Een klacht is een gratis advies

Een klacht is een gratis advies

G. Jacobs
T. Hak
G.Vanderveen
M. Flory
T.Thuis
S.Valkeman
M. Franken

POLITIE & Wetenschap

Erasmus

In opdracht van:
Programma Politie & Wetenschap

Foto omslag:
Tymo Grijpma

Ontwerp:
Mediaeval Tekst en Vorm & Martien Frijns

ISBN: 9789012403481
NUR: 600

Realisatie:
Sdu, Den Haag
© 2018 Politie & Wetenschap, Den Haag; Rotterdam School of Management, Erasmus University & Erasmus School of Law; Erasmus University, Rotterdam

Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opname of enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.

Voor zover het maken van kopieën uit deze uitgave is toegestaan op grond van artikel 16b Auteurswet 1912 juncto het Besluit van 20 juni 1974, Stb. 351, zoals gewijzigd bij Besluit van 23 augustus 1985, Stb. 471 en artikel 17 Auteurswet 1912, dient men de daarvoor wettelijk verschuldigde vergoedingen te voldoen aan de Publicatie- en Reproductierechten Organisatie (Postbus 3060, 2130 KB Hoofddorp). Voor het overnemen van (een) gedeelte(n) uit deze uitgave in bloemlezingen, readers en andere compilatiewerken (artikel 16 Auteurswet 1912) dient men zich tot de uitgever te wenden.

No part of this publication may be reproduced in any form, by print, photo print or other means without written permission from the authors.

Inhoud

Voorwoord 9

Dankwoord 11

1 Vraagstelling en werkwijze 13
Leren van klachten

1.1 Vraagstelling 13
1.2 Werkwijze 16
1.3 Bronnen 16

2 Verkenning 19
Klachten, klagers en kanalen

2.1 De klachtenregeling 19
2.2 De geregistreerde klachten 22
2.3 Burgerperspectief 25
2.3.1 Motieven 25
2.3.2 Klagen bij de politie 28
2.3.3 Redenen om ongenoegen te uiten in de sociale media 33
2.3.4 Conclusies 36
2.4 Conclusies uit de verkenning 36

3 Probleemanalyse 39
Burgers en 'hun' politie

3.1 Burgers zijn geen klanten 39
3.2 Doelstellingen van de klachtenregeling 40
3.3 Wat is een klacht? 42
3.4 Motieven van de burger 45
3.5 Het topje van de ijsberg 47
3.6 Kanalen 48
3.7 Niveaus van leren 49

4 Direct contact 53
Klachtverwerking in de basisteams

4.1 Klachten die worden geuit in direct contact tussen burger en agent 54
4.2 Een voorbeeld: de rol van de wijkagent expert 59
4.3 Conclusie 62

5 Sociale media 63
Klachten op Facebook, Twitter en Instagram

5.1 Uitingen van ongenoegen op Twitter, Facebook en Instagram 64
5.2 Twee gevallen van een sociale-mediastorm 75
5.2.1 Staandehouding Typhoon 76
5.2.2 Broodje eten in de bus 90
5.2.3 Conclusies 96
5.3 Recensies op een Facebookpagina van de politie 97
5.4 Leren van klachten in de sociale media 111
5.4.1 Rol en functie van door de politie beheerde sociale media 111
5.4.2 Verwerking van klachten in door de politie beheerde sociale media 113
5.4.3 Een pilot in een basisteam 117
5.5 Conclusies 119

6 Intermediërende instanties 121
Klachtenverwerking door experts

6.1 Nationale Ombudsman 122
6.1.1 Kanalen 123
6.1.2 Verwerking van klachten 124
6.1.3 Aanleidingen tot leren 127
6.1.4 Conclusies 130
6.2 Gespecialiseerde organisaties 131
6.2.1 Een voorbeeld: Amnesty International 131
6.2.2 Karakterisering van gespecialiseerde organisaties 134
6.2.3 Activistische organisaties tegen discriminatie 135
6.2.4 Algemene karakteristiek 140
6.2.5 Conclusies 141
6.3 Klassieke media 142
6.3.1 Zelfopvatting van de klassieke media 142
6.3.2 Soorten advies 143
6.3.3 Conclusie 145
6.4 Conclusies 146

7 Conclusies 147
Een klacht is een gratis advies

7.1 Een realistisch beeld van klachten 148
7.2 Op alle niveaus leren van klachten 150
7.3 Interpretatiekaders voor collectief leren 151
7.4 Een model van 'partnerschap' in leren 152
7.5 Systematisch leren op drie niveaus 154

Literatuur 157

Bijlage 163

Voor Tony

Jouw plotselinge overlijden aan het eind van dit onderzoeksproject drukt zwaar op ons hart. Jij hebt ons geleerd naar de stem van iedereen te luisteren en te blijven luisteren, ook als wat we horen niet is wat wij verwachten of hopen. Jouw vrijheid in het denken en werken heeft ook ons vrijer gemaakt.

Voorwoord

De politie heeft alle stemmen uit de maatschappij nodig, om uit fouten te leren, fouten te voorkomen en haar dienstverlening voor deze maatschappij constant te kunnen verbeteren. Met dit onderzoek willen wij eraan bijdragen dat alle klachten gehoord kunnen worden, ook als die niet netjes voorgedragen of mooi opgeschreven zijn, of in andere kanalen worden geuit dan in de officiële klachtenprocedure. Wij beoordelen niet of de klagers gelijk hebben of niet – dat willen en kunnen wij niet. Wel hopen wij dat de politie iets aan dit onderzoek heeft om op meer niveaus en uit een breder palet aan klachten te willen en kunnen leren. Gezien het feit dat wij brede ondersteuning vanuit de politie voor dit onderzoek gekregen hebben, vertrouwen wij erop dat er serieuze bereidheid is een klacht als gratis advies te begrijpen, ook als het proces voor alle partijen, dus burgers en politie, niet gemakkelijk en vaak zelfs heel emotioneel en pijnlijk is.

Dit onderzoek hebben wij uitgevoerd in een consortium bestaande uit de Rotterdam School of Management, Erasmus University (RSM, eindverantwoordelijk) en de Erasmus School of Law (ESL). De interdisciplinaire samenwerking heeft het ons mogelijk gemaakt inzichten uit de managementwetenschap, psychologie, criminologie en rechten te combineren. De collega's dr. Gabry Vanderveen en Samira Valkeman van de Sectie Criminologie, ESL waren hoofdverantwoordelijk voor de doorvoering van de kwantitatieve analyse van klachten binnen de klachtenprocedure (zie hoofdstuk 2), in sociale media (zie hoofdstuk 5) en voor de twee casestudies naar 'Typhoon' en 'Broodje eten in de bus' (zie hoofdstuk 5). De collega's dr. Tony Hak, dr. Marja Flory, Thom Thuis, Marjolein Franken en ik van CESAM (Center of Excellence in Public Safety Management) van RSM waren hoofdverantwoordelijk voor het doorvoeren van interviews en de kwalitatieve analyse van sociale media (zie hoofdstukken 1, gedeeltelijk 2, 3, 4, 6). Het was een uitermate plezierig, inspirerend en leerrijk proces. Daarnaast was het ook heel fijn dat een team van masterstudenten vanuit RSM en ESL, parallel aan ons project, rondom klachten en sociale media hun scripties geschreven hebben, wat het mogelijk maakte nog meer perspectieven op het thema in onze analyse te integreren.

Bijzonder verrijkend waren de gesprekken met onze interviewpartners, Facebookrecensenten, klagende en niet-klagende burgers, studenten, woonwagenbewoners, activisten, journalisten, maatschappelijk werkers, juristen en politieagenten op verschillende hiërarchische niveaus en functies, het lezen van jaarverslagen van klachtencommissies, de meest uiteenlopende sociale-mediacommentaren over de politie en het verdiepen in de verschillende manieren en vormen van klachten.

Onderzoeksprojecten zijn per definitie een reis in onbekend gebied. Deze reis was complexer dan ik had verwacht. Processen rondom klachten zijn met de opkomst van sociale media diverser geworden, minder overzichtelijk en er zijn meer spelers en meer kanalen. Aan het eind van deze reis staat voor mij een hervonden vertrouwen in de kracht van democratische processen, in de constructieve dynamiek van klachten en de bereidheid van mensen in heel veel functies, posities en rollen binnen en buiten de politie, andere mensen te helpen hun stem te laten horen en naar deze stemmen te luisteren. Inderdaad, een klacht is een gratis advies.

Gabriele Jacobs

Dankwoord

Wij danken

- Politie en Wetenschap, dat zij het onderzoek mogelijk gemaakt hebben en ons met raad en daad bijgestaan hebben. Met name zijn wij Marta Dozy en Kees Loef dankbaar voor hun inzet.
- Al onze interviewpartners, voor hun tijd, openheid en vertrouwen.
- De begeleidingscommissie, te weten Bart Custers, Eva van der Mast, Frans van der Veeken, Fred Berk, Kim Loyens, Maartje van der Woude en Peter van Zanten, voor hun kritische reflectie en ondersteuning.
- De Nationale Politie voor de bereidheid open te staan voor dit onderzoek en ons met interviewpartners, data en achtergrondinformatie te steunen. Onze dank gaat met name uit naar Nathalie Smeets, Eva van der Mast, Mischa van Schaik en Maria van Rossum.
- De masterstudenten Kess Lusia, Carola Groenewold, Esmee Hartman, Anemoon Wibier en Yanna de Boer voor mooie interviews, sociale-media-analyses en hun betrokken scripties.
- Onze collega's dr. Saskia Bayerl, dr. Kate Horton en drs. Elisabeth Brein voor de genereuze ondersteuning met conceptuele feedback, literatuuradviezen en ideeën.
- Laura Heijnen voor het selecteren en coderen van Twitterberichten.
- Marlon Domingus voor het meedenken over de (privacy)belangen van schrijvers van publiek toegankelijke reacties in sociale media.
- Carolijn Winnubst en Yvonne van der Vlugt voor het meedenken over de implicaties van de Regeling klachtbehandeling politie en de Uitvoeringsregeling klachtbehandeling politie.
- Bep Klop voor fantastische secretariële ondersteuning en het zorgvuldige redigeren van de tekst.

1

Vraagstelling en werkwijze
Leren van klachten

1.1 Vraagstelling

Op de website van de Nationale Politie (pagina 'Klachtenregeling politie') staat de volgende tekst:

> 'De politie voert haar werk zo goed mogelijk uit. Vaak gaat dat goed, ook in lastige situaties. Maar waar mensen werken, worden fouten gemaakt. Het kan daarom gebeuren dat u vindt dat u niet naar behoren bent behandeld door een van de medewerkers van de politie. In dat geval kunt u binnen één jaar een klacht indienen. Aan de hand van een goed onderbouwde klacht kan de politie van haar fouten leren. [...] Klachten zijn voor de politie nadrukkelijk leermomenten. Uw klacht geeft ons stof tot nadenken over de manier waarop wij als politie met burgers omgaan.'[1]

Deze tekst moedigt burgers aan om een klacht in te dienen in de klachtenregeling van de politie. Daarbij wordt een prijzenswaardig voornemen uitgesproken, namelijk te willen leren van die klachten. Klachten zijn een waardevolle bron van informatie van de burger. De politie wil dat burgers tevreden zijn en dat burgers de politie vertrouwen. Blijkens de tekst op de website ziet de politie de klachtbehandeling in de klachtenregeling als een mogelijkheid om samen met de burger de kwaliteit van het politieoptreden te verbeteren. In dat verband moedigt de tekst aan om de klacht goed te onderbouwen.

In de toelichting van de *Uitvoeringsregeling klachtbehandeling politie 2013* (p. 4), vastgesteld door de korpschef, worden de volgende *doelstellingen* van de klachtenregeling genoemd:

- Herstel van het vertrouwen van de burger in de politie.
- Het lerend vermogen van de politie te versterken.
- Het imago van de politie te verbeteren.

1 Zie https://www.politie.nl/themas/klachtenregeling-politie.html, laatst geraadpleegd 10 april 2018.

In *Evaluatie Politiewet 2012* (Jacobs e.a., 2015) werd gesteld dat thema's die in het publieke debat over de politie een grote rol spelen niet altijd terug te vinden zijn bij de klachten die in de klachtenregeling worden ingediend (p. 55). Zo bleken bijvoorbeeld nauwelijks klachten binnen te komen over discriminatie door de politie ('etnisch profileren'). Enkele respondenten hadden de indruk dat relevante klachten die wel degelijk bestaan niet altijd door burgers worden gemeld in de klachtenregeling (p. 56). Ook werd opgemerkt dat de politie (in 2015) geen procedures zou hebben om te reageren op klachten die niet via de klachtenregeling maar via andere kanalen worden geuit (p. 56). Als de indruk juist is dat relevante soorten klachten niet door de politie worden opgemerkt omdat deze niet in de klachtenregeling worden geuit, dan mist de politie waardevolle aanleidingen om te leren.

Deze overweging heeft geleid tot de volgende onderzoeksvraag:

1 Via welke 'kanalen' kan de politie een realistisch beeld krijgen van uitingen van ongenoegen van burgers?

In *Evaluatie Politiewet 2012* (Jacobs e.a., 2015) werd geconstateerd dat in 2015, in de onderzochte regio, ook geen systematische verwerking van klachten in de klachtenregeling plaatsvond, met als gevolg dat niet structureel van klachten werd geleerd en klachten incidentele zaken bleven. Dit werd als een gemiste kans gezien (p. 57). Ook werd gesteld dat leidinggevenden vaak in gebreke bleven door niet voldoende open te staan voor het bespreken van klachten (p. 58). Wel werd gesteld dat in de praktijk door agenten wordt geleerd van het persoonlijke gesprek tussen burger en agent dat een onderdeel vormt van de klachtbehandeling volgens de klachtenregeling (p. 49).

Deze indrukken kwamen overeen met de conclusies van een onderzoek uit hetzelfde jaar naar de klachtbehandeling door de politie van de Inspectie Veiligheid en Justitie (2015). In het rapport van dit onderzoek (*Klachtbehandeling door de politie*) werd een paragraaf gewijd aan de vraag of de politie voldoende leert van de klachten. Het rapport geeft weer wat medewerkers van de politie hierover in interviews hebben verteld. Het rapport stelt (p. 16):

> 'Medewerkers die te maken krijgen met een klacht, beschouwen dit doorgaans in de eerste plaats als mogelijk schadelijk voor hun carrière. Zij willen die schade voor henzelf beperken, en zien de klacht niet als mogelijk leermoment. Ook vinden zij dat de organisatie te vaak oneigenlijk gebruik van de klachtenregeling toelaat. Door deze opstelling werken

> beklaagde medewerkers niet altijd goed mee aan de klachtbehandeling. Dit staat in de weg van succesvol onderzoek naar de klacht, en daarmee van het leren van gemaakte fouten. […] Ook is er nog te weinig gelegenheid geweest om voorzieningen te treffen voor het meer systematisch signaleren van trends, en voor betere uitwisseling van leermomenten.'

Het eindrapport van de commissie Evaluatie Politiewet 2012 uit 2017 constateert verbetering met betrekking tot de standaardisering van de procedures en protocollen betreffende klachtenbehandeling, maar wekt de indruk dat de implementatie achterloopt, en: 'Er worden nog te weinig systematische lessen uit klachten getrokken. Er bestaat geen systematische categorisering van klachten, dus is er ook geen overzicht van de soorten klachten die worden ontvangen. Leren van klachten vindt (daarom) hooguit plaats op individueel niveau.' (p. 47)[2]

Deze bevindingen roepen de vraag op hoe de politie methodes kan ontwikkelen voor het meer systematisch leren van klachten op verschillende organisatieniveaus. Dit heeft geleid tot onze tweede onderzoeksvraag:

2 In welke 'kanalen' kan de politie aanleidingen vinden voor het omzetten van klachten tot 'leermomenten' op meerdere niveaus in de organisatie?

Bij deze vraag gaat het nadrukkelijk niet alleen om klachten in de klachtenregeling, maar ook om klachten in andere 'kanalen' zoals de sociale media. Deze onderzoeksvraag beperkt zich tot het vinden van (externe) 'aanleidingen' voor leerkansen, en is nadrukkelijk geen evaluatie van de (interne) procedures waarvan de politie leert.

2 Bekkers, Van Sluis, Cachet e.a. (2017) https://www.rijksoverheid.nl/documenten/rapporten/2017/11/16/tk-bijlage-1-evaluatie-politiewet-2012-doorontwikkelen-en-verbeteren.

1.2 Werkwijze

Hoewel onze twee onderzoeksvragen waren voortgekomen uit de bevindingen van eerder onderzoek, hebben wij ervoor gekozen om eerst via een ronde van interviews en een studie van documenten een meer uitgebreide verkenning te verrichten, mede omdat de politie sinds 2015 verbeteringen heeft aangebracht in de klachtenprocedure en ook meer systematische procedures heeft ontwikkeld voor het leren van klachten (zie Bekkers e.a., 2017). Het resultaat van deze verkenning, die is beschreven in hoofdstuk 2, is geen evaluatie van het beleid van de politie. De verkenning vormt voor ons wel een belangrijke onderbouwing van de relevantie van onze twee onderzoeksvragen. In het daaropvolgende hoofdstuk 3 interpreteren wij bevindingen van onze verkenning tegen de achtergrond van de resultaten van eerder onderzoek. Dit stelt ons in staat om onze onderzoeksvragen nader te specificeren: Welke kanalen? Welke niveaus van leren?

Het tweede deel van dit rapport (hoofdstukken 4-7) beschrijft het empirisch materiaal dat wij hebben gebruikt en presenteert de antwoorden op de onderzoeksvragen die wij daaruit destilleren. Daar bespreken wij drie mogelijke 'kanalen' via welke de politie uitingen van ongenoegen van burgers kan waarnemen, en daarvan kan leren, namelijk via de basisteams van de politie (hoofdstuk 4), via de sociale media (hoofdstuk 5), en via andere organisaties en instituties (hoofdstuk 6). Tot slot kan het laatste hoofdstuk, hoofdstuk 7, worden gelezen als een samenvatting van alle voorgaande hoofdstukken ter beantwoording van onze twee onderzoeksvragen.

1.3 Bronnen

In dit onderzoek is gebruikgemaakt van verschillende soorten bronnen, zoals interviews, officiële rapporten en informatie beschikbaar op bepaalde sociale media. Waar in dit rapport gebruikgemaakt wordt van teksten of afbeeldingen uit rapporten wordt de bron daarvan zo nauwkeurig mogelijk (dat wil zeggen met paginanummer) aangegeven. De bibliografische gegevens van deze bronnen worden vermeld in de literatuurlijst aan het eind van dit rapport. Beeldcitaten van sociale media (vooral in hoofdstuk 5) zijn echter geanonimiseerd, zie daarvoor ook de bijlage.

In de bijlage van dit rapport staat een overzicht van de interviews waaruit informatie in dit rapport is gebruikt. Van alle interviews is een geluidsopname gemaakt, onder voorwaarde van vertrouwelijkheid. Van deze opnames zijn ver-

volgens transcripties gemaakt. Uit die transcripties wordt in dit rapport geciteerd met verwijzing naar het nummer van het interview. Deze citaten zijn geredigeerd met het oog op leesbaarheid en anonimiteit.
Wij hebben in dit onderzoek zowel een exploratieve als een constructivistische aanpak toegepast. Exploratief onderzoek is uitermate geschikt om problemen af te bakenen en gedetailleerde data te verzamelen en analyseren. Deze aanpak brengt goed in beeld wat de relevante context is van klachtbehandeling door de politie. Naast verkenning op basis van documenten hebben wij gekozen voor verkenning door middel van interviews. De onderwerpen 'klachten' en de 'kanalen' die worden gebruikt door burgers om ongenoegen te uiten zijn geen eenduidige onderwerpen. Vanwege het complexe en multi-interpretabele karakter van deze onderwerpen is gekozen voor kwalitatief onderzoek met een constructivistische aanpak. De kwalitatieve interviews geven een goede weergave van de manier waarop de verschillende actoren de werkelijkheid ervaren. Door middel van de constructivistische aanpak brengen wij een veelheid van mogelijke perspectieven, ervaringen en zienswijzen van verschillende actoren in kaart. Hiermee nemen wij impliciet het standpunt in dat elke geïnterviewde en elke commentator in sociale media zijn of haar eigen versie en perspectief heeft op de huidige situatie, en ook dat elke onderzoeker zijn of haar visie heeft op het onderzoek.

De interviews fungeren, naast documentenanalyse en twee casestudies, als middel voor het kwalitatieve aspect van ons onderzoek. Vanwege het vaak complexe en multi-interpretabele karakter van de onderzoeksonderwerpen is gekozen voor semigestructureerde interviewprotocollen. Zo krijgen de respondenten de benodigde vrijheid om al hun eigen (subjectieve) ervaringen en perspectieven met ons te delen en is er genoeg ruimte voor controle via triangulatie – het stellen van dezelfde vraag op verschillende manieren.

Naast kwalitatieve interviews en documentenanalyse hebben wij gebruikgemaakt van kwantitatieve methodes, ook met behulp van socialmedia-managementsoftware, bij het verzamelen en analyseren van data van sociale media. Kwantitatieve analyses zijn in het kader van de verkenning eveneens gebruikt om zicht te krijgen op de informatie in de tientallen jaarverslagen van de klachtencommissies. Het gebruik van zowel kwalitatief als kwantitatief onderzoek – dus mixed methods – draagt bij aan de kwaliteit van het onderzoek aangezien verschillende kwesties een verschillende aanpak vereisen. Voor de complexiteit van percepties, ervaringen en zienswijzen is gekozen voor een kwalitatieve aanpak en om een beter idee van de omvang en het overzicht te krijgen is gekozen voor een kwantitatieve aanpak.

Binnen ons team hebben we expertise op het gebied van kwalitatief en kwantitatief onderzoek, bedrijfskunde, organisatiepsychologie, sociale psychologie en criminologie gebundeld. Deze multidisciplinaire benadering zorgt voor onderzoek met oog voor de verschillen tussen stakeholders in hun perceptie van de werkelijkheid. Mede dankzij de constructivistische aanpak zijn wij tot een aantal belangrijke inzichten gekomen.

Onze bevindingen en verkregen inzichten hebben meermaals geleid tot het kaderen en specificeren van onze onderzoeksvragen. Deze iteratieve aanpak is bovendien volkomen in lijn met het emergente karakter van ons onderzoek. Mede dankzij het verzamelen en analyseren van empirisch materiaal is het voor ons gaandeweg duidelijk geworden wat wij dienen te onderzoeken.

Wij zijn gestart met een *initiële* definitie van de stakeholders en een selectie van interviewpartners, websites en sociale media. Als wij in de interviews verwijzingen naar nieuwe inzichten, relevante personen of instanties ontvingen, hebben wij deze in onze verdere definitie van de vraag geïntegreerd. Voor zover het onderzoeksteam het nodig achtte voor de verdere verdieping en beantwoording van onze onderzoeksvragen, zijn nieuwe interviewpartners benaderd en zijn specifieke websites en sociale-mediaplatformen geselecteerd.

Triangulatie heeft plaatsgevonden tijdens het gehele onderzoek, doordat wij steeds onze bevindingen voorgelegd hebben aan verschillende actoren in het veld, zoals de begeleidingscommissie, experts op het gebied van klachtenbehandeling en wetenschappers. Dit om een zo breed mogelijk perspectief te krijgen op het onderwerp klachtenbehandeling en het leren van klachten. Wij hebben ervoor gekozen om onze bevindingen zo descriptief mogelijk neer te zetten, dit om de lezer te laten zien hoe wij tot onze conclusies en suggesties zijn gekomen. Maar ook vanwege de mogelijkheid die deze rapportage biedt om tot een casuïstiek te komen die tot leren aanzet. De discussies die wij hebben gevoerd, waarbij steeds de op- en aanmerkingen verwerkt zijn, hebben geleid tot een rapport dat volgens ons gedragen kan worden door een breed veld.

2

Verkenning
Klachten, klagers en kanalen

In dit hoofdstuk verkennen wij nader wat precies het probleem is waarvoor met de beantwoording van de onderzoeksvragen een oplossing wordt gezocht. De *initiële* focus van deze verkenning is de formele klachtenregeling en rapportages daarover. Daarnaast hebben wij informatie van burgers geanalyseerd om zo een beeld te krijgen van (andere) 'kanalen' die door burgers gekozen kunnen worden om hun ongenoegen over de politie te uiten.

Paragraaf 2.1 geeft een beschrijving van de klachtenregeling en de criteria voor het indienen van een klacht. De belangrijkste conclusie van deze beschrijving is dat niet alle typen van ongenoegen van de burger ('klachten') ontvankelijk zijn in deze regeling. Paragraaf 2.2 beschrijft wat ons uit gepubliceerde rapportages bekend is over de typen klachten die feitelijk in de klachtenregeling worden behandeld. In paragraaf 2.3 beschrijven wij hoe burgers zeggen om te gaan met eventueel ongenoegen over de politie. Willen zij dit aan de politie of aan anderen laten weten? Via welke kanalen? Wat willen zij daarmee bereiken?

2.1 De klachtenregeling

Volgens de website over de klachtenregeling[3] kunnen klachten op verschillende manieren worden ingediend, namelijk:

- schriftelijk (met een brief, online met een digitaal formulier en met de politie-app);
- aan de balie (zowel mondeling als schriftelijk);
- mondeling (telefonisch een afspraak maken).

Wanneer de politie de klacht in ontvangst heeft genomen, kan een 'directe oplossing' worden gezocht. Deze kan zowel voor als na het indienen van een klacht plaatsvinden. Stel dat de politie per ongeluk de deur forceert van een verkeerde woning. Dan kunnen al direct excuses worden aangeboden, kunnen er

3 https://www.politie.nl/themas/klachtenregeling-politie.html, laatst geraadpleegd 10 april 2018.

bloemen worden bezorgd, en kan snel de schade worden geregeld. Vaak komt er dan helemaal geen klacht. Een voorbeeld van een directe oplossing na het indienen van een klacht is het geval van een burger die klaagt omdat zijn aangifte niet wordt opgenomen. De klachtbehandelaar kan dan zorgen dat alsnog een afspraak wordt gemaakt voor het opnemen van de aangifte.

De *Uitvoeringsregeling klachtbehandeling politie 2018*, artikel 1 (Begripsbepalingen), vermeldt de volgende definitie van een 'klacht': 'Iedere uiting van ongenoegen gericht tegen een concrete gedraging van een ambtenaar van politie.' Niet iedereen kan klagen over een dergelijke gedraging. De *Uitvoeringsregeling* omschrijft degene die mag klagen als *degene jegens wie de gedraging is begaan*.

Hieruit volgt dat alleen het volgende type klacht in de klachtenregeling in behandeling wordt genomen: een uiting van ongenoegen gericht tegen *een concrete gedraging van een ambtenaar van politie* afkomstig van *degene jegens wie de gedraging is begaan*. Kortom, de klachtenregeling richt zich op de zogenoemde klaagschriften.[4] Een aanleiding tot dit onderzoek was dat de indruk bestond dat (voor leren) relevante soorten klachten niet door de politie worden opgemerkt omdat zij niet in de klachtenregeling worden geuit. Omdat de klachtenregeling zich richt op klaagschriften, worden diverse categorieën van klachten uitgesloten, die daarom niet door de politie waargenomen kunnen worden, althans wanneer zij zich beperkt tot leren van die klachten die zij kent via de klachtenregeling.

Welke klachten worden niet via de klachtenregeling waargenomen waar de politie op verschillende niveau's wel van zou kunnen leren? Wij willen dit met schema A aanschouwelijk maken. Alleen klachten in de blauw gekleurde cel, de klaagschriften, kunnen in de klachtenregeling in behandeling worden genomen.

Schema A: Typologie van klachten over de politie

	Klacht betreft concrete gedraging van ambtenaar	Klacht betreft niet een concrete gedraging van ambtenaar
Klager is degene jegens wie de gedraging is begaan	Type A: Klacht betreft concrete gedraging van ambtenaar. Klager is degene jegens wie de gedraging is begaan.	Type C: Klacht betreft niet een concrete gedraging van ambtenaar. Klager is degene jegens wie de gedraging is begaan.
Klager is niet degene jegens wie de gedraging is begaan	Type B: Klacht betreft concrete gedraging van ambtenaar. Klager is niet degene jegens wie de gedraging is begaan.	Type D: Klacht betreft niet een concrete gedraging van ambtenaar. Klager is niet degene jegens wie de gedraging is begaan.

4 Afdeling 9.1.2 Awb.

Alleen klachten van het type A (klaagschriften conform de Awb) worden in de klachtenregeling in behandeling genomen. Een voorbeeld van een klacht van type A is een klacht over gebruik van geweld door een agent bij een staandehouding van de klager. Als iemand wil klagen over het gebruik van geweld bij een staandehouding van een andere burger, waargenomen door de klager, dan is dat een klacht van type B. Deze klacht is niet een klaagschrift en daarmee niet een klacht zoals gedefinieerd in de *Uitvoeringsregeling klachtbehandeling politie 2018*.

Een voorbeeld van een klacht van type C is een klacht van een burger die klaagt over de kosten en/of wachttijden van het telefoonnummer van de politie. Als iemand zelf deze kosten heeft moeten dragen, en/of de wachttijden heeft moeten verduren, valt de klacht niet binnen de omschrijving van een klacht volgens de *Uitvoeringsregeling klachtbehandeling politie*, omdat de klacht niet 'een concrete gedraging' van een agent betreft. Als iemand hierover klaagt zonder zelf met de politie te hebben gebeld, dan is het een voorbeeld van een klacht van type D.[5]

Wij zullen de vier typen die zijn weergegeven in schema A in dit rapport vaak gebruiken. Ons doel is daarbij niet primair om iedere uiting van ongenoegen 'correct' te kunnen categoriseren als een klacht van type A, B, C of D, maar vooral om te laten zien dat de vele en veelsoortige uitingen van ongenoegen die in de samenleving worden aangetroffen (in gesprekken, in de sociale media, in de klassieke media) meer behelzen dan de klaagschriften die wel passen in de definitie van de klacht zoals deze in de *Uitvoeringsregeling klachtbehandeling politie 2018* wordt bepaald.

Uitingen van ongenoegen in andere 'kanalen' dan de klachtenregeling, zoals in de (sociale en klassieke) media, zijn vaak duidelijk niet een klacht van type A (een klacht over een concrete gedraging van een ambtenaar van politie afkomstig van degene jegens wie de gedraging is begaan), maar vaak is minder duidelijk welk type klacht het dan wel is. Zo kan een klager zijn ongenoegen uiten over het feit dat de politie 'steeds ten onrechte personen staande houdt' zonder daarbij aan te geven of het hierbij gaat om door de klager zelf waargenomen gedragingen (dus een cumulatie van klachten van het type B) of eerder om een

5 Type B is een klacht volgens artikel 9.1 Awb, maar omdat het een gedraging jegens een ander betreft is het geen klaagschrift waar de *Uitvoeringsregeling klachtbehandeling politie 2018* zich op richt. Typen C en D vallen buiten hoofdstuk 9 van de Awb, over klachtbehandeling, omdat het niet een bepaalde aangelegenheid betreft. De Memorie van Toelichting licht toe dat 'meer algemene wensen over het optreden c.q. beleid van het bestuursorgaan buiten het bereik van deze regeling' worden gehouden. Voor dergelijke verzoeken of klachten in ruime zin zijn de specifieke regels in hoofdstuk 9 van de Awb niet opgesteld.

indruk over het beleid van de politie (waardoor deze uiting een voorbeeld van een klacht van type D zou zijn).

De typologie van klachten zoals weergegeven in schema A wordt in dit onderzoek als structurerend principe gebruikt om twee redenen:

1 Deze typologie maakt duidelijk dat de doelstelling van de politie om te willen leren van klachten niet kan worden bereikt als alleen maar geleerd wordt van de klachten in de klachtenregeling. Dit is de achtergrond van onze eerste onderzoeksvraag naar welke andere 'kanalen' door de politie kunnen worden gebruikt om klachten te identificeren waarvan kan worden geleerd.
2 De vier typen klachten verschillen naar hun aard in de manier waarop ze (expliciet of impliciet) verwijzen naar een niveau in de politieorganisatie waarop er geleerd zou kunnen worden. Zo vraagt een klacht van het type A als het ware om een individueel leermoment van de ambtenaar over wiens gedrag wordt geklaagd, waarin de ambtenaar al of niet kan worden gesteund door een lerende leidinggevende of een lerend team. Een klacht van het type D is daarentegen bijna per definitie een klacht over het landelijk of regionaal beleid. Daarom helpt deze typologie van klachten ons bij de beantwoording van de tweede onderzoeksvraag naar aanleidingen voor leren op meerdere niveaus in de organisatie.

2.2 De geregistreerde klachten

Om een beter beeld van de omvang en een overzicht te krijgen van deze geregistreerde klachten hebben wij de jaarverslagen en jaarverantwoording van de landelijke politie en de jaarverslagen van de klachtencommissies van de elf eenheden van de jaren 2014, 2015 en 2016 bestudeerd.[6] Deze jaarverslagen hanteren een uniforme rubricering, zoals vastgelegd in het *Besluit vaststelling klachtrubrieken* 2013. Er zijn vier hoofdrubrieken (politieoptreden, bevoegdheden, dienstverlening & service, en geweld) en deze omvatten tezamen 33 subrubrieken, de zogenoemde 'klachtelementen' (zie tabel 1).

Alle subrubrieken betreffen klachten die vallen binnen de definitie van een klacht van het type A, het klaagschrift. Het nalaten van een handeling, zoals in klachten over 'Bereikbaarheid', over 'Niet of te laat komen' en over 'Geen of onvoldoende actie', wordt conform de Memorie van Toelichting ook gezien als een 'gedraging' die voldoet aan de criteria van de klachtenregeling. Dit is echter

6 Zie https://www.politie.nl/themas/klachtencommissie.html.

Tabel 1: Klachtelementen: hoofdrubrieken en subrubrieken. Bron: *Besluit Vaststelling klachtrubrieken 2013*

Hoofdrubriek	Subrubrieken
Geweld	Klacht over gebruik van geweld of dreigen met geweld. Gebruik is niet subsidiair en/of niet proportioneel.
	Fysiek
	Handboeien
	Wapenstok
	Pepperspray
	Diensthond
	Vuurwapen
Bevoegdheden	Klacht over ge(mis)bruik maken van bevoegdheden voor zaken die daar niet voor bedoeld zijn.
	Vrijheidsbeneming
	Binnentreden
	Doorzoeken
	Inbeslagneming
	Fouilleren
	Zaakwaarneming
	Identificatie (conform Wet op de Identificatieplicht)
	Verhoor
Dienstverlening & Service	Klacht over de dienstverlening van de politie en verleende service aan de burger.
	Bereikbaarheid
	Niet of te laat komen
	Aangifte / klacht niet opnemen
	Informatieverstrekking
	Privacyschending
	Persvoorlichting
	Klachtbehandeling
Politieoptreden	Klacht over gedragingen die de politieambtenaar individueel of de organisatie betreffen.
	Geen of onvoldoende actie
	Onjuiste actie
	Arrestantenbehandeling
	Discriminatie
	Seksuele intimidatie
	Bejegening/houding/gedrag
	Afspraken niet nakomen
	Naam/legitimatie
	Verkeersgedrag
	Vastleggen/verantwoorden
	Deskundigheid
	Objectiviteit

alleen het geval als een ambtenaar (of een groep ambtenaren) kan worden aangewezen die niet bereikbaar is gebleken (terwijl hij dat wel had moeten zijn), of niet op tijd was, of onvoldoende actie heeft ondernomen.

De jaarverslagen van de klachtencommissies gaan over de door hen behandelde klachten en betreffen over het algemeen dus alleen de tweede fase van de klachtenregeling.[7] Informatie over klachten in de eerste fase van de klachtenregeling is samengevat in de jaarverslagen van de landelijke politie (2014, 2015) en de jaarverantwoording van de politie (2016). In deze drie jaarverslagen worden de aantallen ontvangen, afgehandelde (per fase), en niet in behandeling genomen klachten vermeld. Daarnaast wordt een top vijf van klachtrubrieken gepresenteerd. Ook deze rapporten hanteren de uniforme rubricering, zoals vastgelegd in het *Besluit vaststelling klachtrubrieken* 2013.

Het feit dat in bovengenoemde jaarverslagen alleen sprake is van klachten van het type A roept de vraag op wat er gebeurt met andere typen klachten als deze worden ingediend. De reactie op deze klachten is niet geprotocolleerd en deze klachten worden dan ook niet in de jaarverslagen gerapporteerd of gerepresenteerd.[8] Wij hebben echter wel inzage gekregen in twee jaarverslagen van een klachtencoördinator in een regio. In tegenstelling tot de openbare jaarverslagen van de klachtencommissies, die over het algemeen alleen over de afhandeling van klachten in de tweede fase rapporteren, geven deze interne jaarverslagen (2015 en 2016) ook een overzicht van de afhandeling van klachten in de intake en eerste fase. Het rapport van 2015 vermeldt dat er nogal wat klachten zijn over het 'dienstverleningsconcept':

> 'Burgers klagen bijvoorbeeld over:
> - De lange wachttijden bij 0900-8844.
> - De kosten die aan het nummer 0900-8844 verbonden zijn.
> - Het moeten doorgeven van alle persoonsgegevens als er melding wordt gedaan bij 0900-8844 of als er om informatie gebeld wordt.
> - De (telefonische) bereikbaarheid van politiemedewerkers.
> - De mate waarin er door politiemedewerkers gereageerd wordt op terugbelverzoeken waarbij burgers waarde hechten aan de opgegeven termijn.'

7 In sommige jaarverslagen wordt ook melding gedaan van de aantallen klachten die in de eerste fase worden afgehandeld.

8 Soms adviseert de klachtencommissie een klacht niet-ontvankelijk te verklaren wanneer in een latere fase blijkt dat de klacht toch niet aan de gestelde eisen van de *Uitvoeringsregeling* voldoet.

Dit zijn allemaal klachten over de kwaliteit van de dienstverlening waarbij geen sprake is van een 'concrete gedraging van een ambtenaar'. Het gaat dus om klachten van type C (in schema A). Over de afhandeling van deze klachten wordt vermeld dat deze 'ter kennisname zijn doorgezet aan de projectleider van het programma Dienstverlening'. Interessant voor onze vraagstelling is dat hier een mogelijkheid voor leren (over het 'dienstverleningsconcept') is gecreëerd op basis van niet-ontvankelijk verklaarde klachten (van het type C).

Wij concluderen uit het voorgaande dat, zoals te verwachten is op grond van de definities in de *Uitvoeringsregeling klachtbehandeling politie 2013*, in de klachtenregeling in principe uitsluitend klaagschriften, klachten van het type A, in behandeling worden genomen. Dit is geen kritiek of verwijt – ons onderzoek betreft niet een evaluatie van de klachtenregeling – maar slechts de constatering van een feit waaruit volgt dat de politie, als zij wil leren van klachten, actief op zoek moet naar (andere) 'kanalen' waarin (andere typen) klachten over de politie worden geuit.

2.3 Burgerperspectief

Welke redenen hebben burgers om eventueel ongenoegen te uiten en hoe 'kiezen' zij een 'kanaal' daarvoor? Hieronder verkennen wij welke afwegingen burgers maken voor het wel of niet uiten van een klacht en bij het kiezen van een kanaal daarvoor. Wij maken hierbij gebruik van de informatie verkregen in ruim 20 interviews met burgers (B1-B16, K1-K5, en K11). B1 - B6 zijn burgers die ervaring hebben met het indienen van een klacht in de klachtenregeling van de politie en/of een bericht ('recensie') hebben geplaatst op een Facebookpagina van de politie. Burgers B7-B16 zijn mensen die geen ervaring hebben met de klachtenregeling en ook geen bericht hebben geplaatst op een sociale-mediapagina. Er is in de interviews aan deze burgers vooral gevraagd wat hun verwachtingen zijn en wat redenen kunnen zijn voor de keuzes voor een kanaal. K1-K5 en K11 zijn vertegenwoordigers van groepen binnen de samenleving (zie bijlage).

2.3.1 Motieven

Er worden in de interviews verschillende motieven genoemd om wel of geen klacht te uiten. Hieronder bespreken we de belangrijkste.

Compensatie voor de individuele burger

De wens om compensatie te krijgen voor zichzelf of voor een andere benadeelde burger is een veelvoorkomend motief om ongenoegen over de politie te willen uiten. Het kan hierbij gaan om een materiële of een niet-materiële vorm van compensatie. Een voorbeeld van laatstgenoemde vorm is het krijgen van respect:

> 'En dan wat je daarmee wilt bereiken, is de persoon in kwestie, waar het om gaat, tot meer respect te dwingen. En dat is niet alleen vanuit een functie kunnen handelen en dat ze zich ietsje meer voelen, omdat zij achter dat bureautje zitten, weet je wel? [...] Al moet ik vijfhonderd euro uitgeven om één euro terug te krijgen die onterecht van mij ingehouden is, dan doe ik dat.' (B3)

Verwant aan de wens respect te krijgen is de wens om excuses van de politie te krijgen. Soms is dit het enige doel dat door een klager (in de klachtenregeling) wordt beoogd, als compensatie voor het gevoel dat hem onrecht is aangedaan. Het eerste citaat is van een geïnterviewde die ervaring heeft met de klachtenprocedure.

> 'Daarna kom ik voor een commissie, je ziet dat je fout zit en dat er niet excuses worden gemaakt of openlijk eerlijk wordt gezegd van oké, we zitten fout, we gaan het iets anders aanpakken, we gaan het anders doen. Dat is ook niet uit die commissie gekomen.' (B2)

Het volgende citaat is van iemand die een bericht heeft geplaatst op een sociale-mediapagina van de politie. Deze persoon heeft geen ervaring met de klachtenprocedure.

> '[U zou dan een klacht indienen bij de meerdere en zelfs een advocaat in de arm nemen. En wat zou u daarmee willen bereiken?] Wat ik daarmee wil bereiken? Op zijn minst excuses.' (B3)

Het veranderen van de politie

Ook kan het zijn dat men een klacht indient om een verandering teweeg te brengen bij de politie. De burger heeft dan als doel te bereiken dat wat hem is overkomen niet ook bij een andere burger gebeurt. Het eerste citaat hieronder is van iemand die ervaring heeft met de klachtenregeling. Het tweede citaat is van iemand die vertelt wat hij graag zou wensen als het ooit nodig mocht zijn om een klacht in te dienen bij de politie.

> ‘Misschien is niet de hoeveelheid klachten van belang, maar meer de kwaliteit en dat de juiste klachten er worden uitgehaald zodat ze zichzelf kunnen verbeteren.’ (B5)

> ‘[What would you want to accomplish complaining on the timeline?] I would hope that whatever I was unsatisfied with would change.’ (B7)

Aandacht vragen voor een probleem

De wens om een probleem onder de aandacht te brengen is ook een mogelijk motief om te klagen. Het volgende citaat is van een burger die een klacht ingediend heeft via de klachtenregeling. Er wordt verteld dat er geen reactie is gekomen op deze klacht. Later heeft zij een bericht geplaatst op een sociale-mediapagina van de politie om aandacht te vragen voor het probleem van etnisch profileren. Zij vertelt dat ze daarover vaak hoort spreken in haar omgeving. (Vandaar ‘We zien…’):

> ‘We zien heel veel politiegeweld, vooral naar zwarte mannen toe. Door de sociale media is het allemaal wat actueler, maar het leefde natuurlijk altijd al. Maar nu bereik je er een groter publiek mee. Ik denk dat het heel belangrijk is mensen ervan bewust te maken dat dit bestaat en er openheid over te geven en op die manier ook het bespreekbaar te maken. Maar ook een soort tegendruk naar de politie toe van, ik geef hier bekendheid aan.’ (B6)

De wens om ‘politiegeweld tegen zwarte mannen’ op de agenda te zetten is voor deze burger een reden om ongenoegen over de politie te uiten in de sociale media.

Stoom afblazen

Sommige burgers uiten hun ongenoegen over de politie alleen of voornamelijk om stoom af te blazen. Zij hebben geen ander concreet doel voor ogen, zoals een vorm van compensatie of een verandering van het gedrag van de politie. Het volgende citaat is van een burger die een klacht heeft ingediend in de klachtenregeling en daarop geen reactie heeft gekregen. Toen deze burger daarna zelf contact opnam met de politie, is haar gezegd dat de politie de klacht zou zijn kwijtgeraakt. Na dit contact plaatst de burger een bericht in de sociale media met als belangrijkste doel om 'een beschaafde dikke vinger' op te steken richting de politie.

> 'Ik verwachtte geen resultaat van mijn klacht. Ik verwachtte geen reactie van de politie, het is misschien eerder gewoon – je wordt als het ware de mond gesnoerd. [...] Het is sowieso prettig om je te kunnen uiten, en eerlijk gezegd was het een beetje een beschaafde dikke vinger richting de politie ook. Een beetje uiten van frustratie en een beetje boosheid misschien. Had niet gedacht dat ik er een reactie op zou krijgen.' (B5)

2.3.2 Klagen bij de politie

Vooral wanneer een burger een vorm van individuele (materiële en/of niet-materiële) compensatie nastreeft of een verandering bij de politie beoogt, ligt het voor de hand om een klacht in te willen dienen bij de politie. Maar sommige burgers die met dit motief wel zouden willen klagen noemen allerlei redenen om dit toch niet te doen. We bespreken er hier een aantal.

Onbekendheid over dat (en hoe) men kan klagen

Er zijn burgers die nog nooit gehoord hebben over een klachtenregeling van de politie. Anderen gaan ervan uit dat er wel een klachtenregeling is maar zij zouden niet weten hoe ze een klacht zouden moeten indienen. 'Ik denk ook niet dat het onder jongeren heel erg bekend is dat je een klacht kunt indienen bij de politie. Ik denk dat bijna niemand daar nog geen eens over nadenkt.' (K2) Uit het volgende voorbeeld blijkt dat iemand kan besluiten om geen klacht in de klachtenregeling in te dienen omdat het voor sommige groepen te moeilijk is om erachter te komen hoe men dit zou moeten doen.

> 'Maar de politie is niet 24 uur per dag open. In sommige dorpen is er helemaal geen politiebureau. Nou, als je niet thuis bent met e-mailen [...], dan kun je bellen, maar dan zijn ze gesloten, dus dat schiet ook niet op. Dus de bereikbaarheid is niet zo gemakkelijk.' (K3)

Niets (meer) met de politie te maken willen hebben

Sommige burgers met ongenoegen over de politie willen niet verder in contact komen met de politie, juist omdat ze een nare ervaring met de politie achter de rug hebben.

