

Klachtafhandeling bij de Nederlandse politie



2009

Klachtenafhandeling bij de Nederlandse politie: een evaluatiestudie binnen 26 politiekorpsen

Opdrachtgever:

Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties

Prof. Dr. Martin Euwema en Dr. Nicolien Kop

Met medewerking van:

Peter de Pauw

Tijs Besieux

Gilles Dresselaers

Sarah Vleminckx

Anne van der Meer

Inhoud

H1	Inleiding	4
2	Bevindingen	8
2.1	Toegankelijkheid informatie over klachtafhandeling	8
2.2	Afhandelingstermijnen en rol secretaris klachtencommissie	11
2.3	Draagvlak en leermomenten in de korpsen	14
2.4	Registratie, klachten en klagersprofiel	17
2.5	Meting tevredenheid klachtafhandeling	18
2.6	Hoe verloopt de bemiddeling?	20
2.7	Sterkten en verbeterpunten van het klachtenbeleid	22
2.8	Goede werkwijzen	24
H3	Conclusies en aanbevelingen	27

Bijlage

H 1 Inleiding

Het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties ontplooit diverse projecten om de dienstverlening door de overheid merkbaar te verbeteren. Het huidige kabinet werkt hieraan onder andere door de belangrijkste knelpunten aan te pakken en bij te dragen aan een administratieve lastenvermindering voor zowel burgers, professionals (werkzaam in de overheidssectoren veiligheid (politie), zorg, onderwijs en sociale zekerheid) als voor de medeoverheden. Hiertoe wordt onder andere gestreefd naar een kwalitatief hoogwaardige en efficiënte manier van omgaan met klacht-, bezwaar- en beroepsprocedures. Deze initiatieven betreffen in principe alle bestuursorganen, zoals gemeenten, provincies en politie. Uitgangspunt is het bevorderen van een pro-actieve, oplossingsgerichte en informele afhandeling van problemen. Deze benadering sluit aan bij de adviezen van de Nationale ombudsman.

De politie neemt bij het omgaan met klachten een bijzondere positie in, om meerdere redenen. Zij heeft een geweldsmonopolie binnen de samenleving. Daarmee is bejegening door de politie naar burgers toe van essentieel belang voor het draagvlak in die samenleving. Klachten over bejegening en in bredere zin over het optreden (of het vermeend gebrek daaraan) van de politie dienen zorgvuldig behandeld te worden, waarbij de burger ervaart serieus genomen te worden. Tevredenheid over klachtafhandeling draagt immers bij aan het maatschappelijk draagvlak en voorkomt dat burgers zelf initiatieven nemen om hun onvrede te uiten (bijvoorbeeld via allerlei websites). Een tweede essentiële functie van klachten voor de politie is de feedback die dit biedt voor het korps en in de toekomst wellicht ook voor de opleiding aan de politieacademie. Klachten en klachtbehandeling hebben dus zowel een interne (kwaliteitsbevordering) als externe (klantvriendelijkheid, draagvlak) functie.

Klachtafhandeling bij de politie

De Nederlandse politie kent een relatief lange traditie wat betreft klachtafhandeling. In de politiewet van 1993 is de plicht tot in behandeling nemen van klachten en het opstellen van een klachtenregeling opgenomen. De uitwerking van de specifieke klachtenregelingen is neergelegd bij de regionale korpsen. Deze hebben vervolgens elk op eigen wijze hieraan invulling gegeven en in de loop der jaren is er veel ervaring mee opgedaan.

Sinds 2004 zijn de bepalingen rond klachtafhandeling van de Algemene Wet Bestuursrecht (AWB) ook van toepassing op de klachtbehandeling door de Nederlandse politie. Dit impliceerde dat werkwijzen bij korpsen daarop aangepast dienden te worden. Zo dient ieder korps een onafhankelijke klachten(advies)commissie te hebben die de klachten afhandelt, tenzij de klacht op een informele wijze (via bemiddeling) op bevredigende wijze kan worden afgedaan. Er is in 2003 een modelklachtenregeling ontwikkeld (onder regie van het Nederlands Politie Instituut) om de aansluiting bij de AWB te ondersteunen. Deze klachtenregeling wordt als model gehanteerd; zoals gezegd heeft ieder korps een eigen klachtenregeling uitgewerkt.

Klachtcoördinator

De Klachtcoördinator, aangewezen door de korpsbeheerder of korpschef, is een ambtenaar die belast is met de coördinatie van de klachtbehandeling en de registratie van alle ontvangen klachten.

Klachten(advies)commissie

De klachten(advies)commissie is een commissie voor de politiekklachten. Zij bestaat uit onafhankelijke leden, waarbij de secretaris zelf geen lid mag zijn. Zij is belast met de behandeling van en advisering aan de korpsbeheerder over klachten die niet door middel van overleg met de klager of door middel van bemiddeling worden afgehandeld. Daarnaast kan de commissie de korpsbeheerder gevraagd of ongevraagd advies geven over andere klachten.

De Inspectie Openbare Orde en Veiligheid heeft in januari 2007 een rapport uitgebracht onder de titel 'klagen staat vrij', waarin zij de ontwikkeling van de klachtafhandeling bij de politie evalueert. De IOOV constateert (pag. 18): *"Doordat voor alle korpsen hoofdstuk 9 van de AWB van toepassing is verklaard, is automatisch veel meer uniformiteit in de klachtprocedures van de korpsen ontstaan. Dat heeft de duidelijkheid vergroot en is vanuit het oogpunt van rechtszekerheid een goede ontwikkeling."*

In haar rapport doet de IOOV een aantal constatering en aanbevelingen om de klachtafhandeling nog meer in lijn met de wettelijke vereisten te brengen en een verdere kwaliteitsverbetering te realiseren. Deze aanbevelingen zijn gebaseerd op een analyse van de werkwijzen van alle korpsen en de aanbevelingen betreffen zowel het overkoepelend beleid, als de specifieke organisatie en uitvoering per korps. Sinds de publicatie van het IOOV rapport is 2,5 jaar verstreken en korpsen zijn intensief bezig gegaan met de aanbevelingen van het IOOV (zie ingevoegd kader over platform klachtencoördinatoren).

Landelijk Platform Klachtencoördinatoren

Het landelijk platform is een eigen initiatief van enkele klachtencoördinatoren. Bij toeval viel de bijeenkomst, waarin de belangstelling onder de klachtencoördinatoren werd gepeild, samen met de conceptversie van het IOOV rapport 'Klagen staat vrij'. Door contact tussen het NPI en een klachtencoördinator is in 2007 samenwerking tot stand gekomen.

De klachtencoördinatoren van alle korpsen, inclusief KLPD en ook de Koninklijke Marechaussee, maken deel uit van het platform. Doelstellingen van het platform zijn het verder versterken van de werkwijzen en komen tot onderlinge afstemming.

Binnen het platform werken klachtencoördinatoren in enkele regionale clusters samen.

Het platform heeft een formele link vanuit haar bestuur met de Raad van Hoofdcommissarissen, maar werkt verder op basis van eigen initiatief en heeft geen formele ondersteuningsstructuur of eigen budget.

Het platform heeft inmiddels drie werkgroepen gevormd die op specifieke thema's voorstellen uitwerken, namelijk (a) toewerken naar een landelijke klachtregeling, (b) een registratiesysteem dat dezelfde terminologie en werkwijze hanteert en (c) een gelijkwaardige classificering van de klachten, zodat meer onderlinge vergelijking mogelijk is.

Opdracht

Bij de wijziging van de Politiewet (van 1993) per 1 maart 2004 is bepaald dat vijf jaar na inwerkingtreding de klachtbehandeling door het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties zal worden geëvalueerd om te bezien of de regeling nog voldoet. Daarbij is ook aan de Eerste Kamer toegezegd aandacht te besteden aan de administratieve lasten die de wetswijziging met zich mee heeft gebracht, de vraag of zich een fundamenteel “pettenprobleem” voordoet, waar de rol van korpsbeheerder en burgemeester elkaar overlappen en de financiële gevolgen van de wetswijziging. Het ministerie heeft hiertoe twee onderscheiden trajecten uitgezet, waarbij enerzijds de financiële gevolgen in beeld worden gebracht en anderzijds de actuele stand van zaken van de klachtafhandeling door de Nederlandse politiekorpsen wordt bezien.

Het Ministerie heeft daarom opdracht gegeven tot het nader inventariseren van huidige en gewenste werkwijzen ten aanzien van de klachtafhandeling door de Nederlandse politiekorpsen. Het doel is daarbij om de evaluatie zo uit te voeren dat een effectieve en efficiënte klachtafhandeling gestimuleerd wordt.

Deze doelstelling wordt als volgt geconcretiseerd:

- Het bieden van valide informatie aan BZK en de Nederlandse politiekorpsen over de huidige werkwijzen ten aanzien van klachten en klachtafhandeling door de politie;
- Het vaststellen van goede werkwijzen op het gebied van klachtafhandeling door de politie;
- Het doen van aanbevelingen om de klachtafhandeling kwalitatief te versterken.

De opdracht is verstrekt aan prof. dr. M.C. Euwema (Idefix Advies/ Katholieke Universiteit Leuven) en dr. N. Kop (Politieacademie).

Uitvoering project

De volgende stappen zijn gevolgd om tot realisatie van de doelstellingen te komen.

Na literatuurstudie, is ervoor gekozen om waar mogelijk aan te sluiten bij het IOOV rapport. Overweging hierbij is, dat het IOOV rapport een goed uitgangspunt biedt –nulmeting- van de stand van zaken in de korpsen, en dat een vergelijking op de punten van het IOOV rapport een goed beeld geeft van de ontwikkelingen die de korpsen sinds 2007 hebben gemaakt. Deze analyse is uitgebreid met vragen rond goede werkwijzen, die als voorbeeld en ter inspiratie van de collega's kunnen dienen. Daarbij is bijzondere aandacht besteed aan de informele fase, omdat juist in deze fase veruit de meeste klachten worden afgehandeld. Het IOOV rapport was vooral gericht op de formele werkwijze en juridische kaders. In dit traject is ook bezien of de presentatie en uitvoering optimaal lijkt in termen van toegankelijkheid, klantvriendelijkheid en efficiëntie.

Voor de uitvoering is gekozen voor de volgende stappen:

- 1 Literatuurstudie en documentenanalyse;
- 2 Analyse van presentaties van alle korpsen op internet;

- 3 Analyse van presentaties van alle korpsen op intranet;
- 4 Analyse jaarverslagen van alle korpsen wat betreft klachten (hoeveel, waarover) en wijze van afhandeling;
- 5 Bezoeken van korpsen en interviewen van de klachtencoördinatoren per korps om (a) verdere informatie te verifiëren en te achterhalen; (b) te inventariseren of en op welke wijze tevredenheid en efficiëntie worden gemeten bij klachtafhandeling; (c) te onderzoeken hoe de informele fase (bemiddeling) in zijn werk gaat, of men ervaring heeft met mediation en of men overweegt dit te gaan gebruiken (indien dit nog niet het geval is);
- 6 Presentatie en bespreking doelstellingen met het landelijk platform van klachtencoördinatoren van de politiekorpsen;
- 7 Analyse van kwalitatieve en kwantitatieve gegevens en rapportage in voorlopig rapport;
- 8 Werkconferentie in samenwerking met het platform ter presentatie en bespreking van de voorlopige conclusies en aanbevelingen, en ter validering van de gegevens.

