

RAAD VAN STATE, AFDELING BESTUURSRECHTSPRAAK

VOORZITTER VAN DE XIVe KAMER

A R R E S T

**nr. 251.158 van 30 juni 2021
in de zaak A. 232.867/XIV-38.586**

In zake:

XXXX

bijgestaan en vertegenwoordigd door
advocaat Ann Coolsaet
kantoor houdend te 2018 Antwerpen
Arthur Goemaerelei 69
bij wie woonplaats wordt gekozen

tegen:

de STAD ANTWERPEN
bijgestaan en vertegenwoordigd door
advocaat Liesbet Vandendriessche
kantoor houdend te 9051 Gent
Raymonde de Larochelaan 19b
bij wie woonplaats wordt gekozen
eveneens bijgestaan en vertegenwoordigd door
advocaat Thomas De Donder
kantoor houdend te 2018 Antwerpen
Lange Lozanastraat 270

I. Voorwerp van de vordering

1. De vordering, ingesteld op 8 februari 2021, strekt tot de schorsing van de tenuitvoerlegging van de beslissing van de burgemeester van de stad Antwerpen van 4 januari 2021, waarbij aan verzoekster als zware tuchtsanctie het ontslag van ambtswege wordt opgelegd.

II. Verloop van de rechtspleging

2. De verwerende partij heeft een nota en een administratief dossier ingediend.

Eerste auditeur Geert De Bleeckere heeft een verslag opgesteld.

De partijen zijn opgeroepen voor de terechtzitting, die heeft plaatsgevonden op 19 mei 2021 om 16u20.

Kamervoorzitter Geert Debersaques heeft verslag uitgebracht.

Advocaat Ann Coolsaet, die verschijnt voor verzoekster, en advocaat Liesbet Vandendriessche, die verschijnt voor de verwerende partij, zijn gehoord.

Eerste auditeur Geert De Bleeckere heeft een eensluidend advies gegeven.

Er is toepassing gemaakt van de bepalingen op het gebruik der talen, vervat in titel VI, hoofdstuk II, van de wetten op de Raad van State, gecoördineerd op 12 januari 1973.

III. Feiten

3.1. Verzoekster is assistent in het administratief en logistiek kader bij de lokale politiezone Antwerpen (PZ 5345). Sinds 10 maart 2020 is zij tewerkgesteld als *calltaker* bij het *callcenter* van de Blauwe Lijn.

3.2. Met het inleidend verslag van 3 juni 2020 stelt de hogere tuchtoverheid voor om verzoekster de zware tuchtstraf van het ontslag van ambtswege op te leggen. In dit verslag wordt een uiteenzetting gegeven van de feiten, de omstandigheden en de gevolgen ervan, van de datum van kennisneming van de feiten, van het vaststaan, de kwalificatie en de toerekening ervan. Tevens bevat het een voorstel tot zware tuchtstraf, met name de hiervoor reeds aangehaalde tuchtstraf.

3.3. Op 8 juli 2020 wordt verzoekster gehoord door de hogere tuchtoverheid. In het schriftelijk verweer voert verzoekster onder meer aan dat de vijf gesprekken die haar worden verweten, “atypische gesprekken zijn voor de Blauwe Lijn.” In het proces-verbaal van de hoorzitting is vermeld dat “betrokkene en haar verdediger” verklaren dat “er [...] tevens op [wordt] gewezen dat deze [telefoongesprekken] atypisch zijn en geen doorsneegesprekken bij de Blauwe Lijn betreffen”.

3.4. Op 14 juli 2020 stelt de hogere tuchtoverheid voor om aan verzoekster de zware tuchtstraf van ontslag van ambtswege op te leggen.

In dit voorstel tot zware tuchtstraf is onder het kopje “6. Analyse van het verweer” het volgende gesteld:

“6.2 Tweede middel

Volgens uw verweer zijn de gesprekken die u worden verweten atypische gesprekken voor de Blauwe Lijn. U stelt een hele dag door gesprekken te voeren zonder ophouden, onafgezien van een korte lunchpauze. Veel van die gesprekken gaan over parkeerverboden, getakelde voertuigen, de coronacrisis,... Het merendeel van die gesprekken verloopt ook zonder problemen.

Er bestaat geen draaiboek noch uitgeschreven procedure hoe met dergelijke gesprekken moet worden omgegaan.

Beoordeling

Bij navraag aan de teamleider van de Blauwe Lijn blijkt dat deze gesprekken wel degelijk standaardgesprekken zijn. Dat de andere gesprekken die u voerde zonder problemen verliepen, blijkt evenmin uit het dossier zoals blijkt uit de opgestelde functioneringsnota's. U volgde echter de adviezen van uw collega's niet op, noch de verbeterpunten die in de functioneringsnota's worden aangehaald (zoals onder meer punt 2 opgenomen in de functioneringsnota van 23 april 2020: '[verzoekster] moet zich meer openstellen en luisteren (lees: empathisch opstellen) in plaats van in discussie te gaan en daardoor zelfs onvriendelijk over te komen. Als voorbeeld haal ik een recent gesprek aan. Daar stelt ze de melder zijn probleem steeds in vraag en stelt ook ze een heleboel overbodige vragen waardoor het lijkt alsof ze vanuit de hoogte doet en de indruk geeft van de persoon niet te willen helpen.'

Het argument dat er nergens wordt beschreven op welke manier moet worden omgegaan met de burger tijdens gesprekken, kan evenmin worden aanvaard. De basisvereisten voor elk politiepersoneelslid en in het bijzonder voor een medewerkster van een onthaalfunctie (zowel voor fysiek als telefonisch onthaal) zijn klantvriendelijkheid en empathie. Dit werd ook expliciet in uw planningsgesprek als onthaalmedewerkster Noorderlaan d.d. 23 november 2016 opgenomen:

'[Verzoekster] zal handelen conform deze waarden van politiediensten, tevens zal zij de waarden LPA ook uitdragen, deze waarden zijn:

Klantgericht handelen:

- Mensen centraal zetten
- In elke situatie oog voor de betrokkenen hebben
- Actief diensten aanbieden
- Steeds vriendelijk en beleefd zijn
- Geduld bewaren tegenover lastige klanten
- Correct en snel reageren op vragen van klanten
- Mensen die je niet kan helpen correct doorverwijzen
- Je eigen klantgerichtheid en deze van anderen steeds in vraag stellen en verbeteren, ...

(...)

Openheid en empathie tonen:

- Je proberen in te leven in de situatie van iemand anders
- Iedereen gelijk behandelen ongeacht geslacht, kleur, taal,...
- Je eigen idee niet als het enige goede idee beschouwen maar actief luisteren naar andere meningen
- Niet bang zijn voor conflicten en meningsverschillen maar zoeken naar compromissen
- Assertief voor je eigen mening opkomen met respect voor anderen, op een constructieve wijze durven zeggen wat jouw mening/visie is, ...'

Onder B. Individuele doelstellingen wordt vermeld:

'(...) Zij zal steeds de klant beleefd te woord staan, situaties leren inschatten, over een groot inlevingsvermogen beschikken en hierbij steeds rekening houden met de diverse types van mensen die zich aanbieden'.

Bij de operationele doelstellingen wordt aangehaald 'dat ze ([verzoekster]) de klanten die zich aanbieden aan de receptie snel en kwaliteitsvol zal verder helpen. (...) Zij zal inkomende telefoons onmiddellijk opnemen en adequaat doorzetten.'

Bij aanvang van uw functie van *calltaker* bij de Blauwe Lijn werden de vereiste vaardigheden ook met u besproken, waaronder 'Vaardigheid 1: inlevingsvermogen en Vaardigheid 2: actief luisteren en analytisch vermogen'.

Daarnaast heeft u de opleiding 'Sociale vaardigheden voor medewerkers Onthaal en Blauwe Lijn' gevolgd (op 30 november 2017) waarbij de vaardigheden 'klantvriendelijkheid' en 'empathie' nogmaals aan bod kwamen. Alsook de opleiding suïcidepreventie, waarbij u ook tools werden aangereikt om moeilijkere gesprekken met burgers aan te gaan. U heeft, zoals reeds aangehaald bij de beoordeling van het eerste middel, verscheidene jaren (sinds 2016) een onthaalfunctie uitgeoefend bij het politiekantoor Noorderlaan waardoor u dan ook de nodige ervaring hebt opgedaan om met deze gesprekken en kwetsbare/lastige burgers om te gaan.

Uit het geluidsfragment van het eerste gesprek blijkt evenwel dat u deze vaardigheden niet hebt toegepast. U heeft daarentegen het gesprek volledig laten escaleren door uw tussenkomsten. U haalt als reden hiervoor aan dat u geen psychiater bent en als *calltaker* geen behoorlijke opleiding heeft gekregen. Dit kan zoals ook uiteengezet onder de beoordeling bij punt 1 niet ernstig genoemd worden. Van een *calltaker* wordt niet gevraagd om de psychische problemen van de oproeper op te lossen maar wel dat de burger op een klantvriendelijke en respectvolle manier wordt bejegend, wat u *in casu* allesbehalve heeft gedaan.

Ook de vier andere gesprekken die u worden verweten, getuigen van een bijzonder klantenvriendelijk en onempatisch optreden, zoals uiteengezet in punt 4 van mijn inleidend verslag. Stellen dat uw gedrag te wijten is aan gebrek aan opleiding als *calltaker* kan wederom niet aanvaard worden, gezien u voorafgaand aan uw functie bij de Blauwe Lijn reeds verscheidene jaren werkzaam was als onthaalmedewerkster Noorderlaan en daar ook geconfronteerd werd met

telefonische oproepen van burgers met hulpvragen. Bovendien had u in het verleden al relevante opleidingen gevolgd om met dergelijke problemen en bepaalde aspecten om te gaan (zoals suïcidepreventie) die bij een eerstelijnsfunctie aan bod kunnen komen. Ook kreeg u wel degelijk opleiding en begeleiding bij de Blauwe Lijn. Zoals ook blijkt uit de geluidsfragmenten van deze gesprekken was u ondanks deze opleidingen en uw ervaring echter bijzonder klantenvriendelijk en onempathisch.

Kortom, het argument dat de tekortkomingen die u worden verweten wellicht hadden kunnen worden vermeden door u een volledige opleiding te geven bij de Blauwe Lijn kan niet gevolgd worden gezien u in het verleden wel degelijk relevante opleidingen hebt gevolgd rond sociale vaardigheden, u reeds jarenlange ervaring had in een onthaalfunctie die ook bestond uit telefonisch onthaal en u de adviezen van de collega's van de Blauwe Lijn telkens naast u neerlegde. De voorgedane feiten betreffen aldus geen kwestie van een gebrek aan opleiding maar een kwestie van attitude.

Het tweede middel is niet gegrond."

Tegen het voornoemde voorstel van straf dient verzoekster een verzoek tot heroverweging in bij de Tuchtraad.

3.5. Op 17 november 2020 adviseert de Tuchtraad in hoofddorde dat "het gepast voorkomt dat de tuchtoverheid afziet van het verderzetten van de tuchtprocedure en van een tuchtstraf wegens schending van artikel 38*quinquies*, alinea 2 van de tuchtwet" en ondergeschikt, dat de tenlastegelegde feiten "zoals omschreven in punt 5.2", bewezen zijn en aan verzoekster dienen te worden toegerekend en dat de feiten geen tuchtinbreuk uitmaken in de zin van artikel 3 van de wet van 13 mei 1999 'houdende het tuchtstatuut van de personeelsleden van de politiediensten' (hierna: de tuchtwet).

Punt 5.2 van het advies luidt:

"5.2 Samenvatting van de ten laste gelegde feiten

Op basis van het dossier oordeelt de Tuchtraad dat aan verzoekster door de tuchtoverheid de volgende feiten worden ten laste gelegd:

Op 8 mei 2020 als *calltaker* van de Blauwe Lijn 5 burgers op een klantenvriendelijke, onempathische en onprofessionele manier te woord hebben gestaan meer bepaald:

- een burger die melding maakte van een feit van intrafamiliaal geweld op een ongepaste, onbeleefde, weinig tactvolle en onhoffelijke wijze te woord gestaan en waarbij het gesprek volledig escaleert door uw tussenkomst;

- vier andere oproepen op een ongepaste en klantenvriendelijke wijze te hebben afgehandeld, hetgeen getuigt van zeer weinig professionaliteit."

3.6. Op 8 december 2020 formuleert de hogere tuchtoverheid haar intentie om van het advies van de Tuchtraad af te wijken.

Op 15 december 2020 dient verzoekster een aanvullend schriftelijk verweer in.

3.7. De hogere tuchtoverheid beslist op 4 januari 2021 aan verzoekster de zware tuchtstraf van het ontslag van ambtswege op te leggen. Die beslissing steunt op de volgende motivering:

“[...]”

6. Analyse van het verweer

Gelet op de analyse van het verweer werd kennisgenomen van de argumenten als volgt.

In het proces-verbaal van hoorzitting werd het volgende genoteerd:

‘Er wordt verwezen naar het verweerschrift met stavingsstukken dat met e-mail van 29/6 ll. werd bezorgd door mr. A. Coolsaet.

De verdediging wijst erop dat er in essentie geen sprake is van tuchtfeiten.

Er wordt verwezen naar het feit dat de opleiding als *calltaker* Blauwe Lijn verre van afgerond was.

Er wordt tevens op gewezen dat het diensthoofd van betrokkene slechts de overplaatsing van betrokkene vroeg.

Belangrijk is ook dat er voor de functie *calltaker* geen uitgewerkt hand- of draaiboek bestaat. Dit maakt het belang van een volledige opleiding des te groter.

Er wordt ingegaan op de 5 betreffende telefoongesprekken; er wordt tevens op gewezen dat deze atypisch zijn en geen doorsneegesprekken bij de Blauwe Lijn betreffen.

Betrokkene heeft in deze gesprekken naar het best vermogen gehandeld, maar het gebrek aan opleiding speelde haar parten.

Er is hierbij volstrekt geen sprake van schuldig gedrag. Dit blijkt bv. uit het verzoek tot overplaatsing vanwege haar diensthoofd.

De verdediging verzoekt een overplaatsing naar een andere functie die aansluit bij haar competenties.

Indien tot het opleggen van een tuchtsanctie wordt beslist, is het ontslagvoorstel manifest onevenredig.’

6.1 Eerste middel

U stelt in het verweerschrift dat er geen tuchtfeiten werden gepleegd. Er kan u geen schuldig gedrag noch onwil worden verweten.

De normale opleiding van een *calltaker* bestaat er immers in om gedurende twee werkweken opleiding en informatie te krijgen, alsook mee te luisteren met de gesprekken die door een collega worden gevoerd met de mogelijkheid daarbij vragen te stellen. In principe bestaan de eerste twee weken uit opleiding, *in casu* is het anders verlopen en heeft u slechts drie dagen opleiding gehad, waarna u in ziekteverlof bent gegaan. Op 20 april 2020 hervat u uw werk waarna u autonoom aan het werk wordt gezet als *calltaker*. Bij uw werkhervatting werd u meteen voor de leeuwen geworpen en moest u als zelfstandig *calltaker* aan de slag. U heeft op

dat moment toegezegd dat het wel zou lukken, maar werd daartoe wel gepusht.

Beoordeling

In casu meen ik dat de tuchtvergrijpen zoals weergegeven in punt 4 van mijn inleidend verslag vaststaan en aan u toerekenbaar zijn. Het u ten laste gelegde tuchtvergrijp luidt immers het niet klantvriendelijk, onempathisch en onprofessioneel te woord staan van burgers, zoals onomstotelijk blijkt uit de geluidsfragmenten die aan het tuchtdossier werden gevoegd. Het loutere feit van een tuchtfout volstaat bovendien. Er moet geen opzet, noch de wil om te schaden worden bewezen.

De stelling dat u geen gepaste opleiding heeft gehad bij de Blauwe Lijn en voor de leeuwen werd geworpen, kan niet worden gevolgd nu uit uw dossier blijkt dat u wel degelijk opgeleid en begeleid werd door uw teamleider en ook steeds vragen kon stellen aan uw collega's. Zoals blijkt uit de functioneringsnota d.d. 20 april 2020 maakten uw collega's aanmerkingen over uw gesprekken en gaven zij advies, maar deze werden door u niet gevolgd. U kon ook steeds bij uw collega-*calltakers* terecht indien u vragen had, maar u stelde geen vragen en legde hun adviezen naast u neer. In de functioneringsnota d.d. 20 april 2020 wordt vermeld: 'Ik (teamleider) vertel haar dat ze zich mag wenden tot de collega's wanneer er vragen zijn tijdens de volgende shiften. Ik raad haar ook aan om naar het advies van de collega's te luisteren, wanneer ze haar willen helpen door te wijzen op verbeterpunten. Ze geeft te kennen dat het wel gaat lukken. (. . .) Tot slot vraag ik haar of er nog iets onduidelijk is, waarop ze opnieuw aangeeft dat ze het wel kan.'

De voorziene opleiding bij de Blauwe Lijn waarvan in bijlage 7 bij het onderzoeksverslag sprake is, is de algemene opleiding die gegeven wordt aan het personeelslid dat extern bij de Blauwe Lijn in dienst komt en aldus geen enkele ervaring heeft bij een politiedienst. Gezien u sinds oktober 2016 reeds werkzaam was in een onthaalfunctie bij het politiekantoor Noorderlaan had u reeds geruime tijd ervaring met een groot aantal processen en programma's en in hoe om te gaan met de burger. U had bij het onthaal Noorderlaan ook reeds ervaring met zowel fysiek als telefonisch onthaal van de burger. Bij aanvang van uw functie bij de Blauwe Lijn werd dan ook eerst gepeild naar welke processen en programma's u reeds kent. U gaf aan uw teamleider zelf aan de procedures van het onthaal te kennen, gezien u reeds verscheidene jaren werkzaam was aan het onthaal in een eerstelijnsfunctie en in dat opzicht reeds vanuit uw functie contact had met publiek en de programma's/processen kende.

Daarnaast blijkt uit de oplijsting van de extra opleidingen die u heeft gevolgd en waarvoor u geslaagd was (zie oplijsting Galop) dat u, naast de interne opleiding en training *on the job* bij aanvang van uw nieuwe functie bij de Blauwe Lijn, in het verleden reeds verschillende noodzakelijke en relevante opleidingen hebt gevolgd, die voorliggende feiten in principe hadden moeten kunnen vermijden, met name:

- Sociale Vaardigheden voor onthaalmedewerkers en medewerkers Blauwe Lijn: waar sociale vaardigheden als empathie en klantvriendelijkheid aan bod kwamen (u volgde deze opleiding op 30 november 2017);
- Gecertificeerde opleiding rond suïcidepreventie (opleiding gevolgd van 8 tot en met 12 december 2016);
- Gecertificeerde opleiding rond assertiviteit en conflicthantering (opleiding gevolgd van 3 tot en met 5 september 2012).

U stelt dat u bij uw terugkeer uit ziekteverlof zelfstandig aan de slag moest als *calltaker* en dat u had toegezegd op dat moment omdat u zich onder druk gezet voelde. Bij navraag aan uw teamleider blijkt er geen sprake te zijn van u onder druk zetten, u gaf zelf meermaals aan dat u het wel alleen aan kon. Dit blijkt eveneens uit de functioneringsnota van 20 april 2020 waarin er melding wordt

gemaakt dat u herhaaldelijk aangeeft dat u het wel kan, gezien uw vorige functie aan het onthaal Noorderlaan. U ondertekende deze functioneringsnota op 11 mei 2020 en formuleerde hierop geen opmerkingen.

Het tuchtvergriep dat u ten laste wordt gelegd heeft geen betrekking op de technische kant van de job maar gaat over het niet klantvriendelijk en niet empathisch bejegenen van de burger. Uit bovenstaande blijkt dat u wel degelijk de vereiste opleiding en begeleiding hebt gehad en reeds verschillende jaren ervaring had met een onthaalfunctie en aldus zowel met fysiek als telefonisch onthaal van burgers.

Het eerste middel is niet gegrond.

6.2 Tweede middel

Volgens uw verweer zijn de gesprekken die u worden verweten atypische gesprekken voor de Blauwe Lijn. U stelt een hele dag door gesprekken te voeren zonder ophouden, onafgezien van een korte lunchpauze. Veel van die gesprekken gaan over parkeerverboden, getakelde voertuigen, de coronacrisis, ... Het merendeel van die gesprekken verloopt ook zonder problemen.

Er bestaat geen draaiboek noch uitgeschreven procedure hoe met dergelijke gesprekken moet worden omgegaan.

Beoordeling

Dat het merendeel van gesprekken die u voerde zonder problemen verliep, blijkt niet uit het dossier zoals blijkt uit de opgestelde functioneringsnota's. U volgde echter de adviezen van uw collega's niet op, noch de verbeterpunten die in de functioneringsnota's worden aangehaald (zoals onder meer punt 2 opgenomen in de functioneringsnota van 23 april 2020: '[verzoekster] moet zich meer openstellen en luisteren (lees: empathisch opstellen) in plaats van in discussie te gaan en daardoor zelfs onvriendelijk over te komen. Als voorbeeld haal ik een recent gesprek aan. Daar stelt ze de melder zijn probleem steeds in vraag en stelt [ze] ook ze een heleboel overbodige vragen waardoor het lijkt alsof ze vanuit de hoogte doet en de indruk geeft van de persoon niet te willen helpen.'

