

Behandeld door 10.2.e
Functie Adviseur Klachten
Bezoekadres Nieuwe Uitleg 1
Den Haag
Telefoon 10.2.e
E-mail 10.2.g@knp.politie.nl

Ons kenmerk Knp15001519
Uw kenmerk -- **VERZONDEN 07 JAN. 2016**
Datum 5 januari 2016
Bijlage(n) 1
Pagina 1/3

postbus 17107, 2502 CC Den Haag
Aan de Minister van Veiligheid & Justitie
d.t.v. 10.2.e, DG Pol
i.a.a. 10.2.e, DG Pol
Postbus 20301
2500 EH Den Haag

Onderwerp Rapport Inspectie Veiligheid & Justitie "Klachtbehandeling door de politie".

Geachte heer Van der Steur,

Naar aanleiding van vragen van Kamerlid Marcouch over klachtbehandeling door de politie, heeft u aan de Inspectie Veiligheid & Justitie gevraagd een onderzoek in te stellen naar klachtbehandeling door de politie, in het bijzonder naar de bejegening tijdens het eerste contact tussen politie en klager. De resultaten van dit onderzoek heb ik van u ontvangen met uw aanbiedingsbrief d.d. 22 december 2015. Daarin concludeert u dat uit het onderzoek blijkt dat de politie er slechts gedeeltelijk in slaagt haar doelen met de klachtbehandeling (verhogen van vertrouwen in de politie en het zijn van een lerende organisatie) te bereiken.

De vragen van de heer Marcouch hadden betrekking op burgers die ontevreden waren over het optreden van de politie in de Schilderswijk in Den Haag en die zouden zijn weggestuurd toen zij daarover aan de balie van het politiebureau een klacht wilden indienen.

Naar dit optreden heeft de Nationale ombudsman een onderzoek ingesteld. In zijn rapport "Contrasterende beelden" (2014/078) concludeert hij het volgende: "*Uit de rapportage komt niet naar voren dat de klachtenprocedure ontoegankelijk is. De overtuiging is eerder dat sommige burgers niet de bedoeling hadden een klacht in te dienen of niet accepteerden dat zij een klacht schriftelijk moesten indienen.*"

Hiermee wordt vastgesteld dat de politie de betreffende burgers er niet bewust van heeft weerhouden hun klachten in te dienen, waarmee de signalen die de heer Marcouch hebben bereikt in een wat ander daglicht komen te staan.

Het onderzoek dat door de Inspectie van Veiligheid en Justitie is uitgevoerd, levert evenwel een aantal waardevolle verbeterpunten op.

De volledige annotatie op dat onderzoek ontvangt u als bijlage bij deze brief. De specifieke verbeterpunten die in de conclusie op pag. 25 van het onderzoeksrapport worden vermeld, haal ik hieronder aan met daarbij vermeld welke acties naar aanleiding daarvan worden ondernomen.

Zorg voor een betere opvolging van klachten

Herstel van vertrouwen van de burger in de politie is één van de doelstellingen van het klachtenbeleid. In het onderzoek worden twee onderwerpen genoemd die hieraan bijdragen:

1. Informeer de klager over het resultaat van de klacht.

Indien de klacht aanleiding is geweest voor het aanpassen van een bepaalde werkwijze, zal dit aan klager worden meegedeeld. Als het gaat om het gedrag van een medewerker, ligt dit genuanceerder. Zo zal er bijvoorbeeld wel kunnen worden

gemeld dat de klacht met de betrokken medewerker is besproken, maar worden om privacyredenen geen mededelingen gedaan over de inhoud van zo'n gesprek. Wel kan het uitspreken van waardering voor het indienen van de klacht een bijdrage leveren aan het herstel van vertrouwen.

2. Check bij de klager of door de behandeling van de klacht aan zijn verwachtingen is voldaan.

De conclusie dat tweederde van de klagers vindt dat zij hun doel niet hebben bereikt, is aanleiding om bij de klachtbehandelaars tijdens het intakegesprek het accent te leggen op het bespreken van het doel dat klager beoogt met het indienen van de klacht. Bij de afronding van de klacht moet bij klager worden getoetst of dit doel gehaald is, voor zover dat past binnen de klachtenprocedure. Is dat niet het geval, dan moet dat aan klager worden uitgelegd.