De gevolgde werkwijze heeft tot doel om enerzijds te objectiveren, door een vergelijking te maken van de presentatie van materialen op internet, intranet en andere documenten, en anderzijds te valideren, door hierover de klachtencoördinatoren aan het woord te laten.

Tien vragen

Tien vragen staan centraal in deze rapportage. De vragen zijn deels gebaseerd op het IOOV rapport , aangevuld met enkele verdiepvragen om de gestelde doelen te realiseren.

- 1 Hoe toegankelijk is de aangeboden informatie over de klachtenregeling?
- 2 Wordt er binnen de gestelde termijnen gewerkt?
- 3 Welke rol(len) vervult de klachtencoördinator?
- 4 Hoe belangrijk vindt men de klachtafhandeling in het korps?
- 5 Hoe wordt omgegaan met leermomenten uit klachten?
- 6 Hoe worden klachten geregistreerd?
- 7 Wordt klanttevredenheid gemeten, en zo ja, hoe gebeurt dit?
- 8 Hoe pakt men de informele fase/ bemiddeling aan?
- 9 Wat zijn verbeterpunten in de klachtafhandeling?
- 10 Welke goede werkwijzen betreffende klachtafhandeling kunnen worden geformuleerd?

In de rapportage is gekozen om in tabellen zo actueel mogelijke kerngegevens weer te geven voor de korpsen (de meeste gegevens betreffen daarbij 2008). Wanneer er gegevens uit de IOOV rapportage (gegevens uit 2006) beschikbaar zijn (op basis van het rapport 'Klagen staat vrij'), worden deze ook in de tabellen vermeld.

In hoofdstuk 2 worden de bevindingen gepresenteerd, waarbij genoemde vragen leidraad zijn. Met hoofdstuk 3 wordt de rapportage afgesloten, hier worden de conclusies en aanbevelingen besproken.

H 2 Bevindingen

In dit hoofdstuk worden de belangrijkste bevindingen gepresenteerd. Waar mogelijk wordt een vergelijking gemaakt tussen de situatie in 2007 (informatie uit 'Klagen staat vrij') en 2009. In de tabellen is steeds met groen de gewenste situatie aangegeven. Rood of oranje geeft aan dat er hier nog aandacht aan besteed dient te worden. Blauw betekent dat informatie ontbreekt.

2.1 Toegankelijkheid informatie over klachtafhandeling

De eerste vraag gaat over de toegankelijkheid van de informatie over de klachtenregeling. Informatievoorziening voor de burger betreft zowel duidelijkheid ten aanzien van wetteksten, als het aanbieden van informatie via internet. Internet is immers een eigentijds medium, waarmee burgers eenvoudig kunnen worden geïnformeerd, en waarmee tevens de klachtafhandeling kan worden ondersteund.

Het IOOV rapport zegt hierover (2007, p 27): " *Verder constateert de Inspectie dat nog niet alle korpsen de klachtenregeling, of een uitgebreide procedurebeschrijving, op een voor burgers toegankelijke wijze (internet) hebben gepubliceerd.*

De Inspectie is van mening dat de burger op een eenvoudige en toegankelijke manier kennis moet kunnen nemen van de klachtenregeling of de klachtprocedure beschrijving. Een uitgebreide, vindbare(!) publicatie op internet is daarvoor het meest geëigend. Ook een in ruime mate beschikbare folder op de bureaus biedt klagers die mogelijkheid.

De Inspectie is van mening dat de korpsen tot één gezamenlijk landelijk standpunt dienen te komen over het wel of niet openstellen van de mogelijkheid voor burgers om via internet een klacht in te dienen. De mogelijkheid om via internet aangifte te doen bestaat al. De Inspectie adviseert de Raad van Hoofdcommissarissen ervaring op te doen met de mogelijkheid tot het indienen van klachten via internet, en stelt voor een pilot te starten in een aantal korpsen, om zodoende de eventuele randvoorwaarden te kunnen bepalen"

Anno 2009 zijn de volgende zaken nagegaan:

- zijn in de klachtenregelingen van de politie wetteksten uitgeschreven of is er een verwijzing naar de wettekst opgenomen?
- is de klachtenregeling of een uitgebreide procedurebeschrijving op internet gepubliceerd?
- in welke mate is de klachtenregeling toegankelijk voor burgers?
- in welke mate is indienen van een klacht en klachtafhandeling elektronisch mogelijk?

In tabel 2.1 worden de situatie van 2007 (rapport 'Klagen staat vrij') en 2009 weergegeven met betrekking tot de eerste twee vragen.

Vooruitgang sinds 2007

Uitgeschreven wetteksten. In vergelijking met de meting in 2007 zijn er nu aanzienlijk meer korpsen met uitgeschreven wetteksten met betrekking tot de klachtenregeling, zowel in brochures als op internet (van 9 naar 20 korpsen). Dit is een positieve ontwikkeling. De aanbevelingen van het IOOV zijn in belangrijke mate gerealiseerd door de korpsen. Dit heeft mede te maken met het feit dat er een modelregeling door het NPI (2003) is ontwikkeld. Deze regeling is per 1 maart 2004 in gebruik genomen.

Publicatie op internet. Op drie korpsen na (Friesland, Gelderland-Midden en Noord-Holland Noord) bieden de politieregio's complete en vindbare informatie aan via internet over klachtafhandeling. Dit is een verbetering ten opzichte van 2007 en komt transparantie van de procedure ten goede.

Tabel 2.1: Uitgeschreven wetteksten en informatievoorziening op het internet

	Zijn in de klachtenregeling wetteksten uitgeschreven (klantvriendelijk)?		Is de klachtenregeling of een uitgebreide procedurebeschrijving op internet gepubliceerd?	
	2007	2009	2007	2009
Amsterdam-Amstelland	Green	Green	Green	Green
Brabant Zuid-Oost	Red	Green	Green	Green
Brabant-Noord	Red	Green	Green	Green
Drenthe	Green	Green	Green	Green
Flevoland	Red	Red	Green	Green
Fryslân	Red	Green	Red	1
Gelderland-Midden	Green	Green	Green	2
Gelderland-Zuid	Green	Green	Green	Green
Gooi en Vechtstreek	Red	Red	Red	Green
Groningen	Red	Green	Green	Green
Haaglanden	Red	Red	Green	Green
Hollands Midden	Red	Green	Green	Green
IJsselland	Red	Green	Red	Green
Kennemerland	Red	Green	Red	Green
KLPD	Green	Green	Green	Green
Limburg-Noord	Red	Green	Green	Green
Limburg-Zuid	Blue	Green	Green	Green
Midden en West Brabant	Green	Green	Green	Green
Noord- en Oost-Gelderland	Red	Green	Red	Green
Noord-Holland Noord	Red	Red	Red	3
Rotterdam-Rijnmond	Red	Red	Green	Green
Twente	Red	Green	Green	Green
Utecht	Green	Green	Green	Green
Zaanstreek-Waterland	Red	Red	Yellow	Green
Zeeland	Green	Green	Red	Green
Zuid-Holland-Zuid	Green	Green	Red	Green

Groen = in orde Rood = niet in orde Oranje = anders/ verdient aandacht Blauw = onbekend

1 Er is een klachtenregeling, maar deze is zeer moeilijk te vinden.

2 De officiële wettelijke klachtenregeling is wel te vinden, maar op de webpagina is geen uitleg te verkrijgen. Onder veelgestelde vragen en via het zoekmenu is de informatie ook niet toereikend.

3 Er staan twee verschillende stukken tekst online: één onder politie ABC (deze is te beknopt) en de andere via veelgestelde vragen en het zoekmenu (deze is goed, maar te moeilijk vindbaar).

In de interviews geven de klachtencoördinatoren aan dat zij van mening zijn dat de wetsteksten in de klachtenregeling idealiter een gemakkelijk te begrijpen tekst is met alle relevante informatie. De tekst dient zodanig te zijn weergegeven dat de AWB niet apart geraadpleegd hoeft te worden. Uiteraard moet wel de mogelijkheid bestaan om de volledige wettekst te lezen.

Toegankelijkheid van de klachtenprocedure

De landelijke website www.politie.nl geeft op haar eerste pagina geen informatie over klachtafhandeling door de politie. Hiertoe dient de burger eerst naar de pagina van het korps te gaan. Vervolgens is er bij het merendeel van de korpsen (in min of meerdere mate) informatie te vinden. Deze informatie verschilt per korps. Daarbij is de klachtregeling niet bij alle korpsen eenvoudig op internet te vinden of toegankelijk. Soms vraagt dit een zoektocht op de website van het korps (bijvoorbeeld Fryslân). Ook komt het voor dat de webpagina zelf weinig informatief is (bijvoorbeeld Gelderland-Midden). Meerdere klachtencoördinatoren geven te kennen dat een gezamenlijke presentatie via internet bijdraagt aan herkenbaarheid en toegankelijkheid van de informatie over klachten. Dit kan bijvoorbeeld op de algemene website, waarna de burger door kan gaan naar het betreffende korps.

De meeste korpsen hebben toegankelijke brochures over klachtafhandeling. De vorm, boodschap en kwaliteit verschilt per korps, met soms zeer fraaie en communicatief sterke voorbeelden, met concreet uitgewerkte klachten en hoe de afhandeling via informele weg vervolgens is verlopen.

Elektronische afhandeling

Enkele korpsen experimenteren met elektronische aanmelding van klachten. Meestal gaat het alleen om het digitaal ontvangen van klachten. De ervaringen hieromtrent zijn gemengd. Korpsen zien soms een (sterke) toename van het aantal klachten, waarbij zij zich de vraag stellen of de drempel niet te laag is. Verder vraagt het tijdig opvolgen van elektronisch ingediende klachten extra organisatie. De politieregio's Brabant-Noord en Utrecht zijn positief over de door hen opgedane ervaring met het indienen van elektronische klachten. Ook het korps Amsterdam-Amstelland, dat sinds 2003 digitaal klachten in ontvangst neemt, is blij met deze ontwikkeling. Zij ervaren dat bij dergelijke zaken een eenvoudige behandeling (telefoon of e-mail) volstaat en dat deze klachten een zeer korte doorlooptijd kunnen hebben.

Inspectie in 2007 (pag 26): De Inspectie is van mening dat de korpsen tot één gezamenlijk landelijk standpunt dienen te komen over het wel of niet openstellen van de mogelijkheid voor burgers om via internet een klacht in te dienen. De mogelijkheid om via internet aangifte te doen bestaat al. De Inspectie adviseert de Raad van Hoofdcommissarissen ervaring op te doen met de mogelijkheid tot het indienen van klachten via internet, en stelt voor een pilot te starten in een aantal korpsen, om zodoende de eventuele randvoorwaarden te kunnen bepalen.

