

## Klachtenmonitor.

### Aantekeningen gesprek [10.2.e], 9 juni 2015.

#### Mededelingen [10.2.e]:

- Er komt een expertisecentrum 'vragenlijstonderzoeken politie' (werktitel), dat wordt ondergebracht bij de Politieacademie. Kwartiermakers zijn [10.2.e] en [10.2.e]. [10.2.e] wordt hiervoor 2 d. per week vrijgesteld van zijn werkzaamheden bij Operatie. [10.2.e] vertrekt per 28 oktober 2015 bij de politie.
- Bij dit expertisecentrum wordt ook de klachtenmonitor ondergebracht.
- Dienstverleningsconcept: bij [10.2.e] is niet bekend wat hiervan de actuele status is. [10.2.e] vraagt [10.2.e] of zij hiervan meer te weten kan komen. Dit is van belang voor het klachtenbeleid: wat kan/mag de burger van de politie verwachten?
- Via genoemd expertisecentrum gaat een Dienstverleningsmonitor draaien, waarmee de prestaties van de politie en de beleving van de burger gemeten zullen worden. Is voornamelijk iets van Korpscontrol. Deze wordt ontwikkeld door [10.2.e] (politie), [10.2.e] (Politieacademie) en [10.2.e] (voorheen Intomart, nu zelfstandig).

#### Klachtenmonitor

- De periode tussen oktober 2014 en maart 2015 is enigszins gestagneerd doordat er een nieuwe server in gebruik werd genomen omdat de oude was afgeschreven. De overgang verliep niet goed, inmiddels heeft [10.2.e] de gegevens van de tussenliggende periode wel beschikbaar.
- De nieuwe server biedt meer mogelijkheden t.a.v. benadering van burgers: aanhef kan worden gepersonaliseerd: "geachte heer naam" enz. Betekent wel dat eenheden het overzicht van mailadressen dta ze maandelijks aanleveren, moeten aanvullen met de kolommen "geslacht" en "achternaam" (\*zonder voorletters). Hoewel dit mogelijk de responsbereidheid zal verhogen, is het de vraag is of dit extra werk nu gevraagd kan worden van de klachtencoördinatoren. Wellicht kan dit via Documentum eenvoudig opgelost worden. Voorstel: PM.
- Met de oude server bestond het risico dat mails als phishing-mail werd aangemerkt, dit is met de nieuwe server niet het geval.

#### Opbouw/inhoud:

- Bij de vrije teksten wordt door burgers van alles door elkaar gemeld, hetgeen analyse bemoeilijkt. Burgers volgen kennelijk niet de processtappen zoals wij die onderscheiden, maar zien één geheel. Onderscheid tussen intake - en bemiddelingsgesprek is bijvoorbeeld vaak niet duidelijk.
- Voorstel [10.2.e]: maak in de eerste fase het volgende onderscheid:
  - Kennismaken/informatie geven en vragen
  - Bemiddelingsgesprek (facultatief)
  - Afdoening (brief, mail)
- [10.2.e] werkt op basis hiervan een nieuwe vragenset en stuurt deze toe.

#### Systematiek

- In huidige werkwijze worden alleen klagers benaderd van wie een mailadres bekend is. Zij ontvangen een e-mail met een code waarmee ze bij het vragenformulier komen.
- Uit andere soortgelijke onderzoeken blijkt dat benadering met een papieren formulier nauwelijks respons oplevert
- [10.2.e] heeft een nieuwe systematiek voor het ranken van de cijfermatige resultaten. Hij zal dit nog toelichten.

[10.2.e] plant een nieuwe afspraak met [10.2.e], [10.2.e] en [10.2.e] (voorzitter Bloemblad Klachten).