

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 2022 uit de volgende leden:

EENHEID	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
MDN	secretaris	dhr.	mr.	P.	van	Schuijlenburg	politie

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.

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 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 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 ertoe leiden dat de Commissie aanbevelingen doet aan de politiechef om tot verbetering van de dienstverlening aan burgers te komen.

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

De beslissing op de klachtpunten kan zijn:

Gegrond: klachtpunt is terecht;

Ongegrond: klachtpunt is onterecht;

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

Geen oordeel/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;
- Opkomst partijen ter zitting.

District	Stad-Utrecht	Oost-Utrecht	West-Utrecht	Gooi- en Vechtstreek	Flevoland	Overig	Totaal Midden-Nederland
Aantal behandelde klachten	6	2	5	2	5	3	22
Aantal zittingen							14

De categorie overig bestaat uit DROS (twee klachten) en DRR (één klacht samen met Utrecht West. Daarom niet een totaal van 23, maar een totaal van 22.

Het totaal had eigenlijk 30 moet zijn in plaats van 22. Er bevonden zich echter op 1 januari 2023 nog 8 adviezen van de Commissie die in 2022 zijn uitgebracht bij de eenheidsleiding die nog niet waren afgehandeld.

Locatie hoorzittingen

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

Het is de wens van de Commissie om in de loop van 2023 op een andere locatie dan een politiebureau haar hoorzittingen te houden. Een locatie buiten een politiebureau onderstreept het feit dat de Klachtencommissie onafhankelijk van de politie is en daarnaast is voor sommige klagers een bezoek aan een politiebureau in het kader van de behandeling van hun klacht onprettig en/of werpt dat een drempel op. Er is momenteel echter helaas nog geen zicht op een andere geschikte locatie. In 2022 zijn in de eerste fase 1369 klachten in behandeling genomen. Circa 1,6 procent werd aan de Klachtencommissie voorgelegd. (In 2021 zijn in de eerste fase 1619 klachten in behandeling genomen. Circa 1,5 procent belandde bij de Klachtencommissie.)

Het aantal klachten dat de Commissie in 2022 ter behandeling heeft ontvangen, is ongeveer gelijk aan het aantal in 2021.

Wettelijke termijn afhandeling klachten

In 2021 bedroeg de gemiddelde behandeltermijn van dossiers in de tweede fase vanaf de indiening van de klacht tot het verzenden van de afdoeningsbrief door de eenheidsleiding 29 weken. In 2022 is de behandeltermijn toegenomen tot 49 weken. Dat is een substantiële en zorgwekkende toename. Volgens de regelgeving dienen er slechts maximaal 18 weken te verstrijken tussen het moment van indienen van de klacht en het versturen van een afdoeningsbrief (incl. advies van de Klachtencommissie) door de eenheidsleiding.

De Commissie heeft de indruk dat sprake is van een cumulatie aan vertragingen. Zo worden veel klachtdossiers veel later bij de secretaris van de Commissie aangeleverd dan de termijn van 10 weken die een klachtbehandelaar (eerste fase klachtbehandeling) tot zijn beschikking heeft. Mogelijk speelt een tekort aan klachtbehandelaars hier een rol in.

Aangezien de secretaris sinds april 2020 ook in die hoedanigheid aan een andere commissie is verbonden, dient hij tijd die hij normaliter besteedde aan het werk binnen de klachtenkolom te besteden aan die andere commissie. Zodoende ontstaat ook bij de secretaris een overschrijding van de termijn.

Als de secretaris een conceptklachtadvies heeft geschreven, dient dat beoordeeld te worden door de Commissie. Aangezien de Commissieleden het in 2022 drukker hebben gekregen met hun reguliere werkzaamheden, zijn zij met vertraging toegekomen aan die beoordeling.

