

## Voorstel ontwikkeling Kwaliteitsmeter Klachtenproces Politie

### Inleiding

Er zijn twee redenen aanleiding geweest om tot een landelijke Kwaliteitsmeter te komen voor het klachtenproces voor burgers:

1. Er is bij de betrokken medewerkers en bij de korpsstaf een gemeenschappelijke behoefte aan terugkoppeling over de beleving door een burger van het doorgelopen klachtenproces.
2. Er is een eenduidige werkwijze in ontwikkeling voor heel Politie Nederland ter vervanging van de uiteenlopende benaderingen bij elk van de 25 korpsen.

De tweede doelstelling van het Korps Nationale Politie is:

### Meer legitimiteit en groter vertrouwen in de politie

In zekere zin kun je stellen dat bij indieners van klachten het vertrouwen in de politie in meer of mindere mate geschaad is.

De vraag is dan niet alleen of de klacht al dan niet terecht is (gegrond in vakkringen), je zou je ook moeten afvragen of het mogelijk is om deze schade in vertrouwen te beperken of zelfs te herstellen.

De eerste vraag is een strikt juridische kwestie, de tweede vraag een morele, die wel in dienst staat van de legitimiteit van de politie. Een burger die een klacht heeft moet idealiter geen twijfel hebben over de integriteit van de klachtenafhandeling.

De Korpsstaf heeft 10.2.e (ENN) gevraagd een vragenlijst te ontwerpen die voldoet aan de wensen van zowel de korpsstaf als de klachtencoördinatoren en de klachtenbehandelaars.

### Uitgangspunten

De vragenlijst wordt afgenomen via internet, te weten met de site van de VTSPN, waarop alle andere onderzoeken van de politie draaien.

De indieners van een klacht worden benaderd (tenminste) één maand nadat de klachtenprocedure is afgerond.

Indien een emailadres is geregistreerd dan wordt de burger met een email uitgenodigd om mee te doen aan het tevredenheidsonderzoek. In deze mail staat een link en een unieke toegangscode, waarmee men de vragenlijst kan openen. Bij onverhoopte afbreking kan de respondent opnieuw inloggen met dezelfde code en komt dan terug op de plaats in de vragenlijst waar hij was gebleven. Na afronding van de vragenlijst wordt de inlogcode ongeldig en kan niet opnieuw worden gebruikt. Indien geen emailadres bekend is dan krijgt de burger een brief toegestuurd met een uitnodiging voor het onderzoek. In deze brief staat een webadres ([www.klantenonderzoekpolitie.nl](http://www.klantenonderzoekpolitie.nl)) en een inlogcode. Op de startpagina van de website wordt gevraagd om de inlogcode. In de inlogcode zit een verborgen code, die zorgt voor doorgeleiding naar de juiste vragenlijst (er staan meerdere vragenlijsten op deze site).

Voor het geval de burger geen toegang heeft tot internet en ook niet in staat is om met een buurman of andere naaste toch bij de vragenlijst te komen kan een mogelijkheid worden gecreëerd om via een (neutrale!) helpdesk de vragenlijst telefonisch in te vullen. In een pilot moet blijken hoe vaak zich zo'n situatie voordoet.

De enquête is in principe anoniem, in die zin dat de verwerking van de data anoniem gebeurt. De verbinding tussen naam, emailadres etc. en de inlogcode blijft bij de onderzoeker. Alleen in het geval de respondent de anonimiteit niet nodig vindt worden zijn gegevens in het onderzoeksbestand meegenomen.

In de vragenlijst worden beoordelingen gevraagd over de verschillende facetten van het klachtenproces. Bij zo veel van deze beoordelingen als mogelijk en zinvol is wordt een toelichting gevraagd. Daarnaast wordt met een aanvullende vraag bepaald hoe belangrijk het desbetreffende item wordt gevonden door de respondent.