> 'We weten dat mensen met de migrantenachtergrond en bijvoorbeeld ook moslims, veel vaker worden gestopt in Nederland. Dat draagt niet bij aan een positief verhaal over de politie. Als er dan iets gebeurt, bijvoorbeeld je wordt gecontroleerd en slecht bejegend, dan ga je niet het contact verder opzoeken met de politie, maar dan wil je er eigenlijk juist van af.' (K11)

Anderen willen uit principe zo weinig mogelijk met de politie in aanraking komen, dus ook niet in de rol van klager. Deze mening wordt in het volgende citaat vertolkt door iemand van kleur die op het moment van het interview niet zelf een directe reden heeft om te klagen, maar denkt dat hij geen klacht bij de politie zou indienen als daartoe wel aanleiding zou zijn:

> 'Honestly I'm not the most optimistic person when it comes to interactions with police but it's a kind of unfounded thing. Because I personally have never really had too many, or any real encounter with the police and stuff for me to be like "okay, I really don't like them". But I feel it's just, to some degree a general understanding at least among the black community that there is some kind of mistrust within, when it comes to law enforcement and the judicial system and all of that. So I do try to avoid any type of interaction with them.' (B9)

Verwachting dat het toch niets oplevert

Het indienen van een klacht en het vervolg daarop vereisen een inspanning van de klager, om te beginnen in tijd, en deze inspanning wordt afgewogen tegen

de verwachte opbrengst. Vooral als men eerder de ervaring heeft gehad dat de politie niets heeft gedaan met een aangifte, kan men veronderstellen dat ook het indienen van een klacht de moeite niet waard is:

> 'Ik heb daar een uur gezeten, ik heb aangifte gedaan, ik heb er nooit meer iets van gehoord. Er wordt, er is helemaal niks mee gedaan. En dan denk ik van ja, als dit je recht krijgen is in Nederland, dan snap ik heel goed dat er mensen zijn die niet meer geïnteresseerd zijn om aangifte te gaan doen, want het is doodzonde van je tijd. In de eerste plaats ben je een slachtoffer van dat wat je is overkomen en ten tweede zit je nog eens een keertje voor Piet Kraaltjes bij de politie, waarbij een ongeïnteresseerd iemand dan een proces-verbaal op zit te nemen, zo van het is geen prioriteit. Ja, maar waarvoor ben ik nu überhaupt een aangifte aan het doen, heb ik me nog gevraagd. [Maar heb je dan ook weleens geklaagd bij de politie, echt officieel?] Ja, maar wat is de zin daarvan?' (B3)

Het vermoeden dat men toch niet in het gelijk wordt gesteld kan voortkomen uit het gevoel dat de politie als instantie veel machtiger is dan de burger.

> 'Dan heb ik daar ook wel het gevoel van, ja aan het einde van de dag, ze hebben gewoon een hogere functie, hebben een hogere status. Ik denk dat hun woord zwaarder weegt dan het mijne. Dus dan denk ik ook al heel gauw van, ja laat maar liggen joh.' (K2)

Een hieraan verwante reden om geen gebruik te maken van de klachtenregeling is dat men niet gelooft dat de klachtenbehandeling in de klachtenregeling onafhankelijk is. Sommige burgers ervaren het als 'gek' of 'vreemd' dat de klacht moet worden ingediend bij dezelfde organisatie waarover wordt geklaagd. Het eerste citaat hieronder is van een burger die ervaring heeft met de klachtenregeling. Het tweede citaat is van iemand die vertelt hoe hij het vermoedelijk zou ervaren, maar dit vermoeden is niet gebaseerd op eigen ervaring met de klachtenregeling.

> 'Je zou het gevoel moeten hebben van ze staan niet aan de kant van de politie, om hun te dekken of zoiets, een beetje onafhankelijk. Maar ja, die klacht zit in hetzelfde gebouw.' (B2)

> 'Ik denk dat het kromme daarin is dat je een klacht indient tegen de politie bij de politie. [...] Ik heb het zelf nooit meegemaakt, maar het lijkt me heel raar. Dat is niet geheel onafhankelijk dan, lijkt me.' (K1)

Burgers kunnen ook anticiperen op de juridische aspecten van de gedragingen waarover ze zouden willen klagen. Zij kunnen vermoeden dat de politie weliswaar naar hun gevoel niet correct is opgetreden maar dat dit optreden in juridische zin 'rechtmatig' was, zodat het indienen van een klacht bij de politie zinloos is. Een voorbeeld hiervan is de volgende reden waarom studenten niet klagen over de manier waarop de politie een huisfeestje beëindigd heeft:

> 'De politie heeft wel het recht om bijvoorbeeld bij een huisfeestje te zeggen: "De muziek moet uit." [Studenten] zouden liever hebben dat ze zeggen [...]: "Doe nu de muziek iets zachter en over een uurtje is het dan wel uit." Dat zou beter voor ze werken, maar daarvoor ga je geen klacht indienen, omdat ze toch weten dat de politie het wel een soort van bij het rechte eind heeft, maar dat is niet de manier van omgaan met studenten.' (K1)

Er kan onduidelijkheid bij de burger bestaan over wanneer het wel of geen zin heeft om een klacht in te dienen. Burgers gaan er dan al snel van uit dat het politieoptreden als 'buitensporig' ervaren moet zijn voordat het zin heeft om een klacht erover in te dienen.

> 'Ik denk dat in ons geval, dat je dat ook niet snel zou doen, omdat je probeert een goede band te behouden met de politie en als er echt iets gebeurt wat buitensporig is, oké, dan zou je het doen, maar je gaat geen klacht indienen omdat je vindt dat ze je wellicht op een andere toon hadden moeten benaderen.' (K1)

Angst voor negatieve gevolgen

Een ander gevolg van de machtsverhouding kan zijn dat men bang is voor de consequenties van het indienen van een klacht bij de politie. Men kan bijvoorbeeld bang zijn dat men later niet meer bij de politie kan solliciteren als er ergens in het systeem te vinden is dat men ooit een klacht heeft ingediend over de politie.

> ‘Er zijn ook een hoop mensen die de politie maar mijden, omdat ze bang zijn dat het niet goed is voor hun carrière. Dus op het moment dat ze gemuteerd worden door de politie, dat dat een negatieve invloed op ze heeft. Dus die proberen gewoon überhaupt weg te blijven van de politie.’ (K11)

Of men kan bang zijn dat men door het indienen van een klacht erop wordt betrapt dat er nog niet-betaalde boetes openstaan. In het interview met de medewerker van de nachtopvang voor daklozen (K4) ging het over de reden waarom een dakloze geen aangifte zou willen/kunnen doen.

> ‘Sommige cliënten hebben openstaande boetes en die hebben zoiets van: ik sta gesignaleerd, als ik mezelf nu bij de politie ga melden, dan weet ik zeker dat ik voor zoveel dagen vast ga zitten voor die boetes.’ (K4)

Het is goed voor te stellen dat een zelfde redenering toepasbaar is op het indienen van een klacht in de klachtenregeling.

Constructief willen zijn

Een heel andere reden om geen klacht in te dienen via de klachtenregeling is dat men liever samen met de verantwoordelijke functionaris tot een oplossing komt.

> ‘Ik kijk wel naar wat het effectiefste zou zijn. Stel: ik wil een klacht indienen tegen een wijkagent. Nou, die zegt: “Ja, ik heb het tegen mijn baas gezegd. Die is er verantwoordelijk voor en die zegt dat ze niet willen of kunnen helpen.” Als ze me niet kunnen helpen, dan kan ik wel een klacht indienen, maar dan schiet ik niks op. Dus dan kijk ik liever naar, oké, hoe kunnen we het wel samen oplossen, en wat maakt het allemaal een stuk veiliger voor ons allemaal?’ (K1)

Er werden in de interviews echter ook redenen genoemd om juist wel de klachtenregeling te gebruiken en niet een ander kanaal. Sommige klagers hebben het idee dat de klacht meer serieus wordt genomen als deze in de klachtenregeling is ingediend.

> ‘Ik denk ook in het algemeen dat de formele klachten wat serieuzer van aard zijn. [En dat] informele klachten constant minder serieus zijn en wat minder onderbouwd. Dat ze minder serieus genomen hoeven te worden.’ (B5)

Een andere reden die wordt genoemd is dat de klachtbehandeling in de klachtenregeling achter gesloten deuren van de politie blijft en niet door andere burgers kan worden gevolgd.

> ‘Met een klacht naar de politie [in de sociale media] geef je ook een stukje van je eigen privacy weg. Want op het moment dat jij te maken krijgt met de politie is dat vaak niet dat je iets goed gedaan hebt. […] Op het moment dat je het via de sociale media bespreekbaar moet maken moet je een stukje privacy weggeven […]. Maar ik snap ook wel dat niet iedereen daarin openheid wil geven.’ (B6)

Hierdoor is het voor mensen gemakkelijker om bewijsmateriaal mee te sturen dat zij misschien niet zouden willen delen met andere mensen.

Nog een andere reden om de klacht in te dienen in de klachtenregeling is om te voorkomen dat in een eventuele vervolgprocedure kan worden gesteld dat men niet alle noodzakelijke stappen heeft gevolgd.

> ‘Een rechter kan je altijd vragen: “Waar is jouw klacht naar de politie toe?” Een formele klacht is je bewijs van: “Ik heb geprobeerd het zelf met hen op te lossen, het is niet goed gekomen, dus nu sta ik hier.” En een klacht in de sociale media kun je niet als officieel bewijsstuk aanvoeren. Het zou fijn zijn als het wel kon.’ (B6)

2.3.3 Redenen om ongenoegen te uiten in de sociale media

Als de burger geen klacht kan of wil indienen in de klachtenregeling, kunnen burgers gebruikmaken van een ander kanaal om hun ongenoegen te uiten. Klachten kunnen in een face-to-facesituatie geuit worden tegenover de agent of een collega. Ze kunnen ook worden gepost in de sociale media, bijvoorbeeld op de Facebookpagina van de politie. Onze gesprekspartners noemden een aantal redenen waarom men zijn ongenoegen bij voorkeur zou willen uiten in de sociale media.

Een in het kader van dit onderzoek belangrijke reden die genoemd wordt is dat men geen enkele individuele compensatie nastreeft en als enig doel van de klacht heeft dat de politie er notie van neemt (en ervan leert).

> 'Because it could be that, so in terms of if you leave a review or complaint, I don't necessarily need to be contacted. I could just say: "Look, [name] messed up and you need to know that." I don't need to be contacted: "Okay, how and when can you come in?" No, it's not necessary. I'd rather have the option like, okay do I wanna pursue this or not. Do I wanna be contacted or not.' (B10)

Een andere reden om de klacht in de sociale media te plaatsen is dat hiermee een groter publiek kan worden bereikt. Hierbij kan het doel zijn om andere mensen bewust te maken van de situatie bij de politie.

> 'Omdat ik dacht: ik moet hier aandacht voor vragen, omdat dit voor mij niet normaal is hoe de politie hiermee omgaat. Ik zou ook voor andere slachtoffers willen opkomen.' (B4)

Ook kan de keuze voor het kanaal van de sociale media om de klacht te uiten een tweede optie zijn nadat de klachtbehandeling in de klachtenregeling niet bevredigend is afgesloten.

> 'Via de website van de politie, naar aanleiding van de afhandeling van die formele klacht, heb ik uiteindelijk een keer mijn frustraties geuit op Facebook.' (B5)

Men kan een klacht ook in de sociale media uiten wanneer de klacht in behandeling is in de klachtenregeling met het doel om hiermee de behandeling van de klacht in de klachtenregeling te versnellen.

> 'Mensen die dat niet doen en rustig, eerlijk wachten – eerlijk tussen aanhalingstekens – ja die komen misschien veel later aan de beurt.' (B4)

Een andere reden kan zijn dat men andere mensen wil vinden die hetzelfde denken of hetzelfde hebben meegemaakt, althans een geïnterviewde stelt dat hij zich kan voorstellen dat iemand dat doet. Een reden om een bericht op sociale media te plaatsen kan zijn dat iemand op deze manier een groter

publiek kan bereiken. Een voordeel van zo'n groter publiek kan zijn dat mensen die een soortgelijke situatie hebben meegemaakt dan kunnen reageren op het bericht. Een geïnterviewde zou daarop als volgt reageren:

> 'Maar daar zou ik niet onder [in de sociale media] reageren met mijn eigen verhaal, denk ik. Tenzij het echt ernstig is en het is bijvoorbeeld op dezelfde plek gebeurd als waar ik het ook ooit een keer heb meegemaakt, en misschien wel door dezelfde agent. Dan zou ik diegene wel benaderen, maar dan zou ik het persoonlijk doen, denk ik. Stel er is bijvoorbeeld bij mij een keer bijna hetzelfde gebeurd op dezelfde plek, dan zou ik diegene wel persoonlijk gaan benaderen: "Dat heb ik ook een keer gehad."' (K2)

Een andere reden om een klacht te uiten in de sociale media kan zijn dat men zich machteloos voelt en zijn frustratie wil uiten:

> 'Heel veel jongeren voelen zich gewoon machteloos, weet je. Denken van: dan ga ik het via sociale media doen, dan ga ik gewoon die naam slecht maken, dan heb ik tenminste iets gedaan wat hun tegenzit.' (K2)

Het kan ook zijn dat mensen de sociale media ervaren als een toegankelijker en informeler manier van klagen. Dit kan komen doordat commerciële bedrijven ook vaak klachten ontvangen via sociale media en hier dan op reageren. Voor sommige doelgroepen zijn sociale media de plek om een klacht in te dienen.

> 'Misschien ben ik wel iemand die makkelijk zijn klacht uitspreekt. Maar daar heb je niet altijd de ruimte voor en sociale media bieden die ruimte wel altijd want iedereen heeft zijn telefoon bij zich.' (B6)

> 'If I had a complaint I would probably quicker or more instinctively go to social media just because of how much of a whole integrated part it's become in everyday life and stuff like that is the most accessible, like one of the first things you think of.' (B9)

Een andere reden waarom men ervoor kan kiezen om zijn ongenoegen te uiten in de sociale media is dat het een gevoel van anonimiteit tegenover de politie kan geven.

> 'Depending on the complaint, it could also be good for the anonymity, the kind of fact that you are not seeing the person. Potentially, if you have a specific complaint against a particular officer and you're going to the same precinct or where he works, there might be some kind of confrontational aspect to it. Or it might make you feel a little bit more hesitant and reluctant to be as honest, if that same officer that you had the problem with is the person that you're seeing and dealing with. I feel like that it might be a little easier given the anonymity that social media provides.' (B9)

2.3.4 Conclusies

Wij hebben vier soorten motieven onderscheiden om ongenoegen over de politie te uiten:

- compensatie vragen voor de individuele burger;
- het veranderen van de politie;
- aandacht vragen voor een probleem;
- stoom afblazen.

Een burger die vooral materiële of niet-materiële compensatie nastreeft zal via de klachtenregeling moeten klagen bij de politie. Wij hebben beschreven (in 2.3.2) waarom dit niet altijd gebeurt.

De voor deze verkenning meest interessante bevinding is dat er een groep burgers is die aangeeft niet te zoeken naar compensatie en/of niet gebruik te willen maken van de mogelijkheid om bij de politie te klagen, maar die wel willen dat de politie verandert en/of iets leert. Een deel van die groep burgers kiest bewust voor het kanaal van de sociale media met het expliciete oogmerk dat de politie dit opmerkt en er iets mee doet.

2.4 Conclusies uit de verkenning

1 Via welke 'kanalen' kan de politie een realistisch beeld krijgen van uitingen van ongenoegen van burgers?

Wij hebben in deze verkenning geconstateerd dat via de klachtenregeling alleen 'een uiting van ongenoegen gericht tegen concrete gedragingen van een ambtenaar van politie afkomstig van degene jegens wie de gedraging is

begaan' (een klaagschrift, door ons een klacht van het type A genoemd) waargenomen wordt. Uit onze verkenning van het burgerperspectief blijkt dat veel meer soorten van ongenoegen over de politie bij de burgers leven. Tevens blijkt dat burgers andere 'kanalen' identificeren om dit ongenoegen te uiten dan alleen de klachtenregeling van de politie. Een aantal daarvan worden in de interviews genoemd, waaronder klagen bij de politie (een agent of baliemedewerker zonder een formele klacht in te dienen), klagen in de sociale media, en klagen bij andere organisaties en instituties.

2 In welke 'kanalen' kan de politie aanleidingen vinden voor het omzetten van klachten tot 'leermomenten' op meerdere niveaus in de organisatie?

Onze conclusie uit bovenstaande verkenning is dat veel 'aanleidingen' buiten de klachtenregeling gevonden kunnen worden, namelijk daar waar ook geleerd kan worden van andere typen klachten dan die die in de klachtenregeling aangetroffen worden (dat wil zeggen type B, C en D). Wij concluderen dat het niet alleen raadzaam is naar andere 'kanalen' te zoeken waarin uitingen van ongenoegen van het type B, C, en D gevonden kunnen worden (onderzoeksvraag 1) maar om daarbij ook naar die 'kanalen' te zoeken waarin klachten als aanleiding kunnen worden genomen voor leren op meerdere niveaus (onderzoeksvraag 2).

3

Probleemanalyse
Burgers en 'hun' politie

In dit hoofdstuk worden de resultaten van de in hoofdstuk 2 beschreven verkenning geanalyseerd om daarmee tot een operationalisering te komen van onze twee 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 het omzetten van klachten tot 'leermomenten' op meerdere niveaus in de organisatie?

Bij deze probleemanalyse is het van belang om eerst de politie als instituut in de samenleving te karakteriseren. Uit deze karakteristiek volgen eisen die de burger aan de politie kan en mag stellen, waaronder de verplichting van de politie om ongenoegen over de politie waar te nemen, daarop adequaat te reageren en, indien relevant, daarvan te leren.

3.1 Burgers zijn geen klanten

De Nationale Politie is een staatsorgaan met de taak om de veiligheid van de burgers en hun instituties te waarborgen waarbij zij indien nodig geweld mag gebruiken. Diensten van de politie worden door verschillende stakeholders aangevraagd, en vaak zijn de behoeftes en wensen van deze stakeholders heel verschillend (bijvoorbeeld slachtoffer vs. dader; of wensen en behoeftes vanuit OM, burger of politiek). De burger is geen 'klant' en daarom kan het ongenoegen van de burger niet worden behandeld als een vorm van 'klanttevredenheid' (Brewer, 2007). De politie kan zich niet, zoals de private sector, op basis van marktanalyses richten op de meest lucratieve klanten en deze voorzien van een betere service (Fountain, 2001). De politie streeft ernaar dat zij in haar handelen geen impliciete of onbewuste verschillen tussen burgers maakt. Welbespraakte burgers kunnen klachten duidelijker schriftelijk formuleren, en tijdens confrontaties in direct contact handiger en effectiever ageren, maar de politie mag geen onderscheid maken tussen burgers die goed in staat zijn om van zich te laten horen en burgers die daartoe minder goed in staat zijn.

3.2 Doelstellingen van de klachtenregeling

De politie streeft expliciet drie doelstellingen na met het behandelen van klachten in de klachtenregeling:

- Het imago van de politie te verbeteren.
- Herstel van het vertrouwen van de burger in de politie.
- Het lerend vermogen van de politie te versterken.

Imagoverbetering

Concrete ervaringen met de politie en bepaalde incidenten kunnen de tevredenheid over de politie sterker beïnvloeden dan statistische informatie over politieprestaties. Dit is een in de sociale wetenschappen bekend effect. *Vivid information*, anekdotische 'levendige' informatie, heeft een sterkere invloed op onze beeldvorming en is overtuigender dan *pallid information*, statistische informatie (Nisbett & Ross, 1980; Sherer & Rogers, 1984). Voor klachtenmanagement betekent dit dat klachten over specifieke ervaringen met de politie van bijzondere betekenis zijn voor de beeldvorming over de politie. Negatieve ervaringen met een specifieke agent worden door burgers vaak als informatie over de politie in het algemeen beschouwd (Terrill & Paoline, 2015). Dit geldt ook voor ervaringen afkomstig van derden (dus klachten van type B). Anekdotische ervaringen van een buurman, een moeder van een leerling uit de klas van je kind, of een collega op het werk hebben een subjectief hogere geloofwaardigheid dan criminaliteitsstatistieken of bevindingen uit de Veiligheidsmonitor. In het bijzonder voor minderheden hebben bepaalde incidenten die iemand uit hun groep zijn overkomen vaak een diepe, langdurende symbolische werking voor hun beeld van de politie (Weitzer & Tuch, 2004).

Herstel van vertrouwen in de politie

In de private sector behoren klagende klanten tot het meest loyale segment (Van den Poel & Lariviere, 2004). Als in hun ogen een klacht goed afgehandeld is, kan de loyaliteit tegenover het bedrijf hersteld worden (Evanschitzky, Brock & Blut, 2011). Ook voor de politie geldt dat klagende burgers vaak betrokken burgers zijn.

Redenen om via sociale media te klagen zijn voor de private sector beschre-

ven (Grappi, Romani & Bagozzi, 2013): de wens om uitleg, financiële compensatie, een excuus, andere klanten waarschuwen of wraak nemen op het bedrijf in de vorm van reputatieschade door 'naar de massa te klagen' (Nee, 2016). De behoefte aan een vorm van compensatie verschilt tussen burgers en is gebaseerd op het totaal aan ervaringen en percepties (Roschk & Gelbrich, 2014). Was het gedrag waarover wordt geklaagd intentioneel (volgens de burger)? Of was de fout (volgens de burger) veroorzaakt door gebrek aan competentie of gebrek aan integriteit? Is er financiële schade ontstaan, of een service niet geleverd of fout geleverd, of gaat het om gebrek aan fatsoen en attentie? Opvattingen en verwachtingen over rechtvaardigheid vormen een belangrijke dimensie die bij het al of niet accepteren van een compensatie een rol kan spelen. Als rechtvaardigheidsnormen op het relatieniveau gekwetst zijn, kan een persoonlijk gesprek met de desbetreffende agent een heel adequate vorm van compensatie zijn. Als de schade materieel van aard is, wordt ook een financiële compensatie verwacht om gepercipieerde onrechtvaardigheid te herstellen (Fehr, Gelfand & Nag, 2010). Puur operationeel is de snelheid van de reactie belangrijk, en ook de kwaliteit van het persoonlijke contact kan het verschil maken (Johnston & Mehra, 2002).

Het lerend vermogen van de politie versterken

Een klacht kan (h)erkend worden als een mogelijke verwijzing naar een 'fout' in de organisatie. Vervolgens moet die 'fout' worden geanalyseerd en gediagnosticeerd zodat een oplossing kan worden geformuleerd. Dit is een activiteit die veel eist van een organisatie en daarom vaak in organisaties ontbreekt. In 'lerende' organisaties wordt het 'leren' (in bovenstaande zin: het erkennen van een probleem, en het analyseren, diagnosticeren en oplossen daarvan) echter niet opgevat als iets dat moet worden overgelaten aan een aparte groep medewerkers zoals klachtenbehandelaars. Het 'leren' is daar een intrinsiek onderdeel van het operationeel handelen, niet een gespecialiseerde aangelegenheid die alleen wordt opgestart als er een speciale aanleiding is (zoals een cursus).

Het leren van een constructieve omgang met klachten is ook voor de werktevredenheid en bevlogenheid van politieagenten belangrijk. Klachten over de politie vormen een belangrijke bron van stress voor politiemedewerkers (Horton e.a., 2015). Het openstaan voor negatieve feedback als bron van informatie en als aanleiding om processen te verbeteren en fouten te voorkomen is een voorwaarde voor werktevredenheid en goede prestaties (Van Vaerenbergh & Orsingher, 2016).

Er zijn verschillende structurele dimensies die organisaties nodig hebben om optimaal van klachten te kunnen leren (Van Vaerenbergh & Orsingher, 2016). Ten eerste is de juiste mentaliteit binnen de organisatie van belang. Als medewerkers worden aangemoedigd actief op zoek te gaan naar klachten, kan een 'no-blame'-cultuur ontstaan waar fouten als leerkansen geaccepteerd worden en klachten als een positief aspect en input voor een lerende organisatie worden gezien. Klachten moeten via verschillende kanalen de organisatie binnen kunnen komen, zoals officiële procedures, e-mail, telefoon of sociale media. Een multi-kanaalaanpak is relevant om informatie van burgers optimaal te kunnen verzamelen (Larivière e.a., 2013). Er moeten duidelijke procedures gedefinieerd zijn, gedragscodes expliciet gemaakt zijn, en de doeleinden van het serieus nemen van ongenoegen van burgers moeten aangegeven zijn. Dit is een voorwaarde om het leren van uitingen van ongenoegen tot een taak van de hele organisatie te maken (Gelbrich & Roschk, 2011).

Aan de ene kant moeten burgers dus de ervaring krijgen dat er in principe overal waar ze in contact komen met de politie op een vergelijkbare positieve manier gereageerd wordt op hun uitingen van ongenoegen. Aan de andere kant moeten ook politiemedewerkers ervaren dat de relevantie en bereidheid om van klachten te leren organisatiebreed gedeeld wordt. Vooral is dit relevant voor agenten die in direct contact met burgers staan en dus de grootste kans hebben om direct in contact te komen met klachten. Het lerend vermogen van een organisatie hangt dus af van de hoeveelheid resources en menskracht die geïnvesteerd wordt om reacties van burgers waar te nemen, deze goed te analyseren en ze op de goede plekken in de organisatie in leermomenten te vertalen.

3.3 *Wat is een klacht?*

De politie heeft een duidelijk omschreven, juridische definitie van een klacht, namelijk 'een uiting van ongenoegen gericht tegen concrete gedragingen van een ambtenaar van politie afkomstig van degene jegens wie de gedraging is begaan' (type A, het zogenoemde klaagschrift).

Schema A: Typologie van klachten over de politie

	Klacht betreft concrete gedraging van ambtenaar	Klacht betreft niet een concrete gedraging van ambtenaar
Klager is degene jegens wie de gedraging is begaan	Type A: Klacht betreft concrete gedraging van ambtenaar. Klager is degene jegens wie de gedraging is begaan.	Type C: Klacht betreft niet een concrete gedraging van ambtenaar. Klager is degene jegens wie de gedraging is begaan.
Klager is niet degene jegens wie de gedraging is begaan	Type B: Klacht betreft concrete gedraging van ambtenaar. Klager is niet degene jegens wie de gedraging is begaan.	Type D: Klacht betreft niet een concrete gedraging van ambtenaar. Klager is niet degene jegens wie de gedraging is begaan.

Voor de burger kan een klacht veel meer verschillende inhouden en vormen hebben, en deze kan ook via vele verschillende kanalen geuit worden. Het beeld dat burgers van klachten hebben wordt mede gevormd door het begrip 'klacht' zoals dat te vinden is in een brede maatschappelijke context. Zo moedigen bedrijven klanten aan om hun 'klachten' via sociale media te uiten. De NS belooft binnen 15 minuten op een tweet te zullen reageren.[9] De KLM adverteert dat ze op maar liefst zes kanalen (telefoon, Facebook, Messenger, Twitter, LinkedIn en e-mail) 24/7 reageert op 'klachten en complimenten'.[10] De 'klachten' die via deze kanalen binnenkomen bij deze bedrijven worden niet van tevoren gecategoriseerd als al dan niet ontvankelijk. In de private sector wordt een 'klacht' breed opgevat, namelijk als iedere mogelijke vorm van ontevredenheid met een service of product, met of zonder goede reden (Vos, Huitema & De Lange-Ros, 2008). De achterliggende gedachte is dat iedere klacht een vorm van input en feedback voor de organisatie is, waarvan geleerd kan worden. Het kan hierbij dus gaan om 'klachten' van alle typen in schema A, niet alleen type A, maar ook type B, C en D.

Een algemene definitie van klachten is dat een klacht een uiting is van ontevredenheid over een bewezen dienst, een persoon of een product. Men voelt zich onheus bejegend door een bedrijf, de zaken lopen anders dan verwacht.[11] Veel organisaties hanteren ook een expliciet open begrip van klachten. Hier een voorbeeld vanuit de Gezondheidszorg:[12]

9 https://www.ns.nl/klantenservice/overig/klachtenafhandeling.html.

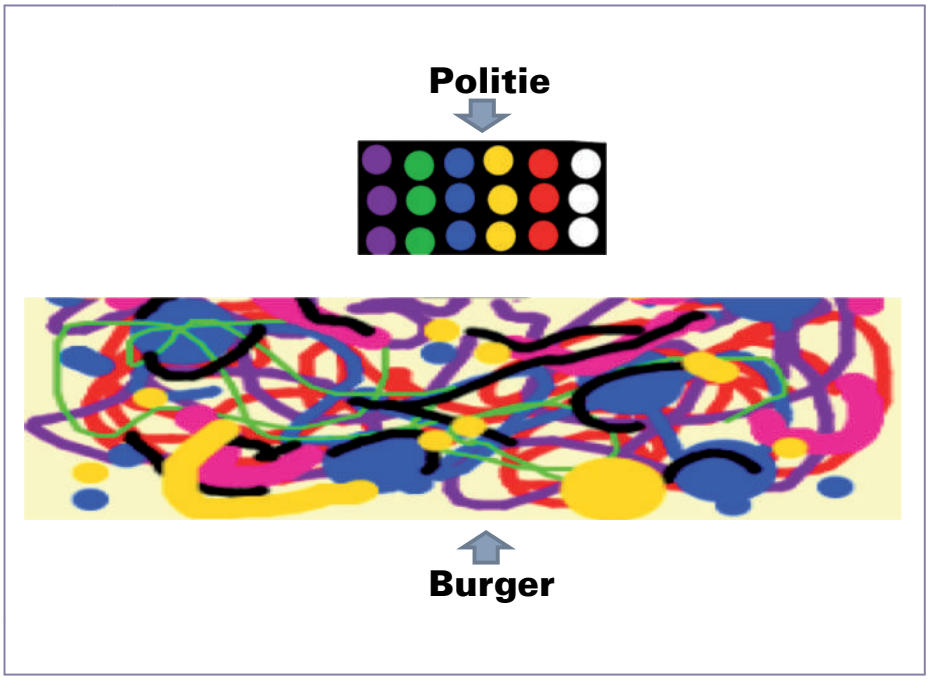
10 https://www.klm.com/travel/nl_nl/customer_support/customer_support/contact/about/complaint_compliment.htm.

11 https://www.ensie.nl/redactie-ensie/klacht.

12 http://www.vkig.nl/de-klacht.

> ‘Er doen verschillende definities van het begrip “klacht” de ronde, veelal ruim geformuleerd.
>
> Klacht: verzamelbegrip ter aanduiding van elk naar voren gebracht bezwaar tegen het handelen of functioneren van een zorgaanbieder, komend van de gebruiker van de diensten van deze zorgaanbieder en/of van diens naasten. Het begrip klacht kent geen beperkingen wat betreft de uitingsvorm, plaats van indiening, doel van de klager, inhoud of complexiteit. De klacht kan dus het karakter hebben van twijfel, vragen, verzoeken om verbetering, melding, claim e.d.
>
> Met andere woorden: wanneer u niet tevreden bent over de geleverde zorg, in de ruimste zin van het woord, hebt u het recht daarover te klagen.’

Dit betekent dat er een discrepantie is tussen de juridische definitie van een klacht, namelijk het klaagschrift, in de formele klachtenregeling van de politie enerzijds en een heel amorfe, subjectieve invulling van het begrip ‘klacht’ bij burgers anderzijds. Deze discrepantie hebben wij getracht weer te geven in figuur 1.

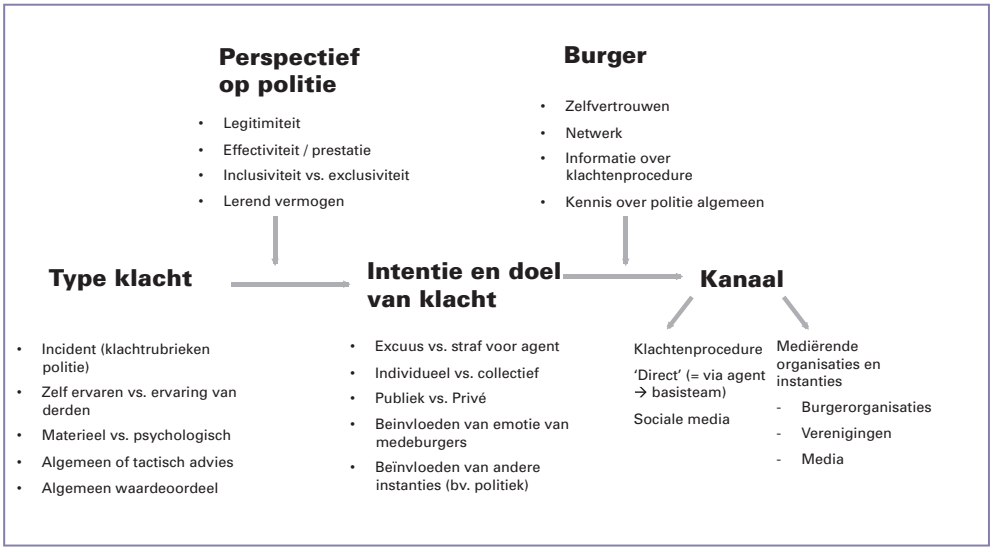


Figuur 1: Discrepantie tussen het juridische begrip ‘klacht’ in de klachtenregeling van de politie en het amorfe geheel van ongenoegens bij de burger

Er is dus een grote bandbreedte aan wat door burgers onder een klacht verstaan kan worden. De klachten die binnen de klachtenregeling van de politie vallen zijn een subcategorie van wat burgers onder klachten kunnen verstaan.

3.4 Motieven van de burger

Wij hebben de determinanten van variatie in uitingen van ongenoegen van burgers over de politie willen weergeven in figuur 2.



Figuur 2: Determinanten van variatie in uitingen van ongenoegen over de politie

De kenmerken van burgers en hun omgeving hangen niet alleen samen met de manier waarop zij de politie waarnemen (en de mate waarin zij al of niet tevreden zijn over de politie) maar ook met de manieren waarop zij omgaan met eventueel ongenoegen over de politie. Dat geldt om te beginnen voor de soort klacht of mening die zij ontwikkelen naar aanleiding van een ervaring of waarneming ('Type klacht' in figuur 2) en ook voor de intentie die de burger kan hebben met het uiten van haar of zijn ongenoegen, en voor het 'kanaal' dat daarbij gekozen kan worden.

Welk type klacht ervaart de burger? Gaat de klacht over een duidelijk omschreven 'concrete gedraging van een ambtenaar' die binnen de klachten-

regeling van de politie valt? Is de klager 'degene jegens wie de gedraging is begaan', of heeft een burger iets gezien of gehoord dat jegens een andere persoon is begaan? Betreft het ongenoegen materiële schade of gaat het meer om psychische schade (zoals ervaren angst bij politieoptreden of het gevoel beledigd te zijn)? Wil de burger een algemeen of tactisch advies uiten, zoals commentaar leveren op waar verkeerscontroles zouden moeten plaatsvinden, of advies over hoe buurtbewoners aangesproken moeten worden? Of wil de burger een algemeen negatief waardeoordeel uiten over het functioneren of optreden van de politie?

Welke intentie heeft de burger met het uiten van haar of zijn ongenoegen? Straf voor de agent? Een persoonlijk excuus? Wordt een compensatie voor een individu of voor een hele groep (een etnische groep, de bewoners van een bepaalde wijk, een groep voetbalsupporters) gewenst? Moet de compensatie openbaar (via een persbericht, of een statement in de sociale media) of privé zijn, of wil een burger geen reactie van de politie maar van andere medeburgers of andere instanties?

Naast de klachtenregeling kan een burger gebruikmaken van een groot aantal andere kanalen om zijn of haar ontevredenheid te uiten. Klachten kunnen in een face-to-facesituatie geuit worden tegenover de agent of zijn collega's. Ze kunnen ook (soms) in de klachtenregeling worden ingediend, op de Facebookpagina van de politie of in de algemene sociale media gepost worden, of ze kunnen worden geuit in gesprek met een baliemedewerker. De burger kan ook zijn of haar ongenoegen over de ervaring met de politie via andere organisaties of spelers uiten. Denk aan buurtorganisaties, gedrukte (traditionele) media, maar ook organisaties die zich opwerpen als kanaal voor uitingen van ongenoegen over de politie, zoals Amnesty International of activistische groeperingen.

Welk kanaal zij of hij kiest, wordt beïnvloed door het perspectief van de burger op de politie. Wordt de politie als een legitieme organisatie ervaren, dus is het uiten van een klacht vanuit de positie van 'kritische solidariteit' met de politie, of voelt de burger een diep wantrouwen tegenover de politie? Wordt de politie als in het algemeen goed presterend gezien en is de klacht een afwijking van een in het algemeen positief beeld? Hoe ziet de burger zichzelf in relatie met de politie als het gaat om veiligheidsvraagstukken? Is dit de exclusieve taak van de politie, of ziet de betreffende burger dit als een inclusieve maatschappelijke taak waar burgers actief aan deel mogen en moeten nemen? En hoe schat de burger het lerend vermogen van de politie in? Is het in zijn of haar perspectief de moeite waard om te klagen, of denkt hij of zij dat 'ze er toch niets mee doen'?

Ook de manier van klagen hangt samen met kenmerken van de burger zelf. Hoe groot is het zelfvertrouwen om via een klacht in een klachtenregeling tegenover de politie de eigen mening te verdedigen? Denkt de burger dat hij of zij nog een keer over een emotioneel ingrijpende ervaring kan of wil praten? Hoe ziet haar of zijn netwerk er uit? Zijn er alternatieven, zoals praten met een kennis die bij de politie werkt? Weet de burger überhaupt dat er een klachtenregeling is? Weet de burger waar zij of hij bij de politie terechtkan?

Deze aanduiding van het perspectief van de burger laat zien dat er niet een enkele manier kan zijn om uitingen van ongenoegen van burgers over de politie waar te nemen. Dit is een belangrijke reden om voor dit onderzoek het net ruim uit te werpen en op zoek te gaan naar andere relevante kanalen dan alleen de klachtenregeling waarmee ongenoegen van burgers de politie kan bereiken.

3.5 Het topje van de ijsberg

Uit bovenstaande schets van het amorfe karakter van uitingen van ongenoegen van de burger over de politie blijkt niet alleen dat er vele verschillende manieren gebruikt kunnen worden om die uitingen waar te nemen, maar ook dat ze nooit allemaal kunnen worden waargenomen. Het gaat dus altijd om het topje van de ijsberg. In dat kader willen wij hier expliciet beargumenteren waarom het voor 'leren' door de politie niet relevant is om naar aantallen klachten te kijken.

In de eerste plaats willen we hier eerst nog eens benadrukken dat er in de klachtenregeling per definitie alleen kan worden geleerd van in die procedure behandelde klachten. Maar dit betekent nog niet dat iedere 'uiting van ongenoegen gericht tegen concrete gedragingen van een ambtenaar van politie afkomstig van degene jegens wie de gedraging is begaan' ook in de klachtenregeling komt. Integendeel. Uit de *Veiligheidsmonitor* 2016 van het CBS (Centraal Bureau voor de Statistiek, 2017, p. 49, figuur 5.2) blijkt dat circa 15% van degenen die contact met de politie hebben gehad ontevreden is. Hetzelfde rapport meldt dat 23% van de volwassen Nederlanders (dat wil zeggen ruim 3 miljoen personen) in het laatste jaar contact met de politie hebben gehad. Als 15% van die 3 miljoen burgers ontevreden is over het contact dat zij met de politie hebben gehad, dan zijn dat ongeveer 450.000 burgers per jaar. We zien per jaar ongeveer 10.000 klachten in de klachtenregeling van de politie. Het is dus maar een heel klein deel van het 'ongenoegen' dat onder burgers leeft, dat voor behandeling in de klachtenregeling in aanmerking komt en dat ook daad-

werkelijk als klacht in de procedure wordt ingediend. Deze 'selectie' is in grote mate 'zelfselectie': de potentiële klager gaat niet klagen om voor die klager moverende redenen. Die redenen worden in dit onderzoek niet onderzocht, mede omdat het niet nodig is dat een ongenoegen is omgezet in een formele klacht alvorens de politie ervan kan leren. De politie kan dat ongenoegen op andere manieren peilen. Doelstelling van dit onderzoek is om een aantal van die manieren op te sporen en aan te duiden.

Voor een juiste interpretatie van de cijfers in de jaarverslagen van de klachtencommissies en in de jaarverslagen van de politie is het van belang in te zien dat de (zelf)selectie van klagers niet even groot is voor alle typen klagers, en voor alle typen klachten, en voor regio's en jaren. Verschillen in gerapporteerde cijfers over geregistreerde klachten zijn daarom geen indicatie van verschillen van door burgers in werkelijkheid ervaren ongenoegen over de politie. Ze vertegenwoordigen mogelijk alleen verschillen in de mate waarin klagers afwegingen hebben gemaakt over het nut van het indienen van een formele klacht. Het kan ook betekenen dat bepaalde burgers (bijvoorbeeld in een regio) mondiger zijn geworden in het contact tussen hen en de politie, of dat ze door een gebeurtenis of ontwikkeling meer vertrouwen hebben gekregen dat er daadwerkelijk naar hun klacht wordt geluisterd.

3.6 Kanalen

De sociale media (Facebook, Twitter, Instagram, enzovoort) blijken een kanaal te zijn dat bij veel burgers de voorkeur heeft. Daarvoor is een aantal voor de hand liggende redenen. Ten eerste is het een weinig omslachtig en snel medium om je zegje te doen. Je hoeft niet eerst een formulier op het internet te vinden, dit in te vullen, te wachten, en dan tijd en energie te steken in gesprekken met klachtbehandelaars, agenten en commissies. Ten tweede is er een publiek dat kan meelezen, je in je ongenoegen kan steunen, en misschien wel je klacht onder een nog groter publiek verspreiden. Ook zou de (relatieve) anonimiteit een reden kunnen zijn om een voorkeur te hebben voor klagen via sociale media.

Anderen zoeken hulp bij een klachtenbureau of vinden een oor bij iemand die gespecialiseerd is in hun soort klacht (zoals iemand die werkt bij een organisatie die zich profileert als expert in het aanklagen en tegengaan van etnisch profileren). Of men schrijft naar de krant.

Op grond van onze verkenning hebben wij daarom de volgende twee kanalen geïdentificeerd als relevant voor ons onderzoek: (1) de sociale media, en

(2) 'derden': organisaties en instituties die ongenoegen van de burger over de politie kunnen opnemen, verder publiceren, en analyseren.

Ook is in de verkenning gebleken dat burgers een individuele politieagent kunnen zien als een vertegenwoordiger van de organisatie. Zij kunnen dan veronderstellen dat het voldoende is om een ongenoegen te uiten in direct contact met een individuele agent om die uiting door de organisatie 'gehoord' te laten worden als een 'klacht' waarmee iets wordt gedaan.

Wij zullen daarom in ons onderzoek drie soorten kanalen onderscheiden, en nagaan welke typen klachten in die kanalen kunnen worden gevonden:

1 Direct contact tussen een burger en een politieagent.
2 Sociale media.
3 Intermediërende organisaties en instituties.

3.7 Niveaus van leren

Fouten zijn een belangrijke bron voor leren in organisaties omdat fouten 'reveal rich information about underlying flaws in organizational processes, or regarding the organization's inability to manage particular hazards in its environment.' (Desai 2015, p. 1034). Het vermogen om van fouten te leren staat in rechtstreeks verband met de prestaties van de organisatie (Madsen & Desai, 2010; Shepherd, Patzelt & Wolfe, 2011). Organisaties kunnen leren van succes en van fouten, maar het laatste is effectiever dan het eerste. Wat van een fout wordt geleerd, wordt minder snel vergeten dan wat van een succes wordt geleerd. Door te leren van fouten wordt het gemakkelijker om nieuwe fouten te voorkomen. Wel is de ernst van de fout hierbij van belang. Organisaties die van een dramatische fout met grote consequenties hebben geleerd, hebben meer kans om in de toekomst fouten te voorkomen dan organisaties die alleen kleine fouten gemaakt hebben (Madsen & Desai, 2010).

Op individueel niveau kunnen medewerkers op twee manieren van fouten leren. Ten eerste kan een medewerker zijn taak beter gaan uitvoeren, bijvoorbeeld door processen beter te begrijpen of de inhoud van het werk beter te doorgronden. Ten tweede kan de medewerker leren op persoonlijk niveau, bijvoorbeeld door meer begrip te ontwikkelen voor het falen van anderen of meer tolerantie tegenover anderen te ontwikkelen. Medewerkers kunnen op fouten reageren met een scala aan emoties, zoals rouw, paniek, onbegrip en boosheid (op collega's en/of de organisatie). Het omgaan met deze emoties is een belangrijke voorwaarde voor het kunnen leren van fouten. Het leren van

fouten heeft tijd nodig, en een fase van negatieve emoties blijkt nodig te zijn om leerprocessen te verdiepen (Shepherd, Patzelt & Wolfe, 2011). Organisaties die fouten als een 'normaal' (dat wil zeggen: onvermijdelijk, te verwachten) onderdeel zien van het functioneren van de organisatie, en die hun medewerkers helpen bij het omgaan met gevoelens van verlies en falen, slagen er beter in om medewerkers van fouten te doen leren. Fouten zijn negatieve ervaringen, voor de slachtoffers van deze fouten, en voor diegenen die fouten maken. Als negatieve emoties genegeerd worden, kan van fouten minder goed geleerd worden, en verhoogt dit de kans om in de toekomst fouten te maken.

Informatie over fouten en verbeteringsmogelijkheden van de organisatie kan uit interne bronnen van de organisatie komen of uit externe bronnen zoals stakeholders, regulatoren of de media (Desai, 2015). Klachten uit externe bronnen worden door organisaties meestal niet serieus genomen. Organisaties vinden vaak manieren om kritische stemmen in diskrediet te brengen, en kritische uitingen en klachten 'weg te verklaren' (Brown & Starkey, 2000). Ook heerst vaak in een organisatie de opvatting dat alleen bepaalde individuele collega's of afdelingen fouten maken ('rotte appels'). Op deze manier kunnen structurele fouten of algemene fouten in procedures lange tijd voortbestaan zonder dat deze ontdekt worden. De neiging om fouten vooral als lokale problemen te zien kan leiden tot oppervlakkige oplossingen (zoals disciplinaire interventie, of bijscholing van een individu). Een consequentie hiervan kan zijn dat bredere leerprocessen, zoals een verbetering van training, opleiding of recruitment, niet tot stand komen. Ook kan een focus op lokale problemen ertoe leiden dat meer fundamentele vragen over het functioneren van de organisatie niet worden gesteld. Deze defensieve en weinig effectieve manieren van reageren op fouten en klachten vormen een groot contrast met het model van een lerende organisatie. Een lerende organisatie wordt gekarakteriseerd door het zich openstellen voor externe perspectieven, het zich openstellen voor kritiek, en een sterke focus hebben op zelfverbetering (Snell, 2011).

