkeerde zijde in te halen. Pas na lange tijd pakte de agent zijn politiepenning en hield die vanuit zijn auto in de richting van klager. Later op die dag belde de agent klager om hem te vertellen dat hij **diverse bekeuringen** zou uitschrijven voor klager. Na overleg met een senior medewerker en een verkeersspecialist van de politie heeft de agent het rijgedrag van klager ex **artikel 130 Wegenverkeerswet 1994** onder de aandacht gebracht van het **CBR**. Het CBR besloot aanvankelijk dat klager een cursus EMG moest volgen. Het CBR heeft het bezwaar daartegen van klager gegrond verklaard. Van de drie bekeuringen die betrokkene klager heeft aangezegd, zijn er twee van tafel gegaan vanwege tijdsverloop. De kantonrechter heeft klager van het derde feit vrijgesproken, daarbij aanhalend het advies van de Commissie. De Commissie heeft **aanbevolen** om klager **excuses** aan te bieden voor het **incorrecte verkeersgedrag** van de **agent** en zijn **tekort schietende kennis**. De Commissie heeft tevens aanbevolen om de bewuste agent bij te scholen op het gebied van bevoegdheden van politieambtenaren in privétijd. De Commissie heeft voorts aanbevolen om de senior medewerker en operationeel specialist, die in deze zaak als filter richting het CBR hadden moeten dienen, op de hoogte te stellen van het advies van de Commissie. Deze twee politieambtenaren hadden – gelet op het grote eigen aandeel van betrokkene in de confrontatie – de agent er van dienen af te houden om het CBR in te schakelen. Deze casus is door de leiding van de betrokken politieambtenaar grondig met hem besproken. Ook een senior medewerker, die betrokken is bij artikel 130 meldingen is op de hoogte gebracht van het advies van de Commissie. De eenheidsleiding heeft excuses aangeboden aan klager.

- 11) Klager produceerde volgens de agent **dierlijke brulgeluiden** op de **openbare weg**. Diverse omstanders zouden zijn geschrokken van de geluiden en maakten zich snel uit de voeten. De agent vroeg klager naar zijn **ID-bewijs**. Klager vroeg op zijn beurt aan de agent om zich te legitimeren met zijn **politielegitimatiewijs**. Klager toonde niet zijn ID-bewijs. De agent toonde niet zijn politielegitimatiewijs. De agent gaf uiteindelijk wel zijn dienstnummer aan klager door. Klager is niet bekeurd door de agent. De Commissie heeft **aanbevolen** om klager **excuses** aan te bieden voor het door de agent **niet voldoen** aan zijn **legitimatieplicht**. De eenheidsleiding heeft excuses aangeboden.
- 12) De politie zocht klager, omdat hij zijn **minderjarige dochter niet** had **teruggebracht** bij zijn **ex-vrouw**. De politie traceerde klager aan de hand van zijn telefoongegevens en hield hem aan. Eén van de betrokken agenten heeft een **zorgmelding** opgemaakt en ingeleverd bij de **coördinator Huiselijk Geweld** van de politie. De coördinator heeft de zorgmelding aangevuld en gewijzigd en naar Veilig Thuis doorgestuurd. Volgens klager speelt dit zorgmeldingsformulier een grote negatieve rol in de procedure over de omgangsregeling. Sinds dit voorval heeft hij zijn dochter niet mogen zien. Volgens klager was onjuiste informatie in de zorgmelding opgenomen. Ook was klager niet tevreden over de aanpak van de klachtbehandelaar. De Commissie heeft **aanbevolen** om het advies onder de aandacht te brengen van alle controleurs Huiselijk Geweld binnen de eenheid Midden-Nederland. De Commissie heeft voorts aanbevolen om wijzigingen in “meldformulieren Veilig Thuis” meer nauwgezet te muteren, opdat voor de lezer van dat formulier duidelijk wordt welke tekst op dit formulier afkomstig is van de verbalisant en welke bewoordingen uit de koker van de controleur Veilig Thuis komen. De Commissie heeft tevens aanbevolen om binnen de eenheid aandacht te besteden aan het nauwgezet invullen van het meldformulier. In dit formulier dienen feiten te worden vermeld, geen aannames van politieambtenaren. Deze casus is uitgebreid besproken binnen het portefeuilleoverleg Veilig Thuis. De zorgmelding werd aangepast door de medewerkster die de oorspronkelijke melding had gemuteerd.