## Ontwikkeling

De vragenlijst wordt in de komende weken ontwikkeld en door 10.2.e van tijd tot tijd voorgelegd aan de 4 werkgroepdeelnemers.

<http://www.uwpolitieuwmening.nl/mrIWeb/mrIWeb.dll?I.Project=A01KLACHTENTEST&i.test=1>

De link kan vrijelijk worden doorgestuurd naar andere collega's. Op dit moment staat er een voorbeeld van bovengenoemde combinatie van oordeel en belang plus commentaar:

**NATIONALE POLITIE  
TEST VOOR KLACHTENMONITOR**

In hoeverre bent u het eens met onderstaande stelling?

Helemaal mee oneens	Nee oneens	Neutraal	Nee eens	Helemaal mee eens
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

De klachtbehandelaar heeft mij goed geïnformeerd over het verdere verloop van de klachtenprocedure

Hoe belangrijk is dit voor u?

Heel onbelangrijk	Onbelangrijk	Neutraal	Belangrijk	Heel belangrijk
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Goede informatie over het verdere verloop van de klachtenprocedure

Uw toelichting (niet verplicht) is misschien nog belangrijker dan uw scores op bovenstaande stellingen.

## Dynamisch ontwerp

De vragenlijst krijgt een dynamisch ontwerp. Hiermee bedoelen we dat:

1. Een respondent bij wie het proces is beëindigd met een succesvolle bemiddelingspoging geen vragen meer te zien krijgt over de behandeling bij de klachtencommissie; door sturing

in de vragenlijst of door de te leveren inlogcode wordt de vragenlijst op het passende moment beëindigd.

- De opdrachtgever heeft de mogelijkheid om vragenblokken vast te stellen die altijd verplicht zijn met daarnaast de mogelijkheid voor eenheden om aanvullende vragenblokken aan te koppelen. Dit is bijvoorbeeld wenselijk als er lokaal verdieping gewenst is door bijzondere omstandigheden. Ook kan de politiek aanleiding geven om ergens de loep op te zetten.

## Combinatie Oordeel en Belang

Om duidelijk te maken wat ik hiermee bedoel onderstaand een citaat uit het onderzoek dat onlangs door mij is uitgevoerd in de Eenheid Noord Nederland naar tevredenheid en verbeterpunten bij de Bedrijfsvoering (Facility management, HRM, Financiën en ICT).

Op deze schaal kan een tabel worden gemaakt, waarin per antwoordcategorie een percentage weergegeven kan worden. Tevens kan met behulp van een formule een rapportcijfer worden afgeleid <sup>1</sup>

	Oplossing van klacht						Rapport cijfer
	(Ze)er ontevreden		Neutraal		(Ze)er tevreden		
	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	
Facilitair	20	8,2%	96	39,2%	129	52,7%	6,6
HRM	5	7,4%	31	45,6%	32	47,1%	6,5
Financiën	0	0,0%	4	50,0%	4	50,0%	7,2
ICT	9	12,2%	26	35,1%	39	52,7%	6,5

### Snel management:

Snelle managers kijken naar het gemiddelde rapportcijfer, alles wat boven een 7 uitsteekt is prima, daaronder is rood/foute boel: ingrijpen.

### Beter management:

Betere managers kijken wat breder, want die weten dat een gemiddelde van een 7 tot stand kan komen door 10 zevens, maar even goed door 5 negens en 5 vijven, waardoor de snelle managers de helft van hun klanten kwijtraken zonder het gemerkt te hebben. De betere manager kijkt niet alleen naar de rapportcijfers, maar vooral naar de percentages klanten met een ontevredenheidsscore: daar liggen zijn kansen voor verbetering. In dit onderzoek is de respondenten gevraagd om een toelichting bij elke dimensie:

The screenshot shows a web browser window displaying a survey form. The form is titled 'Beschikbaarheid' and contains several Likert scale items. The scale has six points: 'zeer ontevreden', 'ontevreden', 'neutraal', 'tevreden', 'zeer tevreden', and 'geen mening / niet van toepassing'. Each item has a radio button corresponding to each scale point. The items are:

- Beschikbaarheid van medewerkers op het moment dat je ze nodig hebt
- Tijd die medewerkers voor jou hebben
- Openings tijden
- Mate waarin de afdeling in staat is om de door jou gevraagde producten en diensten daadwerkelijk te leveren.