In 2014 en 2015 is een instrument getest om de tevredenheid bij klagers over de klachtbehandeling door de politie te meten. Dit zal in 2016 verder worden ontwikkeld, zodat de mate van tevredenheid kan worden geanalyseerd en de werkwijze waar nodig kan worden aangepast.

Waarborg het leren van klachten

Het leren van klachten is de tweede doelstelling van het klachtenbeleid. In de conclusie wordt een aantal elementen genoemd dat hieraan bijdraagt:

1. Ontwikkelen en borgen van een leerstructuur:

In 2016 wordt een leerstructuur ontwikkeld voor klachtencoördinatoren en klachtbehandelaars. Daarin wordt ingegaan op de doelstellingen van het klachtenbeleid in het algemeen en meer specifiek op onder andere:

- mediationvaardigheden en andere gespreksvaardigheden
- eenduidige afspraken over de interpretatie van ontvankelijkheid van klachten
- voorlichting aan medewerkers in het algemeen en betrokken medewerkers in het bijzonder over doel en werkwijze van klachtbehandeling
- voeren van het intakegesprek met de burger, inclusief actieve informatieverstrekking over doel en werkwijze van klachtbehandeling in het intakegesprek
- duidelijkheid over de verwachtingen van de burger en het communiceren van vervolgacties

Lijnchefs zullen worden betrokken bij het ontwikkelen en borgen van de leerstructuur. Op die manier zal op verschillende niveaus worden ingegaan op de mogelijkheden om klachten te gebruiken als middel om de kwaliteit te verbeteren.

Het zijn van een lerende organisatie hoort bij een professionele organisatie. Het leren van klachten is daarom een onderwerp dat nadrukkelijk aandacht krijgt bij de ontwikkeling van vakmanschap. Daarin wordt samengewerkt met andere disciplines van het korps, zoals het programma Dienstverlening, de directies HRM en Operatie.

2. Medewerkers beter informeren over belang en doel van de klachtenprocedure

Dit wordt gerealiseerd door de volgende acties:

- Eind 2015 is een folder voor medewerkers verschenen met informatie over de klachtenprocedure. Deze is digitaal beschikbaar voor alle medewerkers en wordt actief verstrekt aan medewerkers die bij een klacht betrokken zijn.
- Klachtencoördinatoren en klachtbehandelaars hebben hier een actieve rol in.

3. Het signaleren van trends en uitwisselen van leermomenten.

Per 1-1-2016 is een landelijk registratiesysteem per 1-1-2016 in gebruik genomen. Hiermee zijn de voorwaarden geschapen om een eenduidige, landelijke werkwijze verder te realiseren. Dit zal ook bij de ontwikkeling van de leerstructuur worden meegenomen.

Bij het ontwikkelen van dit registratiesysteem is rekening gehouden met het kunnen destilleren van cijfers ten behoeve van het signaleren van trends.

Zorg dat de uniforme werkwijze van klachtbehandeling landelijk wordt uitgevoerd.

Hierin zal een belangrijke verbetering worden gerealiseerd zodra de klachtbehandelaars in de loop van 2016 in de eenheden hun vaste functie gaan bekleden. Deze vaste groep medewerkers wordt in het najaar van 2016 en verder opgeleid en getraind in de kennis en vaardigheden die nodig zijn voor een uniforme werkwijze, met aandacht voor professionele ruimte waar dat kan. Ook zal de invoering van het landelijke registratiesysteem een belangrijke bijdrage leveren aan uniformiteit.

Ik vertrouw erop u met vorenstaande reactie voldoende te hebben geïnformeerd.

Met vriendelijke groet,

R.G.C. Bik
Plv. korpschef

Memo



Organisatieonderdeel Korpsstaf
Afd. Veiligheid, Integriteit en
Klachten
Behandeld door 10.2.e [redacted], adviseur klachten
10.2.e [redacted]

Datum 4 januari 2016

Pagina 1

Aan
De Minister van Veiligheid en Justitie
d.t.v. 10.2.e [redacted], DG Pol
10.2.e [redacted]
i.a.a. 10.2.e [redacted], DG Pol
Postbus 20301
2500 EH Den Haag

Onderwerp **Standpunt ten aanzien van rapportage Inspectie V&J "Klachtbehandeling door de politie".**

Inleiding

In 2014 heeft Kamerlid Marcouch vragen gesteld over klachtbehandeling door de politie. Aanleiding waren onder andere uitingen van onvrede over het optreden van de politie in de Schilderswijk in Den Haag. De heer Marcouch heeft signalen ontvangen dat burgers met een mondelinge klacht aan de balie werden weggestuurd¹.

