

**Politie Flevoland / Gooi en
Vechtstreek**
Jaarverslag klachten
2012

Inhoudsopgave :

Inhoudsopgave :	- 1 -
1. Voorwoord	- 2 -
2. Algemeen	- 3 -
2.1 Inleiding.....	- 3 -
2.2 Terugblik 2012.....	- 4 -
3. Aantallen en afdoening	- 5 -
3.1 Kwantitatief jaarverslag	- 5 -
3.3 Overzichten per district/afdeling	- 7 -
3.4 Resultaten tijdigheid en oorzaken.....	- 7 -
4. Onafhankelijke klachtencommissie	- 8 -
6. Slotbeschouwing.....	- 10 -
7. Nationale Ombudsman.....	- 11 -
7.1 Algemeen	- 11 -
Bijlage 1: Definities en toelichtingen	- 12 -
Bijlage 2: Toelichting klachtrubrieken	- 13 -

1. Voorwoord

Geachte lezer,

Voor u ligt het laatste verslag klachtenafhandeling over het jaar 2012 van de regionale politiekorpsen Flevoland en Gooi en Vechtstreek.

Dit verslag wordt verspreid in de politiebureaus in de regio en ter kennis gebracht aan alle betrokken gemeentebesturen en de overige politieregio's.

Volgens de Politiewet 1993 draagt de korpsbeheerder zorg voor de registratie en jaarlijkse publicatie van de ingediende klachten over politieoptreden en de afdoening daarvan. Dit verslag vormt de neerslag hiervan.

De korpsbeheerder wordt daarbij ter zijde gestaan door een klachtencoördinator, die de regie over de klachtafhandeling voert, en een onafhankelijke klachtencommissie die korpsbeheerder adviseert over de afdoening van klachten die niet door middel van overleg met de klager of bemiddeling kunnen worden afgehandeld.

De klachtencoördinatoren van beide korpsen dragen zorg voor de registratie van klachten en zij bewaken de procedure. Daarnaast behandelen zij, samen met een klachtbehandelaar, klachten door middel van het voeren van bemiddelingsgesprekken en/of het geven van informatie aan klagers.

Ook in dit jaarverslag wordt het landelijk vastgestelde format voor het jaarverslag over de klachten toegepast. Het landelijk format beoogt een eenvoudige wijze van rapporteren over de klachten. Kern ervan is de landelijk vastgestelde lijst van klachtensoorten. Het bleek in het verleden in de praktijk dat in de 26 politieregio's verschillende methodieken van klachtregistratie en klachtbehandeling waren ontstaan. Dat had tot gevolg dat het niet mogelijk was een totaal beeld van de klachten en de aard daarvan op landelijk niveau te krijgen. Dat leidde er toe, dat op basis van de klachten geen sturend beleid voor de politie was te formuleren, terwijl klachten bij uitstek de bron zijn van inzicht in het functioneren van de politie in Nederland.

Alleen de Nationale ombudsman had een afgeleid inzicht in het functioneren van de politie door de klachten, die burgers bij hem neerlegde. De interventie van de Nationale ombudsman kan op twee wijzen tot stand komen. De eerste is dat de burger zich rechtstreeks zonder klachtbehandeling door de politie tot de Nationale ombudsman wendt. De tweede mogelijkheid is in het klachtrecht bij de politie gelegen. Een burger kan zijn klacht aan de Nationale ombudsman voorleggen, als hij het niet eens is met het oordeel van de korpsbeheerder over zijn klacht.

2. Algemeen

2.1 Inleiding

Naast het feit dat een goede klachtvoorziening tot herstel van de verstoorde relatie tussen politie en burger kan leiden, verkrijgt de politieorganisatie door de resultaten van het afhandelen van klachten een instrument tot kwaliteitsverbetering.

