



Klachtenbeheer & klachtenmanagement binnen de lokale politie een explorerend onderzoek

K. Croonen

Studiedag 26.11.2009



I. SITUERING & METHODIEK

1. Situering van het explorend onderzoek

“Risico ontstaat door niet te weten wat je aan het doen bent”

Warren Buffet 1930

2. Methodiek

- schriftelijke bevraging via (digitale) enquête
- hoofdlijnen afgebakend :
 1. definiëring en afbakening van het onderwerp,
 2. praktische organisatie van het klachtenbeheer,
 3. behandeling van de klachten,
 4. aanwezigheid van een klachtenmanagement,
 5. cultuur en communicatie rond het klachtenbeheer en klachtenmanagement

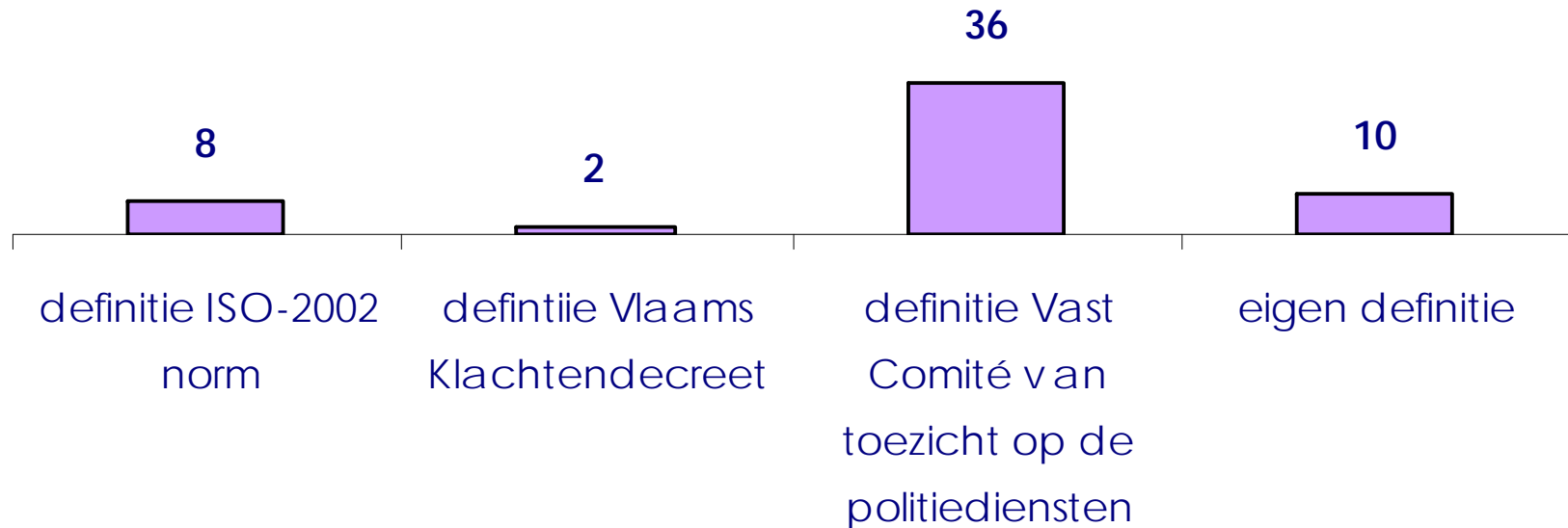




II. Resultaten

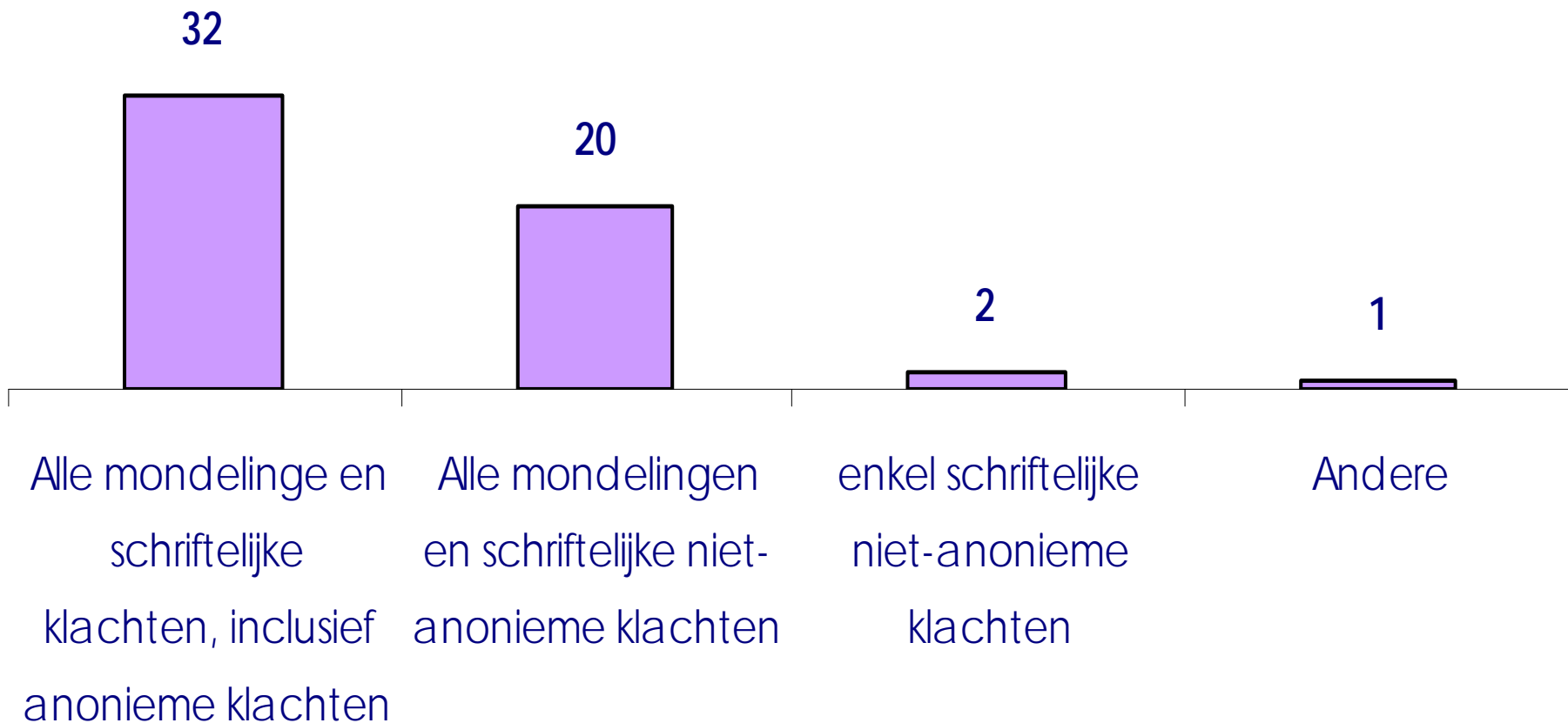
1. Definiëring en afbakening begrip 'klacht'

