

Eerste ronde Klachtenmonitor



10.2.6.

Eenheid Noord Nederland

1 Oktober 2014

«waakzaam en dienstbaar»



Klagen en vertrouwen

Ak mag niet klagen

Bij de Politie mag ik wel klagen

Ak mag niet klagen

Bij de Politie mag ik wel klagen

Ak mag niet klagen

Bij de Politie mag ik wel klagen

Ak mag niet klagen

Bij de Politie mag ik wel klagen

Ak mag niet klagen

Bij de Politie mag ik wel klagen

Ak mag niet klagen

Bij de Politie mag ik wel klagen

Wie ben ik

- ◆ 10.2.e. [redacted]
- ◆ Gemeentepolitie/Regio Groningen resp. Eenheid Noord Nederland
- ◆ Sinds 1998 betrokken bij onderzoek t.b.v. Kwaliteitsstelsel Politie (INK)
- ◆ Medewerkerstevredenheidsonderzoek en (interne) Klantenonderzoeken (collega's en burgers)
- ◆ Nu betrokken bij Medewerkersmonitor (HRM), interne klantenonderzoek Bedrijfsvoering (PDC) en burgertevredenheidsonderzoeken bij Dienstverleningsconcept (DVC), Cultuurmonitor Politie (met prof. 10.2.e. [redacted])

Respons

Respons	Aantal	%
Verzonden mails	1684	100%
Bruikbaar ingevuld	390	23%

Oordeel totale behandeling van klacht

Rapportcijfer totale behandeling klacht			
	Aantal	Rapportcijfer	Rangorde
Amsterdam	56	6,6	1
Den Haag	59	5,9	7
Landelijke eenheid	4	6,3	4
Midden-Nederland	57	6,1	6
Noord-Holland	62	5,4	8
Noord-Nederland	24	6,4	2
Oost-Brabant	19	6,4	2
Oost-Nederland	30	5,1	9
Rotterdam	56	4,5	10
Zeeland/West-Brabant	23	6,2	5
Totaal	390	5,8	

Informatie over verloop procedure

De klachtbehandelaar heeft mij goed geïnformeerd over het verdere verloop van de klachtenprocedure		
	Aantal	Rapportcijfer
Amsterdam	56	7,3
Den Haag	59	6,6
Landelijke eenheid	4	6,6
Midden-Nederland	57	6,4
Noord-Holland	62	6,0
Noord-Nederland	24	7,8
Oost-Brabant	19	7,1
Oost-Nederland	30	5,7
Rotterdam	56	5,3
Zeeland/West-Brabant	23	7,1
Totaal	390	6,4

Oordeel en belang Intakegesprek

Waardering		Serius genomen worden :	Op mijn gemak voelen	Correct behandeld worden
	Aantal	Rapportcijfer	Rapportcijfer	Rapportcijfer
Amsterdam	56	8,0	7,8	8,2
Den Haag	59	7,1	7,3	7,5
Landelijke eenheid	4	6,2	6,2	5,5
Midden-Nederland	57	8,0	7,8	7,8
Noord-Holland	62	7,1	6,9	7,3
Noord-Nederland	24	8,0	8,0	8,0
Oost-Brabant	19	8,0	8,2	8,4
Oost-Nederland	30	7,3	8,4	8,2
Rotterdam	56	7,1	6,6	7,8
Zeeland/West-Brabant	23	7,3	7,3	7,3
Totaal	390	7,5	7,5	7,8
Belang	390	9,1	8,2	8,9
Verschil		1,6	0,7	1,1

Bemiddelingsgesprek

	Heeft er een bemiddelingsgesprek plaatsgevonden tussen u en de betrokken politiemán/vrouw?			
	Ja		Nee	
	Aantal	%	Aantal	%
Amsterdam	12	21,8%	43	78,2%
Den Haag	4	6,9%	54	93,1%
Landelijke eenheid	0	0,0%	4	100,0%
Midden-Nederland	9	16,4%	46	83,6%
Noord-Holland	6	10,0%	54	90,0%
Noord-Nederland	6	26,1%	17	73,9%
Oost-Brabant	1	5,3%	18	94,7%
Oost-Nederland	4	13,3%	26	86,7%
Rotterdam	0	0,0%	54	100,0%
Zeeland/West-Brabant	3	13,6%	19	86,4%
Totaal	45	11,8%	335	88,2%

Bemiddelingsgesprek

Oordeel bemiddelingsgesprek		Er werd goed uitgelegd wat het doel was van het gesprek	Er was voldoende aandacht voor mijn klacht	Ik kreeg genoeg ruimte om te reageren op de verklaring van de politiemann/-vrouw	Er werd met respect voor mij met mij gesproken
	Aantal	Rapportcijfer	Rapportcijfer	Rapportcijfer	Rapportcijfer
Amsterdam	12	8,2	7,3	7,3	7,3
Den Haag	4	7,8	7,8	7,3	6,6
Midden-Nederland	9	8,0	7,8	7,5	7,8
Noord-Holland	6	7,8	8,2	8,4	8,4
Noord-Nederland	6	7,8	8,4	8,4	8,4
Oost-Brabant	1	7,8	7,8	10,0	10,0
Oost-Nederland	4	8,4	8,4	8,4	9,6
Zeeland/West-Brabant	3	7,8	7,1	7,8	7,1
Totaal	45	8,0	7,8	7,8	7,8