De beide politieregio's en de klachtencommissie streven daarom naar een zorgvuldige afdoening van klachten waarmee op snelle wijze het vertrouwen van de burger in de politie hersteld wordt, de klacht zo min mogelijk wordt gejuridiseerd en/of gebureaucratiseerd en waarbij klager waar mogelijk genoegdoening krijgt. Zij probeert door middel van bemiddelingsgesprekken zo snel mogelijk een goede oplossing te zoeken voor de klachten van de klagers. Lukt dat niet, dan wordt de klacht in behandeling genomen door de korpsbeheerder. De klachtencommissie adviseert de korpsbeheerder in de afhandeling van de klacht.

De klachten van burgers over het optreden van de beide korpsen worden op grond van de Klachtregeling politie Gooi en Vechtstreek en politie Flevoland, laatstelijk vastgesteld d.d. 1 september 2010, behandeld. Hierbij wordt de volgende werkwijze gehanteerd.

Beknopte regeling klachtenbehandeling van de korpsen:

- Een klacht komt binnen bij de korpsbeheerder;
- De klacht wordt door de klachtencoördinator geregistreerd;
- Klachtencoördinator en klachtenbehandelaar beoordelen de klacht ten behoeve van de te kiezen behandelwijze. Indien een klacht niet direct op simpele wijze schriftelijk of telefonisch kan worden afgedaan, ontvangt klager binnen een week een ontvangstbevestiging en wordt de klacht doorgezonden naar de verantwoordelijke wijkteamchef / chef basiseenheid. Maandelijks wordt een overzicht gestuurd van alle binnengekomen klachten aan de districtschefs.
- Binnen 6 weken wordt de klacht door de behandelaar afgedaan. In de regel wordt klager uitgenodigd voor een gesprek met als doel de klacht te bemiddelen;
- Indien tijdens het intakegesprek klager door bemiddeling tevreden gesteld wordt, wordt dit schriftelijk door de behandelaar of de klachtencoördinator bevestigd. De klacht is daarmee afgehandeld;
- Klachten die niet bemiddeld kunnen worden, worden doorgezonden naar de secretaris van de klachtencommissie;
- Aan de hoofdofficier van Justitie en aan de burgemeester van het gebied waar de klacht zich heeft afgespeeld worden in de gelegenheid gesteld om kennis te nemen van de klacht en, hierover eventueel advies uit te brengen;
- De klachtencommissie bespreekt de klacht, hoort klager en beklagde en stelt haar advies aan de korpsbeheerder op;
De korpsbeheerder stelt zijn oordeel vast en stelt klager hiervan op de hoogte. De korpschef, de districtschef, de burgemeester en de hoofdofficier ontvangen hiervan een afschrift. Klager wordt gewezen op de mogelijkheid van beroep bij de Nationale Ombudsman.

Klachten van burgers over het politieoptreden dienen volgens de Politiewet bij de korpsbeheerder te worden ingediend. In de praktijk worden ook klachten verzonden aan burgemeesters, de korpschef of ingediend bij de politiebureaus. Klachten mogen ook mondeling worden ingediend. Als klager fysiek niet in staat is om een klachtformulier in te vullen, wordt klager door een politieambtenaar geholpen. Op de balies van alle politiebureaus in de regio zijn daartoe klachtenformulieren beschikbaar.

Na de selectie van de klachten door klachtencoördinator en klachtenbehandelaar worden de te bemiddelen klachten nagetrokken, waarbij ook de visie van de betrokken politieambtenaar wordt opgevraagd. Vervolgens vindt er een gesprek tussen klager en de desbetreffende leidinggevende plaats. In een enkel geval vinden deze gesprekken plaats onder leiding van de klachtencoördinator. In een aantal bepaalde gevallen wordt de klacht telefonisch of schriftelijk afgedaan.

Een aantal klagers blijkt vooral behoefte te hebben aan een luisterend oor en een goed gesprek. Ook is er veel behoefte aan uitleg van juridische kaders en interne voorschriften. Een succesvolle bemiddeling behoeft uiteraard niet in te houden dat de klacht onterecht was. Geregeld blijkt een

bemiddelde klacht een terechte klacht te zijn en worden excuses aangeboden en waar nodig maatregelen genomen. Eventuele leermomenten worden direct opgepakt en doorgevoerd. Genoemde werkwijze heeft niet alleen een gunstig effect op de doorlooptijden van de klachten, maar is vooral ook voor beide partijen een meer bevredigende wijze van omgaan met klachten. Vooral de snelheid van reactie en afhandeling en de verkregen persoonlijke aandacht wordt door klagers als zeer positief ervaren.