Gehanteerde definitie van het begrip klacht





Klachten die binnen de politiezone worden aanvaard





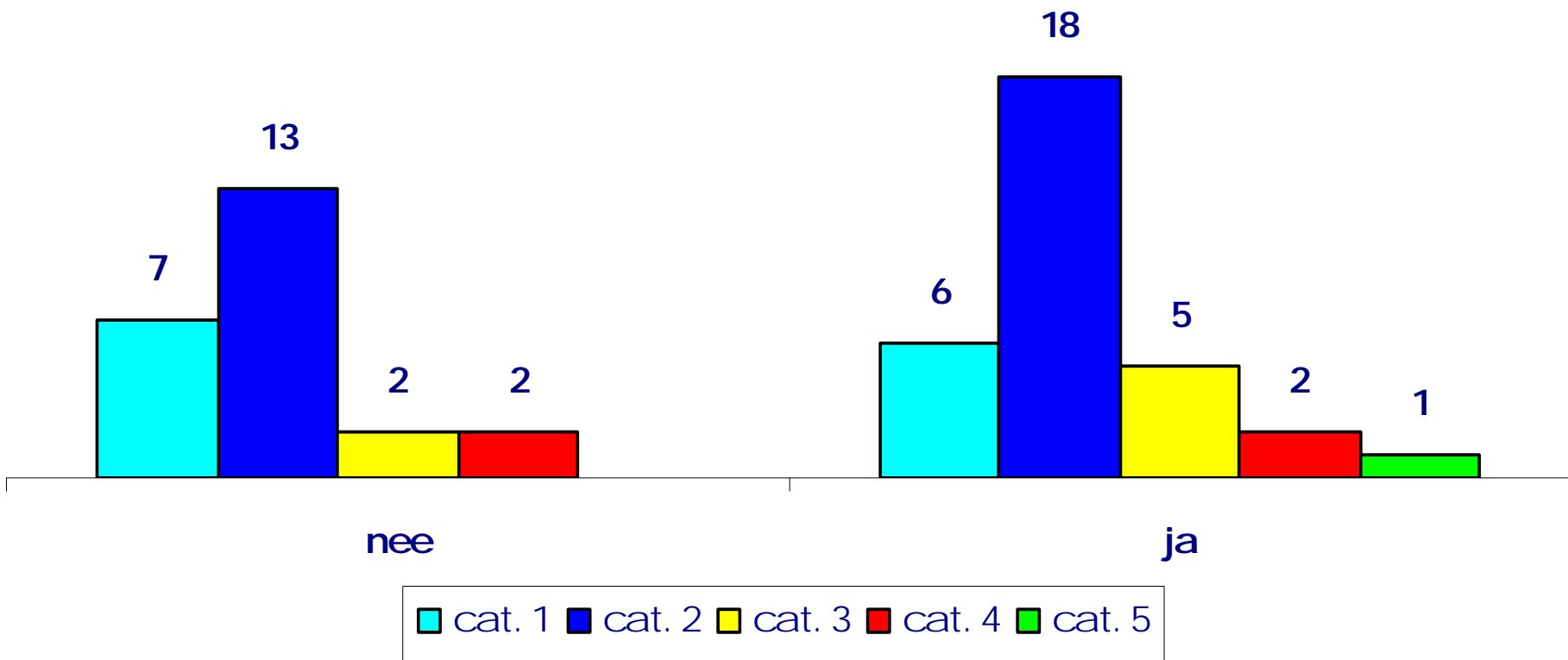
2. Praktische organisatie van het klachtenbeheer

- de klachtenbeheerder wordt veelal binnen het bestaande personeelsbestand aangeduid, die deze taak combineert met een andere (hoofd)functie. De grootte van de zone blijkt hierbij een significante variabele.
- In het merendeel van de gevallen genoot de klachtenbeheerder geen specifieke opleiding noch werd een specifiek functieprofiel vooropgesteld.
- Volgens de resultaten van de bevraging heeft de klachtenbeheer een zekere onafhankelijke positie.



3. Behandeling van de klachten

Is er een uitgeschreven procedure ?





