


Procesarchitectuur van de Belgische lokale politie

CGL - Directie relaties met de Lokale Politie
Peter Van Haken
M.-Dominique Willocx

September 2008 

VOORWOORD

Deze procesarchitectuur is het product van een werkgroep van de lokale politie. Vertegenwoordigers van 18 politiezones en van de Vaste Commissie voor de lokale politie namen deel aan dit traject. Wij wensen hen uitdrukkelijk te bedanken voor hun inbreng en inzet.

PZ ARLON
PZ BERINGEN/HAM/TESSENDERLO
PZ DILBEEK
PZ Geel/Laakdal/Meerhout

PZ GENT
PZ GRENS-LEIE (Ledegem/Menen/Wevelgem)
PZ HAACHT (Boortmeerbeek/Haacht/Keerbergen)
PZ HAUTE-MEUSE
PZ HEKLA (Aartselaar/Edegem/Hove/Kontich/Lint)
PZ KOUTER (Gistel/Ichtegem/Jabbeke/Oudenburg/Torhout)
PZ LIEGE
PZ NINOVE
PZ NAMUR
PZ NOORDOOST LIMBURG (Bocholt/Bree/Kinrooi/Meeuwen-Gruitrode)
PZ SEMOIS ET LESSE
PZ STAVELLOT MALMEDY
PZ LES TRIEUX
PZ WATERLOO
DE VASTE COMMISSIE VOOR DE LOKALE POLITIE
COORDINATIE EN STEUNDIRECTIE BRUSSEL-ASSE
DIRECTIE RELATIES MET DE LOKALE POLITIE

Thierry GOFETTE en Danny STOFFEL
Eric Raeymakers
Ellen VALCKENBORGH
Korpschef Eddie HENDRICKX, Liesbet TRIMPENEERS
en Greet VANDEPERRE
John MONSECOUR en Hendrik SANCTORUM
Dany LOGIE en Thierry VANDERROOST
Patrick VERCOUTERE
Korpschef Bernard DEHON en Benoît SONVEAU
Patrick CRABBE en Laurens DE RYNCK
Johan PEENE
Nathalie VERDAY en Joëlle VANBLAERE
Gerrit RAES
Thierry DUCHATELET
Guido BEYNSBERGER
Vincent LEONARD en Catherine DOUNY
Bosco RENTMEISTER
Geneviève PURNODE
Michel VAN DE WAELE
Wim GEENS en Paul SPAENS
Jean-Pierre BERGMANS
Peter VAN HAKEN en Dominique WILLOCX

We hebben ook rekening gehouden met ervaringen van collega's uit het buitenland, meerbepaald de politie van Quebec en Nederland. Hun adviezen, en soms ook deelname aan de werksessies, hebben ons mee op weg gezet. Waarvoor dank!

Voorziening voor Product en Procesontwikkeling, Politie Nederland
REGIOKORPS ZUID-LIMBURG

Ab SPAAN
Math AGELINK

Procesarchitectuur van de Belgische lokale politie

LEESWIJZER.....	4
HOOFDSTUK 1 : DE SLUIER VAN PROCESSEN GELICHT	5
DEEL 1: RELEVANTE BEGRIPPEN	5
Wat is een proces	5
Verschillende soorten processen	6
Definitie van een procesarchitectuur.....	6
Nut van de procesarchitectuur.....	6
DEEL 2 : VERBANDEN MET DE VISIE OP EXCELLENTE POLITIEZORG	7
DEEL 3 : FUNDAMENTELE UITGANGSPUNTEN VAN HET ONTWERP	9
Resultaatgerichtheid / klantgerichtheid/ externe gerichtheid van de organisatie.....	9
Intern partnerschap / Samenwerking en Transparantie.....	9
Leiderschap met lef (het bepalen van de koers en het maken van de vertaling).....	10
HOOFDSTUK 2 : AFBAKENING VAN DE PROCESSEN	11
DEEL 1: DE METHODE	11
Voorstellingswijze	11
Werkwijze	11
DEEL 2: AFBAKENING VAN DE PRIMAIRE PROCESSEN	16
Onthalen en behandelen van (initiële klachten en) aangiften	19
Navolgend onderzoeken.....	21
Noodhulp verlenen.....	23
Gebeurtenissen beheren	25
Toezien en handhaven.....	27
Informereren en adviseren.....	30

LEESWIJZER

Het werken met processen staat centraal in het EFQM-denken. Voor velen blijven de processen van de organisatie echter nog vaag. Dit bleek ook tijdens de sessies van de cursus ‘OrderingsMethodiek Processen’ ⁽¹⁾ waar de vraag rees naar een overzicht van de processen van de lokale politie. Met dit document willen we een antwoord bieden op deze verwachtingen. We willen een **herkenbaar en breed** raamwerk maken voor 196 politiezones, ongeacht hun grootte of specificiteiten.

