

Resultaten Klachtenmonitor VIK sept 2014-april 2015

Eenheid	Goede informatie over het verdere verloop van de klachtenprocedure			
	Aantal	Waardering	Belang	Prioriteitspunten
Amsterdam	24	6,98	7,9	23,9
Den Haag	76	6,82	8,05	25,6
Landelijke Eenheid	10	8,6	8,8	12,3
Limburg	8	8	8,13	16,3
Midden-Nederland	108	6,84	7,76	24,5
Noord-Holland	31	6,56	8,32	28,6
Noord-Nederland	16	7,97	8,89	18,0
Oost-Brabant	18	7,71	9,01	20,6
Oost-Nederland	50	4,43	6,72	37,4
Rotterdam	41	4,8	7,45	38,7
Zeeland/West-Brabant	17	7,29	8,32	22,5
Totaal	399	6,48	7,86	27,7

Eenheid	Heeft de klachtbehandelaar een "intakegesprek" met u gehouden?							
	Ja, telefonisch		Ja, in persoon		Anders, namelijk		Nee	
	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%
Amsterdam	15	65,2%	3	13,0%	0	0,0%	5	21,7%
Den Haag	43	56,6%	9	11,8%	5	6,6%	19	25,0%
Landelijke Eenheid	7	70,0%	0	0,0%	1	10,0%	2	20,0%
Limburg	3	37,5%	2	25,0%	1	12,5%	2	25,0%
Midden-Nederland	58	54,2%	6	5,6%	10	9,3%	33	30,8%
Noord-Holland	21	67,7%	2	6,5%	3	9,7%	5	16,1%
Noord-Nederland	10	62,5%	4	25,0%	0	0,0%	2	12,5%
Oost-Brabant	12	66,7%	5	27,8%	0	0,0%	1	5,6%
Oost-Nederland	16	33,3%	4	8,3%	4	8,3%	24	50,0%
Rotterdam	19	47,5%	3	7,5%	0	0,0%	18	45,0%
Zeeland/West-Brabant	11	64,7%	0	0,0%	2	11,8%	4	23,5%
Totaal	215	54,6%	38	9,6%	26	6,6%	115	29,2%

Heeft er een bemiddelingsgesprek plaatsgevonden?

Heeft er een bemiddelingsgesprek plaatsgevonden tussen u en de betrokken politiemann/vrouw?				
	Ja		Nee	
	Aantal	%	Aantal	%
Amsterdam	8	40,0%	12	60,0%
Den Haag	16	21,6%	58	78,4%
Landelijke Eenheid	1	10,0%	9	90,0%
Limburg	4	50,0%	4	50,0%
Midden-Nederland	15	14,3%	90	85,7%
Noord-Holland	7	22,6%	24	77,4%
Noord-Nederland	5	31,3%	11	68,8%
Oost-Brabant	3	16,7%	15	83,3%
Oost-Nederland	6	13,3%	39	86,7%
Rotterdam	3	7,5%	37	92,5%
Zeeland/West-Brabant	1	6,3%	15	93,8%
Totaal	69	18,0%	314	82,0%

De komende tabellen gaan over de 69 respondenten die een bemiddelingsgesprek zeggen te hebben gehad.

Eenheid	Bereikbaarheid			
	Aantal	Waardering	Belang	Prioriteitspunten
Amsterdam	8	7,06	7,19	21,14
Den Haag	16	5,73	7,97	34,03
Landelijke Eenheid	1	7,75	10	22,50
Limburg	4	8	8,25	16,50
Midden-Nederland	15	7,62	7,92	18,85
Noord-Holland	7	8,04	8,32	16,31
Noord-Nederland	5	9,15	8,25	7,01
Oost-Brabant	3	7	8,5	25,50
Oost-Nederland	6	7,58	7,75	18,76
Rotterdam	3	6,33	7,58	27,82
Zeeland/West-Brabant	1	8	8	16,00
Totaal	69	7,2	7,96	22,29