Below the scales, there is a text box for comments: 'Als je hierbij iets wil toelichten dan kan dat hier.' At the bottom of the form, there are buttons for 'Vorige' and 'Volgende'.

Juist de teksten die de respondenten hier hebben geleverd leveren bruikbare aanwijzingen voor de betere manager om te kijken waar vooral de pijn zit.

We hebben overigens niet alleen gevraagd hoe tevreden men is over het desbetreffende onderwerp; Per aspect hebben we ook een score gevraagd over het belang dat men aan dit aspect hecht.

<sup>1</sup> Rapportcijfer =  $(x-1) * 2,25 + 1$ , waarbij  $x=1$  voor "zeer ontevreden" en  $x=5$  voor "zeer tevreden". de gemiddelde score van een item, die varieert tussen 1 en 5 wordt daartoe in de plaats van  $x$  geplaatst. Probeer maar es met een 3,50 (het precieze midden tussen 1 en 5):  $(3,5-1) * 2,25 + 1 = 5,5$ , de precieze grens tussen voldoende en onvoldoende....

Dit is niet zonder belang, want sommige dingen kunnen misschien wel heel gunstig scoren, maar volstrekt onbelangrijk zijn voor u: Stelt u zich voor dat een frontofficemedewerker zich uitermate vriendelijk inspant om u uit te leggen op welke knop u moet klikken op uw scherm, maar die dermate ondeskundig is dat het absoluut niet lukt. U zult vriendelijkheid van de medewerker minder belangrijk vinden dan zijn deskundigheid.

De totale score op het belang van elk dienstverleningsaspect geeft een gewicht aan het oordeel erover: Ik word liever snel geholpen dan dat ik een kopje koffie krijg aangeboden tijdens het lange wachten.

We krijgen dan te maken met een rangschikking van de scores op basis van het belang dat er aan gehecht wordt door de respondenten: In onderstaande figuur is zichtbaar hoe dat werkt;

<b>Quadrant 1: Oordeel Hoog, Belang Laag</b>	<b>Quadrant 2: Oordeel Hoog, Belang Hoog</b>
<b>Bezuinigen</b>	<b>Koesteren</b>
<b>Quadrant 3: Oordeel Laag, Belang Laag</b>	<b>Quadrant 4: Oordeel Laag, Belang Hoog</b>
<b>Laten zitten</b>	<b>Prioriteit</b>

Het belangrijkste resultaat zien we in het laatste kwadrant: Als respondenten iets als erg ongunstig beoordelen, terwijl zij dit als erg belangrijk scoren, dan is het zaak om hieraan de grootste prioriteit te geven.

In tegenstelling hierop geeft het kwadrant linksboven aan dat een dure koffie-automaat in de wachtruimte misschien beter vervangen kan worden door een cursus deskundigheid van de medewerker uit vorig voorbeeld. Een bezuinigingsmogelijkheid dus...

## Slotvraag

Ik wacht momenteel op voeding van jullie:

Het procesmodel zoals dat nu als landelijk wordt geïntroduceerd 10.2.e

De vragenlijst zoals die onlangs is gepresenteerd en 10.2.g

De registratie van klagers bij de verschillende eenheden/regio's. Hoe is dit nu geregeld en wat zijn jullie voornemens voor de toekomst voor inrichting van het registratiesysteem (?)

Reactie van jullie op dit voorstel dat wat mij betreft ook een dynamisch karakter zal hebben. Ook als jullie nog iets vinden ontbreken hoor ik dat graag.

Vriendelijke groet,

10.2.e

6 Oktober 2013