Het was dan ook essentieel om eerst (meer) **duidelijkheid** te verschaffen over processen en procesgericht werken. Hoofdstuk 1, opgevat in drie delen, heeft daardoor een ambitieuze titel: ‘De sluier van processen gelicht’. Deel 1 geeft toelichting over een aantal **essentiële begrippen** zoals de definitie van een proces, de verschillende soorten processen en hun verband met de missie en de procesarchitectuur als algemeen overzicht.

Bij het identificeren van processen werden bewust keuzes gemaakt. De belangrijkste was wellicht om processen te onderscheiden op basis van een specifieke behoefte en bijgevolg toegevoegde waarde voor een klant. Deze en andere **uitgangspunten van het ontwerp** komen aan bod in deel 2. Het gaat vooral om fundamentele principes van ‘Optimale Bedrijfsvoering’ en het EFQM-model.

Alle geïdentificeerde processen werden ook bekeken vanuit het oogpunt van **Excellente Politiezorg** ⁽²⁾ en haar 3 basisfundamenten: de **Gemeenschapsgerichte Politiezorg** (GGPZ), de **Optimale Bedrijfsvoering** (EFQM-Managementmodel België) en de **Informatiegestuurde Politiezorg**. Tot nu toe werden de verbanden tussen de eerste twee fundamenten en de procesarchitectuur uitgewerkt. De linken met IGPZ dienen nog verduidelijkt te worden.

Deze architectuur is dus bewust geen kopie geworden van bestaande procesarchitecturen maar een **product op ‘maat’** dat rekening houdt met de eigen identiteit van de Belgische lokale politie (haar klanten, specifieke wetgeving en politiemodel). Met een aantal verregaande gevolgen voor dit project: een stapsgewijze aanpak, een grondige inhoudelijke reflectie en geen strakke tijdslijnen. En vooral het werk van een uitgebreide groep van politiezones.

Het resultaat - de afgebakende processen - ontdekt u in hoofdstuk 2. Deel 1 ervan richt zich op de **methode** die stapsgewijs gevolgd werd om vanuit de missie processen te identificeren. In delen 2,3,4 worden vervolgens de **primaire, ondersteunende en besturingsprocessen** weergegeven. Elk proces wordt er voorgesteld aan de hand van een schema van werkwoorden en producten, de elementaire bouwstenen van OMP. Deze schema's zijn bedoeld als handreiking voor de procesarchitecten bij het uitschrijven van processen. Telkens werd er tekst toegevoegd waaruit blijkt waar het proces om draait. Geen technische en gedetailleerde tekening hier, maar wel een toelichting die bevattelijk is voor iedereen.

Dit document is de eerste procesarchitectuur voor de lokale politie. Ongetwijfeld zullen er nog versies volgen. De maatschappij is immers in beweging en verlangt van haar politie een grote flexibiliteit en aanpassingsvermogen. Uw reacties naar aanleiding van dit document zijn welkom . U kan ons bellen (02/644.89.24) of een emailtje zenden (peter.vanhaken.8209@police.be).

(1) ‘Orderingsmethodiek Processen’ (OMP) is een methodiek om de processen van een organisatie te beschrijven. De politieschool PLOT Limburg organiseert een driedaagse voortgezette opleiding ‘Procesgericht werken: het identificeren, ontwerpen, invoeren van processen aan de hand van Orderingsmethodiek Processen

(2) ‘Naar een Excellente Politiezorg: Willy Bruggeman, Jean-Marie Van Branteghem, Dirk van Nuffel, 24 mei 2007, Politea

HOOFDSTUK 1 : DE SLUIER VAN PROCESSEN GELICHT

ALLES WAT U WOU WETEN OVER PROCESSEN...

Het managen van processen staat centraal in het EFQM -denken. Toch blijft de term 'proces' voor velen echter nog vaag. Dit hoofdstuk poogt daarin verandering brengen. Dit doen we door processen te bekijken in de specifieke context van de Belgische politie.