Het komt ook voor dat een bemiddeling niet tot tevredenstelling van de klager leidt. De klacht wordt dan doorgezonden naar de secretaris van de klachtencommissie, waarna een advies van de klachtencommissie en een oordeel van de korpsbeheerder over het al dan niet gegrond zijn van de klacht volgt.

De klachtencommissie adviseert de korpsbeheerder over de afdoening van klachten over het optreden van de politie in Gooi en Vechtstreek en Flevoland, die niet door bemiddeling in de informele fase konden worden afgedaan. De klachtencommissie behandelt uitsluitend klachten in de zogenaamde formele fase. De leden van de commissie zijn onafhankelijk. De commissie bestaat uit 8 leden. De voorzitter wordt in functie benoemd. De zittingstermijn bedraagt vier jaren, met de mogelijkheid van eenmalige herbenoeming voor vier jaren.

In haar vergaderingen bespreekt de commissie de klachten die niet door bemiddeling zijn afgehandeld. Van de klachten die in onderzoek zijn genomen heeft de commissie in het kader van hoor en wederhoor een gesprek met klager en de betrokken politieambtenaren.

Teneinde de termijn van de klachtafhandeling zo kort mogelijk te houden tracht de klachtencommissie haar adviezen nog in dezelfde vergadering of anders zo snel mogelijk na de vergadering door middel van overleg vast te stellen. Het advies van de commissie gaat vervolgens naar de korpsbeheerder. De korpsbeheerder stelt de klager in kennis van haar oordeel. Tegen dit oordeel kan de klager bij de Nationale ombudsman in beroep gaan.

Het onderzoeksdossier dat aan de commissie wordt voorgelegd omvat:

- de brief of brieven van klager(s) met eventuele bijlagen;
- de rapporten van de politieambtenaar of politieambtenaren over wie geklaagd wordt; eventueel een advies/opvatting van de burgemeester van de betreffende gemeente en het advies/opvatting van de Hoofdofficier van Justitie;
- opvatting korpschef.

In haar adviezen streeft de commissie ernaar dat deze, zowel naar klagers als de betrokken politieambtenaar toe, leesbaar, logisch en begrijpelijk zijn. De voorzitter van de commissie treedt indien nodig in contact met de korpsbeheerder en de korpschef over in de klachten of klachtbehandeling naar voren gekomen zaken.

De Klachtregeling is gepubliceerd op de websites van beide korpsen.

2.2 Terugblik 2012

Het jaar 2012 heeft voor een groot deel in het teken gestaan van wat binnen de politie "Dag 1" is gaan heten. Vanaf 1 januari 2013 houden de regionale korpsen op te bestaan. De nieuwe op te richten afdeling "Veiligheid, Integriteit en Klachten" binnen de nieuwe politie-eenheid "Midden-Nederland" had de opdracht om vanaf 1 januari op een eenduidige manier te gaan werken. Dit gold niet alleen voor de klachtenbehandelaars, maar ook voor de klachtencommissies. Cultuurverschillen moesten en moeten worden overbrugd. Zowaar geen sinecure. In dit kader is het goed om te constateren dat gaande de rit de diverse klachtenbehandelaars elkaar weten te vinden. Dat aan de hand van praktijkvoorbeelden wordt gediscussieerd over een nieuwe werkwijze.

3. Aantallen en afdoening

Dit hoofdstuk bevat cijfermatige overzichten van de ontvangen en afgehandelde klachten, klachtelementen en – voor zover er sprake was van formele behandeling – de beoordeling daarvan.

