

10.2.e

**Van:** 10.2.e @me.com>  
**Verzonden:** donderdag 15 oktober 2015 09:32  
**Aan:** 10.2.e  
**Onderwerp:** Fwd: klachtenmonitor  
  
**Opvolgingsmarkering:** Opvolgen  
**Einddatum:** maandag 19 oktober 2015 16:00  
**Markeringsstatus:** Gemarkeerd

Begin doorgestuurd bericht:

**Van:** 10.2.e @me.com>  
**Datum:** 13 oktober 2015 18:16:23 CEST  
**Aan:** 10.2.e @kn.p.politie.nl, 10.2.e @yahoo.com  
**Onderwerp:** Antw.: FW: klachtenmonitor

Ik heb even zitten knutselen, combi gemaakt van jou input en de mijne.

Startpunt van de enquetes was eind 2013 dat 10.2.e heeft toegezegd (aan wie?) dat onderzocht zou worden wat burgers vonden van de behandeling van hun klachten. Daarop is de enquête van 10.2.e ontwikkeld, die per 1-1-2014 is gestart.

Inmiddels hebben we te maken met een vrij regelmatig uitgevoerde enquête, waarvan we op aanvraag resultaten terugkrijgen. De analyse is erg tijdrovend en wordt niet periodiek/structureel uitgevoerd.

Aan de hand van de respons van klagers en overleg met klachtencoördinatoren is nu een aangepaste versie van de enquête voor burgers beschikbaar. Deze gaat vrij gedetailleerd in op het doorlopen behandelproces. De methodiek zal - evenals in de huidige opzet - zijn dat iedere klager van wie een mailadres bekend is, een enquête krijgt toegestuurd. Frequentie is eenmaal per maand.

Tevens is een conceptversie van een enquête voor medewerkers beschikbaar. Beide concepten zijn naar de TC's gestuurd om reactie.

Het Programma Dienstverlening doet onderzoek naar de tevredenheid van burgers over de politie. Klachtbehandeling is een van de onderwerpen waarvoor men een enquête wil ontwikkelen. Niet bekend is wat de frequentie is en welk doel men heeft voor deze specifieke enquête. Onderzoek wat klachtbehandeling heeft bijgedragen aan de tevredenheid over de politie?

Voorliggende vragen zijn:

1. Wat willen we meten?

- In hoeverre klachtbehandeling een bijdrage levert aan de tevredenheid van burgers over de politie, of
- Wat is de kwaliteit van klachtbehandeling en hoe kunnen we hierin bijsturen om het vertrouwen van burgers in de politie te herstellen/vergroten

2. welke methodiek is het meest geschikt voor het doel dat we willen bereiken?

- uitgebreide vragenlijst per klacht vanuit klachtenproces (doorlopend)

- korte vragenlijst per klacht vanuit klachtenproces (doorlopend)
- korte vragenlijst via programma Dienstverlening (lagere frequentie - welke)

### 3. Hoe wordt de enquête uitgevoerd met minimale moeite/tijdsinvestering:

- een instrument waarmee je snel email adressen kunt opvoeren, daarop de enquête verstuurt en de teruggekoppelde data geanalyseerd toont is feitelijk niet voorhanden in ons koers.
- [Politie.nl](http://Politie.nl) kan enquêtes afnemen, maar de data krijg je dan in een excel lijst retour dat je ze in SPSS kan analyseren. Wie gaat dat doen?

### 4. Voorstel:

- Wat willen wij vanuit kaderstellend beleid?
- De bovenstaande keuze aan TC overlaten via BB Klachten?
- Extern kijken voor technische verwerking enquête?
- Enquête in twee knippen. Klein voor kleine frequentie, groot voor grote frequentie

Op 13 okt. 2015 om 16:43 heeft 10.2.e [@politie.nl](mailto:10.2.e@politie.nl) > het volgende geschreven:

---

**Van:** 10.2.e  
**Verzonden:** dinsdag 13 oktober 2015 13:34  
**Aan:** 10.2.e  
**Onderwerp:** Fw:

[Zoiets? Mag aanvullen of wijzigen](#)

---

**Van:** 10.2.e [@yahoo.com](mailto:10.2.e@yahoo.com)  
**Verzonden:** Tuesday, October 13, 2015 01:28 PM  
**Aan:** 10.2.e  
**Onderwerp:**

10.2.e,

We lopen tegen een strategie vraagstuk aan. Betreft keuze uitvraag klachten tevredenheid.

Keuze 1: Per klager bij elke klacht zijn bevindingen uitvragen met de klachtafhandeling?

Keuze 2: per steekproef in lage frequentie klagers uitvragen over tevredenheid met klachtafhandeling in het algemeen

Keuze 3: Allebei

Alleen voor keuze 2 hebben wij een mogelijkheid om mee te draaien met de dienstverlening portefeuille en hun vragenlijst. Dat zal namelijk een algemene uitvraag zijn aan een steekproef van burgers 1 of 2 keer per jaar.. Voor keuze 1 lopen wij tegen een slechte borging aan in de huidige opzet. Het is te

onduidelijk waarom PA hier een rol in speelt en vooral ook welke met welk belang. De afhankelijkheid is ook ondoorzichtig en van de data analyse is nog nauwelijks iets bekend. Als we dit willen realiseren zal een instrument gevonden moeten worden waarmee je snel email adressen kunt opvoeren, daarop de enquête wordt weggestuurd en de teruggekoppelde data geanalyseerd toont. Dat is feitelijk niet voorhanden in ons koers. [Politie.nl](http://Politie.nl) kan enquêtes afnemen maar de data krijg je dan in een excel lijst retour dat je ze in spes kan bewerken. leuk....en wie doet dat? en gaat dat niet wat ver? Huidige vragenlijst lijkt ook nogal omvangrijk voor een snelle frequente uitvraag waarin je tevredenheid vooral koppelt aan afhandelaar en de wijze waarop deze de klachten heeft afgehandeld.

Voorstel:

Wat willen wij vanuit kaderstellend beleid? per klacht en klager na elke dag of in steekproef na enige tijd?

De bovenstaande keuze aan TC overlaten? in bloemblad

Extern kijken voor technische verwerking enquête?

Enquête in twee knippen. Klein voor kleine frequentie, groot voor grote frequentie

----- Disclaimer -----

De informatie verzonden met dit e-mailbericht (en bijlagen) is uitsluitend bestemd voor de geadresseerde(n) en zij die van de geadresseerde(n) toestemming kregen dit bericht te lezen.

Kennisneming door anderen is niet toegestaan.

De informatie in dit e-mailbericht (en bijlagen) kan vertrouwelijk van aard zijn en binnen het bereik van een geheimhoudingsplicht en/of een verschoningsrecht vallen.

Indien dit e-mailbericht niet voor u bestemd is, wordt u verzocht de afzender daarover onmiddellijk te informeren en het e-mailbericht (en bijlagen) te vernietigen.

-----