Bemiddelingsgesprek

Waardering		Bereikbaarheid	Deskundigheid	Onpartijdigheid	Zorgvuldigheid	Informatie geven over de stand van zaken van de afhandeling van uw klacht :	Nakomen van afspraken :	Gerichtheid op bemiddeling tussen mij en de betrokken politiemán/-vrouw :	Respect voor mijn privacy :
	Aantal	Rapportcijfer	Rapportcijfer	Rapportcijfer	Rapportcijfer	Rapportcijfer	Rapportcijfer	Rapportcijfer	Rapportcijfer
Amsterdam	12	7,8	8,7	8,0	8,4	8,9	8,7	7,1	8,7
Den Haag	4	6,6	7,3	6,2	7,3	7,3	7,8	6,6	7,3
Midden-Nederland	9	8,9	8,7	6,6	8,0	8,0	8,7	8,4	8,0
Noord-Holland	6	7,8	8,4	8,4	6,9	7,5	8,0	8,4	8,0
Noord-Nederland	6	8,2	8,4	8,4	8,4	8,2	8,2	8,2	8,4
Oost-Brabant	1	3,3	7,8	10	7,8	7,8	10,0	7,8	7,8
Oost-Nederland	4	7,8	7,3	7,3	7,8	8,4	8,4	7,3	7,3
Zeeland/West-Brabant	3	7,1	7,1	6,2	7,8	7,8	7,1	6,2	7,8
Totaal	45	7,8	8,2	7,5	7,8	8,0	8,2	7,5	8,0
Belang	45	8,4	8,9	8,9	8,9	8,5	9,0	8,5	8,3
Verschil		0,6	0,7	1,4	1,1	0,5	0,8	0,9	0,3
Rangorde		6	5	1	2	7	4	3	8

Bemiddelingsgesprek

Waardering		Bereikbaarheid	Deskundigheid	Onpartijdigheid	Zorgvuldigheid
	Aantal	Rapportcijfer	Rapportcijfer	Rapportcijfer	Rapportcijfer
Amsterdam	12	7,8	8,7	8,0	8,4
Den Haag	4	6,6	7,3	6,2	7,3
Midden-Nederland	9	8,9	8,7	6,6	8,0
Noord-Holland	6	7,8	8,4	8,4	6,9
Noord-Nederland	6	8,2	8,4	8,4	8,4
Oost-Brabant	1	3,3	7,8	10	7,8
Oost-Nederland	4	7,8	7,3	7,3	7,8
Zeeland/West-Brabant	3	7,1	7,1	6,2	7,8
Totaal	45	7,8	8,2	7,5	7,8
Belang	45	8,4	8,9	8,9	8,9
Vershil		0,6	0,7	1,4	1,1
Rangorde		6	5	1	2

Bemiddelingsgesprek

Waardering		Informatie geven over de stand van zaken van de afhandeling van uw klacht :	Nakomen van afspraken :	Gerichtheid op bemiddeling tussen mij en de betrokken politiemann/-vrouw :	Respect voor mijn privacy :
	Aantal	Rapportcijfer	Rapportcijfer	Rapportcijfer	Rapportcijfer
Amsterdam	12	8,9	8,7	7,1	8,7
Den Haag	4	7,3	7,8	6,6	7,3
Midden-Nederland	9	8,0	8,7	8,4	8,0
Noord-Holland	6	7,5	8,0	8,4	8,0
Noord-Nederland	6	8,2	8,2	8,2	8,4
Oost-Brabant	1	7,8	10,0	7,8	7,8
Oost-Nederland	4	8,4	8,4	7,3	7,3
Zeeland/West-Brabant	3	7,8	7,1	6,2	7,8
Totaal	45	8,0	8,2	7,5	8,0
Belang	45	8,5	9,0	8,5	8,3
Vershil		0,5	0,8	0,9	0,3
Rangorde		7	4	3	8

Toe- of afname vertrouwen?