Het argument dat er nergens wordt beschreven op welke manier moet worden omgegaan met de burger tijdens gesprekken, kan evenmin worden aanvaard. De basisvereisten voor elk politiepersoneelslid en in het bijzonder voor een medewerkster van een onthaalfunctie (zowel voor fysiek als telefonisch onthaal) zijn klantvriendelijkheid en empathie. Dit werd ook expliciet in uw planningsgesprek als onthaalmedewerkster Noorderlaan d.d. 23 november 2016 opgenomen:

'[...].'

Bij de operationele doelstellingen wordt aangehaald 'dat [verzoekster] de klanten die zich aanbieden aan de receptie snel en kwaliteitsvol zal verder helpen. (..) Zij zal inkomende telefoons onmiddellijk opnemen en adequaat doorzetten.'

Bij aanvang van uw functie van *calltaker* bij de Blauwe Lijn werden de vereiste vaardigheden ook met u besproken, waaronder 'Vaardigheid 1: inlevingsvermogen en Vaardigheid 2: actief luisteren en analytisch vermogen'.

Daarnaast heeft u de opleiding 'Sociale vaardigheden voor medewerkers Onthaal en Blauwe Lijn' gevolgd (op 30 november 2017) waarbij de vaardigheden 'klantvriendelijkheid' en 'empathie' nogmaals aan bod kwamen. Alsook de opleiding suïcidepreventie, waarbij u ook tools werden aangereikt om moeilijker gesprekken met burgers aan te gaan. U heeft, zoals reeds aangehaald bij de beoordeling van het eerste middel, verscheidene jaren (sinds 2016) een onthaalfunctie uitgeoefend bij het politiekantoor Noorderlaan waardoor u dan ook de nodige ervaring hebt opgedaan om met deze gesprekken en kwetsbare/lastige burgers om te gaan.

Uit het geluidsfragment van het eerste gesprek blijkt evenwel dat u deze

vaardigheden niet hebt toegepast. U heeft daarentegen het gesprek volledig laten escaleren door uw tussenkomsten. U haalt als reden hiervoor aan dat u geen psychiater bent en als *calltaker* geen behoorlijke opleiding heeft gekregen. Dit kan zoals ook uiteengezet onder de beoordeling bij punt 1 niet ernstig genoemd worden. Van een *calltaker* wordt niet gevraagd om de psychische problemen van de oproeper op te lossen maar wel dat de burger op een klantvriendelijke en respectvolle manier wordt bejegend, wat u *in casu* allesbehalve heeft gedaan.

Ook de vier andere gesprekken die u worden verweten, getuigen van een bijzonder klantenvriendelijk en onempathisch optreden, zoals uiteengezet in punt 4 van mijn inleidend verslag. Stellen dat uw gedrag te wijten is aan een gebrek aan opleiding als *calltaker* kan wederom niet aanvaard worden, gezien u voorafgaand aan uw functie bij de Blauwe Lijn reeds verscheidene jaren werkzaam was als onthaalmedewerkster Noorderlaan en daar ook geconfronteerd werd met telefonische oproepen van burgers met hulpvragen. Bovendien had u in het verleden al relevante opleidingen gevolgd om met dergelijke problemen en bepaalde aspecten om te gaan (zoals suïcidepreventie) die bij een eerstelijnsfunctie aan bod kunnen komen. Ook kreeg u wel degelijk opleiding en begeleiding bij de Blauwe Lijn. Zoals ook blijkt uit de geluidsfragmenten van deze gesprekken was u ondanks deze opleidingen en uw ervaring echter bijzonder klantenvriendelijk en onempathisch.

Kortom, het argument dat de tekortkomingen die u worden verweten wellicht hadden kunnen worden vermeden door u een volledige opleiding te geven bij de Blauwe Lijn kan niet gevolgd worden gezien u in het verleden wel degelijk relevante opleidingen hebt gevolgd rond sociale vaardigheden, u reeds jarenlange ervaring had in een onthaalfunctie die ook bestond uit telefonisch onthaal en u de adviezen van de collega's van de Blauwe Lijn telkens naast u neerlegde. De voorgedane feiten betreffen aldus geen kwestie van een gebrek aan opleiding maar een kwestie van attitude.

Naar aanleiding van het argument in uw verweerschrift dat het atypische gesprekken zouden betreffen, werd in het kader van het zorgvuldigheidsbeginsel contact opgenomen met de teamleider van de Blauwe Lijn teneinde meer duidelijkheid te verschaffen omtrent het al dan niet atypisch zijn van de gesprekken. Gelet evenwel op het advies van de tuchtraad, waarbij wordt gesteld dat er sprake zou zijn van een mogelijke schending van artikel 38quinquies, alinea 2 Tuchtwet Politie, wordt de mondelinge toelichting vanwege de teamleider aan de hogere tuchtoverheid aangaande het al dan niet atypisch zijn van de gesprekken volledig uit mijn beslissing geweerd. Er wordt aldus op geen enkele wijze rekening mee gehouden bij de beoordeling.

Ik ben van oordeel dat een personeelslid dat reeds sinds 2010 werkzaam is binnen een politiedienst en sinds 2016 binnen een onthaalfunctie, zoals *in casu* het geval is, niet meer met ernst kan zeggen dat de voorliggende gesprekken atypisch waren. Ook in het kader van uw onthaalfunctie werd u zonder enige twijfel geconfronteerd met verwarde, emotionele, kwetsbare ed. mensen die al dan niet terecht meenden een beroep te moeten doen op de tussenkomst van de politie. Ook daar diende u deze mensen op een correcte manier te behandelen en op de juiste manier door te verwijzen. Bovendien moeten alle gesprekken, ook zogenaamde atypische gesprekken, met de burger op een klantvriendelijke, empathische en professionele manier gevoerd worden, wat u *in casu* nagelaten heeft te doen. Uw argument dat het atypische gesprekken zouden betreffen, doet dan ook geen afbreuk aan het gepleegde tuchtvergrijp. De materialiteit van de feiten staat onomstotelijk vast op basis van de aan het tuchtdossier gevoegde geluidsfragmenten en het is op deze geluidsfragmenten waarop ik mij als tuchtoverheid baseer.

Het tweede middel is niet gegrond.

6.3 Derde middel

[...].

6.4 Vierde middel

[...].

6.5 Vijfde middel

In ondergeschikte orde haalt u aan dat het evenredigheidsbeginsel is geschonden omdat de voorgestelde tuchtstraf onredelijk is en het bewezen feit niet in verhouding staat met mijn voornemen u de zware tuchtstraf van ontslag van ambtswege op te leggen. U stelt dat zelfs indien zou worden aangenomen dat u een tuchtfeit hebt begaan - een stelling die met klem wordt betwist - de voorgestelde tuchtstraf dan nog kennelijk onevenredig zou zijn. U haalt ook aan dat geen enkele beller een klacht heeft ingediend. Daarenboven zou een ontslag van ambtswege in verhouding tot de feiten u onevenredig hard treffen. U bent alleenstaande.

Beoordeling

In mijn hoedanigheid van tuchtverheid beoordeel ik discretionair de zwaarte van de tuchtstraf die ik wens op te leggen. Zoals uit titel 4 ‘Vaststaan, kwalificatie en toerekening van de feiten’ van het inleidend verslag blijkt, berust mijn beslissing om u een tuchtstraf op te leggen op deugdelijke en draagkrachtige motieven. De u ten laste gelegde tuchtvergrijpen staan onomstotelijk vast. Het feit dat geen enkele beller een klacht heeft ingediend, doet geen afbreuk aan de door u gepleegde tuchtvergrijpen. Dat de feiten ernstig zijn blijkt uit de geluidsfragmenten van de gesprekken, waarvan het eerste gesprek volledig escaleert door uw toedoen en volstrekt onaanvaardbaar is. Voorhouden dat de feiten niet ernstig zijn, strookt niet met de realiteit.

Bij de oplegging van de tuchtstraf wordt steeds rekening gehouden met de feiten zelf maar ook met de staat van dienst, de evaluatie- en functioneringsstukken en het tuchtverleden. Er werd derhalve reeds rekening gehouden met uw recente ‘bevredigende’ evaluatie, zoals blijkt uit mijn inleidend verslag.

Er dient evenwel ook rekening te worden gehouden met de verzwarende omstandigheid dat u op zeer korte tijd ernstige tuchtvergrijpen pleegde aangaande feiten die zich zeer snel hebben opgevolgd en die eveneens betrekking hadden op het niet klantvriendelijk en correct verder helpen van de burger.

Dit blijkt uit uw tuchtstraffenblad alsook uit het inleidend verslag dat u recent, meer bepaald op 22 januari 2020, werd betekend met het voornemen om u de zware tuchtstraf van ontslag van ambtswege op te leggen. De voorgenomen tuchtstraf werd na de hoorzitting omgezet naar een terugzetting in weddeschaal. Na het definitief advies van de tuchtraad werd u op 9 november 2020 de zware tuchtstraf ‘inhouding van de bruto maandwedde met 10% gedurende 2 maanden’ opgelegd. De u reeds opgelegde tuchtvergrijpen betroffen telkens gelijkaardige feiten van klantonvriendelijk gedrag.

De feiten die u pleegde, zijn dermate ernstig dat iedere verdere samenwerking onmogelijk is en dat het vertrouwen onherroepelijk geschonden is.

Het verder laten functioneren van een politiepersoneelslid dat dergelijke laakbare feiten pleegde, zou de geloofwaardigheid en het imago van de politiedienst ernstig schaden.

Ik meen dan ook dat de voorgestelde tuchtstraf ‘ontslag van ambtswege’, gezien de ernst van de feiten en gelet op uw zeer zwaar tuchtverleden voor gelijkaardige feiten, aldus in verhouding staat met de bewezen feiten. U bracht in uw verweer geen nieuwe elementen naar voor die van aard zijn om van de voorgestelde tuchtstraf af te wijken.

Dit middel is niet gegrond.

7. Vaststaan, kwalificatie en toerekening van de feiten

Gelet op de stukken vervat in het dossier;

7.1 meen ik dat de feiten ontegensprekelijk vaststaan en u kunnen worden toegerekend doordat u op 8 mei 2020 als *calltaker* van de Blauwe Lijn een burger die op 12.22 uur melding maakte van IFG op een klantvriendelijke en uiterst ongepaste manier te woord hebt gestaan. Oproeper geeft onmiddellijk aan het begin van zijn oproep aan dat hij slaag krijgt van zijn vrouw en dat hij het niet meer ziet zitten. Hij spreekt onmiddellijk over zelfmoord. U antwoordt hierop dat hij zijn huisarts moet raadplegen. U onderbreekt op verschillende ogenblikken de oproeper en laat duidelijk uw agitatie horen. U stelt voor om een patrouille ter plaatste te sturen, maar u stelt openlijk de opportuniteit van een patrouille in vraag naar de oproeper: 'Waarom moeten mijn collega's nu komen? Dat ge ruzie hebt met uw vrouw of wat is het in feite?' Op de melding van de oproeper dat hij niemand meer heeft en het niet maar aan kan, onderbreekt u hem en antwoordt u: '(onderbreekt oproeper) nee meneer alsjeblief ja zo zijn er veel mensen he een beetje doorbijten he een beetje sterk blijven ge hebt uw vrouw bij u zegt ge daarjuist'. De vrouw van de oproeper heeft borderline, waarop u antwoordt: 'Ze heeft borderline, ja en wat wenst ge dat wij hieraan doen.' Naar het einde van de oproep stelt u nogmaals voor dat de oproeper naar een huisarts gaat. U stelt hierbij dat de dokter hem iets moet geven om te kalmeren. Oproeper wordt heel boos. Het gesprek met de oproeper escaleert volledig door uw tussenkomsten en wordt abrupt beëindigd.

Daarnaast heeft u op 8 mei 2020 om 13.15 uur een oproepster die een inbraak in haar woning meldt, niet op een gepaste en klantvriendelijke wijze geholpen als *calltaker* van de Blauwe Lijn. U onderbreekt het gesprek en bent belerend naar oproepster toe als zij over haar loper vertelt. Als oproepster stelt dat ze het niet meer ziet zitten en zelfmoord zal plegen, gaat u er niet op in. Dit toont aan dat u niet actief aan het luisteren bent of u met het onderwerp (acute problematiek - gevaarsituatie) niet kan omgaan.

Op 8 mei 2020 wordt een oproeper, die om 16.15 uur naar de Blauwe Lijn belt om een afspraak te maken om een verklaring af te leggen rond IFG, door u verwezen naar de website van Politiezone Antwerpen. Wanneer de oproeper aangeeft dat het een urgentie betreft, gaat u hier niet op in. Er wordt voor de oproeper geen afspraak ingepland. U heeft deze burger niet op een correcte en klantvriendelijke manier verder geholpen.

Een oproepster van een opvangcentrum die op 8 mei 2020 om 16.17 uur naar de Blauwe Lijn belt en meldt dat een persoon al meer dan drie dagen niet gezien is, wordt door u niet op een efficiënte en correcte manier geholpen. U kijkt de politionele bestanden na om te zien of de betrokken persoon niet werd opgepakt, maar u neemt geen verdere actie aangaande de verdwijning. U lijkt deze te minimaliseren door te stellen: 'ik zou een keer mijn licht opsteken bij andere mensen die ook misschien in de zelfde gang die daar bij jullie wonen misschien heeft er iemand hem nog gezien vooraleer je in paniek slaat nu ja ik bedoel.'. Als oproepster stelt dat hij niet op zijn kamer zit en zijn gsm af staat, stelt u dat het mooi weer is, dat men niet verplicht is om zijn gsm mee te pakken. U hebt niets gedaan met de informatie over de verdwijning, terwijl er een incidentenfiche had moeten worden opgemaakt die dan verder kon worden afgewerkt door de dispatch. U liet oproepster in de kou staan, terwijl het gaat over een persoon die al drie dagen niet meer gezien is.

Daarnaast hebt u als *calltaker* van de Blauwe Lijn een persoon die op 8 mei 2020 naar de Blauwe Lijn belt om het verlies van de invaliditeitskaart van zijn overleden vrouw aan te geven, evenmin correct verder geholpen maar hem doorverwezen naar het Blauwe Loket. Oproeper was hiermee niet geholpen. U

toont tijdens het gesprek, dat zeer moeizaam verliep omdat de verbinding slecht is of omdat oproeper slecht kan horen, weinig geduld of empathie en u gaat ook niet na of er een mogelijkheid is om elkaar beter te verstaan.

De door u gevoerde gesprekken als medewerker van de Blauwe Lijn op 8 mei 2020 blijken uit de geluidsfragmenten die als bijlage 4 aan het onderzoeksverslag werden gevoegd alsook uit de transcripties die uitgeschreven werden in het onderzoeksverslag.

Tijdens uw administratief verhoor van 18 mei 2020 stelt u dat bij aanvang van uw job bij de Blauwe Lijn aan u werd uitgelegd wat er van u verwacht werd en op welke wijze u deze taken moest uitvoeren, alsook werden de doelstellingen met u overlopen die horen bij de functie van een *calltaker* Blauwe Lijn. U bent met goede moed aan deze job begonnen en deed deze zeer graag hoewel u wel liever een *face to face* contact hebt. Maar gezien huidig onderzoek door de dienst Intern Toezicht heeft u eigenlijk genoeg van deze functie en wenst u een andere functie bij Politiezone Antwerpen. U geeft toe dat u op 20 april 2020 een opvolggesprek hebt gehad met uw teamleider waarbij u aangaf te weten hoe alles werkt en u aan de teamleider meerdere malen aangaf dat het werk u zeker zou lukken. U verklaarde eveneens dat u als verbeterpunt had meegekregen dat u de mensen moet laten uitspreken en het gesprek kort moet houden en een oplossing moet vinden. U vindt dat het voor u praktisch onmogelijk is om dit 12 uur per dag vol te houden. Aangaande het telefoongesprek van 8 mei 2020 in verband met de melding van IFG stelt u dat u heel menselijk bent geweest. De persoon was aan het tieren tegen u. U hebt een patrouille gestuurd. U bent geen arts. De persoon is ook onvriendelijk naar u geweest, hij was over zijn toeren. U stelt verder nog: 'Het was geen normaal gesprek. We moeten elkaar helpen, maar we moeten de kans krijgen om elkaar te helpen. Hier was dit niet zo het geval.' Aangaande het gesprek met een medewerkster van het opvangcentrum die aangeeft dat een persoon al drie dagen niet meer is gezien, verklaart u dat u de indruk had dat de vraag enkel was of de verdwenen persoon door de politie zou zijn opgepakt. U had de indruk dat het zeker niet was om een verdwijning aan te geven.

In uw verhoor haalt u eveneens aan dat u wel empathisch bent en u iedereen gelijk behandelt. U geeft ook expliciet aan dat u deze job bij de Blauwe Lijn niet meer wenst uit te oefenen. U bent met de opmerkingen van de teamleider aan de slag gegaan en u probeert uw job op een correcte wijze uit te oefenen. Op de vraag of u vindt dat u uw werk als *calltaker* van de Blauwe Lijn goed doet, antwoordt u: 'Ik vind dat ik dat goed doe. Ik stel dat ik mijzelf kan bewonderen dat ik deze taak uitoefen. Ik weet dat ik nog veel kan verbeteren in dit werk. Ik sta ook open voor deze opmerkingen.' U geeft tijdens uw verhoor aan akkoord te gaan met de vermelde tekortkomingen van uw beroepslichten als *calltaker*, maar dat u nog in opleiding bent. Een opleiding betekent dat u nog veel moet leren. U doet uw best om de taken zo goed als mogelijk te doen. Op de vraag of door uw gedrag het imago van Politiezone Antwerpen in het algemeen en de Blauwe Lijn in het bijzonder in het gedrang kan komen, antwoordt u dat deze mensen al een negatief beeld van de politie hebben. De mensen verwachten altijd mirakels van de politie maar dat is onmogelijk. Tot slot haalde u aan dat u zich niet echt welkom hebt gevoeld bij de Blauwe Lijn. Het was uw keuze om deze stap te zetten, maar het was blijkbaar niet de keuze van de collega's van de Blauwe Lijn.

Sinds 10 maart 2020 bent u werkzaam als medewerker *calltaker* bij [de] Blauwe Lijn - dienst TCK, nadat u in uw vorige functie als onthaalmedewerkster politiekantoor Noorderlaan niet kon blijven verder werken gezien u het draagvlak en het vertrouwen van uw collega's en dienstleiding was verloren als gevolg van een incident met een burger dat het voorwerp uitmaakte van een tuchtprocedure voor de tuchtraad (PTU2020XXX). U bent in 2010 gestart bij Politiezone

Antwerpen bij de dienst evenementen. Sinds 2016 was u werkzaam als onthaalmedewerkster bij het centraal onthaal aan het politiekantoor Noorderlaan.

Ondanks de opleiding en opvolging door uw teamleider waarbij er in de opvolggesprekken van 20 april, 23 april en 8 mei 2020 al verscheidene verbeterpunten en opmerkingen naar voren werden gebracht die geresulteerd hebben in de opmaak van functioneringsnota's, blijkt dat deze verbeterpunten niet door u worden opgevolgd. Uit het eerste geluidsfragment in verband met de melding van IFG blijkt dat de situatie door uw onbeleefde, klantonvriendelijke en niet empathische houding volledig escaleert en deze houding een reëel gevaar kan inhouden voor de veiligheid van de burgers. Ook bij de melding van een verdwijning van een persoon maakt u een verkeerde inschatting van de feiten waardoor er niet de juiste initiatieven werden genomen door u. Dit is allerm minst de houding en het gedrag dat verwacht wordt van een medewerkster van een politiedienst. Door naaste collega's van de Blauwe Lijn werd u eveneens aangesproken als zij u raad wilden geven bij het horen van gesprekken die niet correct verliepen of door u verkeerde informatie werd gegeven aan de burger.

U sloeg deze raad echter steeds in de wind.

7.2 meen ik dat deze feiten de volgende tuchtvergrijpen uitmaken:

U hebt uw ambtsplichten miskend en de waardigheid van het ambt in het gedrang gebracht doordat u als *calltaker* van de Blauwe Lijn burgers op een klantonvriendelijke, onempathische en onprofessionele manier te woord hebt gestaan. Zo hebt u meer bepaald op 8 mei 2020 als *calltaker* van de Blauwe Lijn een burger die melding maakte van een feit van intrafamiliaal geweld op een ongepaste, onbeleefde, weinig tactvolle en onhoffelijke wijze te woord gestaan, zoals blijkt uit de uitgeschreven transcriptie in punt 2 en het geluidsfragment zoals gevoegd bij het onderzoeksverslag. Het gesprek escaleert volledig door uw tussenkomst. U stelt voor om een patrouille ter plaatse te sturen, maar stelt de opportuniteit van een politiepatrouille openlijk in vraag naar de oproeper. Door uw onbeleefde, klantonvriendelijke en niet empathische houding escaleert het gesprek volledig en kan uw houding een reëel gevaar inhouden voor de veiligheid van de burgers.

Daarnaast hebt u eveneens uw ambtsplichten miskend en de waardigheid van het ambt in het gedrang gebracht door op 8 mei 2020 eveneens als *calltaker* van de Blauwe Lijn de volgende oproepen op een ongepaste en klantonvriendelijke wijze af te handelen:

- een oproepster die om 13.15 uur een inbraak in haar woning meldt, wordt door u niet op een gepaste en klantvriendelijke wijze geholpen als *calltaker* van de Blauwe Lijn. U onderbreekt het gesprek en bent belerend naar oproepster toe als zij over haar loper vertelt. Als oproepster stelt dat ze het niet meer ziet zitten en zelfmoord zal plegen, gaat u hier niet verder op in.