De inspectie heeft voorgesteld tot een landelijke regeling te komen ten aanzien van het elektronisch afhandelen van klachten en hiertoe een pilot te starten. Diverse korpsen (o.a. Brabant-Noord, Hollands midden, Rotterdam en Utrecht) bieden ook de mogelijkheid om elektronisch aangifte te doen. Analoog hieraan is gestart met het automatiseren van het indienen van een klacht. Dit heeft echter niet de status van een pilot, op basis waarvan een gezamenlijk beleid gevoerd zal worden door alle korpsen. De korpsen die al zover zijn om elektronisch ingediende klachten in behandeling te nemen, zijn van mening hiervan niet meer te kunnen afwijken. Het is aan de burger niet goed te verkopen deze reeds aangeboden mogelijkheid weer ongedaan te maken. Binnen het overleg van klachtencoördinatoren is dit een mogelijk punt van aandacht dat ook zeker zal passen in het kader van administratieve lastenverlichting.

2.2 Afhandelingstermijnen en rol secretaris klachtencommissie

In deze paragraaf worden vraag 2 (wordt er binnen de termijnen gewerkt?) en vraag 3 (welke rol(len) vervult de klachtencoördinator?) beantwoord.

Naast de informatievoorziening aan de (klagende) burger, is zorgvuldigheid in de klachtafhandeling van belang. Hiertoe behoort het afhandelen van klachten binnen de daartoe wettelijk gestelde termijnen en de waarborg dat de klachtencommissie onafhankelijk is in haar samenstelling en functioneren. De rol van de voorzitter of secretaris van de klachtencommissie is hierbij een punt van aandacht. Kan bijvoorbeeld de klachtencoördinator van de politieregio ook optreden als secretaris of voorzitter van de klachtencommissie? Immers, de coördinator is veelal ook betrokken in de informele fase van de procedure. Daarnaast is tijdige afhandeling een belangrijk kwaliteitskenmerk. Voor de afhandelingstermijn van klachten is volgens de wet een totale doorlooptijd van 14 weken vastgesteld, met daarbij maximaal 10 weken voor de informele fase (bemiddeling) en 4 extra weken indien de klachtenadviescommissie in de formele fase wordt ingeschakeld. De eventuele resterende tijd van de eerste 10 weken kan ook gebruikt worden in de formele fase, aangezien er een maximum geldt van 14 weken na ontvangst van het klaagschrift door de korpsbeheerder. Dit is exclusief een verdagingstermijn van 4 weken (deze mag echter niet direct geaccumuleerd worden, aangezien de klager daarvan eerst schriftelijk - binnen de termijn - op de hoogte gesteld moet worden).

Tabel 2.2: Afhandelingstermijnen en rol secretaris klachtencommissie

	Wordt de termijn in de formele klachtbehandeling overschreden?		Zijn de secretaris van de klachtencie en de klachtencoördinator verschillende personen?	
	2007	2009	2007	2009
Amsterdam-Amstelland	Soms	Soms		
Brabant Zuid-Oost	Bijna nooit			
Brabant-Noord	Regelmatig			
Drenthe	Regelmatig		1	
Flevoland	Regelmatig	Regelmatig		
Fryslân	Regelmatig	Soms		
Gelderland-Midden	Soms	*Regelmatig		
Gelderland-Zuid	Regelmatig			
Gooi en Vechtstreek	Bijna nooit			
Groningen	Soms	Soms		
Haaglanden	Regelmatig	Regelmatig		
Hollands Midden	Regelmatig	Regelmatig		2
IJsselland	Soms	Soms		
Kennemerland	Regelmatig	Regelmatig		
KLPD	Regelmatig	Regelmatig		
Limburg-Noord				
Limburg-Zuid	Regelmatig			
Midden en West Brabant	Regelmatig			
Noord- en Oost-Gelderland	Regelmatig	Regelmatig		
Noord-Holland Noord	Soms			
Rotterdam-Rijnmond	Soms	Soms		

Twente	Soms	Soms		
Utrecht	Regelmatig	Regelmatig		
Zaanstreek-Waterland	Bijna nooit	Bijna nooit		
Zeeland	Regelmatig			
Zuid-Holland-Zuid	Soms			

Groen = bijna nooit Rood = aandachtspunt Blauw = onbekend Oranje = anders**

* Nuancering: Er was wél een sterke daling merkbaar in de doorlooptijd van de klachten t.o.v. 2006 en 2007, dit is wel een positieve ontwikkeling.

**Oranje bij 2^e vraag m.b.t. 2007 betekent volgens het IOOV rapport: iemand van het korps maakt deel uit van de onafhankelijke klachtenadviescommissie.

1 Rood bij 2^e vraag betekent dubbelrol klachtencoördinator.

2 Hollands Midden hanteert een andere terminologie: er is geen klachtcoördinator, maar een secretaris van de klachtenadviescommissie. Daarnaast is er normaalgesproken een voorzitter van de klachtenadviescommissie. Het gaat wel om twee verschillende personen.

Afhandelingstermijn regelmatig overschreden

Wanneer we de huidige situatie in verband met het overschrijden van de termijnen vergelijken met de situatie zoals die zich voordeed in 2007, valt op dat er op dit vlak geen vooruitgang is geboekt. Uit de gesprekken met klachtencoördinatoren komen hierbij diverse oorzaken naar voren. De overschrijding doet zich vooral voor in de *formele* fase van de afhandeling. Deze fase is relatief kort, vier weken. Een belangrijke reden voor overschrijding is bijvoorbeeld de planning en vergaderfrequentie van de (regionale) klachtencommissie. Indien deze eens per maand vergadert en een klacht kan niet meer tijdig meegenomen worden, is een overschrijding van de vierweekse termijn al bijna een gegeven. Ook de klager kan bijdragen aan de vertraging, bijvoorbeeld doordat hij/zij niet kan verschijnen, of diens advocaat kan niet aanwezig zijn. De meeste korpsen lossen dit op door met instemming van de klager de procedure op te schorten.

Ook bij de *informele* fase treden vertragingen op. Klachtencoördinatoren noemen hiervoor veelal interne organisatorische factoren. Vooral vertragingen in de communicatie, die veelal nog schriftelijk verloopt, tussen de klachtencoördinator, de korpschef, de uiteindelijke behandelaar en/of de klachtencommissie, zorgen voor een minder vlotte afhandeling. Elektronische dossierbehandeling, goede processturing, bemiddelingsvaardigheden en prioriteit geven van klachtbehandelaars aan een klacht kunnen vertraging voorkomen, zo leert de praktijk in diverse korpsen.

In de interviews geven de klachtencoördinatoren als suggesties ter verbetering het aanpassen van de termijn voor de formele fase (in plaats van 10-informeel, en 4 formeel, lijkt 8 informeel en 6 formeel een betere verdeling). Ook noemen zij als mogelijkheid het investeren in het elektronisch afhandelen van de dossiers inclusief het monitoren ervan. Dit heeft ook te maken met beschikbare capaciteit. Indien het administratieve proces minder tijdrovend wordt, kan de vrijgekomen capaciteit worden gebruikt voor processturing en monitoring van het klachtenproces en het lerende effect van klachten – immers dit is één van de doelstellingen van het klachtenbeleid. Bovendien wordt door het laten zien van het lerende effect van klachten een betere borging van het klachtenbeleid bereikt. In de formele fase is van belang duidelijk te zijn over de mogelijkheden tot opschorting met instemming van de klager. Vrij unaniem constateren de klachtencoördinatoren dat in de formele fase zorgvuldigheid veel belangrijker is dan snelheid (werken binnen de termijn) voor de kwaliteit en tevredenheid rond klachtafhandeling.

Snelle afhandeling

In korps Haaglanden realiseert men 95% van de klachten binnen de termijn van 10 weken, 88% van de klachten wordt opgelost via bemiddeling. Klachten komen centraal binnen, worden gescreend en bevestigd aan klager. Hierna worden de klachten, al dan niet elektronisch, doorgestuurd naar de klachtbehandelaars aan de bureaus, die binnen een week contact opnemen met de klager.

In het korps IJsselland (171 klachten in 2007) is de gemiddelde duur van de klachtbehandeling vijf weken. In 2008 zijn slechts twee klachten bij de commissie gekomen, de overige werden binnen drie weken afgehandeld door de klachtenbehandelaar via bemiddeling. Soms ook rechtstreeks door de klachtencoördinator middels een telefoontje nog vóór dat de klacht uitgezet wordt naar de klachtbehandelaar.

In Twente is een administratief ondersteuner die de termijnen bewaakt en collega's stimuleert om de zaken af te handelen, wat succesvol werkt.

Rol en functie klachtencoördinator en klachtbehandelaar

Met uitzondering van Hollands Midden kennen alle korpsen een klachtencoördinator. Deze zorgt vooral voor het administratief proces rond de klachtafhandeling, ondersteuning van de klachtbehandelaars en klachtencommissies. De achtergrond en opleiding van klachtencoördinatoren verschilt sterk per korps; soms een politiefunctionaris, soms een administratief of (senior) beleidsmedewerker.

De korpsen kennen naast de klachtencoördinator ook klachtbehandelaars, die in eerste instantie de klacht via informele weg proberen af te handelen. De klachtbehandelaars zijn vrijwel altijd politiefunctionarissen. Er bestaan geen landelijke functieprofielen voor klachtencoördinator of voor klachtbehandelaar. Ook wordt er zeer gevarieerd omgegaan met de opleiding tot klachtbehandelaar (zie ook tabel 2.6).

Functieprofiel en opleiding klachtencoördinator en klachtbehandelaar

Bij het korps Utrecht heeft men functieprofielen opgesteld voor zowel klachtencoördinator als klachtbehandelaar. Op basis hiervan zijn ook competenties geformuleerd voor deze functies. In zowel selectie als opleiding wordt hiermee rekening gehouden.

Dubbele pet?

In ruim een derde van het aantal korpsen functioneert de klachtencoördinator van het desbetreffende korps tevens als secretaris van de onafhankelijke klachtenadviescommissie, of als voorzitter. Dit is een toename ten opzichte van 2007. Uit de interviews blijkt dat een aantal klachtencoördinatoren deze dubbelrol zinvol en wenselijk vinden omdat zij al bekend zijn met de klacht. Ook komt uit de interviews naar voren dat die groep van mening is dat de onafhankelijkheid van de commissie hierdoor niet in geding komt. De klachtencoördinator treedt dan op als technisch

voorzitter, of als procesbegeleider van de klachtencommissie, en onthoudt zich van een inhoudelijk oordeel.

Naast inhoudelijke redenen, spelen ook praktische overwegingen een rol. Zeker bij kleinere korpsen is het scheiden van deze rollen moeilijk uitvoerbaar en een relatief kostbare zaak.