Als de Commissie akkoord is met het advies dan wordt dit gestuurd naar de klachtencoördinator. Deze kijkt of er haken en ogen aan het gegeven advies zitten en zorgt ervoor dat de klachtenadministratie een concept afdoeningsbrief voor de eenheidsleiding opstelt.

Ook de caseload van de klachtencoördinator was in 2022 fors, zodat hij niet altijd snel naar de adviezen van de Commissie kon kijken.

Binnen de klachtenadministratie is sprake geweest van ziekte. Ook deze omstandigheid zorgde voor vertraging.

Uiteindelijk stuurt de klachtenadministratie het advies van de Commissie en een concept afdoeningsbrief door naar een lid van de eenheidsleiding. Dit lid van de eenheidsleiding ging vervolgens veelvuldig de discussie aan over de klachtbehandeling met de klachtencoördinator en verzocht diverse keren om aanpassing van de opgesteld afdoeningsbrief. Zodoende ontstond nog meer vertraging in de afhandeling.

Gelet op het vorenstaande spreekt de Commissie de wens uit dat het aantal weken waarmee de behandeltermijn wordt overschreden niet nog meer oploopt. De Commissie hoopt dat de behandelduur significant afneemt.

Opkomst partijen

De opkomst van partijen ter zitting was in 2022 opmerkelijk laag. Van de 22 klagers kwamen er 7 niet opdagen. In de 22 zaken ontbraken er in 6 zaken één of meer politieambtenaren. Als iemand niet ter zitting verschijnt, wordt deze persoon in het bezit gesteld van het verslag van de hoorzitting en mag dan op dat verslag reageren. Als die reactie nieuwe informatie oplevert, wordt die reactie in het bezit gesteld van de personen die wel aanwezig waren tijdens de hoorzitting, opdat deze kunnen reageren op die reactie. Al met al loopt de afhandeling van de klacht dan een forse vertraging op. De Commissie ziet daarom graag dat alle uitgenodigde klagers en betrokken politieambtenaren ter zitting aanwezig zijn.

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	Beslissing	Formele afdoening				Niet-ontv.	Totalen
		Gegronnd	Deels gegronnd	Ongegronnd	Geen oordeel		
Geweld							
	Fysiek		1	1			2
	Handboeien	1		2			3
	Wapenstok			1	1		2
	Pepperspray						
	Diensthond						
	Vuurwapen						
	Subtotaal:	1	1	4	1	0	7
Bevoegdheden							
	Vrijheidsbeneming						
	Binnentreden			2			2
	Doorzoeken						
	Inbeslagneming						
	Fouilleren						
	Zaakwaarneming						
	Identificatie (conform WID)			1			1
	Verhoor						
	Subtotaal:	0	0	3	0	0	3
Dienstverlening & Service							
	Bereikbaarheid						
	Niet of te laat komen						
	Aangifte/klacht niet			5			5
	Informatieverstrekking	4		5			9
	Privacyschending			3	2	0	5
	Persvoorlichting						
	Klachtbehandeling						
	Subtotaal:	4	0	13	2	0	19
Politieoptreden							
	Geen/onvoldoende actie	1		6			7
	Onjuiste actie	1		7	1		9
	Arrestantenbehandeling			1	1		2
	Discriminatie/etn. profileren			1			1
	Seksuele intimidatie						
	Bejegening/houding/gedrag	4		6	2		12
	Afspraken niet nakomen			3			3
	Naam/legitimatie	3		1			4
	Verkeersgedrag						
	Vastleggen/verantwoorden				1		1
	Deskundigheid						
	Objectiviteit			3			3
	Subtotaal:	9	0	28	5	0	42
	Totalen:	14	1	48	8	0	71

Totaal aantal klachtpunten: 71 (Was 85 in 2021).

Percentage gegronde + deels gegronde klachten: 21 procent (was 17 procent in 2021).

Gemiddeld aantal klachtpunten per klachtdossier: 3,2 (was 3,5 in 2021).