DEEL 1: RELEVANTE BEGRIPPEN

Wat is een proces

Een proces is een weloverwogen gestructureerde groep van opeenvolgende activiteiten, met de bijbehorende voorzieningen, die één of meer soorten input gebruikt om een specifieke prestatie af te leveren voor een specifieke klant (Achterberg en Torremans). De bedoeling is om verschillende actoren (personen, diensten, teams) in de organisatie te laten bijdragen tot een gemeenschappelijke en concrete doelstelling.

Onder prestatie verstaan we een concreet, tastbaar product dat de organisatie aflevert aan anderen die het op hun beurt verder gebruiken. Deze afnemer of klant verwacht een concrete meerwaarde of nut van het product. Zo stelt bijvoorbeeld de politie bij strafbare feiten een proces-verbaal op die het openbaar ministerie in staat stelt haar vervolgingsproces op te starten. Is het voor een productie- omgeving makkelijk om producten op te sommen, dan valt deze denkoefening een pak moeilijker uit voor overheidsorganisaties. De openbare sector -en dus ook politie - biedt niet altijd mooi afgelijnde zaken aan. Denken we maar aan activiteiten zoals het handhaven van de openbare orde en het toezicht houden op het terrein, waar nergens een tastbaar gegeven overhandigd wordt aan een klant maar er wel degelijk sprake is van een prestatie die nut oplevert ! In dit geval bekijken we de registratie die de organisatie zelf maakt over haar dienstverlening (gegevens met betrekking tot de uitvoering en evaluatie) als de best mogelijke benadering van wat zij als prestatie en dus meerwaarde heeft afgeleverd.

In de definitie van proces benadrukken we sterk het belang van een duidelijke meerwaarde te creëren voor een specifieke klant, de afnemer van de prestatie. Bedoeling is uiteraard eerst de klant te bevragen over wat net deze meerwaarde concreet inhoudt en dan pas de vertaling te maken naar de processen van de organisatie. Door de prestatie concreet en tastbaar te benoemen, wordt het mogelijk voor de organisatie met haar medewerkers éénduidige afspraken te maken omtrent hun bijdrage. Met andere woorden wordt het sturen van de organisatie in functie van de verwachtingen van de belanghebbenden mogelijk door procesgericht werken.

Alhoewel de missie van een organisatie een abstract beeld schetst, is deze het belangrijkste aanknopingspunt om primaire processen te identificeren. Alle activiteiten van een organisatie zijn immers een concrete invulling van de missie. De methode wordt toegelicht in deel 3 van dit document.

Verschillende soorten processen

Processen kunnen in verschillende soorten worden ingedeeld. De meest gebruikte indeling, volgens het klantenperspectief, is tegelijkertijd ook de meest relevante. Op basis daarvan onderscheiden we drie soorten:

-de primaire processen: leveren producten of diensten aan (externe) klanten (in de CP2 gekend als de dienstenafnemers). Ze beschrijven wat de organisatie concreet bijdraagt aan haar omgeving. Primaire processen worden afgeleid uit de missie van de organisatie, waarin haar bestaansrecht tot uiting komt.

De missie van een organisatie omschrijft wat haar bestaansreden is en wat haar 'uniek' maakt. Voor overheidsorganisaties spreekt men ook vaak van een maatschappelijk 'nut': zij bieden immers een antwoord op verwachtingen en behoeften van de bevolking. Veelal leveren zij bovendien diensten en producten af die anderen niet aanbieden. Gezien het specifieke van deze dienstverlening worden de opdrachten van overheidsorganisaties neergeschreven in wetten. De algemene wettelijke opdrachten van de lokale politie lezen we in artikel 3 van de Wet op de Geïntegreerde Politie en in artikelen 14, 15 en 46 van de wet op het politieambt.

-de ondersteunende processen: voorzien de primaire processen van alles wat nodig is om te kunnen werken. Voor de uitvoering van het werk heeft men immers medewerkers met de juiste competenties nodig, maar ook aangepaste middelen en softwaretoepassingen. De ondersteunende processen hebben dus interne klanten.

-de besturingsprocessen: worden op hun beurt ontwikkeld om de organisatie gericht te sturen, op te volgen en te verbeteren. Ze creëren werkkaders voor alle processen en stellen 'bestuur en financiers' in staat om de organisatie te besturen. Als synoniem wordt ook vaak gesproken over 'beleidsprocessen'

Definitie van een procesarchitectuur

Een procesarchitectuur is voor een organisatie de referentietekst waarin alle noodzakelijke processen voor haar bedrijfsvoering (sturen op resultaten) een plaats hebben. Deze architectuur vermeldt voor de lokale politie al haar prestaties (producten en diensten) die zij aflevert om te beantwoorden aan de gerechtvaardigde verwachtingen van al haar belanghebbenden.

