



25-5-2007



You never get a second  
chance to make a First  
impression.

*Onthaal als uithangbord van de gehele geïntegreerde Politie*

---

# You never get a second chance to make a First impression.

*Onthaal als uithangbord van de gehele geïntegreerde Politie*

## Wettelijke basis<sup>i</sup>

---

Het onthaal en de wijze waarop het onthaal van “klanten”, belanghebbenden en autoriteiten bij de Geïntegreerde Politie georganiseerd wordt, zal in grote mate de graad van tevredenheid van diegene die met de politie contact zoekt, na de afhandeling, bepalen. Teneinde een zo hoog mogelijke tevredenheid te bekomen, kan men werken op drie gebieden:

- De bereikbaarheid van de politie;
- De aanspreekbaarheid van de politie
- De kwaliteit van de geboden service.

Bij de grootschalige reorganisatie van ons politiestel heeft de wetgever duidelijk rekening gehouden met deze principes. Zo bepaalt hij in het Koninklijk Besluit van 17 september 2001<sup>1</sup> en in een ministeriële omzendbrief<sup>2</sup> de normen waaraan de functionaliteit onthaal minimaal dient te voldoen.

De functionaliteit onthaal bestaat niet enkel uit het ontvangen en opvangen van burgers die zich in persoon wenden tot de politie, maar omvat eveneens uit het te woord staan en reageren op telefonische, schriftelijke en zelfs digitale manieren van contactname. Al deze vormen van onthaal moeten worden afgestemd op de noden en verwachtingen van de bevolking.

Wat de bereikbaarheid betreft voorziet de wet dat er minimum per gemeente een onthaalpunt moet georganiseerd worden dat een significant aantal uren per week moet toegankelijk zijn. Binnen elke politiezone moet een onthaalpunt minimaal 12 uur per dag voor het publiek geopend zijn.

---

<sup>1</sup> KB van 17september 2001 houdende de organisatie- en werkingsnormen van de lokale politie met het oog op het waarborgen van een minimale gelijkwaardige dienstverlening aan de bevolking.

<sup>2</sup> M.O. PLP 10 inzake de organisatie- en werkingsnormen van de lokale politie met het oog op het waarborgen van een minimale gelijkwaardige dienstverlening aan de bevolking

---

## Praktische organisatie van het onthaal

---

### Externe Oriëntering

De onthaalfunctie is bij uitstek extern gericht. Zo werden de openingsuren aangepast aan de noden van de klant, t.t.z. niet enkel tijdens de kantooruren, maar ook 's avonds.

Op het onthaal is ook veel ruimte voorzien voor info-verstrekking, dit zowel d.m.v. elektronische panelen als d.m.v. klassieke prikboards en infozuilen.

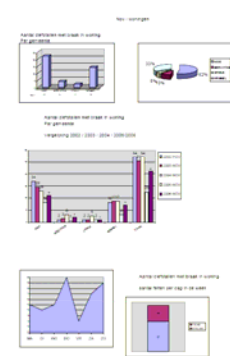
### PARTNERSHIPS

Daar waar verschillende diensten onder één dak samengebracht zijn, bv Politie & Brandweer, Gemeentelijke administratie & Politie en zoverder, moet het mogelijk zijn capaciteit te besparen om het onthaal gezamenlijk te organiseren, voor zover het enkel om de receptie en doorverwijzing naar de meest geschikte medewerker betreft natuurlijk.

Deze verregaande vorm van samenwerking is echter nog niet in uitvoering, maar verkennende gesprekken met onze partners vonden reeds plaats.



### ACCOUNTABILITY



Om onze extern gerichtheid extra in de verf te zetten houden wij er als politiedienst aan om duidelijk rekenschap af te leggen aan onze "stakeholders". Dit gebeurt jaarlijks aan de Politieraad, Halfjaarlijks aan de zonale veiligheidsraad, maandelijks aan het politiecollege en dagelijks aan de korpschef.

## Bijdrage Excellente Politiezorg

---

### LEADERSHIP

Binnen onze politiezone heeft de korpsleiding en de Politieraad ervoor geopteerd de normen qua bereikbaarheid ruimschoots uit te breiden. Zo is er naast de onthaalpunten in de verschillende gemeenten eveneens een onthaalpunt in een belangrijke deelgemeente voorzien.