De inspectie maakt op grond van de AWB in 2007 een belangrijk punt van de onafhankelijkheid van de commissie. Ook de Nationale Ombudsman heeft hier aandacht voor gevraagd. Immers, het is voor de burger moeilijk te begrijpen of uit te leggen dat een politieambtenaar, in het bijzonder de klachtencoördinator die men mogelijk al eerder heeft gesproken, deelneemt aan het beslisproces van een onafhankelijke klachtadviescommissie. Verder concludeert de IOOV in 2007 dat er duidelijke verschillen zijn tussen korpsen in visie en praktijk. Dit blijkt anno 2009 nog onveranderd. De klachtencoördinatoren zoeken naar een vorm waarin zij enerzijds efficiënt kunnen opereren en de klachtencommissie kunnen ondersteunen, anderzijds een vorm waarin de onafhankelijkheid zichtbaar gewaarborgd kan worden.

Dubbele pet burgemeester –korpsbeheerder

Een ander mogelijk 'dubbele petten'-probleem is het door de Eerste Kamer in 2003 aan de orde gestelde geval van een burgemeester die tevens korpsbeheerder is. Toen in 2004 de burgemeester door de korpsbeheerder is vervangen als het bestuursorgaan dat klachten afhandelt, is een situatie ontstaan waarin de burgemeester advies uitbrengt over een klacht met betrekking tot een incident in zijn gemeente waar hij als beheerder van het regionale korps verantwoordelijk is voor de afhandeling van diezelfde klacht. Deze drie-eenheid van beklagde, adviseur en beslisser die in enkele grote Nederlandse gemeenten voorkomt, kan problemen opleveren voor het vertrouwen dat de burger heeft in de klachtenafhandeling. Omdat de burgemeester verantwoording verschuldigd is aan de gemeenteraad, maar de korpsbeheerder aan het regionaal college, spreekt men in het algemeen van een democratisch tekort, welke ook voor een minder wenselijke situatie kan zorgen bij de behandeling van klachten. Dit specifieke 'dubbele petten'-probleem is geen onderwerp geweest van dit onderzoek, maar dient wel onderzocht te worden in het kader van de eerder aangehaalde evaluatie van de wijziging van de Politiewet 1993.

2.3 Draagvlak en leermomenten in de korpsen

In deze paragraaf worden vraag 4 (Hoe belangrijk vindt men de klachtafhandeling in het korps?) en vraag 5 (Hoe wordt omgegaan met leermomenten uit klachten?) beantwoord.

Klachten kunnen gebruikt worden als instrument om aan te geven waar er zich problemen voordoen, en hoe deze mogelijk op te lossen. Klachten dienen derhalve als ontwikkelinstrument. Een jaarverslag van een klachtencoördinator kan dienen om structurele problemen aan te wijzen en beleid en uitvoering waar nodig aan te passen. Kortom, klachten bieden een uitstekende basis voor een lerende organisatie. De inspectie (Klagen staat vrij, 2007) gaf aan dat globaal gezien, de korpsen meer aandacht moesten besteden aan leermomenten om zo structurele tekortkomingen bloot te leggen, en hiervoor maatregelen te treffen. In tabel 2.3a de stand van zaken betreffende de leermomenten.

Tabel 2.3a: Leren van klachten

	Wordt er voldoende aandacht besteed aan leermomenten?	
	2007	2009
Amsterdam-Amstelland	Green	Green
Brabant Zuid-Oost	Red	Red
Brabant-Noord	Green	Green
Drenthe	Green	Green
Flevoland	Green	Green
Fryslân	Green	Green
Gelderland-Midden	Red	Orange
Gelderland-Zuid	Red	*
Gooi en Vechtstreek	Green	Green
Groningen	Green	Green
Haaglanden	Green	Green
Hollands Midden	Green	Orange
IJsselland	Red	Green
Kennemerland	Green	Green
KLPD	Green	Green
Limburg-Noord	Green	Green
Limburg-Zuid	Green	Green
Midden en West Brabant	Red	Green
Noord- en Oost-Gelderland	Green	Green
Noord-Holland Noord	Green	Green
Rotterdam-Rijnmond	Green	Green
Twente	Green	Green
Utrecht	Green	**
Zaanstreek-Waterland	Green	Green
Zeeland	Red	Green
Zuid-Holland-Zuid	Green	Green

Groen = goed Rood = niet goed Oranje = verbetering noodzakelijk, maar goed op weg

* Het leren van klachten op teamniveau loopt goed. Gelderland-Zuid wil verbetering door korpsbreed te communiceren (via intranet) over leermomenten.

** Structurele aanpak om tot gerichte beleidsadviezen te komen kan beter (verklaring zie tekst hieronder).

De meeste klachtencoördinatoren zijn te spreken over het benutten van de leermomenten. Wel wordt regelmatig gesignaleerd dat de structurele aanpak beter kan. Zo komt bijvoorbeeld Utrecht door capaciteitsgebrek onvoldoende toe aan het analyseren van klachtpatronen en op basis daarvan niet tot gerichte beleidsadviezen. Dit capaciteitsprobleem doet zich bij meer korpsen voor.

Leren van klachten

Dit kan op verschillende manieren vorm krijgen. Zo publiceren diverse korpsen belangrijke klachten op intranet of in de korpskrant.

Sommige klachtencoördinatoren stimuleren het bespreken van de klacht op het niveau waar de klacht zich voordoet, veelal in het team.

Anderen adviseren over de opleidingen om zo de 'problemen' bij de bron aan te pakken en in de toekomst mogelijk te vermijden.

Ook is de klachtencoördinatoren gevraagd hoe belangrijk klachtafhandeling binnen het korps wordt gevonden. Dit is weergegeven in tabel 2.3.b.

Tabel 2.3b: Belang van klachtafhandeling

	Hoe belangrijk vindt men de klachtafhandeling in het korps? 2009
Amsterdam-Amstelland	Groen
Brabant Zuid-Oost	Groen
Brabant-Noord	Groen
Drenthe	Groen
Flevoland	Groen
Fryslân	Oranje
Gelderland-Midden	Groen
Gelderland-Zuid	Groen
Gooi en Vechtstreek	Oranje
Groningen	Groen
Haaglanden	Groen
Hollands Midden	Groen
IJsselland	Groen
Kennemerland	Groen
KLPD	Oranje
Limburg-Noord	Blauw
Limburg-Zuid	Rood
Midden en West Brabant	Groen
Noord- en Oost-Gelderland	Oranje
Noord-Holland Noord	Groen
Rotterdam-Rijnmond	Groen
Twente	Groen
Utecht	Groen
Zaanstreek-Waterland	Groen
Zeeland	Groen
Zuid-Holland-Zuid	Oranje

Groen = belangrijk Oranje = kan beter Rood = onvoldoende Blauw = onbekend

Uit de interviews blijkt dat de klachtencoördinatoren in het algemeen van mening zijn dat het korps klachtafhandeling en klachtbeleid serieus neemt en belang hecht aan een goede afhandeling van klachten. Zeker bij de korpsleiding en korpsbeheerder wordt dit belang gezien volgens hen. In de meeste korpsen is klachtafhandeling belangrijk, omdat men dicht bij de burger staat (wil staan), klanttevredenheid en draagvlak wil bevorderen, maar ook wil leren als organisatie.

Klagersdag

In het korps Flevoland hecht de korpsleiding veel belang aan klachten. Men organiseert daar zogenaamde 'klagersdagen', waarbij klagers een dag in het zonnetje worden gezet als dank voor hun reactie op een politieoptreden. Het korps Drenthe begint hier ook mee.

Op de werkvloer is er minder enthousiasme. Daar er veelal de angst bestaat met een klacht geconfronteerd te worden, wat als een vervelende en soms spanningsvolle situatie wordt ervaren. Daarnaast benadrukken klachtencoördinatoren dat een zorgvuldige omgang met de beklagde van belang is. Niet in het minst, om zo een klimaat te creëren van draagvlak en bereidheid tot leren (in plaats van afrekenen). Niet in alle korpsen ervaart men draagvlak voor klachtbeleid. Veelal heeft dit te maken met middelen en prioriteiten, maar ook cultuur in de organisatie. Diverse klachtencoördinatoren geven aan dat de aandacht van de korpschef en korpsleiding voor klachten en de cultuur zeer bepalend zijn voor draagvlak op dit thema.

2.4 Registratie, klachten en klagersprofiel

Hoe worden klachten geregistreerd? (vraag 6). Er worden verschillende systemen, en indelingen gehanteerd om klachten te classificeren. Dit maakt vergelijking lastig. Wel is duidelijk dat onheuse bejegening van burgers veruit de meest voorkomende klacht is en de klager meestal mannelijk. Echter, meer specifieke informatie betreffende klagerprofielen zijn niet bekend, daar deze niet worden opgesteld. Tabel 2.4 biedt een overzicht van de registratiesystemen en soorten klachten.

Tabel 2.4: Registratiesysteem en soorten klachten

	Hoe worden klachten geregistreerd?	Wat zijn de voornaamste thema's onder de klagers?
	2009	2009
Amsterdam-Amstelland	Corsa Case	Bejegening
Brabant Zuid-Oost	Corsa	Geen specifiek thema
Brabant-Noord	Corsa en Excel	Dienstverlening: niet/onjuiste behandeling
Drenthe	Excel	Bejegening
Flevoland	Excel en Corsa-post	Niet informeren/ terugkoppeling geven; Niet of onjuist politieoptreden
Fryslân	Access	Het niet opnemen van aangiften; Het verkeersgedrag van de politie zelf.
Gelderland-Midden	Corsa-post, corsa-case	Bejegening; Geweld i.v.m. politieoptreden
Gelderland-Zuid	Corsa	Het niet opnemen van aangiften; Bejegening.
Gooi en Vechtstreek	Word	Onbekend
Groningen	Excel	Onheuse bejegening; Onvoldoende dienstverlening.
Haaglanden	MailPlus en Excel	Bejegening
Hollands Midden	Postregistratiekamer, Excel In de toekomst Corsa-Case	Onbekend
IJsselland	Access	Toepassing bevoegdheden; Niet/onvoldoende politie optreden.
Kennemerland	Corsa en Filemaker Pro	Bejegening
KLPD	Excel	Bejegening; Onzorgvuldig handelen.
Limburg-Noord	Excel	Geen specifiek thema
Limburg-Zuid	Onbekend	Geen specifiek thema
Midden en West Brabant	Excel	1. Bejegening: individueel optreden; 2. Politie optreden: onjuiste/onvoldoende actie; 3. Service: informatie verstrekken.
Noord- en Oost-Gelderland	Excel	Onbekend
Noord-Holland Noord	Access	Bejegening Optreden n.a.v. aangiften en meldingen/inrichtingen opsporingsverzoek
Rotterdam-Rijnmond	Corsa en Excel	Bejegening; Klachten over bekeuringen als gevolg van de convenanten met de bekeuringenquota.

