

**Een klacht is een gratis advies** (2018). G. Jacobs, T. Hak, G. Vanderveen, M. Flory, T. Thuis, S. Valkeman en M. Franken (Rotterdam School of Management, Erasmus Universiteit, Rotterdam). Politiekunde 96

### Onderzoeksvragen

1. Via welke 'kanalen' kan de politie een realistisch beeld krijgen van uitingen van ongenoegen van burgers?
2. In welke 'kanalen' kan de politie aanleidingen vinden voor heomzetten van klachten tot 'leermomenten' op meerdere niveaus in de organisatie?

### Methoden van onderzoek

- literatuurstudie en documentenanalyse
- analyse berichten social media; kwantitatief en kwalitatief
- kwantitatieve analyse jaarverslagen klachtencommissies
- 13 interviews met (groepen) politiefunctionarissen, 16 met (groepen) burgers en 17 instanties en mensen met kennis over klachten van burgers.

### Samenvatting

In dit onderzoek staat de vraag centraal welke andere kanalen, naast de klachtenregeling, de politie zoal zou kunnen gebruiken om handen en voeten te geven aan het streven om "oog en oor" te hebben voor wat er leeft in de samenleving.

Allereerst is er een exploratief onderzoek verricht om de relevante context van klachtenbehandeling goed in beeld te krijgen. Hieruit blijkt dat alleen klachten in behandeling genomen in de klachtenregeling waar het om concreet gedrag gaat van een politieambtenaar en de klager degene is tegen wie de dit gedrag begaan is.

Vervolgens is voor de analyse van cases studies een *mixed method* benadering gehanteerd: interviews, documentenanalyse enerzijds, een kwantitatieve analyse van social media en de tientallen jaarverslagen van de klachtencommissies anderzijds.

Uit de resultaten blijkt dat via de klachtenregeling van de politie vrij systematisch van klachten op individueel niveau wordt geleerd. Dit wordt bereikt en ondersteund door diverse activiteiten zoals gesprekken met de klager, gesprekken met de leidinggevende en trainingen. Burgers hebben echter meer en ook andere klachten dan die voorzien zijn in de klachtenregeling, en zij uiten die via andere kanalen. Indien de politie meer vormen van ongenoegen van burgers wil waarnemen en hiervan wil leren blijken direct contact, social media, en intermediërende organisaties zoals de ombudsman hiervoor geschikte kanalen.

De onderzoekers hebben weinig voorbeelden gevonden waar men aangeeft geleerd te hebben van klachten op deze drie alternatieve kanalen, terwijl die potentie er wel is. Zo blijkt bijvoorbeeld uit de case studies dat de sociale media een bron zijn van gratis advies van experts en dat de politie kan leren van deze klachten op alle niveaus in de organisatie. Leren betreft hier meestal inzichten die met concreet politiehandelen te maken hebben. Wat daarnaast duidelijk is geworden, is dat agenten ondersteuning nodig hebben bij het omgaan met vaak emotioneel geladen klachten via deze kanalen.

Agenten blijken een duidelijk idee te hebben over wat 'leren' is. Leren heeft voor hen meestal te maken met hun eigen handelen. Maar als, bijvoorbeeld, via social media duidelijk wordt hoe burgers aankijken tegen meer algemene aspecten van het politiebeleid, dan wordt dit niet als een bron voor leren gezien. Voor klachten via de klachtenregelen bestaan taal en schemata

om op individueel niveau te leren van klachten, ook zijn er ontwikkelingen om dit meer op collectief niveau uit te rollen. Om te leren uit klachten van de andere kanalen bestaan nog geen taal en schemata. De onderzoekers zien hier een kans in voor de politie om te ontwikkelen.

Dat hoeft de politie niet helemaal zelf te doen. Sommige onderdelen kunnen worden overgelaten aan instanties met meer en/of andere middelen op dit gebied en met gespecialiseerde kennis. Zo verzamelt de Nationale Ombudsman ongenoegen over de politie in de samenleving, vooral in de sociale media, en is heel actief in het verwerken van dat ongenoegen tot leermomenten. Vooral kan de politie in samenwerking met externe partners een duidelijker beeld ontwikkelen over welke problemen zij zelf kan en moet oplossen, en welke alleen in een brede maatschappelijke samenwerking opgelost kunnen worden.

Veel klachten komen voort uit onrealistische verwachtingen, misverstanden, of gebrek aan kennis. Discussies in de (sociale en klassieke) media vertonen naast polariserende ook balancerende en corrigerende tendensen. In die discussies leren burgers van elkaar en van de politie, de media en andere instanties, en vervolgens leert de politie ook weer van hen. Deze processen dragen eraan bij dat wederzijdse verwachtingen, rollen en functies scherper geformuleerd en gepercipieerd worden

De onderzoekers besluiten het rapport met voorbeelden hoe op individueel, groeps- en organisatieniveau binnen de politie van klachten geleerd kan worden. Voorbeelden hiervan om klachten die via sociale media geuit worden regelmatig in briefings te bespreken en het bespreken van klachten op groepsniveau om de professionele identiteit en identificatie van agenten te versterken.