Als reactie hierop kan gesteld worden dat een klacht schriftelijk wordt ingediend, zodat er minimale kans is op misverstanden. Burgers die niet kunnen schrijven, kunnen hierbij op hun verzoek worden geholpen.

Naar de mening van de heer Marcouch is de drempel voor burgers om een klacht in te dienen over de politie bij de politie te hoog. Hij wil burgers de mogelijkheid bieden een aparte route te volgen, rechtstreeks naar de onafhankelijke klachtencommissie.

De minister heeft daarop geantwoord dat klachten naar zijn mening zo dicht mogelijk bij de politie moeten worden gebracht, zodat er lering uit kan worden getrokken. Voorwaarde is wel dat de politie hier professioneel mee omgaat. Als dat naar de mening van de burger niet lukt, is er nog de weg naar de onafhankelijke klachtencommissie en naar de Nationale ombudsman (Nom).

De minister van Veiligheid & Justitie heeft de Inspectie Veiligheid & Justitie gevraagd een onderzoek in te stellen naar klachtbehandeling door de politie, in het bijzonder naar de bejegening tijdens het eerste contact tussen politie en klager.

Het onderzoek is uitgevoerd door 10.2.e [redacted]. Op basis van geografische spreiding, adviezen van de Nom en in overleg met de Korpsstaf afdeling Veiligheid, Integriteit en Klachten (VIK) is als onderzoeksgebied gekozen voor de eenheden Noord-Nederland, Midden-Nederland, Limburg en Den Haag.

Het concept-rapport is ten behoeve van ambtelijk wederhoor door de onderzoekers besproken met 10.2.e [redacted] van Korpsstaf VIK, in de hoedanigheid van adviseurs van de korpsleiding. De dato 1 september 2015 is er vanuit 10.2.e [redacted] een formele reactie uitgegaan naar aanleiding van het ambtelijk wederhoor.

Leeswijzer

In deze annotatie is per onderzocht item de onderzoeksconstatering vermeld met daarna de reactie van de politie.

2. De procedure van klachtbehandeling

2.1. Stappen in de behandeling en betrokken medewerkers

Dit item betreft een weergave van de procedure, geen aanleiding tot opmerkingen.

¹ Rapport Nationale ombudsman over klachten Schilderswijk "Contrasterende beelden" (2014/078): Uit de rapportage komt niet naar voren dat de klachtenprocedure ontoegankelijk is. De overtuiging is eerder dat sommige burgers niet de bedoeling hadden een klacht in te dienen of niet accepteerden dat zij een klacht schriftelijk moesten indienen.

2.2. Bevindingen over de klachtbehandelingsprocedure

De klachtbehandelingsprocedure is landelijk niet uniform

Er is één landelijke procedure, die in sommige eenheden klaarblijkelijk afwijkend wordt uitgevoerd. In 2016 zal er aandacht zijn om dit verder te harmoniseren.

Zowel de vaste als de decentrale klachtbehandelaars worden in het najaar van 2016 en verder opgeleid en getraind in de kennis en vaardigheden die nodig zijn voor een uniforme werkwijze, met aandacht voor professionele ruimte waar dat gewenst is.

In het inrichtingsplan is aangegeven dat elke eenheid over vaste klachtbehandelaars dient te beschikken. Dit is niet in alle eenheden het geval. In 2016 wordt onderzocht of hierin wijzigingen dienen te worden aangebracht.

De kwaliteit van de behandeling staat onder druk

Als reden wordt onder andere genoemd een zwaardere belasting van de klachtfunctionarissen door het ontbreken van een adequaat registratiesysteem. Het nieuwe registratiesysteem is vanaf 1-12-2015 geïmplementeerd en per 1-1-2016 in werking getreden. In 2016 zal nauw worden gemonitord hoe de ingebruikname verloopt en zullen gewenste verbeteringen worden doorgevoerd.