Het hier besproken onderzoek naar het leren van klachten van externe stakeholders is vooral gericht op de private sector, de gezondheidssector en de luchtvaartsector. Tot nu toe is er relatief weinig onderzoek naar de vraag hoe publieke organisaties van klachten leren (Van de Walle, 2016). In de publieke sector zijn er veel verschillende bronnen van mogelijke ontevredenheid bij burgers. De redenen voor ongenoegen kunnen variëren van ervaren vertragingen, of lange wachttijden, tot een bedreiging voor gezondheid en leven. Van de Walle (2016) identificeert verschillende vormen van *service failure*. Zo kan het zijn dat een publieke organisatie niet over de goede informatie beschikt om op een ade-

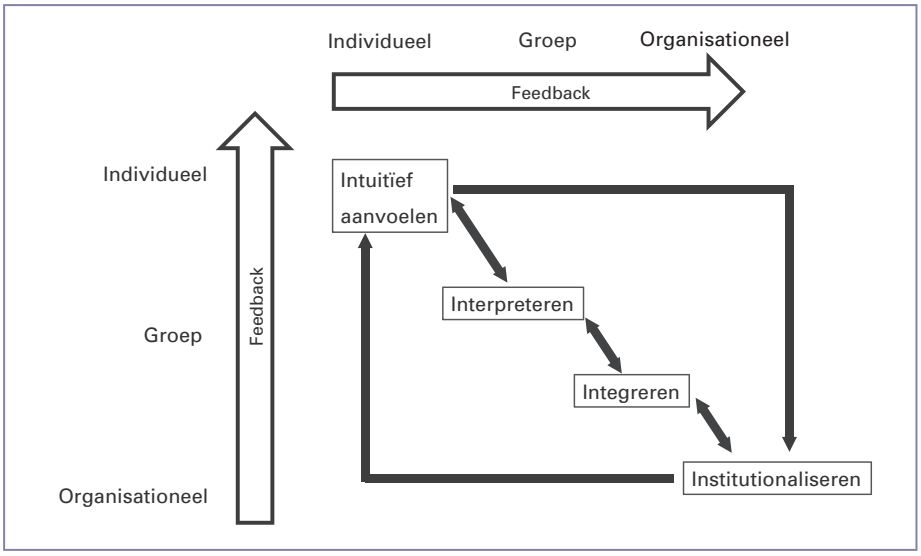
quate manier te kunnen handelen. Een andere bron van service failure is dat een organisatie om administratieve redenen (zoals bij bureaucratische rigiditeit) of om juridische redenen een bepaalde service of ondersteuning niet kan leveren. Andere bronnen kunnen zijn dat een instantie een probleem niet goed analyseert, of een verkeerde oplossing kiest om een probleem op te lossen. Vaak heeft deze soort fouten met de complexiteit van contexten te maken, die niet voldoende begrepen worden door de betreffende overheidsinstanties. Nog weer een andere bron is gebrek aan interesse. Dit laatste speelt vooral een rol in situaties waar het om burgers gaat die niet of minder bekwaam zijn in het verwoorden van hun belangen. Fouten kunnen ook optreden door systeemfouten, door verkeerde of te ingewikkelde procedures, of doordat resources niet op een juiste manier ingezet worden.

Het gaat hierbij vooral om door de burger ervaren, daadwerkelijk falen van een overheidsinstantie. Maar ongenoegen kan ook voortkomen uit associatie. Burgers hebben dan zelf geen eigen concrete negatieve ervaring, maar nemen bijvoorbeeld aan dat corruptie of excessief geweld dat in andere landen optreedt of incidenten die voorkomen binnen het eigen land in andere openbare organisaties (zoals bij de belastingdienst, in de politiek of op de universiteit) ook wel zullen bestaan bij de Nationale Politie.

Voor al deze vormen van fouten is informatie van burgers van groot belang. Klachten vormen daarom een strategische tool, een kans om van te leren en om de prestatie van de organisatie te verbeteren. Maar hiervoor moeten structuren en procedures, en ook een organisatiecultuur bestaan die agenten de mogelijkheid bieden om met een 'lerende' houding op klachten te reageren. Die structuur en cultuur moeten een oplossing hebben geïnstitutionaliseerd op de vragen die zich daarbij onvermijdelijk voordoen. Dat zijn vragen als: welke klachten kunnen genegeerd worden? Op welke informatie moet formeel worden gereageerd, en hoe moet die formele reactie eruitzien? Op welke informatie moet informeel worden gereageerd, en hoe moet die reactie eruitzien? Waarvan moet wat worden geleerd? Door wie? Op welk niveau?

Modellen over leren in organisaties onderstrepen dat dit leren een multi-level-proces moet zijn, dus niet alleen op individueel niveau maar ook op het niveau van het team, de lokale organisatie, en de organisatie als geheel. Leren in organisaties moet een dynamisch proces zijn. Crossan, Lane en White (1999) hebben dit weergegeven in een model (zie figuur 3). Volgens dit model leren medewerkers op individueel niveau vooral door intuïtie. Op groepsniveau berust het leren meer op 'interpretatie', terwijl op het niveau van de organisatie als geheel vooral geleerd wordt door het integreren (en vervolgens institutionaliseren) van wat op

groepsniveau is geleerd. Deze geïnstitutionaliseerde praktijken hebben dan weer een effect op het integreren en interpreteren van kennis op het niveau van de groep en van het individu, en bevorderen ook het intuïtief leren op individueel niveau, door interpretatiekaders die het individuen mogelijk maken informatie over fouten, zoals klachten, als leermomenten te begrijpen.



Figuur 3: Model van leren in en door een organisatie (Crossan e.a. 1999)

Wij gebruiken dit model om onze onderzoeksvragen te operationaliseren.

Uitingen van ongenoegen uit verschillende kanalen (direct contact, sociale media en derden) kunnen leiden tot leren op verschillende niveaus. Voor ieder van de drie hierboven (in §3.6) geïdentificeerde kanalen (direct contact, sociale media, intermediërende organisaties) willen wij dus de vraag beantwoorden op welke niveaus (individu, groep, organisatie) de politie kan leren van de informatie die via dit kanaal bij de politie binnenkomt.

4

Direct contact
Klachtverwerking in de basisteams

Wij hebben de volgende twee onderzoeksvragen betreffende het directe contact tussen de burger en de politie:

1 Kan de politie uit informatie die burgers kenbaar maken aan de politie in de basisteams een realistisch beeld krijgen van uitingen van ongenoegen van burgers?
2 Op welke niveaus (individu, groep, organisatie) kan de politie leren van de informatie die via de basisteams bij de politie binnenkomt?

Bij de eerste onderzoeksvraag zijn wij vooral geïnteresseerd in het voorkomen van klachten van het type B, C en D zoals weergegeven in de afbeelding hieronder.

Schema A: Typologie van klachten over de politie

	Klacht betreft concrete gedraging van ambtenaar	Klacht betreft niet een concrete gedraging van ambtenaar
Klager is degene jegens wie de gedraging is begaan	Type A: Klacht betreft concrete gedraging van ambtenaar. Klager is degene jegens wie de gedraging is begaan.	Type C: Klacht betreft niet een concrete gedraging van ambtenaar. Klager is degene jegens wie de gedraging is begaan.
Klager is niet degene jegens wie de gedraging is begaan	Type B: Klacht betreft concrete gedraging van ambtenaar. Klager is niet degene jegens wie de gedraging is begaan.	Type D: Klacht betreft niet een concrete gedraging van ambtenaar. Klager is niet degene jegens wie de gedraging is begaan.

Wij willen de twee onderzoeksvragen beantwoorden met behulp van materiaal verzameld in zeven interviews met politiemedewerkers (P6-P12) en documenten (waaronder het interne document 'Wijkagent in positie').

4.1 Klachten die worden geuit in direct contact tussen burger en agent

Onze gesprekspartners (P6-P12) bevestigen dat het vaak voorkomt dat een burger een ongenoegen over de politie uit in direct contact. Wij kunnen de volgende categorieën klachten onderscheiden die volgens onze interviewpartners binnen de politie relatief vaak in persoonlijke gesprekken voorkomen. Voor de duidelijkheid: hier gaat het om een kwalitatieve verkenning, en niet om een kwantitatief getoetst overzicht:

1 *Ongenoegen over niet of te laat reageren op een melding.*
Wanneer telefonisch contact wordt gezocht met de politie (via 0900-8844), wordt standaard beloofd dat binnen 48 uur met de melder contact zal worden opgenomen. Meer dan eens komt het voor dat dit niet binnen 48 uur gebeurt, of helemaal niet.

2 *Ongenoegen over ontbreken van een vervolg na aangifte.*
Als er niets wordt gedaan met een aangifte, kan de burger die aangifte heeft gedaan daarover klagen.

3 *Ongenoegen over de aanpak van de agent zelf.*
Een voorbeeld van dit type ongenoegen is het geval van een burenruzie waarbij degene die hulp van de politie had ingeroepen ontevreden was over het feit dat de agent geen partij koos.

4 *Ongenoegen over de aanpak van een collega.*
Burgers klagen over een onbeleefde of te hardhandige aanpak van een collega. Dit kan concreet naar een specifieke collega of in het algemeen naar een agent verwijzen.

5 *Ongenoegen over gedragingen van agenten tegen anderen.*
Een voorbeeld hiervan is dat burgers op bijeenkomsten of in persoonlijke gesprekken met de wijkagent klagen dat agenten of te assertief of te weinig assertief met hangjongeren in de buurt omgaan.

6 *Ongenoegen over het beleid van de politie.*
Een wijkagent expert (P10) noemt als voorbeeld: 'Ga toch boeven vangen'.

Bij de categorieën 1-4 gaat het om klachten van het type A, klachten die dus ook behandeld kunnen worden in de klachtenregeling, wat in sommige voorbeelden ook is gebeurd. Maar ook klachten van het type B komen voor (categorie 5) en ook van het type D (categorie 6).

Door een wijkagent expert (P9) wordt opgemerkt dat er vaak weinig of niets 'geleerd' kan worden van de klachten over het niet of te laat reageren op een melding of over het ontbreken van een vervolg op een aangifte (categorie 1). In de eerste plaats zijn dit vaak klachten over dingen die allang in de politieorganisatie bekend zijn, maar waaraan toch niets kan of zal worden gedaan. De meeste interviewpartners zeggen dat zij dit aan de klager uitleggen en ook achtergrondinformatie geven, bijvoorbeeld dat het uitblijven van contact niet betekent dat er niets met de melding is gedaan. Er is immers een melding geregistreerd (over overlast door jongeren bijvoorbeeld) en dit gaat in de boeken.

Soms zijn de klachten al lang in de organisatie bekend en wil de politieleiding er ook niets aan doen omdat het een gevolg is van expliciet beleid. Een voorbeeld daarvan is het beleidsmatig prioriteren van de opvolging van aangiftes met als gevolg dat lager geprioriteerde aangiftes blijven liggen (categorie 2).

In weer andere gevallen vindt men vaak dat er geen goede grond is voor het ongenoegen van de burger, zoals in het voorbeeld van de klacht over het niet partij kiezen in een burenruzie (categorie 3). In dat geval hoeft er volgens onze interviewpartners niets gedaan te worden, behalve dat het gevoerde beleid nog eens aan de burger uitgelegd moet worden. In dit geval moet de burger iets leren, niet de agent.

Een wijkagent (P10) schat dat hij wel 'een keer of tien per jaar' van een burger een klacht over de gedragingen van een collega (categorie 4) heeft gehoord en daar ook iets mee heeft gedaan:

> 'In de gevallen waarin ik dacht dat ik dit meteen zelf met de burger kon oplossen, had dat mijn voorkeur. Als ik dacht: dit voelt niet goed, dan ging ik al gauw het lijntje leggen met de klachtencommissie [vermoedelijk wordt hier de klachtencoördinator bedoeld] of raadde ik de burger aan om zelf een klacht in te dienen via het internet. [...] Ik heb ook vaak de stap richting leidinggevende gemaakt.' (P10)

In dit laatste geval lijkt de agent van mening te zijn dat in bepaalde gevallen een collega mogelijk niet correct heeft gehandeld. Het gaat hierbij om klachten van het type A, waarbij de agent de klacht heeft gehoord uit de mond van degene jegens wie het gedrag is begaan. Met klachten van derden (type B; categorie 5) doet hij daarentegen minder snel iets:

> ‘Als het echt een heel slecht verhaal is, dan zou ik het oppakken. Anders, als degene die het aangaat er niet over klaagt, moet ik daar dan direct iets mee? Het is een beetje afhankelijk van het verhaal natuurlijk.’ (P10)

Over klachten van categorie 6 zegt deze agent dat dit ‘vrijwel dagelijkse kost’ is voor een wijkagent. Hij voegt eraan toe dat politieagenten zulke dingen overal en altijd horen, bijvoorbeeld ook op familiefeestjes. Er kan volgens hem niets mee worden gedaan, en dat gebeurt dus ook niet.

Kunnen wijkagenten iets leren van klachten? Sommigen zijn van mening dat dit niet goed mogelijk is. Een voorbeeld:

> ‘Als je alles zo hebt geleerd, zo heb ik ’t geleerd, zo heb ik ’t geleerd, dan kun je niet zomaar zeggen: “Ik doe een stapje terug.” Kijk, ik heb ook dingen waarvan ik denk: waarom doe ik dat? En meestal zit ik goed. Ik weet niet; dat zit in mij. Maar sommigen die hebben dat totaal niet, dat aanvoelen. Ik kan tegen mensen een hoop dingen zeggen; ook grove dingen. Waarom? Weet ik niet. Heb ik klachten? Nee. Ik weet niet, maar sommigen hebben het en sommigen niet. En dat zijn dingen die je bijna niet kunt leren.’ (P8)

Deze agent hoort geen klachten en hoeft volgens hem daarom niet te leren (‘Dat zit in mij’). Een collega kan wel klachten krijgen, maar het is onwaarschijnlijk dat hij ervan kan leren. Maar anderen stellen dat men wel kan leren. Een voorbeeld daarvan is het volgende relaas:

> ‘Ik heb recent een jongedame aangehouden voor winkeldiefstal. En er is een vriendin bij die de diefstal heeft gezien, maar ze heeft dat niet gemeld. Ze blijft netjes wachten tot wij komen om haar vriendin aan te houden voor de winkeldiefstal. Nou, wij doen dat netjes, we horen het verhaal van het winkelpersoneel en die zeggen dat het meisje dat getuige is geweest ook medeplichtig is. Die heb ik boos aangekeken, ik heb haar gegevens genoteerd, ik heb gezegd: “Maak betere vriendinnen en doe dit soort dingen nooit meer.” En ik heb haar naar huis gestuurd. Vervolgens komt de kassière van die winkel bij mij. En ze zegt: “Misschien vervelend dat ik het zeg, maar volgens mij is ze gewoon medeplichtig, en u had haar aan moeten houden.” Ja, op dat moment ga ik mijn arrestant wegbrengen en ben ik met hele andere dingen bezig. Maar terug naar het bureau om te gaan eten, denk ik bij mezelf van ja, die mevrouw had wel

> gelijk. […] Het was beter geweest, al is het maar voor de beeldvorming van dat personeel en de andere klanten in de winkel, dat ik ze allebei had meegenomen. Want ondanks dat ik weet dat het Openbaar Ministerie daar niet op gaat vervolgen en dat het ons heel veel werk en tijd kost en niks oplevert, strafrechtelijk gezien, was het naar de overige burgers toe toch wel een heel goed signaal geweest. En die kans heb ik hierdoor misgelopen.' (P11)

Als we het winkelpersoneel beschouwen als de partij die benadeeld is door het handelen van deze agent, dan gaat het hier om een voorbeeld van een klacht van categorie 3 (type A).

Volgens onze gesprekspartners leidt dit soort individueel leren over het algemeen niet tot leren door de politie op andere niveaus van de organisatie. De zojuist geciteerde agent zegt hierover:

> 'Ik heb weinig meegemaakt dat collega's die terecht een stukje feedback krijgen waar ze wat mee moeten en kunnen, dat als een stoer verhaal aan de koffietafel vertellen. Dat wordt niet gedeeld. Dat blijft bij de agent in kwestie en daar houdt het mee op.' (P11)

Deze mening van onze gesprekspartners in de basisteams bevestigt de mening van personen die betrokken zijn bij de klachtbehandeling, zoals beschreven in hoofdstuk 2. Het komt echter soms ook voor dat het verhaal wel wordt gedeeld:

> 'Tijdens een bak koffie. […] En ik neem daar zelf al, nou, ik denk een jaar of tien het voortouw in, want wij hebben binnen de politie een cultuur van delen en leren van elkaar middels de politieverhalen. Dat zijn leer- en lesmomenten van onze collega's. En vaak, al dat ze delen zijn de hele stoere verhalen, natuurlijk. En ik ben er dus mee begonnen om ook minder stoere verhalen te delen en dat krijgt toch wel weerslag. [En wat voor reacties krijgt u dan?] Dat hangt van het verhaal in kwestie af. Maar over het algemeen zijn die verhalen wel positief, van joh, fijn dat je dit deelt, of knap dat je het durft te delen. Ja, van dat kaliber. [En de leermomenten?] Ja, die worden dan op dat moment door het team opgenomen en ik weet niet in hoeverre die dan buiten mijn aanwezigheid nog een leven krijgen.' (P11)

Samenvattend kan worden gesteld dat volgens onze interviewpartners agenten in direct contact met burgers klachten te horen krijgen en dat daarop verschillend wordt gereageerd. Daar waar een individuele agent de klacht als terecht ervaart, kan dit tot een individueel leermoment leiden. In sommige gevallen worden het voorval, en de lering die daaruit wordt getrokken, gedeeld met collega's. Dit gebeurt vermoedelijk weinig. Wij hebben geen systematisch onderzoek verricht naar de stand van zaken in basisteams wat betreft collectief leren. Wij willen hier daarom volstaan met het aangeven van een aantal concrete voorbeelden uit interviews.

Het 'in zwaar weer zitten' van een medewerker kan een klacht begrijpelijk maken. Ook het type werkzaamheden of het werkgebied van een medewerker kan als verklaring dienen. Zo heeft een agent die nachtdiensten draait in een grote stad volgens een basisteamchef een grotere kans op klachten over bejegening dan een agent die rustiger diensten draait:

> 'Kijk, het wordt zo overtrokken hè, natuurlijk zijn er in dit korps een aantal mensen die regelmatig klachten hebben, maar dat ligt ook aan het werkgebied hè, waar ze zitten. Sommige mensen vinden het fantastisch om alleen maar nachtdiensten te doen, dus dan is die confrontatie ook al heel anders.' (P6)

Ook kan een grote ijver van een agent dienen als een goede verklaring voor het oproepen van klachten bij burgers:

> 'Maar er zijn ook wel collega's die daar heel reëel in zijn. Die zeggen: "Natuurlijk krijg je van mij meer klachten. Maar heb je als chef wel in de gaten dat ik altijd in die frontlinie sta? Als er ergens wat aan de hand is, dan ben ik er wel bij."' (P6)

> 'Dan denk ik: ja, ik krijg van hem soms wel twee of drie klachten per jaar, maar als er dan heftige incidenten zijn, dan is hij er ook altijd bij. Dus mensen die echt in de frontlinie staan en echt in dynamische incidenten staan, die lopen een hoger risico dat ze een klacht aan hun broek krijgen.' (P6)

Deze basisteamchef wil kennelijk in de eerste plaats begrijpen waarom juist deze agent te maken krijgt met een klacht. De agent staat immers in de 'frontlinie'. Dit is niet alleen een natuurlijke en begrijpelijke reactie, maar ook nuttig

voor het scheppen van mogelijkheden tot leren. Als het uitgangspunt is dat de betrokken ambtenaar geen blaam treft, dan kan immers de aandacht gaan naar de omstandigheden die ervoor verantwoordelijk kunnen worden geacht dat de klacht is ontstaan.

Een VIK-medewerker (P4) bericht over het potentiële nut van bijeenkomsten waarbij onderwerpen aan bod komen die te maken hebben met klachten van de burger over de politie. Daarbij werd het volgende voorbeeld gegeven:

> 'Ja, dat zou in zo'n themadag bespreekbaar gemaakt kunnen worden. "Jongens, als er om je legitimatie gevraagd wordt, laat hem dan zien, want het is gewoon verplicht." En dat zou dus ook het lerend vermogen kunnen zijn op zo'n themadag.'

Er zijn ook andere mogelijkheden om het leren op niveaus hoger dan het individuele te bewerkstelligen. Ons werd bijvoorbeeld verteld over een pilot waarbij een klachtbehandelaar de klachten behandelt op het districtsbureau, omgeven door collega's van dat district. Door middel van persoonlijke face-to-facegesprekken en directe feedback op dat bureau zou de communicatie tussen klachtbehandelaars enerzijds en de beklaagde agenten en hun leidinggevenden anderzijds zodanig verbeterd kunnen worden dat er meer mogelijkheden ontstaan om te leren:

> 'Maar meer om, laten we maar zeggen, aan te sluiten bij een managementoverleg, waarin ik gewoon periodiek even aangeef van jongens, dit zijn bepaalde klachten die ik in behandeling heb genomen in de afgelopen periode en ik bespeur een bepaalde trend.' (P4)

Zodoende kan kennis en inzicht gemakkelijker worden overgebracht en uitgewisseld binnen de eenheid. Dit zou het lerend vermogen van de eenheid kunnen versterken als ook duidelijker in kaart wordt gebracht hoeveel en op welke niveaus er binnen de eenheid wordt geleerd.

4.2 Een voorbeeld: de rol van de wijkagent expert

Hierboven (in §4.1) is geconstateerd dat wijkagenten zelf aangeven vooral klachten te horen van het type A, en dat deze klachten soms aan leidinggevenden worden doorgegeven (P10). Dit laatste lijkt echter geen standaardpraktijk.

In dit kader was het opvallend dat de basisteamchef die wij hebben gesproken weliswaar een heel open houding had met betrekking tot het willen leren van klachten, maar alleen sprak over het leren van de klachten die hem via VIK bereiken, niet van klachten waarover aan hem van 'onderop' werd gerapporteerd (zie §4.1). Dit roept de vraag op of en zo ja, hoe de gevoeligheid van de politie voor wat onder de burgers leeft in de basisteams vergroot kan worden. De twee 'wijkagenten expert' met wie wij hebben gesproken hadden hiervoor een aantal suggesties.

Wat is een 'wijkagent expert'?

Deze functie wordt omschreven in Bijlage 5 ('Wijkagent in positie') van het *Landelijk werkingsdocument districten & basisteams* (p. 44-54). Daar is de volledige benaming van deze functie 'wijkagent operationeel expert gebiedsgebonden politie'. Volgens dit document zou er in de nieuwe politieorganisatie op iedere vier wijkagenten een 'wijkagent expert' moeten zijn. Deze expert focust, aldus het document, op 'geografische en/of inhoudelijke thema's' (p. 44) en kan zo 'een bijdrage leveren aan de aanpak van specifieke problematiek, [en] nieuwe initiatieven initiëren dan wel zorgdragen voor een impuls naar het bestuur.' (p. 47)

Wij hebben gesproken met een wijkagent expert met enkele jaren ervaring in die functie (P10). Hij was daarvoor zes jaar 'gewoon' wijkagent. Hij geeft leiding aan zes wijkagenten, met wie hij elke twee weken een groepsbijeenkomst belegt. Hij zegt dat hij in de afgelopen twee jaar in totaal ongeveer tien keer betrokken is geweest bij het behandelen van een klacht over het gedrag van een collega die hem van 'onderop' heeft bereikt. Daarnaast heeft ook de klachtencoördinator hem in enkele gevallen gevraagd om een in de klachtenregeling ingediende klacht te behandelen. Deze wijkagent expert zegt dat hij veel 'opener' en 'objectiever' met deze klachten over gedragingen van collega's kan omgaan dan in zijn vroegere functie als wijkagent. Het verschil is dat hij de context van de bekritiseerde gedragingen minder goed kent – hij is immers zelf niet dagelijks in de wijk – en daarom minder snel oordeelt. Een verschil is ook dat de klagende burgers hem anders benaderen dan een wijkagent die zij bij wijze van spreken dagelijks ontmoeten. Hij presenteert zich tegenover die burgers als een vertegenwoordiger van de leiding van de politie en 'dat geeft een ander gevoel'.

Gevraagd naar een voorbeeld, noemt deze wijkagent expert een klacht die in de klachtenregeling is ingediend. Een agent was over de schutting van de burger geklommen en dat vond deze burger niet correct. De wijkagent expert heeft toen bij de agent nagevraagd waarom dit was gebeurd. De reden bleek dat de agent al lange tijd contact zocht met een mogelijke bewoonster van het pand, omdat buren hadden gemeld dat er mogelijk iets mis met haar was. Er was niet gereageerd op brieven in de brievenbus en bij aanbellen. De wijkagent expert heeft toen deze uitleg aan de klager gegeven. Deze heeft daarop zijn klacht ingetrokken en heeft met de wijkagent expert afgesproken hoe de politie zich in het kader van het onderzoek naar aanleiding van de melding van de buren toegang tot de woning zou verschaffen. In eerste instantie lijkt de wijkagent expert in dit geval slechts de functie van klachtbehandelaar in de klachtenregeling (onderzoek en uitleg) te hebben. Door de betrokkenheid van de wijkagent expert is echter niet alleen de klacht behandeld maar is meteen ook de voortgang van het onderzoek geregeld.

De wijkagent expert geeft ook een voorbeeld van een klacht van het type D, namelijk een breed levende klacht in een wijk over het feit dat de politie onvoldoende optreedt tegen overlast door vuurwerk. Hij stelt dat de wijkagent expert bij uitstek in staat is zo'n geluid op te vangen, via de wijkagent, en er iets mee te doen. De zorgen van de buurtbewoners en hun kritiek op de politie is besproken in de leiding van het basisteam en er is besloten om het probleem aan te pakken.

Wat betreft het leren door wijkagenten, stelt deze wijkagent expert dat wijkagenten veel van elkaar leren door ervaringen uit te wisselen in het tweewekelijkse groepsoverleg. Dit betreft echter vooral kwesties die de wijkagenten zelf belangrijk vinden op grond van hun waarnemingen in de wijk. Er worden echter niet of nauwelijks ervaringen uitgewisseld over fouten die men heeft gemaakt. Ook niet over hoe met klachten daarover kan worden omgegaan: 'Het ligt gevoelig om sorry te zeggen over je optreden.' (P10)

Deze wijkagent expert heeft geregeld overleg met de leiding van het basisteam. Daarin worden ook klachten van burgers in bepaalde gebieden over het beleid van de politie (zoals de klachten over het niet optreden tegen overlast door vuurwerk) besproken. Zoals door het voorbeeld over het niet of onvoldoende optreden door de politie tegen overlast door vuurwerk wordt geïllustreerd, gaat het daarbij meestal om ongenoegen van het type D, gericht op het beleid van de politie in een bepaalde wijk.

4.3 Conclusie

In dit hoofdstuk zijn wij nagegaan of het directe contact tussen burger en agent in basisteams en via wijkagenten een kanaal is (of in toenemende mate kan worden) om ongenoegen van burgers te peilen. Uit onze bevindingen blijkt dat dit zo is. In direct contact tussen burger en agent wordt het hele scala aan ongenoegens die onder burgers leven aan de agent gerapporteerd. Het gaat niet alleen om klachten van type A, maar ook om klachten van type B, C en vooral D.

Deze klachten worden echter in lang niet alle gevallen gedeeld met collega's of leidinggevenden, zodat vaak niet van die klachten kan worden geleerd. Ook blijken uitingen van ongenoegen vooral als leerkansen te worden gezien wanneer klachten in de klachtenregeling zijn ingediend. Dit beperkt de mogelijkheden om te leren van uitingen van ongenoegen die in direct contact met agenten gedeeld worden.

Wij beschrijven een werkwijze die wordt toegelicht in het *Landelijk werkingsdocument districten & basisteams* en die op sommige plekken al is ingevoerd waarbij 'wijkagenten expert' een rol spelen bij het verzamelen van informatie over wijken en hun bewoners via wijkagenten. Uit een hierboven gepresenteerd voorbeeld blijkt dat dit nuttig kan zijn voor het identificeren van verschillende typen klachten (dus ook over het beleid van de politie) en dat daarvan vooral op het niveau van het basisteam kan worden geleerd.

5

Sociale media
Klachten op Facebook, Twitter en Instagram

Wij hebben de volgende twee onderzoeksvragen betreffende uitingen van burgers over de politie in de sociale media:

1 Kan de politie uit informatie die burgers kenbaar maken in de sociale media een realistisch beeld krijgen van uitingen van ongenoegen van burgers?
2 Op welke niveaus (individu, groep, organisatie) kan de politie leren van de informatie die via de sociale media bij de politie binnenkomt?

Bij de eerste onderzoeksvraag zijn wij vooral geïnteresseerd in het voorkomen van klachten van het type B, C en D zoals weergegeven in het schema hieronder.

Schema A: Typologie van klachten over de politie

	Klacht betreft concrete gedraging van ambtenaar	Klacht betreft niet een concrete gedraging van ambtenaar
Klager is degene jegens wie de gedraging is begaan	Type A: Klacht betreft concrete gedraging van ambtenaar. Klager is degene jegens wie de gedraging is begaan.	Type C: Klacht betreft niet een concrete gedraging van ambtenaar. Klager is degene jegens wie de gedraging is begaan.
Klager is niet degene jegens wie de gedraging is begaan	Type B: Klacht betreft concrete gedraging van ambtenaar. Klager is niet degene jegens wie de gedraging is begaan.	Type D: Klacht betreft niet een concrete gedraging van ambtenaar. Klager is niet degene jegens wie de gedraging is begaan.

Wij willen de twee onderzoeksvragen beantwoorden met behulp van divers materiaal verzameld in de sociale media, aangevuld met gegevens uit interviews met politiemedewerkers die actief zijn in de sociale media (P11-P13).

Voor dit hoofdstuk hebben wij gebruikgemaakt van 'gevonden' data die ten tijde van de dataverzameling publiekelijk toegankelijk waren via Twitter, Facebook en Instagram. In de bijlage zetten wij onze afwegingen uiteen en geven we aan welke beslissingen we hebben genomen om zo zorgvuldig mogelijk met deze data en de presentatie van resultaten om te gaan.

5.1 Uitingen van ongenoegen op Twitter, Facebook en Instagram

Zoals hierboven genoemd hebben wij ons beperkt tot berichten geplaatst in het jaar 2016. We hebben met behulp van socialmedia-managementsoftware gezocht naar berichten met de zoektermen '@politie' en '#politie'. We hebben ruim 24.000 relevante berichten gevonden met '@politie' en bijna 200.000 berichten met '#politie' (zie tabel 2).

Tabel 2: Totaal aantal posts in 2016 per kanaal voor '@politie' en '#politie'

	politie (@)	politie (#)
Twitter	22.897	175.489
Facebook	577	6702
LinkedIn	0	1
YouTube	0	12
Google+	11	619
Hyves	0	0
Instagram	46	13.367
Pinterest	0	49
Review	0	0
News	323	223
Forum	2	1
Blog	185	131
Totaal	24.041	196.594

Deze berichten zijn vervolgens handmatig verder geselecteerd en gecodeerd in een aantal stappen. Daarbij zijn alleen die berichten voor verdere analyse geselecteerd waarvan de afzender niet iemand van de politie was. Berichten geplaatst door wijkagenten, politie-eenheden en andere politiebronnen zijn dus niet meegenomen in de analyse. Van de overgebleven berichten is in een eerste inhoudelijke handmatige analyse vastgesteld of ze al dan niet een uiting van ongenoegen over de (Nederlandse) politie bevatten. Berichten die duidelijk geen uiting van ongenoegen bevatten zijn niet verder meegenomen.

Dat betekent ook dat hier geen verslag wordt gedaan van een gehele sociale-media-analyse van berichten en reacties over de politie. Berichten die betrekking hebben op medeburgers (zoals een steunbetuiging of een verwensing) zijn niet geanalyseerd. Van de berichten waarin een uiting van ongenoegen wordt tegengesproken of genuanceerd, zijn alleen die meegenomen die zelf ook een uiting van ongenoegen jegens de Nederlandse politie bevatten. Ook zijn alleen oorspronkelijke berichten geanalyseerd, niet de vaak talrijke retweets of reacties op berichten op Facebook of Instagram.

De aldus geselecteerde berichten (geplaatst op Twitter, Facebook of Instagram in 2016) laten een brede variatie zien in uitingen van ongenoegen. Deze uitingen van ongenoegen variëren in de mate van uitgebreidheid en gedetailleerdheid, waarbij berichten op Twitter (vanwege de aard van het platform) relatief minimale informatie bevatten. De uitingen van ongenoegen richten zich soms op de politie in het algemeen, en soms op individuele politiemedewerkers. Van deze laatste kunnen veel klachten worden gecategoriseerd als type A, dus als een klacht die ook in de formele klachtenregeling ingediend had kunnen worden, wat misschien ook gebeurd is. Maar in andere gevallen kan het bericht ook zijn geplaatst door getuigen van gedragingen van politieambtenaren jegens anderen. Het is de schrijver van het bericht dan niet zelf overkomen, maar deze heeft iets gezien of gehoord. Het is niet altijd duidelijk of een beschreven gedraging van een politiemedewerker de schrijver zelf is overkomen, of een ander. Ook is niet altijd helder of een bericht werkelijk een klacht is, geboren uit ongenoegen, of dat meer een spottende of cynische opmerking wordt gemaakt (zie bijvoorbeeld figuur 5). Ook nu hebben we het net ruim uitgeworpen.

Berichten zijn soms direct verbonden met eerdere berichten in de klassieke media. Middels inductieve analyses (open codes, Evers 2015) en triangulatie is een aantal thema's te onderscheiden. Geleidelijk is wat betreft deze thema's saturatie bereikt. Eén bericht kan meerdere thema's bevatten. Bijna alle klachten over de politie vallen in een van de volgende twee categorieën (zie tabel 3):

- de politie doet niets en/of is afwezig.
- de politie doet wél iets, maar doet dat niet goed of onvoldoende.

Tabel 3: Gevonden thema's binnen uitingen van ongenoegen op Twitter, Facebook en Instagram

Politie doet niets, is afwezig		Voorbeeld
	Algemeen negatief waardeoordeel over (niet) functioneren: niets doen	10, 11 en 21
	Niets doen in concrete stad, situatie of individueel geval	12 en 13
Politie doet wél iets, maar niet goed: onjuist, onrechtvaardig, onwenselijk of onvoldoende		
	Concreet verkeersgedrag van politie	14
	Boetes – algemeen en concreet zelf of ander	15
	Etnisch profileren; racisme, discriminatie – algemeen en concreet zelf of ander	16 en 17
	Buitenproportioneel geweld – algemeen en concreet zelf of ander	18
	In doofpot stoppen	19 en 21
	Politiek correct	20 en 21

We presenteren hieronder een aantal beeldcitaten met voorbeelden van deze klachten. Daarbij geven wij steeds aan van welk type de betreffende klacht volgens ons is (type A, B, C of D in schema A) en soms een potentieel daaruit voortvloeiend niveau van leren. Wellicht ten overvloede: het gaat in ons onderzoek niet om de vraag of een uiting van ongenoegen feitelijk accuraat (of 'waar') is, en ook niet over wat de politie ervan zou moeten leren. Wij beperken ons tot het beschrijven van thema's die we terugzagen in de sociale media. We gaan vooral in op die klachten die de politie niet binnenkrijgt via de klachtenregeling, en tot het aanduiden van de niveaus waarop de politie, indien nodig en nuttig, van die klachten kan leren.

Wij beginnen met twee voorbeelden van berichten waarin geklaagd wordt, of in ieder geval een spottende opmerking wordt gemaakt, over de afwezigheid van de politie in het algemeen (figuur 4 en 5). Dit zijn klachten van het type D. Deze klachten zouden niet in de klachtenregeling ingediend kunnen worden. Het potentiële leermoment van klachten van het type D ligt, door de aard van dit type, meestal niet op individueel niveau maar op dat van een district en/of landelijk.

Figuur 4: Bericht op Twitter: de politie doet niets met een deel van de aangiftes van burgers (type D)

Sommige berichten waarin ongenoegen geuit wordt over het niets-doen van de politie verwijzen naar een concrete stad, situatie of individueel geval. In het laatste geval kan er sprake zijn van een klacht van het type A (zoals in figuur 6) die dus via de klachtenregeling zou kunnen worden ingediend. Hier klaagt 'degene jegens wie de gedraging is begaan' en ook is er sprake van een concrete politieambtenaar die de melding (volgens de klager) op een onjuiste manier

Figuur 5: Bericht op Twitter: politie lijkt niets beters te doen te hebben (type D)

interpreteert (als een slaapprobleem in plaats van overlast). Hier zou geleerd kunnen worden op het niveau van het individu (empathischer reageren) en op districtsniveau (bij het afwegen van prioriteiten).

Klachten over het niet-reageren van de politie op een melding kunnen in vele situaties voorkomen. De melding waarop niet wordt gereageerd kan gaan over loslopende honden, afsteken van vuurwerk, graffiti, geluidsoverlast, verkeersoverlast (te hard rijdende auto's), oplichting, enzovoort. In de meeste gevallen stelt de klager zich op als de benadeelde partij. De klachten zijn dan te typeren als gevallen van type A (aanwijsbare ambtenaar) of type C (niet een aanwijsbare ambtenaar).

Maar het is niet in alle gevallen duidelijk of de klager zelf als persoon benadeeld is door het niet-optreden van de politie (type C) of een algemeen probleem wil aankaarten (type D). In het volgende voorbeeld (figuur 7) is er volgens de klager sprake van een niet-optreden van de politie bij een demonstratie in Rotterdam. Uit de hashtags maken wij op dat het eerder om een algemene klacht gaat (type D) dan om persoonlijk ervaren nadelige gevolgen van dit niet-optreden.

[redacted] [redacted] ▸ **Politie van tilburg en regio**
May 31, 2016 ·

WTF @Politie! Wanneer kan ik wel bij jullie terecht?
'T verhaal: Brand/Koolmonoxide melder gaat al een half uur lang af (2 uur s nachts) zo'n 10 deuren naast ons dus ik sta op om te kijken wat er aan de hand is. Ik zie 't licht branden dus ik klop aan. Een blanke (gebroken) duitstalige man deed agressief open en begon meteen te mopperen in het duits. Ik vroeg hem gelijk of alles goed ging en of hij het alarm uit kon zetten. Hij zij "NEE" en ik zeg dat ik 10 deuren verderop woon en dat ik me niet alleen zorgen maak maar ook niet kan slapen. Ook twee anderen in de straat konden niet slapen want die stonden buiten toe te kijken en zeiden dat het de tweede keer al was deze week. De man van het huis gaf me op gefrustreerde wijze zijn telefoon aan en zei dat ik met zijn telefoon moest bellen dus pakte zijn telefoon aan. Ik weet niet wat hij me duidelijk wou maken maar hij had geen beltegoed (dat was de melding). Namens zijn buurman vroeg ik nog of hij, minstens, zijn ramen dicht kon doen maar dat dat was hij niet van plan en sloot de deur.
Ik denk "ik bel de politie". Sowieso uit zorgen omdat er een koolmonoxide brandmelder af gaat maar ook betreffende geluidsoverlast.
Een vrouw bij de politie nam op en leg de situatie uit. Zegt ze dat ze niks kan doen voor me? dus ik vroeg of er iemand langs gestuurd kon worden; ze zegt dat dat niet gaat maar ze zal er na een discussie met me een melding van maken. Ik hoor haar vrolijk hardop praten terwijl ze typt en zeggen dat de melding van mij was dat ik niet kon slapen, ik moest haar gaan vertellen dat ik inderdaad niet kon slapen maar de melding was dat er geluidsoverlast is om 02:15u 's nachts omdat er een koolmonoxide rookmelder afging en de eigenaar deze niet af wou zetten. Waarom zou ik in godsake de politie bellen met de melding dat ik niet kan slapen #eengefrustreerdehaha! De politie bevestigde nogmaals dat ze niet konden beloven dat er iemand langs zou gaan! Ik hing boos op en ging terug naar bed. Gelukkig stopte het geluid (maar uiteraard voordat de politie langs kon was gekomen als ze dat uberhaupt van plan waren).
Ik vraag me vooral af of er serieus een officiele melding van gemaakt is en: " waarom kan en doet de #politie hier niks mee?" Hopelijk kunnen ze zelf antwoorden op deze vraag!

1 Comment

Figuur 6: Bericht op Facebook: suggereert dat de politie niets doet met melding over geluidsoverlast (type A)

In de brede categorie van klachten over wat de politie volgens de klager fout doet, valt ons in de eerste plaats een thema op waarin het verkeersgedrag van de politie wordt bekritiseerd: hard rijden zonder sirene en zwaailichten, over de busbaan rijden en fout parkeren (zoals in figuur 8) worden genoemd. Dit zijn meestal klachten van het type B: de klager heeft zelf geen nadeel ondervonden van het bekritiseerde gedrag. Klachten van het type A zijn echter ook mogelijk, zoals wanneer een klager stelt dat hij bijna was aangereden door een te snel rijdende politieauto.

Figuur 7: Bericht op Facebook: politie en Aboutaleb doen niets (waarschijnlijk type D)

Veel klachten hebben betrekking op boetes die de politie heeft gegeven. Het kan hierbij gaan om een meer algemene uiting van ongenoegen, zoals wanneer geklaagd wordt over de hoogte van administratiekosten die bij een boete betaald moeten worden zonder te stellen dat men hiervan zelf het slachtoffer was (klacht over beleid: type D), maar het kan ook gaan om een boete die de klager zelf is opgelegd (zoals in figuur 9). Interessant in dit voorbeeld is dat (mogelijk) een klacht over iets wat de klager zelf is overkomen (van het type A) wordt gepresenteerd als een klacht over het beleid van de politie (klacht type D).

Figuur 8: Bericht en foto op Instagram: suggereert dat politie verkeersregels overtreedt (type B)

Figuur 9: Bericht op Twitter: frustratie na opleggen boete, (mogelijk) type A, in combinatie met type D

Andere uitingen van ongenoegen hebben betrekking op etnisch profileren, soms in een bredere context geplaatst van (institutioneel) racisme en discriminatie. Een aantal berichten is (kennelijk) geplaatst door organisaties, media, of individuen die het thema in het algemeen willen aankaarten. Daarvan geeft figuur 10 een voorbeeld (klacht type D).

Figuur 10: Bericht op Instagram: uitleg over etnisch profileren (type D)

Maar ook klachten die zijn gebaseerd op eigen ervaringen worden geplaatst (zoals in figuur 11, type A). Een ander voorbeeld van hetzelfde thema wordt hieronder (in §5.2.1) besproken.

Figuur 11: Bericht en foto op Instagram: concrete persoonlijke ervaring van vaak staande te worden gehouden (type A)

Hiermee vergelijkbare klachten worden geuit over (buitenproportioneel) geweldsgebruik door de politie (zoals in figuur 12). Een ander voorbeeld van een klacht met dit thema wordt hieronder besproken (in §5.2.2) naar aanleiding van een klacht van iemand die zelf een incident had waargenomen, dit had gefilmd, en de video in de sociale media had gepost (klacht type B). Daarop werd gereageerd door anderen die – na de video bekeken te hebben – indirect ook als waarnemers gezien kunnen worden. Evenals hierboven (in figuur 9) zien wij ook hier (in figuur 12) hoe een ongenoegen over een waargenomen incident, dat verwoord zou kunnen worden als een klacht van het type B, wordt verwoord als een klacht over het beleid van de politie (klacht type D).

Figuur 12: Bericht op Twitter: verwijzing naar video over politiegeweld (type B/D)

Andere berichten suggereren of stellen dat de politie een beleid heeft waarbij bepaalde zaken, vaak gerelateerd aan vluchtelingen, asielzoekers, moslims of de islam, in de doofpot worden gestopt. In het voorbeeld in figuur 13 gaat het om een concreet geval (klacht type B) met een veralgemening naar beleid (klacht type D).

Figuur 13: Bericht op Twitter: suggereert dat incidenten in de doofpot worden gestopt en dat de politie slachtoffers in de steek laat (type B/D)

In andere gevallen wordt alleen het algemene beleid bekritiseerd naar aanleiding van een voorval dat kennelijk op RTL te zien is geweest (figuur 14, klacht type D).

Figuur 14: Bericht op Twitter: stelt dat de politie politiek correct handelt (type D)

Wij hebben veel berichten van deze aard gevonden, waarin een concreet (of vermeend) incident wordt gebruikt om een ongenoegen te formuleren over de politie in het algemeen. Een ander voorbeeld daarvan is de klacht in figuur 15.

Figuur 15: Bericht op Twitter: politiek correcte politie in combinatie met thema 'doofpot' en 'politie doet niets' (type D)

Wij hebben met het beperkte aantal hier weergegeven voorbeelden geen representatief of volledig overzicht willen geven van alles wat in 2016 in de sociale media werd gezegd met betrekking tot de politie. Onze analyses en de weergegeven voorbeelden geven naar onze mening voldoende onderbouwing voor de volgende beantwoording van onze twee onderzoeksvragen.

Het antwoord op de eerste onderzoeksvraag is bevestigend. Van alle typen klachten (B, C en D, naast A) worden (talloze) voorbeelden in de sociale media gevonden. Met name klachten van het type D over het algemene beleid van de politie komen veelvuldig voor, al of niet gekoppeld aan concrete incidenten (waarop klachten van het type A of B op kunnen worden gebaseerd).

Het antwoord op de tweede onderzoeksvraag sluit hierbij aan. Door de aard van de klachten in de sociale media (vooral type D) zijn de potentieel hieruit voortvloeiende leermomenten vooral ook te vinden op het niveau van de organisatie als geheel en op het niveau van het district.

Dit zijn de eerste bevindingen uit ons onderzoek van klachten over de politie in de sociale media. Deze komen voort uit een analyse van uitingen van ongenoegen die in 2016 op Twitter, Instagram en Facebook met '@politie' en '#politie' zijn geplaatst. Alvorens algemene conclusies te trekken over hoe de politie kan leren van klachten in de sociale media, geven we hieronder eerst een overzicht van onze bevindingen uit een analyse van twee sociale-mediastormen (in §5.2) en uit een bespreking van voorbeelden van klachten op een Facebookpagina van de politie (§5.3).