Overzicht aanbevelingen van Klachtencommissie in 2021

In 6 van de 22 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:

- niet de-escalerend taalgebruik
- niet op juiste wijze afsluiten telefoongesprek
- niet op juiste wijze legitimeren
- niet op juiste wijze informeren (niet zenden BRAG-brief)
- aanleggen van handboeien (dat bovendien te strak doen)
- niet op juiste wijze legitimeren (mijn dienstnummer is 112)
- voorover duwen terwijl verdachte al geboeid was
- uitspraken doen die niet de-escalerend waren
- maken opmerking (dat zal wel weer een klacht worden)
- verzoek om ID-bewijs te scannen en naar politie te mailen (riskant. Kans op ID-fraude).

Overzicht afwijkingen oordeel politiechef van advies

De eenheidsleiding heeft bijna alle adviezen van de Commissie gevolgd. De aanbevelingen zijn opgevolgd. Zo zijn in alle voornoemde gevallen excuses aangeboden aan de klager.

In drie klachtzaken is de eenheidsleiding (deels) contrair gegaan. In Eén klachtzaak oordeelde de eenheidsleiding dat de agent onvoldoende transparant had gehandeld tijdens het geven van uitleg over de reden van staande houding. Dit optreden van de agent was onvoldoende in lijn met het Handelingskader professioneel controleren. Daarom achtte de eenheidsleiding het klachtpunt deels gegrond. De Commissie had geadviseerd het klachtpunt ongegrond te verklaren.

In de tweede klachtzaak draaide het om de vraag of een breuk in de arm van de verdachte was ontstaan door een ongeval (arm gebroken tijdens het uit een sloot trekken van de verdachte), of door de agent toegepast geweld (slag met uitschuifbare wapenstok op de arm van de verdachte). Aangezien de verklaringen van de klager (= verdachte), een door de verdachte aangedragen getuige en de betrokken agent en zijn collega sterk uiteenliepen, adviseerde de Commissie de eenheidsleiding om een forensisch arts te laten onderzoeken welk van beide breukscenario's (ongeval of slag met wapenstok) het meest waarschijnlijk was. De Commissie heeft zich ten aanzien van de klacht over het gebruiken van buitensporig geweld onthouden van het geven van advies. De eenheidsleiding achtte een onderzoek door een forensisch arts niet aangewezen en oordeelde dat de klacht over buitensporig geweld ongegrond was. De eenheidsleiding volgde de lezing van de betrokken agent. Die had gesteld dat hij kort na het uitstappen van het dienstvoertuig zijn wapenstok had verloren. De eenheidsleiding heeft in haar oordeel ook het advies van de Commissie Gewelddaanwending (intern toetsingsproces van geweld) betrokken. De Commissie Gewelddaanwending had de politiechef geadviseerd het toegepaste geweld professioneel te vinden. De politiechef had dat advies al overgenomen. Deze casus was een voorbeeld van samenloop van toetsing van politiegedrag door de Klachtencommissie en de Commissie Gewelddaanwending.

In de derde zaak heeft de Commissie geadviseerd om een klachtpunt gegrond te verklaren. Dit klachtpunt zag op het stelselmatig houden van verkeerscontroles in de buurt van een bepaald pand. De eigenaar van dat pand stelde dat hij door die stelselmatige controles klanten was kwijtgeraakt, omdat die werden afgeschrikt door de politiecontroles. De politie had volgens klager zijn belangen onvoldoende afgewogen. De Commissie was het op dit punt met klager eens. De eenheidsleiding heeft dit klachtpunt ongegrond verklaard. Zij was van mening dat er met klager is gesproken over de door hem aangedragen problematiek, maar dat dit gesprek niet heeft geleid tot een andere aanpak van de controles. Zijn belangen zijn wel meegewogen, maar de verkeersveiligheid prevaleerde in de aanpak van de politie.