Ook zal de hiervoor vermelde opleiding en training van klachtbehandelaars een belangrijke bijdrage leveren aan de kwaliteit.

3. Klachtbehandeling in de praktijk

Afpoeieren lijkt weinig voor te komen

Geen aanleiding voor nadere reactie.

Klagers dienen hun klacht meestal digitaal in/beschikbare kanalen vormen geen drempel

Voor een zorgvuldige behandeling is het nodig dat een klacht op papier staat; dat geeft de minste kans op misverstanden. Daarom worden burgers die bellen met een klacht of aan de balie komen, verwezen naar de mogelijkheid dit per brief of digitaal te doen. Burgers die niet kunnen schrijven, kunnen hierbij geholpen worden door een politieambtenaar (meestal klachtbehandelaar). Uit het onderzoek is gebleken dat 75% van de klachten digitaal wordt ontvangen, 20% per brief. Enkele burgers werden geholpen bij hun mondeling ingediende klacht, enkelen waren niet tevreden over de behandeling aan de balie.

De vermelde tekst over mondeling indienen van een klacht op de website van de politie, die als onvoldoende duidelijk wordt beoordeeld, is inmiddels aangepast. Toegevoegd is dat men geholpen kan worden indien het niet mogelijk is deze op te schrijven.

Opvattingen van politiemedewerkers over digitale indiening lopen uiteen

Sommige medewerkers vinden dat de mogelijkheid om klachten digitaal in te dienen, uitnodigt tot het dumpen van allerlei ondoordacht commentaar. Dit komt inderdaad voor. Deze laagdrempeligheid draagt echter bij aan het uitgangspunt dat we signalen van burgers nodig hebben om de kwaliteit van ons optreden te toetsen. Deze bewustwording zal een onderdeel zijn van de te ontwikkelen leerstructuur.

Klagers willen dat de politie een vervolg geeft aan hun klacht.

Het doel van klagers is vaak erkenning dat er een fout is gemaakt of het voorkomen van herhaling. Bij vaststellen van gemaakte fouten is dat inderdaad het doel van klachtbehandeling, namelijk herstel van vertrouwen en leren door de organisatie.

Het aanspreken van medewerkers wordt niet als formele maatregel aan de burgers gecommuniceerd en het aanbieden van excuses wordt niet afgedwongen, omdat dit door de betrokken medewerkers als strafmaatregel wordt ervaren, waardoor het lerende effect van klachten wordt ondermijnd.

Wel wordt een gesprek tussen burger en betrokken medewerker gestimuleerd, omdat dat de beste kansen biedt voor wederzijds begrip en – indien aan de orde – het aanbieden van excuses (door klager of beklagde). Klachtbehandelaars worden door een extern opleidingsinstituut getraind in het toepassen van mediationvaardigheden om zo'n gesprek goed te kunnen begeleiden. Deze training is eind 2015 van start gegaan en wordt in 2016 voortgezet.

Schadeclaims worden niet behandeld in de klachtenprocedure omdat hiervoor een juridische procedure beschikbaar is.

Eenheden lijken de ontvankelijkheid klachten verschillend te beoordelen.

Aan de hand van de cijfers over 2014 wordt een aanmerkelijk verschil geconstateerd in de beoordeling van de ontvankelijkheid van klachten door de eenheden. Omdat dit eerder dit jaar ook door de politie werd vastgesteld is dit besproken met een aantal teamchefs VIK en klachtencoördinatoren. Er bleek een verschil in interpretatie te zijn van de verschillende vormen van ontvankelijkheid. Dit heeft geleid tot eenduidige afspraken over de invulling van dit begrip. Deze afspraken vormen een onderdeel van het trainingsmateriaal.

De opmerking dat de Nationale ombudsman eveneens vaststelt dat op onjuiste gronden klachten als niet-ontvankelijk worden aangemerkt, is aanleiding om dit in een bilateraal overleg met de Nationale ombudsman te bespreken. Naar aanleiding van dit gesprek zullen zo nodig verbeteracties volgen.

3.2. Intake.

Doel van het intakegesprek is vast te stellen wat de klachtelementen zijn en te toetsen welk doel de klager wil bereiken. Dit draagt bij aan een zorgvuldige behandeling omdat kan worden ingegaan op de essentie van de klacht en op de verwachtingen van de klager. Gezien het belang van dit eerste gesprek zal een handreiking worden ontwikkeld met de onderwerpen die van belang zijn tijdens het intakegesprek.