5.2 Twee gevallen van een sociale-mediastorm

In dit onderdeel bespreken wij twee gevallen van een zogenoemde *online firestorm* (Pfeffer, Zorbach & Carley, 2014). Een grote en een kleinere sociale-mediastorm die ontstond naar aanleiding van een incident waarbij de politie is opgetreden. Hiermee willen we de volgende onderzoeksvragen beantwoorden:

1. Kan de politie in een sociale-mediastorm een realistisch beeld krijgen van andere uitingen van ongenoegen van burgers dan uitingen van ongenoegen van het type A?
2. Op welke niveaus (individu, groep, organisatie) kan de politie leren van de informatie die via een sociale-mediastorm bij de politie binnenkomt?

De selectie van deze twee gevallen is gebaseerd op discussie en afstemming met de begeleidingscommissie. Daarbij speelden een aantal overwegingen. We hebben geen (verdere) schade willen berokkenen aan slachtoffers en nabestaanden of individuele politieagenten. Ook wilden wij voorkomen dat dit onderzoek interfereert met lopende juridische procedures. De cases moesten natuurlijk wel geschikt zijn om de onderzoeksvragen te kunnen beantwoorden. Ook moest de keuze voor de cases op voldoende draagvlak voor dit onderzoek kun-

nen rekenen (Nederhoed 2015, p. 45). Een lid van de begeleidingscommissie heeft dan ook op basis van onze methodologische criteria vier cases, afgestemd met directie en dienst communicatie van de politie en binnen de politie, aangedragen. Daar hebben wij twee cases uit geselecteerd die de onderzoeksvragen konden beantwoorden. Wij hebben voor deze twee cases gekozen omdat wij vermoedden dat in de storm voldoende uitingen van verschillende soorten ongenoegen zijn geplaatst en ook uitingen waarin werd aangegeven wat de politie zou kunnen leren, van het incident en van de reacties daarop.

Informatie over de twee cases en de reacties daarop, zowel in de sociale als de klassieke media, zijn op verschillende manieren gezocht en verzameld. Reacties op Twitter, Instagram en Facebook zijn handmatig verzameld. Berichtgeving in Nederlandstalige nieuwsmedia is gezocht via de databank LexisNexis; wetenschappelijke publicaties zijn gezocht via Google Scholar; en juridische publicaties zijn gevonden met KluwerNavigator. Waar relevant, is op internet aanvullende informatie gezocht. We hebben ons dus alleen gericht op informatie die publiekelijk toegankelijk was.

Bij de analyse van het verzamelde materiaal hebben wij ons laten leiden door de bovenstaande twee onderzoeksvragen. Er is dus alleen gezocht naar voorbeelden van diverse soorten van uitingen van ongenoegen over de politie en naar voorbeelden van informatie over wat (en door wie) er geleerd zou kunnen worden. Berichten (of onderdelen daarvan) die op deze thematiek geen betrekking hebben worden buiten beschouwing gelaten. Dit zijn bijvoorbeeld complimenten over betrokkenen (inclusief de politie) of complimenten over de toon dan wel formulering van een bericht.

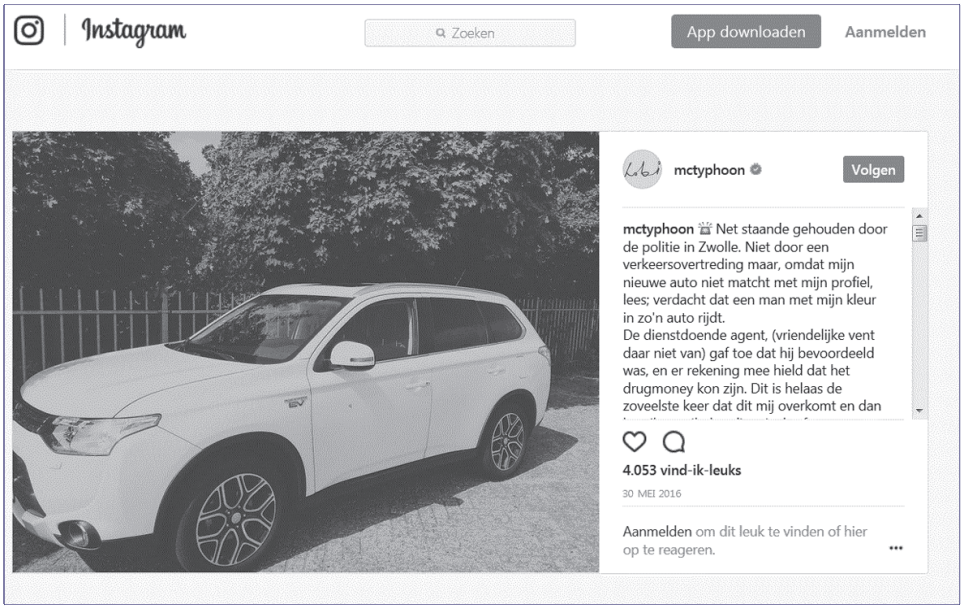
5.2.1 Staandehouding Typhoon

Ontstaan en verloop van de storm

Op 30 mei 2016 plaatst Glenn de Randamie, bekend onder de artiestennaam Typhoon, op Facebook (figuur 16) en Instagram (figuur 18) een foto van zijn auto met een bericht dat hij voor 'de zoveelste keer' staande is gehouden door de politie wegens de combinatie van zijn huidskleur en de auto. Hij gebruikt onder andere de hashtags #etnischeprofilering, #racisme en #gelijkheid. Hij plaatst het bericht door op Twitter (figuur 17). Dit bericht, in drie versies op drie platforms, kunnen we beschouwen als een alternatieve vorm van klagen. Typhoon had ook een klacht kunnen indienen via de klachtenregeling en heeft dat wellicht ook gedaan. Het is immers een klacht van het type A.

Figuur 16: Screenshot van bericht op Facebook geplaatst door Typhoon

Figuur 17: Screenshot van bericht op Twitter geplaatst door Typhoon



Figuur 18: Screenshot van bericht op Instagram geplaatst door Typhoon

Nieuwsmedia besteden diezelfde dag nog en in de dagen erna veel aandacht aan het bericht op de eigen websites en in de sociale media, in kranten, en in televisie- en radioprogramma's. Typhoon werkt daar in een aantal gevallen ook zelf aan mee. De politiewoordvoerder van Zwolle reageert dezelfde dag nog publiekelijk dat het voorval niet had mogen gebeuren: 'Huidskleur is als een van de redenen genoemd voor de staandehouding, terwijl dat juist absoluut niet is wat de politie wil.' Die nacht wordt een politieverklaring gepubliceerd,[13] die ook weer leidt tot aandacht in de diverse (sociale) media.

Honderden krantenberichten, lokale en landelijke politici besteden publiekelijk aandacht aan de zaak en aan het thema etnisch profileren. De staandehouding van Typhoon wordt in artikelen en discussies over etnisch profileren en diversiteit van de Nederlandse politie ook recent nog aangehaald als voorbeeld van etnisch profileren (zoals Bahara & Ezzeroili, 2017; NOS, 2018).

Het bericht wordt veelvuldig becommentarieerd en gedeeld (tabel 4).

13 https://www.politie.nl/nieuws/2016/mei/31/02-zwolle-politie-betreurt-onterechte-controle-rapper.html, laatst geraadpleegd 24 mei 2018.

Tabel 4: Dynamiek op Facebook, Instagram, Twitter als reactie op bericht Typhoon

Sociaal medium	Facebook	Instagram	Twitter
Verspreiding	1148 comments 1864 shares 5417 likes	4053 vind-ik-leuks 566 commentaren	935 retweets 224 comments 321 likes

Typen klachten

In veel reacties wordt gesproken over discriminatie, racisme, vooroordelen en etnisch profileren bij en door de politie en in de samenleving in het algemeen. Het staande houden van Typhoon wordt 'triest' genoemd, en 'pijnlijk' en 'schaamtevol'. Mensen vinden het 'ongelofelijk' dat dit in Nederland in 2016 nog steeds gebeurt. De klacht van Typhoon over etnisch profileren wordt bekrachtigd. Ook door een individuele politiemedewerker die naar aanleiding van het bericht van Typhoon tweet: 'Collega's, we hebben nog veel te leren.' Op de site van FunX licht deze politieagent de tweet toe:[14]

> 'Nog voordat heel Nederland had gereageerd, las ik al vrij snel Typhoons bericht op Facebook. Ik weet hoe het is om het aan die kant mee te maken. En ik vertegenwoordig een organisatie die niet kan ontkennen dat dit gebeurt in de maatschappij. Ik wilde ook een signaal afgeven richting hem. Van: ik weet het, vriend, het is echt niet cool dat je dit meemaakt en tof dat je dit bespreekbaar maakt.'

Hiermee geeft de agent aan dat het hemzelf ook overkomt en dat etnisch profileren voorkomt. De teneur van de reacties lijkt te zijn dat dit niet alleen een probleem van de Nederlandse politie is, maar van de gehele samenleving. Dit is in lijn met wat in het bericht zelf staat: 'Ik kies ervoor dit nu te delen omdat dit niet een op zichzelf staand iets is. Het is niet alleen de politie, dit is een dikke error in de NL'se samenleving.' In de reacties wordt overigens niet verwezen naar de diversiteit van de Nederlandse politie of het gebrek daaraan, een verband dat in bijvoorbeeld krantenberichten wel gelegd wordt.

In een aantal reacties wordt gezegd dat het goed is dat Typhoon hier aandacht aan besteedt en dit meldt. Zo kan wellicht besef gecreëerd worden of worden vooroordelen (uiteindelijk) verminderd. Door zichtbaar te maken dat

14 https://www.funx.nl/news/utrecht/27977-politieagent-dwight-ik-maak-etnisch-profileren-bespreekbaar-bij-mijn-collega-s, laatst geraadpleegd 24 mei 2018.

racisme en discriminatie ook in Nederland spelen, door meer bewustwording en de mensen wakker te maken, kan er misschien iets veranderen. Enkele berichten suggereren dat Typhoon ook een melding kan doen via www.discriminatie.nl of een (tucht)klacht kan indienen. Ook wordt gewezen op de crowdfunding-campagne voor de app van Controle Alt Delete, een organisatie die zich inzet tegen etnisch profileren.

Enkele berichten wijzen op vooroordelen dan wel profielen van de politie die niet met huidskleur te maken hebben, maar bijvoorbeeld met leeftijd, kleding of het soort auto. De schrijvers zeggen zelf blond of blank te zijn of een islamitisch uiterlijk te hebben en ook regelmatig geprofileerd te worden, vanwege vooroordelen dan wel een bepaald profiel. Dan ben je gewoon 'het haasje' of 'de sjaak'.

Een aantal mensen verwijst daarbij naar grensoverschrijdend verkeer waarbij de Belgische dan wel Duitse politie hen altijd stopt en de kofferbak open laat doen. Verschillende berichten wijzen op de zogenoemde 'patseraanpak': de politie controleert mensen bij de combinatie van jonge leeftijd met een dure auto.[15] Soms wordt, mogelijk gekscherend, gesuggereerd dat het profileren in dit geval niet deugt omdat er veel duurdere auto's zijn of dat de politie toch zou moeten weten dat geen drugsdealer in een dergelijke auto als die van Typhoon rijdt.

Diverse reageerders zeggen dat dit (etnisch profileren) hun ook vaak overkomt of dat zij dit ook vaak meemaken. Soms worden concrete incidenten beschreven. Een aantal van deze reageerders lijkt verontwaardigd te zijn dat het bericht van Typhoon ineens tot zoveel politieke en publieke aandacht leidt, terwijl het volgens hen al jarenlang praktijk is. Zij zijn onbekend, worden niet gehoord en ontvangen ook geen excuses van de politie.

Deze reacties waarin burgers rapporteren dat zij zelf eenzelfde soort bejegening hebben ervaren als Typhoon zijn klachten van het type A. Dit betekent dat deze burgers zelf een klacht hadden kunnen indienen in de klachtenregeling. Sommigen hebben dit misschien ook (ooit) gedaan.

Maar er worden ook klachten van het type B geuit, reacties waarin etnisch profileren door de politie beaamd wordt. Daarbij wordt niet de schrijver van de reactie staande gehouden maar de partner, een vriend, een dierbare of (voormalig) familielid. Deze mensen zouden geen klacht kunnen indienen via de klachtenregeling van de politie.

15 Dit wordt in een blog het (dure) dikke autoprofileren genoemd https://www.adformatie.nl/blog/een-dikke-auto-goede-reclame-maar-hij-maakt-je-ook-verdacht, laatst geraadpleegd 24 mei 2018.

Leren op individueel niveau

In deze sociale-mediastorm reageert ook een aantal politiemedewerkers publiekelijk. Maar ook op het intranet, zo blijkt. Een politiemedewerker geeft deze reacties op het intranet aan NRC, die hierover publiceert in NRC en nrc.next (Kouwenhoven & Rueb, 2016a; 2016b). Een grote meerderheid van hen verdedigt de controle van Typhoon:

> 'Profilering hoort bij politiewerk. Je ontkomt dan niet aan criteria als huidskleur, leeftijd en geslacht. Omdat het nu een bekende persoon betreft wordt er buitensporig veel aandacht gegeven aan deze staandehouding Bij sommige agenten zijn de excuses van de politie in het verkeerde keelgat geschoten. Het voelt als "een trap na". De agenten die Typhoon aanhielden, deden toch immers gewoon hun werk, niet anders dan normaal?' (Kouwenhoven & Rueb, 2016a; 2016b)

Kouwenhoven en Rueb (2016a; 2016b) schrijven dan ook dat er een kloof bestaat tussen de visie van de politieleiding en de manier waarop een deel van de politiemedewerkers hun dagelijks werk verricht. Zij wijzen erop dat de 'patseraanpak' beleid is bij de politie. De agenten voeren dat beleid uit en krijgen de schuld wanneer een onterechte controle veel publiciteit krijgt.

In het krantenbericht wordt ook een woordvoerder van de Nationale Politie aan het woord gelaten. Agenten die zich ongepast hebben uitgelaten, krijgen een gesprek met hun leidinggevende of hebben dat al gehad. In een artikel daaropvolgend zegt politieonderzoeker Sinan Çankaya dat de agenten die op intranet klagen over de excuses van de politie en van de minister een punt hebben: 'Agenten worden van bovenaf aangemoedigd om op deze wijze te werken' (Rueb, 2016). Çankaya zegt niet verbaasd te zijn en stelt dat etnisch profileren samenhangt met het politiebeleid en dat er sprake is van een kloof tussen de verklaring van de politietop en de manier waarop agenten in de praktijk werken.

Over de gesprekken die agenten die ongepaste reacties hebben gegeven zullen hebben met hun leidinggevende zegt Çankaya:

> 'Op zich niets mis mee, maar mijn vraag is juist: hoe zit het met de leiding? Het zouden volgens hem juist de "management cops" moeten zijn die de verantwoordelijkheid moeten dragen: zij bepalen het beleid. De organisatie moet van bovenaf veranderen, niet alleen van onderaf. Zij zijn het die de beslissingen van agenten voordefiniëren.' (Çankaya in Rueb, 2016)

Typhoon leidt uit de intranetreacties af dat etnisch profileren onderdeel is van de politiecultuur en wordt goedgepraat (Bahara, 2016). Ook al is het maar een klein deel van de agenten dat telkens etnisch profileert, dit is wel het deel 'waarmee je te dealen hebt als je een kleurtje hebt' (Bahara, 2016). De discussie die daarover gevoerd moet worden, kunnen we niet vermijden, aldus Typhoon in het interview.

Niet alleen in de publiekelijk bekendgemaakte reacties op intranet, ook in de sociale media is verzet tegen het idee dat de politie etnisch zou profileren en daarmee zou discrimineren of racistisch zou zijn. De politiebond ACP twittert instemmend een citaat uit een column van John van den Heuvel: 'Wat door stuurlui aan wal "etnisch profileren" wordt genoemd is gewoon volgen van gezond verstand.' Op Facebook plaatst de ACP een bericht met de kop 'Typhoon in een glas water'. Volgens het bericht is het logisch dat mensen met een niet-blanke huidskleur vaker betrokken zijn bij controles, zij bedrijven immers ook vaker criminaliteit aldus het bericht. In een krantenbericht waarschuwt Gerrit van der Kamp van de ACP voor gevaarlijke polarisatie door eenzijdige berichtgeving en beeldvorming (Van Wely, 2016).

Ook Frank de Vetter heeft moeite met het verwijt dat de politie racistisch zou zijn. Uit zijn Facebookbericht:

> 'Ik ben racistisch en schep er een waar genoegen in zo veel mogelijk gekleurde mensen te sarren. Etnisch profileren is mijn hobby want als ik een licht getinte snotneus met bontkraagje in een auto van een halve ton zie rijden vraag ik me af hoe hij aan die auto komt. Ik overweeg dan de mogelijkheid dat er iets niet klopt maar dat zijn verkeerde conclusies die in mijn beroepsgedeformeerde hersens worden gevormd. Maak ik de domme fout een donkere man staande te houden die BN'er blijkt te zijn is dat dagenlang onderwerp van gesprek in talkshows waar de gekleurde BN'er uitgebreid de gelegenheid krijgt te vertellen over het hem aangedane onrecht.
>
> Daarom moet ik binnenkort naar een cursus waar Typhoon me gaat leren dat het handiger is om alleen nog blanke ouderen in kleine auto's te controleren.'

Dit bericht werd 39.238 keer geliket en 12.855 keer gedeeld. De politieagent uit zijn frustratie; de politie kan het ook nooit goed doen. Hij krijgt veel publiekelijke bijval, waaronder ook van de politiebonden. De grote aandacht had hij niet verwacht, hij is zijn ei kwijt en wilde (voor)oordelen aan de kaak stellen (De Ree, 2016).

Leren op districtsniveau

Nog dezelfde dag waarop Typhoon zijn klacht op Facebook, Instagram en Twitter heeft gepubliceerd reageert de districtschef Zwolle met een verklaring.[16] Daarin stelt hij:

> 'Wij mogen niet selecteren op uiterlijk of afkomst en daarom vonden wij het belangrijk om deze kwestie direct op te helderen. De betrokken agenten waren zich zeer bewust van hun inschattingsfout en gaven dit ook direct ruiterlijk toe. Nu gaat het erom dat we ervan leren en dat gaan wij zeker doen. Typhoon kan rekenen op onze excuses.'

De zaak trekt meteen de aandacht van de lokale politiek en media. De PvdA-fractie van de gemeenteraad in Zwolle stelt vragen over de staandehouding van Typhoon aan de burgemeester, zoals de vraag welke concrete maatregelen door de politie naar aanleiding van de aanhouding [bedoeld wordt staandehouding, GV] genomen worden om deze situaties te voorkomen. De burgemeester antwoordt:

> 'Met de betrokken collega's en binnen het gehele team is open gesproken over de staandehouding en de inschattingsfout die daarbij is gemaakt. Hierbij is niet alleen stilgestaan bij etnisch profileren, maar ook hoe de staande gehouden persoon dit ervaart en welke maatschappelijke impact dit teweeg brengt. De politie denkt na over de wijze waarop zij gevolg geeft aan dit thema in aanvulling op de al bestaande inzet hierop. Ook bekijkt zij hoe de ervaring van bijvoorbeeld Typhoon is te benutten voor de verdere bewustwording van dit thema binnen de politie.' (Informatienota voor de raad, 1 juni 2016).[17]

De PvdA-fractie verwijst op de website naar een gesprek dat zij zullen hebben 'met de districtschef en de teamchef om verder in te gaan op dit onderwerp'. De politie in Zwolle trekt hier tijd voor uit. Over dit gesprek is in een ander bericht[18] te lezen:

---

16 https://www.politie.nl/nieuws/2016/mei/31/02-zwolle-politie-betreurt-onterechte-controle-rapper.html, laatst geraadpleegd 25 mei 2018.

17 https://zwolle.pvda.nl/2016/06/09/in-gesprek-met-politie-over-etnisch-profileren/, laatst geraadpleegd 25 mei 2018.

18 https://zwolle.pvda.nl/2016/06/17/etnisch-profileren-hoog-op-agenda-zwolse-politie/, laatst geraadpleegd 25 mei 2018.

> 'Afgelopen maandag hebben we ruim 2 uur met de teamchef Zwolle en districtschef van regio IJsselland gesproken over de staandehouding. Etnisch profileren is al langer een aandachtspunt binnen de politie, maar de staandehouding van Typhoon heeft het onderwerp direct weer hoog op de agenda van de politieleiding gezet. We hebben lang gesproken over mogelijke oplossing.'

Voor de PvdA-fractie in Zwolle is het duidelijk dat het tot de politieleiding is doorgedrongen dat 'het echt tijd voor actie is':

> 'Enerzijds willen ze zich focussen op bewustwording van de impact van onterechte staandehoudingen voor mensen die dit overkomt en anderzijds willen ze professionaliseren: op welke manier kun je zowel effectiever te werk gaan (pakkans vergroten) en zet je niet onnodig mensen langs de kant van de weg?'

De combinatie van bewustwording, 'een andere dagelijkse werkwijze van agenten op straat en de enorme betrokkenheid van de politieleiding van Zwolle en de regio IJsselland' stelt de PvdA-fractie 'voorlopig in ieder geval gerust'. Niet duidelijk wordt hoe deze bewustwording en andere manier van werken in de praktijk gestalte krijgen, tenminste niet in de publiekelijk toegankelijke informatie. De antwoorden van de burgemeester op de vragen van de PvdA worden enige tijd later in krantenberichten geparafraseerd. *De Stentor* kopt: 'Politie leert van de zaak-Typhoon' (2016, 21 juni), het *Algemeen Dagblad*: 'Politie leert "behoorlijk" van controle Typhoon' (2016, 20 juni).

Leren op landelijk niveau

Niet alleen de districtschef reageert nog dezelfde dag publiekelijk op Typhoon. Ook korpschef Akerboom doet dat. Hij stelt in een verklaring[19] dat de politie van dit soort gebeurtenissen wil leren:

> 'Politiemensen staan voortdurend voor de lastige uitdaging om het verschil te zien zonder onderscheid te maken. Vaak moeten zij in een fractie

19 https://www.politie.nl/nieuws/2016/mei/31/gelijkwaardige-behandeling-burgers-uitgangspunt-voor-politie.html, laatst geraadpleegd 25 mei 2018.

> van een seconde handelen op basis van een vermoeden dat zij pas in een later stadium kunnen verifiëren. Zij lopen daarbij altijd het risico dat zij inschattingsfouten maken. Dat hoort ook bij het vak. Hier in alle openheid met burgers over praten, bevordert wederzijds begrip. Openstaan voor kritiek en begrijpen hoe burgers ons optreden ervaren, draagt er bovendien aan bij dat wij als politie voortdurend leren van ons handelen.'

De korpschef zegt dat wederzijds begrip bevorderd zal worden door in alle openheid met burgers te praten over het thema. De politie kan bovendien voortdurend leren van het eigen handelen door open te staan voor kritiek en te begrijpen hoe burgers het politieoptreden ervaren. De discussie over etnisch profileren, discriminatie en racisme krijgt door de aandacht voor de staandehouding van Typhoon een nieuwe impuls. In diverse interviews wordt ingegaan op problemen en oplossingen. In het vervolg hiervan worden in de loop van 2016 twee apps gelanceerd en de thematiek komt (weer) aan de orde in de media en politiek. Vanaf 7 december 2016 kunnen burgers die ontevreden zijn over een politiecontrole een klacht indienen via de politieapp, naar aanleiding van een motie van PvdA-Tweede Kamerlid Marcouch op 9 juni 2016. Middels de klachtenmodule binnen de politieapp kan een burger aangeven dat er sprake was van etnisch profileren. Peter Slort, portefeuillehouder Diversiteit en De Kracht van het Verschil, legt uit dat de uitbreiding van de app te maken heeft met de publiciteit omtrent onheuse bejegening en etnisch profileren:

> 'Deze app draagt bij aan meer bewustzijn en daarmee aan het vergroten van ons vakmanschap. Zo krijgen collega's binnen enkele weken de beschikking over het praktisch handelingskader Professioneel Controleren. Verder bouwen we een technische voorziening, zodat agenten bij het natrekken van een kenteken automatisch informatie krijgen over eerdere controles van dat voertuig. Wij verwachten dat dit systeem veel begrijpelijke irritatie bij burgers wegneemt.'[20]

In de berichtgeving over de uitbreiding van de politieapp wordt vaak verwezen naar de staandehouding van Typhoon. Dat geldt ook voor een andere app, die op 14 december 2016 gelanceerd wordt door Controle Alt Delete. In het

20 https://www.politie.nl/nieuws/2016/december/7/00-politie-app-uitgebreid-met-klachtenmodule.html. Geraadpleegd op 5 september 2018.

bericht over de politieapp die uitgebreid wordt met de klachtenmodule wordt naar deze app verwezen.

In een interview in *deVolkskrant* (12 december 2016) gaat Typhoon in op de app en op het leren van de politie. Hij heeft zich verbonden aan een projectgroep waarin ook mensen zitten van de politieacademie en van Controle Alt Delete (Bahara, 2016).

Typhoon ziet een app als eerste stap, door het bewustzijn te vergroten, de mogelijkheid om melding te doen van etnisch profileren en een klacht in te dienen bij een antidiscriminatiebureau. Hij is 'voorzichtig optimistisch' en zegt dat hij ziet 'dat de politie echt stappen vooruit wil zetten'.

Een app ziet politiecommissaris Noord-Nederland Max Daniel, tevens algemeen commandant van de Nationale Staf Grootschalig Bijzonder Onderzoek asielstromen en mensensmokkel, niet als oplossing. Hij spreekt zich op persoonlijke titel uit in een interview met *deVolkskrant* (Bahara & Ezzeroili, 2017) en zegt dat zijn collega's in de politietop 'oprecht betrokken' zijn bij diversiteit, 'maar er is nog onvoldoende besef dat wij dit niet alleen kunnen doen. We hebben binnen de top meer bi-culturele denkkracht nodig om echt werk te kunnen maken van diversiteit.' Daniel wil geen app, maar een cultuurverandering.

Hij pleit ervoor dat de Nationale Politie meer mensen met een multiculturele achtergrond aanneemt, waarvan een deel naar de top van de organisatie moet doorstromen. Hij waarschuwt dat de politie anders draagvlak verliest. Ook in de vooraankondiging op 3 februari van het interview is dit zijn boodschap (Bahara & Ezzeroili, 2017). De interviewers vragen of het geen stap in de goede richting was dat de politie aan tafel zat met Typhoon en Daniel reageert:

> 'Ik werd boos toen ik hoorde dat Typhoon was gevraagd om ons te leren wat etnisch profileren is. Ik kan je 300 collega's van verschillende etniciteiten aanwijzen die hetzelfde hebben meegemaakt. Die komen ook nog eens van binnenuit. En dan moet plotseling een rapper ons gaan uitleggen hoe het niet moet? Dit is politiek, dit is publiciteit. Dit heeft niks te maken met hoe wij nou slagen moeten maken binnen de politie.' (Bahara & Ezzeroili, 2017)

Inderdaad heeft de staandehouding van Typhoon veel publiciteit gegenereerd en daarmee etnisch profileren en diversiteit (weer) geagendeerd. In het interview met Daniel komt ook de denktank Parrhessia ter sprake. Deze bestaat uit politiemensen in leidinggevende functies die het belang van diversiteit agenderen en een groot netwerk hebben. Korpschef Akerboom reageert op de berich-

ten in *deVolkskrant*, onderschrijft het belang van diversiteit en benadrukt de belangrijke bijdrage van Daniel en de denktank.[21]

Reflecties en adviezen van experts

De staandehouding van Typhoon leidt ook tot een levendige discussie tussen experts in vakbladen. Rodrigues en Van der Woude (2016) gaan in het *Nederlands Juristenblad* in op de vraag of en zo ja, op welke manier proactief politieoptreden kan worden uitgevoerd zonder dat daarbij sprake is van etnisch profileren, waarmee discriminatie naar etnische herkomst of nationaliteit bedoeld wordt zonder dat daarvoor een objectieve rechtvaardiging is. Een van de vier vormen van proactief optreden die zij bespreken is de dynamische verkeerscontrole. De politie mag controleren of burgers de verkeersvoorschriften naleven (art. 160 lid 1 Wegenverkeerswet). De politie mag daarom willekeurig voertuigen vorderen stil te houden en dan de bestuurder vragen om onder andere het rijbewijs of kentekenbewijs te laten zien. Rodrigues en Van der Woude (2016) bespreken de staandehouding van Typhoon en concluderen dat er sprake is van directe discriminatie op grond van ras, door het uiterlijk (de huidskleur) van een persoon zo te koppelen aan het vermoeden van een strafbaar feit:

> 'Bezien vanuit de doelstelling van artikel 160 lid 1 WVW zou het meer voor de hand liggen om te controleren door voertuigen te selecteren op basis van de rijstijl van de bestuurder, het niet dragen van een gordel of andere bezigheden in de auto die zouden kunnen bijdragen aan onveilig rijgedrag. Etniciteit past in deze niet-limitatieve opsomming van voor de hand liggende selectiefactoren in ieder geval niet thuis.' (Rodrigues & Van der Woude, 2016, p. 2301)

Objectieve non-discriminatoire selectiekenmerken (zoals het niet dragen van een gordel) zouden politiemedewerkers duidelijke richtlijnen kunnen bieden. Voor de bevoegdheid om bestuurders te laten stoppen zou duidelijk moeten worden bepaald 'welk gedrag de bevoegdheid beoogt te voorkomen en voorts wat risicofactoren voor dat beoogde gedrag kunnen zijn'. Dit zou in nauwe samenspraak moeten gebeuren met de politie, zij hebben immers de kennis en

21 https://www.politie.nl/nieuws/2017/februari/2/meer-diversiteit-betekent-kwalitatief-betere-politie.html, laatst geraadpleegd 25 mei 2018.

informatie die nodig is bij het ontwikkelen van selectiekenmerken en moeten ermee werken. De auteurs pleiten voor bewustwording en aandacht in de opleiding voor non-discriminatie:

> 'Het is hierbij niet alleen van belang dat deze groep uit de voeten kan met de nieuwe kenmerken en indicatoren, maar vooral dat men inziet waarom er met de nieuwe kenmerken gewerkt moet worden. Dit laatste vergt niet alleen een bewustwordingsproces bij de politieambtenaren op straat, maar van alle lagen binnen de politieorganisatie. Dat betekent ook dat binnen de opleiding meer aandacht moet worden besteed aan non-discriminatie. Wij denken niet aan een module in de primaire opleiding, maar veel meer een geïntegreerde benadering, ook voor politiemensen met de nodige dienstjaren en evenzo voor leidinggevenden.' (Rodrigues & Van der Woude, 2016, p. 2302)

In een artikel in politievakblad *Blauw* komt Meershoek (universitair docent Maatschappelijke Veiligheidszorg aan de Universiteit Twente en lector aan de Politieacademie) aan het woord. Hij pleit voor meer 'uitleg over het doel van haar optreden en de belasting waar mogelijk beperken of compenseren'. De politie kan meer oog hebben voor de terechte ergernissen van jongeren:

> 'Jongeren ergeren zich eraan dat ze vaak nodeloos worden staande gehouden en combineren dat met hun ergernis over het gebrek aan stageplekken en over alledaagse discriminatie. De politie moet gewoon haar werk doen, respectvol, zoals het hoort, maar wel met oog voor die terechte ergernissen. Dat laatste legt de politie mijns inziens te weinig aan de dag.' (Meershoek in Van Wermeskerken, 2016, p. 16.)

Meershoek legt uit dat een gerechtvaardigde actie zonder enig discriminatoir oogmerk er toch toe kan leiden dat mensen zich gediscrimineerd voelen. De politie moet daar volgens hem oog voor hebben en 'respectvol en duidelijk haar optreden uitleggen en rechtvaardigen'. Net als Daniel in zijn interview met *de Volkskrant* benadrukt hij dat de politie niet mag discrimineren, maar wel moet profileren. Maar dit kan wel als pijnlijk, onrechtvaardig en discriminerend worden ervaren. Meershoek gaat ook in op de commotie die ontstaan is na de staandehouding van Typhoon. Hij vindt dat de politieleiding uitleg moet geven:

> 'Hoe het kan gebeuren, gezien de taak en de opdracht van de politie, dat iemand als Typhoon vaker dan gemiddeld wordt gecontroleerd; dat politieoptreden soms onvermijdelijk belastend is voor burgers. En als er een keer duidelijk onjuist of onbehoorlijk is opgetreden, behoort een teamchef niet te schromen zijn of haar excuses aan te bieden. De politie moet respectvol optreden. Dat is onderdeel van haar professionaliteit. Discrimineren mag niet, gericht optreden wel. Meer en duidelijker uitleg over zulk optreden zou helpen.' (Meershoek in Van Wermeskerken, 2016, p. 18)

Meershoek zegt dat de publieke discussie geen baat heeft gehad bij de landelijke publiciteit omtrent reacties van politiemensen op het landelijke politie-intranet. Hij denkt dat mensen al snel spijt krijgen 'van wat ze in een eerste opwelling hebben geschreven' (Meershoek in Van Wermeskerken, 2016, p. 18). Meershoek doelt hiermee op de eerder genoemde discussies die ongeveer 250 politiemedewerkers voerden op het intranet, die door een politiemedewerker doorgegeven zijn aan *NRC*, die hierover publiceert in *NRC* en *nrc.next* (Kouwenhoven & Rueb, 2016a; 2016b).

Conclusies

Uit bovenstaande beschrijving, op basis van publiekelijk toegankelijke informatie, van klachten over de politie en van voorstellen voor het leren van deze klachten trekken wij de volgende conclusies:

1. In een sociale-mediastorm zoals naar aanleiding van de staandehouding van Typhoon (zelf een klacht van type A) worden zowel klachten van eveneens type A geuit, maar ook van type B, C en D. We zien dus dat de uiting van ongenoegen wordt verbreed naar andere typen.
2. Door het publieke karakter van de storm en het bijkomende grote aantal aan verschillende typen klachten en adviezen van meerdere bronnen blijkt de politie te (kunnen) leren op de drie niveaus van het model van Crossan e.a. (1999) (zie figuur 3), dus op individueel, groeps- en organisatieniveau.
3. Klachten zijn op zichzelf niet meteen een (gratis) advies. Ze moeten worden geïnterpreteerd en geanalyseerd om daaruit conclusies te trekken voor wat in de organisatie kan verbeteren. De sociale-mediastorm die op gang komt door de klacht van Typhoon is een goed voorbeeld van de manier waarop een (in grote mate niet-gemodereerde) discussie kan worden gevoerd over wat geleerd kan worden. Aan die discussie wordt niet alleen deelgenomen

door agenten en hun leidinggevenden, door burgers (waaronder ervaringsdeskundigen), journalisten en politici, maar ook door experts. Op die manier wordt de politie bediend met een overvloed aan adviezen waarmee zij iets kan doen. Hierbij willen wij aantekenen dat het niet onze opvatting is dat elk advies door de politie zonder meer moet worden overgenomen. Integendeel, ieder advies moet door de politie (op alle niveaus) worden gewogen op bruikbaarheid en haalbaarheid, maar het feit dat zoveel advies gratis wordt aangeleverd is een groot voordeel van deze sociale-mediastorm.

5.2.2 Broodje eten in de bus

De tweede casus betreft een kortere en publicitair minder intense storm.

Ontstaan en verloop van de storm

Op woensdag 18 januari 2017 plaatst Yoni Klarenbeek een bericht op Facebook met een filmpje dat hij heeft gemaakt met zijn telefoon. Op het filmpje is te zien hoe geüniformeerde politieagenten een jongeman uit een bus halen en buiten de bus proberen te overmeesteren. Een andere man, naar later blijkt de vader van de jongeman, wordt op enige afstand gehouden door agenten. Het bericht op Facebook rept over 'onnodig politiegeweld', 'flinke klappen': 'rondduit belachelijk hoe de politie hier optreed, totaal onnodig... schaam je' (figuur 19). Op het filmpje zijn ook andere medepassagiers te horen en te zien die het 'triest' zeggen te vinden. De maker van het filmpje en het bericht is een getuige van de gebeurtenis en dit bericht en filmpje zouden opgevat kunnen worden als een klacht over politieoptreden.

Het bericht wordt 17.817 keer gedeeld, krijgt 3.410 likes en 15.415 reacties. Delen uit het filmpje worden getoond in televisieprogramma's en op websites. Diezelfde woensdagavond bijvoorbeeld plaatst Omroep Brabant een bericht en het filmpje op hun site.[22]

De dagen erna wordt in de media gereconstrueerd wat er gebeurd is. De 25-jarige Timothy stapt al etende de bus in met zijn vader. De buschauffeur van Arriva wijst op de huisregels en zegt dat niet gegeten mag worden. Omdat

22 Zie http://www.omroepbrabant.nl/?news/260333592/Dertien+agenten+opgeroepen+om+jongen+die+broodje+wil+eten+in+bus+te+arresteren+[FILMPJE].aspx, laatst geraadpleegd 25 mei 2018.

Figuur 19: Screenshot van het bericht van Yoni Klarenbeek op Facebook

Timothy niet stopt met eten, blijft de chauffeur bij de halte staan, totdat medepassagiers protesteren. Ze vragen de chauffeur verder te rijden en aan Timothy zijn broodje weg te doen. De chauffeur schakelt de politie in en twee agenten vragen de jongeman en zijn vader uit te stappen. De vader doet dat, maar 'de zoon bleef zitten en zou de agenten hebben uitgescholden. Daarop hebben de agenten hem aangehouden, waarbij de man zou hebben geslagen en geschopt'.[23]

Op 19 januari 's ochtends plaatst de politie (woordvoering Zeeland-West-Brabant) een bericht met de kop 'Man verzet zich bij aanhouding'.[24] Het bericht wordt gedeeld op Facebook en Twitter. Deze verklaring van de politie wordt door een aantal media verwerkt in de berichtgeving over de gebeurtenis, zoals in een artikel van Van Beers en Van Mersbergen dat op 20 januari in diverse regionale dagbladen wordt gepubliceerd en in een artikel in *De Telegraaf*.[25] De verklaring licht toe dat in het kader van geweld dat tegen medewerkers in een

23 https://joop.bnnvara.nl/nieuws/hardhandige-arrestatie-eten-broodje-bus, laatst geraadpleegd 25 mei 2018.

24 https://www.politie.nl/nieuws/2017/januari/19/08-man-verzet-zich-bij-aanhouding.html, laatst geraadpleegd 25 mei 2018.

25 https://www.telegraaf.nl/nieuws/45696/grote-ophef-om-filmpje-arrestatie, laatst geraadpleegd 25 mei 2018.

publieke taak, zoals buschauffeurs, gepleegd wordt, specifieke afspraken zijn gemaakt om de chauffeur te ondersteunen. Wanneer een chauffeur aangeeft dat er problemen zijn in een bus, is de afspraak dat de politie snel en adequaat reageert. Daarom wordt onmiddellijk na de melding een surveillance-eenheid met drie agenten naar de bus gestuurd. Zij spreken de twee mannen aan:

> 'Op het verzoek om uit te stappen reageerde de 25-jarige man met: "Wie denk je dat je bent, ik ga niet de bus verlaten." De agent vorderde toen dat de man de bus moest verlaten. Zijn reactie was: "Ik ga er niet uit, denken jullie omdat je dat pakje aan hebt dat ik daarnaar luister?"'

De 25-jarige verdachte stapt niet uit. De politie houdt hem aan en haalt hem met dwang de bus uit. In het politiebericht wordt uitgelegd dat vanwege het verzet bij de aanhouding een van de agenten op de 'noodknop' heeft gedrukt om meer collega's ter plaatse te krijgen, wat binnen korte tijd ook gebeurt. De drie agenten konden de verdachte onder controle brengen en hem boeien terwijl de andere agenten de omgeving afschermden. Het laatste deel van de verklaring van de politie gaat in op het gemaakte en veel gedeelde filmpje:

> 'Van een gedeelte van dit incident is door een omstander een opname gemaakt. En zoals het vaak gaat staat de daadwerkelijke aanleiding van het incident er niet op waaronder het denigrerende gedrag van de verdachte in de richting van de buschauffeur en de agenten. Ook het suggestieve commentaar bij het filmpje roept een beeld op dat niet volgens de waarheid is. Verschillende (gerenommeerde) media hebben het filmpje klakkeloos overgenomen met het suggestieve verhaal erbij. Er is door nagenoeg geen enkele media om een wederhoor gevraagd. Ook wordt er geen geduld betracht totdat het hele verhaal duidelijk is en we, als politie, een reactie kunnen geven. Zoals we zoveel zien de laatste tijd, het gaat niet om de juistheid van het verhaal maar om de eerste te zijn die het verhaal brengt.'

Die avond, 19 januari, worden bij *RTL Late Night*, waar Timothy en Peter R. de Vries aan tafel zitten, diverse fragmenten uit het filmpje van Facebook getoond. De eerste reactie van De Vries is: 'De inzet van de politie is een betere zaak waardig.' Hij vindt het een 'absurd' aantal agenten voor iemand die een broodje eet in het openbaar vervoer.

Typen klachten

Het bericht en filmpje van Yoni Klarenbeek op Facebook kan beschouwd worden als alternatieve vorm van klagen door een getuige, dus niet door 'degene jegens wie de gedraging is begaan'. Dit is een klacht van het type B (zie schema A) en deze klacht kon dus niet in de klachtenregeling ingediend worden. De klacht is onnodig politiegeweld. Ook sommige medepassagiers lijken in het filmpje de inzet van de politie niet proportioneel te vinden. Ook deze klachten zijn van het type B, en kunnen niet in de klachtenregeling worden ingediend. Als Timothy zelf zou willen klagen, dan zou het een klacht van het type A zijn en zou deze in de klachtenregeling ingediend kunnen worden.

Anderen dan de medepassagiers worden getuige van het voorval door het filmpje te bekijken. De reacties van zulke (secundaire) getuigen kunnen inhoudelijk gegroepeerd worden.

Ten eerste stelt een aantal van de reacties dat het politieoptreden buitenproportioneel was, en een vorm van onnodig machtsvertoon. Ook 'machtsmisbruik' wordt genoemd. Het grote aantal agenten en hun gedragingen worden gekarakteriseerd als 'overbodig', 'buitensporig' en 'onnodig'. Daarbij wordt er vaak op gewezen dat het maar om een broodje ging. Diegenen die klagen over het politieoptreden zijn indirect in dezelfde positie als de medepassagiers. Hun klachten zijn dus van het type B.

Een tweede groep reacties ziet juist onmacht, zwakte en onkunde: dit had opgelost kunnen worden met minder agenten. Deze reacties klagen dus over de kwaliteit van de politiemedewerkers. Een aantal reacties lijken alternatieve klachten over de gestelde prioriteiten te zijn. Het grote aantal agenten, dat als overbodig wordt ervaren, had zich beter met andere zaken (zoals pedoseksualiteit en drugs) bezig kunnen en moeten houden. Door de grote inzet in dit soort gevallen zou er onvoldoende menskracht zijn om de 'echte criminelen' aan te pakken. Gesuggereerd wordt soms dat de politie niet die echte criminelen, boeven of terroristen durft of kan aanpakken, en daarom maar dit soort dingen doen. Soms wordt gerefereerd aan andere, soms concreet benoemde en soms meer abstract aangeduide situaties waarin de politie nodig was maar niet of niet voldoende ingezet werd. Ook Peter R. de Vries maakt dit verwijt in een uitzending van *RTL Late Night*:

> 'Ik krijg dagelijks zaken op mijn bureau waarbij sprake is van echte misdaad, waar echte mensen slachtoffer van zijn geworden, waarvan de dader bekend is, en waar de politie helemaal niets aan doet. Daar komen

> niet veertien man, daar komt niet eens één man. Sterker nog, die mensen kunnen vaak niet eens aangifte doen, die worden afgepoeierd en weggestuurd.'

Deze klachten over de wijze waarop de politie prioriteiten stelt gaan niet meer over de concrete gedragingen van de politie tegen Timothy. Zij gaan meer over het beleid dan over de concrete gebeurtenis. Als zodanig zijn dit klachten van het type D.

Een aantal berichten spreekt ook over discriminatie, etnisch profileren, en racisme. Het thema is echter niet zo dominant aanwezig als bij de reacties op de staandehouding van Typhoon. Voor zover deze klachten voorkomen, zijn zij ofwel van het type C ('ik zie een discriminerende gedraging die niet door de beugel kan') of D ('ik zie een discriminerende cultuur bij de politie').

Leren

De verklaring van de politie van 19 januari waarin de gebeurtenis vanuit het perspectief van de politie wordt toegelicht krijgt behoorlijk wat bijval. Er wordt gezegd dat het juist is dat hoor en wederhoor worden toegepast. Er wordt gesteld dat de versie van de politie van het gebeurde een 'heel andere versie van het gebeurde' is, en dat 'het hele verhaal' moet worden gehoord omdat een verhaal 'twee kanten' heeft. In een aantal reacties worden andere reacties gecorrigeerd of tegengesproken: het ging niet om het broodje maar om het niet opvolgen van een verzoek van de politie. Timothy had zich volgens sommigen gewoon moeten gedragen en moeten luisteren.

In het *Tijdschrift voor de Politie* wordt de casus gebruikt om de nieuwe werkelijkheid van de politie te schetsen:

> 'Het is voor de politie moeilijk om snel en adequaat te reageren op onjuiste berichtgeving. De complexe politiek-bestuurlijke en publicitaire omgeving van de sterke arm zorgt nogal eens voor een soort verkramping in de communicatie met de buitenwereld. Wat te doen om deze verkramping weg te nemen? Daarvoor is er niet één oplossing. Er zijn geen gemakkelijke antwoorden, het is vooral een zaak van gunnen, durven en loslaten.' (Stolwijk, 2017, p. 19)

In het stuk reflecteert Stolwijk, die tot 1 maart 2016 directeur Communicatie van de politie was, op de problemen met de interne en externe communicatie van de politie in de tijd van de reorganisatie. Ook gaat hij in op wie allemaal zeggenschap heeft (gehad) over de communicatie. Hij stelt dat de kritiek die mensen hebben op de communicatie meestal over 'de woordvoering bij incidenten en ontwikkelingen op het vlak van veiligheid, openbare orde en criminaliteit' gaat. Afgelopen jaren zijn volgens hem lessen geleerd en wat betreft crisiscommunicatie en sociale media heeft de politie vooruitgang geboekt (Stolwijk, 2017, p. 21). Hij signaleert dat het helaas nog vaak het geval is dat de politie niet opgewassen is tegen de snelheid van sociale media. Dit wordt nogmaals benadrukt in het onderschrift dat in het artikel bij zes *stills* uit het filmpje van Yoni Klarenbeek is geplaatst. De politie wordt wel steeds beter 'om de negatieve kanten van sociale media te pareren'. Misinformatie is een zorgelijke ontwikkeling, met vaak een razendsnelle verspreiding:

> 'Als de politie bij foutieve berichtgeving niet snel corrigeert, dan heeft een foutief beeld zich al snel "vastgezet". Het verkeerde beeld is breed verspreid, het genuanceerde verhaal komt achteraf. Minder sexy, minder interessant. Zie dat beeld maar eens te corrigeren.' (Stolwijk, 2017, p. 22)

Stolwijk (2017, p. 23) benadrukt dat de politie snel en transparant moet reageren:

> 'Niet wachten tot zich een verkeerd beeld heeft vastgezet, maar proactief de boer op met het eigen verhaal. Gaan er dingen fout? Snel en ruiterlijk toegeven. Geen gedraai, niet spelen met woorden.'