- 13) De ouders van klager hebben drie maal **aangifte gedaan** van **diefstal** en **insluiting**. Een politieambtenaar kreeg die zaken in onderzoek. Zij werd echter langdurig ziek. De coördinator wees de zaak vervolgens niet aan een andere medewerker toe. Nadat de medewerkster terugkeerde op haar werk, verrichtte zij nog enig onderzoek. Dat leverde geen nieuwe informatie op. Uiteindelijk werd besloten om een **zaak op te leggen**. De Commissie heeft **aanbevolen** om klager en zijn ouders **excuses** aan te bieden voor het ontbreken van coördinatie in het rechercheonderzoek naar de drie aangiften van de ouders van klager. De Commissie heeft tevens aanbevolen om klager en zijn ouders excuses aan te bieden voor het onvoldoende informeren/communiceren over de stand van het rechercheonderzoek. De Commissie heeft voorts aanbevolen om klager en zijn ouders excuses aan te bieden voor het in onvoldoende mate en te traag onderzoeken van de drie aangiften van de ouders. De eenheidsleiding heeft excuses aangeboden. De politie, klager en diens gemachtigde hebben besproken welk onderzoek alsnog zou kunnen worden uitgevoerd door de politie.
- 14) Klager werd geconfronteerd met een **buitengebruikstelling** van zijn **auto** door de politie. De auto werd **naar de Domeinen afgesleept**. Toen klager later zijn auto kon ophalen, stelde hij dat **twee kentekenbewijzen** uit zijn auto waren verdwenen. Ook zou schade aan zijn auto zijn ontstaan. Een politieambtenaar insinueerde ter zitting van de Commissie dat klager een oplichter was en waarschijnlijk zelf schade aan zijn buiten gebruik gestelde auto had aangebracht. De Commissie heeft **aanbevolen** om klager excuses aan te bieden voor het door de agent ter zitting insinueren dat klager een oplichter is en dat klager zelf de schade aan zijn auto zou hebben veroorzaakt. De eenheidsleiding heeft excuses aan klager aangeboden.

Opmerking: de aanbevelingen die in het jaarverslag 2018 zijn opgenomen, zijn inmiddels overgenomen en uitgevoerd. Een enkele aanbeveling is nog niet uitgevoerd, omdat het een kwestie betreft die landelijk geregeld moet worden.

Overzicht afwijkingen oordeel politiechef van advies

De eenheidsleiding heeft met uitzondering van voornoemde zaak 4 alle adviezen van de Commissie gevolgd.

6. Constateringen

Aantal gedragingen 2018

Aantal gedragingen:	161 (uit 39 klachten)	(incl. 3 klachtonderdelen PA)
Gegrond:	28 klachtonderdelen (17,4 %)	(20,1 % in 2018)
Deels gegrond:	2 klachtonderdelen (1,2 %)	(3,6 %)
Ongegrond:	109 klachtonderdelen (67,7 %)	(62,1%)
Niet ontvankelijk:	2 klachtonderdelen (1,2 %)	(1,2 %)
Geen oordeel mogelijk:	5 klachtonderdelen (3,1 %)	(8,9 %)
Ingetrokken voor/tijdens zitting:	15 klachtonderdelen (9,3)	(4,1 %)
Bemiddeld ter zitting:	0 klachtonderdelen (0,0%)	(0,0 %)

Ten opzichte van 2018 zijn er geen significante verschuivingen.

Soort klachtonderdelen 2019

Er zijn vier hoofdgroepen klachtonderdelen: geweld, bevoegdheden, dienstverlening/service en **politieoptreden**. Laatstgenoemde hoofdgroep scoort evenals in 2018 het hoogste percentage klachtonderdelen.

Meeste klachtonderdelen in 2019

1 ^e Onjuiste actie	29
2 ^e Informatieverstrekking	23
3 ^e Bejegening/houding/gedrag	18
4 ^e Geen/onvoldoende actie	12
5 ^e Arrestantenbehandeling	9

Nieuw in deze top 5 ten opzichte van 2018 is **arrestantenbehandeling**.

Objectiviteit en vrijheidsbeneming zijn uit de top 5 **verdwenen**.

7. Rapporten Nationale ombudsman in 2019 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 2019 diverse klachtdossiers bij de politie opgevraagd. Uiteindelijk heeft de Nationale ombudsman in 2019 in één zaak een rapport uitgebracht.