Twente	Excel	Onbekend
Utrecht	Access, maar geen technische ondersteuning beschikbaar	1.Houding en gedrag van politieambtenaren; 2.Verwachtingen van burgers; 3.Gebruik bevoegdheden.
Zaanstreek-Waterland	Corsa-post, excel, gids	Onzorgvuldig handelen; Bejegening.
Zeeland	Corsa-case en Excel	Bejegening; Niet/onvoldoende politietoetreden.
Zuid-Holland Zuid	Excel	Bejegening; Fouten in procedure.

Momenteel wordt gebruik gemaakt van verschillende systemen, zoals Corsa, Excel en Word om klachten te registreren. Hier worden dan gegevens ingevoerd als de naam van de klager, welk bureau, klachtelement, (on)gegrondheid, enzovoort. Daarbij wordt Excel tevens gebruikt voor de analyse van de gegevens om het jaarverslag op te stellen. De regio's Fryslân, IJsselland, Noord-Holland Noord en Utrecht hanteren Access. Naast het elektronisch bewaken van de klachten zijn er ook korpsen die gebruik maken van 'hard' materiaal. De klachten en bijhorend papierwerk worden in mappen bewaard.

Een aantal korpsen registreert met Corsa. Corsa is een elektronisch systeem voor de postregistratie van de klachten. Dit programma is nog in ontwikkeling. Het systeem kent op dit moment nog wat lacunes betreffende het analyseren en typeren van de klachten. Er wordt mee geëxperimenteerd binnen meerdere politiekorpsen. Als de kinderziekten zijn opgelost is de vraag of ook de andere korpsen van dit systeem gebruik gaan maken. Uit de gesprekken met de klachtencoördinatoren blijkt dat het merendeel van hen voorstander is van een landelijk te gebruiken systeem. Een gezamenlijke en zelfde werkwijze biedt belangrijke mogelijkheden tot onderlinge afstemming, samenwerking en uitwisseling van gegevens, aldus de klachtencoördinatoren. Het gaat hierbij minder om het technische systeem, alswel om de classificering en codering en manier van werken. Ook training voor registratie en analyse wordt makkelijker indien men hetzelfde – of vergelijkbare – systeem gebruikt.

Praktische problemen met registratie

Klachtencoördinatoren benadrukken dat het niet eenvoudig is de collega's op de werkvloer te motiveren alle klachten te registreren. Met name als burgers zich mondeling beklagen, bijvoorbeeld aan de balie en de leidinggevende speelt hier direct op in en slaagt erin het probleem op te lossen, is men niet geneigd dit ook nog in het systeem te registreren. Ook het direct afhandelen van telefonische klachten, bijvoorbeeld door een luisterend oor en vriendelijke reactie, wordt veelal niet geregistreerd. Dit is begrijpelijk, omdat de administratieve lasten niet altijd in verhouding staan tot de informele klachtafhandeling in deze situaties. Het is anderzijds voor het goed monitoren van het aantal en de aard van klachten, en de manier waarop daarmee wordt omgegaan, lastig. Een mogelijkheid zou zijn in de registratie een categorie op te nemen : 'direct opgeloste onvrede' in plaats van 'klacht'. Klachtencoördinatoren benadrukken dat een eenvoudig en kort registratiesysteem van groot belang is voor een goede registratie in de eerste plaats, maar ook in de tweede plaats kan bijdragen aan meer draagvlak omwille van de snelheid die gemaakt zou kunnen worden in het afhandelen van een klacht.

2.5 Meting tevredenheid klachtafhandeling

Om een goed (klacht)beleid te voeren is het van belang te weten hoe de klachtafhandeling ervaren wordt, zowel door de klager als door de beklagde. Daartoe is een meting van tevredenheid een geschikte methode. Vraag 7 richt zich hierop (wordt klanttevredenheid gemeten, en zo ja, hoe gebeurt dit).

Tabel 2.5 geeft weer in welke mate korpsen hiervan gebruik maken.

Daarbij valt op dat er slechts weinig korpsen momenteel systematisch een tevredenheidsmeting uitvoeren. Diverse korpsen hebben dit wel gedaan, maar zijn hiermee gestopt, bijvoorbeeld omdat de respons te laag was of de groep weinig representatief (alleen ontevreden klagers reageerden). De informatie werd dan als niet bruikbaar ervaren.

Tabel 2.5: Meting tevredenheid klachtafhandeling

	Worden er metingen gebruikt om de tevredenheid van de klager/beklaagde na te gaan?
	2009
Amsterdam-Amstelland	
Brabant Zuid-Oost	
Brabant-Noord	1
Drenthe	
Flevoland	
Fryslân	
Gelderland-Midden	
Gelderland-Zuid	
Gooi en Vechtstreek	
Groningen	
Haaglanden	
Hollands Midden	2
IJsselland	
Kennemerland	
KLPD	
Limburg-Noord	3
Limburg-Zuid	
Midden en West Brabant	4
Noord- en Oost-Gelderland	
Noord-Holland Noord	
Rotterdam-Rijnmond	
Twente	5
Utecht	6
Zaanstreek-Waterland	5
Zeeland	
Zuid-Holland-Zuid	

Groen = meting Rood = geen meting Oranje = anders

1 Brabant Noord gebruikt een tevredenheidsmeting. Men is hier echter mee gestopt omdat er enkel respons kwam van de ontevreden klagers. 2 Er wordt een burgertevredenheidsonderzoek uitgevoerd waarin 'klachten' als thema in naar voor komt. 3 Men beschikt over een meting die zal gehanteerd worden zodra Corsa in werking treedt. 4 Midden en West Brabant gebruikten een tevredenheidsmeting, opgezet door studenten aan de Hogeschool, eenmalig. Deze werd nadien niet

meer gehanteerd. 5. Is momenteel onderwerp van gesprek. 6 Nieuw elektronisch systeem (moet nog in gebruik genomen worden), ontwikkeld door een stagiair aan de Hoge School, en is inmiddels geactualiseerd.

Op dit moment zijn slechts enkele korpsen actief met een tevredenheidsmeting (Amsterdam-Amstelland, Haaglanden, Utrecht, KLPD) De meeste klachtencoördinatoren geven aan behoefte te hebben aan een bruikbaar en eenvoudig systeem om de tevredenheid te meten. Uit de gesprekken met de korpsen blijkt dat het merendeel geïnteresseerd is in een goed instrument, dat zowel de tevredenheid als de ontevredenheid meet bij zowel de klagers als de beklagden, met eenvoudige analyse mogelijkheden. Een positieve ontwikkeling is te vinden bij het KLPD. Het KLPD is sinds een half jaar gestart met een tevredenheidsmeting waarbij een onderscheid wordt gemaakt tussen de tevredenheid van de klager en de beklagde maar ook tussen de informele en de formele procedure. Op dit moment worden alleen bijzondere evaluaties (zeer negatief of zeer positief) direct teruggekoppeld aan de desbetreffende klachtbehandelaar. Dit heeft te maken met capaciteit en met het feit dat men nog vorm moet geven aan de registratie.

2.6 Hoe verloopt de bemiddeling?

Vraag 8 gaat in op de wijze van aanpak van de informele fase. Bemiddeling is in 2009 altijd het eerste middel van het klachtonderzoek (los van eventueel vooraf overleg om te bekijken of bemiddeling wel tot een oplossing kan leiden). Door eerst een gesprek te voeren met de klager en (doorgaans daarna) met beklagde, en eventueel daarna met beiden samen, wordt het overgrote deel van de klachten opgelost. Opvallend is dat de bemiddelaar zelf vaak geen specifieke opleiding gevolgd heeft in bemiddeling. Er wordt in dit geval gehandeld op basis van leermomenten uit de gesprekstechnieken die de politiemensen in hun vooropleiding hebben gevolgd, gecombineerd met de praktijkervaring. De bemiddelaar is vaak de klachtbehandelaar. In veel korpsen vervult een leidinggevende deze rol. Soms is dit de direct leidinggevende van de beklagde. Het voordeel van deze werkwijze is dat de klacht in het directe proces blijft. Er zijn echter ook belangrijke nadelen. Immers, de leidinggevende is in deze situatie ook belanghebbende (het gaat om zijn/haar eigen mensen over wie een klacht wordt ingediend), en ook naar de burger wordt de onafhankelijke begeleiding niet zichtbaar. Indien klachtbehandelaars zijn aangesteld in een onafhankelijke rol, en ook met specifieke training zijn toegerust, kan dit bijdragen aan objectivering en kwaliteit van de klachtafhandeling.

In sommige gevallen wordt de klacht ook afgehandeld door een goed gesprek tussen de klager en beklagde waarbij onduidelijkheden of misinterpretaties worden uitgeklaard. Er is één korps (Brabant-Noord) dat momenteel met een proefproject aan de slag is met betrekking tot mediation. Hier wordt er gewerkt met een externe bemiddelaar die een opleiding tot mediator heeft gevolgd. De resultaten zien er veelbelovend uit volgens dit korps.

Tabel 2.6: Verloop bemiddeling

Hoe verloopt de bemiddeling?	
2009	
Amsterdam-Amstelland	Elk wijkteam/bureau beschikt over één of meerdere opgeleide klachtbemiddelaars. Het streven is er op gericht om, indien mogelijk, een klacht zoveel mogelijk door bemiddeling af te kunnen doen. Bemiddeling geschiedt door het houden van één of meerdere gesprekken met zowel de klager als de beklagde. Indien de uitkomst positief is, wordt er een gespreksverslag opgemaakt en een afloopbericht aan de klager gestuurd. De klager behoudt de mogelijkheid de klacht formeel te