Stolwijk (2017, p. 23) ziet verder vooral ook lessen voor journalisten in het geval van de arrestatie van Timothy, zij zouden vaker kritischer vragen moeten stellen:

> 'Waarom niet aan zo'n Timothy gevraagd waarom de man denkt dat hij zich niet hoeft te houden aan de huisregels in de bus? Of waarom hij denkt niet te hoeven voldoen aan een ambtelijk bevel? Waarom hij aan een agent vraagt "of deze soms denkt dat hij God is"? Waarom hij zich verzet tegen zijn aanhouding? Dat zijn geen rare vragen, hoor. En het maakt het artikel waarschijnlijk beter, maar in ieder geval afgewogener.'

Conclusies

Uit bovenstaande beschrijving van klachten over de politie en van voorstellen voor het leren van deze klachten trekken wij de volgende conclusies:

1 In deze sociale-mediastorm naar aanleiding van de gebeurtenissen rond het 'broodje in de bus' wordt in eerste instantie niet geklaagd door 'degene jegens wie de gedraging is begaan' (door Timothy) maar door een getuige. Ook andere getuigen (medepassagiers, en kijkers van het filmpje op Facebook) klagen. Dit zijn klachten van het type B. Deze kunnen niet worden ingediend in de klachtenregeling. In de storm zelf komen ook klachten van het type C en D voor.
2 In deze sociale-mediastorm worden door het voorkomen van verschillende typen klachten en van adviezen van meerdere bronnen mogelijkheden genoemd voor leren op de drie niveaus van het model van Crossan e.a. (1999) (zie figuur 3), dus op individueel, groeps- en organisatieniveau.
3 Ook in deze storm is er een bijdrage van een expert. Deze expert ziet lessen die geleerd kunnen worden op het terrein van communicatie, niet op het gebied van omgaan met mensen die door de politie worden gesommeerd een bus te verlaten.

5.2.3 Conclusies

Uit de analyse van deze twee voorbeelden van een sociale-mediastorm naar aanleiding van een politieoptreden trekken wij de volgende conclusies:

1 De aanleiding van een sociale-mediastorm is in deze twee casestudies een klacht van degene 'jegens wie een gedraging is begaan' (de klacht van Typhoon) – dus een klacht van het type A – of een klacht van een getuige (de klacht met betrekking tot Yoni Klarenbeek) – dus een klacht van het type B. Typhoon had zijn klacht ook kunnen indienen in de klachtenregeling, Yoni niet.
2 In beide sociale-mediastormen wordt ongenoegen geuit en worden daarop reacties geformuleerd die voorbeelden zijn van leren op de drie niveaus van het model van Crossan e.a. (1999) (zie figuur 3).
3 In beide gevallen van een sociale-mediastorm wordt aan de discussie bijgedragen door een breed palet aan externe stakeholders zoals burgers en activisten en ook experts vanuit de academische wereld en andere publieke organisaties. Op die manier wordt de politie bediend met adviezen.

5.3 Recensies op een Facebookpagina van de politie

Wij hebben in paragraaf 5.1 uitingen van ongenoegen over de politie besproken die werden geuit in de (algemene) sociale media die niet door de politie zelf worden beheerd. De politie heeft echter ook 'eigen' kanalen op Facebook, Twitter, Instagram, YouTube en Snapchat. In dit onderdeel van ons rapport gaan we in op uitingen van ongenoegen op 'officiële', door de politie beheerde Facebookpagina's.

Er zijn grote verschillen in de mate waarin eenheden van de politie van zulke eigen Facebookpagina's gebruikmaken. In enkele regio's hebben alle basisteams een eigen pagina, maar in andere regio's is dit niet het geval. Zo hebben bijvoorbeeld in een bepaalde regio alleen sommige districten, sommige gemeenten, en sommige basisteams een Facebookpagina.

Een Facebookpagina heeft doorgaans verschillende tabbladen, zoals een startpagina, een fotopagina, een infopagina en een recensiepagina. De gebruiker kan op een tab klikken om een van deze tabbladen te bekijken.

Startpagina

Wanneer men naar een Facebookpagina van de politie gaat, komt men eerst op de startpagina, ook wel de tijdlijn genoemd. Hier kan de politie zelf berichten plaatsen. Het doel daarvan is burgers te betrekken bij het werk van de politie en hen te informeren over waar ze mee bezig is.

Bij enkele Facebookpagina's van de politie is het ook mogelijk om als burger een bericht te plaatsen op de tijdlijn, maar bij de meeste Facebookpagina's van de politie is dat niet mogelijk. Burgers kunnen wel een reactie onder een door de politie geplaatst bericht plaatsen of een beoordeling plaatsen door middel van een *like* of een *emoticon*. Deze reacties zijn zichtbaar voor iedere bezoeker en dus publiek.

Huisregels

Veel van de Facebookpagina's van de Politie hebben een tabblad met huisregels, maar niet allemaal. De huisregels op deze Facebookpagina's zijn soortgelijk. Wij geven hier een voorbeeld.[26]

26 https://www.facebook.com/pg/politie/about/?ref=page_internal, laatst geraadpleegd op 2 december 2017.

Algemene gegevens

Facebook is voor de politie geen officieel intakekanaal, u kunt hier geen aangifte doen of een melding doorgeven. Er vindt (nog) geen interactie plaats. Bel met 0900-8844 of kijk op https://www.politie.nl/contact voor de contactmogelijkheden met de politie.

Bekijk de film Politie in Nederland: http://www.youtube.com/watch?v=rygFdzuIsXk

Disclaimer

Deze pagina is openbaar en toegankelijk voor iedereen. De voertaal van deze pagina is Nederlands. Iedereen kan en mag reageren op de berichten die de redactie plaatst. De redactie reageert echter (nog) niet op deze reacties. Voor het gebruik van de pagina hanteert de politie de volgende huisregels.

Respect
De politie wil dat iedereen zich welkom voelt op deze pagina. Het plaatsen van onzinnige, uitdagende berichten met als enig kennelijk doel andere mensen uit de tent te lokken, wordt niet op prijs gesteld. Reacties mogen niet beledigen, bedreigen, discrimineren of nodeloos kwetsen. Zie het kopje 'consequenties', waarin beschreven staat wat de consequenties zijn als de huisregels niet gevolgd worden.

Klachten
Elke vorm van smaad, laster, bedreiging of belediging wordt onmiddellijk verwijderd en wordt waar mogelijk strafrechtelijk aangepakt. Onder smaad en laster verstaan we een onterechte beschuldiging of onjuiste dan wel onvolledige weergave van feiten richting de politie of een politieambtenaar. Hebt u een klacht over (het optreden van) de politie, dan kunt u deze klacht indienen via het klachtformulier http://www.politie.nl/melden/klachtformulier.html

Meldingen
Hebt u iets gelezen of gezien waarvan u denkt dat dit in strijd is met de voorwaarden van Facebook, dan kunt u dit melden bij Facebook via https://www.facebook.com/help/reportlinks

Consequenties
Wanneer de huisregels niet gevolgd worden, dan kan de redactie uw bericht verwijderen. In ernstige gevallen kan de redactie de toegang tot deze pagina blokkeren of uw handelen rapporteren aan een Facebook-beheerder.

Privacy
Persoonsgegevens die via deze pagina worden verzameld, gebruikt de politie alleen voor het doel waarvoor u ze hebt achtergelaten. Daarmee voldoet de politie aan de privacywetgeving. Gegevens kunnen echter wel worden gebruikt voor opsporingsdoeleinden, als via de site strafbare feiten worden gepleegd of strafbare uitlatingen worden gedaan (en verdere uitzonderingen zoals genoemd in artikel 43 Wet bescherming persoonsgegevens).

Figuur 20: Huisregels Facebookpagina politie

Recensies

Een Facebookpagina kan ook het tabblad Recensies 'aanzetten', bijna elke Facebookpagina van de politie heeft deze optie aanstaan. Burgers kunnen dan op dit tabblad een recensie plaatsen over de politie. Men kiest eerst hoeveel sterren men wil geven aan de politie, daarna kan men nog een toelichting geven voor het aantal gegeven sterren. Het gemiddelde van de gegeven sterren wordt weergegeven op de startpagina.

De geplaatste recensies zijn vergelijkbaar met de klachten in de algemene (dus niet door de politie beheerde) sociale media, in te delen in een van de onderstaande categorieën:

- recensies waarbij alleen een ster/een aantal sterren wordt gegeven, zonder toelichting;
- recensies met een abstract verhaal over iets wat de politie heeft gedaan;
- recensies met een abstract verhaal over iets wat de politie niet heeft gedaan;
- recensies met een concreet verhaal over iets wat de politie heeft gedaan;
- recensies met een concreet verhaal over iets wat de politie niet heeft gedaan.

Privéberichten

Los van de tabbladen kan een Facebookpagina de mogelijkheid openstellen voor het sturen en ontvangen van privéberichten. Dit zijn berichten die naar de politie gestuurd kunnen worden door een burger, of omgekeerd. Het verschil tussen deze privéberichten en berichten op een tijdlijn, of als recensie, is dat deze niet voor het publiek te zien zijn. Uit verschillende interviews met burgers en agenten komt naar voren dat er vaak contact is via dit privékanaal, dit is echter niet te zien voor het publiek. Het is dus ook niet duidelijk of elke burger die een reactie of recensie plaatst een privébericht ontvangt.

Er zijn verschillende opties hoe de politie kan omgaan met een bericht:

- het bericht verwijderen (zie huisregels);
- niet op het bericht reageren;
- publiekelijk op het bericht reageren;
- privé op het bericht reageren;
  - publiekelijk reageren op het bericht dat er privé gereageerd is;
  - publiekelijk reageren op het bericht nadat het privégesprek heeft plaatsgevonden, met de uitkomst van het privégesprek;
  - alleen privé reageren op het bericht zonder dit publiekelijk bekend te maken.

Hoe er op de geplaatste berichten gereageerd wordt is afhankelijk van het sociale-mediateam dat de Facebookpagina beheert. Elke Facebookpagina heeft een of meer beheerders. De politieagenten die samen de Facebookpagina van hun gebied beheren worden vaak het sociale-mediateam genoemd (zie hierover verder bij §5.4).

Typen klachten

Hieronder wordt een aantal voorbeelden van klachten via Facebook gepresenteerd. We beginnen daarbij met voorbeelden van klachten van het type A.

Figuur 21 geeft een voorbeeld uit de vele klachten over ervaringen bij het doen van een aangifte. Sommige klagers vinden dat zij niet serieus genomen zijn tijdens het doen van de aangifte. Andere klachten gaan over praktische obstakels zoals dat het bureau net op dat moment ging sluiten. Daarnaast zijn er ook klachten over de lange wachttijd voordat men aangifte kan doen. Soms kan dat pas een week na het incident. Dit zijn klachten die niet altijd terecht kunnen komen in de klachtenregeling omdat dit meestal geen klacht is over een 'concrete gedraging van een ambtenaar'. Er wordt ook over geklaagd dat men ontmoedigd is om een klacht in te dienen over de ervaring bij het doen van een aangifte. De klager in figuur 21 klaagt dat men niet probeert te organiseren dat zij/hij sneller aangifte kan doen van een vaker voorkomend probleem en niet een week hoeft te wachten.

Figuur 21: Voorbeeld van klacht over gedrag politie bij het doen van aangifte (type A)

[redacted] heeft Politie [redacted] beoordeeld — 1+

Mijn lieve dochter is al weken van slag, haar geliefde opaatje is terminaal. Eergisteren ontslagen uit het ziekenhuis om thuis te gaan sterven en gisterenmorgen het gevreesde telefoontje: kom snel afscheid nemen... Dochter in paniek naar opa toe, de laatste uurtjes die ze met de man kon zijn die zo'n grote plek in haar leven inneemt. Bij haar vader in de auto onderweg naar opa werden zij aangehouden. Mijn dochter en haar vader zijn Marokkaans, dan gebeuren die dingen nou eenmaal. Ze hebben de agenten de situatie uitgelegd in de verwachting op begrip en humane behandeling. De agent in kwestie antwoorde dat als haar opa niet in het ziekenhuis ligt het wel geen haast zou hebben. Mijn ex partner heeft nog geopperd de auto mee te laten nemen zodat ze deze verder uitgebreid konden onderzoeken maar de agenten wilden ook daar niks van horen. Mijn dochter haar laatste uurtjes met haar opaatje hebben jullie gepakt zonder enige wroeging of schaamte. Misschien komt er ooit een moment waarop ze zelf afscheid moeten nemen van een geliefde, ik hoop dat ze dan nog even terugdenken aan de racistische onmenselijke manier waarop ze dit moment afpakten van dit lieve meisje. Ik trek aan iedere bel die ik kan trekken in de wetenschap dat het zinloos is, racistisch handelen door justitie is anno 2017 heel normaal. Ombudsman, media, ik benader iedereen die luisteren wil. Schaam jullie diep man, gatverdamme...

Leuk Opmerking plaatsen Delen

14

[redacted] Voorop gesteld dat ik het heel erg vind dat uw dochter en haar vader niet op tijd waren snap ik toch even niet waarom dit rasistisch is?
Leuk · Beantwoorden · 13 · [redacted]

[redacted] Racial profiling. Hoe vaak is uw voertuig preventief doorzocht?
Leuk · Beantwoorden [redacted]

[redacted] Hoe bedoel je?
Leuk · Beantwoorden · [redacted]

[redacted] Zoals ik het zeg. Dat people of colour met regelmaat zonder vvalide reden gestopt worden voor 'preventieve controles'.

Ik ben nog nooit gestopt voor een controle. Zelfs bij '100% controle' passeer ik tot nu toe altijd. Dus hoe vaak bent u gestopt voor een preventieve inspectie?
Leuk · Beantwoorden · [redacted]

Figuur 22: Voorbeeld van klacht over gedrag politie bij het stoppen van een auto (type A)

[redacted] Ik heb dat weleens gehad vond het ook totaal geen probleem. Zie dus ook niet wat het te maken heeft met je afkomst /nationaliteit?
Leuk · Beantwoorden · 1 · [redacted]

[redacted] Ze zijn gewoon aso geweest
Leuk · Beantwoorden · [redacted]

[redacted] Die agenten
Leuk · Beantwoorden · [redacted]

[redacted] Hoor en wederhoor he[redacted] Misschien moet mevrouw maar een klacht indienen.
Leuk · Beantwoorden · 1 · [redacted]

Schrijf een antwoord...

[redacted] Alles is toch racistisch als het bij een niet nederlands persoon gebeurd. Dat is de enigste kaart die ze kunnen trekken.
Leuk · Beantwoorden · 9 · [redacted]

[redacted] Wie is ze? Het staat niet ter discussie of de politie racistisch handelt, dat is voor mij een vaststaand gegeven. Het gaat erom dat ze in deze het fatsoen hadden moeten hebben dit te laten.
Leuk · Beantwoorden · 1 · [redacted]

[redacted] Je hebt het zelf over de rasistiche onmenselijke manier!
Leuk · Beantwoorden · [redacted]

[redacted] Ik geef aan dat ik niet hoef te bediscussiëren of de politie racistisch handelt. Dat staat voor mij vast. Ik stel dat het racistisch handelen in deze situatie schandalig is. Lezen.
Leuk · Beantwoorden · 1 · [redacted]

[redacted] Verbeter de wereld. Begin bij jezelf. Solliciteer bij de politie! Je hebt in elk geval 1 van de 2 gewenste voorkeuren "[redacted]" de andere is een niet Nederlandse afkomst.. Stiekem inderdaad racistisch 😕
Leuk · Beantwoorden · 2 · [redacted]

Schrijf een antwoord...

[redacted] Dus ze werden zonder reden aangehouden?
Leuk · Beantwoorden · 3 · [redacted]

[redacted] Ik lees heel goed wat er staat! Dat het in deze situatie vervelend is snap ik maar je wordt ook niet zomaar aangehouden dus als het voor u vast staat dat het rasistich is tja ..... so be it
Leuk · Beantwoorden · 2 · [redacted]

[redacted] 😄
Leuk · Beantwoorden · [redacted]

Schrijf een antwoord...

Figuur 22: Voorbeeld van klacht over gedrag politie bij het stoppen van een auto (type A)

[redacted] Waarvoor was de aanhouding?
Leuk · Beantwoorden · 1 · [redacted]

[redacted] staandehouding
Leuk · Beantwoorden · [redacted]

[redacted] Klopt
Leuk · Beantwoorden · 1 · [redacted]

Schrijf een antwoord...

[redacted] Ze reden in een zogenaamde veiligheidszone waar preventief gefouilleerd mag worden.
Leuk · Beantwoorden · 1 · [redacted]

[redacted] r dan was het niet zomaar, en ook niet racistisch. dan was het omdat ze in een veiligheidszone reden waar preventief gefouilleerd mag worden. en dan zien de agenten niet aan de auto of er iemand op sterven ligt. dat is dan heel spijtig, maar het heeft niks met hun situatie te maken. alleen met het feit dat ze daar waren
Leuk · Beantwoorden · 9 · [redacted]

[redacted] En het was aanvankelijk geen aanhouding maar een staandehouding
Leuk · Beantwoorden · 8 · [redacted]

Schrijf een antwoord...

[redacted] Idd racismekaart.. in ons gezin hebben we een mix van 6 nationaliteiten incl. donkere tinten en nooit problemen. Bij controles of andere aanraking met de politie erken de fout accepeer de boete en werk mee en klaar binnen notime.
Leuk · Beantwoorden · 7 · [redacted] · Bewerkt

[redacted] Een stelletje streepjes jagers totaal geen menselijk gevoel en dan ook nog de politie is je vriend laat me niet lachen wat een schande jullie komen ook nog een keer dat jullie dit mee maken dan weten jullie wat je een ander heb onthouden schandalig niets geen menselijkheid grote schande !!!!!!
Leuk · Beantwoorden · 2 [redacted] · Bewerkt

[redacted] Wat heel anders: Naar aanleiding van mijn recensie werd ik benaderd door [redacted] die voor zijn studie onderzoek doet naar het gebruik van sociale media door politie. Hiervoor zoekt hij mensen die politie hebben benaderd via de sociale media en wille... Meer bekijken
Leuk · Beantwoorden · 2 [redacted]

[redacted] Nog bedankt voor de shout-out, [redacted]
Leuk · Beantwoorden [redacted]

Schrijf een antwoord...

Figuur 22: Voorbeeld van klacht over gedrag politie bij het stoppen van een auto (type A)

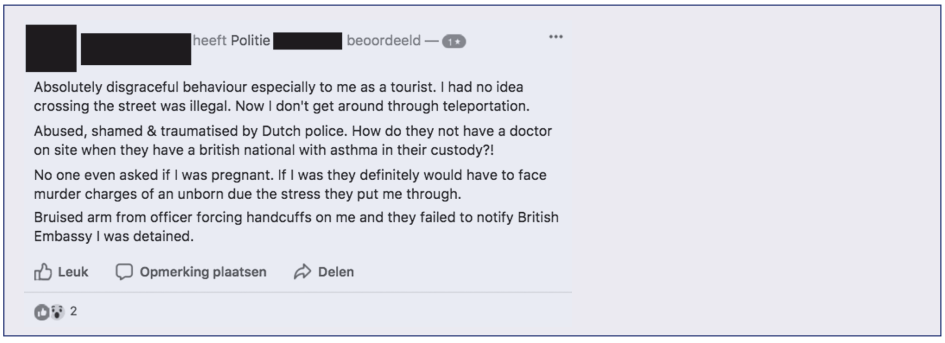
De klachten in figuur 22 en 23 betreffen eveneens klachten van het type A, klachten die terecht zou kunnen komen in de klachtenregeling.

Figuur 22 beslaat overigens de vorige drie bladzijden, omdat wij hierbij ook de daaropvolgende discussie op Facebook in het screenshot hebben opgenomen.

Figuur 23: Voorbeeld van klacht over gedrag politie bij het betreden van een woning (type A), gevolgd door een klacht over de reactie van de politie (ook type A)

Bij het voorbeeld in figuur 23 heeft de politie publiekelijk op de klacht gereageerd. Dit is zeker geen algemeen beleid. De reactie van de politie leidt tot een volgende klacht van het type A, nu over de toonzetting van de reactie. Dit leidt tot een expliciet advies om te leren door een cursus 'hoe communiceer ik met mensen'.

Het voorbeeld in figuur 24 betreft een klacht van een toerist. Deze klacht zal, hoewel type A, niet gemakkelijk zijn weg vinden naar de klachtenregeling.



Figuur 24: Voorbeeld van klacht over gedrag politie bij een arrestatie (type A)

Ook klachten van het type B, klachten over de bejegening van iemand anders dan de klager, komen voor. Deze klachten kunnen niet worden ingediend in de klachtenregeling. Voorbeelden daarvan zijn weergegeven in figuur 25 en 26. In figuur 25 is zichtbaar hoe een andere burger de post aangrijpt om een algehele kritiek op de politie te formuleren (type D).

Figuur 25: Voorbeeld van klacht over waargenomen niet-verschijnen van politie bij een verkeersongeval (type B), gevolgd door een algehele kritiek op de politie (type D)

Het voorbeeld in figuur 26 is opnieuw een voorbeeld waarin de politie publiekelijk reageert. De klacht ontwikkelt zich in de loop van de discussie van het type B (een klacht over een gedraging jegens een burger) tot een klacht van het type D (aangaande het politiebeleid dat ertoe leidt dat mensen 'zelf het heft in handen nemen').

Het voorbeeld in figuur 27 lijkt voort te komen uit een eigen ervaring van 'van het kastje naar de muur' te zijn gestuurd, maar de klacht is geformuleerd als een klacht van het type D, over het falen van de politie in het algemeen om consistent te zijn.

Figuur 27: Voorbeeld van kritiek op het beleid van de politie (type D)

[redacted] heeft Politie [redacted] beoordeeld — 1+

Als een meisje van plezier aangifte komt doen van mishandeling stuur dr dan niet weg met een kut argument dat het wel verdwijnt of dat het een 1 tegen 1 verhaal is. De plekken in haar nek en op haar oog spreken boekdelen. Ik suggesteer dat jullie de aangifte serieus op gaan nemen!

Leuk · Opmerking plaatsen · Delen

[redacted]

Leuk · Beantwoorden [redacted]

Politie [redacted] Een ieder, ongeacht beroep, geslacht, afkomst of religie, die kennis draagt van een strafbaar feit heeft het recht om hiervan aangifte te doen en krijgt hierbij een onbevooroordeelde behandeling. Op basis van de feiten en omstandigheden wordt in samenspraak met de aangever bekeken of van het betreffende voorval een aangifte wordt opgenomen of (voorlopig) gekozen wordt voor een mutatie (aantekening) in de politiesystemen. ^WJO

Leuk · Beantwoorden [redacted]

[redacted] En dat is het toch? En dan mag ze naar huis met een blauw oog en een zienbare plek in haar nek? Weet je wat men voor een rechtsgevoel zo meegeeft ? Doe er wat mee aub!

Leuk · Beantwoorden [redacted]

[redacted] Ik vindt het echt niet raar dat mensen zelf het heft in handen nemen zodra ze met een ernstige serieuze melding aangifte komen doen en naar huis worden gestuurd omdat de zaak of geen voldoende prioriteit heeft of niet serieus getoetst wordt. Ongeacht haar werk of dat het nu om een schoonmaakster gaat van vrouwen blijf je af! De sporen op haar gezicht en nek moet bij iemand bellen rinkelen dat het geen telefoon pakken was zoals verklaard door de dader maar een ernstig vergrijp zoals wurging. Echt ik stoor me mateloos aan dit. De volgende keer lossen mensen het zelf op. Geef ik je echt zwart op wit mee.

Leuk · Beantwoorden · [redacted]

Figuur 26: Voorbeeld van klacht over niet aanvaarden van een aangifte van een derde (type B), gevolgd door een kritiek op het beleid van de politie (type D)

Er zijn ook klachten van het type C, waarbij de klager zelf zich benadeeld voelt maar waar geen concrete gedraging van een politieambtenaar kan worden aangewezen. In het voorbeeld in figuur 28 stelt de klager zich niet veilig te voelen. Deze klacht past niet in de klachtenregeling omdat er zich geen specifieke situatie heeft voorgedaan waarin een agent iets verkeerds deed.

Figuur 28: Voorbeeld van zelf ervaren nadeel door beleid van de politie (type C)

Ook het voorbeeld in figuur 29 is een klacht van het type C. Hier is sprake van een verlies van een fiets door diefstal. Na gesteld te hebben dat dit 'meerdere mensen' is overkomen, wordt de politie hiervoor deels verantwoordelijk gesteld. Door de zaak zo los te koppelen van alleen de eigen ervaring wordt de klacht veralgemeniseerd tot type D. Dit bericht kan zonder moeite als constructief worden ervaren, vooral ook omdat drie adviezen worden gegeven voor hoe de politie haar beleid zou kunnen verbeteren. De politie reageert hier vriendelijk op en noemt zelf een vierde optie voor verbetering. De klager reageert hier positief op met een bedankje.

Het voorbeeld in figuur 30 betreft een klacht van het type B. De klager vindt dat jonge vluchtelingen, die kennelijk bij de klager in de buurt wonen en met wie hij zich begaan voelt, onjuist bejegend zijn door de politie. Evenals in het vorige voorbeeld ontstaat er door de reactie van de agent een situatie van wederzijds begrip.

We hebben voorbeelden gepresenteerd van klachten op een enkele Facebookpagina van de politie. Het is interessant om te zien dat alle typen klachten (type A, B, C en D) worden geuit. Van al deze klachten kan worden geleerd, zowel op het niveau van de individuele agent als op het niveau van de eenheid van de politie. Ook is het interessant om te zien dat de politie soms aangeeft dat een klacht als constructief wordt ervaren. Zeker op het niveau van de eenheid zou dit kunnen leiden tot leren. Inhoudelijk en in stijl zien wij geen fundamentele verschillen met de klachten die in het algemeen in de sociale media geuit

[redacted] [redacted] heeft Politie [redacted] beoordeeld — 1

Beste politie, afgelopen donderdag is mijn fiets bij Station [redacted] gestolen. Meerdere mensen die ik ken zijn helaas ook hun fiets kwijt, dit gebeurde op hetzelfde station of op metrostation [redacted] Echter wordt er door jullie naar mijn mening zo snel mogelijk gereageerd dat er niet naar om wordt gekeken, voor een student met weinig inkomen toch best zuur en zeker als het een mooie fiets was.

Naar mijn idee is er dan ook een georganiseerde groep bezig fietsen te verzamelen bij deze stations. Aangezien ik uw reactie compleet wil respecteren dat u voorrang wilt geven aan andere zaken heb ik zelf even met u meegedacht.

Het is een idee een camerapaal even neer te zetten bij deze stations om verdere diefstallen te voorkomen en wellicht de daders te vinden. Het tweede idee is om te kijken of de in de aangifte genoemde snackbar aan u videobeelden zou kunnen geven (aangezien alle fietsen hier nu voor staan of naast door de verbouwing). Ten derde zou misschien gecheckt kunnen worden bij al bekende fietsendieven.

Ik hoop dat u in ieder geval deze opties kunt overwegen om zo niet alleen mij maar waarschijnlijk ook vele anderen te helpen.

Leuk · Opmerking plaatsen · Delen

Politie [redacted]

Vervelend om te horen dat u slachtoffer van fietsendiefstal bent geworden.

Ik kan me heel goed voorstellen hoe het is om zonder vervoersmiddel te komen zitten (helaas ben ik hier persoonlijk ook ervaringsdeskundige in tijdens mijn studententijd).

Bedankt voor het meedenken en de door u gegeven tips.

Met betrekking tot het plaatsen van een camerapaal (mobiele camera unit, MCU).
Deze kunnen wij vanuit de politie aanvragen voor tijdelijke projecten.
Wij hebben echter maar een beperkt aantal MCU's beschikbaar, zodoende wordt per aanvraag gekeken of dit "probleem" voor plaatsing van een MCU in aanmerking komt.
Wellicht is dit desondanks een op optie om (tijdelijk) in te zetten.

Met betrekking tot de camerabeelden van de snackbar, kan ik u helaas weinig antwoord geven aangezien ik de aangifte niet inhoudelijk ken.
Indien er camerabeelden beschikbaar zijn én genoemd worden in de aangifte wordt hier in principe altijd onderzoek naar gedaan.

Als laatste optie geeft u aan om reeds bekende fietsendieven te controleren.
Die is in de praktijk echter lastig uit te voeren met oog op de huidige privacywetgeving.

Zelf hebben wij overigens nog een vierde optie.
Dat is het plaatsen van lokfietsen op risicolocaties.
Dit gebeurd al veelvuldig in Vlaardingen.
Zodra een fietsendief hierdoor betrapt wordt hebben wij wél grond om verder onderzoek in te stellen.
Met regelmaat treffen wij dan ook (vermoedelijk) gestolen fietsen aan.
Indien wij hier geen aangifte van hebben, dan worden foto's hiervan gedeeld op onze pagina.

Ik hoop op deze manier toch het één en ander iets duidelijker te hebben gemaakt voor u.

Ik hoop oprecht dat ik of één van mijn collega's u binnenkort kunnen bellen dat we uw fiets gevonden hebben.

Met vriendelijke groet,

^RvdB

Leuk · Beantwoorden · [redacted]

[redacted] Bedankt voor de vriendelijke reactie, deze is een stuk geruststellender dan het antwoord op mijn aangifte ! Ik hoop hetzelfde 😊 !

Leuk · Beantwoorden · 1 · [redacted]

Figuur 29: Voorbeeld van zelf ervaren nadeel door beleid van de politie (type C) geformuleerd als een algemene beleidsaanbeveling (type D), leidend tot wederzijds begrip

[redacted] heeft Politie[redacted] •••
beoordeeld — 1★
[redacted] ·

Ik post dit omdat ik geen fijn gesprek heb gehad en niet werd doorverbonden met politie[redacted]
Gisteren[redacted] was er een inbraak in[redacted]. Naar aanleiding daarvan werd er gezocht naar 2 mannen van Noord Afrikaanse afkomst. Die ochtend gaan er 3 jongens de deur uit van 12 en 15 jaar. (Het zijn kinderen die gevlucht zijn uit Syrië en hier nog geen half jaar zijn) moeder zwaait hen uit. Op dat moment staat er een agent bij de buren, dus die ziet dat ze daar de deur uitkomen. Op dat moment gebeurt er nog niks. Dan zijn ze een paar 100 meter van huis om dan het gangetje door te lopen richting de bushalte. Op dat moment komen 2 agenten aangestormd en een politiebusje komt er met hoge snelheid bij. Er wordt hun op een harde toon gevraagd om hun tassen open te maken. De jongens doen dat. Er zit niks in waar de agenten naar op zoek zijn. De agenten gaan weg zonder uitleg of excuses. De jongens zijn helemaal van slag en gaan die dag niet meer naar school. Vandaag wilden ze ook niet in angst om de politie tegen te komen.
Deze jongens zijn vanuit Syrië bang voor de politie. Wij proberen ze te vertellen dat ze hier niet bang voor hoeven zijn. Dat wordt nu toch moeilijk uit te leggen aan de jongens.
Na telefonisch contact met politie in[redacted] waarbij er vanuit de agente alleen maar werd gesproken dat ze hun werk deden en dat ik het persbericht niet goed had gelezen was het gesprek klaar. Ik heb het persbericht nu wel eens goed gelezen en dan kan ik niet begrijpen dat deze jongens zijn staande gehouden om hun tas te laten zien. En dan vraag ik mij ook af waarom ze niet gelijk toen ze de deur van hun huis uitliepen aan zijn aangesproken?
Maar daar krijg ik niemand over te speken omdat de agente die ik heb gesproken aangeeft aan de meldkamer dat het een goed gesprek was en alles duidelijk was....dus niet.
Is het heel gek als ik vind dat deze jongens op zijn minst uitleg mogen krijgen waarom ze zo zijn behandeld? Dit zou voor de integratie misschien wel goed zijn....want als je in de samenleving het gevoel hebt dat je er niet bij hoort en dan ook door de politie zo behandeld wordt moeten we er niet van staan te kijken dat deze jongeren geen nut meer zien in het aanpassen in de Nederlandse cultuur. Jammer dat het zo gaat.....

Leuk · Opmerking plaatsen · Delen

Politie[redacted] Hallo[redacted],
Is het een idee dat wij een keer langskomen om het er met u en de kinderen over te hebben? Een verhaal heeft altijd twee kanten en mogelijk kunnen wij op die manier het een en ander voor jullie verduidelijken. ^MM
Leuk · Beantwoorden · [redacted]

[redacted] Goedeavond, ik begrijp dat er 2 kanten aan een verhaal zitten. Ik vind het een heel goed idee om samen met de kinderen in gesprek te gaan! Hoe kunnen we dat regelen? Groet,[redacted]
Leuk · Beantwoorden · [redacted]

Politie[redacted] Ik zal u een persoonlijk bericht sturen.
Leuk · Beantwoorden · [redacted]

Figuur 30: Voorbeeld van klacht over de behandeling door de politie van mensen in de buurt (type B) leidend tot wederzijds begrip

worden, misschien zitten er meer klachten tussen die constructief en direct naar de politie toe geformuleerd zijn. Wel is het zo dat ook op de politie-Facebookpagina's een breder palet van frustraties en ongenoegen geuit wordt.

5.4 Leren van klachten in de sociale media

Uit het voorgaande blijkt dat de sociale media een kanaal zijn waarin alle soorten ongenoegen over de politie worden geuit. De vraag kan nu worden gesteld wat de politie daarmee kan doen. Wij hebben gezien (in §5.3) dat er soms in de sociale media zelf op klachten wordt gereageerd, soms niet. Wij zagen ook reacties op klachten die naar ons oordeel leidden tot wederzijds begrip tussen politie en burger (figuur 29 en 30). Dit roept de vraag op hoe op het niveau van het basisteam kan worden geleerd uit klachten in de sociale media. Deze vraag willen wij beantwoorden voor individuele agenten en basisteams aan de hand van informatie die wij hebben verzameld door middel van interviews met vier wijkagenten (P7, P8, P11 en P12), met een groep agenten die samen een sociale-mediabeleid wil voeren in een basisteam (groepsinterview, P13), en met de basisteamchef die wij eerder al (in §4.2) aan het woord hebben gelaten vanwege zijn bijzondere aandacht voor het willen leren van klachten (P6).

Hieronder bespreken wij eerst de rol en functie van de sociale-media-accounts die door de politie worden opgezet en beheerd (§5.4.1). Daarna bespreken wij hoe agenten in basisteams kunnen omgaan met de uitingen van ongenoegen die zij tegenkomen in de (door henzelf beheerde) sociale media (§5.4.2). Wij sluiten dit onderdeel af met de beschrijving van een pilotsituatie waarin een basisteam tracht om systematisch geluiden in de sociale media op te pikken en er iets mee te doen (§5.4.3).

5.4.1 Rol en functie van door de politie beheerde sociale media

Een Facebookpagina van de politie, zoals de klachten op de Recensiepagina die wij eerder hebben besproken (in §5.3), wordt lokaal beheerd op het niveau van het basisteam. Voor de agenten die actief zijn in de sociale media is dit in het algemeen een vrijwillige activiteit die geen deel uitmaakt van hun reguliere taak:

> ‘Nou, we werken nu met een groepje mensen die, wanneer ze in dienst zijn, die pagina’s en die kanalen bijhouden en bijwerken. We zijn nu met z’n achten op ongeveer 120 agenten, en we zijn er niet altijd. Wij gaan ook met vakantie, wij worden ook ziek, ik heb een studiedag, de ander heeft ouderschapsverlof en het ligt zo twee, drie dagen stil. En dat ligt dan inderdaad gewoon plat. Want op het moment dat ik privétijd heb,

> dan gaat mijn telefoon aan de kant en mocht de werkgever me hard nodig hebben, dan word ik privé gebeld, maar mijn zakelijke toestel waar ik dit soort dingen ook op beheer, ja, dat gaat uit.' (P11)

Een agent uit een ander basisteam bevestigt dit:

> 'Wij doen Facebook altijd naast ons werk. Dus wij krijgen geen tijd vrijgeroosterd om ons bezig te houden met Facebook. Dat moet echt tussen de meldingen door. Soms is het thuis vanaf de bank nog, dat je eigenlijk niet meer aan het werk bent, maar toch nog even reageert.' (P12)

Deze agenten vinden het belangrijk om dit werk, deels in de vrije tijd, te doen omdat zij ervan overtuigd zijn dat communicatie met de burger via de sociale media een goed eigentijds middel is om het werk van de politie effectiever te maken. De communicatie gaat in beide richtingen:

> 'Heel veel mensen vinden het makkelijker, sneller of anoniemer – terwijl ze er wel natuurlijk met naam en toenaam op staan – om even een foto naar ons te sturen op Instagram of Facebook. En dan krijgen wij bijvoorbeeld een plaatje door van een fiets die ergens plompverloren staat, waarvan mensen denken ja, hoort hij hier, is hij gestolen, gaat dat goed? En dan gaan wij kijken of we daar wat mee kunnen. En aan de andere kant van het spectrum, op het moment dat wij bij een grote brand staan en ik heb een afzetlint gespannen en je ziet dat allerlei mensen onder dat lint door lopen omdat ze de straat door willen, een foto willen maken, een selfie willen maken, dan maak ik een foto van de situatie en die deel ik via Instagram en Facebook met onze volgers, zo van: joh, doe dit nou vooral niet. En zorg dat de brandweer gewoon zijn werk kan doen. Het werkt twee kanten op.' (P11)

Communicatie via de sociale-mediakanalen van de politie is dus een relevante vorm van contact tussen burger en agent.

5.4.2 *Verwerking van klachten in door de politie beheerde sociale media*

Omdat de door de politie beheerde sociale media (zoals de eigen Facebookpagina, een Twitter-account, een account op Instagram) reacties faciliteren, en zo communicatie in twee richtingen mogelijk maken, kunnen burgers dit kanaal ook gebruiken om hun ongenoegen over de politie te uiten. Onze gesprekspartners gaven ons daarvan voorbeelden.

Het gaat hier, zoals te verwachten is, om dezelfde typen klachten als die door agenten in direct contact op straat worden gehoord (zie §4.1).

> 'Praktijkvoorbeeld. Iemand belt ons op het 0900-nummer: er is situatie X, politie, los het op. Wij hebben op dat moment niet de kans om dat op te komen lossen en drie uur later zet die meneer op onze Facebookpagina een klacht: ik heb gebeld, waar blijven jullie, ben ik niet belangrijk genoeg? Is het niet interessant genoeg?' (P11)

In een direct contact in de wijk zou hierop een gesprek kunnen ontstaan waarna al of niet excuses worden aangeboden of uitleg wordt gegeven. Dit gebeurt ook in de sociale media, echter niet op het platform waarop de klacht is geuit. Er is namelijk beleid waarbij het agenten verboden is om in publieke kanalen op klachten te reageren.

> 'Omdat wij niks over de klacht of de melding van die man mogen delen, geven we die man terugkoppeling in een gesloten chat: "Excuus, we zijn met andere zaken bezig, we zijn met belangrijkere zaken bezig, u komt vanzelf aan de beurt, wacht nog even." Als we dat publiek zouden doen, dan zouden we meer mensen alert kunnen maken op de haken en ogen van onze werkzaamheden. [Dus dit is uw wens, dit publiek te maken?] Ja, ik zou dat graag gaan doen, maar die knoop is nog niet doorgehakt. Omdat er toch boven in de boom wat mensen huiverig zijn. [...] Het is nog weleens voorgekomen in het verleden dat collega's echt hele discussies zijn aangegaan met burgers in gesloten kanalen, en dat daarin de professionaliteit nog weleens uit het oog werd verloren. En men is bang dat dat ook op openbare kanalen zou gaan gebeuren.' (P11)

Deze agent gaf ook het volgende voorbeeld van een klacht en van de manier waarop hij daarmee omgaat:

> ‘Mooi voorbeeld is een klacht die wij op onze Facebook hebben gehad over collega’s die schijnbaar waar dat niet nodig was, met de sirenes en de zwaailampen aan reden. Die burger heeft vervolgens een bericht op onze Facebook gezet: “Ik vind dat niet gepast. Dat is toch helemaal niet nodig?” Nou, vervolgens [heb ik dit uitgezocht] en dan komt uiteindelijk naar boven dat ze inderdaad bezig zijn met een langdurige spoedrit naar een prioriteit 1-situatie, dus dat wil zeggen, het gas gaat erop en de sirene gaat aan. En ik heb die meneer uitgelegd: “Wij moeten af en toe best langere afstanden rijden en ik snap dat u vindt dat het door het dorp heen bij jullie niet handig is, omdat iedereen er wakker van wordt, maar ja, het scheelt zo, op dat ritje daar scheelt dat zo dertig seconden tot een minuut. En in een situatie als deze, zijn die toch cruciaal.”’ (P11)

Opvallend in deze voorbeelden van klachten van burgers in de sociale media (die ook door anderen dan P11 werden gerapporteerd) is dat deze wel begrijpelijk werden gevonden (‘ik snap dat u vindt dat het door het dorp heen bij jullie niet handig is’) maar niet terecht. De burger krijgt uitleg. Dit past in de belangrijkste functie die (naast het bevorderen van de effectiviteit van hun optreden) door agenten aan hun activiteiten in de sociale media wordt toegekend, namelijk het vergroten van begrip voor de complexe taken waarvoor de politie staat.

Bij deze agenten bestaat de indruk dat het uitleggen en het rechtvaardigen van hun gedrag juist in de sociale media nog meer nodig is dan in andere kanalen, omdat klachten in de sociale media naar hun indruk vaker onredelijk zijn dan in andere kanalen. Volgens hen kun je in de sociale media immers roepen wat je wilt, zonder rem, en dat is op straat of in de formele klachtenregeling toch wat minder gemakkelijk.

> ‘Klagen in de sociale media is makkelijker en het is sneller. En vaak wordt zo’n klacht toch ingediend vanuit emotie en wanneer ze zich achter het toetsenbord kunnen verstoppen, dan staan ze niet met ons face to face te praten. En dat maakt het klagen makkelijker.’ (P11)

In veel gevallen is er dan ook helemaal geen begrip voor de klager, maar eerder afkeuring. Het gevoel dat het ongenoegen van de burger, dat geuit wordt in de sociale media, vaak onredelijk is, wordt breed gedeeld. ‘Er zitten een paar lui tussen de volgers die volgen alleen maar om op berichten te kunnen gaan zeuren en zeiken. Dat hebben ze schijnbaar nodig in hun leven.’ (P13)

Men ziet zichzelf of collega's als slachtoffer van dit onredelijk geklaag.

> 'Ik zie het ook weleens bij mijn collega's. Dan krijgt iemand een bekeuring en dan wordt dat stukje daarna gefilmd en er worden dingen opgeklopt, en dat zijn wel mensen met wie ik persoonlijk werk. Dan denk ik: dat slaat helemaal nergens op! En dan maak ik me wel druk, omdat het gaat over goeie collega's die gewoon hun werk doen, alleen vindt iemand het nodig om dat op die manier weg te zetten, terwijl hij eigenlijk gewoon een strafbaar feit pleegt. Wij zijn ervoor om dat soort dingen, overtredingen zeg maar, te stoppen en eventueel te bekeuren.' (P7)

In de ogen van onze gesprekspartners is het niet alleen zo dat er in de sociale media vaker dan in andere kanalen (direct contact op straat, klachtenregeling) onterecht wordt geklaagd, maar ook vaker over minder belangrijke dingen. In de sociale media worden volgens deze agenten niet de echt serieuze klachten geuit:

> 'Wanneer het echt een klacht is, gericht aan een collega waar men echt op door wil pakken, dan wordt de normale klachtenprocedure wel gevonden en gehanteerd. Het zijn met name de kleine beklagingen, om het zo maar te zeggen, waar de sociale media voor worden gebruikt. [...] En er hangt veel meer gewicht aan de klachtenprocedure. Want alleen een bericht van een burger op Facebook, dat is gauw gelezen en eventueel gauw vergeten. Maar een daadwerkelijk klachtafhandelingsgesprek, hetzij met de commissie, hetzij met de klager, hetzij met een leidinggevende. Ja, dat is toch een heel ander beeld.' (P11)

Agenten die actief zijn in de sociale media erkennen wel dat er zo nu en dan sprake is van een echt serieuze klacht van een burger die kennelijk de weg naar de klachtenregeling niet kent. Dan zal men de klager naar de klachtenregeling verwijzen.

> 'Wanneer we doorhebben dat het een grief is die we niet zomaar op kunnen lossen, en er wel een gegronde klacht over een gedraging van ons achter zit, dan geven we ook wel aan: "Volg alstublieft de reguliere klachtenprocedure, want dit is niet iets wat wij zo hiervandaan op kunnen en mogen lossen." Want met een officieel ingediende klacht, krijgt de klager een bepaalde status, een bepaalde aandacht, en een procedure

> wordt dan opgestart. En die lopen ze mis wanneer ze in de sociale media blijven hangen.' (P11)

Het beeld dat uit bovenstaande citaten naar voren komt is dat de klachten die in de sociale media worden geuit vooral een aanleiding zijn voor uitleg aan de burger, en minder of niet voor zelfreflectie. Aanwezigheid in de sociale media lijkt voor de politie in de eerste plaats een middel om het eigen werk effectiever te maken en als 'public relations'-middel. Daarin past het om het eigen optreden uit te leggen en te rechtvaardigen. Dit kanaal lijkt door de politie niet te worden gezien als een kanaal om informatie te verzamelen waarvan kan worden geleerd.

Er is echter één terrein waarop agenten zeggen veel te leren van klachten van burgers. Dat betreft niet hun gedrag bij de taakuitoefening maar hun gedrag in de sociale media.

> 'Ik ben altijd wel bezig met: waarom levert mijn Twitterberichtje zoveel reacties op? Had ik het misschien niet anders moeten formuleren, want bereik ik zo het verkeerde? Want iedereen neemt op de een of andere manier altijd aanstoot, als je een woord verkeerd schrijft. Als je zegt dakloze of zwerver, daar vallen legio mensen over. "Je moet het geen zwerver noemen", weet je wel. In het begin ben je je daar niet bewust van totdat je heel veel reacties krijgt en dan leer je daar wel van. Dan denk je: dat is misschien niet zo handige bewoording; dat moet ik even wat tactischer doen, want ik heb helemaal geen zin in die ruis op de lijn over de zin en ook onzin van zo'n woord.' (P7)

Dit leren heeft dus betrekking op de manier waarop het kanaal van de sociale media wordt ingezet om het optreden van de politie in het algemeen en dat van de betrokken agent in het bijzonder aan de burger te presenteren. De klachten van de burgers waarop wordt gereageerd gaan niet over het politieoptreden zelf maar over het woordgebruik in de tweet.