- een oproeper die om 16.15 uur naar de Blauwe Lijn belt om een afspraak te maken om een verklaring af te leggen rond IFG en waarbij hij meldt dat het urgent is, wordt door u verwezen naar de website van Politiezone Antwerpen in plaats van een afspraak in te plannen.

- een oproepster van een opvangcentrum die om 16.17 uur naar de Blauwe Lijn belt en meldt dat een persoon al meer dan drie dagen niet gezien is, wordt door u niet op een correcte manier geholpen. U kijkt de politionele bestanden na om te zien of de betrokken persoon niet werd opgepakt door de politie, maar u neemt geen verdere actie aangaande de verdwijning terwijl de persoon al drie dagen niet meer is gezien.

- een oproeper die het verlies van de invaliditeitskaart van zijn overleden vrouw wenst aan te geven, wordt door u doorverwezen naar het Blauwe Loket en wordt hiermee niet op een klantvriendelijke en snelle manier verder geholpen. Het

gesprek verloopt moeizaam gezien de verbinding slecht is of de oproeper niet goed hoort. U toont geen empathie of begrip voor deze oproeper.

Voormelde gedragingen getuigen van een uiterst klantvriendelijk en ongepast optreden ten aanzien van de burger en getuigen bovendien eveneens van zeer weinig professionaliteit. U bent in het recent verleden reeds bij wijze van voorgaande tuchtstraffen aangesproken op uw gedrag.

Het vertrouwen van de burger in de politie wordt geschaad door deze laakbare houding. Dit getuigt niet van een dienstverlenende en klantvriendelijke ingesteldheid zoals van ieder personeelslid van een politiedienst, en van een *calltaker* medewerkster van de Blauwe Lijn in het bijzonder, kan verwacht worden.

U kwam derhalve tekort aan de volgende bepalingen:

[...]

8. Advies van de tuchtraad

Wat de sanctie betreft, heeft de tuchtraad op datum van 17 november 2020 voorgesteld af te zien van een straf. De tuchtraad stelt meer bepaald in hoofddorde dat de tuchtoverheid best afziet van het verderzetten van de tuchtprocedure en van een tuchtstraf wegens schending van artikel 38quinquies, alinea 2 van de Tuchtwet Politie. In ondergeschikte orde, in zoverre artikel 38quinquies, alinea 2 Tuchtwet Politie niet geschonden zou zijn, stelt de tuchtraad dat de ten laste gelegde feiten bewezen zijn en aan verzoekster dienen te worden toegerekend, maar dat de feiten geen tuchtinbreuk uitmaken.

Ik beoog af te wijken van dit advies om de volgende redenen:

De tuchtraad stelt dat de verduidelijking die door de hogere tuchtoverheid werd gevraagd aan de teamleider aangaande het al dan niet atypische karakter van de gesprekken, naar aanleiding van uw verweerschrift als ‘horen’ in het kader artikel 38quinquies Tuchtwet Politie kan worden aangemerkt. Gezien de mogelijkheid niet gegeven werd om u te verdedigen op deze toelichting door middel van een aanvullend verweer, werd artikel 38quinquies, alinea 2 Tuchtwet Politie geschonden. De tuchtraad stelt verder dat aan deze schending van artikel 38quinquies, alinea 2 Tuchtwet Politie niet meer kan worden geredigeerd.

De hogere tuchtoverheid nam na de hoorzitting contact met de teamleider van de Blauwe Lijn teneinde na te gaan of uw argument dat de gesprekken atypische gesprekken zouden zijn binnen de Blauwe Lijn wel klopt met de werkelijkheid. Uw argument was niet gestoeld op concrete informatie en werd evenmin gestaafd.

Naar aanleiding van de opmerking van de tuchtraad dat een dergelijke toelichting vanwege de teamleider kan beschouwd worden als een bijkomende getuigenverklaring, wens ik als hogere tuchtoverheid deze mondelinge toelichting vanwege de teamleider te weren uit mijn eindbeslissing en hiermee geen rekening te houden. Ik ben van mening dat er zonder deze toelichting voldoende elementen in uw tuchtdossier aanwezig zijn waaruit blijkt dat de feiten, die onomstotelijk vaststaan op basis van objectieve gegevens (geluidsfragmenten) wel degelijk tuchtvergrijpen uitmaken zoals hieronder in mijn motivering verder wordt uiteengezet. Een personeelslid dat al tien jaar bij een politiedienst werkzaam is, waarvan sinds 2016 binnen een onthaalfunctie (zoals reeds bij de beoordeling van het tweede middel in punt 6 wordt vermeld) niet meer ernstig voorhouden dat de gesprekken atypisch zijn gezien haar jarenlange ervaring met de burger. Bovendien is het al dan niet atypisch zijn van de gesprekken niet relevant, gezien alle gesprekken met de burger op een klantvriendelijke, empathische en professionele manier moeten gevoerd worden. Gezien ik als hogere tuchtoverheid de bijkomende toelichting vanwege de teamleider uit mijn eindbeslissing weer en mij louter baseer op de objectieve geluidsfragmenten, kan er geen sprake zijn van een schending van artikel 38quinquies, alinea 2 Tuchtwet Politie, en evenmin van

de rechten van verdediging. Een wijziging van het voorstel van zware tuchtstraf is, zoals de tuchtraad aanhaalt, niet mogelijk gezien de vervaltermijnen binnen de Tuchtwet Politie. Het laten wegvallen of weren van deze passage kan echter wel geschieden in mijn voorliggende beslissing houdende de intentie tot afwijking van het advies van de tuchtraad, alsook in de eindbeslissing waarbij ik formeel aangeef dat de, mogelijk onrechtmatig verkregen, passage wordt weggelaten en er geen rekening mee wordt gehouden.

De Antigoonrechtspraak is immers ook van toepassing in tuchtzaken. Bewijs is enkel en alleen ontoelaatbaar wanneer het de niet naleving van een vormvoorwaarde betreft die op straffe van nietigheid werd voorgeschreven, de begane onregelmatigheid de betrouwbaarheid van het bewijs heeft aangetast of het gebruik van het bewijs in strijd is met het recht op een eerlijk proces. Zowel de tuchtraad als de Raad van State hebben reeds in die zin geoordeeld. Zelfs indien er een onregelmatigheid zou zijn gebeurd, tast dit niet automatisch de wettigheid van de tuchtbeslissing aan. Zo stelt het arrest van de Raad van State nr. 238.516 van 14 juni 2017 (tussenarrest) Van De Velde/stad Dendermonde:

‘Zonder dat de Raad van State in deze stand van het geding moet onderzoeken of, zoals verzoekster in wezen betoogt, de mededelingen in de dienstnota 3/2016 en de toevoeging van het bij die nota gevoegde schuldbriefje aan het tuchtdossier, strafrechtelijk onrechtmatig of onwettig zouden zijn, bemerkt de Raad van State dat de hogere tuchtoverheid alleen dan geen rekening mocht houden met die, naar verzoekster betoogt, op onrechtmatige wijze verkregen inlichtingen en bewijzen indien

- ofwel zulks is gebeurd met miskennen van vormvoorwaarden voorgeschreven op straffe van nietigheid,
- ofwel wanneer de begane onrechtmatigheid de betrouwbaarheid van die bewijzen heeft aangetast,
- ofwel wanneer het gebruik van die bewijzen in strijd is met het recht van verdediging.

Onregelmatigheden waardoor geen op straffe van nietigheid voorgeschreven vormvoorwaarden wordt overtreden en die evenmin voldoen aan de overige voormelde voorwaarden, worden niet uit het debat geweerd, noch maken zij de gevoerde tuchtprocedure op zich onwettig.’

De tuchtoverheid kan besluiten om eventueel besmet bewijsmateriaal, waarbij ten tijde van de verzameling onrechtmatigheden werden begaan, toch niet te gebruiken in een tuchtprocedure. De onwettigheid heeft enkel belang wanneer ze wordt opgenomen in de eindbeslissing, zoals werd bevestigd in het arrest van de Raad van State nr. 227.348 van 13 mei 2014, Sougnez/PZ Luik. In voorliggende tuchtprocedure werd er nog geen eindbeslissing genomen.

Gezien voorgaande meen ik dan ook dat, in tegenstelling tot wat de tuchtraad voorhoudt, er wel een mogelijkheid tot remediëring van de mogelijke schending van artikel 38quiquies, alinea 2 Tuchtwet Politie bestaat door het weren van de toelichting van de teamleider en er geen rekening mee te houden, zoals ook werd opgenomen in punt 6.2 bij de beoordeling van uw verweerschrift.

De tuchtraad stelt in haar advies in ondergeschikte orde dat uw antwoorden in het algemeen weliswaar kort en resoluut te benoemen zijn, hetgeen een weerspiegeling van uw persoonlijkheid lijkt te zijn, doch niet klantvriendelijk of met gebrek aan empathie.

De tuchtraad stelt verder omtrent het eerste telefoongesprek dat de tuchtoverheid op algemene wijze wordt gesteld dat u de man op een ‘ongepaste, onbeleefde, weinig tactvolle en onhoffelijke wijze te woord heeft gestaan’ zonder aan te duiden wat volgens de tuchtoverheid verkeerd was. Daarnaast stelt de tuchtraad dat er geen concrete richtlijnen terug te vinden zijn in de Blauwe Gids

TCK of enige andere richtlijn en dat verzoekster hieromtrent drie dagen opleiding heeft ontvangen, hetgeen blijkbaar onvoldoende blijkt te zijn. De tuchtraad is van oordeel dat het *in casu* geen tuchtfeiten betreffen maar een eventueel probleem van disfunctie dat de tuchtoverheid diende op te lossen via functioneringsgesprekken, evaluaties en overplaatsing.

Als tuchtoverheid beschik ik over een discretionaire bevoegdheid om te beoordelen of een feit een tuchtvergriep uitmaakt of niet. Zoals blijkt uit punt 7.2 van het strafvoorstel en van voorliggend besluit ben ik van oordeel dat de feiten wel degelijk een tuchtvergriep uitmaken, met aanduiding van de concrete feiten die u ten laste worden gelegd, welk tuchtvergriep deze feiten uitmaken en welke concrete normen geschonden werden. De u ten laste gelegde tuchtvergriepen luiden immers het niet klantvriendelijk, onempathisch en onprofessioneel te woord staan van burgers als *calltaker* van de Blauwe Lijn. Hierbij wordt u verweten, naast de schending van de bepalingen van de WGP, te kort te hebben geschoten aan de bepalingen van de deontologische code, onder meer aan punt 41: ‘De personeelsleden zijn weloverwogen in hun handelingen en woorden en weren grof taalgebruik, vrijpostigheden en misplaatste gebaren. De personeelsleden behandelen eenieder op beleefde, tactvolle en hoffelijke wijze. Ze bewaren hun zelfbeheersing en vermijden elke vorm van vijandig, agressief, provocerend, minachtend of vernederend gedrag.’ In de deontologische code wordt vermeld dat men als politiepersoneelslid steeds beleefd en hoffelijk moet zijn, wat u zoals blijkt uit de geluidsfragmenten niet bent geweest. Men mag van iedere medewerker van een politiedienst in het algemeen en van een politiemedewerker in een eerstelijnsfunctie zoals aan het onthaal of bij de Blauwe Lijn in het bijzonder, verwachten dat deze in een telefonisch contact met de burger beleefd en klantvriendelijk is. In de Blauwe Gids TCK worden algemene richtlijnen vermeld, gezien processen uitschrijven voor elke vorm van gesprek zeer moeilijk is. Als *calltaker* van de Blauwe Lijn dient men zich daarnaast vanzelfsprekend ook te houden aan de bepalingen van de deontologische code, die u *in casu* hebt geschonden. Klantvriendelijkheid betreft een beroepsplicht die voortvloeit uit de deontologische code.

Het op een klantonvriendelijke, onbeleefde en onhoffelijke wijze voeren van telefoongesprekken met burgers heeft aldus absoluut een weerslag op de waardigheid van het ambt en op de uitoefening van de ambtsplichten, aangezien een politiemedewerker steeds met respect moet handelen. Het voeren van klantonvriendelijke gesprekken heeft ontegensprekelijk een weerslag op het imago van de politie.

Aangaande het argument van de tuchtraad dat u onvoldoende opleiding hebt genoten, dien ik te verwijzen naar het feit, zoals ook reeds uiteengezet in punt 6.1 en 6.2 dat u reeds 10 jaar werkzaam bent binnen een politiedienst, waarvan sinds 2016 binnen een onthaalfunctie. U hebt aldus ruimschoots ervaring met zowel fysiek als telefonisch onthaal van burgers en bent bijgevolg geen nieuweling meer binnen het korps. De opleiding die door de Blauwe Lijn wordt voorzien, betreft de algemene opleiding die gegeven wordt aan het personeelslid dat extern bij de Blauwe Lijn in dienst komt en aldus geen enkele ervaring heeft bij een politiedienst. Wat in uw geval niet van toepassing was gezien u reeds 10 jaar in het korps werkzaam bent. Daarnaast heeft u in het verleden reeds verschillende noodzakelijke en relevante opleidingen gevolgd (nl. ‘Sociale vaardigheden voor onthaalmedewerkers en medewerkers Blauwe Lijn’, ‘Suicidepreventie’ en ‘Assertiviteit en conflicthantering’). Bovendien blijkt dat voorafgaand aan huidige tuchtprocedure werd getracht u bij te sturen. U ging gelet op de problemen aan het onthaal Noorderlaan over naar de Blauwe Lijn, waar kort op de bal werd gespeeld en waar verschillende functioneringsnota’s werden opgesteld door de teamleider,

waarvan de inhoud door u niet werd betwist. Hierin wordt gesteld dat u moet leren luisteren, dat u moet leren hulp vragen en vooral dat u zich moet leren inleven in het probleem van de anderen en erkennen dat dit voor de melder een probleem is.

Zelf stelt u dat u weet hoe alles werkt, dat het wel zal lukken. U stelde telkens dat u er zal op letten maar legde de adviezen van (meer ervaren) collega's naast u neer en ging er soms tegenin. U neemt geen verantwoordelijkheid en zet geen fouten recht. Al deze zaken blijken uit de functioneringsnota's die duidelijk niet het beoogde effect hebben gehad en wel integendeel. De voorgedane feiten betreffen aldus geen kwestie van gebrek aan opleiding, maar wel een attitudeprobleem. Ook in het verleden werd u reeds aangesproken op gelijkaardige feiten van klantonvriendelijke bejegening van de burger bij wijze van verschillende tuchtstraffen. Deze hadden eveneens een pedagogisch streefdoel, doch zonder resultaat. Het repetitieve karakter van dit soort inbreuken spreekt voor zich.

Ik meen dan ook dat, in tegenstelling tot wat de tuchtraad voorhoudt, de voorliggende feiten wel degelijk tuchtvergrijpen uitmaken in de zin van artikel 3 Tuchtwet Politie gezien u, door het voeren van dergelijke klantonvriendelijke telefoongesprekken met burgers, uw beroepsplichten hebt miskend en de waardigheid van het ambt in het gedrang hebt gebracht, zoals uiteengezet in punt 7.2.

9. Analyse van het bijkomend verweer (bij strafverzwaring of afwijking advies tuchtraad)

Mijn gemotiveerd voornemen om af te wijken van het advies van de tuchtraad van 8 december 2020 werd u per aangetekende zending toegestuurd en heeft aanleiding gegeven tot het bijkomend verweerschrift van 15 december 2020.

Gelet op de analyse van het bijkomend verweerschrift van 15 december 2020 werd kennis genomen van de argumenten als volgt:

U stelt in uw bijkomend verweerschrift dat de hogere tuchtoverheid geen in rechte en in feite aanvaardbare motieven aanvoert om af te wijken van het advies van de tuchtraad.

In de eerste plaats stelt u dat het verweer dat de gesprekken atypisch waren niets te maken heeft met het bewijs van de feiten. Het atypisch karakter van de gesprekken werd aangehaald omdat dit de tuchtfeiten verschoont, minstens omdat het verzachtende omstandigheden zijn. Het atypisch karakter van de gesprekken is cruciaal voor de beoordeling of er door u tuchtfeiten zijn gepleegd. U stelt dat het louter weglaten van de bekomen informatie niet mogelijk is. De informatie is gedeeld met de hogere tuchtoverheid en heeft onmiskenbaar een rol gespeeld bij de oordeelsvorming van de hogere tuchtoverheid.

Daarnaast haalt u in uw verweerschrift aan dat de hogere tuchtoverheid niet ingaat op de uitvoerige motivering vanwege de tuchtraad waarom geen van de ten laste gelegde feiten tuchtfeiten zijn.

U concludeert dat er maar één conclusie mogelijk is met name dat u geen enkel tuchtfeit heeft gepleegd en dat er derhalve geen tuchtstraf kan worden opgelegd.

Beoordeling

Zoals blijkt uit mijn intentie om af te wijken van het advies van de tuchtraad wordt op afdoende wijze gemotiveerd waarom ik als hogere tuchtoverheid wens af te wijken van het advies. De middelen werden hierin omstandig uiteengezet.

Als hogere tuchtoverheid ben ik van mening dat, gezien de bijkomende toelichting vanwege de teamleider van de Blauwe Lijn volledig werd geweerd, er geen sprake kan zijn van een schending van artikel 38quinquies Tuchtwet Politie en evenmin van de rechten van verdediging. Bij mijn beoordeling wordt hier op geen enkele manier rekening gehouden, noch wat betreft het vaststaan van de feiten, noch wat betreft de kwalificatie van deze feiten als tuchtvergrijpen en

evenmin bij de bepaling van de strafmaat. Anders voorhouden strookt niet met mijn argumentatie opgenomen in mijn intentie tot afwijking van het advies van de tuchtraad en evenmin met voorliggend tuchtbesluit, waarin er op geen enkele manier naar wordt verwezen. In uw verweerschrift haalt u aan dat de toelichting vanwege de teamleider wel een rol gespeeld heeft bij mijn oordeelsvorming als hogere tuchtoverheid, maar u laat na het bewijs hiervan te leveren. Dit argument kan dan ook niet worden aangenomen. Zoals reeds gesteld staan de tuchtfeiten vast op basis van objectieve geluidsfragmenten waarop ik mij als tuchtoverheid heb gebaseerd. Het feit dat de gesprekken atypische gesprekken zouden zijn doet bovendien geen afbreuk aan het gepleegde tuchtvergriep, zoals reeds werd uiteengezet onder punt 6.2 en punt 8. Alle gesprekken met de burger dienen immers op een klantvriendelijke, empathische en professionele wijze gevoerd te worden, het onderscheid tussen atypische of typische gesprekken is niet relevant voor het vaststaan van het tuchtvergriep. Mijn inleidend verslag, opgesteld op een ogenblik waarop de teamleider nog niet bijkomend was bevraagd, maakte reeds melding van het voornemen om de tuchtstraf van ontslag van ambtswege op te leggen. Het al dan niet atypisch zijn van de gesprekken heeft dan ook in geen enkel opzicht een invloed gehad op de zwaarte van het strafvoorstel.

Mijn intentie om af te wijken van het advies van de tuchtraad motiveert omstandig waarom ik van oordeel ben dat de gepleegde feiten *in casu* wel degelijk tuchtvergriepen uitmaken. De tuchtoverheid oordeelt niet enkel over de aanwezigheid van verzachtende omstandigheden, maar ook van verzwarende omstandigheden, alsook over de impact hiervan bij de concrete straftoemeting. Deze discretionaire bevoegdheid wordt enkel beperkt door het redelijkheidsbeginsel, meer bepaald het evenredigheidsbeginsel. Verschoningsgronden zijn in het tuchtrecht niet uitdrukkelijk opgenomen in de tuchtregeling, laat staan hun mogelijke impact bij de straftoemeting. Ook hier geldt de discretionaire beoordelingsbevoegdheid van de tuchtoverheid, begrensd door het evenredigheidsbeginsel. Het door u aangehaalde argument dat het atypische gesprekken betreft, kunnen de feiten niet rechtvaardigen of de ernst ervan verzachten. Uw manier van handelen brengt immers de goede werking van de dienst en de veiligheid van de burger in het gedrang en tasten de vertrouwensband tussen u, uw collega's, de hiërarchie en de overheid van de zone die u tewerkstelt, aan.

Tot slot stelt u dat er niet wordt geantwoord op het argument dat de manier waarop de gesprekken werden gevoerd geen tuchtfeiten uitmaken, meer bepaald dat niet wordt aangegeven wat volgens de tuchtoverheid precies verkeerd was. Het is evident dat een *calltaker* die een man aan de lijn heeft die melding maakt van enerzijds intrafamiliaal geweld en anderzijds het feit dat hij het niet meer ziet zitten en zich wil ophangen, deze persoon in de eerste plaats dient gerust te stellen, niet er tegen in dient te gaan en al zeker niet moet stellen dat hij mentale problemen heeft 'en maar naar de huisdokter moet gaan'. U stelt bovendien duidelijk het nut om een patrouille langs te sturen in vraag. Idem wat betreft het gesprek van 8 mei 2020 waar de oproepster eveneens stelt zelfmoord te zullen plegen. Ook wat de andere gesprekken betreft wordt reeds in het inleidend verslag duidelijk gestipuleerd welke fouten en tekortkomingen u ten laste worden gelegd (niet ingaan op aangegeven urgentie, niet inplannen van een afspraak, incorrecte respons op acute situatie, de manier waarop de gesprekken worden gevoerd).