Rapport 2019/057, d.d. 11 november 2019

In 2017 betrad klagster een winkel in de buurt van een spoorwegovergang. Zij maakte een verwarde indruk op het winkelpersoneel. Dat wilde de winkel gaan sluiten. Klagster maakte echter geen aanstalten om de winkel te verlaten. Het personeel vroeg de politie ter plaatse te komen. Twee politieambtenaren kwamen naar de winkel. Het lukte hen wel om klagster de winkel te laten verlaten. Klagster maakte een verwarde indruk. Op straat begonnen ook omstanders zich met de kwestie te bemoeien. Vanwege deze situatie en omdat de agenten wisten dat psychiatrische hulp lang op zich zou laten wachten en klagster niet wilde worden opgenomen vanwege medische kosten, zagen de agenten zich genoodzaakt om klagster – geboeid - mee te nemen naar het politiebureau. Haar op straat achterlaten in de buurt van een spoorwegovergang vonden de agenten geen goede optie. Klagster wilde niet naar een psychiatrische instelling en evenmin naar het politiebureau overgebracht worden. Klagster stelde geen verdachte van een misdrijf te zijn. Daarom zou het aanleggen van de handboeien en het onderbrengen in een observatiecel op het politiebureau onrechtmatig zijn. Klagster wilde een advocaat spreken. De politie regelde geen advocaat, omdat klagster geen verdachte van een strafbaar feit was. Pas 5 uur later arriveerden twee medewerkers van de Crisisdienst om klagster te beoordelen. Snel daarna vertelde de politie aan klagster dat zij het politiebureau mocht verlaten.

De Nationale ombudsman oordeelde dat de **overbrenging** van **klagster** naar het **politiebureau** in strijd was met artikel 25 Ambtsinstructie. Daarom is de overbrenging **onrechtmatig**. Klagster had immers niet ingestemd met de overbrenging naar het politiebureau.

Hoewel de Nationale ombudsman het voldoende aannemelijk acht dat klagster verward en agressief gedrag vertoonde, waren de omstandigheden in dit geval echter niet zo zwaarwegend, dat het behoorlijk was om verzoekster tegen haar wil mee te nemen en in te sluiten op het politiebureau. Er waren in deze zaak onvoldoende aanwijzingen dat klagster een gevaar voor zichzelf en/of haar omgeving vormde. Het overbrengen naar het politiebureau was derhalve ook **onbehoorlijk**.

Het **aanleggen** van **handboeien** bij klaagster is volgens de Nationale ombudsman eveneens **onrechtmatig**. Volgens artikel 7 Politiewet 2012 jo. artikel 22 Ambtsinstructie is de politieambtenaar bevoegd bij een verdachte handboeien aan te leggen ten behoeve van transport. Klaagster was echter geen verdachte. Volgens de Nationale ombudsman waren de omstandigheden van dit geval niet dusdanig dat van een noodsituatie kan worden gesproken. Dat maakte het aanleggen van de handboeien bij klaagster tevens **onbehoorlijk**.

De Nationale ombudsman is van mening dat de **late komst** van de **medewerkers** van de **Crisisdienst** niet de politie kan worden aangerekend. De politie heeft haar best gedaan om de Crisisdienst zo spoedig mogelijk naar het bureau te laten komen. De Nationale ombudsman acht de gedraging van de politie behoorlijk.

Aangezien klaagster geen verdachte was, behoefde de politie niet een **advocaat** voor haar op te roepen. Het niet inschakelen van een advocaat was niet in strijd met het vereiste van bijzondere zorg. Deze gedraging acht de Nationale ombudsman derhalve **behoorlijk**. Het had volgens de Nationale ombudsman wel op de weg van de politie gelegen om klaagster telefonisch contact met iemand uit haar omgeving te laten opnemen.

De Nationale ombudsman heeft geen oordeel uitgesproken over de stelling van klaagster dat haar op het politiebureau **geen eten en drinken** zijn **aangeboden**. Twee politieambtenaren die verklaarden dat dit wel was gebeurd, hadden dit van collega's gehoord, dus niet zelf ervaren.

Al met al waren de klachtpunten over het overbrengen en insluiten in een observatiecel, alsmede het aanleggen van handboeien gegrond. De klachtpunten over de lange verblijfsduur in de observatiecel en het weigeren van juridische bijstand zijn ongegrond. Over de klacht inzake het niet aanbieden van eten en drinken door de politie heeft de Nationale ombudsman geen oordeel.

Slotopmerking van de Nationale ombudsman: hij begrijpt dat de politie voor haar gevoel geen andere mogelijkheid had dan om in het ontstane gat te springen en klaagster mee te nemen zonder haar instemming. De bescherming van grondrechten is echter belangrijk en hier mag niet lichtvoetig mee omgegaan worden. Alleen zwaarwegende belangen, bijvoorbeeld als iemand een gevaar is voor zichzelf en de omgeving, kunnen een gedraging behoorlijk maken. In deze zaak heeft de Nationale ombudsman deze omstandigheden niet aangenomen.

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 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).
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 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.

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 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.

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).