

Wederhoortabel conceptrapport Recht van klagen

Nr.	Inzagepartij	Hst / paragraaf	Te corrigeren tekst (eerste...laatste woord)	Argumentatie / onderbouwing van uw reactie	Reactie Inspectie
1	Politie	Samenvatting, 1 <sup>e</sup> alinea en blz. 6 paragraaf 1.1 2 <sup>e</sup> alinea	Het.....wegneemt	Politie kent drie doelen ipv een uitgangspunt: het lerend vermogen versterken, herstel van vertrouwen van de burger in de politie en het imago van de politie verbeteren.	Overgenomen
2	Politie	Blz. 5, 2 <sup>e</sup> , 3 <sup>e</sup> en 4 <sup>e</sup> alinea	Afzonderlijke...klachtrecht	Naar inzicht van de politie valt de sturingsinformatie op basis van openbare bronnen buiten de scope van deze opdracht. Deze passages gaan over de lerende organisatie in haar bredere context en niet over het leren vanuit klachtbehandeling.	<p>Niet overgenomen</p> <p>De Inspectie verschilt op dit punt met u van mening.</p> <p>De Inspectie signaleert dat de politie uitingen van ongenoegen gericht tegen een concrete gedraging van een ambtenaar van politie, gedaan op sociale media niet betreft in de structuur voor het leren van klachten.</p> <p>De politie definieert namelijk een klacht als 'iedere uiting van ongenoegen gericht tegen een concrete gedraging van een ambtenaar van politie.'</p> <p>(Uitvoeringsregeling klachtbehandeling politie 2018, art. 1)</p> <p>Een klacht op</p>

## Wederhoortabel conceptrapport Recht van klagen

					sociale media valt ook onder deze definitie.
3	Politie	Blz. 5 laatste alinea	Het...analyseren	"maar...." past hier niet bij. Trends kunnen zien en analyses kunnen uitvoeren zeggen niets over de uniformiteit van de uitvoering (klachtbehandeling).	Overgenomen
4	Politie	Blz.6 paragraaf 1.1	Voetnoot 4	In de uitvoeringsregeling klachtbehandeling 2018 is de definitie klacht opgenomen	Overgenomen
5	Politie	Blz. 6 paragraaf 1.1	Vormvrij	Een klacht is niet vormvrij. Zie uitvoeringsregeling klachtbehandeling politie 2018 artikel 2 lid 2 en artikel 4 lid 1 en lid 2 en AWB-artikel 9.4 lid 2	Niet overgenomen De Inspectie verschilt op dit punt met u van mening. De Awb laat het aan klagers vrij om mondeling of schriftelijk te klagen. Artikel 9.4 Awb en <i>Uitvoeringsregeling klachtbehandeling politie 2018</i> , art. 2 lid 2 hebben enkel betrekking op een deel van de klachten, namelijk op de behandeling van uitingen van ongenoegen die zijn ingediend in de vorm van een klaagschrift.
<b>Aanvullende opmerkingen:</b>					
6	Politie	Blz. 3 Samenvatting Aanleiding		Zie wederhoortabel, punt 1	Overgenomen

## Wederhoortabel conceptrapport Recht van klagen

7	Politie	Blz. 4 Samenvatting, bevindingen, Het opvolgen van klachten		Opm: dit is niet van toepassing op alle eenheden. Suggestie wijzigen: In een groot aantal politie-eenheden investeren deze medewerkers VIK....	Overgenomen
8	Politie	Blz. 4 Samenvatting, bevindingen, Het opvolgen van klachten		Suggestie aanvullen: klachtbehandeling om het grote aantal klachten kwalitatief goed te kunnen blijven behandelen.	Overgenomen
9	Politie	Blz. 4 Samenvatting, Het leren van klachten		Opm: rol van VIK komt onvoldoende tot uiting Suggestie aanvullen: voorkomen, dit wordt geïnitieerd en uitgeleerd vanuit de verantwoordelijke rol van VIK, door preventiecoördinatoren.	Overgenomen
10	Politie	Blz. 5 Samenvatting, Het leren van klachten		Opmerking: de inspectie doet hier een uitspraak over besluitvorming die niet nader wordt onderbouwd in het rapport.	Niet overgenomen
11	Politie	Blz. 5 Samenvatting, Het leren van klachten		Zie wederhoortabel, punt 2	Niet overgenomen
12	Politie	Blz. 5 Samenvatting, Het leren van klachten		Zie wederhoortabel, punt 3	Overgenomen
13	Politie	Blz. 5 Samenvatting, Het leren van klachten		Tekstueel: gebruikersonvriendelijkheid ipv gebruiksvriendelijkheid	Overgenomen
14	Politie	Blz. 6 Paragraaf 1.1		Opm: de politie heeft een definitie mbt klacht: iedere uiting van ongenoegen gericht tegen een concrete gedraging van een ambtenaar van politie. Suggestie wijziging: dit aanpassen	Overgenomen
15	Politie	Blz. 6 Paragraaf 1.1		Opm: een klacht richt zich niet tegen de politie maar tegen het bestuursorgaan. Overweging tot wijzigen: politie wijzigen in de Korpschef als bestuursorgaan	Niet overgenomen Formulering als bedoeld in Awb art.9:1 onder 2 en Uitvoeringsregeling klachtbehandeling politie 2018 art. 1.