Mijn motivering om van het advies van de tuchtraad af te wijken, zoals bedoeld in punt 8, is aldus afdoende.

In mijn hoedanigheid van tuchtoverheid beoordeel ik discretionair de zwaarte van de tuchtstraf die ik wens op te leggen. Zoals uit titel 7 'Vaststaan, kwalificatie en toerekening van de feiten' van het inleidend verslag blijkt, berust mijn

beslissing om u een tuchtstraf van ontslag van ambtswege op te leggen op deugdelijke en draagkrachtige motieven.

Zoals blijkt uit de beoordeling onder punt 6.5 ben ik van mening dat de voorgestelde straf van ontslag van ambtswege in verhouding staat met de gepleegde feiten. Het is kennelijk niet onredelijk dat er door de hogere tuchtverheid bij de beoordeling van de strafmaat rekening wordt gehouden met het zware tuchtverleden van personeelslid als verzwarende omstandigheid. Zoals gesteld dient er *in casu* ook rekening te worden gehouden met de verzwarende omstandigheid dat u op zeer korte tijd ernstige tuchtvergrijpen pleegde aangaande feiten die zich zeer snel hebben opgevolgd en die eveneens betrekking hadden op het niet klantvriendelijk en correct verder helpen van de burger, zoals blijkt uit uw tuchtstraffenblad (met vermelding lichte tuchtstraf 'belaam' d.d. 9 januari 2018 en de zware tuchtstraf 'terugzetting in weddeschaal' d.d. 6 juni 2018) alsook uit de zware tuchtstraf 'inhouding van de bruto maandwedge van 10 % gedurende 2 maanden' die u uiterst recent werd opgelegd op 9 november 2020.

De feiten die u pleegde zijn dermate ernstig dat iedere verdere samenwerking onmogelijk is en dat het vertrouwen onherroepelijk geschonden is.

Het verder laten functioneren van een politiepersoneelslid dat dergelijke laakbare feiten pleegde zou de geloofwaardigheid en het imago van de politiedienst ernstig schaden.

Ik meen dan ook dat de voorgestelde tuchtstraf 'ontslag van ambtswege', gezien de ernst van de feiten en gelet op uw zwaar tuchtverleden voor gelijkaardige feiten aldus in verhouding staat met de bewezen feiten.

U bracht in uw bijkomend verweer geen nieuwe elementen naar voor die van aard zijn om van de voorgestelde tuchtstraf af te wijken.

De door u aangevoerde middelen zijn niet gegrond.

10. Beslissing

Gelet op de bepalingen van de wet van 13 mei 1999.

Aangezien ik meen dat de feiten vaststaan, dat ze u kunnen worden toegerekend en dat ze, krachtens de motivering uiteengezet in punt 7, een tuchtvergrijp uitmaken.

Gelet op de analyse van uw tuchtdossier waarvan u kopie hebt ontvangen op 4 juni 2020.

Gelet op de ernst van de feiten.

Gelet de feiten volstrekt onaanvaardbaar zijn voor een personeelslid van een politiedienst.

Gelet de feiten zeer ernstig zijn vermits ze onverenigbaar zijn met de principes vervat in de wet van 7 december 1998 tot organisatie van een geïntegreerde politiedienst, gestructureerd op twee niveaus en in strijd zijn met de meest essentiële deontologische normen waaraan het personeelslid van een politiedienst dient te voldoen.

Gelet dat het u verder laten functioneren, de geloofwaardigheid en het imago van de politiedienst ernstig zouden schaden.

Gelet op het recidief karakter gezien u in het verleden reeds werd aangesproken naar aanleiding van gelijkaardige feiten van het niet correct verder helpen van de burger. Gelet deze tuchtstraffen niet enkel tot doel hadden u te bestraffen, doch ook een pedagogisch streefdoel hadden, namelijk duidelijk maken dat u alles in het werk diende te stellen om herhaling te voorkomen.

Gelet de feiten dermate ernstig zijn dat het vertrouwen onherroepelijk geschonden is en dat iedere verdere samenwerking onmogelijk is geworden.

Gelet men bijgevolg van het andere politiepersoneel niet kan eisen dat zij met u nog samenwerken.

Gelet dat u niet meer op een behoorlijke wijze kan ingeschakeld worden in het

politiekorps en dat derhalve de zorgvuldigheidsplicht mij verplicht hier in te grijpen.

Gelet dat een ambtshalve ontslag minder ingrijpende gevolgen heeft voor uw pensioenrechten.

Gelet op het tuchtstraffenblad met vermelding van de volgende tuchtstraffen:

- beslissing korpschef d.d. 9 januari 2018: 'blaam'
- beslissing burgemeester d.d. 6 juni 2018: 'terugzetting in weddeschaal'

De tuchtstraf 'blaam' van 9 januari 2018 werd opgelegd door op 27 juli 2017 zeer ongepast te reageren toen INP [D. H.] samen met zijn vriendin [...] aangifte wilde komen doen van verkrachting op het bureel aan de Noorderlaan. U zei meer bepaald dat er aangifte moest worden gedaan in het ziekenhuis en toen u hoorde dat de verkrachting in mei 2017 had plaatsgevonden, zei u dat 'het dan woord tegen woord was' en dat het geen zin meer had om aangifte te doen. Vervolgens zei u verwijtend dat er meteen aangifte had moeten worden gedaan.

De tuchtstraf 'terugzetting in weddeschaal' van 6 juni 2018 werd u opgelegd omwille van de drie volgende feiten: door op 3 oktober 2017 omstreeks 23.30 uur de heer [M. L.] met zijn minderjarige broer niet verder te helpen, terwijl zij naar het politiekantoor Noorderlaan kwamen met een pakje weed (40 gram), verpakkingsmateriaal en een weegschaal, dat ze wilden afgeven. U hebt ze doorgestuurd en een afspraak ingepland waardoor ze de volgende dag langs konden gaan in het regiokantoor Berendrecht; doordat u op 29 juli 2017 in het politiekantoor Noorderlaan de heer [A. H.] ongepast hebt behandeld toen hij aangifte van verlies van o.a. de identiteitskaart, gsm, bankkaart, wilde doen. U hebt gezegd dat hij maar beter op zijn goederen diende te letten, u gaf hem geen afspraak, doch u verwees hem gewoon door naar een ander politiekantoor, en eveneens door op 12 november 2017 tegen een bezoekerster van Marokkaanse afkomst, mevrouw [N. B.], het volgende te zeggen: 'zal je niet eens beginnen met je hoofddoek af te zetten, madammeke'.

Gelet u bovendien naast twee hogervermelde tuchtstraffen, recent het inleidend verslag d.d. 22 januari 2020 werd betekend met het voornemen om u de zware tuchtstraf van ontslag van ambtswege op te leggen. Na de hoorzitting bij de hogere tuchtverheid werd het strafvoorstel d.d. 28 februari 2020 gewijzigd naar de zware tuchtstraf 'terugzetting in weddeschaal', waarna u een verzoek tot heroverweging indiende bij de tuchtraad. Na het definitief advies van de tuchtraad werd op 9 november 2020 de zware tuchtstraf van 'inhouding van de brutowedde met 10 % gedurende 2 maanden' opgelegd. Het tuchtvergriep betreft ook in dit tuchtdossier het klantonvriendelijk en respectloos bejegenen van de burger, en meer bepaald:

'U hebt uw ambtsplichten miskend en de waardigheid van het ambt in het gedrang gebracht doordat u als onthaalmedewerkster een man, die in de nacht van 21 op 22 augustus 2019 omstreeks 03.09 uur in het gangssas van het politiekantoor Noorderlaan was toegekomen en dewelke er tot 05.43 uur ongeveer op de grond heeft gelegen, geen hulp heeft geboden noch geverifieerd heeft of hij hulp nodig had. U heeft als onthaalmedewerkster de man niet binnengelaten hoewel hij herhaaldelijk op de deur klopte. De betrokken persoon heeft vervolgens bijna 3 uur in het gangssas gelegen zonder dat hij werd aangesproken of geholpen en hebt u hiervan slechts éénmaal melding gemaakt aan een operationele medewerker. Aangaande deze feiten werd proces-verbaal AN.[...]/2019 wegens schuldig verzuim opgesteld.'

Gelet ik met de lichte tuchtstraf van 9 januari 2018 (blaam), de zware tuchtstraf van 6 juni 2018 (terugzetting in weddeschaal) en het voorstel van zware tuchtstraf van 28 februari 2020 u tevergeefs een krachtig signaal gaf om u te doen beseffen dat uw houding drastisch diende te worden veranderd.

Gelet u evenwel met de feiten die aan de basis liggen van voorliggend

inleidend verslag binnen een zeer korte tijdspanne opnieuw uw ambtsplichten hebt geschonden en de waardigheid van het ambt in het gedrang hebt gebracht. U lijkt niet te hebben geleerd uit de fouten van het verleden.

Rekening houdend met al deze elementen en gezien uw tuchtverleden, is het duidelijk dat u niet beschikt over de juiste ingesteldheid en evenmin over het juiste normbesef om uw functie van medewerkster van een politiedienst uit te oefenen.

Gelet op de negatieve functioneringsnota's van 20 april 2020, 23 april 2020, 8 mei 2020 en 14 mei 2020

Gelet op de evaluatie van 15 juni 2019 met eindvermelding 'bevredigend'. Onder punt 1.3 Realiseren van de doelstellingen van het evaluatieverslag wordt vermeld: 'De doelstellingen opgesteld in 2016 werden beoogd te bereiken. [Verzoekster] zal toch de nodige aandacht moeten geven aan sociale vaardigheden, collegialiteit, geduld en aan haar klantvriendelijk optreden.'

Gelet op de analyse van uw verweerschrift van 29 juni 2020.

Gelet op uw verhoor op datum van 8 juli 2020.

Gelet op mijn besluit voorstel zware tuchtstraf van 14 juli 2020.

Gelet op het advies van de tuchtraad gegeven op 17 november 2020.

Gelet op de motivering bedoeld in punt 8.

Gelet op mijn voornemen om het advies van de tuchtraad niet op te volgen van 8 december 2020.

Gelet op de analyse van uw bijkomend verweerschrift, op datum van 15 december 2020.

In mijn hoedanigheid van hogere tuchtoverheid:

Leg ik u, voor de feiten vervat in punt 2, de zware tuchtstraf op van het ontslag van ambtswege met ingang van 23 juni 2020 (datum voorlopige schorsing)".

Dit is de bestreden beslissing.

IV. De schorsingsvoorwaarden

4. Krachtens artikel 17, § 1, van de gecoördineerde wetten op de Raad van State kan de schorsing van de tenuitvoerlegging slechts worden bevolen onder de dubbele voorwaarde dat de zaak te spoedeisend is voor een behandeling ervan in een beroep tot nietigverklaring en indien minstens één ernstig middel wordt aangevoerd dat de nietigverklaring van de akte of het reglement *prima facie* kan verantwoorden.

V. Ernst van de middelen

A. Eerste middel

Uiteenzetting van het middel

5. Verzoekster voert in het eerste middel de schending aan van artikel 38*quinquies* van de tuchtwet, alsook van het recht van verdediging, doordat de hogere tuchtoverheid, nadat verzoekster door de hogere tuchtoverheid werd gehoord en zij de gelegenheid had haar schriftelijk verweer in te dienen, is overgegaan tot het inwinnen van bijkomende informatie via het bevragen van de teamleider van verzoekster over aspecten opgeworpen tijdens het verweer, namelijk het al dan niet atypisch karakter van de ten laste gelegde aspecten, zonder dat verzoekster de gelegenheid kreeg om een aanvullend verweer in te dienen, terwijl artikel 38*quinquies*, eerste en tweede lid, van de tuchtwet uitdrukkelijk bepaalt dat getuigenverklaringen die worden verzameld nadat het personeelslid het tuchtdossier heeft geraadpleegd, aan het personeelslid worden meegedeeld en dat het personeelslid over een aanvullende termijn beschikt om een aanvullend verweer in te dienen.

Verzoekster licht toe dat zij in haar verweer voor de hogere tuchtoverheid aanvoerde dat de gesprekken die haar worden verweten, niet tot de doorsneegesprekken behoren waarmee een *calltaker* te maken krijgt, maar daarentegen atypisch zijn en dat er geen enkel draaiboek noch uitgeschreven procedure bestond hoe met dergelijke gesprekken moet worden omgegaan. In het voorstel van zware tuchtstraf wordt tegengesproken dat de gesprekken atypisch zijn, waarbij de hogere tuchtoverheid zich hiervoor steunt op “navraag aan de teamleider van de Blauwe Lijn”. Uit het tuchtdossier blijkt dit in het geheel niet. Daaruit volgt volgens verzoekster dat het niet anders kan dan dat de hogere tuchtoverheid zich over de aard van de gesprekken heeft geïnformeerd bij de teamleider nadat zij werd gehoord. Dit wordt niet door de verwerende partij betwist. Aan verzoekster werden geen bijkomende stukken meegedeeld en evenmin kreeg zij de gelegenheid om een repliek te formuleren op de in het voorstel van zware tuchtstaf aangehaalde beweringen van de teamleider. Door bijkomende informatie aan het dossier toe te voegen nadat verzoekster werd gehoord en door de ingewonnen informatie niet aan tegenspraak door verzoekster te onderwerpen, worden aldus volgens verzoekster artikel 38*quinquies*, tweede

lid, van de tuchtwet en het recht van verdediging geschonden. Het is volgens haar dan ook duidelijk dat haar belangen hierdoor werden geschaad, daar het voorstel van zware tuchtstraf steunt op een bewering waartegen geen tegenspraak mogelijk was. Ook de bestreden beslissing schendt artikel 38*quinquies*, tweede lid van de tuchtwet en het recht van verdediging. Volgens verzoekster erkent de hogere tuchtoverheid dat een procedurefout werd gemaakt en meent zij ten onrechte dit gebrek te kunnen oplossen door de mondelinge toelichting van de teamleider te weren. Allereerst wijst de hogere tuchtoverheid erop dat het bewijs van de feiten met andere stukken kan worden geleverd, doch volgens verzoekster heeft haar verweer dat de gesprekken atypisch waren niets met het bewijs van de feiten te maken. Het atypisch karakter van de gesprekken werd aangehaald omdat dit de tuchtfeiten verschoont, minstens omdat het een verzachtende omstandigheid is. De vraag die werd opgeworpen is volgens verzoekster niet of de feiten bewezen zijn maar wel of er door verzoekster tuchtfeiten zijn gepleegd, hetgeen de kwalificatie van de feiten betreft. Het atypisch karakter van de gesprekken is daarbij cruciaal. De stelling van de hogere tuchtoverheid dat de gesprekken niet atypisch zijn omdat verzoekster al jarenlang een onthaalfunctie uitoefenende, is volgens verzoekster evenzeer naast de kwestie, hetgeen zij detailleert. Het louter weglaten van de informatie bekomen door het horen van de teamleider nadat verzoekster werd gehoord, is volgens verzoekster overigens niet mogelijk hetgeen zij nader toelicht. Evenmin is volgens verzoekster de Antigoonrechtspraak relevant om de redenen die zij in het middel detailleert. Tot slot is evenmin de verwijzing door de hogere tuchtoverheid naar het arrest Sougnez relevant, hetgeen zij eveneens detailleert.

Beoordeling

De schending van artikel 38quinquies van de tuchtwet

6. Verzoekster voert de schending aan van artikel 38*quinquies* van de tuchtwet. Die bepaling luidt:

“Art. 38*quinquies*. De hogere tuchtoverheid hoort steeds, op eigen initiatief of op verzoek van het betrokken personeelslid of van zijn verdediger, de nuttige getuigenverklaringen die ze nodig acht, gelet op hun band met het dossier. De getuigenverklaringen die verzameld worden nadat het betrokken personeelslid het tuchtdossier heeft geraadpleegd, worden hem medegedeeld. Hij beschikt over een termijn bepaald door de tuchtoverheid en die niet korter mag zijn dan vijf werkdagen, te rekenen vanaf de ontvangst van die verklaringen om, zonodig, een aanvullend verweer in te dienen.”

Luidens het tweede lid van artikel 38*quinquies* van de tuchtwet heeft het tuchtrechtelijk vervolgte personeelslid recht op een aanvullend verweer ten aanzien van getuigenverklaringen die verzameld worden nadat het betrokken personeelslid het tuchtdossier heeft geraadpleegd. Deze mogelijkheid tot aanvullend verweer heeft tot doel het personeelslid de mogelijkheid te bieden om zich te verweren met volledige kennis van het tuchtdossier waaraan immers de getuigenverhoren zijn toegevoegd die, op grond van het eerste lid, “nuttige getuigenverklaringen [zijn] die [de hogere tuchtoverheid] nodig acht, gelet op hun band met het dossier.” Het personeelslid beschikt te dien einde over een aanvullende verweertermijn, bepaald door de tuchtoverheid maar niet korter dan vijf werkdagen, om eventueel een aanvullend verweer in te dienen. Die aanvullende verweertermijn is aldus ingesteld ter vrijwaring van het recht van verdediging van de tuchtrechtelijk vervolgte politieambtenaar.

7. Uit de niet-betwiste gegevens van de zaak blijkt dat het atypische karakter van de aan verzoekster verweten gesprekken door verzoekster werd aangebracht tijdens haar (mondeling en schriftelijk) horen door de hogere tuchtoverheid (zie *supra*, punt 3.3.). Uit het in de tijd erop volgende voorstel van straf blijkt dat de hogere tuchtoverheid oordeelt dat “bij navraag aan de teamleider van de Blauwe Lijn blijkt dat deze gesprekken wel degelijk standaardgesprekken zijn.” (*supra*, punt 3.4.). Hieruit blijkt - wat ook niet wordt betwist door de partijen - dat de hogere tuchtoverheid zich na het verhoor van verzoekster, bij de teamleider van de Blauwe Lijn heeft geïnformeerd ten einde na te gaan of verzoeksters (feitelijk) argument wel strookt met de werkelijkheid. Voorts blijkt uit de bestreden beslissing dat de hogere tuchtoverheid formeel

aangeeft deze “mogelijk onrechtmatig verkregen, passage” uit het voorstel van straf, weglaat en dat er geen rekening mee wordt gehouden in de eindbeslissing.

Zonder dat in deze stand van het geding de Raad van State moet onderzoeken of te dezen het zich informeren bij de teamleider moet worden aangemerkt als een “nuttige getuigenverklaring” die valt onder toepassing van het geschonden geachte artikel 38*quinqüies* van de tuchtwet, dan wel aan te merken valt als een andere, aanvullende onderzoeksdaad (die geen getuigenverklaring is) ter vervollediging van het tuchtdossier - wat zou inhouden dat in dat geval de geschonden geachte bepaling niet van toepassing is - blijkt zoals hierna wordt vastgesteld, dat op het eerste gezicht deze grief niet tot het ernstig bevinden kan leiden van het middel.

Anders dan hoe verzoekster het lijkt te zien, volstaat immers de (eventuele) schending van een procedureregul, ondanks het feit dat die expliciet is bepaald in de tuchtwet, op zich niet om tot de onwettigheid van de bestreden beslissing te kunnen besluiten. Te dezen is de in artikel 38*quinqüies*, tweede lid, van de tuchtwet voorziene mogelijkheid om aanvullend verweer in te dienen niet voorgeschreven op straffe van nietigheid. De enkele miskennenning door de hogere tuchtoverheid van deze niet op nietigheid voorgeschreven vormvereiste maakt derhalve de gevoerde tuchtprocedure op zich niet onwettig. Evenmin belet het verzuim aan verzoekster een aanvullende verweertermijn toe te kennen op zich dat de tuchtprocedure vervolgens voortgang vindt en vitieert de miskennenning van die vormvereiste inzonderheid de rechtsgeldigheid niet van de mededeling van het voorstel van straf aan verzoekster, zoals bepaald in artikel 38*sexies* van de tuchtwet, noch belet dit verzuim dat de in artikel 38*sexies* van de tuchtwet bepaalde vervaltermijn stopt met lopen indien die mededeling - zoals te dezen - is gedaan binnen de in artikel 38*sexies* van de tuchtwet bepaalde vervaltermijn.

In de mate dat verzoekster in het middel ervan lijkt uit te gaan dat de schending van een in een wettelijke bepaling opgenomen substantiële

vormvereiste de rechtsgeldigheid van de bestreden beslissing aantast, faalt deze kritiek naar recht.

Anders dan hoe verzoekster het ziet, houdt het voorgaande geen toepassing in van wat verzoekster de Antigoonrechtspraak van het Hof van Cassatie noemt - zodat haar kritiek dat die leer niet relevant zou zijn, te dezen in rechte niet ter zake lijkt - maar *prima facie* wel van de eis dat het verzuim of de miskennen van een substantiële vormvereiste, in feite, op de inhoud van de bestreden beslissing invloed moet hebben gehad.

8. Aangezien, zoals hiervoor is uiteengezet (zie *supra*, punt 6.), de in artikel 38*quinquies*, tweede lid van de tuchtwet voorziene mogelijkheid tot aanvullend verweer is ingesteld ter vrijwaring van het recht van verdediging van verzoekster, vitiëert het verzuim om deze mogelijkheid te bieden, derhalve slechts de tuchtprocedure in de mate verzoekster aantoont dat zij, wegens dat vormgebrek, haar rechten in de tuchtzaak niet naar behoren heeft kunnen verdedigen.

Verzoekster levert dat bewijs niet zoals hierna wordt uiteengezet.