In veel gevallen is de burger tevreden dat er snel contact wordt opgenomen, kan de klachtbehandelaar evt. vragen beantwoorden en vindt de klager verdere behandeling niet nodig.

De politie streeft naar een snelle intake

Als regel is gesteld dat binnen 5 werkdagen persoonlijk (telefonisch) contact met de klager wordt opgenomen. Met het registratiesysteem dat per 1-1-2016 in gebruik is genomen, ontstaat inzicht in de mate waarin dit doel worden gehaald en kan hierop gericht worden gestuurd.

Aantallen afdoeningen na intake verschillen tussen de eenheden

Het geconstateerde verschil tussen de eenheden van de cijfers van burgers die na het intakegesprek al tevreden waren zal in 2016 worden gemonitord, zodat inzicht ontstaat in de eventueel achterliggende redenen.

3.3. Bemiddeling.

Bemiddeling kan allerlei soorten interventies inhouden

De bevindingen tonen aan dat er in individuele gevallen goed gebruik wordt gemaakt van de professionele ruimte.

Bemiddelingsgesprekken tussen klagers en betrokken medewerkers vinden weinig plaats

Er worden twee factoren genoemd waardoor dit (te) weinig gebeurt:

- *terugdeinzen* door klagers, betrokken medewerkers en klachtbehandelaars.

Door het trainen van klachtbehandelaars in het gebruik van mediationvaardigheden, versterken zij hun zelfvertrouwen en leren zij hoe ze klagers en medewerkers kunnen motiveren aan zo'n gesprek mee te werken. Overigens zijn medewerkers hiertoe verplicht², maar het effect zal in veel gevallen gering zijn als zij niet met de juiste motivatie deelnemen. Deze zal worden vergroot door een betere voorlichting van medewerkers, onder andere de inmiddels gerealiseerde interne klachtenfolder en door aandacht hiervoor in de training van klachtbehandelaars. De leidinggevende heeft ten aanzien van de acceptatie van klachten een belangrijke rol door hier op een constructieve manier mee om te gaan. Ook gerichte communicatie kan hieraan een bijdrage leveren, bijvoorbeeld door medewerkers die eerder bij een klacht betrokken waren over hun ervaringen te laten vertellen.

² Brief KC aan PC's jan. 2014: Afleggen van verantwoording is onderdeel van de politieprofessie; tevens art. 76 Barp.

- tijdsfactor

Het spreekt voor zich dat het voorbereiden en voeren van een bemiddelingsgesprek meer tijd kost dan een meer administratieve afdoening. Gezien het positieve effect van zo'n gesprek is dit een punt van aandacht.

De meeste klagers waarderen een bemiddelingsgesprek positief.

Een gesprek tussen klager en betrokken medewerker biedt de beste kansen op herstel van vertrouwen en leren van de klacht (zowel door de burger als door de medewerker).

3.4. Afronding.

Afronding van de klacht

Ten aanzien van de afronding van de klacht wordt een aantal punten aangehaald dat verbetering behoeft. Deze hebben deels betrekking op de informatieverstrekking aan burgers over doel en werking van de klachtenprocedure. Hierin is deels al voorzien door verbetering van de informatie die via politie.nl beschikbaar is.

Daarnaast zullen deze aandachtspunten nadrukkelijk een plaats krijgen in de training van klachtbehandelaars, die in najaar 2016 van start gaat.

De afdoeningsberichten bevatten niet altijd voldoende informatie

De klachtbehandeling stopt zodra klager meldt tevreden te zijn. Dat kan zijn na het intakegesprek, in de eerste fase (bemiddeling/informatieverstrekking) of in de tweede fase. In het kader van procedurele rechtvaardigheid en actieve informatieverstrekking moet de klachtbehandelaar de klager over de vervolgmogelijkheden informeren, zodat de klager een bewuste keuze kan maken. Bij het nieuwe registratiesysteem dat per 1 januari 2016 in gebruik is genomen, horen ook standaardbrieven. Daarin worden per afdoeningsfase de procedurele mogelijkheden vermeld. Het is de taak van de klachtbehandelaar om na te gaan of dit voor de burger duidelijk is. Dit krijgt aandacht in de training van klachtbehandelaars.