## Wederhoortabel conceptrapport Recht van klagen

16	Politie	Blz. 6 Paragraaf 1.1		Zie wederhoortabel, punt 5	Niet overgenomen
17	Politie	Blz. 6 Paragraaf 1.1		Suggestie aanvullen: ingediend. De politie heeft dit voor de burger vereenvoudigd door het aanbieden van een digitaal invulformulier op <a href="http://www.politie.nl/">www.politie.nl/</a> klacht	Niet overgenomen Past niet in deze context
18	Politie	Blz. 6 Paragraaf 1.1		Zie wederhoortabel, punt 1	Overgenomen
19	Politie	Blz. 6 Paragraaf 1.1	Voetnoot	Zie wederhoortabel, punt 4	Overgenomen
20	Politie	Blz. 7 Paragraaf 1.3 Doelstelling		Tekstueel: woordje 'te' weglaten	Overgenomen
21	Politie	Blz. 7 Paragraaf 1.3 Doelstelling		Tekstueel: er ontbreekt hier een woord	Overgenomen
22	Politie	Blz. 7 Paragraaf 1.3		Opm: het gaat niet om conflicten maar om het vermogen tot oplossing van situaties waarbij uitingen en gevoelens van ongenoegen bij burgers aan de orde zijn. Suggestie: het geel gearceerde verwijderen	Overgenomen
23	Politie	Blz. 7 Paragraaf 1.3 Afbakening		Opm: onduidelijk is wat bedoeld wordt met overige aspecten.  Zie eerdere opmerking wederhoortabel, punt 2. Buiten scope vallen dus ook klachten / maatschappelijke onvrede in de samenleving / sociale media die niet geleid hebben tot een klacht	Overgenomen Zin is verwijderd  Niet overgenomen Zie antwoord bij punt 2
24	Politie	Blz. 8 Paragraaf 1.3 Afbakening		Opm: er zijn meerdere sectorhoofden in deze gaat het om het Sectorhoofd VIK van de Korpsstaf	Overgenomen
25	Politie	Blz. 8 Paragraaf 1.3 Afbakening		Wijzigen: het betreft Korpsstaf	Overgenomen
26	Politie	Blz. 8 Paragraaf 1.3 Afbakening		Tekstueel: zijn moet 'is' zijn.	Overgenomen
27	Politie	Blz. 9 Paragraaf 2.1		Tekstueel: het woord 'een' dient ingevoegd te worden	Overgenomen
28	Politie	Blz. 9 Paragraaf 2.1		Tekstueel: politie-eenheden	Overgenomen
29	Politie	Blz. 9 Paragraaf 2.1		Opm: deze zin klopt niet. Inrichting van VIK is niet bepaald in de uitvoeringsregeling en ook niet van de werkwijze van team VIK in zijn geheel. De werkwijze van cluster klachten is vastgelegd in de uitvoeringsregeling.	Overgenomen
30	Politie	Blz. 9 Paragraaf 2.1		Aanvullen: en integrale veiligheid en preventie (Daar geven ze ook leiding aan)	Niet overgenomen

## Wederhoortabel conceptrapport Recht van klagen

					Formulering ter verduidelijking aangepast
31	Politie	Blz. 9 Paragraaf 2.1		Aanvullen: en beoordeelt	Niet overgenomen Zoals bedoeld in Uitvoeringsregeling klachtbehandeling politie 2018, art. 3. In art. 5 lid 4 is het beoordelen specifiek voorbehouden aan het bevoegd gezag.
32	Politie	Blz. 9 Paragraaf 2.1		Suggestie aanvullen: In de meeste politie-eenheden zijn de klachtencoördinatoren ook belast met het behandelen van klachten. Het gaat hierbij dan vaak om de complexere klachten.	Niet overgenomen Coördinator bespreekt en adviseert klachtbehandelaar Formulering ter verduidelijking aangepast
33	Politie	Blz. 9 Paragraaf 2.1 Intake		Opm: het gaat niet alleen om een inhoudelijk gesprek. Suggestie: welke interventie kan bijdragen aan een passende oplossing.	Overgenomen
34	Politie	Blz. 9 Paragraaf 2.1 Intake		Tekstueel: beleving ipv situatie	Overgenomen
35	Politie	Blz. 10 Paragraaf 2.1 Intake		Opm: klopt niet Aanvullen: maken rapport op als klager voortzetting wil naar de 2e fase	Niet overgenomen Uit uw opmerking maak ik op dat de politie hier de eigen uitvoeringsregeling wellicht onjuist toepast. De Uitvoeringsregeling klachtbehandeling politie 2018, art. 5 lid 5 bepaalt immers dat de