Uit de bestreden beslissing blijkt dat, zoals reeds is aangehaald, de hogere tuchtoverheid deze toelichting van de teamleader uit haar eindbeslissing weert en dat er “op geen enkele wijze rekening mee rekening [wordt] gehouden bij de beoordeling.”

Verzoekster is het hiermee niet eens.

Vooreerst meent zij dat het argument om die toelichting van de teamleader te weren - het bewijs kan met andere stukken worden geleverd - niet deugt. Dit argument overtuigt op het eerste gezicht niet. Gezien vanuit de beoordeling van de vraag of door het weren van deze toelichting van de

teamleider uit de besluitvorming, het door verzoekster aangevoerde verzuim om artikel 38*quinqies*, tweede lid, van de tuchtwet na te leven, (nog) enige nadelige invloed heeft gehad met betrekking tot het bereiken van het doel dat door het betrokken vormvoorschrift werd beoogd, is de vraag of de hogere tuchtoverheid (al dan niet) terecht meent dat de (overige) stukken en gegevens in het dossier volstaan om tot haar besluit te komen, op zich niet relevant voor die beoordeling. Verzoeksters kritiek ter zake betreft te dezen de kwalificatie van de feiten als tuchtvergriep door de hogere tuchtoverheid en is derhalve niet dienend ter beoordeling van de voorliggende grief die betrekking heeft op de naleving van een vormvereiste en dus niet op de inhoud van de beslissing.

Evenmin overtuigt de bewering dat het louter weglaten van de informatie niet mogelijk is en niet ongedaan kan worden gemaakt. Het komt immers aan verzoekster toe precieze feiten of concrete aanwijzingen bij te brengen, dat in strijd met wat uitdrukkelijk en formeel (meermaals) in de bestreden beslissing is gesteld, de hogere tuchtoverheid wel rekening hield met de geweerde toelichting van de teamleider. Verzoekster levert die feiten of aanwijzingen niet. Het enkele standpunt dat van dit “weglaten” geen invloed merkbaar is inzake de kwalificatie van de feiten, noch inzake de strafmaat, wordt niet ondersteund door enig feitelijk element dat op overtuigende wijze tegenspreekt wat formeel is gesteld in de bestreden beslissing. Bij gebreke aan enig concreet gegeven lijkt verzoeksters bewering niet meer te zijn dan een op niets gebaseerde bewering die geen afbreuk doet aan wat expliciet is gesteld in de bestreden beslissing.

9. In de concrete context van de voorliggende zaak blijkt aldus niet - noch maakt verzoekster aannemelijk - dat, mocht er sprake zijn van een miskennis van de in artikel 38*quinqies* van de tuchtwet vervatte vormvereiste, dit in de loop van de tuchtprocedure gepleegd verzuim, enige nadelige invloed heeft gehad met betrekking tot het bereiken van het doel dat door het betrokken vormvoorschrift werd beoogd. Mocht de miskennis van artikel 38*quinqies* al

vaststaan dan nog zou dit derhalve niet tot het ernstig bevinden van het middel kunnen leiden.

Het middel is in die mate niet ernstig.

Betreffende de schending van het recht van verdediging

10. Verzoekster betoogt in het verzoekschrift ook dat door bijkomende informatie aan het dossier toe te voegen nadat zij werd gehoord en door de ingewonnen informatie niet aan tegenspraak door verzoekster te onderwerpen, haar recht van verdediging is geschonden.

In deze context houdt het recht van verdediging in dat in principe niets wat medebepalend kan zijn voor de beslissing van de bevoegde overheid aan het op tegenspraak gevoerde debat onttrokken mag blijven (GwH 28 februari 2013, nr. 25/2013, punt B.6 en GwH 25 januari 2001, nr. 4/2001, punt B.8.4.4.).

Op verzoekster, die zich beroept op de schending van het recht van verdediging, rust een stelplicht. Het komt haar toe aan te tonen dat *in concreto* de door haar gelaakte handeling van de hogere tuchtoverheid haar recht van verdediging heeft miskend.

11. Verzoekster levert op het eerste gezicht dit bewijs niet om dezelfde redenen als hiervoor is uiteengezet (*supra*, punt 8.). Het volstaat om daar naar te verwijzen om het middel in die mate niet ernstig te bevinden.

Conclusie

12. Het eerste middel is niet ernstig.

B. Tweede middel

Uiteenzetting van het middel

13. Verzoekster voert in het tweede middel de schending aan van het zorgvuldigheidsbeginsel, van de formelemotiveringsplicht vervat in de artikelen 2 en 3 van de wet van 29 juli 1991 ‘betreffende de uitdrukkelijke motivering van de bestuurshandelingen’ (hierna: de wet van 29 juli 1991) en van de materiëlemotiveringsplicht, doordat de ten laste gelegde feiten ten onrechte als tuchtfeiten in de zin van artikel 3 van de tuchtwet werden gekwalificeerd en de hogere tuchtoverheid niet afdoende (formeel) motiveert waarom de feiten, gelet op het gevoerde verweer en gelet op het andersluidende advies van de Tuchtraad, toch als tuchtfeiten moeten worden gekwalificeerd.

Verzoekster licht vooreerst toe in wat als een eerste grief kan worden beschouwd, dat uit het dossier blijkt dat haar schuldig gedrag noch onwil kan worden verweten. De tuchtfeiten betreffen vijf telefoongesprekken. Vooreerst moet volgens haar worden vastgesteld dat haar mogelijk niet optimaal functioneren niet aan haar kan worden verweten. Het blijkt dat een normale opleiding tot *calltaker* normaal twee werkweken in beslag neemt, terwijl verzoekster slechts drie werkdagen opleiding heeft gekregen, waarna zij meer dan een maand afwezig was wegens ziekte. Daarna moest zij onmiddellijk als *calltaker* aan de slag. Die opleiding, die hoofdzakelijk bestaat uit de “*training on the job*,” is volgens verzoekster essentieel om de deskundige uitoefening van de taak als *calltaker* onder de knie te krijgen. Met uitzondering van drie werkdagen is haar de opleiding ontzegd om met de diversiteit aan oproepen via de Blauwe Lijn vakkundig om te gaan, zodat haar dan ook geen tekortkomingen kunnen worden verweten die toe te schrijven zijn aan haar eigen schuldig gedrag. De verwijzing in de bestreden beslissing dat zij enerzijds wel de nodige opleiding genoot en anderzijds geen uitgebreide opleiding nodig had gelet op haar eerdere functies wordt als volgt bekritiseerd door verzoekster:

“Volgens de bestreden beslissing zou verzoekster enerzijds wel de nodige opleiding hebben gehad, anderzijds geen uitgebreide opleiding nodig hebben gehad gelet op haar eerdere functies.

Zo wordt erop gewezen dat zij reeds met een aantal computerprogramma's kon omgaan gelet op haar eerdere functies. Dit belet echter niet dat verzoekster nooit tevoren een opleiding kreeg als *calltaker*. Het weze herhaald dat de stukken van het tuchtdossier zelf zeggen dat er voor die functie geen draaiboek kan worden uitgeschreven, zodat de gemiste opleiding des te belangrijker is. Het is niet omdat men al met bepaalde software vertrouwd is, bv. opzoeken doen in politionele databanken, dat men ook vertrouwd is met de toch specifieke functie van *calltaker* bij de Blauwe Lijn.

De bestreden beslissing verwijst ook naar opleidingen in de periode 2012-2017 betreffende sociale vaardigheden, suïcidepreventie en assertiviteit. Opleidingen betreffende dergelijke algemene vaardigheden - van overigens doorgaans één dag - maken de opleiding als *calltaker* bij de Blauwe Lijn niet overbodig. De opleiding als *calltaker* is van geheel andere aard: dat is een opleiding waarbij men meeluistert naar oproepen van de Blauwe Lijn om te leren hoe die diversiteit aan oproepen moet worden afgehandeld. De bestreden beslissing spreekt niet tegen dat de specifieke opleiding als *calltaker* van verzoekster voortijdig werd stopgezet en nooit volledig werd doorlopen.

Verder verwijst de bestreden beslissing naar de onthaalfunctie die verzoekster gedurende verschillende jaren bekleedde, om aan te tonen dat zij geacht moet worden opgeleid te zijn. Deze functie had echter een volstrekt andere inhoud dan de functie als *calltaker* bij de Blauwe Lijn. De onthaalfunctie was een functie waarbij verzoekster instond voor het fysieke onthaal van de bezoekers aan het gebouw aan de Noorderlaan die een afspraak hadden, alsook het maken van afspraken tussen burgers en operationele medewerkers. Dat vereist geheel andere competenties dat omgaan met de diversiteit aan oproepen van de Blauwe Lijn en die op een correcte manier catalogeren en afhandelen. Ook is er een groot verschil tussen fysiek menselijk contact aan de onthaalbalie en het louter afhandelen van telefonische oproepen.”

Indien er bepaalde problemen werden vastgesteld bij het beantwoorden van de oproepen door verzoekster, dan vindt verzoekster dat men haar het vervolg van de opleiding had moeten geven, en had men niet meteen naar een tuchtprocedure moeten grijpen. Het is volgens haar hierbij tekenend dat er functioneringsnota's worden opgesteld op 20 april 2020, 23 april 2020 en 8 mei 2020, hetzij respectievelijk op de vierde, zevende en dertiende dag nadat verzoekster aan het werk was in haar nieuwe functie, en wanneer zij eigenlijk in opleiding had moeten zijn. Op 14 mei 2020 werden reeds de voorafgaand onderzoekers aangesteld.

Volgens verzoekster geldt het voorgaande des te meer daar de vijf gesprekken die haar worden verweten, atypische gesprekken waren voor de

Blauwe Lijn. In de bestreden beslissing wordt dit tegengesproken, maar de bestreden beslissing maakt hierbij volkomen abstractie van het feit dat de onthaalfunctie die zij sinds 2016 vervulde, van een totaal andere aard was dan de functie van *calltaker* bij de Blauwe Lijn. Verzoekster gaat vervolgens omstandig in op de vijf gesprekken zoals zij dat ook deed voor de hogere tuchtoverheid - waarin zij betwist dat zij op enige wijze tekort gekomen is aan haar beroepsplichten - en onderstreept dat zij steeds haar best heeft gedaan en steeds de feedback tijdens de functioneringsgesprekken ter harte heeft genomen, alsook telkens heeft beloofd zich ten volle te zullen inzetten, zodat nergens uit het dossier haar slechte wil blijkt. Voorts herneemt verzoekster het standpunt dat de haar verweten tekortkomingen bovendien wellicht hadden kunnen worden vermeden door haar een volledige opleiding te geven en daarbij te leren uit de gesprekken gevoerd door collega's, waarbij zij omstandig haar standpunt ter zake illustreert. Verzoekster besluit dat gelet op al deze vaststellingen de tuchtprocedure ten onrechte werd opgestart. Dit was overigens ook niet de vraag aan de korpschef, wel een vraag tot herplaatsing, hetgeen een correcte inschatting was van de gebeurtenissen: het betreffen opmerkingen over het adequaat functioneren en niet over schuldig gedrag dat als een tuchtfeit kan worden beschouwd. Verzoekster heeft ook zelf om een overplaatsing verzocht, aangezien er toch voldoende plaatsen voor de functie van assistent beschikbaar zijn, maar op die vraag werd niet ingegaan. Besluitend: de tuchtoverheid kon aldus niet wettig besluiten de feiten als tuchtvergrijpen te kwalificeren, zodat zij het zorgvuldigheidsbeginsel heeft miskend aangezien zij niet op zorgvuldige wijze tot haar besluitvorming is gekomen.

Vervolgens licht verzoekster toe in wat als een tweede grief kan worden beschouwd, dat de bestreden beslissing bovendien geen afdoende formele motivering bevat waarom de feiten toch als tuchtvergrijp werden gekwalificeerd. De vermelde motieven zijn onjuist, en zijn noch in rechte, noch in feite aanvaardbaar, en ze worden niet ondersteund door het tuchtdossier, zodat zowel de formele- als de materiële motiveringsplicht geschonden worden. De bestreden beslissing verwijst enkel naar een reeks deontologische verplichtingen, maar gaat

niet *in concreto* in op het gevoerde verweer waarom de feiten niet als tuchtfeiten kunnen worden gekwalificeerd. De schending van de formele- en materiële-motiveringsplicht weegt volgens verzoekster des te zwaarder door nu de bestreden beslissing afwijkt van het voor verzoekster gunstig advies van de Tuchtraad. Volgens haar volhardt de hogere tuchtoverheid gewoon in haar motieven zonder in te gaan op de motieven van de Tuchtraad. In de bestreden beslissing worden een aantal motieven van de Tuchtraad herhaald, maar ze worden volgens verzoekster geenszins weerlegd. In het advies van de Tuchtraad wordt elk ten laste gelegd gesprek overlopen en wordt uiteengezet dat het geen tuchtfeiten betreffen, alsook waarom, maar volgens verzoekster legt de bestreden beslissing dit advies zonder meer naast zich neer, hierbij verwijzend naar haar discretionaire bevoegdheid. Verder wordt zonder meer verwezen naar de motieven zoals die reeds zijn geformuleerd in het voorstel van zware tuchtstraf, motieven waarvan de Tuchtraad oordeelde dat ze niet volstonden om de feiten als tuchtfeiten te kwalificeren. Op de diverse overwegingen in het advies van de Tuchtraad waarom de geviseerde gesprekken geen tekortkoming aan de beroepslichten inhouden, wordt niet ingegaan, noch op de eindconclusie dat de gesprekken eerder getuigen van een disfunctioneren dat via evaluaties of een overplaatsing moet worden aangepakt en niet via tucht. Evenmin is het standpunt van de hogere tuchtoverheid dat, in repliek op het advies van de Tuchtraad dat verzoekster onvoldoende opleiding heeft genoten, verzoekster wél voldoende opleiding kreeg en dat zij al sinds 2016 in een onthaalfunctie werkt, niet afdoende gemotiveerd waarom de hogere tuchtoverheid haar argumenten ter zake herneemt: de bestreden beslissing gaat eraan voorbij dat verzoekster voorheen nooit een opleiding ‘*calltaker*’ kreeg, dat er geen draaiboek voor die functie bestaat hetgeen het belang van ‘*training on the job*’ aantoon, dat de opleidingen die verzoekster in de periode 2012-2017 gevolgd heeft, de opleiding ‘*calltaker*’ niet kunnen vervangen, en dat de onthaalfunctie die verzoekster voorheen uitoefende een volstrekt andere inhoud heeft dan de functie van ‘*calltaker*’ die geheel andere competenties vereist. Op geen enkele van deze pertinente verweerelementen wordt ingegaan in de bestreden beslissing

De formele- en materiële motiveringsplicht worden eveneens geschonden in zoverre de bestreden beslissing stelt dat het atypische karakter van de gesprekken geen afbreuk doet aan het gepleegde tuchtvergrijp, hierbij de essentie van het verweer miskennend dat dit een verschoningsgrond, minstens een verzachtende omstandigheid is. De bestreden beslissing kan evenmin staande houden dat geen rekening gehouden werd met de mondelinge verklaringen van de teamleider, daar zij hetzelfde standpunt huldigt, maar dan op basis van “eigen vaststellingen” die de verwerende partij evenwel niet kon maken zonder inzicht te hebben op de inhoud van de doorsneegesprekken bij de Blauwe Lijn, en dus niet zonder gebruik te maken van de informatie van de teamleider.

Ten slotte schendt de bestreden beslissing de formele- en materiële motiveringsplicht doordat zij niet *in concreto* aangeeft wat verzoekster dan anders had moeten doen in de gesprekken.

Beoordeling

Vooraf – analyse van het middel

14. Het middel voert de schending aan van het zorgvuldigheidsbeginsel, van de formelemotiveringsplicht en van de materiëlemotiveringsplicht. Op het eerste gezicht kunnen die bepalingen en/of beginselen niet allen worden betrokken op elk van de door verzoekster in het middel aangevoerde grieven en argumenten. Voor de behandeling van dit middel ziet de Raad van State het in de huidige stand van het geding zo:

In wat op het eerste gezicht een eerste grief kan worden genoemd, wordt in essentie aangevoerd dat de bestreden beslissing het zorgvuldigheidsbeginsel schendt doordat de feiten ten onrechte als tuchtvergriep worden gekwalificeerd aangezien haar mogelijks niet optimaal functioneren niet aan haar te verwijten valt (1.) doordat geen rekening gehouden werd met het feit dat verzoekster de essentiële opleiding ‘*calltaker*’ slechts heel partieel heeft kunnen volgen en de door haar genoten opleidingen en verworven ervaring die niet kunnen vervangen en (2.) de haar ten laste gelegde gesprekken atypisch waren binnen de opdracht van de Blauwe Lijn.

Daarenboven is, in wat een tweede grief lijkt te zijn, de formele- en materiëlemotiveringsplicht geschonden doordat (1.) de bestreden beslissing geen afdoende motivering bevat waarom de ten laste gelegde feiten toch als tuchtvergriepen moeten worden gekwalificeerd, (2.) afgeweken wordt van het advies van de Tuchtraad zonder dat afdoende is gemotiveerd waarom de volgens verzoekster pertinente overwegingen in het advies van de Tuchtraad niet worden gevolgd, (3.) de repliek op het argument dat verzoekster onvoldoende opleiding genoot, niet afdoende is gemotiveerd, (4.) de overweging dat het atypische karakter van de gesprekken geen afbreuk doet aan het gepleegde tuchtvergriep, de essentie van het verweer miskend en (5.) doordat niet

verduidelijkt wordt wat verzoekster dan *in concreto* anders had moeten doen bij de gesprekken.

Het middel wordt vanuit dat oogpunt onderzocht.

Eerste grief: de (zorgvuldige) kwalificatie van de feiten

15. Verzoekster voert in het middel de schending aan van het zorgvuldigheidsbeginsel.

Het zorgvuldigheidsbeginsel houdt in dat het bestuur zijn beslissing op zorgvuldige wijze moet voorbereiden. Dit impliceert dat de beslissing dient te steunen op werkelijk bestaande en concrete feiten die met de vereiste zorgvuldigheid werden vastgesteld. De overheid is onder meer verplicht om zorgvuldig te werk te gaan bij de voorbereiding van de beslissing en de feitelijke en juridische aspecten van het dossier deugdelijk te onderzoeken, zodat zij met kennis van zaken kan beslissen.

Het komt aan verzoekster toe om met concrete gegevens aannemelijk te maken dat de handelwijze van de hogere tuchtoverheid niet doet blijken van het vereiste zorgvuldig handelen. Het formuleren door verzoekster van eigen aannames, veronderstellingen en kritieken zonder enig begin van bewijs, volstaan niet om aannemelijk te maken dat de bestreden beslissing op een onzorgvuldige wijze tot stand is gekomen.

16. Ter beoordeling van de vraag of de hogere tuchtoverheid de feiten op zorgvuldige wijze heeft gekwalificeerd als een tuchtvergriep, moet die beoordeling worden gekaderd binnen, enerzijds, de omschrijving van het begrip “tuchtvergriep” in artikel 3 van de tuchtwet en, anderzijds, binnen de beoordelingsbevoegdheid ter zake van de tuchtoverheid.

Artikel 3 van de tuchtwet definieert het begrip “tuchtvergriip” als volgt:

“Elke handeling of gedraging, zelfs buiten de uitoefening van het ambt, die een tekortkoming aan de beroepsplichten uitmaakt of die van aard is de waardigheid van het ambt in het gedrang te brengen, is een tuchtvergriip en kan aanleiding geven tot het opleggen van een tuchtstraf.”

De tuchtoverheid heeft bij de uitoefening van haar tuchtbevoegdheid een discretionaire beoordelingsbevoegdheid op het vlak van de tuchtrechtelijke kwalificatie van de ten laste gelegde feiten. De tuchtoverheid beoordeelt aldus discretionair of zij onachtzaamheden gepleegd door personeelsleden van het administratief en logistiek kader bij de politie bij het uitvoeren van hun ambtsverplichtingen als tuchtrechtelijk strafbare vergriipen aanmerkt.

Om te beoordelen of de gepleegde feiten een tuchtvergriip uitmaken, volstaat het tot slot voor de tuchtoverheid dat zij daartoe overeenkomstig artikel 3 van de tuchtwet, de bewezen bevonden feiten toetst aan de overtreden beroepsplicht of aan het in gedrang brengen van de waardigheid van het ambt.