3.1 Kwantitatief jaarverslag

In behandeling per 31-12-2011	7	
Ontvangen klachten in 2012	554	
		601
Niet in behandeling genomen cf. Awb / Doorzending andere instantie	-119 -011	
Klachtbehandeling in verslagjaar		465
Afgehandeld in eerste instantie	437	
Formeel afgehandeld	18	
		421
In behandeling per 31-12-2012		10

Zie bijlage 1 voor een toelichting op de gebruikte termen

3.2. Beslissing per categorie

Rubriek	Politie Flevoland	Politie Gooi & Vechtstreek	Informele afdoening	Formele afdoening	Eindtotaal			
				Gegronnd	Ongegrond	Deels gegronnd	Geen oordeel	Totalen
Geweld								
Fysiek	13	12	24		1			25
Handboeien	2	3	5					5
Wapenstok			0					0
Pepperspray			0					0
Diensthond	1		1					1
Vuurwapen	1		1					1
<i>Subtotaal</i>	17	15	31		1			32

Bevoegdheden

Vrijheidsbeneming	35	17	50	1	1			52
Binnentreden	5	1	3		3			6
Doorzoeken			0					0
Inbeslagneming	7		6				1	7
Fouilleren	2		2					2
Zaakwaarneming			0					0
Identificatie (conform W.I.D.)	1		1					1
Verhoor	2		0		2			2
<i>Subtotaal</i>	52	18	62	1	6		1	70

Dienstverlening & Service

Bereikbaarheid	5	3	8					8
Niet of te laat komen	2		2					2
Aangifte / klacht niet opnemen	31	7	31	4	3			38
Informatieverstrekking	36	10	41	1	4			46
Privacyschending	11	1	11		1			12
Persvoorlichting	1		1					1
Klachtbehandeling	1	1			2			2
<i>Subtotaal</i>	87	22	94	5	10			109

Politietreden

Geen of onvoldoende actie	89	47	124	3	9			136
Onjuiste actie	100	28	107	4	15		2	128
Arrestantenbehandeling	1	3	4					4
Discriminatie	1		1					1
Seksuele intimidatie			0					0
Bejegening / houding / gedrag	76	31	101	2	2		2	107
Afspraken niet nakomen	4		0	2	2			4
Naam / legittimatie	4		3		1			4
Verkeersgedrag	24	7	31					31
Vastleggen / verantwoorden	1	2	3					3
Deskundigheid	5	1	6					6
Objectiviteit	7	1	7		1			8
<i>Subtotaal</i>	312	120	387	11	30		4	432
Totaal	468	175	574	17	47	0	5	643

3.3 Overzichten per district/afdeling

Werkgebied	Ontvangen	Afgehandeld	
		bemiddeld	klachtencie
Almere-Oost	99	92	7
Almere-West	44	44	
Almere-Haven	16	16	
Almere-Buiten	40	40	
Zeewolde	10	8	2
Lelystad-Oost	30	29	1
Lelystad-West	50	49	1
Dronten	16	16	
N.O.P. – Urk	48	46	2
Hilversum Centrum Oost	50	47	3
Weidemereren Hilversum Zuid	10	9	1
Laren Hilversum Noord-Meent	5	5	
Naarden-Bussum	16	14	2
Huizen-Blaricum	18	14	4
Weesp-Muiden	13	13	
ITC	26	26	
VHT/VOA	15	15	
Recherche	18	18	
Organisatie	6	6	
Totaal	530	507	23

3.4 Resultaten tijdigheid en oorzaken

In artikel 11 van de interregionale Klachtregeling is bepaald dat voor de afhandeling van een klacht, die ter beoordeling wordt voorgelegd aan de klachtencommissie, een termijn geldt van 10 weken. De mogelijkheid bestaat deze termijn eenmaal met 4 weken te verlengen. Beide termijnen zijn termijnen van orde. Veel klachten worden snel afgedaan of bemiddeld. Voor die klachten waarin de politie een uitvoerig onderzoek heeft ingesteld, bleek deze termijn niet haalbaar. De klachten, die voor een beoordeling aan de klachtencommissie worden voorgelegd zijn vaak complexe aangelegenheden, die een langere voorbereidingstijd vergen. Tevens bleek dat de politie in een aantal gevallen te veel tijd nodig heeft om te rapporteren. Ook komt het voor dat klager een afspraak voor een bemiddelingsgesprek afzegt, waardoor er nieuwe afspraken gemaakt moeten worden. Over het algemeen kan gesteld worden dat klachten binnen de daarvoor gestelde termijnen worden afgehandeld.