Is uw vertrouwen in de politie door de behandeling van uw klacht:							
	toegenomen?		gelijk gebleven?		afgenomen?		Totaal
	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	Aantal
Amsterdam	14	26,9%	24	46,2%	14	26,9%	52
Den Haag	11	19,0%	24	41,4%	23	39,7%	58
Landelijke eenheid	0	0,0%	3	100,0%	0	0,0%	3
Midden-Nederland	10	18,5%	24	44,4%	20	37,0%	54
Noord-Holland	5	8,8%	27	47,4%	25	43,9%	57
Noord-Nederland	2	8,7%	12	52,2%	9	39,1%	23
Oost-Brabant	4	22,2%	7	38,9%	7	38,9%	18
Oost-Nederland	4	13,3%	15	50,0%	11	36,7%	30
Rotterdam	3	5,9%	17	33,3%	31	60,8%	51
Zeeland/West-Brabant	3	14,3%	11	52,4%	7	33,3%	21
Totaal	56	15,3%	164	44,7%	147	40,1%	367

Strategische doelstellingen van de NP

- ◆ 1. Betere politieprestaties.
- ◆ 2. **Meer legitimiteit en groter vertrouwen in de politie.**
- ◆ 3. **Functioneren als één korps.**

- ◆ Vertrouwen in de politie is basis voor legitimiteit
- ◆ Wordt jaarlijks gemeten in de Veiligheidsmonitor

- ◆ Twee stellingen, samen één indicator

Invloed van bemiddelingsgesprek op Vertrouwen

		Als het er echt om gaat dan is de politie er voor je						
		(Helemaal) Oneens		Neutraal		(Helemaal) Eens		
		Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	Rapportcijfer
Bemiddelingsgesprek?	Ja	13	30,2%	14	32,6%	16	37,2%	5,8
	Nee	131	40,7%	93	28,9%	98	30,4%	4,8
Veiligheidsmonitor 2013							48,8%	

		Als het er echt om gaat zal de politie het uiterste doen om je te helpen						
		(Helemaal) Oneens		Neutraal		(Helemaal) Eens		Rapportcijfer
		Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	
Bemiddelingsgesprek?	Ja	15	34,9%	9	20,9%	19	44,2%	6
	Nee	133	41,3%	84	26,1%	105	32,6%	4,9
Veiligheidsmonitor 2013							49,9%	

Nog een keertje?

Zou u bij een volgende aanleiding weer een klacht indienen?						
	Ja		Nee		Weet ik niet	
	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%
Amsterdam	44	84,6%	2	3,8%	6	11,5%
Den Haag	42	72,4%	6	10,3%	10	17,2%
Landelijke eenheid	2	66,7%	0	0,0%	1	33,3%
Midden-Nederland	42	77,8%	5	9,3%	7	13,0%
Noord-Holland	35	61,4%	9	15,8%	13	22,8%
Noord-Nederland	16	69,6%	5	21,7%	2	8,7%
Oost-Brabant	12	66,7%	3	16,7%	3	16,7%
Oost-Nederland	19	63,3%	2	6,7%	9	30,0%
Rotterdam	27	52,9%	10	19,6%	14	27,5%
Zeeland/West-Brabant	16	76,2%	3	14,3%	2	9,5%
Totaal	255	69,5%	45	12,3%	67	18,3%

Afdoeningsbrief

Heeft u een brief over de afronding van de klacht ontvangen (afdoeningsbrief)?				
	Ja		Nee	
	Aantal	%	Aantal	%
Amsterdam	25	46,3%	29	53,7%
Den Haag	45	77,6%	13	22,4%
Landelijke eenheid	2	50,0%	2	50,0%
Midden-Nederland	26	48,1%	28	51,9%
Noord-Holland	17	28,8%	42	71,2%
Noord-Nederland	18	78,3%	5	21,7%
Oost-Brabant	13	68,4%	6	31,6%
Oost-Nederland	19	63,3%	11	36,7%
Rotterdam	37	68,5%	17	31,5%
Zeeland/West-Brabant	16	76,2%	5	23,8%
Totaal	218	58,0%	158	42,0%

Afdoeningsbrief

	De politie geeft in de afdoeningsbrief een duidelijke reactie op mijn klacht										Rapportcijfer
	Helemaal mee oneens		Mee oneens		Neutraal		Mee eens		Helemaal mee eens		
	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	
Amsterdam	3	12,0%	4	16,0%	6	24,0%	7	28,0%	5	20,0%	6,2
Den Haag	5	11,1%	6	13,3%	7	15,6%	21	46,7%	6	13,3%	6,4
Landelijke eenheid	1	50,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	50,0%	0	0,0%	4,4
Midden-Nederland	4	15,4%	3	11,5%	6	23,1%	12	46,2%	1	3,8%	5,7
Noord-Holland	6	37,5%	4	25,0%	2	12,5%	3	18,8%	1	6,3%	3,9
Noord-Nederland	0	0,0%	2	11,1%	6	33,3%	6	33,3%	4	22,2%	7,1
Oost-Brabant	2	15,4%	1	7,7%	4	30,8%	3	23,1%	3	23,1%	6,2
Oost-Nederland	0	0,0%	4	21,1%	6	31,6%	6	31,6%	3	15,8%	6,4
Rotterdam	8	21,6%	9	24,3%	9	24,3%	6	16,2%	5	13,5%	5,1
Zeeland/West-Brabant	3	18,8%	4	25,0%	1	6,3%	8	50,0%	0	0,0%	5,3
Totaal	32	14,7%	37	17,1%	47	21,7%	73	33,6%	28	12,9%	5,7

Meten is weten (!?)

Maar:

Door het meten van de temperatuur zal het niet warmer worden ...