	Deskundigheid			
Eenheid	Aantal	Waardering	Belang	Prioriteitspunten
Amsterdam	8	7,62	8,75	20,83
Den Haag	16	6,53	8,17	28,35
Landelijke Eenheid	1	7,75	10	22,50
Limburg	4	8,25	8,5	14,88
Midden-Nederland	15	7,04	8,02	23,74
Noord-Holland	7	6,82	8,79	27,95
Noord-Nederland	5	8,9	8,25	9,08
Oost-Brabant	3	8,5	10	15,00
Oost-Nederland	6	7,42	8,58	22,14
Rotterdam	3	4,33	8,25	46,78
Zeeland/West-Brabant	1	7	9	27,00
Totaal	69	7,17	8,47	23,97

	Onpartijdigheid			
Eenheid	Aantal	Waardering	Belang	Prioriteitspunten
Amsterdam	8	6,78	9,31	29,98
Den Haag	16	5,69	8,44	36,38
Landelijke Eenheid	1	7,75	10	22,50
Limburg	4	8,5	8,25	12,38
Midden-Nederland	15	6,98	8,13	24,55
Noord-Holland	7	6	8,61	34,44
Noord-Nederland	5	8,25	8,7	15,23
Oost-Brabant	3	7,75	10	22,50
Oost-Nederland	6	7,08	8,92	26,05
Rotterdam	3	4,17	8	46,64
Zeeland/West-Brabant	1	6	10	40,00
Totaal	69	6,64	8,66	29,10

	Zorgvuldigheid			
Eenheid	Aantal	Waardering	Belang	Prioriteitspunten
Amsterdam	8	6,5	9,03	31,61
Den Haag	16	6,39	8,31	30,00
Landelijke Eenheid	1	7,75	10	22,50
Limburg	4	8,67	8,67	11,53
Midden-Nederland	15	7,17	7,85	22,22
Noord-Holland	7	6,36	8	29,12
Noord-Nederland	5	9,15	8,7	7,40
Oost-Brabant	3	8,5	10	15,00
Oost-Nederland	6	7,04	8,58	25,40
Rotterdam	3	4,33	8,92	50,58
Zeeland/West-Brabant	1	7	7	21,00
Totaal	69	6,95	8,47	25,83

	Informatie geven over de stand van zaken van de afhandeling van uw klacht			
Eenheid	Aantal	Waardering	Belang	Prioriteitspunten
Amsterdam	8	6,78	7,34	23,63
Den Haag	16	6,2	8,11	30,82
Landelijke Eenheid	1	7,75	10	22,50
Limburg	4	8,67	8,67	11,53
Midden-Nederland	15	6,31	7,83	28,89
Noord-Holland	7	6,36	8	29,12
Noord-Nederland	5	8,7	8,7	11,31
Oost-Brabant	3	7,75	10	22,50
Oost-Nederland	6	5,92	8,75	35,70
Rotterdam	3	6	7,5	30,00
Zeeland/West-Brabant	1	7	7	21,00
Totaal	69	6,69	8,15	26,98

	Nakomen van afspraken			
Eenheid	Aantal	Waardering	Belang	Prioriteitspunten
Amsterdam	8	6,22	8,75	33,08
Den Haag	16	6,41	8,31	29,83
Landelijke Eenheid	1	7,75	10	22,50
Limburg	4	8,67	8,67	11,53
Midden-Nederland	15	7,4	8,42	21,89
Noord-Holland	7	6,36	8,14	29,63
Noord-Nederland	5	9,15	8,25	7,01
Oost-Brabant	3	8,5	10	15,00
Oost-Nederland	6	7,75	8,92	20,07
Rotterdam	3	3,58	9,67	62,08
Zeeland/West-Brabant	1	8	8	16,00
Totaal	69	7,01	8,6	25,71

	Gerichtheid op bemiddeling tussen mij en de betrokken politiemann/-vrouw :			
Eenheid	Aantal	Waardering	Belang	Prioriteitspunten
Amsterdam	8	7,06	8,47	24,90
Den Haag	16	6,11	7,72	30,03
Landelijke Eenheid	1	7,75	10	22,50
Limburg	4	9	8,67	8,67
Midden-Nederland	15	7	7,65	22,95
Noord-Holland	7	6,68	8,14	27,02
Noord-Nederland	5	9,15	8,25	7,01
Oost-Brabant	3	7,75	10	22,50
Oost-Nederland	6	7,25	7,92	21,78
Rotterdam	3	5,75	8,92	37,91
Zeeland/West-Brabant	1	8	8	16,00
Totaal	69	7,04	8,15	24,12