	laten behandelen.
Brabant Zuid-Oost	Bemiddeling door opgeleide politiemensen met jaren ervaring (geen training voor bemiddeling, wel gesprekstechnieken uit opleiding)
Brabant-Noord	Proefproject met externe bemiddelaar in verband met mediation. Eerste resultaten zijn veelbelovend. Bemiddeling staat centraal in het intakegesprek met de klager. Als blijkt dat een klacht zich voor bemiddeling leent, wordt dit traject ingezet.
Drenthe	Allereerst neemt de leidinggevende van de desbetreffende politieambtenaar contact op met klager om te peilen of de klacht via bemiddeling opgelost kan worden. Indien dit mogelijk is, volgt er een gesprek met de klager en beklaagde via het principe van hoor- en wederhoor.
Flevoland	Er wordt een gesprek gevoerd met de leidinggevende van de beklaagde en met de klager. De beklaagde zelf is daar niet bij uit voorzorg voor een welles nietes spelletje. Deze manier van klachtbehandeling bevalt goed. Zo kort mogelijk nadat een klacht is ingediend, neemt een klachtbehandelaar contact op met de klager om middels een gesprek tot een oplossing te komen. Zeer eenvoudige klachten kunnen ook schriftelijk of met een telefoontje. Indien de klager niet tevreden is gaat de klacht door naar de klachtencommissie.
Fryslân	Bemiddeling kan altijd: niet enkel als eerste stap. Als je ergens samen uit kunt komen- ook al is dat in een later stadium - door een goed gesprek is dat de beste keuze, zowel voor klager als beklaagde. De bemiddeling vindt zo dicht mogelijk plaats daar waar de klacht ontstaan is.
Gelderland-Midden	Bemiddeling komt tot stand door opgeleide klachtbehandelaars. Zij gaan in gesprek met klager en beklaagde nadat het eerste contact binnen 24 uur gelegd wordt om te kijken of bemiddeling behulpzaam kan zijn.
Gelderland-Zuid	Er vindt een gesprek plaats tussen de klager en de beklaagde onder leiding van een klachtbehandelaar (de leidinggevende van de beklaagde). Dit gebeurt op basis van hoor- en wederhoor.
Gooi en Vechtstreek	Eerst wordt beoordeeld, samen met de klager, of de klacht in aanmerking komt voor bemiddeling door de direct leidinggevende van de beklaagde politieambtenaar. Zo ja, dan volgt er een oplossingsgericht bemiddelingsgesprek. Anders gaat de klacht door naar de klachtencommissie.
Groningen	Bemiddeling verloopt via het principe van hoor en wederhoor. Zoveel mogelijk klachten oplossen met bemiddeling, dat is het fijnste voor de klager en de beklaagde. Er zijn geen speciaal opgeleide bemiddelaars: men verwacht dat men er mee om kan gaan.
Haaglanden	Eerste middel om klachten af te handelen. Apart met klager en beklaagde praten, dan samen tot gezamenlijke oplossing komen. 88% van de klachten worden hierdoor opgelost.
Hollands Midden	Eerst wordt gekeken of bemiddeling zou kunnen helpen voor de klacht. Bemiddeling is een gesprek tussen een klachtbehandelaar en de leidinggevende van de beklaagde, eventueel de beklaagde zelf en de klager.
IJsselland	In de bemiddelingsfase proberen de klager, beklaagde en de klachtbehandelaar er samen uit te komen. Dit is de eerste fase van het klachtonderzoek.
Kennemerland	De klacht wordt zo laag mogelijk in de organisatie uitgezet. De teamchef van de beklaagde wijst een klachtbehandelaar aan (meestal een inspecteur). In sommige teams zijn er ook vaste klachtbehandelaars. Een bemiddelingsgesprek wordt georganiseerd onder leiding van de klachtbehandelaar tussen de klager en de beklaagde.
KLPD	Nog voor de 'echte' bemiddelingsfase begint is er een overlegfase. Dit overleg is er om ervoor te zorgen dat er niet onnodig een misverstand is bijvoorbeeld. Er wordt veel waarde gehecht aan bemiddeling: een goed gesprek tussen de klager, beklaagde en de klachtbehandelaar. Het is een oplossingsgericht gesprek.
Limburg-Noord	Hoor en wederhoor, geen opleiding in mediation.
Limburg-Zuid	Bemiddeling door opgeleide politiemensen (geen training voor bemiddeling, wel gesprekstechnieken uit opleiding).
Midden en West Brabant	Eerste middel om klachten af te handelen. Apart met klager en beklaagde praten, dan samen tot gezamenlijke oplossing komen. Voorheen werden klachten behandeld door elke leidinggevende. Nu is er sprake van klachtbehandelaars die binnen 3 dagen een 'warm' contact hebben met de klager met als inzet de klacht te bemiddelen. De klachtbehandelaars zijn niet speciaal opgeleid, maar maken gebruik van eerder verworven competenties.
Noord- en Oost-Gelderland	Bemiddeling is het eerste middel om een klacht op te kunnen lossen. Binnen een week moet er

	contact gelegd worden met de klager. Indien de klacht afgehandeld kan worden met behulp van bemiddeling krijgt de klager een afdoeningbrief, waarin er een samenvatting staat van de klacht. Als hij/zij toch niet tevreden is, is er de mogelijkheid binnen 14 dagen te reageren om de klacht opnieuw in behandeling te laten nemen.
Noord-Holland Noord	De klachtbehandelaar, vaak een groepschef gaat een gesprek aan met de klager en de beklagde. De klachtbehandelaar probeert zo objectief mogelijk het gesprek te leiden. Als blijkt dat de klager hieruit geen voldoening kan krijgen, dan bestaat de mogelijkheid om de klacht door te sturen aan de klachtcommissie.
Rotterdam-Rijnmond	Bemiddeling vindt plaats d.m.v. hoor en wederhoor. De leidinggevende van de beklagde neemt contact op met de klager om te overleggen of bemiddeling zou kunnen helpen in het oplossen van de klacht.
Twente	Bemiddeling vindt plaats in de lijn. Dus de eenheidschef krijgt de klacht. De lijnchef zoekt voor de bemiddeling gekwalificeerd personeel .
Utrecht	Informeel gesprekken door een hiervoor opgeleide persoon (klachtbehandelaar), eerst contact met klager en beklagde, met aanbod tot ontmoeting.
Zaanstreek-Waterland	De klager en de beklagde worden gehoord door de klachtbehandelaars. Zij stellen een brief op met de eindconclusies die naar beide partijen gestuurd wordt. Als de klacht daarmee niet afgedaan is, gaat de klacht naar de commissie.
Zeeland	Informeel contact als eerste middel om klachten af te handelen. In de bemiddelfase apart met klager en beklagde praten, dan samen tot gezamenlijke oplossing komen.
Zuid-Holland Zuid	Eerste middel om klachten af te handelen, gesprek met leidinggevende (hoor en wederhoor).

2.7 Sterkten en verbeterpunten van het klachtenbeleid

Vraag 9 gaat in op wat sterkten en verbeterpunten zijn in de klachtafhandeling. Deze vraag is voorgelegd aan de klachtencoördinatoren. Ook is bezien wat hierover in jaarverslagen en andere documenten wordt gemeld en de antwoorden zijn samengevat in Tabel 2.7.

Tabel 2.7: Sterkten en verbeterpunten klachtenbeleid (2009).

	Wat zijn de sterkten van het klachtenbeleid?	Op welke punten is verbetering gewenst?
Amsterdam-Amstelland	Leveren van maatwerk; Snel contact met de klager; Intake op uniforme wijze.	Registratiesysteem; Verkorten van doorlooptijden; Meer leren van leermomenten.
Brabant Zuid-Oost	Decentrale afhandeling; Klacht volgt de medewerker: lerend effect.	25-35 behandelaars, moeilijk om kwaliteit te waarborgen en overzicht te houden.
Brabant-Noord	Sterke inbedding klachtencoördinator; Leermomenten centraal; Twee fulltime onderzoekers op het thema.	Termijnen terugdringen.
Drenthe	Klachten worden geaccepteerd en aangepakt; Er is veel aandacht voor klachtbehandeling in ons korps: het is ingebed in de organisatie; Leermomenten worden toegepast op het niveau waar dit nodig is.	Handhaving van termijnen.
Flevoland	Snelle bemiddeling	Termijnoverschrijding van klachten die naar de klachtencommissie gaan terugdringen.
Fryslân	Bemiddeling kan altijd; Goed kunnen sturen tijdens de coördinatie van klachten.	Meer tijd voor professionele training; Uniformiteit.
Gelderland-Midden	Binnen 24 uur contact met de klager; Uniformiteit door centrale klachtafhandeling.	Zorgen voor meer zelfreflectie en leermomenten.
Gelderland-Zuid	Inbedding in organisatie; Proces wordt serieus genomen van hoog tot laag; Er wordt gewerkt met opgeleide klachtbehandelaars.	Zorgen voor een structurele benadering van leermomenten en deze regiobreed communiceren; Termijnoverschrijding verder terugdringen.
Gooi en Vechtstreek	Snel contact opnemen met de klager.	Halen van de termijn;

		Klager meer serieus nemen.
Groningen	Opgestelde regeling wordt strikt gehandhaafd; Veel bemiddeling, strakke organisatie en sterke sturing.	Het handhaven van de wettelijk verplichte termijnen.
Haaglanden	Delen van leermomenten; Bekendheid procedure.	Tevredenheidsenquête; Dossievorming.
Hollands Midden	Decentrale afhandeling; de klacht volgt de medewerker, zo dicht mogelijk bij de kern waar het probleem ontstaan is.	Investeren in het administratieve proces; Voortdurende scholing; Snel contact na ontvangst klacht.
IJsselland	Steeds minder klachten gaan naar de commissie; Bemiddeling staat hoog in het vaandel; Er is aandacht voor leermomenten.	Het handhaven van de termijn indien een klacht via de commissie wordt afgehandeld; Landelijk een zelfde categorisatie van de klachten.
Kennemerland	Er wordt een driedaagse training voor klachtbehandelaars georganiseerd, gericht op het professioneel en uniform behandelen van een klacht. Leerpunten worden hierbij uitgelicht wat een positief effect heeft tijdens het proces van klachtbehandeling. Ook treed ik op voor studenten om hen te introduceren in het integriteitprogramma.	Uniformiteit: professioneler; Meer doen met leerpunten; Wens is om tevredenheid te meten van de klager en beklagde.
KLPD	Bemiddeling van groot belang; Minder vaste klagers; Snel contact/actie; Gestart met tevredenheidsmeting van zowel de klager als de beklagde.	Zorgen voor een breder draagvlak. Meer enthousiasme en motivatie in de zin dat het oplossen van een klacht een uitdaging zou moeten zijn.
Limburg-Noord	Centrale registratie; Continue beoordeling. Klachten niet enkel vanuit juridisch perspectief bekijken; Team dat uit 3 personen bestaat	Digitaliseren i.p.v. werken met de post; Termijnen handhaven; Bij gebruik van corsa case goed om te weten wanneer eerste contact plaatsvond, ruimte tot verbetering van het systeem.
Limburg-Zuid	Het feit dat men kan klagen over een bestuursorgaan.	Termijnen handhaven; Registratiesysteem; Investeren in fte die mensen gaat bezoeken binnen 24u; Digitaliseren klacht.
Midden en West Brabant	Procedure is bekend, makkelijk te vinden en transparant; Er wordt altijd een brief teruggestuurd naar de klager.	Kwaliteit klachtonderzoek; Uitvoering procedure en rapportage; Termijnen handhaven; Beter bewustzijn van het effect van het gesprek met de betrokkene.
Noord- en Oost-Gelderland	Zorgvuldigheid; 95 % Van de bemiddelde klachten wordt binnen de wettelijke termijn afgehandeld.	Streven naar een minder bureaucratisch beleid: meer met de klager, minder met papier; Op landelijk niveau uniformiteit.
Noord-Holland Noord	Decentrale afhandeling bij bemiddeling door groepschefs.	Meer collega's betrekken in het bemiddelingsgesprek.
Rotterdam-Rijnmond	Intranet wordt goed gebruikt om te kunnen leren van klachten zowel als het gaat om informele als formele klachten; Bij op het oog makkelijk oplosbare klachten proberen we de klager binnen 24 uur te contacteren.	Klachten moeten niet als bedreigend gezien worden. Opleiding zou hierbij kunnen helpen; Klachtbehandelaars moeten proberen zo objectief mogelijk te handelen; Er wordt geen klachtenjaarsverslag meer gemaakt.
Twente	Werken binnen de termijnen; Nauwelijks formele klachten; Goede afstemming met voorzitter klachtencie; Breed draagvlak.	Tevredenheidsmeting; Openheid over afdoening.
Utrecht	Goede organisatie, veel informele afhandeling; Tevreden burgers en collega's; Functieprofielen; Tevredenheidsmeting.	Meer doen met leermomenten; Administratieve vereenvoudiging en een beter registratiesysteem.
Zaanstreek-Waterland	Onafhankelijke centrale aanpak wordt gewaardeerd; Continuïteit in de behandeling.	Registratie.
Zeeland	Klein korps en toch goed ermee bezig; Durven excuseren bij fout.	Termijnen handhaven; Met mail werken i.p.v. post; Aantal betrokkenen verminderen (bv rechtstreeks klacht uitzetten bij DC).
Zuid-Holland Zuid	Eerste 2-3 weken van behandeling steeds in orde; Onmiddellijke ontvangstbevestiging.	Termijnen handhaven; Inzicht krijgen over hoe erg het is voor de burger om over de termijn heen te gaan; Verbetering bij behandelaar.