4. Onafhankelijke klachtencommissie

4.1. Inleiding

In dit hoofdstuk staat de Commissie voor de Politieklachten centraal. Op grond van artikel 10 van de Klachtregeling Politie Gooi en Vechtstreek en Politie Flevoland 2010 adviseert deze de korpsbeheerders ten behoeve van de beslissing op klachten. .

De Commissie bestaat uit personen die niet werkzaam zijn bij de Politie Gooi en Vechtstreek en/of de Politie Flevoland. Derhalve is sprake van een externe, onafhankelijke commissie. De Commissie wordt terzijde gestaan door een ambtelijk secretaris.

In 2012 was de Commissie voor de Politieklachten als volgt samengesteld:

Voorzitter	mevrouw E.J. van Duijn
Leden	mevrouw M.T. Fraenk de heer mr. B.W. Hopperus Buma de heer prof. dr. G.R.A. de Jong (tot 22 september 2012) de heer mr. H.A. Mreijen de heer dr.ir.F.H.M. van de Ven mevrouw mr. L.F. Withaar-Weijns
Secretariaat	de heer mr. P.C.J. Cassé

4.2. Klachten

De Klachtencommissie heeft zes klachten onderzocht, waarvan de bemiddeling voor de klager niet het gewenste resultaat heeft opgeleverd. In totaal hebben de korpsbeheerders een oordeel uitgesproken over 23 klachten. Zeven van deze klachten waren een overloop uit 2011.

In tabel 3.2. zijn de klachtonderdelen, zoals die door de klachtencommissie zijn geadviseerd, weergegeven.

Aantal klachten per gemeente

- Almere: 7
- Lelystad: 2
- Noordoostpolder: 2
- Dronten: 0
- Zeewolde: 2
- Urk: 1
- Hilversum: 4
- Huizen: 4
- Naarden-Bussum: 2

4.3. Wijze van horen

In Flevoland is het de gewoonte om klagers en politieambtenaren niet tegelijkertijd te horen. Deze methode is in begin jaren van deze eeuw ingevoerd, omdat bleek dat klagers in het bijzijn van de beklagde politieambtenaren zich niet vrij voelden te vertellen wat op hun hart lag. In Gooi en Vechtstreek zijn klagers en beklagden in aanwezigheid van hun chef altijd gelijktijdig gehoord. Beide hoormethoden mogen worden gevolgd. In essentie is het geen zitting, zoals, die in de rechtspleging wordt toegepast. Het is de bedoeling dat de klager weer vertrouwen in de politie krijgt en dat de politie er wat van leert. Het contact met een onafhankelijke adviescommissie is daar een belangrijke bouwsteen in voor de klager. Aanvankelijk in afwachting van de fusie van beide korpsen en nu in afwachting van de komst van de Nationale Politie worden beide hoormethoden toegepast, waarbij de woonplaats van de klager dan wel binnen het gebied van het korps, waar het voorval zich heeft afgespeeld bepaalt welke hoormethode wordt toegepast. Er heeft binnen de klachtencommissie voor

de tweede keer na de fusie van de beide klachtencommissies een evaluatie van de beide hoormethoden plaatsgevonden. De inwerkingtreding van de wet op de Nationale Politie zal op 1 januari 2013 plaats te vinden. Vooralsnog blijft de klachtencommissie tot 1 januari 2013 beide methoden hanteren. Er wordt naar de klacht, de klager en de wens van de klager gekeken welke methode wordt toegepast.