Een opvallend hoog aantal klagers denkt geen afdoeningsbericht te hebben ontvangen

Voor een aantal burgers is kennelijk de strekking van het afdoeningsbericht niet altijd duidelijk. Dit zal verbeteren door gebruik van de hiervoor genoemde standaardbrieven en aanvullende uitleg door klachtbehandelaars.

Niet alle klagers vernemen hoe de politie hun klacht onderzoekt

Tijdens het intakegesprek moet aan klagers worden uitgelegd wat zij in het kader van het klachtonderzoek van de politie kan verwachten. Nu uit het onderzoek blijkt dat dit onvoldoende gebeurt, zal dit in de training van klachtbehandelaars worden opgenomen. Verwacht wordt dat ook het beschikbaar stellen van de klachtenfolder en de verbeterde informatie op de website van de politie hierin verbetering brengt.

Klagers zijn vaak niet tevreden over het uitblijven van resultaat

In het intakegesprek met de klager moet het doel, dat hij heeft met het indienen van de klacht, worden besproken. Als dat niet past binnen het klachtenbeleid, moet dat aan klager worden uitgelegd. Voor zover er resultaten zijn die aan klager kunnen worden meegedeeld, moet dit ook gebeuren. Eveneens een onderwerp voor de training van klachtbehandelaars.

Verplichte excuses kunnen tot weerstand bij de betrokken medewerker leiden

De beste excuses komen tot stand, als de medewerker of de klager inziet wat de gevolgen zijn geweest van zijn gedraging. De meeste kans hiervoor biedt het gesprek tussen klager en betrokken medewerker dat om die reden dan ook wordt gestimuleerd door.

De politie leert onvoldoende van klachten

De vermelde argumenten onderschrijven het belang van klachten om te verbeteren als organisatie of als persoon. Een professionele organisatie heeft medewerkers nodig die intrinsiek gemotiveerd zijn om te willen reflecteren op hun optreden en daarvan te leren. Dit is als onderdeel van het ontwikkelen van vakmanschap opgenomen als doelstelling voor de Nationale politie.

De ontwikkeling van een structuur om het leren van klachten te borgen is gepland voor 2016.

Aantekening van klachten in personeelsdossiers staat leren van klachten in de weg

Klachten kunnen iets zeggen over de manier waarop een medewerker functioneert. Daarom kan een klacht aanleiding zijn voor een leidinggevende het gedrag van een medewerker met hem te bespreken, bijvoorbeeld tijdens een functioneringsgesprek. Klachtenbeleid is echter *niet gericht op rechtsgevolg*. Klachten horen daarom niet thuis in het persoonsdossier. Deze lijn dient landelijk te worden gevolgd en wordt bij de eenheden onder de aandacht gebracht.

Klagers zijn soms ontevreden omdat hun klacht niet formeel is behandeld

Voor zover dit komt doordat de klachtbehandelaar onvoldoende bij klager is nagegaan of hij behoefte had aan behandeling in de tweede fase, is dit een aandachtspunt voor de training van klachtbehandelaars.

3.5. Bejegening.

Klagers zijn meestal tevreden over de bejegening

De overwegend als plezierig ervaren wijze waarop de klachtbehandelaars de klagers te woord staan is een positief aandachtspunt. In de gevallen waarin dit als onvoldoende invoelend/objectief is ervaren, verdient dit aandacht. Dat geldt ook voor de kennelijk minder positieve ervaringen met de houding van andere betrokkenen in het klachtenproces. Deze onderzoeksresultaten zullen worden geanalyseerd, zodat de oorzaak kan worden achterhaald en aangepakt.

Een instrument om de tevredenheid te meten is in 2014/2015 getest en zal in 2016 verder worden ontwikkeld.

Onafhankelijk geplaatste klachtbehandelaars bevorderen onpartijdige behandeling

Om de redenen die zijn vermeld, wordt gestreefd naar het aanstellen van klachtbehandelaars in alle eenheden. Door het aanbrengen van structuur in het leerproces en de rol van de lijnchef daarin, wordt het lerende effect geborgd.

Deze klachtbehandelaars ressorteren onder de afdeling VIK, die juist is ingericht ten behoeve van het doen van allerlei onderzoeken naar collega's. Professionaliteit en zorgvuldigheid zijn hierbij essentieel.