De analyse via internet (jaarverslagen) en interviews toont aan dat een globale wens ter verbetering het terugdringen van de termijnen is. Dit ondanks veel inspanningen in de korpsen. Er zijn diverse goede werkwijzen, zoals Brabant Noord en Haaglanden, die ter inspiratie kunnen dienen. Ook de wens om administratieve rompslomp –met name voor de collega’s- terug te dringen is een terugkerend thema. Deze twee sluiten bij elkaar aan; immers minder administratieve werkzaamheden kunnen bijdragen tot een vlotte afhandeling.

2.8 Goede werkwijzen

De laatste vraag gaat over welke goede werkwijzen betreffende klachtafhandeling kunnen worden geformuleerd (vraag 10). Op basis van het onderzoek kunnen goede werkwijzen op drie niveaus worden gegeven: professioneel organiseren van de klachtafhandeling; snelle en goede afhandeling (en dus werken binnen de termijnen); het leren van klachten en de verankering in het korpsbeleid.

Professioneel organiseren van de klachtafhandeling

Korpsen verschillen aanzienlijk in omvang, structuur en cultuur. Het is dus niet zinvol binnen alle korpsen eenzelfde organisatiemodel te hanteren voor klachtafhandeling. Niettemin zijn er praktijken die voor anderen als bron van inspiratie en voorbeeld kunnen dienen.

Zo zien we goede praktijken op gebied van:

- Informatievoorziening, zowel intern als extern (zichtbaarheid en duidelijkheid over klachtafhandeling);
- Functieprofielen voor klachtencoördinatoren en klachtbehandelaars;
- Klachtbehandeling laten door geselecteerde en opgeleide functionarissen;
- Opleiding in bemiddelingsvaardigheden en klachtafhandeling;
- Centrale en eenvoudige registratiesystemen;
- Elektronische indiening en afhandeling van klachten;
- Elektronische tevredenheidsmeting bij klager en beklagde;
- Tijdige en informatieve jaarverslagen;
- Beleidsondersteuning op gebied van klachtafhandeling.

Snelle en goede afhandeling van klachten

Ook wat betreft het werken binnen de termijnen en tevreden afhandeling zien we binnen de korpsen veel inspirerende praktijken, zoals:

- Binnen 24 uur informeel (veelal telefonisch) contact opnemen met klager (wat resulteert in groot oplossingspercentage en doorgaans vlotte afhandeling);
- Actief procesmanagement, zodat alle betrokkenen vlot reageren;
- Elektronisch (email) registreren en afhandelen van de klachten intern; hiermee wordt administratieve lastendruk drastisch verlaagd. Het registratiesysteem bewaakt ook de termijnen waardoor kritieke klachten worden geïdentificeerd;
- Elektronisch registreren en afhandelen van de klacht naar de burger;
- Maximaal inzetten van informeel overleg met burger en beklagde, waardoor meer dan 90% van de klachten informeel wordt afgehandeld (en binnen de termijn);
- Indien nodig, kortsluiten met de advocaat van de klager. Hierdoor worden onnodige vertragingen, opgelopen door briefwisseling, vermeden.

Verankering en leren in de organisatie

Vanuit de analyse van de korpsen komen enkele vruchtbare goede werkwijzen naar voren, die als een stimulans kunnen dienen voor alle korpsen in het streven naar een maximaal leren uit klachten.

- Publicatie klachten op het intranet met do's en don'ts bij de klachtafhandeling. Hierdoor komt het thema centraal te staan en krijgt het korps een duidelijk zicht op de verschillende aanpakken bij een klachtafhandeling en de hieraan verbonden voor- en nadelen.
- Publicatie klachten in tijdschrift met do's en don'ts bij de klachtafhandeling.
- Teamoverleg betreffende verschillende methoden voor het succesvol afhandelen van een klacht. Dit teamoverleg vergroot de betrokkenheid en stimuleert actief leren. Het verdient de voorkeur kennis naast regionaal, ook op cluster en landelijk niveau te delen bijvoorbeeld via Politiekennisnet.
- Tijdens het bemiddelingsgesprek voldoende aandacht besteden aan de perceptie van de klager. Hierbij staat een goed gesprek tussen klager en beklagde centraal.
- Voorlichting van de klachtencoördinator bij de teams binnen het politiekorps met betrekking tot de klachtenafhandeling. Op deze manier wordt het thema bespreekbaar op alle niveaus van de organisatie en kunnen gemakkelijk ideeën gedeeld worden.
- Ondersteuning van de klachtencoördinatoren, zowel procesmatig als inhoudelijk. Voorbeelden hiervan zijn een gezamenlijke beleidsmedewerker en het geven van een inhoudelijke training op het gebied van mediation.
- Jaarlijks overleg klachtcoördinator en klachtbehandelaars, met korpschef, korpsbeheerder en klachtencommissie.

- Klagersdagen waarbij klagers een dag in het zonnetje worden gezet als dank voor hun reactie op een politieoptreden.

H 3 Conclusies & aanbevelingen

Sinds de invoering in 2004 van een nieuwe manier van klachtafhandeling is de Nederlandse politie actief bezig met het verder professionaliseren van haar klachtafhandeling.

De wettelijke regeling van 2004 biedt een goed kader om de klachtafhandeling vorm te geven. De modelregeling van het Nederlands Politie Instituut, gebaseerd op dit kader, wordt door vrijwel alle korpsen gevolgd. Op twee punten blijkt de regeling in praktijk lastig te volgen, namelijk het realiseren van de klachtafhandeling binnen de gestelde termijnen, en het vermijden van dubbelrollen van klachtfunctionarissen. Het verdient aanbeveling op beide punten de kaders te heroverwegen.

Er is sprake van een verdere positieve ontwikkeling binnen de korpsen wat betreft klachtafhandeling. Er is draagvlak en aandacht voor het onderwerp en korpsen werken in toenemende mate samen om op effectieve en efficiënte wijze vorm te geven aan klachtbeleid en de uitvoering daarvan. Er is duidelijk bewustzijn van verbeterpunten en er zijn concrete en gezamenlijke initiatieven om hieraan te werken.

Constaterde de Inspectie Openbare Orde en Veiligheid in 2007 al dat er sprake is van toenemende convergentie in werkwijzen, dan kunnen we zien dat deze trend zich in 2009 heeft voortgezet. Er is een landelijk overleg van klachtencoördinatoren waarin kennis en ervaringen worden gedeeld en samen gewerkt wordt aan de verdere ontwikkeling van systemen en praktijken, en gestreefd wordt naar gezamenlijkheid waar dat mogelijk en wenselijk is. Gezien de grote variëteit qua omvang, inrichting en cultuur van de politiekorpsen, lijkt 'eenheid in verscheidenheid' de meest passende vorm voor het klachtbeleid binnen de Nederlandse politie.

We constateren een duidelijk draagvlak onder de klachtencoördinatoren voor afstemming en meer gezamenlijke werkwijzen. Dit biedt mogelijkheden tot uitwisseling, professionalisering en organisationeel leren.

We constateren dat de toegankelijkheid van de aangeboden informatie over de klachtenregeling van de Nederlandse politie sinds 2007 is verbeterd. Er is meer informatie op internet beschikbaar en ook wordt meer direct de relevante wetsteksten en procedures beschreven. De toegankelijkheid van deze informatie op het internet laat echter bij een aantal korpsen nog te wensen over. Ook verschilt inhoud en presentatie van de klachtregelingen, waar zich de vraag stelt of dit nodig of wenselijk is.

Diverse korpsen werken inmiddels standaard met de mogelijkheid tot elektronisch indienen van een klacht.

Het afhandelen van de klachten binnen de vastgestelde termijnen lijkt lastig. De 14 weken, waarbij er in de huidige situatie 10 weken voor de informele en vier weken voor de formele

fase zijn opgenomen, geeft met name knelpunten in de afhandeling van de formele fase. Verder blijkt dat de klachtencoördinator veelal meerdere rollen vervult. Naast de taak als klachtencoördinator functioneert deze persoon in bijna de helft van de korpsen ook als voorzitter of secretaris van de klachtencommissie die de klacht beoordeelt. Er zijn klachtencoördinatoren die deze dubbelrol als zinvol en wenselijk ervaren. Toch wordt ook opgemerkt dat dit voor burgers verwarrend kan zijn. Een rol als ambelijk secretaris, zonder stemrecht, is meer gepast.

In het algemeen ervaren de klachtencoördinatoren dat het korps klachtafhandeling en klachtbeleid serieus neemt en belang hecht aan een goede afhandeling ervan. Wel is op te merken dat zodra het gaat om capaciteit of geld, andere zaken doorgaans voorrang krijgen. Klanttevredenheid wordt nagestreefd. Op de werkvloer is men minder enthousiast aangezien de confrontatie met een ingediende klacht vervelend kan zijn.

Er worden verschillende systemen en indelingen gehanteerd om klachten te classificeren. Dit maakt vergelijking tussen de korpsen lastig. Klachten met betrekking tot de bejegening van de politie naar het publiek zijn het meest voorkomend. Het valt op dat slechts enkele korpsen systematisch de klanttevredenheid betreffende de afhandeling meten. Er zijn wel pogingen gedaan dit op te starten maar in meerdere korpsen was de respons zeer laag en de informatie die dit opleverde was slechts beperkt bruikbaar. Wellicht heeft dit mede te maken met aandacht en tijd voor de analyse van gegevens. Er zijn op dit punt ook goede ervaringen in enkele korpsen en deze kunnen ter inspiratie van anderen dienen.