	Respect voor mijn privacy :			
Eenheid	Aantal	Waardering	Belang	Prioriteitspunten
Amsterdam	8	7,63	7,63	18,08
Den Haag	16	6,81	8,19	26,13
Landelijke Eenheid	1	7,75	10	22,50
Limburg	4	9	9	9,00
Midden-Nederland	15	7,62	8,06	19,18
Noord-Holland	7	6,75	8,93	29,02
Noord-Nederland	5	9,15	9,15	7,78
Oost-Brabant	3	8,5	10	15,00
Oost-Nederland	6	7,42	7,92	20,43
Rotterdam	3	6,42	8,67	31,04
Zeeland/West-Brabant	1	8	8	16,00
Totaal	69	7,48	8,39	21,14

Samenvattend:

	Waardering	Belang	Prioriteitspunten	Rangorde
Onpartijdigheid	6,64	8,66	29,1	1
Informatie geven over de stand van zaken van de afhandeling van uw klacht	6,69	8,15	26,98	2
Zorgvuldigheid	6,95	8,47	25,83	3
Nakomen van afspraken	7,01	8,6	25,71	4
Gerichtheid op bemiddeling tussen mij en de betrokken politiemans/-vrouw	7,04	8,15	24,12	5
Deskundigheid	7,17	8,47	23,97	6
Bereikbaarheid	7,2	7,96	22,29	7
Respect voor mijn privacy	7,48	8,39	21,14	8
N=69				

De volgende vragen zijn weer aan iedereen voorgelegd.

Heeft u een brief over de afronding van de klacht ontvangen (afdoeningsbrief)?				
	Ja		Nee	
	Aantal	%	Aantal	%
Amsterdam	12	60,0%	8	40,0%
Den Haag	63	85,1%	11	14,9%
Landelijke Eenheid	8	80,0%	2	20,0%
Limburg	6	85,7%	1	14,3%
Midden-Nederland	47	46,1%	55	53,9%
Noord-Holland	6	19,4%	25	80,6%
Noord-Nederland	15	93,8%	1	6,3%
Oost-Brabant	17	94,4%	1	5,6%
Oost-Nederland	20	44,4%	25	55,6%
Rotterdam	23	57,5%	17	42,5%
Zeeland/West-Brabant	13	81,3%	3	18,8%
Totaal	230	60,7%	149	39,3%

De eenheden waar meer dan bij het landelijk gemiddelde geen afrondingsbrief is ontvangen zijn lichtrood gekleurd.

	De politie geeft in de afdoeningsbrief een duidelijke reactie op mijn klacht.									
	Helemaal mee oneens		Mee oneens		Neutraal		Mee eens		Helemaal mee eens	
	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%
Amsterdam	2	16,7%	0	0,0%	4	33,3%	5	41,7%	1	8,3%
Den Haag	12	19,0%	11	17,5%	8	12,7%	24	38,1%	8	12,7%
Landelijke Eenheid	1	12,5%	1	12,5%	1	12,5%	1	12,5%	4	50,0%
Limburg	0	0,0%	2	33,3%	1	16,7%	2	33,3%	1	16,7%
Midden-Nederland	9	19,1%	4	8,5%	12	25,5%	14	29,8%	8	17,0%
Noord-Holland	1	20,0%	0	0,0%	0	0,0%	2	40,0%	2	40,0%
Noord-Nederland	4	26,7%	0	0,0%	1	6,7%	8	53,3%	2	13,3%
Oost-Brabant	1	5,9%	2	11,8%	5	29,4%	7	41,2%	2	11,8%
Oost-Nederland	8	40,0%	3	15,0%	5	25,0%	2	10,0%	2	10,0%
Rotterdam	6	27,3%	3	13,6%	7	31,8%	5	22,7%	1	4,5%
Zeeland/West-Brabant	0	0,0%	1	7,7%	2	15,4%	6	46,2%	4	30,8%
Totaal	44	19,3%	27	11,8%	46	20,2%	76	33,3%	35	15,4%