Constateringen

Aantal gedragingen 2022

Aantal gedragingen:	71 (uit 22 klachten)	
Gegrond:	14 klachtpunten	(20 %) (13 % in 2021)
Deels gegrond:	1	(1 %) (5 % in 2021)
Ongegrond:	48	(68 %) (68 % in 2021)
Niet ontvankelijk:	0	(0 %) (2 % in 2021)
Geen oordeel mogelijk:	8	(11 %) (6 % in 2021)
Ingetrokken voor/tijdens zitting:	0	(0 %) (6 % in 2021)

Het percentage gegronde klachtpunten is licht gestegen ten opzichte van het jaar 2021.

Soort klachtonderdelen 2022

Er zijn vier hoofdgroepen klachtonderdelen: geweld, bevoegdheden, dienstverlening/service en **politieoptreden**. Laatstgenoemde hoofdgroep scoort evenals in 2021 het hoogste percentage klachtonderdelen.

Meeste klachtonderdelen in 2022

1 ^e Bejegening/houding/gedrag	12
2 ^e Onjuiste actie	9
3 ^e Informatieverstrekking	9
4 ^e Privacyschending	5
5 ^e Aangifte niet opnemen	5

Nieuw in deze top 5 ten opzichte van 2021 is **aangifte niet opnemen**.

Handboeien is uit de top 5 **verdwenen**.

6. Rapporten Nationale ombudsman in 2022 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 2022 diverse klachtdossiers bij de politie opgevraagd. Uiteindelijk heeft de Nationale ombudsman in 2022 in één zaak een rapport uitgebracht (was ook één rapport in 2021).

Rapport 2022/055

Twee politieambtenaren besloten tijdens hun dienst alle bestuurders die zij onderweg tegenkwamen een alcoholtest af te nemen. Om 01.00 uur troffen zij de auto van klager op de weg aan. Klager werd staande gehouden. Pas toen klager buiten zijn auto stond, konden de politieambtenaren in het duister zien dat de man een getinte huid had. Klager stelde in zijn klacht dat sprake was van etnisch profileren. Hij was van mening dat juist hij aan de kant was gezet, omdat hij niet blank was. Ook was hij van mening dat de politie hem onheus had bejegend tijdens de controle en dat hij geen uitleg over de controle had gekregen.

De Klachtencommissie achtte de klachtpunten van klager ongegrond. De eenheidsleiding volgde het advies van de Klachtencommissie.

De Nationale ombudsman achtte het klachtpunt betreffende het etnisch profileren ongegrond. Die gedraging was behoorlijk. Hij was ook van oordeel dat de wijze waarop de agenten klager naar inzage in zijn rijbewijs hadden gevraagd behoorlijk was geweest.

De Nationale ombudsman was voorts van oordeel dat de twee politieambtenaren klager meer uitleg hadden moeten geven over de alcoholcontrole. Dit aspect aan het optreden van beide agenten was niet behoorlijk.

De Nationale ombudsman heeft uit eigen beweging onderzoek gedaan naar de registratie van de controle door de agenten. Hij was van mening dat die gedraging niet behoorlijk was.

De Nationale ombudsman was ook van oordeel dat de kennis over het Handelingskader professioneel controleren onvoldoende bekend was bij beide agenten. Het doel van dit Handelingskader is het verkleinen van de kans op etnisch profileren. Ook deze gedraging van de politie was niet behoorlijk.

De Nationale ombudsman was bovendien van mening dat de Klachtencommissie en de politiechef niet voldoende zijn nagegaan wat er was gebeurd. Er werd te veel uitgegaan van de verklaringen van beide agenten. Ook deze gang van zaken achtte de Nationale ombudsman niet behoorlijk.