Ook dit jaar zijn klagers zonder bericht en met bericht niet verschenen in de hoorzitting. Hiermee wordt de bedoeling van het klachtrecht enigszins ondermijnd. De klager ontnemt zich de mogelijkheid zijn klacht te verduidelijken tegenover de klachtencommissie en de klachtencommissie wordt verdere informatie onthouden, die mogelijkerwijs het advies verder had verdiept.

4.4. Aanbevelingen van de klachtencommissie

Het aantal klachten blijft ver achter bij het aantal contacten dat de burger met de politie heeft. Bejegening blijft de hoofdmoot van de klachten met daarnaast het probleem van het niet opnemen van een aangifte. Het is bekend, dat de korpsleiding heeft verordonneerd dat aangifte dient worden opgenomen als een burger daar op staat, hoewel voor de politieambtenaar het duidelijk is dat het tot niets leidt bij het Openbaar Ministerie of de burger in feite slechter af is met aangifte doen, zoals bij burenruzies, tenzij overduidelijk strafbare feiten worden gepleegd. Verder beveelt de klachtencommissie aan dat het opnemen van aangiften altijd dient te gebeuren en dat een aangifte niet "civiel" wordt verklaard, als een burger er op aandringt dat een aangifte moet worden opgenomen. De klachtencommissie adviseert altijd de klacht gegrond te verklaren als wordt geweigerd aangifte op te nemen.

De klachtencommissie beveelt aan om bij de trainingen blijvend aandacht te besteden aan de bejegening van burgers. Het hoort bij een professionele houding. Het is de klachtencommissie bekend dat houding en gedrag regelmatig aan de orde komen bij de IBT trainingen. In deze verslagperiode springen klachten over de verwachting van burgers van het politieoptreden eruit. De meeste burgers hebben het grootste vertrouwen in de politie. Soms hebben ze daarbij een voorstelling van het politieoptreden, die niet strookt met de werkelijkheid. Het is de klachtencommissie gebleken, dat in meerdere gevallen de politie niet goed terugkoppelt welk vervolg aan een zaak wordt gegeven. Deze klagende burgers hebben vaak een zeer optimistisch beeld van hetgeen de politie voor hen kan doen. Dat leidt tot teleurstellingen, die weer tot klachten leiden. De klachtencommissie beveelt aan dat voor de terugkoppeling naar burgers een vast protocol wordt ontworpen en toegepast, zodat de burger weet wat en wanneer hij wat kan verwachten. Een vast aanspreekpunt is hierbij van doorslaggevend belang. Verder is het beheersen van de verwachtingen bij de burgers van de mogelijkheden van de politie een belangrijke maatregel om teleurstellingen bij de burger te voorkomen.

6. Slotbeschouwing

De interregionale Klachtencommissie heeft als taak in onafhankelijkheid klachten te beoordelen en het politieoptreden te analyseren. Dit verslag en de daarin geformuleerde aanbevelingen zijn daarvan de neerslag. Zoals hiervoor al is geconstateerd zijn er geen wezenlijke afwijkingen van de bevindingen ten opzichte van voorgaande verslagjaren en zijn er ook geen structurele tekortkomingen in het functioneren van de regiopolitie Gooi en Vechtstreek en de regiopolitie Flevoland gebleken.

7. Nationale Ombudsman

7.1 Algemeen

Indien een klager het niet eens is met de inhoudelijke beslissing van de korpsbeheerder over zijn klacht, of de gang van zaken tijdens het klachtonderzoek, bestaat de mogelijkheid om zich binnen een jaar te wenden tot de Nationale ombudsman met het verzoek een onderzoek in te stellen naar de klachtafhandeling en de inhoudelijke beslissing van de korpsbeheerder.

Ook de beklaagde kan – uitsluitend met betrekking tot de procedurele gang van zaken – binnen een jaar na ontvangst van het oordeel van de korpsbeheerder, de Nationale ombudsman verzoeken een onderzoek naar de klachtafhandeling in te stellen.

De Nationale ombudsman heeft in 2012 geen rapporten uitgebracht over gedragingen van politieambtenaren van de Politie Flevoland en de Politie Gooi en Vechtstreek.