17. Uit de bestreden beslissing, waarvan gemakshalve het ter zake relevante onderdeel hierna wordt hernomen, blijkt dat de feiten die luidens punt 7.1. van de bestreden beslissing vaststaan, en aan verzoekster worden toegerekend, de volgende tuchtvergriipen uitmaken:

“U hebt uw ambtsverplichtingen miskend en de waardigheid van het ambt in het gedrang gebracht doordat u als *calltaker* van de Blauwe Lijn burgers op een klant-onvriendelijke, onempathische en onprofessionele manier te woord hebt gestaan. Zo hebt u meer bepaald op 8 mei 2020 als *calltaker* van de Blauwe Lijn een burger die melding maakte van een feit van intrafamiliaal geweld op een ongepaste, onbeleefde, weinig tactvolle en onhoeffelijke wijze te woord gestaan, zoals blijkt uit de uitgeschreven transcriptie in punt 2 en het geluidsfragment zoals gevoegd bij het onderzoeksverslag. Het gesprek escaleert volledig door uw tussenkomst. U stelt voor om een patrouille ter plaatse te sturen, maar stelt de opportuniteit van een politiepatrouille openlijk in vraag naar de oproeper. Door uw onbeleefde, klant-onvriendelijke en niet empathische houding escaleert het gesprek volledig en kan uw houding een reëel gevaar inhouden voor de veiligheid van de burgers. Daarnaast hebt u eveneens uw ambtsverplichtingen miskend en de waardigheid van het ambt in het gedrang gebracht door op 8 mei 2020 eveneens als *calltaker* van de

Blauwe Lijn de volgende oproepen op een ongepaste en klantonvriendelijke wijze af te handelen:

- een oproepster die om 13.15 uur een inbraak in haar woning meldt, wordt door u niet op een gepaste en klantvriendelijke wijze geholpen als *calltaker* van de Blauwe Lijn. U onderbreekt het gesprek en bent belerend naar oproepster toe als zij over haar loper vertelt. Als oproepster stelt dat ze het niet meer ziet zitten en zelfmoord zal plegen, gaat u hier niet verder op in.
- een oproeper die om 16.15 uur naar de Blauwe Lijn belt om een afspraak te maken om een verklaring af te leggen rond IFG en waarbij hij meldt dat het urgent is, wordt door u verwezen naar de website van Politiezone Antwerpen in plaats van een afspraak in te plannen.
- een oproepster van een opvangcentrum die om 16.17 uur naar de Blauwe Lijn belt en meldt dat een persoon al meer dan drie dagen niet gezien is, wordt door u niet op een correcte manier geholpen. U kijkt de politionele bestanden na om te zien of de betrokken persoon niet werd opgepakt door de politie, maar u neemt geen verdere actie aangaande de verdwijning terwijl de persoon al drie dagen niet meer is gezien.
- een oproeper die het verlies van de invaliditeitskaart van zijn overleden vrouw wenst aan te geven, wordt door u doorverwezen naar het Blauwe Loket en wordt hiermee niet op een klantvriendelijke en snelle manier verder geholpen. Het gesprek verloopt moeizaam gezien de verbinding slecht is of de oproeper niet goed hoort. U toont geen empathie of begrip voor deze oproeper.

Voormelde gedragingen getuigen van een uiterst klantonvriendelijk en ongepast optreden ten aanzien van de burger en getuigen bovendien eveneens van zeer weinig professionaliteit. U bent in het recent verleden reeds bij wijze van voorgaande tuchtstraffen aangesproken op uw gedrag.

Het vertrouwen van de burger in de politie wordt geschaad door deze laakbare houding. Dit getuigt niet van een dienstverlenende en klantvriendelijke ingesteldheid zoals van ieder personeelslid van een politiedienst, en van een *calltaker* medewerkster van de Blauwe Lijn in het bijzonder, kan verwacht worden.

Op het eerste gezicht blijkt uit die overwegingen dat de hogere tuchtoverheid oordeelt dat verzoekster de ambtsplichten miskent en de waardigheid van het ambt in het gedrang brengt doordat zij als *calltaker* van de Blauwe Lijn burgers op een klantonvriendelijke, on-empathische en onprofessionele manier te woord heeft gestaan. Zij steunt daartoe op vijf gesprekken die verzoekster op 8 mei 2020 voerde. Met betrekking tot het eerste gesprek wordt op het eerste zicht hoofdzakelijk verweten dat dit gesprek door toedoen van verzoekster zou zijn geëscaleerd. Voor de vier overige gesprekken van diezelfde dag spreekt op het eerste gezicht de hogere tuchtoverheid van het gegeven dat verzoekster de oproepen “op een ongepaste en klantonvriendelijke wijze” heeft afgehandeld. Dit gedrag van verzoekster houdt volgens de hogere

tuchtoverheid een tekort in aan de in de bestreden beslissing nader bepaalde wettelijke en deontologische plichten.

18. Te dezen brengt verzoekster tegen het standpunt van de hogere tuchtoverheid vooreerst in dat haar geen “schuldig gedrag noch onwil” kan worden verweten, daar haar “mogelijk niet steeds optimaal functioneren” niet aan haar te verwijten valt. Ter adstructie van haar argument voert zij in wezen aan dat haar, met uitzondering van drie werkdagen, de essentiële opleiding is ontzegd om met de diversiteit aan oproepen via de Blauwe Lijn vakkundig om te gaan en dat het feit dat zij reeds getuigt van de nodige opleiding en ervaring, de opleiding als *calltaker* niet kan vervangen. Dit geldt volgens verzoekster “des te meer” daar de vijf gesprekken die haar worden verweten atypische gesprekken zijn voor de Blauwe Lijn.

Dit argument wordt in de huidige stand van het geding niet bijgetreden.

In de mate dat, vooreerst, verzoekster meent dat er in haar hoofde sprake moet zijn van “schuldig gedrag” of van onwil opdat het haar verweten gedrag een tuchtvergriep zou zijn, blijkt uit de enkele lezing van artikel 3 van de tuchtwet dat elke handeling of gedraging die een tekortkoming aan de beroepsplichten uitmaakt of die van aard is de waardigheid van het ambt in het gedrang te brengen, een tuchtvergriep kan uitmaken. Het loutere feit van tekort te komen aan de beroepsplichten door een handeling of gedraging die van die aard is dat ze de waardigheid van het ambt in het gedrang kan brengen, lijkt bijgevolg in rechte voldoende te zijn opdat tuchtrechtelijk kan worden ingegrepen, zonder dat de hogere tuchtoverheid bij haar kwalificatie van verzoeksters gedraging als tuchtvergriep moet aantonen of bewijzen dat verzoekster een schuldig gedrag of onwil vertoonde. In de mate dat verzoekster lijkt uit te gaan van een andere rechtsopvatting, faalt die naar recht. Dat volstaat om in deze stand van het geding deze grief in die mate niet ernstig te bevinden.

Voorts overtuigt het argument dat haar gedrag haar niet verwijtbaar zou zijn, omdat zij niet de volledige opleiding tot *calltaker* heeft genoten, *prima facie* niet.

Het argument van verzoekster dat haar gedrag te wijten zou zijn aan het feit dat zij geen volledige opleiding tot *calltaker* heeft genoten, werd uitdrukkelijk beantwoord in de bestreden beslissing. Het past de ter zake relevante passage uit de formele motivering van de bestreden beslissing hierna opnieuw aan te halen:

“6. Analyse van het verweer.

[...]

6.1. Eerste middel

[...]

De stelling dat u geen gepaste opleiding heeft gehad bij de Blauwe Lijn en voor de leeuwen werd geworpen, kan niet worden gevolgd nu uit uw dossier blijkt dat u wel degelijk opgeleid en begeleid werd door uw teamleider en ook steeds vragen kon stellen aan uw collega's. Zoals blijkt uit de functioneringsnota d.d. 20 april 2020 maakten uw collega's aanmerkingen over uw gesprekken en gaven zij advies, maar deze werden door u niet gevolgd. U kon ook steeds bij uw collega-*calltakers* terecht indien u vragen had, maar u stelde geen vragen en legde hun adviezen naast u neer. In de functioneringsnota d.d. 20 april 2020 wordt vermeld: 'Ik (teamleider) vertel haar dat ze zich mag wenden tot de collega's wanneer er vragen zijn tijdens de volgende shiften. Ik raad haar ook aan om naar het advies van de collega's te luisteren, wanneer ze haar willen helpen door te wijzen op verbeterpunten. Ze geeft te kennen dat het wel gaat lukken. (...) Tot slot vraag ik haar of er nog iets onduidelijk is, waarop ze opnieuw aangeeft dat ze het wel kan.'

De voorziene opleiding bij de Blauwe Lijn waarvan in bijlage 7 bij het onderzoeksverslag sprake is, is de algemene opleiding die gegeven wordt aan het personeelslid dat extern bij de Blauwe Lijn in dienst komt en aldus geen enkele ervaring heeft bij een politiedienst. Gezien u sinds oktober 2016 reeds werkzaam was in een onthaalfunctie bij het politiekantoor Noorderlaan had u reeds geruime tijd ervaring met een groot aantal processen en programma's en in hoe om te gaan met de burger. U had bij het onthaal Noorderlaan ook reeds ervaring met zowel fysiek als telefonisch onthaal van de burger. Bij aanvang van uw functie bij de Blauwe Lijn werd dan ook eerst gepeild naar welke processen en programma's u reeds kent. U gaf aan uw teamleider zelf aan de procedures van het onthaal te kennen, gezien u reeds verscheidene jaren werkzaam was aan het onthaal in een eerstelijnsfunctie en in dat opzicht reeds vanuit uw functie contact had met publiek en de programma's/processen kende.

Daarnaast blijkt uit de oplijsting van de extra opleidingen die u heeft gevolgd en waarvoor u geslaagd was (zie oplijsting Galop) dat u, naast de interne opleiding en *training on the job* bij aanvang van uw nieuwe functie bij de Blauwe Lijn, in het verleden reeds verschillende noodzakelijke en relevante opleidingen hebt gevolgd, die voorliggende feiten in principe hadden moeten kunnen vermijden, met name:

- Sociale Vaardigheden voor onthaalmedewerkers en medewerkers Blauwe Lijn: waar sociale vaardigheden als empathie en klantvriendelijkheid aan bod kwamen (u volgde deze opleiding op 30 november 2017);
- Gecertificeerde opleiding rond suïcidepreventie (opleiding gevolgd van 8 tot en met 12 december 2016);
- Gecertificeerde opleiding rond assertiviteit en conflicthantering (opleiding gevolgd van 3 tot en met 5 september 2012).

U stelt dat u bij uw terugkeer uit ziekteverlof zelfstandig aan de slag moest als *calltaker* en dat u had toegezegd op dat moment omdat u zich onder druk gezet voelde. Bij navraag aan uw teamleider blijkt er geen sprake te zijn van u onder druk zetten, u gaf zelf meermaals aan dat u het wel alleen aan kon. Dit blijkt eveneens uit de functioneringsnota van 20 april 2020 waarin er melding wordt gemaakt dat u herhaaldelijk aangeeft dat u het wel kan, gezien uw vorige functie aan het onthaal Noorderlaan. U ondertekende deze functioneringsnota op 11 mei 2020 en formuleerde hierop geen opmerkingen.

Het tuchtvergriep dat u ten laste wordt gelegd heeft geen betrekking op de technische kant van de job maar gaat over het niet klantvriendelijk en niet empathisch bejegenen van de burger. Uit bovenstaande blijkt dat u wel degelijk de vereiste opleiding en begeleiding hebt gehad en reeds verschillende jaren ervaring had met een onthaalfunctie en aldus zowel met fysiek als telefonisch onthaal van burgers.

Ook wordt in de bestreden beslissing onder de rubriek “8. Advies van de Tuchtraad” dit argument onderzocht in repliek op het advies van de Tuchtraad, waarbij wordt gesteld:

“8. Advies van de Tuchtraad.

[...].

Ik beoog af te wijken van dit advies om de volgende redenen:

[...]

Aangaande het argument van de tuchtraad dat u onvoldoende opleiding hebt genoten, dien ik te verwijzen naar het feit, zoals ook reeds uiteengezet in punt 6.1 en 6.2, dat u reeds 10 jaar werkzaam bent binnen een politiedienst, waarvan sinds 2016 binnen een onthaalfunctie. U hebt aldus ruimschoots ervaring met zowel fysiek als telefonisch onthaal van burgers en bent bijgevolg geen nieuweling meer binnen het korps. De opleiding die door de Blauwe Lijn wordt voorzien, betreft de algemene opleiding die gegeven wordt aan het personeelslid dat extern bij de Blauwe Lijn in dienst komt en aldus geen enkele ervaring heeft bij een politiedienst. Wat in uw geval niet van toepassing was gezien u reeds 10 jaar in het korps werkzaam bent. Daarnaast heeft u in het verleden reeds verschillende noodzakelijke en relevante opleidingen gevolgd (nl. ‘Sociale Vaardigheden voor onthaalmedewerkers en medewerkers Blauwe Lijn’, ‘Suïcidepreventie’ en ‘Assertiviteit en conflicthantering’). Bovendien blijkt dat voorafgaand aan huidige tuchtprocedure werd getracht u bij te sturen. U ging gelet op de problemen aan het onthaal Noorderlaan over naar de Blauwe Lijn, waar kort op de bal werd gespeeld en waar verschillende functioneringsnota’s werden opgesteld door de teamleider waarvan de inhoud door u niet werd betwist. Hierin wordt gesteld dat u moet leren luisteren, dat u moet leren hulp vragen en vooral dat u zich moet leren

inleven in het probleem van de anderen en erkennen dat dit voor de melder een probleem is.

Zelf stelt u dat u weet hoe alles werkt, dat het wel zal lukken. U stelde telkens dat u er zal op letten maar legde de adviezen van (meer ervaren) collega's naast u neer en ging er soms tegenin. U neemt geen verantwoordelijkheid en zet geen fouten recht. Al deze zaken blijken uit de functioneringsnota's die duidelijk niet het beoogde effect hebben gehad en wel integendeel. De voorgedane feiten betreffen aldus geen kwestie van een gebrek aan opleiding, maar wel een attitudeprobleem. Ook in het verleden werd u reeds aangesproken op gelijkaardige feiten van klantonvriendelijke bejegening van de burger bij wijze van verschillende tuchtstraffen. Deze hadden eveneens een pedagogisch streefdoel, doch zonder resultaat. Het repetitieve karakter van dit soort inbreuken spreekt voor zich."

Voorts blijkt uit de gegevens van het voorafgaand onderzoek en meer bepaald uit een vertrouwelijk verslag van 12 mei 2020 dat verzoekster inzake het opleidingstraject, "enkel de basisopleiding [heeft] gehad. Dit wil zeggen: enkel de opleiding m.b.t. de hoofdtak van de Blauwe Lijn: *calltaking* - telefonie en afsprakenbeheer" en dat zij nog geen opleiding heeft genoten "m.b.t. sociale media en digitale opvolging van mailverkeer." Ook blijkt uit dat verslag dat verzoekster op basis van haar opleiding start met *calltaking*, maar dat zij nog niet wordt ingedeeld in een reeks doch tijdens haar opleidingsperiode in dagdiensten werkt en dit "totdat de teamleider haar de volledige Blauwe Lijn-opleiding heeft kunnen geven (*calltaking* - sociale media - digitaal onthaal) en tevreden is m.b.t. haar groei in deze nieuwe functie." Deze concrete invulling en inhoud van het wel door haar gevolgde deel van de specifieke opleiding betreft verzoekster evenwel niet in haar kritiek. Evenmin geeft zij aan waarom het niet gevolgde deel ervan determinerend was om "met de diversiteit aan oproepen via de Blauw Lijn vakkundig om te gaan" en dat dus - anders dan hoe de hogere tuchtoverheid het ziet - de voorheen door haar gevolgde opleidingen en verworven ervaring dat niet-gevolgde onderdeel van de opleiding tot *calltaker* niet kunnen vervangen. Zulks klemmt te dezen des te meer daar de hogere tuchtoverheid meent dat het aan verzoekster ten laste gelegde tuchtvergriep "geen betrekking [heeft] op de technische kant van de job maar gaat over het niet klantvriendelijk niet empathisch bejegenen van de burger" en op het eerste gezicht het niet gevolgde onderdeel - sociale media en digitale opvolging van e-mailverkeer - geen betrekking lijkt te hebben op de wijze waarop de burger

volgens de hogere tuchtoverheid moet worden bejegend. Ook dit aspect betreft verzoekster niet in haar kritiek.

Bij gebrek aan een concrete duiding waarom het niet-gevolgde deel van de *calltaker*-opleiding in het licht van het aan verzoekster verweten tuchtvergriep dat zij “als *calltaker* van de Blauwe Lijn burgers op een klantonvriendelijke, onempathische en onprofessionele manier te woord [heeft] gestaan.” (zie *supra*, punt 17.) derwijze essentieel of noodzakelijk is dat het ontbreken ervan impliceert dat haar “niet steeds optimaal functioneren” haar niet kan worden verweten, lijkt in het licht hiervan haar kritiek, dat haar met uitzondering van drie werkdagen de voorziene opleiding is ontzegd en de voorheen gevolgde opleidingen en verworven ervaring niet relevant zijn, op het eerste zicht niet te volstaan om te besluiten dat de hogere tuchtoverheid op onzorgvuldige wijze onjuist, minstens onredelijk, als relevant heeft beoordeeld het feit dat verzoekster in haar vroegere onthaalfunctie “ reeds geruime tijd ervaring [had] met een groot aantal processen en programma’s en in hoe om te gaan met de burger”. - waarbij verzoekster bij de *intake* zelf aangaf de procedures van het onthaal te kennen -, dat zij “naast de interne opleiding en *training on the job* bij aanvang van [haar] nieuwe functie bij de Blauwe Lijn, in het verleden reeds verschillende noodzakelijke en relevante opleidingen heeft gevolgd, die voorliggende feiten in principe hadden moeten kunnen vermijden” en dat men heeft geprobeerd haar voorafgaand aan de procedure bij te sturen. Het middel is in die mate derhalve niet ernstig.

19. Verzoekster brengt ook aan dat de haar verweten gesprekken “atypisch” waren.

Dit argument werd eveneens uitdrukkelijk beantwoord in de bestreden beslissing. Het past de ter zake relevante passage uit de formele motivering van de bestreden beslissing hier opnieuw aan te halen:

“6. Analyse van het verweer.
[...]

6.2. Tweede middel

[...]

Ik ben van oordeel dat een personeelslid dat reeds sinds 2010 werkzaam is binnen een politiedienst en sinds 2016 binnen een onthaalfunctie, zoals *in casu* het geval is, niet meer met ernst kan zeggen dat de voorliggende gesprekken atypisch waren. Ook in het kader van uw onthaalfunctie werd u zonder enige twijfel geconfronteerd met verwarde, emotionele, kwetsbare ed. mensen die al dan niet terecht meenden een beroep te moeten doen op de tussenkomst van de politie. Ook daar diende u deze mensen op een correcte manier te behandelen en op de juiste manier door te verwijzen. Bovendien moeten alle gesprekken, ook zogenaamde atypische gesprekken, met de burger op een klantvriendelijke, empathische en professionele manier gevoerd worden, wat u *in casu* nagelaten heeft te doen. Uw argument dat het atypische gesprekken zouden betreffen, doet dan ook geen afbreuk aan het gepleegde tuchtvergrijp. De materialiteit van de feiten staat onomstotelijk vast op basis van de aan het tuchtdossier gevoegde geluidsfragmenten en het is op deze geluidsfragmenten waarop ik mij als tuchtoverheid baseer.”

Ook wordt in de bestreden beslissing onder de rubriek “8. Advies van de Tuchtraad” dit argument onderzocht in repliek op het advies van de Tuchtraad, waarbij wordt gesteld:

“8. Advies van de Tuchtraad.

[...].

Ik beoog af te wijken van dit advies om de volgende redenen:

[...]

Ik ben van mening dat er zonder deze toelichting voldoende elementen in uw tuchtdossier aanwezig zijn waaruit blijkt dat de feiten, die onomstotelijk vaststaan op basis van objectieve gegevens (geluidsfragmenten), wel degelijk tuchtvergrijpen uitmaken zoals hieronder in mijn motivering verder wordt uiteengezet. Een personeelslid dat al tien jaar bij een politiedienst werkzaam is, waarvan sinds 2016 binnen een onthaalfunctie ka (zo als reeds bij de beoordeling van het tweede middel in punt 6 wordt vermeld) niet meer ernstig voorhouden dat de gesprekken atypisch zijn gezien haar jarenlange ervaring met de burger. Bovendien is het al dan niet atypisch zijn van de gesprekken niet relevant, gezien alle gesprekken met de burger op een klantvriendelijke, empathische en professionele manier moeten gevoerd worden.”

Tot slot wordt in de bestreden beslissing onder de rubriek “9. Analyse van het bijkomend verweer (bij strafverzwaring of afwijken advies Tuchtraad)” dit argument onderzocht in repliek op het bijkomend verweerschrift van verzoekster van 15 december 2020, waarbij het volgende wordt gesteld:

“9. Analyse van het bijkomend verweer (bij strafverzwaring of afwijking) advies Tuchtraad).

[...].

Zoals reeds gesteld staan de tuchtfeiten vast op basis van objectieve geluidsfragmenten waarop ik mij als tuchtoverheid heb gebaseerd. Het feit dat de gesprekken atypische gesprekken zouden zijn doet bovendien geen afbreuk aan het gepleegde tuchtvergriep, zoals reeds werd uiteengezet onder punt 6.2 en punt 8. Alle gesprekken met de burger dienen immers op een klantvriendelijke, empathische en professionele wijze gevoerd te worden, het onderscheid tussen atypische of typische gesprekken is niet relevant voor het vaststaan van het tuchtvergriep. Mijn inleidend verslag, opgesteld op een ogenblik waarop de teamleider nog niet bijkomend was bevraagd, maakte reeds melding van het voornemen om de tuchtstraf van ontslag van ambtswege op te leggen. Het al dan niet atypisch zijn van de gesprekken heeft dan ook in geen enkel opzicht een invloed gehad op de zwaarte van het strafvoorstel.”