Klagers ervaren over het algemeen onpartijdige behandeling

Positieve constatering. Aandachtspunt voor zover het gaat om serieuze pogingen de betrokken medewerkers te achterhalen, het geloven van de klager en het aantal betrokken medewerkers dat bij het bemiddelingsgesprek aanwezig is.

Klagers krijgen meestal voldoende informatie over de klachtenprocedure

Positief resultaat, maar dit lijkt haaks te staan op de bevindingen onder "Afronding". Kennelijk is de verstrekte informatie voldoende en is er behoefte aan aanvullende uitleg door de klachtbehandelaar.

Niet alle klagers merken dat de politie nagaat of de klacht naar tevredenheid is afgehandeld

In de gevallen dat dit door de klachtbehandelaar niet expliciet is gecheckt, is dit een punt van aandacht. Deze onderzoeksresultaten zullen worden geanalyseerd, zodat de oorzaak kan worden aangepakt. Dit is tevens een onderwerp dat in het hiervoor vermelde meetinstrument wordt meegenomen.

3.6. Algemene tevredenheid

Tweederde van de klagers is tevreden over de klachtbehandeling

Dit is een positieve constatering, die niet wegneemt dat er aandacht moet zijn voor het gegeven dat de bejegening door de klachtbehandelaar in een aantal gevallen als minder positief werd ervaren.

Nadrukkelijk aandachtspunt is het managen van de verwachtingen van klagers ten aanzien van de (on)mogelijkheden in de klachtenprocedure. Dit is een onderwerp voor de training van klachtbehandelaars.

Ook dit onderwerp zal in het hiervoor vermelde meetinstrument worden meegenomen.

4. Conclusie

Bejegening

De vaststelling dat burgers over het geheel genomen tevreden zijn over de manier waarop zij bejegend zijn is een positief signaal over de houding van de klachtbehandelaars.

Herstel vertrouwen

Gesteld wordt dat op dit punt meer rendement kan worden behaald door te checken of het door klager beoogde doel is gehaald en door klager beter te informeren over genomen maatregelen.

Er zal aandacht worden geschonken aan de informatie die aan klagers worden verstrekt over het resultaat van hun klacht. Zo zal er bijvoorbeeld wel kunnen worden gemeld dat de klacht met de betrokken medewerker is besproken, maar worden er geen mededelingen gedaan over de inhoud van zo'n gesprek. Ook het uitspreken van waardering voor het indienen van de klacht kan een bijdrage leveren aan het herstel van vertrouwen.

De conclusie dat tweederde van de klagers vindt dat zij hun doel niet hebben bereikt is aanleiding om bij de klachtbehandelaars het accent te leggen op het bespreken van het doel dat klager beoogt met het indienen van de klacht. Ook zal op het digitale klachtformulier dat via de site politie.nl beschikbaar is worden gevraagd wat klager wil bereiken met zijn klacht.

Bij de afronding van de klacht moet bij klager worden getoetst of dit doel gehaald is, voor zover dat past binnen de klachtenprocedure. Is dat niet het geval, dan moet dat aan klager worden uitgelegd.

Leren van klachten

In de conclusie wordt een aantal elementen genoemd dat bijdraagt aan het leren van klachten:

- *Ontwikkelen en borgen van een leerstructuur.*

Dit is een ontwikkelpunt voor 2016

- *Medewerkers beter informeren over belang en doel van de klachtenprocedure*

Bij het ontwikkelen van de leerstructuur zullen lijnchefs worden betrokken, waarmee op verschillende niveaus op deze aspecten zal worden ingegaan. Daarnaast is er eind 2015 een folder voor medewerkers verschenen met informatie over de klachtenprocedure.

- *Het signaleren van trends en uitwisselen van leermomenten.*

Dit zal ook in de genoemde ontwikkeling worden meegenomen

Landelijk uniforme werkwijze

Hierin zal een belangrijke verbetering worden gerealiseerd zodra de klachtbehandelaars in de eenheden hun vaste functie hebben, zodat er een vaste groep medewerkers is die kan worden opgeleid en bijgeschoold. Ook zal de invoering van het landelijke registratiesysteem een belangrijke bijdrage leveren aan uniformiteit.