Op het hoofdcommissariaat is een permanent onthaalpunt (24/7) voorzien op het hoofdcommissariaat. Hier kan men dag en nacht terecht en is er een minimumbezetting van 2 politiemensen voorzien. Gedurende de bureeluren geschiedt de eerste opvang door een burger.

### STRATEGIE & BELEID

#### *Inrichting*



Bij het inrichten van het onthaal moet soms een keuze gemaakt worden tussen enerzijds klantvriendelijkheid en anderzijds de veiligheid van het personeel. In onze politiezone is er geopteerd om in de onthaalinfrastuctuur enige veiligheid voor het

---

personeel te voorzien door het gebruik van gewapend glas en het creëren van verschillende veiligheidszones:

- Vrije toegang voor het publiek
- Voor het publiek toegankelijk mits begeleiding
- Veiligheidszone

De inkomhal en wachtruimte zijn dermate ingericht dat er een zekere gastvrijheid en rust vanuit gaat. Zo wordt er gebruik gemaakt van aanplantingen en comfortabel meubilair, er is zelfs een speelhoek voor kinderen voorzien. Verder is er een informatiezuil die het publiek inlicht over de op stapel staande acties, wegwerkzaamheden, openbaar vervoer, ...

### *Bereikbaarheid*

Om de bereikbaarheid nog te vergroten is de politiezone een samenwerkingsakkoord met het openbaar vervoer<sup>3</sup> aangegaan. In dit protocol engageert de inrichter van het openbaar vervoer zich tot het installeren van een bushalte aan het hoofdcommissariaat, zodanig dat het publiek zonder enig probleem gebruik kan maken van het openbaar vervoer. De politie op haar beurt verbindt zich ertoe om voor dienstverplaatsingen binnen de politiezone (gratis) gebruik te maken van het openbaar vervoer. Dit verhoogt het gevoel van veiligheid van de busreizigers en –chauffeur aanzienlijk. Tevens verhoogt dit de aanspreekbaarheid van de politiedienst.



### *Digitaal meldpunt*

In het huidige digitale tijdperk is onze politiezone tevens een voortrekker in wat met het e-loket is beginnen noemen. Lang voor de testperiode en de implementatie van dit e-loket, bestond er binnen de politiezone AMOW reeds een digitaal meldpunt waarop het publiek feiten van “kleine” criminaliteit kan melden. Voor zover wettelijk mogelijk worden deze meldingen ook digitaal (meestal per e-mail) afgewerkt, inclusief het opstellen van de nodige (vereenvoudigde) processen-verbaal

## MEDEWERKERS

Hoewel de onthaalfunctie als zelfstandige functionaliteit georganiseerd wordt, wordt deze functie in wezen door elke medewerker die met het publiek in contact komt, hetzij als wijkagent,

---

<sup>3</sup> Protocol met DE LIJN

interventieagent of rechercheur, uitgeoefend. Bij dit eerste contact fungeert de individuele politieagent als uithangbord en visitekaartje van de gehele politie. De kwaliteit van dit eerste contact zal zijn weerspiegeling vinden in alle verdere contacten met al de mogelijk verschillende diensten van de politie.

Operationele medewerkers beschouwen soms het onthaalwerk als “minderwaardig” ten overstaan van bv recherche- of interventiewerk wordt beschouwd. Niets is echter minder waar. Bij de selectie van het personeel dat hoofdzakelijk met onthaal belast zal worden, moet derhalve rekening gehouden worden met het bewustzijn dat bij hen leeft van het feit dat zij het uithangbord zijn. Dit bewustzijn zal dan ook blijken uit hun attitude en lichaamstaal bij de contacten met het publiek.