Uit deze, meerdere malen herhaalde formele motivering, blijkt dat de hogere tuchtoverheid geen rekening wil houden met het al dan niet atypisch karakter van de gesprekken omdat volgens haar “alle gesprekken, ook zogenaamde atypische gesprekken, met de burger op een klantvriendelijke, empathische en professionele manier gevoerd [moeten] worden, wat [verzoekster] *in casu* nagelaten heeft te doen,” derwijze dat het onderscheid tussen atypische of typische gesprekken volgens de hogere tuchtoverheid niet relevant is voor het kwalificeren van de (niet-bekritiseerde) feiten als tuchtvergriep en de toerekening ervan aan verzoekster. Kortom, centraal staat het argument dat de atypische aard van de met de burger gevoerde gesprekken niet vermag te beletten dat ook die op een “klantvriendelijke, empathische en professionele manier” moeten worden gevoerd. Op het eerste gezicht verzuimt verzoekster evenwel in haar middel dit essentieel beoordelings- of kwalificatie-element bij haar kritiek te betrekken. Evenmin geeft zij aan waarom die atypische aard van de gevoerde gesprekken, anders dan hoe de hogere tuchtoverheid het ziet, zou (moeten) impliceren dat het haar toegerekend gebrek aan klantvriendelijkheid, empathie en professionalisme haar niet verwijtbaar zou zijn en dus geen tuchtvergriep inhouden, *c.q.* een verzachtende omstandigheid zou moeten inhouden. Zulks klemmt te dezen des te meer nu blijkt dat de hogere tuchtoverheid dit standpunt meerdere keren in de bestreden beslissing heeft hernomen en dus voor haar determinerend lijkt te zijn bij haar besluitvorming inzake de kwalificatie van de feiten als (onverschoond of te verzachten) tuchtvergriep.

Bij gebrek aan een concrete duiding ter zake, lijkt in het licht van wat voorafgaat, verzoeksters standpunt dat volgens haar de vijf gesprekken wel degelijk atypisch van aard zijn, op het eerste gezicht niet te volstaan om te besluiten dat de hogere tuchtoverheid op onzorgvuldige wijze onjuist, minstens onredelijk heeft geoordeeld dat “het onderscheid tussen atypische of typische gesprekken [...] niet relevant [is] voor het vaststaan van het tuchtvergrijp” en dus geen invloed heeft gehad op de kwalificatie van haar gedrag om op een klantonvriendelijke, on-empathische en onprofessionele manier de burger te woord te hebben gestaan, noch op de verschoonbaarheid ervan, noch op de strafmaat. In de mate dat verzoekster derhalve de inhoud van de vijf gesprekken bekritiseert en beoordeelt als “atypisch”, betreft dit dus een eigen persoonlijke appreciatie van de inhoud en het kader van de gesprekken. Die eigen visie lijkt niet te volstaan om te besluiten dat de hogere tuchtoverheid - door ook voor die “atypische” gesprekken te eisen dat die “op een klantvriendelijke, empathische en professionele manier gevoerd worden,” – onzorgvuldig is geweest in haar besluitvorming betreffende de kwalificatie van de feiten als tuchtfeiten.

Het middel is in die mate derhalve niet ernstig.

20. De enkele bewering tot slot dat verzoekster “steeds haar best heeft gedaan”, de haar gegeven feedback steeds ter harte heeft genomen en beloofd heeft zich ten volle in te zetten en dat nergens uit het dossier haar slechte wil blijkt, volstaat op zich evenmin om te besluiten dat de feiten in strijd met de geschonden geachte zorgvuldigheid werden gekwalificeerd als tuchtvergrijpen.

21. Het tweede middel is in die mate niet ernstig.

Tweede grief: de formele- en materiële motiveringsplicht

22. De artikelen 2 en 3 van de wet van 29 juli 1991 verplichten de administratieve overheid in de akte de juridische en feitelijke overwegingen op te nemen die aan de beslissing ten grondslag liggen, en dat op “afdoende” wijze.

Het afdoend karakter van de motivering betekent dat de motivering pertinent moet zijn, dit wil zeggen dat ze duidelijk met de beslissing te maken moet hebben, en dat ze draagkrachtig moet zijn, dit wil zeggen dat de aangehaalde redenen moeten volstaan om de beslissing te dragen. De belangrijkste bestaansreden van de motiveringsplicht, zoals die wordt opgelegd door de voormelde wet van 29 juli 1991, bestaat erin dat de betrokkene in de hem aanbelangende beslissing zelf de motieven moet kunnen aantreffen op grond waarvan ze werd genomen, opdat de betrokkene met kennis van zaken zou kunnen uitmaken of het aangewezen is de beslissing met een annulatieberoep te bestrijden.

Hoewel de formelemotiveringsplicht de tuchtoverheid er niet toe verplicht uitdrukkelijk te antwoorden op alle door de politieambtenaar tijdens de tuchtprocedure opgeworpen argumenten, moet uit haar beslissing wel kunnen worden opgemaakt dat het verweer van het tuchtrechtelijk vervolgte personeelslid daadwerkelijk in de besluitvorming is betrokken. Hieruit volgt dat de tuchtoverheid niet uitvoerig moet antwoorden op elk van deze argumenten, noch moet elk argument van verzoekster uitdrukkelijk worden weerlegd. Wel moet impliciet of expliciet blijken dat de argumentatie van de betrokkene in de besluitvorming werd betrokken en moet hieruit minstens impliciet kunnen worden afgeleid waarom de argumenten in het algemeen niet werden aanvaard.

Bij het onderzoek naar het afdoende karakter van de formele-motiveringsplicht moet voorts worden rekening gehouden met het geheel van de formele motivering en niet met een of meerdere - door verzoekster geciteerde en bekritiseerde - onderdelen van de motivering op zich. De motivering in haar geheel moet immers afdoende zijn.

23. Verzoekster voert inzake deze grief ook de schending aan van de materiëlemotiveringsplicht.

De materiële motiveringsplicht houdt in dat iedere administratieve rechtshandeling moet steunen op motieven waarvan het feitelijk bestaan naar behoren is bewezen en die in rechte ter verantwoording van die handeling in aanmerking kunnen worden genomen.

De tuchtoverheid heeft bij de uitoefening van haar tuchtbevoegdheid een discretionaire beoordelingsbevoegdheid op het vlak van de tuchtrechtelijke kwalificatie van de ten laste gelegde feiten. De tuchtoverheid beoordeelt aldus discretionair of zij onachtzaamheden gepleegd door personeelsleden van de geïntegreerde politie bij het uitvoeren van hun ambtsverplichtingen als tuchtrechtelijk strafbare vergrijpen aanmerkt. Het komt aan de Raad van State binnen het raam van zijn wettigheidsstoezicht, niet toe om zelf een beoordeling te maken van, te dezen, de kwalificatie van de aan verzoekster ten laste gelegde feiten als tuchtvergrijpen in de zin van artikel 3 van de tuchtwet. De Raad van State is enkel bevoegd om desgevraagd na te gaan of de tuchtoverheid is uitgegaan van de juiste feitelijke gegevens, of zij die correct heeft beoordeeld en of zij op grond daarvan binnen de perken van de redelijkheid tot haar besluit is gekomen.

24. De formele motivering van de bestreden beslissing is hiervoor weergegeven (*supra*, punt 3.7.). Hetgeen aan verzoekster wordt ten laste gelegd, blijkt uit de bestreden beslissing. Voorts maken luidens de bestreden beslissing die feiten een tuchtvergrijp uit (*supra*, punt 3.7.). Er wordt naar verwezen.

Anders dan hoe verzoekster het ziet, verschaft die formele motivering van de bestreden beslissing op het eerste gezicht haar voldoende duidelijkheid waarom de hogere tuchtoverheid *in concreto* van mening is waarom de feiten als tuchtfeiten worden gekwalificeerd. Ook blijkt er expliciet, en zeker minstens impliciet uit dat haar verweer, dat de tenlastegelegde feiten niet als tuchtfeiten kunnen worden gekwalificeerd, daadwerkelijk in de besluitvorming werd betrokken én dat die formele motivering verder gaat dan het verwijzen naar een reeks deontologische verplichtingen, zodat verzoekster

minstens impliciet uit de formele motivering moet kunnen afleiden waarom haar argumenten in het algemeen niet werden aanvaard. Dat volstaat in het licht van de door verzoekster geschonden geachte formelemotiveringsplicht, te meer dat verzoekster zich in het middel beperkt tot het formuleren van een algemene kritiek. Voorts gaat de formelemotiveringsplicht te dezen niet zover dat ze de hogere tuchtoverheid ertoe zou verplichten de uitgedrukte motieven nog nader te expliciteren. De enkele omstandigheid dat verzoekster zich niet kan vinden in de gegeven formele motivering of meent dat die verder moet gaan, maakt die daarom niet onwettig. Overigens blijkt uit de voorgaande behandeling van de eerste grief van dit middel dat verzoekster deze motieven kent en er daadwerkelijk verweer heeft op gevoerd.

Het middel is in die mate niet ernstig.

25. In zoverre wordt aangevoerd dat wordt afgeweken van het advies van de Tuchtraad zonder de argumenten ervan concreet te weerleggen, moet vooreerst worden bemerkt dat wanneer de hogere tuchtoverheid bij de uitoefening van haar discretionaire bevoegdheid afwijkt van een niet-bindend advies, zoals dat van de Tuchtraad er een is, de formelemotiveringsplicht niet vereist dat het advies uitdrukkelijk wordt weerlegd in de bestreden beslissing. Het volstaat dat de beslissing duidelijk de redenen doet kennen die haar verantwoorden en waaruit kan worden afgeleid waarom het andersluidende advies niet worden gevolgd. In de mate dat verzoekster lijkt uit te gaan van de opvatting dat de hogere tuchtoverheid de motieven van de Tuchtraad dient te weerleggen, faalt die op het eerste gezicht naar recht. De formelemotiveringsplicht lijkt aldus in het licht hiervan, niet zo ver te gaan dat hij de hogere tuchtoverheid zou verplichten in te gaan op (elk van) de motieven van het andersluidende advies. Voorts gaat de formelemotiveringsplicht te dezen niet zover dat ze de hogere tuchtoverheid ertoe zou verplichten de uitgedrukte motieven nog nader te expliciteren.

De hogere tuchtoverheid valt de appreciatie van de feiten gemaakt door de Tuchtraad niet bij, hetgeen ook blijkt uit de formele motivering van de bestreden beslissing en met name de erin vervatte punten 8 en 9. Er wordt naar verwezen (*supra*, punt 3.7.). In wezen blijkt hieruit dat de hogere tuchtoverheid het gedrag van verzoekster ziet als een tekortkoming aan de klantvriendelijkheid als beroepsplicht die voortvloeit uit de deontologische code en niet als een “eventueel probleem van disfunctie” dat moet worden opgelost buiten de tuchtregeling zoals de Tuchtraad die feiten lijkt te zien. Anders dan hoe verzoekster het ziet, verschaft de formele motivering aldus op het eerste gezicht haar voldoende duidelijkheid waarom de hogere tuchtoverheid *in concreto* van mening is waarom zij verzoeksters gedrag bij de vijf gesprekken anders ziet dan de Tuchtraad. Ook blijkt daar op afdoende wijze uit, - expliciet, en zeker minstens impliciet - dat de hogere tuchtoverheid het andersluidende advies daadwerkelijk in de besluitvorming heeft betrokken én waarom dat niet werd gevolgd, zodat verzoekster - minstens impliciet - uit de formele motivering moet kunnen afleiden waarom de Tuchtraad niet werd bijgevalen. Dat volstaat in het licht van de door verzoekster geschonden geachte formelemotiveringsplicht. De enkele omstandigheid dat verzoekster zich niet kan vinden in de gegeven formele motivering of meent dat die verder moet gaan, maakt die daarom niet onwettig. Overigens houdt *prima facie* het enkele gegeven dat, naar verzoekster betoogt, de hogere tuchtoverheid zich ter zake beperkt tot het volharden in haar reeds in vroegere procedurestappen uitgedrukte motieven en het verwijzen naar die in eerdere stukken geformuleerde motieven, op zich niet in dat aldus uit de bestreden beslissing niet kan worden afgeleid waarom het andersluidende advies niet is gevolgd. Het komt aan verzoekster toe deze kritiek aannemelijk te maken. In dat verband blijkt overigens uit zowel het aanvullend verweerschrift na het voornemen om af te wijken van het advies van de Tuchtraad, als uit de voorgaande behandeling van de eerste grief van dit middel, dat verzoekster deze motieven kent en er daadwerkelijk verweer heeft op gevoerd.

In de mate dat verzoekster inzake deze grief ook de schending aanvoert van de materiële motiveringsplicht en van “de overige beginselen van

behoorlijk bestuur”, maakt zij niet aannemelijk dat de hogere tuchtoverheid door, anders dan hoe de Tuchtraad het zag, het gedrag van verzoekster niet te zien als een “weerspiegeling van haar persoonlijkheid” en als een disfunctieprobleem, maar wel als een attitudeprobleem dat in hoofde van verzoekster bestaat bij haar contacten met de hulpzoekende burger - en die daarvan discretionair oordeelt dat dit een (ernstige) inbreuk inhoudt op deontologische waarden die de hogere tuchtoverheid hoog inschat - de haar toegemeten discretionaire bevoegdheid is te buiten gegaan. Verzoekster ziet het anders, maar dat maakt daarom de bestreden beslissing op dat punt niet onwettig.

26. In zoverre wordt aangevoerd dat de repliek op verzoeksters argument dat zij onvoldoende opleiding heeft genoten, niet afdoende is, blijkt uit de formele motivering waarom dat argument de hogere tuchtoverheid niet heeft overtuigd: zoals hiervoor reeds is gebleken (zie *supra*, punt 18.) meent de hogere tuchtoverheid dat verzoekster door de voorheen gevolgde opleidingen en verworven ervaring die in de bestreden beslissing worden gedetailleerd, doet blijken dat zij wel voldoende opleiding heeft genoten. Aldus is ook (expliciet) ingegaan op dit verweerelement. Dat volstaat in het licht van de door verzoekster geschonden geachte formelemotiveringsplicht. Voorts gaat, zoals reeds is gesteld, de formelemotiveringsplicht te dezen niet zover dat ze de hogere tuchtoverheid ertoe zou verplichten de uitgedrukte motieven nog nader te expliciteren. De enkele omstandigheid dat verzoekster zich niet kan vinden in de gegeven formele motivering of meent dat die verder moet gaan, maakt die daarom niet onwettig

In de mate dat verzoekster in de kritiek dat de motivering niet afdoende is ook een schending van de materiële motiveringsplicht ziet, doet verzoekster blijken van een eigen standpunt - dat, samengevat, inhoudt dat de gevolgde opleidingen en verworven ervaringen andere competenties betreffen en de opleiding als *calltaker* bij de Blauwe Lijn niet kunnen vervangen, - maar dat impliceert niet dat de hogere tuchtoverheid, door dit anders te zien dan verzoekster, tot een conclusie is gekomen die de grens van haar

beoordelingsbevoegdheid te buiten zou gaan. In het licht van het hiervoor gevoerde onderzoek van de eerste grief in dit middel en de aldaar gedane vaststellingen (zie *supra*, punt 18.), lijkt in deze stand van het geding de door de hogere overheid gedane beoordeling van het gebrek aan volledige opleiding tot *calltaker* in relatie tot het weerhouden tuchtfeit, niet onredelijk, minstens toont verzoekster zulks niet aan.

27. In zoverre wordt aangevoerd dat de formelemotiveringsplicht is geschonden door de overweging dat het atypische karakter van de gesprekken geen afbreuk doet aan het gepleegde tuchtvergrijp, blijkt uit de formele motivering waarom “het al dan niet atypisch zijn van de gesprekken [...] dan ook in geen enkel opzicht een invloed [heeft] gehad op de zwaarte van het strafvoorstel.”: volgens de hogere tuchtoverheid dienen “alle gesprekken met de burger [...] immers op een klantvriendelijke, empathische en professionele wijze gevoerd te worden, het onderscheid tussen atypische of typische gesprekken is niet relevant voor het bestaan van het tuchtvergrijp.” Aldus is ook (expliciet) ingegaan op dit verweerelement. Dat volstaat in het licht van de door verzoekster geschonden geachte formelemotiveringsplicht. Voorts gaat, zoals reeds is gesteld, de formelemotiveringsplicht te dezen niet zover dat ze de hogere tuchtoverheid ertoe zou verplichten de uitgedrukte motieven nog nader te expliciteren. De enkele omstandigheid dat verzoekster zich niet kan vinden in de gegeven formele motivering of meent dat die verder moet gaan, maakt die daarom niet onwettig

In de mate dat verzoekster in haar kritiek ook een schending van de materiëlemotiveringsplicht ziet, doet verzoekster blijken van een eigen standpunt - dat, samengevat, inhoudt dat volgens haar dat onderscheid wel “juist bijzonder relevant [is]”, - maar dat impliceert niet dat de hogere tuchtoverheid, door dit anders te zien dan verzoekster, tot een conclusie is gekomen die de grens van haar beoordelingsbevoegdheid te buiten zou gaan. In deze stand van het geding lijkt de door de hogere overheid gedane beoordeling van de relevantie van de aard van de gevoerde gesprekken in relatie tot het oordeel dat alle gesprekken, ook atypische, klantvriendelijk, empathisch en professioneel moeten worden

gevoerd, niet onredelijk, minstens toont verzoekster zulks niet aan. Verzoekster maakt voorts niet aannemelijk dat er te dezen een oorzakelijk verband zou zijn tussen het (al dan niet) atypische karakter van de haar verweten gesprekken met het haar tenlastegelegde tuchtvergriep, noch dat zulks een verschoningsgrond of een verzachtende omstandigheid zou uitmaken. De kritiek tot slot dat gebruik moet zijn gemaakt van de verklaringen van de teamleider, mist feitelijke grondslag zoals uit de beoordeling van het eerste middel is gebleken.

28. In zoverre wordt aangevoerd dat niet *in concreto* wordt aangegeven wat verzoekster anders had moeten doen, houdt de formelemotiveringsplicht, noch *in abstracto*, noch *in concreto*, in dat de bestreden beslissing uitdrukkelijk het volgens de hogere tuchtoverheid deontologisch correct geachte gedrag vermeldt dat van een personeelslid van de geïntegreerde politie wordt geacht. Het volstaat dat, zoals te dezen, het deontologisch laakbare en aan verzoekster toegerekend gedrag wordt aangegeven, zonder dat moet worden gemotiveerd welke het verwachte, deontologisch aanvaardbaar gedrag had moeten zijn. Dat volstaat om in deze stand van het geding deze grief niet ernstig te bevinden. Overigens bemerkt de Raad van State dat ook die grief lijkt te zijn beantwoord in de bestreden beslissing - zoals blijkt uit de beoordeling in de bestreden beslissing van verzoeksters bijkomend verweerschrift - en dat verzoekster dit antwoord niet mede betreft in haar kritiek.

Om dezelfde reden lijkt evenmin de materiële motiveringsplicht te zijn geschonden wat deze grief betreft.

29. Het tweede middel is in die mate niet ernstig.

Conclusie

30. Het tweede middel is niet ernstig.

C. Vierde middel

Vooraf

31. In het derde middel voert verzoekster de schending aan van het evenredigheidsbeginsel. In het vierde middel voert verzoekster de schending aan van de formele- en de materiëlemotiveringsplicht.

Een toets aan het evenredigheidsbeginsel is pas aan de orde wanneer de motieven deugdelijk zijn en vaststaan. Het is daarom aangewezen om, in deze stand van het geding, eerste het vierde middel te onderzoeken vooraleer de ernst van het derde middel te onderzoeken.

Uiteenzetting van het middel

32. Verzoekster voert in het vierde middel de schending aan van de formelemotiveringsplicht vervat in de artikelen 2 en 3 van de wet van 29 juli 1991 en van de materiëlemotiveringsplicht doordat, eerste onderdeel, in de motivering van de strafmaat meermaals wordt verwezen naar de zware tuchtstraf van de inhouding van de brutowedde met 10 % gedurende twee maanden die werd opgelegd op 9 november 2020 en doordat, tweede onderdeel, de formele motivering van de strafmaat bestaat uit stijlformules die geenszins *in concreto* onderbouwd zijn en niet worden ondersteund door in rechte en in feite aanvaardbare motieven die uit het dossier zouden blijken, terwijl, eerste onderdeel, verzoekster de tuchtstraf van 9 november 2020 heeft aangevochten met een beroep tot nietigverklaring bij de Raad van State (zaak met rolnummer G/A. 232.632/XIV-38.563), zodat, indien de Raad van State deze tuchtstraf vernietigt, deze rechtsgrond voor de zware tuchtstraf van het ontslag van ambtswege wegvalt, wat de onwettigheid van de bestreden beslissing tot gevolg heeft en, tweede onderdeel, de materiëlemotiveringsplicht vereist dat de motivering van de strafmaat steunt op in rechte en in feite aanvaardbare en aan de hand van het dossier aantoonbare motieven en de formelemotiveringsplicht

vereist dat die motieven afdoende zijn en opgenomen worden in de beslissing zelf.

Verzoekster licht inzake het eerste onderdeel toe dat zij de tuchtstraf van 9 november 2020 eveneens aanvecht met een beroep tot nietigverklaring bij de Raad van State (G/A. 232.632/XIV-38.563) en dat ook in dat tuchtdossier de Tuchtraad oordeelde dat er van tuchtfeiten geen sprake was en adviseerde de tuchtvervolgning stop te zetten. Indien de Raad van State deze tuchtstraf vernietigt, valt volgens verzoekster deze rechtsgrond voor de zware tuchtstraf van het ontslag van ambtswege weg, wat de onwettigheid van de bestreden beslissing tot gevolg heeft. De thans bestreden beslissing berust dan immers niet meer op in rechte en in feite aanvaardbare motieven en in de formele motivering van de beslissing wordt dan ten onrechte verwezen naar een tuchtstraf die met terugwerkende kracht uit het rechtsverkeer werd weggenomen en geacht moet worden nooit te hebben bestaan.