In het volgende voorbeeld leert de agent iets over de manier hoe in de sociale media moet worden gerapporteerd.

> 'Een collega had een jas in beslag genomen van een zwerver. Nou, dan moet je eens kijken wat voor berichten dat oplevert! Het was een beveiligersjas van een beveiliger die hij kende van een bedrijf. Die meneer kan nooit in bezit zijn van zo'n jas. Dus die heeft-ie in beslag genomen en dat

> heeft-ie getwitterd. Nou, dan kun je de reacties over het koude weer wel bedenken, natuurlijk. Daar gaan we wel van leren ja, want uiteindelijk gaat de politiek daar wat van vinden en daar gaan de teamchefs wat van vinden. [Wat zou de politie daar dan van moeten leren?] Dat het soms de tijdsgeest niet is om dingen erop te zetten. Dat het soms een scheef beeld trekt van wat we allemaal doen. Dus dat het de aandacht vestigt op dit dingetje terwijl dat echt maar één dingetje is.' (P7)

Dit voorbeeld waarin een agent uitlegt dat er bij een klacht van een burger over een tweet van een agent wel iets kan worden geleerd over de manier waarop de politie moet tweeten, en dat er weinig of niets wordt geleerd over het politieoptreden waarover in de tweet wordt bericht, is een illustratie van de vaak door agenten gedeelde opinie dat de politie niet veel kan leren van klachten in de sociale media. Niet op individueel niveau en niet op collectief niveau.

5.4.3 *Een pilot in een basisteam*

Wij hebben geconstateerd dat agenten zeggen dat zij nauwelijks of niet leren van klachten in de sociale media, behalve als het gaat om hun eigen gedrag in de sociale media. Dit betekent dat er geen sprake lijkt te zijn van collectief leren van klachten in de sociale media. Wij hoorden in een interview echter over een pilot in een basisteam in verband met omgaan met sociale media. Deze pilot bestaat eruit dat alle uitingen in de sociale media over het basisteam worden gevolgd en dat deze voor iedereen zichtbaar op een enorm scherm worden geprojecteerd:

> 'Het is een enorm grote iPad, echt van een meter breed en een halve meter hoog, die bij ons aan de muur hangt, waar wij alle vormen van sociale media mee kunnen volgen. Dus Instagram, Facebook, Twitter. Dat kunnen we allemaal gelijktijdig, simultaan naast elkaar op dat scherm zetten. We monitoren standaard alles met hashtag [naam van het basisteam], dus als iemand iets over ons zegt, hetzij positief danwel negatief, dan wel iets signaleert in de wijk, dan komt dat op dat scherm, is dat zichtbaar. En dat hangt ook in ons politieservicecentrum. Het hangt niet overal hoor, we zijn de enige op dit moment, maar het is een geweldig middel.' (P6)

Voor deze registratie van wat er in sociale media wordt geschreven over dit basisteam wordt gebruikgemaakt van een licentie van Coosto. Dit betekent dat er veel meer berichten in sociale media worden geregistreerd dan wij hierboven hebben besproken. In het voorgaande hebben wij ons beperkt tot berichten met '#politie' en '@politie', tot bijdragen aan twee sociale-mediastormen, en tot berichten op de Facebookpagina van de politie zelf. Coosto werpt het net veel wijder uit. Dit leidt tot praktische, mogelijk ook ethische, problemen.

> 'In het begin hebben we één keer een fout gemaakt: "Dat is meneer Jansen? Oké, bellen." Dat is iets wat je niet moet doen, want dan zegt meneer Jansen: "Ik zeg iets op sociale media en de politie belt me, dat is vreemd." Dat is het leereffect dat erin zit, want dan zeggen ze: "Ik heb toch recht van vrije meningsuiting? En dan zeg ik iets op sociale media en dan word ik gelijk door de politie gebeld." Dan moeten we uitleggen dat we daar niet voor bellen, dus nu doen we het eerst via sociale media, pb'tje, mogen we telefonisch contact met u opnemen? En dan hebben we even contact gemaakt en dan bellen we.' (P6)

Klachten over de politie vormen maar een gering deel van de berichten die op deze manier worden verzameld. Opvallend is dat ook deze interviewpartner op de vraag naar hoe hij omgaat met klachten die hij via deze bron te zien krijgt primair denkt aan klachten over hoe hij met dit medium omgaat, niet aan een klacht over politieoptreden buiten de sociale media.

> 'We hadden op enig moment last van een waarschijnlijk zieke vos die rondliep in de wijk en zelf niet meer voor eten kon zorgen. Die werd daar gevoerd en op een gegeven ogenblik had hij iemand gebeten. In verband met rabiës kregen wij daar een melding over. Dus uiteindelijk hebben wij ervoor gezorgd dat die vos gevangen werd en uit de wijk werd afgevoerd. Dat hebben wij teruggekoppeld aan de bewoners, alleen we hadden één fout gemaakt, we hadden er wel een foto bijgeplaatst van een heel zielig kijkend vosje. Daar hebben we spijt van gehad en dat doe je een volgende keer niet meer, want daar hebben we echt een hele lading klachten over gekregen. Want dat triggert de emotie van mensen. Dus niets met dieren, met kinderen, daar moet je altijd heel terughoudend mee zijn, dat genereert klachten, zeggen we dan.' (P6)

Zoals eerder is vermeld, gaat het hier om een landelijke pilot.

> ‘We zijn een pilot. Maar het is een geweldig middel. Kijk, er zijn wel andere basisteams die ook actief zijn op sociale media, maar die moeten het vooral hebben van hun telefoon en van een computertje dat ergens staat te draaien in een hoek. Wij kunnen het mooi gelijk zichtbaar maken.’ (P6)

Deze pilot maakt deel uit van een poging van de politie om voorbeelden te ontwikkelen voor hoe basisteams goed kunnen omgaan met sociale media. Op dit moment blijken er nog zeer verschillende praktijken te bestaan en is er behoefte aan sturing.

> ‘Er is dus geen algemeen beleid en er zijn geen algemene richtlijnen. Maar er zijn wel degelijk initiatieven gaande om adequaat te werken met sociale media en om klachten in dit domein serieus te nemen of te vertalen naar klachten in de klachtenregeling.’ (P6)

5.5 Conclusies

In dit hoofdstuk is gebleken dat de sociale media een rijke bron vormen voor het vinden van klachten over de politie, niet alleen van klachten van het type A (die kunnen worden ingediend in de klachtenregeling), maar ook van het type B, C en D. Ook is gebleken 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 meestal inzichten die met concreet politiehandelen te maken hebben. Het wordt niet als leerervaring gezien als via sociale-mediacommunicatie duidelijk wordt hoe burgers bepaalde maatschappelijke thema’s zien. Ook is duidelijk geworden dat sommige klachten in de sociale media een hoog emotioneel gehalte voor de agenten hebben. Het is voor agenten vervelend wanneer er in de sociale media een vloedgolf aan negatieve reacties op een tweet van de politie komt, of als agenten aan de mediale schandpaal worden genageld.

6

Intermediërende instanties
Klachtenverwerking door experts

Wij hebben de volgende twee onderzoeksvragen betreffende het 'kanaal' van de intermediërende instanties.

1 Kan de politie uit informatie van intermediërende instanties een realistisch beeld krijgen van uitingen van ongenoegen van burgers?
2 Op welke niveaus (individu, groep, organisatie) kan de politie leren van de informatie die via intermediërende instanties bij de politie binnenkomt?

Bij de eerste onderzoeksvraag zijn wij opnieuw vooral geïnteresseerd in de mogelijkheden van de door ons beschreven intermediërende instanties om klachten van het type B, C en D (zie afbeelding hieronder) te identificeren.

Schema A: Typologie van klachten over de politie

	Klacht betreft concrete gedraging van ambtenaar	Klacht betreft niet een concrete gedraging van ambtenaar
Klager is degene jegens wie de gedraging is begaan	Type A: Klacht betreft concrete gedraging van ambtenaar. Klager is degene jegens wie de gedraging is begaan.	Type C: Klacht betreft niet een concrete gedraging van ambtenaar. Klager is degene jegens wie de gedraging is begaan.
Klager is niet degene jegens wie de gedraging is begaan	Type B: Klacht betreft concrete gedraging van ambtenaar. Klager is niet degene jegens wie de gedraging is begaan.	Type D: Klacht betreft niet een concrete gedraging van ambtenaar. Klager is niet degene jegens wie de gedraging is begaan.

Bij de tweede onderzoeksvraag zijn wij vooral geïnteresseerd in manieren die deze instanties hebben ontwikkeld om klachten te vinden, categoriseren, interpreteren en publiceren op een manier waarbij er leermomenten voor de politie worden geformuleerd.

De intermediërende instanties die wij bespreken delen wij in drie categorieën in:

1 De Nationale Ombudsman (§6.1)
2 Gespecialiseerde organisaties (§6.2)
3 De klassieke media (§6.3)

Wij willen de twee onderzoeksvragen beantwoorden met behulp van divers materiaal verzameld in interviews (K1-K15), aangevuld met gegevens uit documenten.

6.1 Nationale Ombudsman

De Nationale Ombudsman (NO) is een instantie die wettelijk bevoegd is om klachten te behandelen over overheidsgedragingen naar de burger toe. De doelstelling van de NO is burgers bij te staan wanneer het misgaat tussen hen en de overheid. De NO mag geen klachten behandelen over overheidsbeleid of over de inhoud van wet- en regelgeving. Ook niet over juridische kwesties zoals over de vraag of een bekeuring terecht is gegeven. Aspecten van gedragingen van overheidsmedewerkers, zoals de manier waarop de bekeurde burger is bejegend, vallen wel binnen de bevoegdheid van de NO. Het oordeel van de NO is niet bindend. Het is aan de overheidsinstantie zelf om te bepalen wat voor gevolgen het oordeel van de NO heeft.

In hoofdstuk 2 is de formele rol al beschreven die de Nationale Ombudsman vervult als beroepsinstantie voor de burger die niet tevreden is over het besluit van de korpschef nadat de tweede fase van de klachtenregeling is doorlopen. Deze formele rol is voor ons onderzoek niet bijzonder relevant, vooral omdat het hier per definitie klachten betreft die in de klachtenregeling van de politie in behandeling zijn genomen (type A). De NO reageert echter niet alleen op klachten die door burgers bij de NO worden ingediend maar ontwikkelt ook op eigen initiatief onderzoek naar het functioneren van publieke instanties, waaronder de politie. In die rol formuleert de NO ook ('gratis') adviezen aan de politie. Daarbij maakt de NO niet alleen gebruik van klachten die bij de NO zijn ingediend, maar ook van uitingen van ongenoegen van burgers die hem op een andere manier bereiken.

Bij onze beschrijving van de rol van de NO maken wij gebruik van informatie verzameld via interviews met medewerkers van de NO (K6 en K7), informatie op de website van de NO, openbare rapportages van de NO en jaarverslagen van de NO.

6.1.1 Kanalen

De NO krijgt niet alleen op allerlei verschillende manieren klachten binnen (passief) maar maakt ook gebruik van een groot scala aan kanalen die actief worden gemonitord om vast te stellen welke klachten over overheidsinstanties worden geformuleerd. Een burger kan met de NO contact opnemen via een digitaal klachtenformulier, per e-mail, per telefoon, per fax, via de post en via de sociale media (Twitter, WhatsApp, Facebook).

Daarnaast is er binnen de NO een 'webcare'-team dat de sociale media in gaten houdt. Met behulp van een licentie van Coosto worden dagelijks in de sociale media berichten gezocht met bepaalde trefwoorden zoals 'politie', 'belastingdienst' en ook 'Nationale Ombudsman'. Dit scannen gebeurt op verscheidene sociale media, waaronder Twitter, Facebook en de eigen WhatsApp van de organisatie. Wanneer een bericht is gevonden dat kan duiden op een klacht, wordt er geprobeerd contact op te nemen met diegene die het bericht heeft geplaatst. Vervolgens bekijkt de NO of deze uiting van ongenoegen kan worden omgezet in een klacht die in behandeling kan worden genomen. Klachten die door het webcareteam in de sociale media worden opgespoord zijn niet gericht tot de NO. Deze uitingen van ongenoegen hebben vaak een ander karakter dan klachten die door burgers bij de NO worden ingediend. In de woorden van een van onze gesprekspartners: sociale media 'zijn vaak wat vluchtige kanalen'. Klagers in de sociale media hebben meestal een ander motief om de klacht te uiten. Vaak is met de melding, en met de wetenschap dat er lezers zijn, de zaak voor de klager al klaar. Er wordt in de sociale media vaak alleen maar gescholden. In dat geval vraagt de NO alsnog of de klager contact met de NO wil opnemen, en soms gebeurt dit dan ook.

De NO is ook op andere manieren actief bezig om klachten te vinden. Er is bijvoorbeeld contact en samenwerking met andere organisaties die ook klachten ontvangen, zoals antidiscriminatiebureaus, rechtswinkels, en landelijke NGO's. In het contact met zulke organisaties wordt er besproken of er klachten zijn binnengekomen bij die organisaties die relevant zijn voor de NO.

Daarnaast streeft de NO ernaar om enkele keren per jaar persoonlijk contact te hebben met overheidsinstanties om zo een beeld te krijgen van wat daar speelt. Ook kan het voorkomen dat een overheidsinstantie zelf bij de NO aanklopt met de vraag om iets te onderzoeken. De politie heeft ook weleens aan de NO gevraagd om iets te onderzoeken.

Met bovenstaande opsomming van kanalen en activiteiten die de NO gebruikt om klachten over overheidsorganen te verzamelen is nog niet alles

gezegd. Naast van eigentijdse, vooral digitale, kanalen om klachten te ontvangen en te zoeken maakt de NO ook nog gebruik van een ouderwetse knipseldienst. Dagbladen en andere gedrukte media worden regelmatig doorgekeken om signalen en trends waar te nemen in opinies in de samenleving met betrekking tot overheidsorganen. Ook gaat de NO soms zelf het land in om in direct contact te treden met burgers. De NO staat dan bijvoorbeeld met een bus op de markt en houdt lokaal een spreekuur. Dit gebeurt relatief weinig, maar het wordt zeer gewaardeerd door burgers.

Zelfs informele kanalen worden door de NO benut. Als een medewerker iets opvangt in de eigen omgeving, toevallig iets leest, of iets oppikt op een feestje, enzovoort – het kan allemaal aanleiding vormen voor een (verkennend) onderzoek.

Het hier beschreven scala van manieren om klachten op te sporen die onder burgers leven is indrukwekkend. Het is onze indruk dat men zich geen beter of uitgebreider vangnet voor de opsporing van ongenoegen van burgers kan voorstellen dan dat van de NO. De NO gebruikt zeer veel kanalen om dit ongenoegen te peilen, en neemt daardoor een groter scala aan klachten waar. Dit betreft klachten van alle typen (A, B, C en D) van onze typologie.

Met bovenstaande opsomming van kanalen die door de NO worden benut om voeling te houden met wat onder de burgers leeft wat betreft het functioneren van overheidsorganen (waaronder de politie) kunnen wij onze eerste onderzoeksvraag beantwoorden. Kan de NO een realistisch beeld krijgen van andere uitingen van ongenoegen van burgers dan uitingen van ongenoegen van het type A? Het antwoord is dat de NO dit bij uitstek kan, en dat daarbij klachten van alle typen (A, B, C en D) worden gevonden.

6.1.2 *Verwerking van klachten*

De NO bepaalt zelf op welke manier een klacht wordt afgehandeld. Afhankelijk van de klacht wordt naar een van de volgende afrondingen gestreefd:

- De kwestie wordt opgelost door *interventie* van de NO. Vaak bestaat de interventie uit een bemiddelingsgesprek.
- De NO doet onderzoek en sluit dit af met een *brief*.
- De NO doet onderzoek en sluit dit af met een *rapport*.

Wij geven een voorbeeld van elk van deze vormen van klachtbehandeling.

Interventie (bemiddelingsgesprek)

Bij een interventie mengt de NO zich in de zaak en regelt een oplossing. De NO schrijft en publiceert hierover een rapport. Een voorbeeld hiervan is het volgende rapport.[27] Na een interventie van de NO besluit de politie het eigen handelen te wijzigen. Daarna hoeft de klacht niet verder te worden behandeld.

2014/101: Professionaliteit politie wint uiteindelijk van emotie (interventiegesprek)

De politie fouilleert een man en neemt ongeveer € 2500 in beslag. Als blijkt dat hij niets op zijn kerfstok heeft mag hij het geld weer ophalen. De man is illegaal en gaat het geld niet ophalen. Een paar jaar later zit de man in vreemdelingendetentie. Hij schrijft de Nationale ombudsman dat hij het geld terug wil hebben van de politie. Uit onderzoek van de ombudsman blijkt dan dat de man het zelf of via een gemachtigde kan terugvragen. De gemachtigde advocaat van de man krijgt echter geen medewerking van de politie. De reden daarvoor is dat de man is ontsnapt uit vreemdelingendetentie. Maar de man had er na de informatie van de politie over het terugkrijgen van het geld op mogen vertrouwen dat het in orde zou komen. Uiteindelijk oordeelt de politie zelf dat haar eerste reactie op de ontsnapping niet professioneel was en ze maakt het geld alsnog over. De ombudsman constateert dat de professionaliteit van de politie het uiteindelijk gewonnen heeft van de emotie.

Figuur 31: Voorbeeld Nationale Ombudsman: interventiegesprek

Onderzoek

Als een klacht in behandeling wordt genomen wordt er onderzoek verricht. Hierbij vindt 'hoor en wederhoor' plaats. Vaak wordt het onderzoek afgesloten met een brief aan de klager en de politie. Deze vorm wordt gekozen wanneer de uitkomst van het oordeel alleen voor deze klager van belang is, of als de NO over een groot deel van de klacht niet tot een oordeel kan komen.[28] Deze brieven worden wel (geanonimiseerd) gepubliceerd. Een voorbeeld is de volgende brief.[29]

27 https://www.nationaleombudsman.nl/rapporten/2014/101. Laatst geraadpleegd op 30 mei 2018.

28 https://www.nationaleombudsman.nl/procedure.

29 https://www.nationaleombudsman.nl/system/files/rapport/201708565_rapportbrief.pdf.

Rapportbrief: Politie houdt man ‘aan het lijntje’ na aangifte

Een man doet aangifte en informeert in de daarop volgende negen maanden zo'n tien keer naar de stand van zaken. De politie laat weten dat zij meerdere zaken in behandeling hebben, zij nog bezig zijn met de zaak, en hij een en ander moet afwachten. Dan blijkt uiteindelijk dat nooit aangifte is opgenomen, en de politie de man dus steeds ‘aan het lijntje heeft gehouden’. Dat kan natuurlijk niet. De Nationale ombudsman acht de klacht gegrond.

Figuur 32: Voorbeeld Nationale Ombudsman: rapportbrief aan de klager

De uitkomst van meer uitgebreide onderzoeken wordt in de vorm van een rapport gepubliceerd. Ook daarvan geven we hier een voorbeeld.[30]

2013/203: Man klaagt over behandeling van politie van zorgmelding over hem

De politie doet een zorgmelding over een man bij Bureau Jeugdzorg, omdat die volgens buurtbewoners enige tijd tegen zijn zoon stond te schreeuwen. Bureau Jeugdzorg sluit de zaak nadat de man hierover uitleg geeft. De man klaagt erover dat de politie niet antwoordt op zijn vragen om opheldering over de melding en hoe hij kan opkomen tegen de afwijzing van zijn verzoek de melding uit hun systeem te verwijderen. De ombudsman vindt dat de politie niet goed geluisterd heeft naar de man. De politie had de zorgmelding niet mogen doen op grond van via via verkregen informatie zonder zelf enig onderzoek te doen. Toelichting van de man op de feiten zorgde niet voor aanpassing van de zorgmelding. Bovendien hadden ze hem beter moeten informeren over hoe hij een verzoek om wijziging van de gegevens in hun systeem kon indienen. De ombudsman beveelt de politie aan te overleggen met de man over eventuele aanpassing van de melding en op een passende manier erkenning te geven aan de impact van de melding op de man.

Figuur 33: Voorbeeld: rapport Nationale Ombudsman

Veel onderzoeken van de NO naar aanleiding van klachten over de politie hebben als conclusie dat de klacht ongegrond is. Wij hebben hier als voorbeeld klachten genomen die door de NO als gegrond worden gezien, omdat dit ons de mogelijkheid geeft te laten zien dat de NO aan deze conclusie ook aanbevelingen koppelt.

Voor de hier gepresenteerde interventies en onderzoeken geldt dat zij alle betrekking hebben op klachten die bij de NO zijn ingediend. Zij zijn alle klachten van het type A. Een aantal thema’s komt daarbij steeds weer terug, zoals geweld, aanhouding, woningbetreding, handboeien, wapenstok en politiehond.

30 https://www.nationaleombudsman.nl/system/files/rapport/20170037.pdf.

6.1.3 *Aanleidingen tot leren*

Als een klacht door de NO gegrond wordt verklaard, wordt het rapport vaak afgesloten met aanbevelingen. In het voorbeeld hierboven bestaat de aanbeveling eruit om met de klager te overleggen. Het ligt voor de hand dat de betreffende eenheid van de politie hieruit lering trekt voor gelijksoortige gevallen in de toekomst. Echter, de NO doet niet alleen onderzoeken naar de feiten betreffende een enkele klacht (type A), zoals in de gepresenteerde voorbeelden, maar soms ook naar het politiebeleid. Daarvan willen we hier twee voorbeelden noemen.

Verantwoord politiegeweld[31]

Politiemensen staan bij toepassen politiegeweld te veel alleen

Politiemensen ervaren onvoldoende vertrouwen in eigen optreden en in hun omgeving als ze geweld moeten gebruiken. Daarnaast heeft de politie te weinig aandacht voor zelfreflectie op het gebruikte geweld, zodat er onvoldoende geleerd wordt van incidenten. Dit schrijft de Nationale ombudsman, Alex Brenninkmeijer, in zijn vandaag gepubliceerde rapport 'verantwoord politiegeweld'. 'Ik heb de ervaring dat de lessen die te trekken zijn uit concrete geweldssituaties die grensoverschrijdend waren, onvoldoende doorwerken in het dagelijks werk van politiemensen en dat baart mij zorgen,' aldus Brenninkmeijer. Het onderzoek is in nauw overleg met de politie verricht.

Figuur 34: Voorbeeld Nationale Ombudsman: rapport *Verantwoord politiegeweld*

De aanleiding tot het rapport over verantwoord politiegeweld (2 juni 2013) was dat de NO elk jaar ongeveer 100 klachten ontvangt over het gebruik van geweld door de politie. Bij de behandeling van die klachten was het de ombudsman opgevallen dat

> 'protocollen/instructies niet altijd voldoende aanknopingspunten bieden voor de uitvoering [van politiegeweld]. Het komt echter ook voor dat deze protocollen/instructies onvoldoende ruimte laten voor professionele afwegingen in de praktijk. Dit alles was voor de Nationale Ombudsman aanleiding om een onderzoek uit eigen beweging te starten naar het gebruik van geweld door de politie om zo bij te dragen aan dui-

31 https://www.nationaleombudsman.nl/nieuws/2013/politiemensen-staan-bij-toepassen-politiegeweld-te-veel-alleen.

delijker kaders voor de toepassing van politiegeweld.' (Nationale Ombudsman, *Verantwoord politiegeweld*, 2013, p. 11).

Het doel van het onderzoek was om inzichtelijk te maken welke dilemma's spelen bij de politiemensen bij het gebruik van geweld. De NO wil dus vooral bijdragen aan duidelijkheid over de uitgangspunten bij het gebruik van geweld. In het onderzoek zijn de volgende methodes gebruikt om informatie te verzamelen (p. 12):

- Rondetafelgesprekken met onder andere wijkagenten en hondenbegeleiders.
- Gesprekken met klachtbehandelaars, beoordelaars van geweldsmeldingen, en medewerkers van intern onderzoek.
- Een gesprek met vier integrale-beroepsvaardigheidstrainingdocenten.
- Gesprekken met een aantal wetenschappers.
- Meelopen met een 'horecateam' van de politie tijdens een aantal carnavalsnachten.
- Literatuuronderzoek.
- Een uitgebreide analyse van de eigen rapporten van de NO naar aanleiding van klachten over politiegeweld.

Het rapport komt tot veertien aanbevelingen, ingedeeld in vijf rubrieken (p. 5-7). De belangrijkste aanbevelingen zijn erop gericht dat de politie ervoor zorgdraagt dat de individuele politiemedewerker voldoende geschoold is, mentaal wordt ondersteund, en kan reflecteren op het gebruikte geweld. Daarnaast worden aanbevelingen gedaan met betrekking tot regelgeving en meldingsplicht.

Aanhouding van Feyenoord-supporters[32]

2016/060: Geen winnaars
Onderzoek naar de aanhouding van 326 Feyenoord-supporters

De Nationale ombudsman en de gemeentelijke ombudsman Rotterdam zijn zeer kritisch over de massale insluiting en aanhouding van 326 demonstrerende Feyenoord-supporters op 21 februari jl. Op verschillende punten ging het mis. De supporters werden overvallen door het optreden van de politie. De ombudsmannen constateren dat de verantwoordelijke overheden te kort geschoten zijn in hun communicatie voor, tijdens en na de demonstratiemars. En dat er een ongeoorloofde inbreuk is gepleegd op de grondrechten van de demonstranten. Nationale ombudsman, Reinier van Zutphen, en de gemeentelijke ombudsman Rotterdam, Anne Mieke Zwaneveld, stellen dit in hun rapport 'Geen winnaars' over de gebeurtenissen. 'Dit moet niet nog een keer zo gebeuren,' aldus de ombudsmannen. 'Burgemeester, politie en OM moeten heroverwegen hoe om te gaan met een situatie als deze.'

Figuur 35: Voorbeeld Nationale Ombudsman: onderzoek naar de aanhouding van Feyenoord-supporters

Voorafgaand aan de wedstrijd Feyenoord-Roda JC op 21 februari 2016 werd door een groep supporters gedemonstreerd tegen het bestuur van Feyenoord. De protestmars is door de politie stilgezet en het voorste deel is ingesloten. Uiteindelijk zijn 326 supporters aangehouden. De dag na de wedstrijd ontvangt de Nationale Ombudsman de eerste klachten en signalen van burgers. Op basis van deze contacten, in combinatie met de foto- en videobeelden en de rapporten in de media, besluit de ombudsman op 22 februari 2016 een verkennend onderzoek in te stellen. Het doel hiervan is om te beoordelen of de overheid behoorlijk gehandeld heeft. Daarbij gaat het om het recht om te demonstreren, de groepsaanpak, het fotograferen van supporters, de groepsaanhouding, en de informatieverstrekking aan supporters. Interessant voor ons onderzoek is dat de NO besluit om dit onderzoek in te stellen (samen met de gemeentelijke ombudsman) nog voordat er een klacht bij de politie is ingediend.

In het onderzoek zijn de volgende methodes gebruikt om informatie te verzamelen (p. 9-10):

- Gesprekken met betrokken politiemedewerkers, vertegenwoordigers van het OM en van de gemeente Rotterdam.
- Gesprekken met supporters en vertegenwoordigers van de supportersverenigingen.

32 https://www.nationaleombudsman.nl/onderzoeken/2016060-geen-winnaars-onderzoek-naar-de-aanhouding-van-326-feyenoordsupporters.

- Gesprekken met de directie van Feyenoord, de Security & Safety officer, en stewards.
- Gesprekken met de burgemeester van Rotterdam en de politiechef van de eenheid Rotterdam.
- Bekijken van foto- en videobeelden.
- Beluisteren van een audiocompilatie van het radioverkeer tussen politiemedewerkers.
- Bekijken van de situatie bij het stadion.
- Bestuderen van de documentatie over de besluitvorming in de driehoek, alle processen-verbaal en mutaties van de politie.
- Meelopen met verschillende onderdelen van de politie bij de KNVB-bekerfinale Feyenoord-FC Utrecht op 24 april 2016.
- Zich mengen onder het publiek bij de KNVB-bekerfinale.

De twee ombudsmannen concluderen dat de voorbereiding en uitvoering van het politieoptreden tekortschoten op het punt van communicatie, bij het insluiten van de supporters, bij de aanhoudingen, en bij de afhandeling na aanhouding. Het rapport formuleert geen expliciete aanbevelingen, maar het is duidelijk dat de genoemde tekortkomingen bij een volgende keer alleen voorkomen kunnen worden als er wijzigingen optreden in het beleid van de driehoek en ook van de politie.

6.1.4 Conclusies

Onze eerste onderzoeksvraag (naar de mogelijkheden van de Nationale Ombudsman om verschillende typen klachten over de politie op te sporen) hebben wij bevestigend kunnen beantwoorden. De NO gebruikt zoveel verschillende kanalen om ongenoegen van de burger over de politie op te sporen dat het zelfs de vraag is of dit nog beter kan.

Het antwoord op onze tweede onderzoeksvraag (naar de niveaus waarop de politie kan leren van het werk van de NO) luidt dat de NO een belangrijke bijdrage levert aan het leren op alle niveaus in de politieorganisatie, vooral ook op organisatieniveau. De NO doet dat vooral door het middel van diepgaand onderzoek over onderwerpen die opgevallen zijn in de dagelijkse klachtbehandeling (zoals bij het onderzoek naar politiegeweld) of in de actualiteit (zoals bij het onderzoek naar het politieoptreden tegen Feyenoord-supporters). Daarbij worden soms expliciete aanbevelingen geformuleerd (zoals in het rapport over het gebruik van politiegeweld).

6.2 Gespecialiseerde organisaties

De Nationale Ombudsman is een officiële instantie die zich bezighoudt met alle mogelijke klachten die iedere burger kan hebben over een overheidsorgaan zoals de politie. In die zin is de NO niet 'gespecialiseerd'. De NO heeft een budget dat het mogelijk maakt om op een groot aantal manieren actief te zoeken naar ongenoegen van de burger. In dit onderdeel van ons rapport willen wij de activiteiten beschrijven van niet-officiële organisaties die zich met (veel) minder middelen bezighouden met klachten over bepaalde (dus niet alle) aspecten van het optreden van de politie. Juist door die specialisatie kunnen zij een belangrijke bijdrage leveren aan het onderkennen van problemen in het politieoptreden en in het oplossen daarvan.

Om duidelijk te maken wat voor soort organisaties wij bedoelen bespreken we hier eerst een voorbeeld: Amnesty International. Vervolgens zullen we de bevindingen van dit voorbeeld veralgemeniseren.

6.2.1 Een voorbeeld: Amnesty International

Amnesty International (AI) is een wereldwijde beweging die actie voert voor gerechtigheid, vrijheid, menselijke waardigheid en gelijkheid (zie: www.amnesty.nl). Ooit begonnen als een actiegroep voor de ondersteuning van politieke gevangenen heeft AI haar werkterrein gaandeweg enorm uitgebreid. Dit omvat nu onder andere acties voor de afschaffing van de doodstraf, voor de vrijheid van meningsuiting, voor het beschermen van de rechten van vluchtelingen, en ook voor het bestrijden van politiek geweld en vervolging. Volgens AI is de politie in veel landen een belangrijke schender van mensenrechten, niet alleen in dictatoriale regimes maar ook in westerse landen.[33] Denk aan geweld tegen demonstranten en bij aanhouding, en mishandeling tijdens voorarrest. Ook de mensenrechten in Nederland, en daarom ook het optreden van de politie in Nederland, worden door de afdeling Nederland van AI nauwlettend in de gaten gehouden. Op de website van AI Nederland staat mede daarom ook een link naar de klachtenregeling van de politie.[34]

AI is dus een organisatie die ervaring en deskundigheid heeft opgebouwd in het detecteren van schendingen van mensenrechten, waaronder schendingen

33 https://www.amnesty.nl/encyclopedie/politie-politiegeweld-en-mensenrechten.

34 Op de pagina https://www.amnesty.nl/encyclopedie/politie-politiegeweld-en-mensenrechten.

van de mensenrechten door de politie. Dat doen ze (vooral) wereldwijd, maar daarbij wordt Nederland niet uitgesloten. Integendeel, Amnesty International mengt zich in Nederland actief in discussies over politieoptreden en politiebeleid, bijvoorbeeld over etnisch profileren.

Op de website van AI is een 'dossier' te vinden met informatie over de activiteiten van AI Nederland op het gebied van etnisch profileren.[35] Amnesty bracht eind 2013 twee rapporten uit over het probleem en de gevolgen van etnisch profileren door de Nederlandse politie: *Proactief politieoptreden vormt een risico voor mensenrechten* en *Gelijkheid onder druk*. In beide rapporten staan aanbevelingen die de basis vormen voor Amnesty's werk met betrekking tot etnisch profileren, haar politieke lobby en haar beleidsbeïnvloeding richting de politie en de verantwoordelijke instanties, zoals het ministerie van Veiligheid en Justitie, de Nationale Ombudsman en de Inspectie voor Veiligheid en Justitie.

Het rapport *Proactief politieoptreden vormt een risico voor mensenrechten* doet verslag van een zeer uitgebreide analyse van wat bekend is over etnisch profileren door de Nederlandse politie. Op grond van die analyse wordt een groot aantal aanbevelingen geformuleerd. Enkele hiervan zijn (p. 92-93):

- Met de grootst mogelijke duidelijkheid omschrijven in welke omstandigheden de politie discretionaire bevoegdheden kan toepassen.
- De verplichting opnemen voor politieagenten om te motiveren waarom zij een identiteitsbewijs vorderen, ook wanneer iemand aan de vordering voldoet en een identiteitsbewijs kan tonen.
- De richtlijnen voor de toepassing van de vorderingsbevoegdheid verduidelijken, onder meer in de context van proactieve handhaving bij jongerenoverlast.
- De richtlijnen voor de inzet van de Wegenverkeerswet voor opsporingsdoeleinden verduidelijken, om hiermee het risico op willekeurige en discriminatoire toepassing van bevoegdheden te verminderen.
- Duidelijker richtlijnen en instructies opstellen voor het in de praktijk brengen van aselectief preventief fouilleren.

Het rapport *Gelijkheid onder druk* wil laten zien welke impact etnisch profileren op burgers heeft aan de hand van de ervaringen van tien Nederlandse mannen van verschillende etnische komaf. Ook dit rapport presenteert aanbevelingen aan de politie (p. 12):

35 https://www.amnesty.nl/wat-we-doen/themas/discriminatie/etnisch-profileren.

- Het aanpassen van wetgeving en politie-instructies met betrekking tot proactieve controles om te verzekeren dat de politie deze bevoegdheden op een eerlijke, respectvolle en niet-discriminerende manier gebruikt.
- Het opnemen van een expliciet verbod op etnisch profileren in wetgeving en voorschriften met betrekking tot discretionaire proactieve politiebevoegdheden.
- Registratie van alle staandehoudingen, voertuig- en identiteitscontroles en fouilleringen, waarbij iedereen die het overkomt daarvan een afschrift krijgt.
- Training van zowel nieuwe agenten als agenten die al in dienst zijn om ze bewust te maken van etnisch profileren, en van manieren om het te voorkomen.
- Het verbeteren van de dialoog tussen de politie en burgers, en het versterken van wederzijds vertrouwen en goede betrekkingen met alle gemeenschappen.

Amnesty International erkent expliciet dat proactieve politiecontroles een legitiem onderdeel kunnen zijn van politiewerk. Maar, zo stelt AI, politieagenten moeten hun bevoegdheden wijs en terughoudend gebruiken, en met een grondig besef van de mogelijke gevolgen. Wanneer ze dat doen, zo wordt gesteld, zal de politie daarvan zelf ook de vruchten plukken.

Samenvattend kan hier over AI worden gesteld dat zij op basis van haar ervaring en kennis op het gebied van bescherming van mensenrechten een bijdrage tracht te leveren aan het leren door de politie. Met betrekking tot onze eerste onderzoeksvraag (naar de mogelijkheden om verschillende typen klachten over de politie op te sporen) kan hier worden gesteld dat AI toegang heeft tot burgers met ongenoegen over discriminatie door de politie omdat ze bekendstaat als een organisatie die zich met deze problematiek bezighoudt. Ze verwerkt en publiceert dit ongenoegen (zoals in het rapport *Gelijkheid onder druk*) en vat haar kennis samen in onderzoeksrapporten waarin gerichte aanbevelingen worden geformuleerd met betrekking tot het optreden en het beleid van de politie (zoals in het rapport *Proactief politieoptreden vormt een risico voor mensenrechten*). Met betrekking tot onze tweede onderzoeksvraag (naar de niveaus waarop de politie kan leren) levert AI een bijdrage aan het leren op alle niveaus in de politieorganisatie, vooral op organisatieniveau.

6.2.2 Karakterisering van gespecialiseerde organisaties

Het werk van Amnesty International Nederland op het terrein van etnisch profileren door de politie is hierboven slechts bij wijze van voorbeeld gepresenteerd. Wij zullen nu de rol van dergelijke gespecialiseerde organisaties op een meer algemene manier beschrijven. Daarbij maken wij gebruik van informatie verzameld via interviews met medewerkers van zulke organisaties. Hierbij gaat het om:

- K1. Een bestuurslid van een studentenvereniging.
- K2. Groep jongeren aangesloten bij een jongerenorganisatie.
- K3. Woonwagenbewoner.
- K4. Medewerker nachtopvang daklozen.
- K5. Lid van de LGTB-gemeenschap.
- K8. Vertegenwoordiger Justitieel Klachtenbureau.
- K9 en K10. Vertegenwoordiger van een actiegroep tegen discriminatie (1).
- K11 en K12. Vertegenwoordiger van een actiegroep tegen discriminatie (2).

Het werkterrein van de twee actiegroepen tegen discriminatie (gesprekspartners K9/10 en K11/12) overlapt in grote mate dat van Amnesty International. Wij zullen de rol van deze twee actiegroepen hieronder apart van de andere organisaties bespreken. Hier zullen wij eerst voor elk van de andere gesprekspartners (K1-K5, K8) bespreken hoe wij hun 'specialisme' zien.

K1, en het bestuur waarvan hij lid is, hebben speciale kennis over het vrijetijdsleven van studenten, en daarmee van interacties met de politie die voor deze groep kenmerkend zijn (zoals bij dronkenschap en geluidsoverlast). Zij zijn op de hoogte van ongenoegen over de politie dat bij studenten leeft. Zij zijn bij uitstek in staat om dit ongenoegen te interpreteren en daarover zo nodig met de politie in contact te treden.

Jongeren die zich hebben georganiseerd (zoals K2) hebben speciale kennis over het leven van jongeren, en daarmee over voor deze groep kenmerkende interacties met de politie (zoals in het verkeer en bij door burgers ervaren overlast). Zij zijn op de hoogte van ongenoegen over de politie dat bij jongeren leeft. Zij zijn bij uitstek in staat om dit ongenoegen te interpreteren en daarover zo nodig met de politie in contact te treden.

K3, een woonwagenbewoner, is ervaringsdeskundige aangaande voor woonwagenbewoners kenmerkende interacties met de politie (zoals bij huiszoekingen). K5, een lid van de LGTB-gemeenschap, is ervaringsdeskundige aangaande voor LGTB'ers kenmerkende interacties met de politie (zoals bij het

indienen van een aanklacht over ervaren geweld of discriminatie). Hoewel K3 en K5 geen formele woordvoerder van een organisatie zijn, hebben wij in de interviews een beeld gekregen van de rol die dergelijke gemeenschappen zouden kunnen vervullen met betrekking tot het vertalen van ongenoegen over de politie.

Medewerkers van organisaties die zich bezighouden met de opvang van daklozen (zoals K4) hebben speciale kennis over het dagelijks leven van daklozen, en daarmee over voor deze groep kenmerkende interacties met de politie (zoals bij bedelen en bij slapen op door burgers ongewenste plekken). Zij zijn op de hoogte van ongenoegen over de politie dat bij daklozen leeft en zijn daarom bij uitstek in staat om dit ongenoegen te interpreteren en daarover zo nodig met de politie in contact te treden.

Justitiële Klachtenbureaus zijn lokale instellingen voor gratis rechtshulp bij klachten over het optreden van politie en/of justitie. Deze bureaus verzamelen welke klachten burgers over de politie en justitie hebben, althans voor zover die burgers bij deze bureaus om hulp komen vragen. Het gaat hier vooral om burgers die de weg naar een formele klachtenregeling niet kennen of zich onbekwaam voelen die te gebruiken. K8 is een vertegenwoordiger van een Justitieel Klachtenbureau.

Deze organisaties en de personen die wij hebben geïnterviewd (K1-K5, K8-K12) hebben op het eerste gezicht maar weinig gemeen. Wij presenteren hen hier samen onder de noemer van 'gespecialiseerde organisaties' omdat zij elk een bijzondere toegang hebben tot een sociale groep met eigen, specifieke ervaringen met de politie (zoals daklozen, studenten, jongeren, woonwagenbewoners) of tot een speciale categorie van ervaringen met de politie (zoals de ervaring van etnisch geprofileerd te zijn). Het is niet zo dat al deze personen of organisaties hun kennis systematiseren om deze te delen met de politie of om daaraan aanbevelingen te verbinden. Wij bespreken deze organisaties hier samen onder de noemer 'gespecialiseerde organisaties' omdat ze deze unieke kennis hebben en deze beschikbaar (kunnen) stellen aan de politie.

6.2.3 *Activistische organisaties tegen discriminatie*

Niet alle organisaties tegen discriminatie en politiegeweld hebben zoveel ervaring en middelen als Amnesty International Nederland. Dat neemt niet weg dat ook andere actiegroepen dan AI een belangrijke rol kunnen vervullen bij het verzamelen en interpreteren van klachten van burgers over etnisch profileren.

Wij beschrijven hieronder twee activistische organisaties die we aanduiden met de pseudoniemen ETHPRO1 en ETHPRO2. We maken daarbij gebruik van informatie uit een viertal interviews (K9-K12), de websites van deze organisaties, en van hun rapportages en jaarverslagen.

ETHPRO1

ETHPRO1 omschrijft zichzelf als betrokken, betrouwbaar en onpartijdig, en legt bovendien de nadruk op samenwerking en op het delen van kennis. Het werk van ETHPRO1 bestaat uit een veelheid van activiteiten, zoals advies en ondersteuning, registratie en monitoring, onderzoek, rapportage, beleidsbeïnvloeding, voorlichting en training. Het verzamelen en interpreteren van klachten over discriminatie is een belangrijk onderdeel van dit werk. De organisatie behandelt in de praktijk twee soorten klachten over de politie:

1 klachten over discriminatie door de politie ('etnisch profileren');
2 klachten over hoe de politie omgaat met aangiftes over discriminatie.

Een burger kan met ETHPRO1 contact opnemen via een digitaal formulier op de website, per e-mail, per telefoon, via de post, via een eigen app die beschikbaar is voor Android en voor iPhone, en via de Facebookpagina van ETHPRO1. Er wordt niet actief gescand in de overige sociale media. De bedoeling van ETHPRO1 met het openstellen van deze kanalen is om burgers te helpen om gevallen van ervaren discriminatie aan te pakken, al dan niet via een officiële klacht bij de discriminerende partij of via een aanklacht bij de politie. Met andere woorden: het doel van ETHPRO1 is om met burgers in contact te komen die discriminatie hebben ondergaan, dus burgers die zelf een klacht over discriminatie hebben (type A in onze typologie).

ETHPRO1 maakt onderscheid tussen 'meldingen' en 'klachten'. 'Meldingen' zijn alle signalen die binnenkomen over gevallen of situaties van discriminatie. Dit kunnen meldingen zijn van derden die getuige zijn geweest van een situatie waarin iemand anders is gediscrimineerd (dat wil zeggen: een klacht van het type B of D in onze typologie). Omdat dit type klager niet een klager is met wie ETHPRO1 een klachtenprocedure kan starten, worden 'meldingen' in eerste instantie terzijde gelegd. Wel wordt getracht om via de 'melder' contact te krijgen met de persoon die de discriminatie heeft ondergaan. Het komt voor dat iemand die discriminatie heeft ondergaan dit alleen wil melden bij ETHPRO1 maar zelf geen klachtprocedure wil doorlopen. Ook wanneer personen een

bericht sturen en geen persoonsgegevens achterlaten (zodat zij niet getraceerd kunnen worden) wordt dit als een 'melding' geregistreerd.

Bij klachten kan ETHPRO1 actie ondernemen. In samenwerking met de klager kan het probleem worden aangekaart en misschien opgelost, bijvoorbeeld door een aanklacht bij de politie in te dienen. De werkwijze daarbij is als volgt.

Er wordt een afspraak met de klager gemaakt voor een gesprek. Daarin wordt de klager in staat gesteld zijn verhaal te doen en, zo nodig, alle emoties de vrije loop te laten. Dit laatste wordt expliciet nagestreefd. De achterliggende gedachte is dat pas naar de feitelijkheden en de gronden voor de klacht kan worden gekeken als eerst de emoties eruit zijn gehaald. Als de feitelijke gebeurtenissen zijn besproken, dan beoordeelt ETHPRO1 eerst zelf of de klacht naar hun inzicht reëel is en of deze mogelijkheden biedt voor een succesvolle klachtenprocedure.

Als de klacht reëel wordt gevonden, gaat men in gesprek met de klager over de stappen die kunnen worden ondernomen. Hierbij wordt volop rekening gehouden met de wensen van de klager en diens verwachtingen. De klachtbehandelaar legt de opties voor, en de klager beslist welke stappen hij kiest. Als de klacht betrekking heeft op discriminatie door een politiemedewerker, is de keuze beperkt tot één enkele optie, namelijk een klacht indienen in de klachtenregeling van de politie.

De rol van ETHPRO1 bij het verzamelen en verwerken van klachten van het type A over de politie (dat wil zeggen: van klachten van burgers die zelf slachtoffer denken te zijn van discriminatie door de politie) is dat de burger

1 emotionele steun krijgt;
2 gewezen wordt op de mogelijkheid een klacht in te dienen in de klachtenregeling;
3 geholpen wordt de klacht zodanig te formuleren dat deze optimale kans van slagen heeft (kans op compensatie en/of excuus).

In het registratiesysteem worden zowel de klachten als meldingen bijgehouden. Bovendien worden er in het systeem trefwoorden toegevoegd met informatie over het type discriminatie, de discriminatiegrond in kwestie, de locatie, de klachtenprocedures die worden gevoerd, en andere mogelijke relevante informatie. De gegevens in deze registratie worden gebruikt in jaarrapportages.