3a. Ontvangst en onthaal

Copyright 2006 by Randy Glasbergen.
www.glasbergen.com

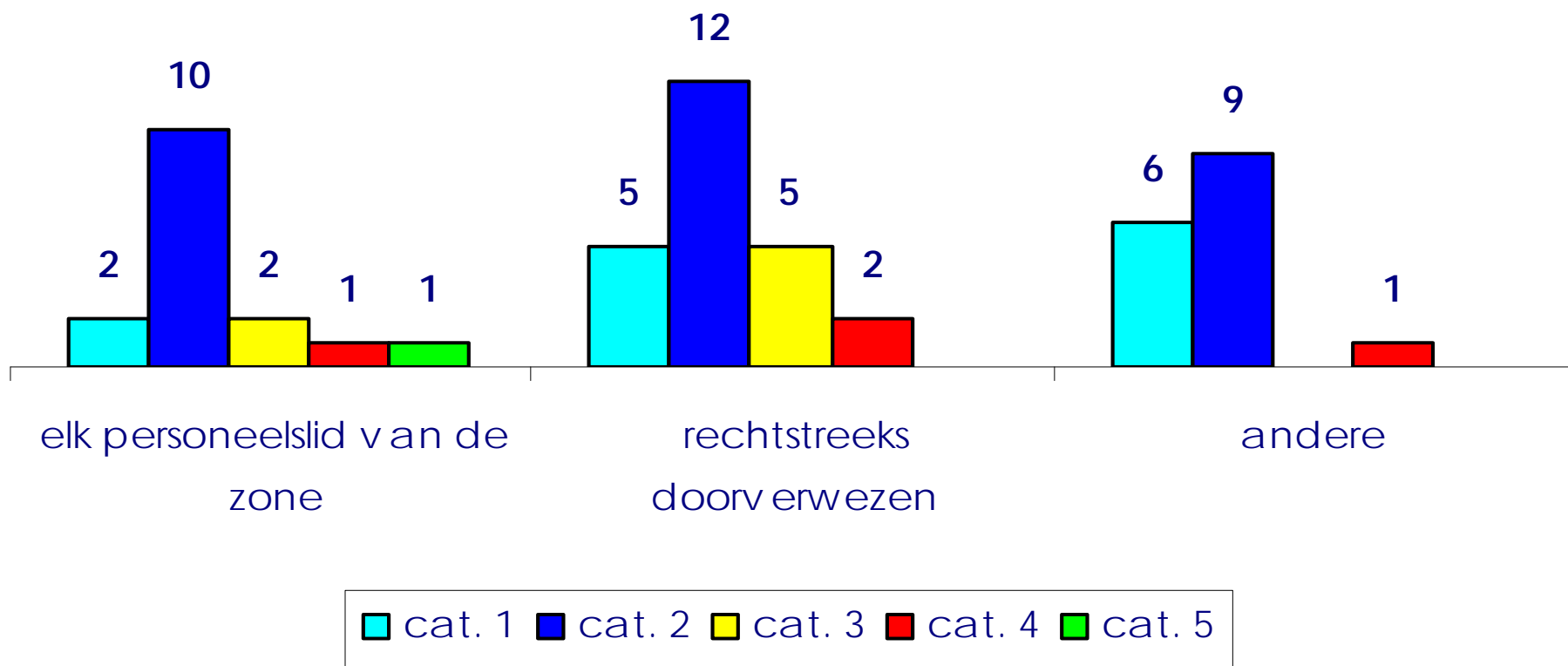


“Thank you for continuing to hold. Your call is very important to us. So important that someday we may actually hire enough people to answer our phones.”



3a. Ontvangst en onthaal

Door wie gebeurt het akteren van klachten ?