Wederhoortabel conceptrapport Recht van klagen

					klachtbehandelaar een rapport opmaakt omtrent de klachtbehandeling in de eerste fase. Dit om analyse en het vastleggen van leermomenten en verantwoording te waarborgen. Dus ook wanneer de klager geen voortzetting wil naar de tweede fase. Zie ook de Toelichting bij art. 5 bij lid 5 en 6.																																				
36	Politie	Blz. 10 Paragraaf 2.1 Intake		Aanvullen: Indien klager van oordeel is, dat zijn klacht niet naar behoren is behandeld	Niet overgenomen Uit de gesprekken blijkt dat het hier ook klachten betreft waarin de klager tevreden is over de wijze van klachtbehandeling maar niet over de beoordeling van de klacht.																																				
37	Politie	Blz. 10 Paragraaf 2.1 Klachtencommissies	Tabel	- informatie voor de tabel (pagina 10 conceptrapport), aangevuld met cijfers voor 2021 en 2022 (excel)	Niet overgenomen. De Inspectie stelt vast dat de hier gepresenteerde cijfers over 2016 t/m 2020 afwijken van de geciteerde Analyse																																				
<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">Aantal afgeronde klachten</th> <th>2016</th> <th>2017</th> <th>2018</th> <th>2019</th> <th>2020</th> <th>2021</th> <th>2022</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td><b>Aannemen</b></td> <td><b>Totaal</b></td> <td><b>1.687</b></td> <td><b>2.025</b></td> <td><b>2.073</b></td> <td><b>2.211</b></td> <td><b>3.204</b></td> <td><b>3.837</b></td> <td><b>2.833</b></td> </tr> <tr> <td><b>Eerste</b></td> <td><b>Totaal</b></td> <td><b>7.577</b></td> <td><b>7.335</b></td> <td><b>7.221</b></td> <td><b>7.900</b></td> <td><b>9.843</b></td> <td><b>10.056</b></td> <td><b>9.396</b></td> </tr> <tr> <td><b>Tweede</b></td> <td><b>Totaal</b></td> <td><b>471</b></td> <td><b>328</b></td> <td><b>236</b></td> <td><b>199</b></td> <td><b>220</b></td> <td><b>236</b></td> <td><b>144</b></td> </tr> </tbody> </table>					Aantal afgeronde klachten		2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	<b>Aannemen</b>	<b>Totaal</b>	<b>1.687</b>	<b>2.025</b>	<b>2.073</b>	<b>2.211</b>	<b>3.204</b>	<b>3.837</b>	<b>2.833</b>	<b>Eerste</b>	<b>Totaal</b>	<b>7.577</b>	<b>7.335</b>	<b>7.221</b>	<b>7.900</b>	<b>9.843</b>	<b>10.056</b>	<b>9.396</b>	<b>Tweede</b>	<b>Totaal</b>	<b>471</b>	<b>328</b>	<b>236</b>	<b>199</b>	<b>220</b>	<b>236</b>	<b>144</b>	
Aantal afgeronde klachten		2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022																																	
<b>Aannemen</b>	<b>Totaal</b>	<b>1.687</b>	<b>2.025</b>	<b>2.073</b>	<b>2.211</b>	<b>3.204</b>	<b>3.837</b>	<b>2.833</b>																																	
<b>Eerste</b>	<b>Totaal</b>	<b>7.577</b>	<b>7.335</b>	<b>7.221</b>	<b>7.900</b>	<b>9.843</b>	<b>10.056</b>	<b>9.396</b>																																	
<b>Tweede</b>	<b>Totaal</b>	<b>471</b>	<b>328</b>	<b>236</b>	<b>199</b>	<b>220</b>	<b>236</b>	<b>144</b>																																	