Bij het opstellen van een jaarrapportage is een onderzoeksafdeling betrokken. Op de locatie van onze gesprekspartners K9 en K10 zijn vijf klachtbehandelaars en zes onderzoekers aanwezig.

ETHPRO1 publiceert naast jaarrapportages ook andere rapporten over discriminatie en de mogelijkheden om dit te bestrijden. Ook worden andere acti-

viteiten ontwikkeld. Zo heeft ETHPRO1 in het verleden handboekjes over discriminatie uitgereikt aan medewerkers van de politie, en zijn communicatiemedewerkers van ETHPRO1 op bezoek geweest bij de politie om daar te vertellen over hun werk in het kader van discriminatiebestrijding.

Er is in de regio van onze gesprekspartners K9 en K10 goede samenwerking met de politie op districtsniveau. Medewerkers van ETHPRO1 en klachtbehandelaars bij de politie kennen elkaar persoonlijk. Sinds kort zijn medewerkers van ETHPRO1 aanwezig bij het zaaksoverleg op districtsniveau, waarin de aangiftes van discriminatie worden besproken. Tijdens dit zaaksoverleg fungeren de mensen van ETHPRO1 als waakhond. Zij stellen kritische vragen over de feiten in de aangifte, en zij adviseren over hoe de zaak onderzocht kan worden. Ook kunnen tijdens zulke zaaksoverleggen signalen worden besproken en perspectieven worden uitgewisseld (K9/K10).

Uitgangspunt bij deze activiteiten is dat de politie een belangrijke partner is met wie men voortdurend in gesprek moet blijven. Dit werd in een interview als volgt verwoord:

> ‘Als je elkaar echt hebt begrepen, dan kun je ook bouwen aan herstel van vertrouwen of herstel van een relatie. En dat kan bij de politie natuurlijk ook heel erg belangrijk zijn. Je kunt beter zo’n type gesprek hebben met je wijkagent dan dat je uiteindelijk in het gelijk gesteld bent [in de klachtenregeling] en vervolgens niet de medewerking van die agent of zijn team krijgt in het dagelijks leven.’ (K9)

ETHPRO2

ETHPRO2 is een organisatie die zich inzet tegen etnisch profileren en politiegeweld. De activiteiten van deze organisatie bestaan uit het organiseren van discussiebijeenkomsten, het produceren van audiovisueel materiaal, trainingen voor jongeren over hun rechten, voorlichting op scholen en ook het adviseren van de politie.

Een burger kan met ETHPRO2 contact opnemen per e-mail, via een eigen app, en via de Facebookpagina van ETHPRO2. Ook wordt ongenoegen door deze organisatie waargenomen tijdens de door hen georganiseerde discussiebijeenkomsten en voorlichtingsactiviteiten.

De organisatie behandelt, net als ETHPRO1, in de praktijk de volgende twee soorten klachten over de politie:

1 klachten over de politie (vooral over 'etnisch profileren' maar ook over als onbehoorlijk ervaren bejegening);
2 klachten over hoe de politie omgaat met aangiftes over discriminatie.

Het betreft vrijwel altijd klachten van burgers die zelf degenen zijn die de gedraging hebben ondergaan (type A in onze typologie). Bij ETHPRO2 komen nauwelijks klachten binnen van derden die getuige zijn geweest van een situatie waarin iemand anders is gediscrimineerd (klachten van type B of D in onze typologie).

Net als bij ETHPRO1 wordt door de medewerkers van ETHPRO2 contact gelegd met de klager met het doel om de feitelijkheden van de klacht door te nemen en deze zo geschikt te maken voor indiening in de klachtenregeling van de politie. Als de klacht is ingediend, monitort ETHPRO2, indien de klager instemt, de afhandeling van de klacht en neemt indien nodig contact op met klachtbehandelaars om te vragen naar het verloop. Niet iedere klager wil een klacht indienen in de klachtenregeling. Uit gesprekken met klagers heeft ETHPRO2 een goed beeld kunnen opbouwen van redenen waarom men al of niet een klacht wil indienen in de klachtenregeling van de politie. De waarnemingen van onze gesprekspartner K11 van ETHPRO2 zijn daarom in paragraaf 2.3.2 geciteerd.

Ook ETHPRO2 werkt samen met de politie. Ze geven bijvoorbeeld workshops en trainingen aan de politie over stereotypen en onbewuste vooroordelen. Ook in de door ETHPRO2 georganiseerde discussiebijeenkomsten wordt het gesprek aangegaan met de politie. Volgens ETHPRO2 is dat een goede manier om bij de politiemedewerkers een verandering teweeg te brengen.

> 'Die bijeenkomsten zorgen ervoor dat de politie ziet dat er een groep mensen is die boos is over wat er gebeurt en die zich ook geroepen voelt om daar te zijn en het gesprek aan te gaan. En op het moment dat ze het gesprek aangaan, dan wordt het opeens persoonlijk, dus dan heb je het niet meer over abstracte [zaken] maar over het verhaal van die of het verhaal van die. En dat raakt politiemensen. Ik denk dat dit ze ook wel motiveert om echt binnen een organisatie te pushen voor verandering.' (K11)

Samenvattend kan hier over deze activistische organisaties worden gesteld dat zij op basis van hun ervaring en kennis een bijdrage willen leveren aan het leren door de politie. Met betrekking tot onze eerste onderzoeksvraag (naar de mogelijkheden om verschillende typen klachten over de politie op te sporen) kan

worden gesteld dat deze organisaties toegang hebben tot burgers met ongenoegen over discriminatie door de politie. Deze burgers hebben vooral klachten van het type A in onze typologie. De organisaties verwerken en publiceren deze klachten. Met betrekking tot onze tweede onderzoeksvraag (naar de niveaus waarop de politie kan leren) spelen deze organisaties een rol door zich actief te richten tot de politie met voorlichtingsmateriaal, workshops en trainingen. Ook faciliteren zij de communicatie tussen burger en politie. Daarbij wordt beoogd het leren te bevorderen op individueel niveau (zoals in de discussiebijeenkomsten van ETHPRO2) en op organisatieniveau.

6.2.4 *Algemene karakteristiek*

'Gespecialiseerde organisaties', zoals hier begrepen, zijn particuliere organisaties (dus niet van de overheid) die een speciale band hebben met een sociale groep of die goede toegang hebben tot een speciale categorie van ervaringen met de politie. Het is niet zo dat de meeste van deze organisaties als expliciet doel hebben om iets te betekenen voor de politie. Zij willen in de eerste plaats iets betekenen voor een groep burgers (zoals studenten, jongeren, daklozen, of woonwagenbewoners) of een maatschappelijk belang dienen (zoals burgerrechten). Maar juist bij hun activiteiten ten dienste van die burgers of van dat maatschappelijk belang krijgen ze onvermijdelijk kennis en inzichten die ook voor de politie van belang zijn.

Burgers kunnen met deze organisaties op diverse manieren in contact staan: als lid (van een vereniging of actiegroep), als cliënt (van een gespecialiseerde zorginstelling), of als iemand die deelneemt aan een activiteit (zoals een discussieavond). Dit betekent ook dat uitingen van ongenoegen over de politie door die organisaties op uiteenlopende manieren kunnen worden waargenomen. Als iemand lid is van een organisatie (zoals van een studentenvereniging of jongerenorganisatie), worden ervaringen doorgaans doorgegeven in gesprekken en/of vergaderingen. Als een organisatie zorg verleent aan een bepaalde groep mensen (zoals de daklozenopvang), worden ervaringen doorgegeven in zorgcontacten. Andere organisaties vragen om klachten te melden via een digitaal formulier op de website, per e-mail of telefoon, via de post, via een app of via Facebook.

De soorten ongenoegen die bij deze organisaties bekend zijn beperken zich doorgaans niet alleen tot eigen ervaringen van de klager (dus klachten van het type A) maar hebben vaak betrekking op wat anderen is overkomen (klachten

van het type B) of op het gepercipieerde beleid van de politie (klachten van het type D).

Zoals vermeld, bestaan deze organisaties niet ten behoeve van de politie, maar vaak is de politie wel een belangrijke partner. Bij actiegroepen tegen discriminatie ligt dit in de lijn der verwachtingen, maar ook zorgverleners van kwetsbare groepen en organisaties die de belangen behartigen van bepaalde sociale groepen hebben vaak de politie nodig. Daarom onderhouden veel van deze organisaties min of meer regelmatig contact met de politie. Dat kan contact met een wijkagent zijn (zoals in het geval van de studentenvereniging en de daklozenzorg), of met een district (zoals in het geval van actiegroepen die zich bezighouden met het tegengaan van etnisch profileren), of op nationaal niveau (zoals in het geval van Amnesty International).

6.2.5 Conclusies

Met betrekking tot onze eerste onderzoeksvraag (over de mogelijkheden om verschillende typen klachten over de politie op te sporen) kunnen wij concluderen dat deze organisaties kennis bezitten over klachten van alle typen (A, B, C en D) die bestaan bij de groepen (of over het thema) waarover zij unieke expertise hebben. Zij zijn over het algemeen ook bereid om deze kennis met de politie te delen en zoeken soms zelf actief naar kanalen via welke zij (meer of minder structureel) met de politie hierover in contact kunnen staan. Die kanalen kunnen zich op lokaal (wijkagent), districts- of nationaal niveau bevinden.

Met betrekking tot onze tweede onderzoeksvraag (over de niveaus waarop de politie kan leren) geldt hetzelfde. Niet al deze organisaties hebben onderzoeksteams en/of publiceren jaarverslagen en rapporten, maar ze geven allemaal wel 'gratis advies' aan de politie. Ook dat advies kan betrekking hebben op politieoptreden op een specifieke locatie of situatie (in de omgeving van de studentensociëteit of van de daklozenopvang), op het beleid in een basisteam of district, of op nationaal niveau. Het is aan de wijkagent, het basisteam, het district en/of de Nationale Politie om dat advies te willen horen en te gebruiken om van te leren.

6.3 Klassieke media

De klassieke media worden ook wel de 'vierde macht' genoemd. Zij vervullen een belangrijke taak bij het controleren van de rol van de politie in de samenleving (zie hoofdstuk 3). Die rol is niet wettelijk vastgelegd, zoals de rol van de Nationale Ombudsman dat wel is. De media zijn ook geen actiegroep en hebben ook niet een focus op een enkel onderwerp (zoals ETHPRO1 en ETHPRO2 focussen op discriminatie). Wij willen in dit onderdeel van dit rapport nagaan of de media een eigen rol kunnen vervullen met betrekking tot het vinden, rapporteren en analyseren van ongenoegen van burgers over de politie, en tot het leren daarvan.

Bij onze beschrijving van de rol van de (klassieke) media maken wij gebruik van informatie verzameld in vier interviews met journalisten (K13-K16) en van berichten in de media (zoals krantenberichten).

6.3.1 Zelfopvatting van de klassieke media

Dagbladen en nieuwsrubrieken op radio en televisie rapporteren bijna dagelijks over politieoptreden waarover ongenoegen onder burgers kan bestaan. Voorbeelden van zulke nieuwsberichten zijn berichten over het tegenhouden, terugdrijven en/of uit elkaar drijven van groepen mensen (zoals voetbalsupporters, pro- en anti-Erdogan-demonstranten, anti- en pro-Zwarte Piet-demonstranten, antifascisten en hun tegenstanders) en berichten over uit de hand gelopen politiecontact met individuele personen, zoals Typhoon. Als zij in zulke berichtgeving meningen citeren van degenen jegens wie de gedragingen van de politie zijn begaan, dan rapporteren zij (indirect) klachten van het type A. Vaker komt het voor dat uitingen van ongenoegen van toeschouwers (klachten van het type B) in deze berichtgeving worden verwoord. De media rapporteren deze uitingen van ongenoegen als onderdeel van hun taak de burger van het laatste nieuws op de hoogte te brengen.

Veel minder vaak komt het voor dat de media buiten de nieuwsrubrieken (gedrukte media) of nieuwsuitzendingen (radio en televisie) door burgers worden gebruikt om hun ongenoegen over de politie onder de aandacht te brengen. Dat kan gebeuren in gespecialiseerde rubrieken zoals in de televisieprogramma's van Peter R. de Vries. Maar over het algemeen laten de klassieke media zich niet gebruiken voor het verspreiden van een klacht van een individuele burger. Deze media spelen echter wel een grote rol bij het organiseren en

kanaliseren van ongenoegen over het algemene beleid van de politie en bij het formuleren van (strategisch) advies, direct of indirect.

Kenmerkend voor de (meeste) klassieke media zoals deze in Nederland opereren is dat zij zich volledig onafhankelijk opstellen van de politie en dat zij kritisch zijn ten aanzien van de institutionele machten, waaronder de politie (K13-K16). Deze media redeneren vanuit de burger en dienen primair de lezer, niet de politie (K16). Of en hoe de politie van artikelen in de krant leert, wordt door geen van onze gesprekspartners als een verantwoordelijkheid van de journalist gezien. Dat betekent niet dat zij vijandig staan tegenover de politie. De houding van de journalisten in onze gesprekken varieerde van een positie van neutraliteit, waarbij het hoofddoel is eventuele misstanden slechts te beschrijven, tot een expliciet kritisch-constructieve houding, waarbij de politie vanuit een inhoudelijke en betrokken manier gevolgd wordt. Ook varieerde de kijk op de relatie met de politie tussen het opereren vanuit de erkenning dat de politie rondom de vorming van de Nationale Politie een zeer moeilijke tijd doormaakt (K13, K16) tot het idee dat de rol van een journalist is waarheden uit te spreken en daarbij juist geen begrip te hebben voor bepaalde omstandigheden (K14).

6.3.2 Soorten advies

Er zijn globaal drie manieren waarop de klassieke media uitingen van ongenoegen over de politie verwoorden, interpreteren en omzetten in advies.

Redactionele bijdragen

Dit zijn artikelen in kranten of uitzendingen op radio of televisie waarin de auteur/maker een aspect van de politie beschrijft en eventueel bestaande uitingen van ongenoegen (klachten) daarover weergeeft en analyseert, al dan niet uitmondend in een conclusie over hoe de situatie verbeterd zou kunnen worden (gratis advies). In deze redactionele bijdragen kunnen allerlei typen van ongenoegen worden genoemd, waaronder ook klachten over concrete gedragingen van politieagenten (type A en B), maar vrijwel altijd verwoordt de schrijver zelf in dit type artikelen of uitzendingen alleen ongenoegen van het type D: klachten over het beleid in het algemeen en daaruit volgend gratis advies op strategisch niveau.

Opiniestukken

Ieder dagblad heeft een of meerdere opiniepagina's waarin anderen dan de redactie aan het woord komen. Hier kunnen burgers hun ongenoegen uiten en adviezen verwoorden. De meningen die op deze pagina's worden afgedrukt zijn doorgaans streng geselecteerd en geredigeerd. Daarmee kan de redactie ervoor zorg dragen dat de toon van de discussie constructief blijft. De redactie drukt niet alleen meningen af die spontaan door lezers worden ingezonden. Zij kan ook actief op zoek gaan naar auteurs die naar de mening van de redactie een zinvolle bijdrage aan de discussie zouden kunnen leveren. Vaak gaat het daarbij om experts die klachten en gratis advies op strategisch niveau formuleren (zoals zij ook een bijdrage leverden in de sociale-mediastormen die in §5.2 beschreven werden).

Speciaal gecreëerde kanalen

Weliswaar weinig voorkomend, maar relevant in het kader van ons onderzoek, zijn speciaal door de media gecreëerde kanalen om klachten over de politie en gratis advies op strategisch niveau voor de politie te formuleren. Een mooi voorbeeld hiervan is de wekelijkse 'Politiecolumn' op het weblog 'Recht & Onrecht' van NRC. Dit is een speciaal door NRC gecreëerd kanaal voor experts uit het politieveld om hun analyses van wat er mis is bij de politie, en hun meningen over hoe dit kan verbeteren, aan de lezer voor te leggen. Het gaat hierbij niet om advies aan de politie. Immers, NRC ziet het niet als haar taak om de politie te adviseren, maar uitsluitend om de lezer te bedienen. Wij geven een voorbeeld van een bijdrage in de Politiecolumn om dit te illustreren, namelijk de column 'Beleidsnotitie of de deur inbeuken?' van 17 maart 2016, geschreven door Bob Hoogenboom, bijzonder hoogleraar Politiestudies en Veiligheidsvraagstukken aan de Vrije Universiteit in Amsterdam.

Dit voorbeeld laat zien welk type ongenoegen doorgaans wordt verwoord in bijdragen in de klassieke media in het algemeen en in de Politiecolumns van NRC in het bijzonder, namelijk ongenoegen over de politie van het type D. Volgens Hoogenboom is er iets mis met de 'aanwezigheid, de bereikbaarheid, de benaderbaarheid en de operationele inzetbaarheid van de politie op straat'. Hij stelt niet dat hij zelf in een concreet geval de politie niet kon bereiken of benaderen (type A). Ook niet dat een familielid of kennis de politie in een concreet geval niet kon bereiken (type B). En evenmin dat hij zich niet veilig voelt door

‘Beleidsnotitie of de deur inbeuken?’

Politiecolumn van 17 maart 2016. Auteur: Bob Hoogenboom.
In deze column stelt Bob Hoogenboom dat er bij de politie in de afgelopen decennia veel bureaufuncties zijn ontstaan, met de bedoeling om het straatwerk ‘te ondersteunen. Te verbeteren. Te coachen. Te trainen.’ Hoogenboom stelt de vraag ‘of dat alles bijdraagt aan het hogere doel, de waarom-vraag van de politie’ en antwoordt dat hij vermoedt dat dit ‘ten koste gaat van de aanwezigheid, de bereikbaarheid, de benaderbaarheid en de operationele inzetbaarheid van de politie op straat.’ Zijn advies: ‘Snij in staf- en ondersteunende functies en hevel mensen, budget en middelen over naar de uitvoering.’

Figuur 36: Voorbeeld van een Politiecolumn op het weblog Recht & Onrecht van *NRC*

de geringe aanwezigheid van de politie in zijn buurt (type C). Vervolgens formuleert hij een advies op strategisch niveau.

6.3.3 Conclusie

Bij onze beschrijving van twee gevallen van een sociale-mediastorm (in §5.2) hebben wij geconstateerd dat een bijdrage aan de daarin gevoerde discussies werd geleverd door publicaties van experts in de klassieke media. Deze experts behandelden de aanleiding van de sociale-mediastorm (een staandehouding die als onterecht werd ervaren, en een politie-inzet die volgens velen met te veel machtsvertoon gepaard ging) als een illustratie van een meer algemeen probleem. Voor zover er in die bijdragen sprake was van ongenoegen, dan was dat ongenoegen over het beleid op strategisch niveau (type D). Vervolgens kon in die bijdragen een al of niet expliciet advies worden gelezen over hoe de politie dit ongenoegen zou kunnen aanpakken.

In de bespreking van de rol van de klassieke media hierboven hebben we gezien dat het bij uitstek de rol van de klassieke media is om dit type bijdragen van experts te werven en te publiceren. Zij doen dit niet met het doel de politie rechtstreeks van advies te voorzien. Zij zijn er in eerste instantie voor de lezer (burger), niet voor de politie. Maar hoewel de in deze publicaties verwoorde adviezen niet expliciet tot de politie gericht zijn, kunnen zij natuurlijk wel door de politie gelezen worden en, zo mogelijk, worden benut bij het leren op het niveau van de organisatie.

6.4 Conclusies

In dit hoofdstuk is gebleken dat intermediërende instanties een belangrijke bijdrage kunnen leveren aan het leren door de politie van ongenoegen dat leeft bij de burger.

De Nationale Ombudsman gebruikt zoveel verschillende kanalen om ongenoegen van de burger over de politie op te sporen dat het zelfs de vraag is of een andere instantie dit ooit beter zou kunnen. Tevens is gebleken dat de Nationale Ombudsman een belangrijke bijdrage levert aan het leren op alle niveaus in de politieorganisatie, vooral op organisatieniveau. De NO doet dat niet alleen door rapportages maar ook door andere, aanvullende activiteiten zoals het organiseren van discussiebijeenkomsten en trainingen.

Gespecialiseerde organisaties blijken eveneens in staat om verschillende typen klachten over de politie (of 'meldingen') op te sporen. Aan de hand van verschillende organisaties die zich bezighouden met het bestrijden van etnisch profileren (Amnesty International, ETHPRO1 en ETHPRO2) hebben wij laten zien hoe dergelijke organisaties een bijdrage kunnen leveren aan het leren op alle niveaus in de politieorganisatie.

In onze bespreking van de rol van de klassieke media hebben we laten zien hoe deze media bij uitstek een rol kunnen vervullen bij het werven en publiceren van 'gratis advies'.

Uit onze bevindingen in dit hoofdstuk blijkt dat de politie niet alles zelf hoeft te doen wanneer zij wil leren van klachten. Sommige dingen kunnen worden overgelaten aan instanties met meer middelen en met gespecialiseerde kennis. Zo lijkt de Nationale Ombudsman niet te evenaren in zowel het vinden van ongenoegen over de politie in de samenleving, vooral in de sociale media, als het verwerken van dat ongenoegen tot leermomenten. Intermediërende organisaties blijken gericht advies te kunnen leveren op alle niveaus van de politie. En klassieke media blijken een belangrijke rol te kunnen vervullen als het gaat om het werven en kanaliseren van 'gratis advies' van experts.

7

Conclusies

Een klacht is een gratis advies

> ‘De politie beschermt de democratie, handhaaft de wet en is het gezag op straat. Waar nodig biedt de politie de helpende hand. In noodsituaties grijpt zij dwingend in. Waar anderen een stap terug doen, stappen politiemensen naar voren. Als dat nodig is met geweld, desnoods met gevaar voor eigen leven. De politie werkt actief samen met burgers en partners. Zij heeft oog en oor voor wat er leeft in de samenleving. De politie is er voor iedereen.’[36]

‘De politie is er voor iedereen.’ Dat is de maatstaf waaraan de Nationale Politie haar eigen optreden afmeet. Een afgeleide daarvan is dat de politie in de haarvaten van de maatschappij wil zitten en constant wil polsen wat deze maatschappij aan politiezorg nodig heeft: ‘Zij heeft oog en oor voor wat er leeft in de samenleving.’ Klachten zijn een bijzonder relevante bron van informatie over wat leeft in de samenleving. Mede daarom is er een klachtenregeling ingesteld.

In dit onderzoek stond 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. Daartoe werden twee met elkaar samenhangende onderzoeksvragen geformuleerd:

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 het omzetten van klachten tot ‘leermomenten’ op meerdere niveaus in de organisatie?

In dit hoofdstuk maken we de balans op.

36 https://www.politie.nl/over-de-politie.

7.1 Een realistisch beeld van klachten

Om optimaal te kunnen leren van klachten is het belangrijk dat de politie een realistisch beeld heeft van het ongenoegen dat onder de bevolking leeft. Een belangrijke bevinding uit ons onderzoek is echter dat de klachtenregeling bij voorbaat diverse categorieën van klachten uitsluit. Alleen klachten in de blauw gekleurde cel in het onderstaande schema worden in behandeling genomen in de klachtenregeling.

Schema A: Typologie van klachten over de politie

	Klacht betreft concrete gedraging van ambtenaar	Klacht betreft niet een concrete gedraging van ambtenaar
Klager is degene jegens wie de gedraging is begaan	Type A: Klacht betreft concrete gedraging van ambtenaar. Klager is degene jegens wie de gedraging is begaan.	Type C: Klacht betreft niet een concrete gedraging van ambtenaar. Klager is degene jegens wie de gedraging is begaan.
Klager is niet degene jegens wie de gedraging is begaan	Type B: Klacht betreft concrete gedraging van ambtenaar. Klager is niet degene jegens wie de gedraging is begaan.	Type D: Klacht betreft niet een concrete gedraging van ambtenaar. Klager is niet degene jegens wie de gedraging is begaan.

Dat een klachtenregeling zich alleen bezighoudt met een van tevoren gedefinieerde categorie klachten is nog wel begrijpelijk als het de doelstelling van die regeling is om een burger op de een of andere manier te compenseren (materieel en/of immaterieel) en zo het vertrouwen in de politie te herstellen. In dat geval ligt het voor de hand om alleen klachten over zaken waarin compensatie mogelijk is in behandeling te nemen. Maar wanneer het doel is om 'oog en oor' te hebben voor wat er leeft in de samenleving, om daarvan te leren, dan is het van belang dat de politie ook systematisch kennis neemt van uitingen van ongenoegen of ontevredenheid die van het type B, C of D zijn en deze structureel in leren op verschillende niveaus binnen de organisatie vertaalt. Daarom is het gewenst dat de politie ook via andere kanalen informatie over ongenoegen van burgers systematisch vanuit een leerperspectief analyseert en integreert. Wij willen niet de suggestie wekken dat de politie nu niet al leert van andere typen klachten dan het type A. Wel willen wij beklemtonen dat de politie nog veel systematischer kan leren van verschillende typen klachten en op verschillende organisatieniveaus.

Uit ons onderzoek is gebleken dat de *sociale media* een rijke bron vormen voor het vinden van klachten over de politie, niet alleen van klachten van het type A (die kunnen worden ingediend in de klachtenregeling) maar ook van het type B, C en D. Wij hebben een onderscheid gemaakt tussen klachten in algemene sociale-mediakanalen en in sociale-mediakanalen van de politie. Het blijkt dat agenten sociale-mediaklachten op alle twee kanalen vaak niet ervaren als een bron van leren, en klachten vaak als ongenuanceerd en onredelijk ervaren.

Naast sociale media is het *directe contact tussen burgers en agenten* een belangrijk kanaal om het ongenoegen van burgers te peilen. In dit contact wordt het gehele scala aan ongenoegens dat onder burgers leeft aan de agent gerapporteerd. Hier worden klachten vaker als serieuzer en belangrijker ervaren dan klachten die in de sociale media geuit worden. Deze klachten worden echter in lang niet alle gevallen gedeeld met collega's of leidinggevenden.

De agent ziet en interpreteert een uiting van ongenoegen vaak alleen als 'echte' klacht als die via de klachtenregeling is ingediend. Dit staat in contrast met de verwachtingen van de burger. Uit onze interviews blijkt dat burgers geen duidelijk onderscheid maken tussen de officiële klachtenregeling en sociale media of een direct gesprek met een agent om hun ongenoegen te uiten. In veel gevallen gaan burgers ervan uit dat de organisatie aandacht schenkt aan een klacht die op een sociale-mediasite van de politie of in een persoonlijk gesprek is geuit.

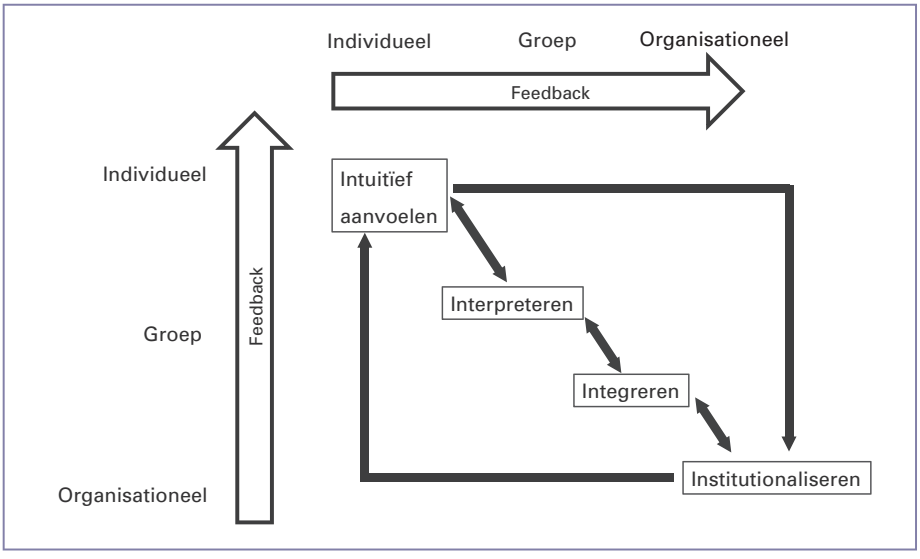
Wij hebben naast direct contact en sociale media een derde kanaal geïdentificeerd waaruit de politie informatie kan verkrijgen over ongenoegen dat leeft bij de burger. *Intermediërende organisaties* beschikken over een rijke schat aan informatie over wat leeft onder burgers. De Nationale Ombudsman verzamelt systematisch klachten over de politie via verschillende kanalen. Organisaties zoals Amnesty International spelen een belangrijke rol bij het vinden en verwerken van klachten over de politie. Organisaties of groeperingen in de maatschappij die zich specialiseren in het op de agenda zetten en oplossen van een probleem, vormen ook een belangrijk deel van het klachtenlandschap. Activistische groeperingen, burgerorganisaties (zoals studentenverenigingen en jongerenorganisaties) en instanties die zich richten op zorg voor bepaalde groepen (zoals daklozenopvang), hebben een goed overzicht van ervaringen met de politie en van ongenoegen daarover bij specifieke groepen burgers. Op basis van een vertrouwensrelatie die deze organisaties hebben met bepaalde groepen burgers, en op basis van hun specifieke kennis over de leefsituatie van die groepen, zijn deze 'specialisten' in staat om klachten over de politie voor deze groepen te (her)-formuleren en in een bredere context te plaatsen. Ook de klassieke media

beschikken over inzicht in ongenoegen van burgers over de politie op verschillende niveaus.

Onze conclusie is dat deze drie kanalen (direct contact, sociale media, en intermediërende organisaties) kanalen zijn die de politie kan gebruiken als zij meer vormen van ongenoegen van burgers wil waarnemen dan alleen de beperkte categorie klachten (type A) die via de klachtenregeling binnenkomen. Burgers hebben meer en ook andere klachten dan die die voorzien zijn in de klachtenregeling, en zij uiten die via andere kanalen.

7.2 Op alle niveaus leren van klachten

Klachten zijn een bron voor het leren op verschillende niveaus in de organisatie. 'Leren van klachten' is duidelijk niet hetzelfde als 'doen wat de klager wil'. Leren is ook: kennis nemen van beelden die burgers van de politie (kunnen) hebben en daar in de praktijk rekening mee houden. Voor het leren door een organisatie is het belangrijk dat lessen die uit klachten op een bepaald niveau getrokken worden ook op andere niveaus hun weerslag vinden (Crossan e.a., 1999).



Figuur 3: Model van leren in en door een organisatie (Crossan e.a. 1999)

Via de klachtenregeling van de politie wordt vrij systematisch van klachten op individueel niveau geleerd. Dit wordt bereikt en ondersteund door diverse activiteiten zoals gesprekken met de klager, gesprekken met de leidinggevende en trainingen. Er bestaan dus processen waarbij de individuele klachtervaringen van de agent worden omgezet in een leerervaring. Om nog beter te kunnen leren van klachten moeten ook de klachten die niet via de formele klachtenregeling binnenkomen mee worden genomen in het leerproces.

Wij hebben weinig voorbeelden gevonden van gevallen waarin agenten aangeven op individueel niveau te hebben geleerd van een klacht die zij via hun sociale-mediasite of een persoonlijk gesprek hebben ontvangen. Voor een interpretatie van deze klachten zoeken agenten soms het gesprek met hun collega's, maar vaak worden deze klachten niet als bron van leren gezien. Wij hebben wel gezien dat individuele agenten soms klachten met collega's proactief als leerervaring delen, maar dit lijkt geen deel uit te maken van de heersende cultuur.

Ook is duidelijk geworden dat agenten ondersteuning nodig hebben bij het omgaan met vaak emotioneel geladen klachten. Het is voor agenten een vervelende ervaring als er in de sociale media een vloed aan negatieve reacties op een tweet van de politie komt, of als individuele agenten aan de mediale schandpaal genageld worden. Ook scheldpartijen door burgers op straat of felle kritiek in burgerbijeenkomsten zijn bedreigende ervaringen. Voor de emotionele weerbaarheid van agenten is het cruciaal dat zij er actief in worden ondersteund om constructief met deze ervaringen om te gaan. Met de ervaring van kritiek zijn bijna altijd negatieve emoties verbonden. Emoties van schaamte en ergernis moeten een gepaste plek kunnen krijgen om van kritiek te kunnen leren.

7.3 Interpretatiekaders voor collectief leren

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 sociale media duidelijk wordt hoe burgers aankijken tegen meer algemene aspecten van het politiebeleid, dan wordt dit niet als een bron voor leren gezien. Wij denken dat het goed is als op organisatieniveau interpretatiekaders worden ontwikkeld die het mogelijk maken te identificeren welke informatie voor leren relevant is en hoe deze informatie in leerervaringen kan worden omgezet. De interpretatie en integratie van leerervaringen is een interactief proces dat op groeps- en organisatieniveau plaats zou moeten vinden. Hiervoor is het nodig om een taal- en een interpretatieschema te hebben die het mogelijk

maken in een dialoog met collega's klachten te interpreteren en in leerervaringen te vertalen. Dit kunnen processen, procedures en instrumenten zijn, maar ook de concrete ervaring dat klachten in gesprekken met leidinggevenden als leerkansen gezien worden. Deze taal en schemata blijken in de klachtenregeling te bestaan als het gaat om op individueel niveau te leren. Ook zijn er ontwikkelingen om het leren uit klachten in de klachtenregeling breder binnen de organisatie uit te rollen.

Er blijken echter nog geen taal en schemata te bestaan om uit klachten te leren die via andere kanalen dan de klachtenregeling binnenkomen en die niet van het type A zijn. Dit is een gemiste kans voor de politie. Taal en schemata voor de omgang met diverse klachten kunnen gevormd en geoefend worden door bijvoorbeeld bij wekelijkse briefings in een basisteam structureel klachten die in persoonlijke gesprekken of via de sociale media binnengekomen zijn kort te bespreken en samen te interpreteren. Inzichten uit briefings kunnen regelmatig gebundeld worden en op organisatieniveau doorgegeven worden.

Wij hebben verschillende initiatieven beschreven om op organisatieniveau van klachten te leren en de interpretatie en institutionaliseringsprocessen te intensiveren. Het lijkt ons verstandig deze initiatieven verder te verdiepen en vooral ook 'klachten' (en kanalen via welke klachten worden geuit) breder te definiëren dan in de klachtenregeling.

Het einddoel zou moeten zijn dat klachten systematisch gebruikt worden om een breed scala aan 'service failures' te identificeren, te verhelpen en te voorkomen. Dit kan lukken door inzichten die uit klachten getrokken worden op organisatieniveau in concrete veranderingen te vertalen, of in training en onderzoeksprogramma's bij de Politieacademie om te zetten.

7.4 Een model van 'partnerschap' in leren

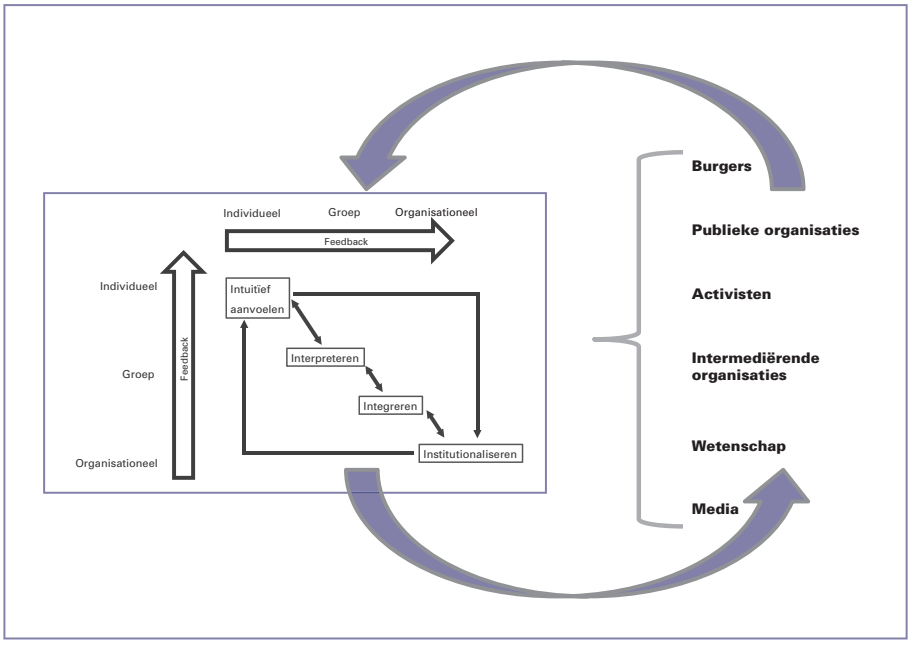
Klachten die via andere kanalen dan de klachtenprocedure geuit worden zijn een grote bron van leerkansen. Betekent dit dat de politie op iedere tweet moet reageren en ieder ongenoegen in actie moet omzetten? Dit zou alleen al om praktische redenen volstrekt onmogelijk zijn.

Wij hebben voorbeelden gezien waarbij niet alleen de politie iets heeft geleerd maar ook andere partijen iets hebben geleerd over en van de politie. Ook hebben wij beschreven hoe intermediërende organisaties leren van de door hen verzamelde klachten en vervolgens wat zij hebben geleerd willen delen met de politie.

De politie hoeft beslist niet alles zelf te doen wanneer zij wil leren van klachten. Sommige dingen 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 hij heel actief in het verwerken van dat ongenoegen tot leermomenten. In deze rapportage beschrijven wij al verschillende samenwerkingsverbanden van de politie met intermediërende instanties. Wij denken dat deze werkwijze verder uitgediept kan worden, zodat de politie van andere partners meer inzicht kan krijgen over hoe uit klachten kan worden geleerd. Ook klassieke media vervullen een belangrijke rol als het gaat om het werven en het kanaliseren van 'gratis advies' van experts.

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. Wij geven dit proces weer in figuur 37.



Figuur 37: Leren van klachten is een proces dat in 'partnerschap' met de omgeving plaatsvindt

'Partnerschap' houdt in dat er een wederzijdse verplichting is om 'te geven en te nemen'. De politie moet ervoor openstaan om van klachten (uit welk kanaal dan ook) structureel en op verschillende organisatieniveaus te leren, en de omgeving moet ervoor openstaan om klachten in de goede context te plaatsen, van een dialoog met de politie te leren, en eigen verantwoordelijkheid te nemen. Daar hoort ook bij dat de politie duidelijk aangeeft wat haar taken zijn en wat niet, en dat zij signalen die zij opvangt ook aan andere instanties doorgeeft.

Een voorbeeld. Er zijn veel klachten in de sociale media over verkeerscontroles en boetes van de politie. Burgers ervaren het krijgen van een boete niet als een aanleiding om iets te leren over veilig verkeersgedrag, maar eerder als een irritante interventie van verveelde politieagenten. Veilig verkeer is een groot maatschappelijk belang. Daarom ligt hier niet alleen een functie voor de politie als controleapparaat, maar ook een opdracht voor andere organisaties en initiatieven om een context te scheppen waarin dit optreden van de politie als waardevol kan worden gezien.

Zo zijn er nog tal van andere voorbeelden waar klachten over de politie een symptoom zijn van dieperliggende problemen in de maatschappij (van sociale, economische en ideologische aard) waarop een antwoord alleen gevonden kan worden in een brede maatschappelijke samenwerking. De politie moet daarbij duidelijk onderscheid kunnen maken tussen enerzijds klachten die binnen haar verantwoordelijkheid liggen en een input voor concrete leerprocessen kunnen vormen, en anderzijds klachten die aan andere instanties moeten worden doorgegeven of in samenwerking met andere ketenpartners aangepakt moeten worden. Het is een verantwoordelijkheid voor burgers, wetenschap, media en anderen om signalen die de politie geeft actief op te pakken en zo bij te dragen aan de oplossing van maatschappelijke problemen. De politie is er niet alleen voor iedereen, maar ook van iedereen.

7.5 Systematisch leren op drie niveaus

Aan het eind van onze rapportage geven wij voorbeelden hoe op individueel, groeps- en organisatieniveau binnen de politie van klachten geleerd kan worden.

Systematisch leren op individueel niveau:

- De omgang met klachten kan systematisch geoefend worden door bijvoorbeeld bij briefings een korte rubriek 'ongenoegen en adviezen' op te nemen, waar agenten informeel hun ervaringen kunnen delen.

- Klachten die in de sociale media geuit worden kunnen regelmatig in briefings besproken worden.
- Vooral ervaren agenten kunnen in briefings, maar ook in specifieke vergaderingen, een voorbeeldfunctie innemen door klachten van burgers en leerervaringen proactief te delen.
- Als klachten systematisch als leerkans gepresenteerd worden, kunnen agenten meer openstaan om ook de emotioneel bedreigende situaties met burgers te delen. Dit is vooral belangrijk om klachten bespreekbaar te maken die agenten krijgen, via direct contact of in de sociale media, over directe collega's.
- Leidinggevenden kunnen interpretatiekaders aanreiken over hoe uit klachten geleerd kan worden. Leren betekent niet altijd 'er is een fout gemaakt', leren betekent ook het bespreken van hoe burgers acties verschillend ervaren. Leren kan ook betekenen, dat klachten systematischer geïdentificeerd worden en aan bepaalde instanties binnen de eigen organisatie doorgegeven worden.

Systematisch leren op groepsniveau:

- Klachten moeten bespreekbaar gemaakt worden, zodat leerkansen op groepsniveau ontstaan. Binnen een basisteam is er op individueel niveau veel intuïtieve kennis over wat er speelt in de wijk of de directe omgeving. Deze kennis moet samen in de groep worden geïnterpreteerd, om ongenoegen bij burgers te kunnen begrijpen en een plek te geven.
- Discussies op groepsniveau maken het mogelijk individuele ervaringen te duiden en te koppelen met de ervaringen van collega's. Als klachten en ongenoegen regelmatig besproken worden, is dit een krachtige diagnostische tool om probleemsituaties vroegtijdig te herkennen.
- Op groepsniveau kan gebruikgemaakt worden van de verschillende perspectieven binnen de politie, bijvoorbeeld binnen een basisteam, en zo klachten en ongenoegen in een breder kader te interpreteren.
- Het bespreken van klachten op groepsniveau maakt het mogelijk de professionele identiteit en identificatie van agenten te versterken. De negatieve emoties die met negatieve feedback verbonden zijn kunnen zo omgezet worden in leerervaringen.
- Het is cruciaal dat de verschillende kanalen van klachten – dus de klachtenregeling, direct contact, sociale media en in beperkte mate intermediërende organisaties – op groepsniveau geïntegreerd worden om het bredere beeld te kunnen zien.

- Voor de burgers moet er duidelijkheid ontstaan of, en zo ja, op welke manier, hun ongenoegen – dat zij op verschillende manieren uiten – terechtkomt in de organisatie, bijvoorbeeld in een briefing.
- Thematischgewijs kan aandacht besteed worden aan klachten tijdens regelmatige overleggen waarbij geanonimiseerd casuïstiek naar voren wordt gehaald en waar samen met de klachtencoördinator gekeken wordt wat er fout ging en wat er verbeterd kan worden. De casussen kunnen ook via rollenspelen besproken worden om het omgaan met klachten concreet te oefenen.

Systematisch leren op organisatieniveau:

- Op organisatieniveau kunnen de verschillende leerkansen geïntegreerd worden. Hiervoor is belangrijk dat de verschillende kanalen als een gezamenlijke bron gezien worden, en dus ook geïntegreerd worden als het om het identificeren van leerkansen gaat. Dus, sociale-mediabeleid, communicatie van basisteams en het werken met externe instanties zijn net als de klachtenprocedure geschikt om de drie doeleinden van het klachtenbeleid (vertrouwen, imago en leren) te versterken.
- Voor burgers kan meer duidelijkheid ontstaan over wat met uitingen van ongenoegen gebeurt wanneer de politie waar mogelijk meer toelicht wat structureel (bijvoorbeeld overleg met NO) en incidenteel (na bijvoorbeeld een sociale-mediastorm) intern gebeurt met diverse uitingen van ongenoegen.
- Klachten kunnen symptomen zijn van dieperliggende problemen die het beleid van de politie betreffen. Hier moet op organisatieniveau over gereflecteerd worden, en op groeps- en individueel niveau moet uitgelegd worden hoe hiermee omgegaan wordt.
- De politie kan niet alle problemen oplossen die met behulp van klachten duidelijk worden. Vaak betreft het een algemeen maatschappelijk probleem, waarvoor andere externe organisaties of burgers verantwoordelijkheid moeten en kunnen nemen. Voor het leren uit klachten op organisatieniveau is het belangrijk de bron van de problemen te analyseren, en/of bestaande samenwerkingsverbanden te intensiveren, of nieuwe verbanden te starten, of klachten door te geven aan externe instanties.
- Klachten zijn een belangrijke bron van informatie voor trainings- en onderzoeksagenda's van de politie, omdat ze kunnen aantonen waar verdere ontwikkeling mogelijk of nodig is. Casussen die op eenheidsniveau ontwikkeld worden, kunnen ook voor trainingsdoeleinden ingezet worden.

Literatuur

Amnesty International Nederland (2013). *Gelijkheid onder druk*. Afdeling Nederland. https://sdr.eu.com/wp-content/uploads/2018/06/rapport_etnisch_profileren_ainl_28_okt_2013-2.pdf.

Amnesty International Nederland (2013). *Proactief politieoptreden vormt risico voor mensenrechten*. Afdeling Nederland. https://sdr.eu.com/wp-content/uploads/2018/06/rapport_etnisch_profileren_ainl_28_okt_2013-2.pdf.

Awan, I. (2014), 'Islamophobia and Twitter: A Typology of Online Hate Against Muslims on Social Media'. *Policy & Internet*, 6, 133-150.

Bahara, H. (2016, 12 december). 'Blijf staan'. *de Volkskrant*.

Bahara, H. & Ezzeroili, N. (2017, 3 februari). 'Zonder minderheden gaan we naar de filistijnen'. *de Volkskrant*.

Bekkers, V., Van Sluis, A., Cachet, L. e.a. (2017). *Politiebestel in balans? Politiek-bestuurlijke sturing, democratische verantwoording, samenwerking en maatschappelijke inbedding in een nationaal politiebestel*. Rapport voor de commissie Evaluatie Politiewet 2012 (commissie-Kuijken). Rotterdam: Erasmus Universiteit Rotterdam/Universiteit Leiden. Laatst geraadpleegd 22 april 2018 via https://www.rijksoverheid.nl/documenten/kamerstukken/2017/11/16/tk-evaluatie-politiewet-2012.

Brewer, B. (2007). 'Citizen or customer? Complaints handling in the public sector'. *International Review of Administrative Sciences*, 73(4), 549-556.

Brown, A.D. & Starkey, K. (2000). 'Organizational identity and learning: A psychodynamic perspective'. *Academy of Management Review*, 25(1), 102-120.