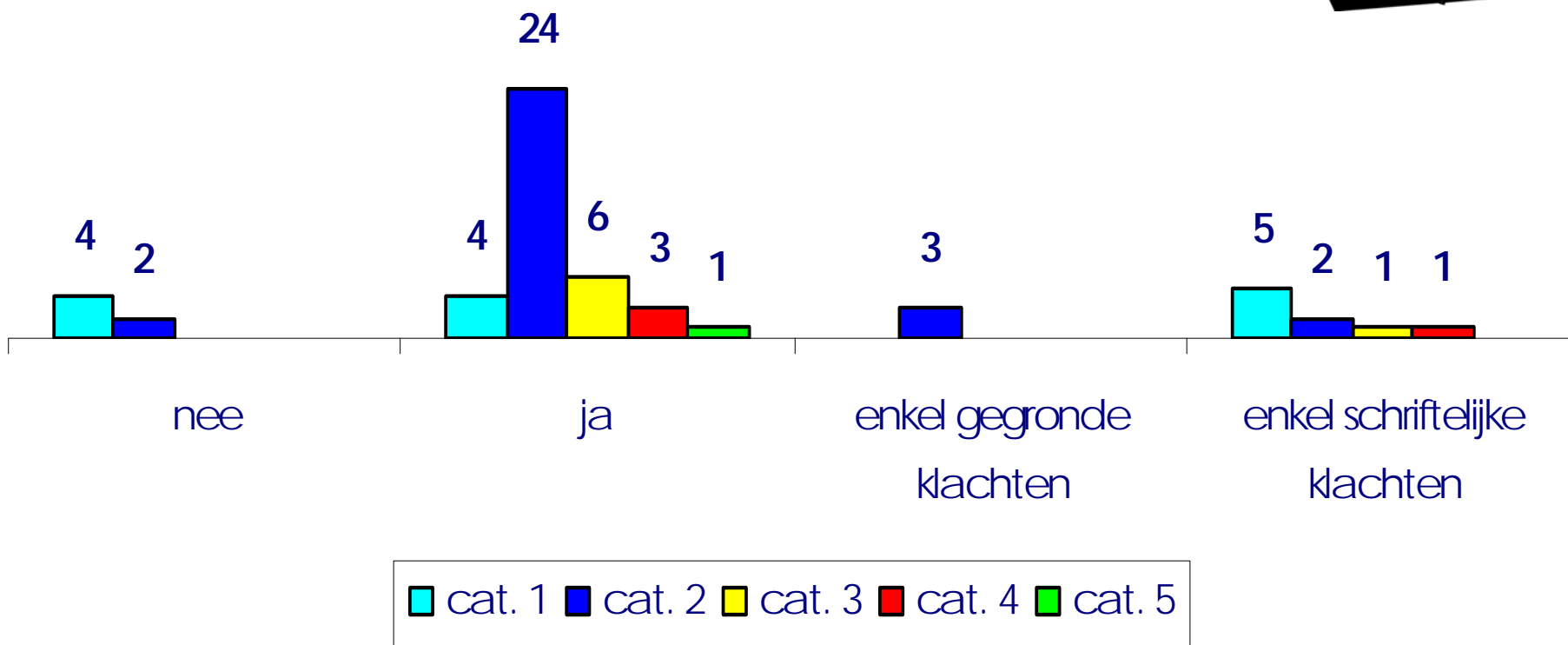




3b. Registratie



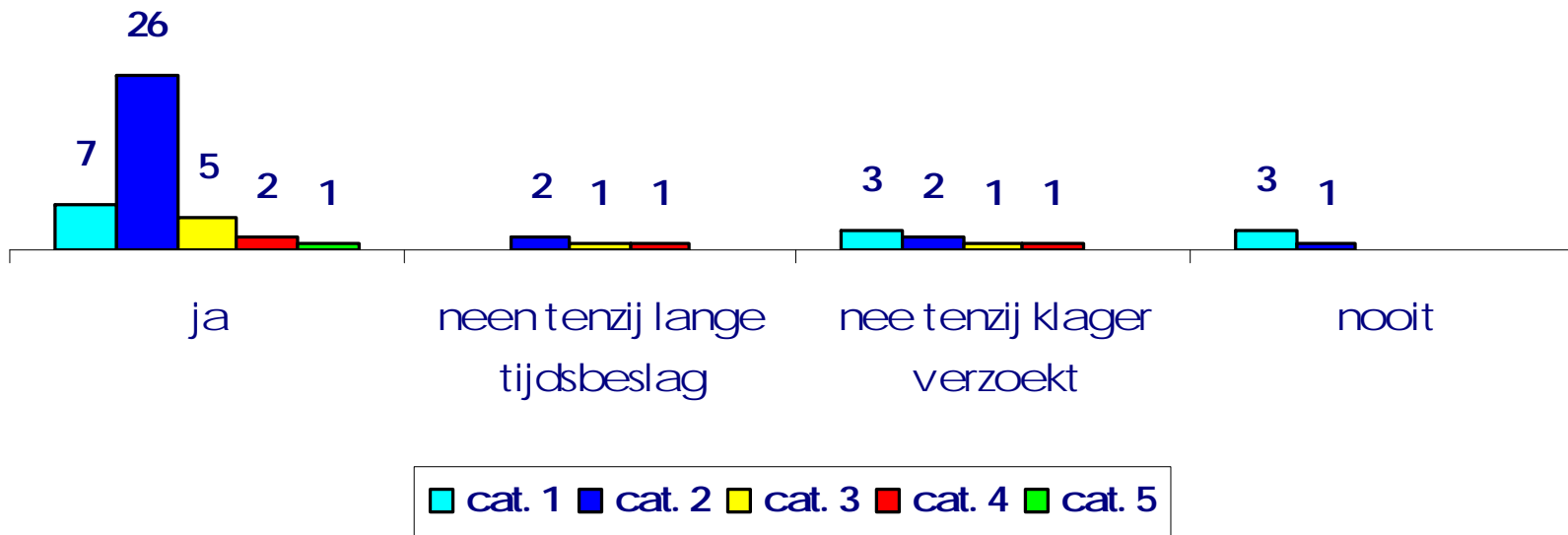
Worden de klachten geregistreerd?