Een informele afhandeling staat centraal in de benadering van alle korpsen. Dit kan gaan in de vorm van telefonisch overleg, of het uitnodigen tot een gesprek van klager en beklagde. Informele afhandeling is in de meeste korpsen succesvol wat betreft de afhandeling van het overgrote deel van de klachten (tevredenheid hierover is niet geregistreerd in de meeste korpsen). Opvallend is dat de klachtbehandelaar doorgaans weinig of geen specifieke opleiding gevolgd heeft in mediation. In Brabant-noord wordt momenteel geëxperimenteerd met het inzetten van een externe bemiddelaar (opgeleide mediator).

Aanbevelingen

Op basis van bovenstaande bevindingen en conclusies kunnen de volgende aanbevelingen worden gedaan. Deze hebben betrekking op de organisatie van informatievoorziening, registratie en afhandeling van klachten, het ontwikkelen van competenties, en het stimuleren van het organisationeel leren.

1. Bevorder de toegankelijkheid van informatie op internet, door het plaatsen van een informatiepunt over klachten op de eerste pagina van de centrale website (www.politie.nl). Maak hierbij gebruik van een standaard tekst die voor alle korpsen geldt, gebaseerd op de standaard regeling van het NPI.

2. Bevorder de ontwikkeling van een gezamenlijk begrippenkader, classificering en registratie (systemen), en het gebruik hiervan door medewerkers, zodat uitwisseling en leren ook tussen korpsen beter mogelijk is.
3. Evalueer de huidige ervaringen met elektronisch indienen van klachten en afhandeling van klachten en kom op basis daarvan tot een gezamenlijk standpunt over deze manier van aangifte.
4. Bevorder elektronische afhandeling van klachten binnen het administratief proces in de korpsen, om zo administratieve lasten te reduceren en meer binnen de termijnen te werken.
5. Herzie de huidige termijnen van 10 plus 4 weken voor informele en formele klachtafhandeling. Streef naar informele afhandeling binnen 8 weken, zodat er voldoende ruimte is (6 weken) voor een eventuele formele klachtfase.
6. Bevorder de kwaliteit van de informele afhandelingfase door vroegtijdig en klantvriendelijk contact met klager, bij voorkeur binnen 24 uur na indienen klacht.
7. Zorg voor functieprofielen van verschillende betrokken functionarissen; klachtencoördinator, klachtbehandelaar en leden klachtencommissie, als basis voor selectie, vorming en opleiding.
8. Ontwikkel een werkwijze en rol voor de klachtencoördinator, zodat wel ondersteuning van de klachtencommissie plaats vindt, echter geen sprake is van een (zichtbare) dubbelrol.
9. Ontwikkel een landelijke vorming en opleidingsaanbod voor klachtencoördinatoren en klachtbehandelaars om zo bij te dragen aan versterking van de uniformiteit en kwaliteit van werkwijzen.
10. Ontwikkel een gezamenlijke tevredenheidsmeting, die elektronisch kan worden afgenomen bij klagers en beklaagden.
11. Bevorder de systematische evaluatie van de klachten en klachtafhandeling en de betekenis hiervan voor het beleid van korps en betrokken gemeenten. Zorg voor reflectie over klachten binnen het korps, op het niveau waar het leermoment is. Voldoende (beleids)capaciteit is hiertoe nodig.
12. Ondersteun en versterk het landelijk platform klachtencoördinatie, zodat bovenstaande aandachtspunten verder vorm krijgen vanuit en binnen de korpsen.

	Informatie beschikbaar? Waar?	Middel
1. Amsterdam-Amstelland	Ja: Alfabetisch zoeken	Schriftelijk of mondeling
2. Brabant Zuid-Oost	Ja: Over dit korps (ook compliment)	Schriftelijk online
3. Brabant-Noord	Ja: Over dit korps	Mondeling, schriftelijk of telefonisch
4. Drenthe	Ja: Over dit korps	Mondeling, schriftelijk of e-mail
5. Flevoland	Ja: Korpsinfo	Mondeling of schriftelijk
6. Fryslân	Ja: Veelgestelde vragen en zoekmenu	Mondeling en schriftelijk
7. Gelderland-Midden	Ja: Over dit korps (wettelijke klachtenregeling)	Schriftelijk op mondeling
8. Gelderland-Zuid	Ja: Over dit korps	Schriftelijk, mondeling, telefonisch, e-mail
9. Gooi- en Vechtstreek	Ja: Over dit korps	Schriftelijk, mondeling, telefonisch
10. Groningen	Ja (enkel jaarverslag)	Niet vermeld
11. Haaglanden	Ja: politiewijzer met alle info over de politie	Schriftelijk, mondeling, telefonisch
12. Hollands Midden	Ja: Klachtenprocedure	Schriftelijk, mondeling, telefonisch, e-mail, ook online
13. IJsselland	Ja: Klachtenprocedure	Schriftelijk
14. Kennemerland	Ja: Klacht of compliment	Mondeling of schriftelijk per post of e-mail
15. KLPD	Ja: Klachten	Schriftelijk per post of e-mail
16. Limburg-Noord	Ja: Klachten	Schriftelijk of mondeling
17. Limburg-Zuid	Ja: Klachten	Schriftelijk
18. Midden- en West-Brabant	Ja: Klachten	Schriftelijk of mondeling
19. Noord- en Oost-Gelderland	Ja: Politie ABC en veelgestelde vragen/zoekmenu	Schriftelijk of mondeling
20. Noord-Holland Noord	Ja: Politie ABC en veelgestelde vragen/zoekmenu	Schriftelijk of mondeling
21. Rotterdam-Rijnmond	Ja: Publicaties	Schriftelijk, mondeling en e-mail
22. Twente	Ja: Beleid	Schriftelijk of mondeling
23. Utrecht	Ja: Klachten	Schriftelijk of e-mail
24. Zaanstreek-Waterland	Ja: Klachten	Schriftelijk of mondeling
25. Zeeland	Ja: Uw klachten	Schriftelijk
26. Zuid-Holland Zuid	Ja: Klachten	Schriftelijk, mondeling, telefonisch, e-mail.

	Aan wie	Duidelijkheid afhandeling	Mediation?
1.	Hoofdcommissaris, burgemeester, klachtencoörd.	Ja: Wel document eerst kunnen vinden	Ja, bemiddelingsgesprek
2.	Korpsbeheerder	Ja: Maar ingewikkeld document	Ja, bemiddelingsgesprek
3.	Klachtencoördinator of korpsbeheerder	Ja: Duidelijk overzicht	Ja, bemiddelingsgesprek
4.	Korpsbeheerder	Ja: Duidelijk overzicht	Ja, bemiddelingsgesprek
5.	Klachtencoördinator	Ja: Beknopt	Niet vermeld
6.	Korpsbeheerder, korpschef, baliemedewerker of tel	Ja, maar de informatie is zeer moeilijk vindbaar	Ja, bemiddelingsgesprek
7.	Korpsbeheerder	Ja: Maar ingewikkeld document	Ja, bemiddelingsgesprek
8.	Baliemedewerker, off v dienst of team/dag coord	Ja: Duidelijk	Ja, bemiddelingsgesprek
9.	Korpsbeheerder, chef van dienst	Ja: Duidelijk op de webpage	Niet duidelijk vermeld
10.	Korpsbeheerder	Ja: Duidelijk op webpage	Ja, bemiddelingsgesprek
11.	Korpsbeheerder	Ja: Beknopt maar duidelijk in politiewijzer	Ja, bemiddelingsgesprek
12.	Korpsbeheerder	Ja: Duidelijke klachtenprocedure	Ja, bemiddelingsgesprek
13.	Korpsbeheerder	Ja: Duidelijke klachtenprocedure	Ja, bemiddelingsgesprek
14.	Korpsbeheerder, t.a.v. coördinator klachtafhandeling	Ja: Duidelijke klachtenprocedure	Ja, bemiddelingsgesprek
15.	Korpschef	Ja: Duidelijke klachtenprocedure	Ja, bemiddelingsgesprek
16.	Korpsbeheerder	Ja: Duidelijke klachtenprocedure	Ja, bemiddelingsgesprek
17.	Korpsbeheerder	Ja: Duidelijke klachtenprocedure	Ja, bemiddelingsgesprek
18.	Korpsbeheerder	Ja: Duidelijke klachtenprocedure	Ja, bemiddelingsgesprek
19.	Korpsbeheerder	Neen: te korte omschrijving	Niet vermeld
20.	Korpsbeheerder	Neen: te korte omschrijving	Niet vermeld
21.	Kortpsbeheerder/algemeen e-mail adres	Ja: Verschillende media duidelijk omschreven	Ja, bemiddelingsgesprek
22.	Bureau interne veiligheid	Ja: Duidelijk omlijnde procedure	Ja, bemiddelingsgesprek
23.	Korpschef	Ja: Duidelijk ondergebracht onder 'klachten'.	Ja, bemiddelingsgesprek
24.	Niet vermeld	Neen: te korte omschrijving	Neen
25.	Korpsbeheerder	Ja: Duidelijk omlijnde procedure	Ja, bemiddelingsgesprek
26.	Niet specifiek.	Ja: Duidelijk omlijnde procedure	Ja, bemiddelingsgesprek

	Jaarverslag toegankelijk?	Jaarverslag: #klachten en afhandeling
1.	Ja: 2002-2008	Niet weergegeven
2.	Ja: 2007	Niet weergegeven
3.	Neen	Niet weergegeven
4.	Neen	Niet weergegeven
5.	Neen	Niet weergegeven
6.	Neen	Niet weergegeven
7.	Ja: 2005	195 klaagschriften (2005), 256 afgedaan (2005)
8.	Ja: 2006,2007	241 klachten (2007), 241 afgehandeld (2007) (tabel met vgl 2003 tot 2007)
9.	Ja: 2007	60 klachten (2007), 57 afgehandeld (3 nog in behandeling))
10.	Ja: 2007	155 klachten (2007, 154 afgehandeld (uit 06 en 07 maar in 07 afgerond) (tabel met vgl 2004 tot 2007)
11.	Ja: 2004,2005,2006,2007	Zeer veel gemeenten (telkens aparte info)
12.	Ja: 2007	363 ontvangen (jaarverslag is niet duidelijk)
13.	Ja, 2004,2005,2006,2007	171 klachten
14.	Neen	Niet weergegeven
15.	Ja, 2007	255 brieven/e-mails waarvan 159 in behandeling genomen klachten, 76% bemiddeling, 24% formeel
16.	Neen	Niet weergegeven
17.	Neen	Niet weergegeven
18.	Ja: 2007	Niet weergegeven
19.	Neen	Niet weergegeven
20.	Ja: 2006 en 2007	115 klachten. 75 klachten opgelost met bemiddeling, 27 nog in behandeling.
21.	Neen	Niet weergegeven
22.	Ja: 2003 t/m 2008	198 klachtbrieven. 101 behandeld als klacht. 80 opgelost via bemiddeling.
23.	Ja: 2007	1219 klachten, waarvan 805 in behandeling genomen. Tevredenheid van 7.5/10 van de klagers.
24.	Ja: 2007	Niet weergegeven
25.	Ja: 2007	Niet weergegeven
26.	Neen	Niet weergegeven