

Notulen



Organisatieonderdeel Bloemblad klachten

Behandeld door 10.2.e.

E-mail 10.2.e. @knp.politie.nl

Pagina 1

Aanwezig

10.2.e. (TC VIK)

10.2.e. (TC VIK)

10.2.e. (VIK KS)

10.2.e. (VIK KS)

Afwezig

10.2.e.

10.2.e. (ziek)

10.2.e.

10.2.e. (z.k.)

Overleg **Bloemblad klachten**

Datum 05 maart 2015 / 13.00 u – 15.30 u

Locatie Bureau Paardenveld, Utrecht

Verslag

Vaakt niet onder de reikwijdte

3. Klachtenmonitor

De klachtenmonitor is op 01 januari 2014 van start gegaan. In het najaar van 2014 heeft een evaluatie plaatsgevonden met een werkgroep vanuit klachtencoördinatoren begeleid door 10.2.e. en 10.2.e.. Opmerkingen evaluatie zijn nog niet verwerkt. Voorstel is dit jaar de huidige versie nog te gebruiken en m.i.v. 01 januari 2016 (streven) met een nieuwe versie te gaan starten. **Actiepunt** 10.2.e.: Er zal nog een analyse gedaan worden op de binnengekomen reactie's van burgers voor het lerend vermogen en als input voor de nieuwe versie. De kwaliteitsmonitor zal waarschijnlijk later dit jaar worden geborgd bij het Expertisecentrum Kwaliteitsonderzoek van de politie.

Voorstel:

- In 2014 verder te gaan met de werkwijze van 2013
- Dit jaar te gebruiken om een vernieuwde versie van de enquête te ontwikkelen i.s.m. het expertisecentrum Kwaliteitsonderzoek
- Daarin de resultaten van de evaluatie mee te nemen

- Onderzoeken of ook de burgers kunnen worden betrokken van wie geen mailadres bekend is.

Bloemblad klachten gaat akkoord met voorstel. Actiepunt 10.2.e : notitie voor TC VIK
bijeenkomst d.d. 11 maart 2015 met daarin opgenomen het voorstel ter accordering.
In het Bloemblad wordt ook de behoefte uitgesproken voor een enquête voor
beklaagden in het kader van leren van klachten. Bekeken wordt of we dit medio 2016
kunnen realiseren.

Valt niet onder de reikwijdte

Valt niet onder de reikwijdte

Valt niet onder de reikwijdte

Valt niet onder de reikwijdte

Valt niet onder de reikwijdte

Valt niet onder de reikwijdte



Actiepunten / besluitpunten

Valt niet onder de reikwijdte		
Analyse ontvangen teksten Klachtenmontitor 2014	10.2 a.	Mei 2015
Klachtenmonitor: Maken voorstel tbv TC's VIK: In 2015 doorgaan met bestaande enquête en ontwikkelen nieuwe enquête t.b.v. ingebruikname 01-01-2016.	10.2 a.	Gereed TC's 11-03-2015

Valt niet onder de reikwijdte