3c. Ontvangstmelding

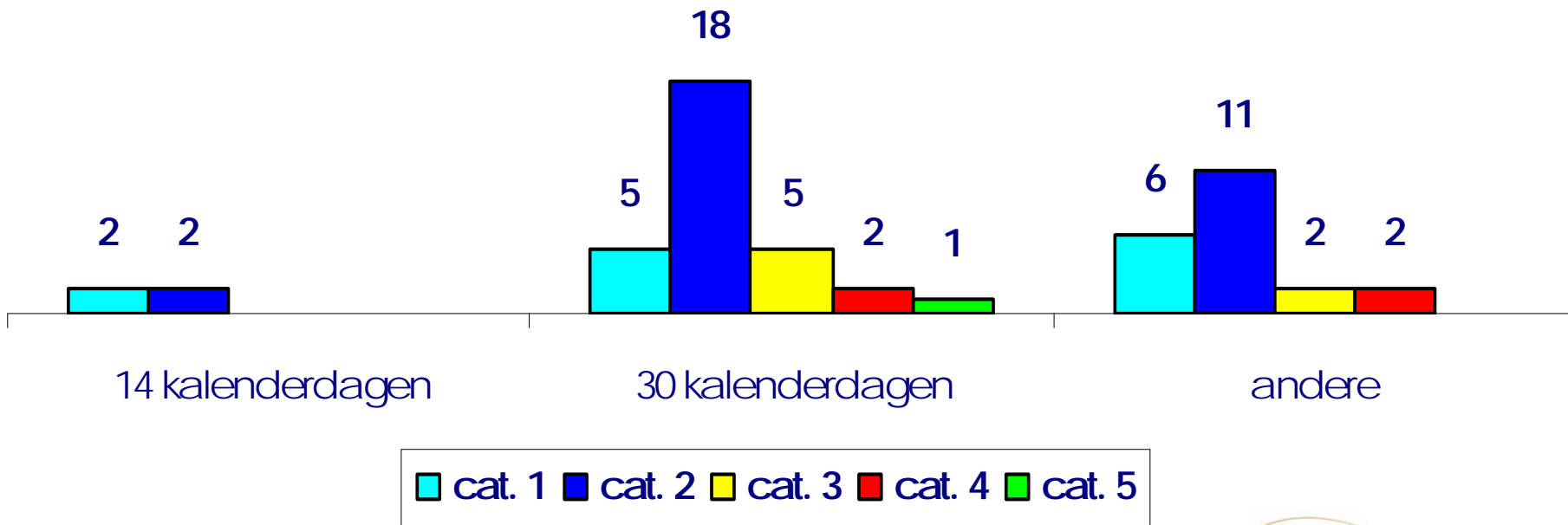
Krijgt de klager een ontvangstmelding?





3d. afhandelingstermijn

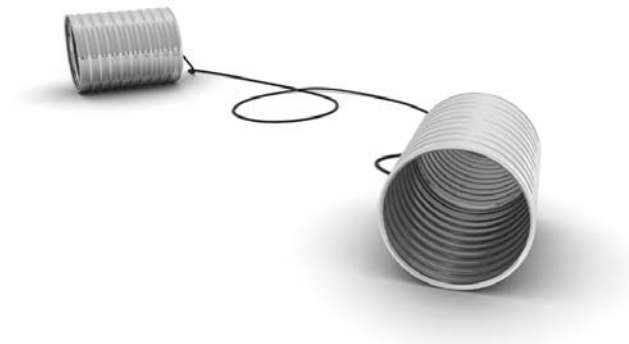
Binnen welke termijn worden de meeste klachten afgehandeld?