Brown, M., Ray, R., Summers, E. & Fraistat, N. (2017). '# SayHerName: a case study of intersectional social media activism'. *Ethnic and Racial Studies*, 40(11), 1831-1846.

Centraal Bureau voor de Statistiek (2017). *Veiligheidsmonitor 2016*. Den Haag/Heerlen/Bonaire: Centraal Bureau voor de Statistiek.

Crossan, M.M., Lane, H.W. & White, R.E. (1999). 'An organizational learning framework: From intuition to institution'. *Academy of Management Review*, 24(3), 22-537.

Custers, B.H.M. & Ursic, H. (2016). 'Big data and data reuse: a taxonomy of data reuse for balancing big data benefits and personal data protection'. *International Data Privacy Law*, 6(1), 4-15.

De Stentor (2016, 21 juni). 'Politie leert van de zaak-Typhoon'.

Desai, V. (2015). 'Learning through the distribution of failures within an organization: Evidence from heart bypass surgery performance'. *Academy of Management Journal*, 58(4), 1032-1050.

Evanschitzky, H., Brock, C. & Blut, M. (2011). 'Will you tolerate this? The impact of affective commitment on complaint intention and postrecovery behavior'. *Journal of Service Research*, 14(4), 410-425.

Evers, J. (2015). *Kwalitatieve analyse: kunst én kunde*. Amsterdam: Boom.

Fehr, R., Gelfand, M.J. & Nag, M. (2010). 'The road to forgiveness: a meta-analytic synthesis of its situational and dispositional correlates'. *Psychological bulletin*, 136(5), 894.

Fountain, J.E. (2001). 'Paradoxes of public sector customer service'. *Governance*, 14(1), 55-73.

Gelbrich, K. & Roschk, H. (2011). 'A meta-analysis of organizational complaint handling and customer responses'. *Journal of Service Research*, 14(1), 24-43.

Grappi, S., Romani, S. & Bagozzi, R.P. (2013). 'Consumer response to corporate irresponsible behavior: Moral emotions and virtues'. *Journal of business research*, 66(10), 1814-1821.

Haines-Saah, R.J., Kelly, M.T., Oliffe, J.L. & Bottorff, J.L. (2015). 'Picture Me Smokefree: a qualitative study using social media and digital photography to engage young adults in tobacco reduction and cessation'. *Journal of medical Internet research*, 17(1), e27.

Horton, K., Jacobs, G., Bayerl, P.S., Rothengatter, M., Elliott, K., Gasco, M. ... & Rus, C. (2015). 'A Balancing Act: How to avoid professional disidentification when faced with stakeholder critique'. *Academy of Management Proceedings*, 1, p. 14933.

Inspectie Veiligheid en Justitie (2015). *Klachtbehandeling door de politie*, Den Haag: Ministerie van Veiligheid en Justitie (Publicatienummer 89269).

Jacobs, G. e.a. (2015). *Evaluatie Politiewet 2012 in de Eenheid Oost-Nederland en landelijke thema's*. Eindrapportage. Rotterdam: Rotterdam School of Management.
Johnston, R. & Mehra, S. (2002). 'Best-practice complaint management'. *The Academy of Management Executive*, 16(4), 145-154.

Klausen, J. (2015). 'Tweeting the Jihad: Social media networks of Western foreign fighters in Syria and Iraq'. *Studies in Conflict & Terrorism*, 38(1), 1-22.
Kouwenhoven, A. & Rueb, T. (2016a, 11 juni). 'Zo praat de agent over Typhoon'. *NRC Handelsblad*.
Kouwenhoven, A. & Rueb, T. (2016b, 11 juni). 'Zo praat de politie over Typhoon (onder elkaar); etnisch profileren? Agent wil gewoon patsers pakken'. *nrc.next*.

Larivière, B., Joosten, H., Malthouse, E.C., Van Birgelen, M., Aksoy, P., Kunz, W.H. & Huang, M.H. (2013). 'Value fusion: The blending of consumer and firm value in the distinct context of mobile technologies and social media'. *Journal of Service Management*, 24(3), 268-293.
Lauger, T.R. & Densley, J.A. (2018). 'Broadcasting Badness: Violence, Identity, and Performance in the Online Gang Rap Scene'. *Justice Quarterly*, 35(5), 816-841.
LeFebvre, R.K. & Armstrong, C. (2018). 'Grievance-based social movement mobilization in the #Ferguson Twitter storm'. *New media & society*, 20(1), 8-28.

Madsen, P.M. & Desai, V. (2010). 'Failing to learn? The effect of failure and success on organizational learning in the global orbital launch vehicle industry'. *Academy of Management Journal*, 53(3), 451-476.

Nederhoed, P. (2015). *Helder rapporteren: een handleiding voor het opzetten en schrijven van rapporten, scripties, nota's en artikelen*. Houten: Bohn Stafleu van Loghum.
Nee, I. (2016). *Managing negative word-of-mouth on social media platforms: The effect of hotel management responses on observers' purchase intention*. Bremen: Springer Gabler Verlag.
Nisbett, R., & Ross, L. (1980). *Human inference: Strategies and shortcomings of human judgment*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
NOS (2018). 'Politie kreeg vorig jaar 46 meldingen van etnisch profileren'. Nieuwsbericht 19 april 2018, laatst geraadpleegd 22 april 2018 via https://nos.nl/artikel/2228109-politie-kreeg-vorig-jaar-46-meldingen-van-etnisch-profileren.html.

Poel, D. van den & Lariviere, B. (2004). 'Customer attrition analysis for financial services using proportional hazard models'. *European journal of operational research*, 157(1), 196-217.

Pfeffer, J., Zorbach, T. & Carley, K.M. (2014). 'Understanding online firestorms: Negative word-of-mouth dynamics in social media networks'. *Journal of Marketing Communications*, 20(1-2), 117-128.

Ree, H. de (2016, 7 december). 'Facebook-agent: Kennelijk raakt dit heel veel mensen'. *Algemeen Dagblad*, https://www.ad.nl/nieuws/facebook-agent-kennelijk-raakt-dit-heel-veel-mensen~a0d815b4/.

Rodrigues, P. & Woude, M. van der (2016). 'Proactieve politiecontrole en het onderscheid naar etniciteit of nationaliteit'. *Nederlands Juristenblad*, 32, 2294-2302.

Roks, R.A. (2017). 'In the "h200d": Crips and the intersection between space and identity in the Netherlands'. *Crime, Media, Culture*, DOI: 10.1177/1741659017729002.

Roschk, H. & Gelbrich, K. (2014). 'Identifying appropriate compensation types for service failures: A meta-analytic and experimental analysis'. *Journal of Service Research*, 17(2), 195-211.

Rueb, T. (2016, 13 juni). 'Hoe oprecht zijn politie-excuses?' *NRC Handelsblad*.

Shepherd, D.A., Patzelt, H. & Wolfe, M. (2011). 'Moving forward from project failure: Negative emotions, affective commitment and learning from the experience'. *Academy of Management Journal*, 54(6), 1229-1259.

Sherer, M. & Rogers. R.W. (1984). 'The role of vivid information in fear appeals and attitude change'. *Journal of Research in Personality*, 18(3), 321-334.

Snell, R.S. (2001). 'Moral foundations of the learning organization'. *Human Relations*, 54(3), 319-342.

Stolwijk, E. (2017). 'Politiecommunicatie: het gaat om gunnen, durven, loslaten'. *Tijdschrift voor de Politie*, 79(1), 19-23.

Terrill, W., & Paoline III, E.A. (2015). 'Citizen complaints as threats to police legitimacy: The role of officers' occupational attitudes'. *Journal of Contemporary Criminal Justice*, 31(2), 192-211.

Tyler, T.R. (2004). 'Enhancing police legitimacy'. *Annals of the American Academy of Political and Social Science*, 593, 84-99.

Vaerenbergh, Y. van & Orsingher, C. (2016). 'Service recovery: An integrative framework and research agenda'. *The Academy of Management Perspectives*, 30(3), 328-346.

Velayutham., S. (2017). 'Races without Racism? Everyday race relations in Singapore'. *Identities*, 24:4, 455-473.

Vos, J.F.J., Huitema, G.B. & Lange-Ros, E. de (2008). 'How organisations can learn from complaints'. *The TQM Journal*, 20(1), 8-17.

Walle, S. van de (2016). 'When public services fail: a research agenda on public service failures'. *Journal of Service Management*, Vol.27, 5.

Weitzer, R. & Tuch, S.A. (2004). 'Race and perceptions of police misconduct'. *Social problems*, 51(3), 305-325.

Wely, M. van (2016, 9 juli). 'Ook in Nederland polarisatie'. *De Telegraaf.*

Wermeskerken, H. van (2016). 'Politieoptreden heeft uitleg nodig: interview'. *Blauw*, 8, 15-18.

Zimmer, M. (2010). '"But the data is already public": on the ethics of research in Facebook'. *Ethics and information technology*, 12(4), 313-325.

Zook, M., Barocas, S., Crawford, K., Keller, E., Gangadharan, S.P., Goodman, A. ... & Nelson, A. (2017). 'Ten simple rules for responsible big data research'. *PLoS computational biology*, 13(3), e1005399.

Bijlage

1 Afweging gebruik data van sociale media

Voor hoofdstuk 5 hebben wij gebruikgemaakt van 'gevonden' data die ten tijde van de dataverzameling publiek toegankelijk waren via Twitter, Facebook en Instagram. Wij gebruiken deze data in een andere context dan waarin deze oorspronkelijk zijn geproduceerd, met het doel thema's binnen de uitingen van ongenoegen van burgers jegens de politie te beschrijven. In termen van Custers en Ursic (2016) gaat het hier om een vorm van *data recontextualisation*. Dat vereist een zorgvuldige afweging, omdat de schrijvers van de geanalyseerde berichten zich mogelijk niet hebben gerealiseerd dat de door hen geplaatste foto's, berichten, commentaren, profielinformatie en dergelijke, volledig publiek zijn, dat wil zeggen: voor iedereen *werkelijk* toegankelijk. Hun berichten zouden hun nu of in de toekomst schade kunnen berokkenen (Zook e.a., 2017, p. 2).[37] Deze potentiële schade hebben wij zo veel mogelijk willen minimaliseren.

Om een gefundeerde beslissing te nemen over hoe wij met dit dilemma zouden omgaan hebben wij ons laten adviseren en informeren door een aantal personen, instanties en documenten, te weten:

- *De Checklist Data Management Plan* 0.2 *MD* 20140815 van het Research Support Office (RSO) van de Erasmus Universiteit Rotterdam.[38]
- Het Research Data Management (RDM) team van de Erasmus Universiteit.
- De begeleidingscommissie voor dit onderzoek.
- Wetenschappelijke literatuur waarin eveneens gebruik is gemaakt van publiek toegankelijke gegevens van internet.
- Het document *Ethical Decision-Making and Internet Research* (Version 2.0) van het AoIR Ethics Working Committee.[39]
- Versie 0.9 van de *VSNU Gedragscode voor gebruik van persoonsgegevens in wetenschappelijk onderzoek*.

37 Conform de eerste regel van Zook e.a. (2017, p. 2): *Acknowledge that data are people and can do harm.*

38 https://www.eur.nl/fileadmin/ASSETS/UB/Research_Matters/Checklist_DMP_0_2_MD_20140815.pd.

39 Verkrijgbaar via https://aoir.org/ethics/.

- De nieuwe *Algemene Verordening Gegevensbescherming* (AVG). Deze EU-verordening is met ingang van 25 mei 2018 van toepassing. De *Wet bescherming persoonsgegevens* geldt niet meer.

Uit deze bronnen is ons duidelijk geworden dat nog niet is uitgekristalliseerd hoe onderzoekers om moeten gaan met 'gevonden' data die publiek toegankelijk zijn, op internet en sociale media. Tussen en binnen de diverse disciplines wordt hierover verschillend gedacht.

In sommige wetenschappelijke artikelen is weinig terughoudendheid op dit gebied en worden beeldcitaten en foto's van sociale media bijvoorbeeld niet (allemaal) geanonimiseerd (bijvoorbeeld Klausen, 2015; Velayutham, 2017). Ook worden in artikelen soms letterlijke, en dus herleidbare, teksten overgenomen met de gebruikte namen (bijvoorbeeld Awan, 2014; Lauger & Densley, 2018). In veel artikelen waarin publiek toegankelijke gegevens van sociale media worden geanalyseerd, worden (kwantitatieve) resultaten op geaggregeerd niveau besproken (Brown e.a., 2017; LeFebvre & Armstrong, 2016). In meer kwalitatief onderzoek zijn vaak (geanonimiseerde) beeldcitaten opgenomen (bijvoorbeeld Roks, 2017; Haines-Saah e.a., 2015).

Niet alleen de wetenschappelijke literatuur, ook de juridische adviezen die we hebben ingewonnen waren niet eensluidend. Volgens een juridisch adviseur van het Research Data Management (RDM) team van de Erasmus Universiteit worden persoonsgegevens die gebruikers zelf verspreiden via sociale media niet beschermd door Europese privacywetgeving. De redenering hierbij is dat gebruikers bij het aanmaken van een profiel ermee akkoord gaan dat hun profiel publiekelijk beschikbaar wordt en daarmee ook de *posts* die ze via een platform verspreiden. Op het moment dat gebruikers informatie op sociale media plaatsen en hun profiel niet is afgeschermd, behoren zij zich ervan bewust te zijn dat die informatie met de hele wereld zal worden gedeeld, aldus deze juridisch adviseur.

Andere juristen betoogden dat geen (geanonimiseerde) citaten gebruikt mogen worden vanwege schending van privacy. Helder is dat er geen eenduidige juridische en/of ethische consensus is en dat belangen in context moeten worden afgewogen.[40]

Privacy is contextueel en situationeel (Zook e.a., 2017). Grond 4 van de *Algemene Verordening Gegevensbescherming* (AVG) stelt hierover:

40 Dit bleek ook uit de reactie van een senior medewerker van de Autoriteit Persoonsgegevens op de mogelijkheden die wij hem (informeel) voorlegden (persoonlijke communicatie).

> 'Het recht op bescherming van persoonsgegevens heeft geen absolute gelding, maar moet worden beschouwd in relatie tot de functie ervan in de samenleving en moet conform het evenredigheidsbeginsel tegen andere grondrechten worden afgewogen.'

Zo'n afweging gebeurt bijvoorbeeld in een *data protection impact assessment* (DPIA), een hiertoe door de AVG aangewezen instrument. Een DPIA richt zich op de borging van de privacy-principes van de betrokkenen en het formuleren van passende organisatorische en technische maatregelen voor de uitvoering van het onderzoek. Hierbij wordt ook in overweging genomen wat het publiek belang is van het beoogde onderzoek en hoe voorkomen kan worden dat de betrokkenen in dit onderzoek geschaad zouden kunnen worden. Omgekeerd moet ook inzichtelijk worden gemaakt hoe de betrokkenen gebaat zouden kunnen zijn met het betreffende onderzoek.

Wij hebben willen streven naar de balans tussen verschillende belangen van diverse betrokkenen. Bij onze afweging hebben we ook meegenomen dat er personen zijn die hun bericht in de sociale media hebben geplaatst juist om gehoord te worden. Tegenover de privacyrechten van de mensen die berichten en reacties hebben geplaatst zonder de bedoeling dat die berichten ook een jaar later nog gelezen zouden worden en de privacyrechten van de mensen die in die berichten genoemd worden (waaronder ook politiemedewerkers) hebben we ook recht willen doen aan de vrijheid van meningsuiting en aan de stem van mensen die graag zouden hebben gezien dat hun klachten door de politie worden gezien en serieus genomen. Ook hebben wij afgewogen in hoeverre feitelijke schade opgelopen zou kunnen worden.

Hier beschrijven wij hoe we te werk zijn gegaan en welke keuzes we hebben gemaakt voor het onderzoek waarover we in dit hoofdstuk rapporteren. Van tevoren hebben we bepaald welke data nodig waren om te verzamelen, welke mogelijke problemen aan de orde zouden komen en hoe we daar mee om wilden gaan. Dit heeft geleid tot de volgende aanpak bij de dataverzameling:

- We hebben dataverzameling op Twitter, Facebook en Instagram beperkt – principe van dataminimalisatie – tot het verzamelen van berichten en reacties met '#politie' en '@politie' (in §5.1). Wij nemen aan dat voor deze berichten bij uitstek geldt dat de zender door de politie gehoord wilde worden (@) of iets wilde zeggen over de politie (#).[41]

41 Ook sociale-mediaposts vallen onder het juridische leerstuk van de vrijheid van meningsuiting. Belangrijk uitgangspunt daarbij is dat ideeën een bijdrage leveren aan het maatschappelijk debat; deze sociale-mediaposts over de politie doen dat (persoonlijke communicatie juridisch medewerker RDM, EUR).

- We hebben de dataverzameling voor paragraaf 5.3 beperkt tot Facebookpagina's van en beheerd door de politie. De verzamelde berichten zijn openbaar toegankelijke recensies of evaluaties over de politie en aan de politie gericht. Ook hier nemen we aan dat voor deze berichten geldt dat de zender gehoord wilde worden door de politie.
- Voor paragraaf 5.2 hebben we ons in eerste instantie beperkt tot de reacties op de twee oorspronkelijke berichten. Daarnaast zijn berichten in sociale media gezocht die duidelijk in tijd en qua onderwerp (bijvoorbeeld #staandehouding #Typhoon) geplaatst waren.
- We hebben de dataverzameling voor ons onderzoek van berichten op Twitter, Facebook en Instagram (§5.1) beperkt tot alleen 2016. Wij namen aan dat de periode van een kalenderjaar voldoende was om tot een beantwoording van onze onderzoeksvraag te komen (principe van dataminimalisatie).
- We hebben niet ingelogd op (eventuele) eigen accounts en dan berichten verzameld die met deze accounts zijn gedeeld; mensen hebben destijds de berichten dus publiekelijk, met de hele wereld gedeeld (zie Zimmer, 2010).

Onze afwegingen hebben geleid tot de volgende aanpak bij de data-archivering:

- Alle data gebruikt voor paragraaf 5.1 zijn in Excel-bestanden in een beveiligde map geplaatst waartoe alleen de twee onderzoekers en een student-assistent toegang hadden.
- Na afronding van het onderzoek voor paragraaf 5.1 zijn identificatoren als het IP-adres verwijderd.
- Reacties op de berichten in paragraaf 5.2 zijn in Excel- of Word-documenten in een beveiligde map opgeslagen waartoe alleen de twee onderzoekers en een student-assistent toegang hadden.
- Geselecteerde Facebookberichten (§5.3) zijn als beeldcitaten opgeslagen in de vorm van screenshots. Zowel een originele versie is opgeslagen als een geanonimiseerde versie. Deze zijn opgeslagen in een beveiligde map, waartoe alleen het projectteam toegang heeft.

Voor de presentatie van resultaten in dit rapport hebben we besloten gebruik te maken van (beeld)citaten uit de publiekelijk toegankelijke, 'gevonden' data. Deze beeldcitaten zijn zo veel mogelijk geanonimiseerd. Namen, accountfoto's, persoonlijke data en dergelijke zijn gebalkt. Uitzonderingen zijn de twee oorspronkelijke berichten in paragraaf 5.2. Deze zijn niet geanonimiseerd; de schrijvers zijn in verschillende media naar voren getreden en hebben hun namen daarbij gebruikt. Anonimisering zou bovendien vanwege de grote

media-aandacht niet leiden tot niet-herleidbaarheid. In paragraaf 5.2 zijn verder geen beeldcitaten opgenomen, maar zijn reacties geparafraseerd. Immers, de schrijvers van deze reacties hebben deze niet expliciet gericht aan de politie (@politie of op de Facebookpagina van de politie) en gaan ze ook niet (altijd) expliciet over de politie (#politie).

De oorspronkelijke berichten die wij hebben geanonimiseerd zijn met zoekmachines te herleiden naar de originele berichten, tenzij deze verwijderd zijn. We hebben echter gemeend dat de beeldcitaten een krachtiger stem geven aan de uitingen van ongenoegen en daarmee bijdragen aan het publieke belang van dit onderzoek.

We zien als rechtsgrond voor het onderzoek het publiek belang van dit wetenschappelijk onderzoek en denken met het bovenstaande en anonimisering van (beeld)citaten als voldaan te hebben aan waarborg van privacyrechten. We hebben mensen niet gevraagd om *informed consent*, een van de andere rechtsgronden voor de verwerking van persoonsgegevens.

2 Overzicht van interviews

Personen binnen de politie (P)
Interview P1. Teamchef VIK 1 en klachtencoördinator
Interview P2. Teamchef VIK 2
Interview P3. Klachtencoördinator (vervolg van P1)
Interview P4. Klachtbehandelaar 1
Interview P5. Klachtbehandelaar 2
Interview P6. Basisteamchef
Interview P7. Wijkagent 1 (actief op sociale media)
Interview P8. Wijkagent 2
Interview P9. Wijkagent operationeel expert 1
Interview P10. Wijkagent operationeel expert 2
Interview P11. Agent actief op sociale media 1
Interview P12. Agent actief op sociale media 2
Interview P13. Groepsinterview sociale-mediagroep in basisteam (10 deelnemers)
Burgers met klachten (B)
Interview B1. Facebook recensent 1
Interview B2. Facebook recensent 2
Interview B3. Facebook recensent 3
Interview B4: Facebook recensent 4
Interview B5: Facebook recensent 5
Interview B6: Facebook recensent 6
Interview B7. Burger 1
Interview B8. Burger 2
Interview B9. Burger 3
Interview B10. Burger 4
Interview B11. Burger 5
Interview B12. Burger 6
Interview B13. Burger 7
Interview B14. Groepsinterview 1 (3 burgers)
Interview B15. Groepsinterview 2 (3 burgers)
Interview B16. Groepsinterview 3 (2 burgers)
Instanties en personen met kennis over klachten van burgers (K)
Interview K1. Bestuurslid studentenvereniging
Interview K2. Groep jongeren aangesloten bij een jongerenorganisatie
Interview K3. Woonwagenbewoner
Interview K4. Medewerker nachtopvang daklozen
Interview K5. Lid van de LGTB-gemeenschap
Interviews K6 en K7. Twee interviews met een persoon bij Nationale Ombudsman
Interview K8. Vertegenwoordiger Justitieel Klachtenbureau / Rechtswinkel
Interviews K9 en K10. Twee interviews met een vertegenwoordiger van ETHPRO1
Interviews K11 en K12. Twee interviews met een vertegenwoordiger van ETHPRO2
Interview K13. Journalist 1
Interview K14. Journalist 2
Interview K15. Journalist 3
Interview K16. Journalist 4
Interview K17. Vertegenwoordiger van politievakbond

Leden Redactieraad Programma Politie & Wetenschap

Voorzitter prof. em. dr. H.G. van de Bunt
Hoogleraar Criminologie
Erasmus Universiteit Rotterdam

Leden mr. drs. C. Bangma
Landelijk programma Vernieuwend Werken
Politie, Eenheid Midden-Nederland

mr. W.M. de Jongste
Projectbegeleider Wetenschappelijk Onderzoek- en Documentatiecentrum
Ministerie van Justitie en Veiligheid

dr. P.P.H.M. Klerks
Raadadviseur
Parket-Generaal, Openbaar Ministerie

prof. em. dr. P. van Reenen
Van Reenen-Russel Consultancy b.v.
Studie- en Informatiecentrum Mensenrechten (SIM)
Universiteit Utrecht

drs. M.H.M. van Tankeren
Operational auditor/onderzoeker, Politie, Eenheid Den Haag

Secretariaat Programmabureau Politie & Wetenschap
Politieonderwijsraad
Mauritskade 37
2514 HE Den Haag

Postbus 25842
2502 HV Den Haag
www.politieenwetenschap.nl

Uitgaven in de reeks Politiekunde

1. ***Criminaliteit in de virtuele ruimte***
   P. van Amersfoort, L. Smit & M. Rietveld, DSP-groep, Amsterdam/ TNO-FEL, Den Haag, 2002
2. ***Cameratoezicht. Goed bekeken?***
   I. van Leiden & H.B. Ferwerda, Advies- en Onderzoeksgroep Beke, Arnhem, 2002
3. ***De 10 stappen van Publiek-Private Samenwerking (PPS)***
   J.C. Wever, A.A. van Pel & L. Smit, DSP-groep, Amsterdam/TNO-FEL, Den Haag, 2002
4. ***De opbrengst van projecten. Een verkennend onderzoek naar de bijdrage van projecten aan diefstalbestrijding***
   C.J.E. In 't Velt, e.a., NPA-Onderzoeksgroep, LSOP, Apeldoorn, 2003
5. ***Cameratoezicht. De menselijke factor***
   A. Weitenberg, E. Jansen, I. van Leiden, J. Kerstholt & H.B. Ferwerda, Advies- en Onderzoeksgroep Beke, Arnhem/TNO, Soesterberg, 2003
6. ***Jeugdgroepen in beeld. Stappenplan en randvoorwaarden voor de shortlist-methodiek***
   H.B. Ferwerda & A. Kloosterman, Advies- en Onderzoeksgroep Beke & Politieregio Gelderland-Midden, Arnhem, 2004 (vierde druk 2006)
7. ***Hooligans in beeld.Van informatie naar aanpak***
   H.B. Ferwerda & O. Adang, Advies- en Onderzoeksgroep Beke, Arnhem/ Onderzoeksgroep Politieacademie Apeldoorn, 2005
8. ***Richtlijnen auditieve confrontatie***
   J.H. Kerstholt, A.G. van Amelsfoort, E.J.M. Jansen & A.P.A. Broeders, TNO Defensie en Veiligheid, Soesterberg/Politieacademie, Apeldoorn/NFI, Den Haag, 2005
9. ***Niet verschenen***
10. ***De opsporingsfunctie binnen de gebiedsgebonden politiezorg***
    O. Zoomer, IPIT, Instituut voor maatschappelijke veiligheidsvraagstukken, Universiteit Twente, 2006
11. ***Inzoomen en uitzoomen op Zaandam***
    I. van Leiden & H.B. Ferwerda, Advies- en onderzoeksgroep Beke, Arnhem 2006
12. ***Aansprakelijkheidsmanagement politie. Beschrijving, analyse en handreiking***
    E.R. Muller, J.E.M. Polak, C.J.J.M. Stoker m.m.v. M.L. Diepenhorst & S.H.E. Janssen, COT, Instituut voor Veiligheids- en Crisismanagement, Den Haag/Faculteit der Rechtsgeleerdheid Universiteit Leiden, 2006

13. ***Cold cases – een hot issue***
I. van Leiden & H.B. Ferwerda, Advies- en onderzoeksgroep Beke, Arnhem, 2006

14. ***Adrenaline en reflectie. Hoe leren politiemensen op de werkplek?***
A. Beerepoot & G. Walraven e.a., DSP-groep BV, Amsterdam/Walraven onderzoek en advies, 2007

15. ***Tussen aangifte en zaak. Een referentiekader voor het aangifteproces***
W. Landman, L.A.J. Schoenmakers & F. van der Laan, Twynstra Gudde, adviseurs en managers, Amersfoort, 2007

16. ***Baat bij de politie. Een onderzoek naar de opbrengsten voor burgers van het optreden van de politie***
M. Goderie & B. Tierolf, m.m.v. H. Boutellier & F. Dekker, Verwey-Jonker Instituut, Utrecht, 2008

17. ***Hoeveel wordt het vandaag? Een studie naar de kans op voetbalgeweld en het veiligheidsbeleid bij voetbalwedstrijden***
E.J. van der Torre, R.F.J. Spaaij & E.D. Cachet, COT, Instituut voor Veiligheids- en Crisismanagement, Den Haag, 2008

18. ***Overbelast? De administratieve belasting van politiemensen bij de afhandeling van jeugdzaken***
G. Brummelkamp & M. Linssen, EIM, Zoetermeer, 2008

19. ***Geografische daderprofilering. Een inventarisatie van randvoorwaarden en succesfactoren***
G. te Brake & A. Eikelboom, TNO Defensie en Veiligheid, Soesterberg, 2008

20. ***Solosurveillance. Kosten en baten***
S.H. Esselink, J. Broekhuizen & F.M.H.M. Driessen, Bureau Driessen, 2009

21. ***Onderzoek naar de mogelijke meerwaarde van AWARE voor de politie. Ervaringen met een nieuwe aanpak van belaging door ex-partners***
M.Y. Bruinsma, J. van Haaf, R. Römkens & L. Balogh, IVA Beleidsonderzoek en Advies, i.s.m. INTERVICT/Universiteit van Tilburg, 2008

22. ***Gebiedsscan criminaliteit en overlast. Een methodiekbeschrijving***
B. Beke, E. Klein Hofmeijer & P. Versteegh, Bureau Beke, Arnhem, 2008

23. ***Informatiemanagement binnen de politie. Van praktijk tot normatief kader***
V. Bekkers, M. Thaens, G. van Straten & P. Siep; m.m.v. A. Dijkshoorn, Center for Public Innovation, Erasmus Universiteit Rotterdam, 2009

24. ***Nodale praktijken. Empirisch onderzoek naar het nodale politieconcept***
H.B Ferwerda, E.J van der Torre & V. van Bolhuis, Bureau Beke, Arnhem/COT Instituut voor Veiligheids- en Crisismanagement, Den Haag, 2009

25. *Rellen om te rellen. Een studie naar grootschalige openbare-ordeverstoringen en notoire ordeverstoorders*
I. van Leiden, N. Arts & H.B. Ferwerda, Bureau Beke, Arnhem, 2009

26a. *Verbinden van politie- en veiligheidszorg. Politie en partners over signaleren & adviseren*
W. Landman, P. van Beers & F. van der Laan, Twynstra Gudde, Amersfoort, 2009

26b. *Politiepolitiek. Een empirisch onderzoek naar politiële signalering & advisering*
E.J.A. Bervoets, E.J. van der Torre & J. Dobbelaar m.m.v. N. Koeman, COT Instituut voor Veiligheids- en Crisismanagement, Den Haag, 2009

27. *De politie aan zet: de aanpak van veelplegers in Deventer*
I. Bakker & M. Krommendijk, IPIT, Enschede, 2009

28. *Boven de pet? Een onderzoek naar grootschalige ordehandhaving in Nederland*
O.M.J. Adang (redactie), S.E. Bierman, K. Jagernath-Vermeulen, A. Melsen, M.C.J. Nogarede & W.A.J. van Oorschot, Politieacademie, Apeldoorn, 2009

29. *Rellen in Ondiep. Ontstaan en afhandeling van grootschalige ordeverstoring in een Utrechtse achterstandswijk*
G.J.M. van den Brink, M.Y. Bruinsma (redactie), L.J. de Graaf, M.J. van Hulst, M.P.C.M. Jochoms, M. van de Klomp, S.R.F. Mali, H. Quint, M. Siesling, G.H. Vogel, Politieacademie, Apeldoorn, 2010

30. *Burgerparticipatie in de opsporing. Een onderzoek naar aard, werkwijzen en opbrengsten*
A. Cornelissens & H. Ferwerda (redactie), met medewerking van I. van Leiden, N. Arts & T. van Ham, Bureau Beke, Arnhem, 2010

31. *Poortwachters van de politie. Meldkamers in dagelijks perspectief*
J. Kuppens, E.J.A. Bervoets & H. Ferwerda, Bureau Beke, Arnhem & COT, Den Haag, 2010

32. *Het integriteitsbeleid van de Nederlandse politie: wat er is en wat ertoe doet*
M.H.M. van Tankeren, Onderzoeksgroep Integriteit van Bestuur, Vrije Universiteit Amsterdam, 2010

33. *Civiele politie op vredesmissie. Uitzendervaringen van Nederlandse politiefunctionarissen*
H. Sollie, Universiteit Twente, Enschede, 2010

34. *Ten strijde tegen overlast. Jongerenoverlast op straat: is de Engelse aanpak geschikt voor Nederland?*
M.L. Koemans, Universteit Leiden, 2010

35. ***Het districtelijk opsporingsproces; de black box geopend***
R.M. Kouwenhoven, R.J. Morée &. P. van Beers, Twynstra Gudde, Amersfoort, 2010

36. ***Balanceren tussen alert maken en onrust voorkomen. Publiekscommunicatie over seriële schokkende incidenten (casestudy Lelystad)***
A.J.E. van Hoek, m.m.v. P.F. van Soomeren, M.D. Abraham & J. de Kleuver, DSP-groep, Amsterdam, 2011

37. ***Sturing van blauw. Een onderzoek naar operationele sturing in de basispolitiezorg***
W. Landman, m.m.v. M. Malipaard, Twynstra Gudde, Amersfoort, 2011

38. ***Onder het oppervlak. Een onderzoek naar ontwikkelingen en (a)select optreden rond preventief fouilleren***
J. Kuppens, B. Bremmers, E. van den Brink, K. Ammerlaan & H.B. Ferwerda, m.m.v. E.J. van der Torre, Bureau Beke, Arnhem/COT, Den Haag, 2011

39. ***Naar eigen inzicht? Een onderzoek naar beoordelingsruimte van en grenzen aan de identiteitscontrole***
J. Kuppens, B. Bremmers, K. Ammerlaan & E. van den Brink, Bureau Beke, Arnhem/COT, Den Haag, 2011

40. ***Toezicht op zedendelinquenten door de politie in samenwerking met de reclassering***
H.G. van de Bunt, N.L. Holvast & J. Plaisier, Erasmus Universiteit, Rotterdam/Impact R&D, Amsterdam, 2012

41. ***Daders over cameratoezicht***
H.G.A. van Schijndel, A. Schreijenberg, G.H.J. Homburg & S. Dekkers, Regioplan Beleidsonderzoek, Amsterdam, 2012

42. ***Aanspreken op straat. Het werk van de straatcoach in al zijn verschijningsvormen***
L. Loef, K. Schaafsma & N. Hilhorst, DSP-groep, Amsterdam, 2012

43. ***De organisatie van de opsporing van cybercrime door de Nederlandse politie***
N. Struiksma, C.N.J. de Vey Mestdagh & H.B. Winter, Pro Facto, Groningen/Kees de Vey Mestdagh, Groningen, 2012

44. ***Politie in de netwerksamenleving. De opbrengst van de politiële netwerkfunctie voor de kerntaken opsporing en handhaving openbare orde en de sturing hierop in de gebiedsgebonden politiezorg***
I. Helsloot, J. Groenendaal & E.C. Warners, Crisislab, Renswoude, 2012

45. ***Tegenspraak in de opsporing.Verslag van een onderzoek***
R. Salet & J.B. Terpstra, Radboud Universiteit Nijmegen, 2012

46. *Tunnelvisie op tunnelvisie? Een verkennend en experimenteel onderzoek naar de besluitvorming door VKL-teams met betrekking tot het onderkennen van tunnelvisie en andere procesaspecten*
I. Helsloot, J. Groenendaal & B. van 't Padje, Crisislab, Renswoude, 2012

47. *M.-waarde. Een onderzoek naar de bijdrage van Meld Misdaad Anoniem aan de politionele opsporing*
M.C. van Kuik, S. Boes, N. Kop, M. den Hengst-Bruggeling, T. van Ham & H. Ferwerda, Politieacademie, Apeldoorn/Bureau Beke, Arnhem, 2012

48. *Seriebrandstichters. Een verkennend onderzoek naar daderkenmerken en delictpatronen*
Y. Schoenmakers, A. van Wijk & T. van Ham, Bureau Beke, Arnhem, 2012

49. *Van wie is de straat? Methodiek en lessen voor de politie om ongrijpbare veiligheidsfenomenen grijpbaar te maken – op basis van vijf praktijkcasus*
H. Ferwerda, T. van Ham, B. Bremmers, K. Tijhof & M. Grotens, Bureau Beke, Arnhem, 2013

50. *Recherchesamenwerking in de Euregio Maas-Rijn. Knooppunten, knelpunten en kansen*
H. Nelen, M. Peters & M. Vanderhallen, Politieacademie, Apeldoorn/Universiteit Maastricht, 2013

51. *De operationele politiebriefing onderzocht. Een onderzoek naar de effectiviteit van de operationele politiebriefing*
A. Scholtens, J. Groenendaal & I. Helsloot, Crisislab, Renswoude 2013

51a. *De operationele politiebriefing onderzocht (2). Een actie(vervolg)onderzoek om tot een effectievere politiebriefing te komen*
A. Scholtens, Crisislab, Renswoude 2015

52. *Sociale media: factor van invloed op onrustsituaties?*
R.H. Johannink, I. Gorissen & N.K. van As, Politieacademie Apeldoorn/VDMMP, Houten, 2013

53. *De terugkeer van zedendelinquenten in de wijk*
C.E. Huls & J.G. Brouwer, Politieacademie, Apeldoorn/Rijksuniversiteit Groningen/Centrum voor Openbare Orde en Veiligheid, Groningen, 2013

54. *Van meld- naar aantoonplicht. Een onderzoek naar een systeem van digitale surveillance*
C. Veen & J.G. Brouwer, Politieacademie, Apeldoorn/Rijksuniversiteit Groningen, 2013

55. *Heterdaadkracht in twee Haagse pilotgebieden*
B. van Dijk, J.B. Terpstra & P. Hulshof, Politieacademie, Apeldoorn/DSP-groep, Amsterdam, 2013

56. *Inzet op Maat. Onderzoek naar kenmerken en mogelijkheden van duurzame inzetbaarheid van oudere medewerkers*
H. de Blouw, I.R. Kolkhuis Tanke & C.C. Sprenger, Politieacademie, Apeldoorn, 2013

57. *Interventies in de opsporing. Impulsen in kwaliteit en effectiviteit van het opsporingsproces*
R.M. Kouwenhoven, R.J. Morée & P. van Beers, Twynstra Gudde, Amersfoort, 2013

58. *De plaats delict in beeld. Fotografie in de dagelijkse en gesimuleerde praktijk*
G. Vanderveen & J. Roosma, Instituut voor Strafrecht & Criminologie, Universiteit Leiden, 2013

59. *Jeugdgroepen van toen. Een casusonderzoek naar de leden van drie criminele jeugdgroepen uit het einde van de vorige eeuw*
H. Ferwerda, B. Beke & E. Bervoets, Bureau Beke, Arnhem/Beke Advies, Arnhem/LokaleZaken, Rotterdam, 2013

60. *Tussen hei en hoofdbureau. Leiderschapsontwikkeling bij de politie*
W. Landman, M. Brussen & F. van der Laan, Twynstra Gudde, Amersfoort, 2013

61. *Gemeentelijk blauw. Het dagelijks werk van gemeentelijke handhavers in beeld*
E. Bervoets, J. Bik & M. de Groot, LokaleZaken, Rotterdam, 2013

62. *Excessief geweld op en om de voetbalvelden. Praktijkonderzoek naar omvang, ernst en aanpak van 'voetbalgeweld'*
P. Duijvestijn, B. van Dijk, P. van Egmond, M. de Groot, D. van Sommeren & A. Verwest, DSP-groep, Amsterdam, 2013

63. *Beeld van gezag bij de politie. Maatschappelijke verbeelding en de impact van gezagsbeelden op burgers*
H. de Mare, B. Mali, M. Bleecke & G. van den Brink, m.m.v. Motivaction, Tilburg University, Stichting IVMV, Leiden, 2014

64. *Informatiegestuurde dienders. Informatiesturing tussen theorie en praktijk*
A. van Sluis, P. Siep, V. Bekkers, m.m.v. M. Thaens & G. Straten, Center for Public Innovation, Erasmus Universiteit, Rotterdam, 2014

65. *Hard op weg. Onderzoek aanpak verkeersveelplegers*
B. Bieleman, M. Boendermaker, R. Mennes & J. Snippe, INTRAVAL, Groningen/Rotterdam, 2014

66. Tussen hulp en hype. De inzet van opsporingsberichtgeving in ontvoeringszaken
Y.M.M. Schoenmakers, J.V.O.R. Doekhie & J.C. Knotter, Yvette Schoenmakers Onderzoek en advies, Weesp, 2014

67. Nachtdienst bij de politie en verkeersveiligheid. Onderzoek naar ervaringen van politieagenten met verkeersonveiligheid in woon-werkverkeer na de nachtdienst
P. Boekhoorn, BBSO, Nijmegen, 2014

68. Buit van woninginbraak. Onderzoek onder inbrekers en helers
J. Snippe, M. Sijtstra, R. Mennes & B. Bieleman, INTRAVAL, Groningen/Rotterdam, 2014

69. Privaat blauw. Portiers, evenementbeveiligers en voetbalstewards op risicovolle locaties en tijdens risicovolle momenten
E. Bervoets & S. Eijgenraam, LokaleZaken, Rotterdam, 2014

70. Met grof geschut. Reconstructie van een moordonderzoek binnen de criminele woonwagenwereld
I. van Leiden, B. Bremmers & H. Ferwerda, Bureau Beke, Arnhem, 2014

71. Met fluwelen handschoenen? Politie en de omgang met verwarde personen in Amsterdam
J. Kuppens, T. Appelman, T. van Ham & A. van Wijk, Bureau Beke, Arnhem, 2015

72a. Vermisten op de kaart. Aard en omvang van langdurige vermissingen
I. van Leiden & M. Hardeman, Bureau Beke, Arnhem, 2015

73. Van intel tot operatie. De impact van veiligheidsanalisten bij de aanpak van misdaad
M. den Hengst, M. Bruinsma, Y. Schoenmakers, W. Niepce, Bureau Bruinsma, Tilburg, 2015

74. De bestuurlijke rapportage. Gezamenlijke inspanning in de aanpak van (georganiseerde) criminaliteit en overlast
I. Gorissen, m.m.v. R.H. Johannink, PBLQ, Den Haag, 2015

75. De aangifte van delicten bij de multichannelstrategie van de politie
P. Boekhoorn & J. Tolsma, Bureau Boekhoorn/Radboud Universiteit, Nijmegen, 2016

76. Die pakken we toch niet op? Afstemming tussen politie en Openbaar Ministerie in zaken van veelvoorkomende aangiftecriminaliteit
R. Kouwenhoven & L. Kleijer-Kool, Twynstra Gudde, Amersfoort, 2016

77. ***Het real-time informeren van noodhulpeenheden. Een onderzoek naar de RTI-functie om frontlijnpolitiefunctionarissen snel te voorzien van relevante informatie***
A. Scholtens, M. den Hengst & R. Waterreus, Crisislab, Renswoude/Politieacademie, Apeldoorn, 2016

78. ***Hoe lang kun je 'schijt hebben'? Dertien desisters uit criminele jeugdgroepen aan het woord***
C.E. Hoogeveen, A.E. van Burik & B.J. de Jong, m.m.v. E.M. Klooster, Bureau Alpha, 's-Hertogenbosch/VanMontfoort, Woerden, 2016

79. ***Onbenutte kansen. Een onderzoek naar het gebruik van restinformatie in de opsporing***
A. van Wijk & L. Scholten, m.m.v. B. Bremmers, Bureau Beke, Arnhem, 2016

80. ***Verbale leugendetectie-wizards***
G. Bogaard & E.H. Meijer, Maastricht University, Maastricht, 2016

81. ***Mensenhandel in de prostitutie opsporen zonder aangifte? Een vervolgonderzoek om de doorzettingsmacht van de politie te verduidelijken***
M. Goderie, m.m.v. R. Kool, Goderie Onderzoek, Klarenbeek, 2016

82. ***De onvindbaren. Op zoek naar voortvluchtige veroordeelden in Nederland***
Y. Schoenmakers, I. de Groot, J. van Zanten, A. van Rooyen & J. Baars, Yvette Schoenmakers onderzoek & advies, Amsterdam, 2017

83. ***Elke dump is een plaats delict. Dumping en lozing van synthetisch drugsafval: verschijningsvormen en politieaanpak***
Y. Schoenmakers, S. Mehlbaum, M. Everartz & C. Poelarends, Yvette Schoenmakers onderzoek & advies, Amsterdam, 2016

84. ***Naar handhaafbare noodbevelen en noodverordeningen. Een analyse van het gemeentelijke noodrecht***
A.J. Wierenga, C. Post & J. Koornstra, Rijksuniversiteit Groningen, Centrum voor Openbare Orde en Veiligheid, 2016

85. ***Vermisten op het spoor. Rechercheren naar langdurige vermissingen***
I. van Leiden & M. Hardeman, Bureau Beke, Arnhem, 2017

86. ***De aard van het beestje. Kenmerken en achtergronden van dierenmishandelaars***
A. van Wijk & M. Hardeman, Bureau Beke, Arnhem, 2017

87. ***Modus operandi van de recherche. De rechercheprakt**ijk in moord- en verkrachtingszaken***
A. van Wijk, I. van Leiden & M. Hardeman, Bureau Beke, Arnhem, 2017

88. ***Over grenzen in de sport. De rol van de politie in de aanpak van seksueel grensoverschrijdend gedrag in de sport in samenwerking met relevante partners***
A. van Wijk, M. Hardeman, L. Scholten & M. Olfers, Vrije Universiteit Amsterdam, Bureau Beke, Arnhem, 2017

89. ***Defensiehulp. Legergroene bijstand aan de politie bij handhaving van de rechtsorde***
E. Bervoets, m.m.v. S. Eijgenraam, T. Dijkhuizen & J. van de Werken, Bureau Bervoets, Amersfoort, 2017

90. ***Tussen onder en boven. Productie en distributie van softdrugs in Noord-Nederland***
J. Snippe, R. Mennes, M. Sijtstra & B. Bieleman, Intraval, Groningen/Rotterdam, 2017

91. ***Vechten op afspraak. Inzicht in het fenomeen en input voor de ontwikkeling van een politiestrategie***
T. van Ham, L. Scholten, A. Lenders & H. Ferwerda, Bureau Beke, Arnhem, 2018

92. ***Notoire straten. Over de lokale inbedding van georganiseerde criminaliteit***
S. Mehlbaum, Y. Schoenmakers & J. van Zanten, Mehlbaum Onderzoek, Amsterdam, 2018

93. ***Ondermijning door criminele 'weldoeners'***
M. Bruinsma, R. Ceulen & T. Spapens, m.m.v. C. Deij, Tilburg University, Tilburg/Bureau Bruinsma, Tilburg, 2018

94. ***Kiezen voor politie. Een onderzoek onder mbo-studenten met een migratie-achtergrond in het veiligheidsdomein***
S. de Winter-Koçak, E. Klooster & M. Day, m.m.v. S. Mehlbaum, M. van Vugt & K. Leschonski, Verwey-Jonker Instituut, Utrecht, 2018

95. ***Doe-het-zelf-surveillance. Een onderzoek naar de werking en effecten van WhatsApp-buurtgroepen***
S. Mehlbaum & R. van Steden, m.m.v. M. van Dijk, Vrije Universiteit Amsterdam, Mehlbaum Onderzoek, Amsterdam, 2018