7. Bijlage

Bijlage 1: toelichting klachtrubrieken

Bijlage 1

Hoofdrubriek Geweld	Klacht over gebruik van geweld of dreigen met geweld. Gebruik is niet subsidiair en/of niet proportioneel.
<i>Subrubrieken:</i>	<i>Voorbeelden van inhoud klacht:</i>
Fysiek	Slaan met hand of vuist of voorwerp (bijv. portofoon of maglite), duwen, stompen.
Handboeien	In deze situatie mochten handboeien niet worden gebruikt of was gebruik niet nodig; handboeien zijn niet goed aangelegd (bijv. te strak - of niet gelocked).
Wapenstok	In deze situatie mocht de wapenstok niet gebruikt worden of is deze niet goed gebruikt (tegen het hoofd- of te hard geslagen).
Pepperspray	In deze situatie mocht geen pepperspray gebruikt worden of is de pepperspray niet juist toegepast (te korte afstand, te lang gepeperd of tegen groep gebruikt).
Diensthond	In deze situatie mocht geen diensthond worden ingezet of de diensthond is niet goed ingezet (heeft gebeten, voordat de beklaagde was gewaarschuwd).
Vuurwapen	In deze situatie mocht geen vuurwapen gebruikt worden of is het vuurwapen niet correct gebruikt (er was geen aanleiding om te dreigen met het wapen of te schieten).
Hoofdrubriek Bevoegdheden	Klacht over ge(mis)bruik maken van bevoegdheden voor zaken die daar niet voor bedoeld zijn.
<i>Subrubrieken:</i>	<i>Voorbeelden van inhoud klacht:</i>
Vrijheidsbeneming	In deze situatie mocht de beklaagde de klager niet aanhouden, in verzekering stellen of de procedure bij de vrijheidsbeneming is niet correct toegepast (bijv. is de klager niet meegedeeld waarvoor hij aangehouden is).
Binnentreden	Het zonder toestemming van de bewoner binnentreden van een pand dan wel zonder bevel binnentreden van een woning.

Doorzoeken	Het zonder toestemming van de bewoner doorzoeken van een woning dan wel zonder bevel doorzoeken van een woning.
Inbeslagneming	Het in beslag nemen van goederen van klager, terwijl de beklaagde hiervoor geen wettelijk bevoegdheid heeft; niet of te laat de goederen teruggeven.
Fouilleren	Het fouilleren van klager zonder dat beklaagde hiervoor wettelijk bevoegdheid was (er was geen grond aanwezig, waarop gefouilleerd mocht worden of de fouillering had plaats moeten vinden door een vrouwelijk politieambtenaar) of de beklaagde heeft de fouillering niet correct uitgevoerd.
Zaakwaarneming	Bij afwezigheid van de klager is de beklaagde als zaakwaarnemer opgetreden terwijl dat in de gegeven omstandigheid niet nodig was. Beklaagde heeft bijv. een kapot wc-raampje laten vernieuwen op de eerste verdieping van het huis van klager, terwijl deze niet aanwezig was.
Identificatie (conform W.I.D.)	Het vragen om een identificatiebewijs, terwijl daartoe in de gegeven omstandigheden geen aanleiding voor is.
Verhoor	Te lang verhoor; geen ouder of advocaat bij het verhoor aanwezig laten zijn; ongeoorloofde druk uitoefenen bij het verhoor.

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

Hoofdrubriek Politieoptreden	Klacht over gedragingen die de politieambtenaar individueel of de organisatie betreffen.
<i>Subrubrieken:</i>	<i>Voorbeelden van inhoud klacht:</i>
Geen of onvoldoende actie	Ondanks toezegging geen politie ter plaatse (bijv. overlastsituatie); politie pakt niet door; verkeerd of onvolledig onderzoek .
Onjuiste actie	Politie treedt op als collectief (bijv. voetbalincidenten / verkeerscontroles / preventieve acties).
Arrestantenbehandeling	Onvoldoende gehoor geven op bellen; geen insluitingsprotocol verstrekken; geen medicatie verstrekken; ouders van minderjarigen niet kennisgeven; accommodatieklachten; geen specifieke voeding.

Discriminatie/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).