3e. Communicatie van de resultaten van het onderzoek

- ⇒ **naar het beleid (korpschef, bestuurlijke overheid)**
- ⇒ **naar de klager**
- ⇒ **naar de betrokken personeelsleden**
- ⇒ **naar andere internen**
- ⇒ **naar externen (comité P, AIG, tuchtraad,**





4. Klachtenmanagement

Copyright 2003 by Randy Glasbergen.
www.glasbergen.com

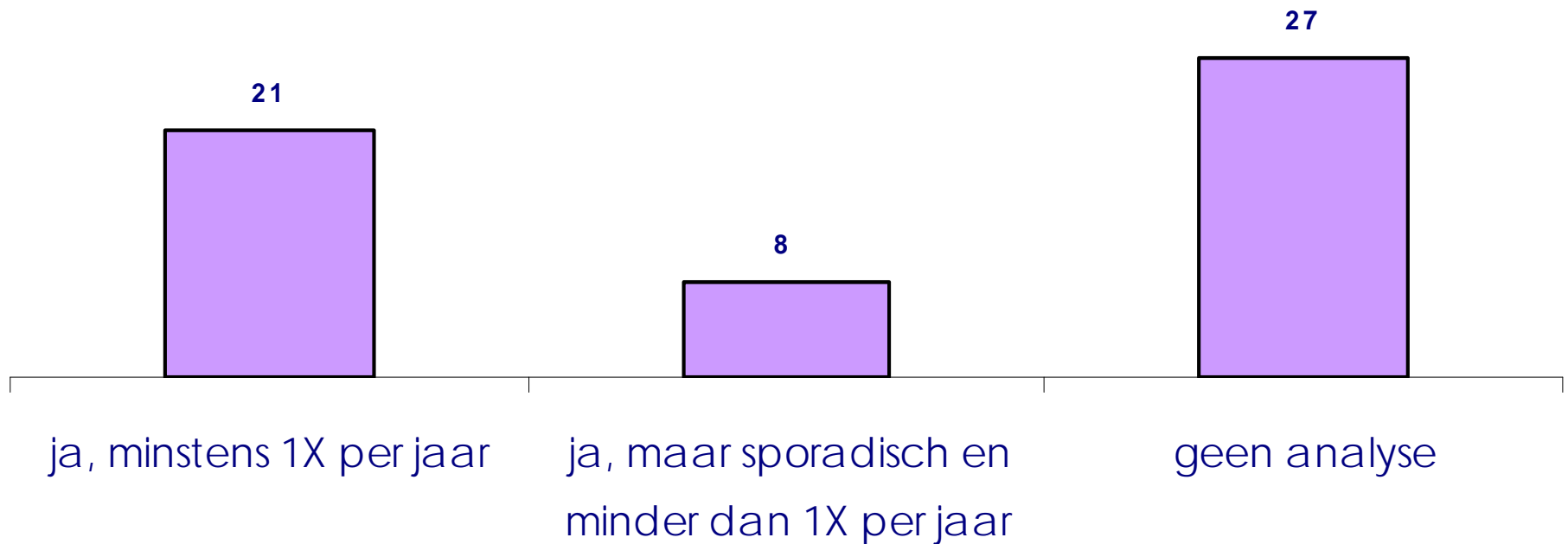


“Yes, I’ve learned from my mistakes. I’ve learned if you call them ‘missed opportunities’ you get in less trouble.”



4. Klachtenmanagement

Worden de klachten geanalyseerd ?





5. Klachtencultuur

-  Klachtenmanagement is een onderdeel van klantenmanagement
-  Klachtenbeheer moet steeds leiden tot een voor de burger bevredigend eindresultaat
-  Een grotere toegankelijkheid betreffende het indienen van klachten bevordert een ongewenste klaagcultuur
-  Professionalisering van de klachtenbehandeling leidt tot responsabilisering van de gehele organisatie
-  Professionalisering van de klachtenbehandeling leidt tot attitudeverbetering en beter werk van de individuele werknemer
-  Goede klachtenbehandeling is een symbool van openheid en burgergerichtheid
-  Klachten zijn merendeel een onterechte kritiek om een andere procedure te vertragen of de politie in een kwaad daglicht te stellen
-  Hoe minder klachten, hoe beter de organisatie werkt



Slotbeschouwing