## PROCESSEN

### Meten is weten

CAPACITEITSBESTEDING 2006						
PZ	Amov	Periode		Jan-Jun		
<b>BRUTO CAPACITEIT</b>						
Onbeschikbaar-totaal		26710	19,32	← (% t.o.v. bruto-capaciteit)		
Afdeling uit		0	0,00	←		
Verlof		12912	9,34	←		
AGR		6920	5,01	←		
Andere		6878	4,98	←		
<b>NETTO CAPACITEIT</b>		<b>111526</b>	<b>80,68</b>	← (% t.o.v. bruto-capaciteit)		
<b>I. PRIMAIRE PROCESSEN</b>						
		o/tl	% mediaal t.o.v. personeelcapaciteit	gemiddeld % alle PZ	o/tl WE-uren	o/tl nachturen
<b>1. ONTHAAL</b>		14892	13,35	10,60	2410	3774
<b>2. INTERVENTIE</b>						
Dispatching		1323	1,18	1,35	209	601
Interventieploegen		20026	17,95	23,34	5395	8799
Andere interventie		1934	1,73	3,97	118	69
Subtotaal interventie		23283	20,88	28,66	5842	9455
<b>3. WIJKWERKING</b>		22189	19,90	12,65	1638	2253
<b>4. LOKALE RECHERCHE</b>		10099	9,06	0,55	636	415
<b>5. APO</b>		2854	2,56	2,42	0	26
<b>6. LOKALE ORDEHANDHAVING</b>		3278	2,94	1,61	1972	315
<b>7. VERKEER</b>						

Een goed georganiseerd onthaal, meestal permanent toegankelijk is soms het slachtoffer van eigen succes. Bewoners van buiten de politiezone komen bij een goed bereikbare en aanspreekbare dienst, aangifte doen van feiten gepleegd buiten de politiezone. Dit meten verschaft ons een instrument dat kan gebruikt worden om partners van omliggende politiezones tot bijvoorbeeld een uitbreiding van de openingsuren te sensibiliseren.

Het onthaalpersoneel wordt echter op het hart gedrukt dit instrument niet te misbruiken. Hen wordt opgedragen, ongeacht de woonplaats van de bezoeker, ongeacht de plaats van de feiten, deze kwaliteitsvol verder te helpen.

### Wachttijden

Het publiek als klant beschouwt zichzelf als koning, en terecht. Daarom wordt er gestreefd naar wachttijd NUL. Het is uit het oogpunt van de dienstverlening belangrijk dat de opvang snel en efficiënt gebeurt. Daarom zal iemand aan de balie onmiddellijk contact zoeken met de bezoeker en ervoor zorgen dat deze efficiënt en effectief doorverwezen wordt naar de juiste dienst. Op deze manier zal de graad van tevredenheid bij de rechtzoekende aanzienlijk verhogen.

## WAARDERING PERSONEEL

Een goed onthaal heeft niet enkel voor de klant zijn voordelen. Het eigen personeel zal het waarderen een “tevreden klant” over de vloer te krijgen, eerder dan een mistevreden klant die na vele tussenstations uiteindelijk bij de juiste persoon of dienst terecht is gekomen.

In het licht van het ‘voeden’ van de gerechtelijke informatiestroom kan het belang van deze tevreden klant, burger of dienstenafnemer als partner en potentiële bron van informatie, bijgevolg niet genoeg benadrukt worden.

## WAARDERING VAN DE KLANT

Daar waar het bij andere functionaliteiten niet evident is om de tevredenheid van de klant te meten, is dit bij het onthaal redelijk eenvoudig. Dit kan bijvoorbeeld door middel van een klantenbevraging, adres en identiteit zijn immers gekend.

Ook de opvolging van eventuele klachten moet sterk uitgebouwd worden. Elke klacht is immers gratis informatie over hoe we onze dienstverlening kunnen verbeteren.

---

## BESLUIT

---

***“EEN MILJOEN KLANTEN DIE MOET JE VERDIENEN, ELKE DAG”***

***“WIJ KEREN TEVREDEN TERUG”***

Enige jaren geleden waren dit reclameslogans waarvan een winkelketen gebruik maakte. Deze zijn onverkort even waar voor onze politiewerking

---

### <sup>i</sup> Bronnen:

Derde evaluatierapport van de commissie De Ruyver  
Protocol PZ AMOW / DE LIJN  
Zonaal Veiligheidsplan van de politiezone AMOW