Verzoekster licht inzake het tweede onderdeel toe dat *in casu* de strafmaat in essentie is gesteund op de ernst van de feiten, waarbij die ernst zou blijken uit de geluidsfragmenten en met name omdat het eerste gesprek volledig zou escaleren door toedoen van verzoekster. Volgens verzoekster geven die echter een totaal ander beeld van het verloop van het gesprek en nopen die tot veel meer nuancering. Het kan zeker niet de vermeende bijzondere ernst van de feiten ondersteunen. Ook de bewering dat iedere samenwerking onmogelijk is en het vertrouwen onherroepelijk geschonden is, betreft volgens verzoekster een stijlformule. Zij strijdt met het dossier, waarin immers zich de vraag van de hiërarchische overste van verzoekster bevindt, om verzoekster over te plaatsen. Ook verzoekster heeft meermaals schriftelijk te kennen te geven in te stemmen met een overplaatsing naar een ander dienst. Dat iedere samenwerking onmogelijk is en het vertrouwen onherroepelijk geschonden is, wordt hierdoor tegengesproken. Voorts is het motief dat het verder laten functioneren van verzoekster de geloofwaardigheid en het imago van de politiedienst ernstig zou schaden, een stijlformule die niet nader wordt geconcretiseerd. Verzoekster

verwijst ter zake naar de gesprekken en haar analyse ervan, waaruit zij besluit dat haar optreden ter zake niet het imago of de geloofwaardigheid van de politie heeft geschaad. Tot slot doet zij gelden dat helemaal niet is aangetoond hoe van het politiepersoneel niet meer kan worden geëist dat zij nog met verzoekster samenwerken. Dit blijkt evenmin spontaan uit de feiten of het dossier, daar het feiten betreft die zich niet hebben voorgedaan in de relatie tot de collega's en geen enkele impact hebben op de relatie tot de collega's.

Beoordeling

Eerste onderdeel

33. In het eerste onderdeel acht verzoekster de aangevoerde bepalingen en het beginsel geschonden omdat de op 9 november 2020 opgelegde tuchtstraf, volgens haar, een determinerend motief betreft voor de strafmaat, terwijl zij de wettigheid van die tuchtstraf voor de Raad van State aanvecht met een beroep tot nietigverklaring ervan, zodat indien de Raad van State die tuchtstraf vernietigt, de rechtsgrond voor de bestreden beslissing wegvalt.

Verzoekster gaat in haar middel eraan voorbij dat de tuchtstraf van 9 november 2020 bekleed is met het vermoeden van wettigheid en derhalve haar uitvoerbare kracht behoudt tot op het ogenblik van de gebeurlijke vernietiging ervan. Tot zolang de onwettigheid ervan niet met gezag van gewijsde is vastgesteld door de rechter, mag de hogere tuchtoverheid bij haar optreden uitgaan van dit vermoeden en er dus op steunen. Te dezen ligt geen vaststelling van onwettigheid van de beslissing van 9 november 2020 voor, zodat die tuchtstraf voor wettig moet worden gehouden. Dat volstaat te dezen op zich alleen reeds om het eerste onderdeel van het middel niet ernstig te bevinden.

Tweede onderdeel

34. In het tweede onderdeel acht verzoekster de formele motivering van de strafmaat niet *in concreto* onderbouwd omdat het stijlformules betreffen die geen steun vinden in het dossier en niet afdoende zijn.

De draagwijdte van de geschonden geachte bepalingen is hiervoor aangegeven er wordt naar verwezen (*supra*, punt 22.).

35. De formele motivering van de bestreden beslissing is hiervoor weergegeven (*supra*, punt 3.7.). Er wordt naar verwezen.

In tegenstelling tot hoe verzoekster het evenwel ziet, moet zoals hiervoor reeds is gesteld (*supra*, punt 22.) bij het onderzoek naar het afdoende karakter van de formelemotiveringsplicht rekening worden gehouden met het geheel van de formele motivering en niet met een of meerdere -door verzoekster geciteerde en bekritiseerde -onderdelen van de motivering op zich. De motivering in haar geheel moet immers afdoende zijn.

Te dezen gaat verzoekster bij haar kritiek dat de formele motivering niet concreet en precies is en loutere stijlformules zijn, evenwel uit van een zeer selectieve lezing van de gegeven formele motivering, vermits haar kritiek op het eerste gezicht enkel steunt op wat (gedeeltelijk) onder punt 10 van de bestreden beslissing is gesteld, zonder dat zij evenwel in haar kritiek rekening houdt met wat in de overige onderdelen van de bestreden beslissing is gesteld inzake de door haar bekritiseerde stijlformules, noch uiteenzet dat ook met die overige onderdelen uit de formele motivering, de gegeven formele motivering haar geen afdoende zicht zou bieden in de reden waarom de betrokken straf werd opgelegd, opdat zij met kennis van zaken zou kunnen uitmaken of het aangewezen is de beslissing met een annulatieberoep te bestrijden. In het licht van het verzuim om de formele motivering in haar geheel te betrekken bij haar kritiek, maakt verzoekster niet aannemelijk dat de formele motivering inzake de strafmaat niet voldoende concreet of precies is. De enkele omstandigheid dat verzoekster een ander standpunt heeft en zich niet kan vinden in (het geheel van) de gegeven formele motivering, maakt die alvast daarom niet onwettig.

36. Verzoekster voert ook de schending van de materiële motiveringsplicht aan, zodat haar kritieken ook vanuit dat oogpunt op hun merites moeten worden beoordeeld.

In de mate dat verzoekster het uitgedrukte motief dat iedere samenwerking onmogelijk is en het vertrouwen onherroepelijk is geschonden, onjuist bevindt omdat haar hiërarchische overheid slechts vroeg haar over te

plaatsen (waarmee zij instemde), volstaat de vaststelling dat verzoeksters hiërarchische chef niet de (hogere) tuchtoverheid is. De enkele omstandigheid dat personeelsleden die over verzoekster geen tuchtbevoegdheid hebben een andere opvatting ter zake hebben dan de hogere tuchtoverheid, maakt derhalve op zich het argument niet onwettig dat samenwerking onmogelijk is geworden en het vertrouwen onherroepelijk is geschonden.

In de mate dat verzoekster het motief bekritiseert dat haar gedrag doet blijken van een schending van het imago of de geloofwaardigheid van de politie, beperkt verzoekster zich tot het weergeven van een eigen feitelijke beoordeling van die impact, maar dat maakt op zich niet aannemelijk dat de hogere tuchtoverheid in verband met de beoordeling van de strafmaat, haar beoordelingsruimte te buiten is gegaan door te oordelen dat die feiten het imago en de geloofwaardigheid van de politie schenden. Eenzelfde conclusie geldt inzake verzoeksters kritiek op het motief dat niet is aangetoond dat van het andere politiepersoneel niet kan worden geëist dat het nog met verzoekster samenwerkt. Op zich lijkt dit een gevolgtrekking te zijn die de hogere tuchtoverheid afleidt uit de ernst van de bewezen feiten waarvan verzoekster niet aannemelijk maakt dat de hogere tuchtoverheid die, zonder haar beleidsruimte ter zake te schenden, niet kon maken. De enkele bewering dat deze gevolgtrekking niet is aangetoond, noch dat het geen feiten betreft die zich situeren in de interrelationele sfeer onder collega's, staan er derhalve aan de weg dat de hogere overheid tot die gevolgtrekking kon komen. Overigens bemerkt de Raad van State dat uit het verslag van het voorafgaand onderzoek, met inbegrip van de bijlagen, alvast blijkt dat collega's zich ernstige vragen stelden bij het functioneren van verzoekster en de nadelige gevolgen daarvan.

In de mate tot slot dat verzoekster meent dat de escalatie van het eerste gesprek integraal aan haar toeschrijven, niet correct en aanvaardbaar is, zodat het niet de bijzondere ernst van de feiten (ter motivering van de strafmaat) kan ondersteunen, doet verzoekster blijken van een eigen appreciatie van dit gesprek. Die maakt evenwel niet aannemelijk dat de appreciatie van de hogere

tuchtoverheid dat “uit het eerste geluidsfragment in verband met de melding van IFG blijkt dat de situatie door [verzoeksters] onbeleefde, klantonvriendelijke en niet empathische houding volledig escaleert en deze houding een reëel gevaar kan inhouden voor de veiligheid van de burgers” onjuist is en in redelijkheid niet kan worden afgeleid uit dat geluidsfragment.

37. Het tweede onderdeel is niet ernstig

Conclusie

38. Het vierde middel is niet ernstig.

D. Derde middel

Uiteenzetting van het middel

39. Verzoekster voert in het derde middel de schending aan van het evenredigheidsbeginsel doordat de bestreden beslissing de zware tuchtstraf van het ontslag van ambtswege oplegt, terwijl de gesprekken die aan verzoekster worden verweten van die uitzonderlijke aard zijn dat het voor om het even welke *calltaker* een onmogelijke opdracht is om die gesprekken te voeren op een uitsluitend klantvriendelijke wijze, waarbij de oproeper wordt geholpen. In het licht van die bijzondere omstandigheden - waaronder de specifieke inhoud van de oproepen - is de opgelegde strafmaat dan ook kennelijk onredelijk.

Verzoekster schetst vooreerst de feiten en de omstandigheden. Zij licht toe, verwijzend naar het vierde middel, dat de motieven in het voorstel van zware tuchtstraf dat de feiten zeer ernstig zijn, dat het vertrouwen onherroepelijk geschonden is, iedere verdere samenwerking onmogelijk is en dat de geloofwaardigheid en het imago van de politie ernstig zijn geschaad, en dat verzoekster niet meer zou kunnen worden ingeschakeld in het politiekorps, onjuist en in strijd zijn met de realiteit. Zij doet gelden, verwijzend naar het

tweede middel, dat zij geen tuchtfeiten heeft gepleegd. Daarenboven wordt de beweerde ernst van de feiten schromelijk overdreven. Zij stelt vast dat geen enkele beller een klacht heeft geformuleerd, wat volgens haar zeer zeker een indicatie is van de ernst van de feiten en de wijze waarop die feiten worden gezien door de bellers. Ten onrechte vertrekt de verwerende partij van een ideaalbeeld van hoe een gesprek tussen *calltaker* en oproeper verloopt, maar uit de gesprekken blijkt dat in de praktijk die gesprekken niet altijd verlopen in ideale omstandigheden. Daarbij komt dat de hiërarchische overste heeft gevraagd om verzoekster over te plaatsen omdat die niet de geschikte persoon is om als *calltaker* te werken, maar dat in dat verslag niet wordt gesproken over tucht. Voorts moet ook rekening worden gehouden met verzoeksters recente evaluatie “bevredigend” die dateert van na de aangehaalde tuchtstraffen uit het verleden en dus een verzachtende omstandigheid vormt. Verzoekster concludeert dat een ontslag van ambtswege - zelfs gelet op het tuchtverleden - dan ook manifest onevenredig is en niet in verhouding staat tot de feiten en de omstandigheden zoals het gebrek aan opleiding, haar goede wil, de bijzondere aard en omstandigheden van de gesprekken, ... Daarenboven treft een ontslag van ambtswege verzoekster onevenredig hard in verhouding tot de feiten. Zij wijst ter zake op het feit dat zij alleenstaande is, op zichzelf is aangewezen voor haar inkomen en levensonderhoud en voor het dragen van de maandelijkse vaste kosten. Door het ontslag van ambtswege valt haar enige inkomen plots weg. Daar een tuchtrechtelijk ontslag doorgaans leidt tot een langdurige schorsing van het recht op werkloosheidsuitkering, heeft dit tot gevolg dat verzoekster gedurende lange tijd over geen enkel inkomen beschikt. Deze gevolgen zijn manifest onevenredig in verhouding tot de feiten die haar ten laste worden gelegd (en waarvan met stelligheid wordt betwist dat dit tuchtfeiten zijn). Dit geldt te meer nu het gelet op de leeftijd van verzoekster - 57 jaar - ver van evident is om nog een nieuwe betrekking op de arbeidsmarkt te vinden, zeker na een tuchtrechtelijk ontslag.

Beoordeling

40. Verzoekster betwist in het derde middel de evenredigheid van de opgelegde tuchtstraf.

Het komt aan de (hogere) tuchtoverheid toe te oordelen met welke tuchtsanctie een bepaald tuchtvergriep moet worden gesanctioneerd. Het komt aan de Raad van State, binnen het raam van zijn wettigheidstoezicht, niet toe om zelf een beoordeling te maken van de strafmaat. De Raad van State is enkel bevoegd om desgevraagd na te gaan of de tuchtoverheid bij de keuze van de strafmaat, al dan niet het evenredigheidsbeginsel schendt.

Een schending van dat algemeen beginsel van behoorlijk bestuur, veronderstelt dat de tuchtoverheid bij het nemen van de beslissing onredelijk heeft gehandeld, met andere woorden dat zij haar beleidsvrijheid onjuist heeft gebruikt. Het evenredigheidsbeginsel kan derhalve slechts geschonden zijn indien de tuchtoverheid een beslissing neemt die dermate afwijkt van het normale beslissingspatroon, dat het niet denkbaar is dat een andere zorgvuldig handelende tuchtoverheid in dezelfde omstandigheden tot deze besluitvorming zou komen.

De Raad van State gaat bij de beoordeling van de evenredigheid van de bestreden beslissing uit van de feiten zoals ze blijken uit de bestreden beslissing en waarvan verzoekster de onwettigheid niet heeft aangetoond, getoetst aan de door verzoekster in het middel aangevoerde argumenten die volgens verzoekster doen blijken dat de bestreden beslissing het evenredigheidsbeginsel miskent.

41. Aangezien het aan de Raad van State niet toekomt ambtshalve te beoordelen of de opgelegde tuchtstraf in een redelijke verhouding van evenredigheid staat tot de tuchtfeiten, toetst de Raad van State de vraag of de bestreden beslissing te kort komt aan de eis van evenredigheid enkel aan de door

verzoekster in het middel aangevoerde argumenten, die volgens haar doen blijken dat de bestreden beslissing het evenredigheidsbeginsel miskent. Op verzoekster rust aldus de bewijslast om aannemelijk te maken dat het door haar aangevoerde beginsel van behoorlijk bestuur is geschonden door de hogere tuchtoverheid.

42. Uit de bestreden beslissing blijkt dat de hogere tuchtoverheid de straftoemeting specifiek heeft gesteund op enerzijds de ernst van de feiten waaraan zij zeer zwaar tilt omdat die “onverenigbaar zijn met de principes vervat in de wet van 7 december 1998 tot organisatie van een gestructureerde politiedienst, gestructureerd op twee niveaus en in strijd zijn met de meest essentiële deontologische normen waaraan een personeelslid van een politiedienst dient te voldoen” en omdat het verder laten functioneren van verzoekster, “de geloofwaardigheid en het imago van de politiedienst ernstig zouden schaden” en anderzijds op het (recente) tuchtverleden voor gelijkaardige feiten, waarbij ook wordt gewezen op “het krachtig signaal” dat van die (zware) recente tuchtstraffen uitging om haar houding aan te passen.

Het middel steunt in belangrijke mate op het uitgangspunt dat verzoekster geen tuchtfeiten heeft gepleegd aangezien de motieven waarop dit besluit steunt onjuist zijn, alsook op het argument dat de motieven dat de feiten zeer ernstig zijn onjuist en in strijd zijn met de realiteit. Los van de vaststelling dat uit de beoordeling van het tweede en het vierde middel blijkt dat deze standpunten de vereiste ernst ontberen, betreffen deze argumenten de vraag of voldaan is aan de materiële motiveringsplicht. Zoals hiervoor reeds is gesteld, is de schending van het evenredigheidsbeginsel pas aan de orde wanneer vaststaat dat de bestreden beslissing steunt op motieven die haar in rechte en in feite kunnen verantwoorden. Hieruit volgt dat argumenten die de motieven betwisten, niet kunnen dienen ter adstructie van het standpunt dat de bestreden beslissing te kort komt aan de eis van evenredigheid. In die mate is het middel niet ernstig.

In de mate dat verzoekster doet gelden dat haar hiërarchische overheid slechts had gevraagd haar te herplaatsen, doet het toekennen van een

zwaarder gewicht aan het tuchtfeit en de ernst ervan dan wat een personeelslid die over verzoekster geen tuchtbevoegdheid heeft, eraan geeft, op zich niet blijken dat de hogere tuchtoverheid, bij het bepalen van de strafmaat, de grenzen van een redelijke uitoefening van haar beoordelingsruimte inzake de keuze van de strafmaat te buiten is gegaan.

Hetzelfde geldt voor het niet bijtreden van en het niet hetzelfde gewicht geven aan de meest recente evaluatie en het feit dat verzoekster nooit een ongunstige evaluatie heeft gekregen. Op zich belet het gegeven dat verzoeksters evaluatie na de aan verzoekster opgelegde eerdere tuchtstraffen werd gegeven en dat zij nooit een negatieve evaluatie verkreeg, niet dat de hogere tuchtoverheid meer gewicht gaf aan het tuchtverleden van verzoekster en aan het recidivekarakter van de thans gepleegde feiten die zij als zeer ernstig inschat, te meer dat, luidens de bestreden beslissing, uit die recentste evaluatie ook blijkt dat verzoekster “toch de nodige aandacht [zal] moeten geven aan sociale vaardigheden, collegialiteit, geduld en aan haar klantvriendelijk optreden.”

De voorts door verzoekster in het middel aangehaalde “bijzondere omstandigheden” van de haar tenlastegelegde gesprekken en het feit dat de bellers geen klacht jegens haar indienden, geven weliswaar blijk van een eigen feitelijke beoordeling van de zwaarwichtigheid van de in aanmerkinggenomen feiten en van verzoeksters gedrag, die duidelijk verschilt van die van de hogere tuchtoverheid, maar door deze niet bij te treden is de verwerende partij de grenzen van een redelijke uitoefening van haar beoordelingsvrijheid niet te buiten gegaan. Verzoeksters eigen opvatting maakt, getoetst aan de beoordeling door de hogere tuchtoverheid van de ernst van de feiten en de weerslag ervan op de openbare dienst, te weten het imago van de politiediensten, op het eerste gezicht niet aannemelijk dat de opgelegde tuchtstraf niet in een redelijke verhouding van evenredigheid staat tot de tuchtfeiten en dat derhalve de hogere tuchtoverheid een beslissing heeft genomen die dermate afwijkt van het normale beslissingspatroon dat het niet denkbaar is dat een andere zorgvuldig handelende tuchtoverheid in dezelfde omstandigheden tot deze besluitvorming zou komen.

Het argument tot slot dat de tuchtstraf voor verzoekster een ernstige financiële weerslag heeft en haar ernstig treft in haar inkomen en levensonderhoud, maakt op zich de keuze voor de straf niet onredelijk. De financiële impact en doorwerking naar de weerslag ervan op het voorzien in de normale uitgaven voor het levensonderhoud, betreffen het aan de opgelegde tuchtstraf eigen zijnde bestraffende karakter. Deze pecuniaire gevolgen doen, gelet op, enerzijds de door de hogere tuchtoverheid beoordeelde ernst van de feiten en de weerslag ervan op de openbare dienst, te weten het imago van de politiediensten, en anderzijds haar appreciatiebevoegdheid inzake de daarvoor op te leggen tuchtstraf, op zich niet besluiten dat het veroorzaakte pecuniaire leed van die aard is dat de hogere tuchtoverheid hierdoor de grenzen van een redelijke uitoefening van haar beoordelingsvrijheid inzake de keuze van de strafmaat te buiten is gegaan. Hetzelfde geldt wat de weerslag van de bestreden beslissing betreft op het gerechtigd zijn op werkloosheidsuitkeringen en het feit dat het voor verzoekster, naar zij stelt, gelet op haar leeftijd niet evident zal zijn om een nieuwe betrekking op de arbeidsmarkt te vinden na een tuchtrechtelijk ontslag. De omstandigheid dat verzoekster een andere mening is toegedaan, maakt op zich niet aannemelijk dat de hogere tuchtoverheid in verband met de beoordeling van de strafmaat tot een onredelijke conclusie is gekomen waaruit de schending van het evenredigheidsbeginsel moet blijken.

Uit wat voorafgaat volgt dat de argumenten die verzoekster heeft aangevoerd, in de concrete omstandigheden van de zaak, niet aannemelijk maken dat de bestreden beslissing tekortkomt aan de eis van evenredigheid.

43. Het derde middel is niet ernstig.

VI. Conclusie

44. Er is niet voldaan aan ten minste één van de voorwaarden gesteld in artikel 17, § 1, van de gecoördineerde wetten op de Raad van State die

cumulatief vervuld moeten zijn wil een vordering tot schorsing worden toegewezen.

VII. Rechtsplegingsvergoeding

45. Wat de respectieve vraag van de partijen tot toekenning van een rechtsplegingsvergoeding betreft, wordt de bijdrage in de betaling van de kosten bepaald in het arrest waarin uitspraak wordt gedaan over het beroep tot nietigverklaring.

BESLISSING

1. De Raad van State verwerpt de vordering.

2. Bij de publicatie van dit arrest door de Raad van State wordt de identiteit van verzoekster weggelaten.

Dit arrest is uitgesproken te Brussel, in openbare terechtzitting van dertig juni tweeduizend eenentwintig, door de Raad van State, XIVE kamer, samengesteld uit:

Geert Debersaques, kamervoorzitter,
bijgestaan door

Johan Pas, griffier.

De griffier

De voorzitter

Johan Pas

Geert Debersaques