Bijlage 1: Definities en toelichtingen

Definities t.b.v. kwantitatief jaarverslag

In behandeling vorig jaar:	Het aantal klachten dat nog in behandeling is vanuit het vorige verslagjaar.
Ontvangen klachten:	Alle schriftelijke uitingen van ontevredenheid over een gedraging van een lid van het korps, die in het verslagjaar zijn ontvangen. Onder 'schriftelijke uitingen' wordt verstaan: klachten die met hulp van de politie op schrift zijn gesteld, die rechtstreeks zijn afgegeven dan wel via de post, via het digitale klachtenformulier of per e-mail zijn binnengekomen.
Niet in behandeling genomen cf. AWB:	In artikel 9:8 Algemene wet bestuursrecht staat een opsomming wanneer een bestuursorgaan niet verplicht is een klacht te behandelen: reeds eerder ingediend, langer dan een jaar geleden, bezwaar of beroep mogelijk, rechterlijke procedure, opsporingsonderzoek, onvoldoende belang klager of onvoldoende gewicht gedraging. Klachten die om één of meer van die redenen niet in behandeling worden genomen worden hier vermeld.
Doorzending andere instantie	Indien een klacht geen betrekking heeft op een gedraging van een ambtenaar van het betreffende korps wordt de klacht doorgezonden naar het juiste bestuursorgaan. Klager wordt hiervan schriftelijk op de hoogte gebracht.
Afgehandeld in eerste instantie	Klachten die in het verslagjaar zonder formeel oordeel werden afgedaan omdat klager geen behoefte had aan formele behandeling.
Formele behandeling	Klachten die formeel zijn afgehandeld, nadat afhandeling in eerste instantie niet gelukt of gewenst is. De korpschef beoordeelt namens de korpsbeheerder de klacht, met een advies van de klachtencommissie, van de burgemeester van de gemeente waar de gedraging heeft plaatsgevonden en van de hoofdofficier van justitie.

Bijlage 2: Toelichting klachtrubrieken

Hoofdrubriek Geweld	Klacht over gebruik van geweld of dreigen met geweld. Gebruik is niet subsidiair en/of niet proportioneel.
Subrubrieken:	Voorbeelden van inhoud klacht:
Fysiek	Slaan met hand of vuist of voorwerp (bijv. portofoon of 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 de wapenstok niet goed gebruikt (tegen het hoofd geslagen 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.
Subrubrieken:	Voorbeelden van inhoud klacht:
Vrijheidsbeneming	In deze situatie mocht de beklaagde de klager niet aanhouden, in verzekering stellen of de procedure bij de vrijheidsbeneming is niet correct toegepast (bijv. is de klager niet meegedeeld waarvoor hij aangehouden is).
Binnentreden	Het zonder toestemming van de bewoner binnentreden van een pand dan wel zonder bevel binnentreden van een woning.
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 (bijv. iemand op grond van W.I.D. om het niet kunnen tonen van een legitimatie aanhouden, terwijl de beklaagde alleen maar geconstateerd heeft, dat het achterlampje van de fiets van klager niet brandde).
Verhoor	Te lang verhoor; geen ouder of advocaat bij het verhoor aanwezig laten zijn; ongeoorloofde druk uitoefenen bij het verhoor.

Hoofdrubriek Dienstverlening & Service	Klacht over de dienstverlening van de politie en verleende service aan de burger.
Subrubrieken:	Voorbeelden van inhoud klacht:
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.
Subcategorieën:	Inhoud klacht:
Geen of onvoldoende actie	Ondanks toezegging geen politie ter plaatse (bijv. overlastsituatie); politie pakt niet door; verkeerd of onvolledig onderzoek.
Onjuiste actie	Politie treedt op als collectief (bijv. voetbalincidenten / verkeerscontroles / preventieve acties).
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 (bijv. niet op de hoogte zijn van de juiste wetgeving).
Objectiviteit	Partijdig optreden (bijv. bij een burengeschil).