Wederhoortabel conceptrapport Recht van klagen

				Totaal afgerond	9.735	9.688	9.530	10.310	13.267	14.129	12.373	Jaarverslagen 2020 van de Korpsstaf van 30 maart 2022. De afwijking is niet nader onderbouwd.
				Peildatum: 13-7-2023 Bron: documentum (administratief klachtensysteem)								
38	Politie	Blz. 10 Paragraaf 2.1 Capaciteit		Wat bedoelt de inspectie hiermee? Is de formatie niet toereikend, is het vermogen niet toereikend?								Overgenomen Het betreft hier het vermogen om klachten tijdig en op de voorgeschreven wijze te behandelen.
39	Politie	Blz. 11 Paragraaf 2.1 Capaciteit		Waarop baseert de inspectie deze constatering? Is de huidige formatie voldoende? Of is met de toevoeging uit de basisteams er voldoende capaciteit.								Overgenomen Formulering ter verduidelijking aangepast
40	Politie	Blz. 12 Paragraaf 3.1		Opm: er zijn meerdere workshops verzorgd niet alleen door de NOM Aanvullen: die onder andere zijn verzorgd								Overgenomen
41	Politie	Blz. 13 Paragraaf 3.2 Voorlichting		Opm: Waarop baseert de inspectie deze conclusie? Aanzienlijke groep, hoeveel zijn dat er?								Overgenomen
42	Politie	Blz. 13 Paragraaf 3.2 Voorlichting		Observatie teamchefs: Wij timmeren hard aan de weg om ons imago te verbeteren, laagdrempelig te zijn etc. en als ook wij dit zelf steeds blijven herhalen, het beeld blijven bevestigen komen wij er nooit vanaf. Andere TC: Ik ben het eens met dat schrik voor VIK niet bijdraagt aan wie we willen zijn. Tegelijk is dit nog steeds wel aan de orde. Het is een populistisch taalgebruik waar we denk ik niet aan moeten meewerken in een stuk zoals dit.								Niet overgenomen 'Schrik voor VIK' is een citaat van een door gesprekspartners gehanteerde term.
43	Politie	Blz. 13 Paragraaf 3.2 Voorlichting		Observatie: Is tegenstrijdig met het voorgaande dat collega's steeds meer openstaan, "reflectiever" zijn geworden, etc.								Overgenomen Formulering ter verduidelijking aangepast
44	Politie	Blz. 14 Paragraaf 3.3 Overzicht		Zie wederhoortabel, punt 2								Niet overgenomen

## Wederhoortabel conceptrapport Recht van klagen

					Zie antwoord bij punt 2
45	Politie	Blz. 14 Paragraaf 3.3 Overzicht		Aanvullen: uit 2018	Overgenomen
46	Politie	Blz. 14 Paragraaf 3.3 Overzicht		Observatie: gemist wordt de notie dat - als klagers willen klagen - het proces steeds toegankelijker wordt. De vindbaarheid van informatie is vereenvoudigd etc. Ook wordt gemist de vaststelling dat "iets roepen" op de sociale media tegenwoordig ook een trend is (maatschappelijk ongenoegen) waarbij het bijv. gaat om hoeveel likes of volgens je krijgt of kan scoren, of dat men een politiek standpunt wil verkondigen of een ontwikkeling wil beïnvloeden en dat dat niets met het daadwerkelijk willen indienen van een klachten te maken heeft.	Niet overgenomen Zie antwoord bij punt 2
47	Politie	Blz. 14 Paragraaf 3.3 Overzicht		Opmerking: bedoelt de inspectie hier Documentum mee?	Overgenomen Formulering ter verduidelijking aangepast
48	Politie	Blz. 17 Paragraaf 4.2 Facilitering		Opm: wat wordt bedoeld met de 'bedoeling'	Overgenomen
49	Politie	Blz. 18 Paragraaf 4.4		Tekstueel: het woord 'uit' staat 2x vermeld	Overgenomen
50	Politie	Blz. 18 Paragraaf 4.4		Suggestie aanvullen: dat dit steekproefsgewijs gecontroleerd wordt en feedback op wordt gegeven ter verbetering?	Niet overgenomen In het onderzoek is dit niet specifiek vastgesteld.
51	Politie	Blz. 18 Paragraaf 4.4		Observatie: Dit is tegenstrijdig met hetgeen ervoor vermeld is, dat essentiële stappen zijn gezet voor landelijke uniformiteit. Suggestie: gehele zin verwijderen, de zin daarvoor geeft al de essentie aan tot het ontwikkelen van plannen voor een zaakstelsel.	Overgenomen Deze formulering heeft betrekking op de toezegging van de minister. Formulering ter verduidelijking aangepast
52	Politie	Blz. 18 Paragraaf 4.4		Tekstueel: beid dient 'biedt' te zijn	Overgenomen