Nut van de procesarchitectuur

Wat betekent deze procesarchitectuur nu ? Voor de lokale politiekorpsen is het een hulp om procesbeschrijvingen te maken en duidelijke verantwoordelijkheden (functies) te definiëren in de organisatie. Tevens biedt dit de mogelijkheid organisatiedoelstellingen van het Zonaal veiligheidsplan te vertalen naar de processen.

DEEL 2 : VERBANDEN MET DE VISIE OP EXCELLENTE POLITIEZORG

Bij het ontwerp van deze procesarchitectuur voor de Belgische lokale politie hield de werkgroep rekening met de recente visietekst ‘naar een excellente politiezorg’³ en meer bepaald met de 3 basisfundamenten: de **Optimale bedrijfsvoering** (5 kwaliteitsprincipes en het EFQM politiemodel België), de **Gemeenschapsgerichte politiezorg** (de 5 pijlers), en de **Informatiegestuurde politiezorg** (5 kenmerken). Procesgericht werken aan de hand van deze architectuur zal ons inziens bijdragen tot de toepassing van al deze begrippen.

De ‘Optimale bedrijfsvoering’ (OBV) van een organisatie veronderstelt het inrichten van de organisatie volgens 5 kwaliteitsprincipes: de resultaatgerichtheid, de transparantie, samenwerking, continue verbetering en leiderschap met lef. We overlopen ze voor u.

In de optimale bedrijfsvoering staan de verwachtingen van alle belanghebbenden centraal. Elk proces is doelgericht, namelijk het levert een **resultaat** op voor een belanghebbende. Voor de primaire processen zijn dit de klanten of dienstenafnemers. In de ondersteunende - en de besturingsprocessen staan dan weer de verwachtingen van respectievelijk de medewerkers en die van ‘bestuur en financiers’ op de voorgrond. De vraag is dus ‘welke zijn de goede resultaten (producten en diensten) die beantwoorden aan alle verwachtingen.

De procesarchitectuur stelt de organisatie voor als een samenhangend en **transparant** geheel van processen. In feite wordt hiermee duidelijk welke resultaten de organisatie continu moet leveren om goed te kunnen blijven werken. Met het overzicht van processen en producten kunnen de prestaties (zowel inzake kwaliteit en kwantiteit) van de organisatie opgevolgd worden via haar processen zoals ook ondermeer Paul Ponsaerts vermeldt in de epiloog⁴ over basisfuncties als kerntaken. De procesbeschrijving zal nadien bepalen wie verantwoordelijk zal zijn voor welke activiteiten en met welke middelen. Aan de hand van de afgeleverde producten kunnen de kosten en baten van elk proces in kaart worden gebracht die deze resultaten opleverden.

De ambities van de organisatie – betere resultaten behalen voor belanghebbenden - zullen aanleiding geven tot het formuleren van doelen en nadien meer concrete doelstellingen. Om gewenste resultaten (producten en diensten) te kunnen behalen, dienen activiteiten uit de processen worden aangepast en **continu verbeterd**. Het is aan de medewerkers om met hun eigen procesinzichten creatief het proces beter te laten verlopen.

De verschillende diensten in de organisatie **werken samen** om resultaten af te leveren aan de belanghebbenden en bouwen samenwerkingsverbanden uit met andere (partner)organisaties. Het sturen van de organisatie en haar processen op basis van het kompas – een visie op de toekomst - vergt een **leiderschap met lef** dat consequent keuzes maakt en dat ook koers houdt in moeilijke omstandigheden.

⁽³⁾ Naar een excellente politiezorg: Willy Bruggeman, Jean-Marie Van Branteghem, Dirk van Nuffel (red.) Politea, 2007

⁽⁴⁾ Basisfunctionaliteiten als kerntaken van de lokale politie, nawoord in “Derde evaluatieverslag van de Commissie ter begeleiding van de politiehervorming op lokaal niveau”, juni 2007

De Gemeenschapsgerichte politiezorg (GGPZ) is de Belgische interpretatie van ‘Community policing’ en vormt voor de geïntegreerde politie haar ‘cultureel en filosofisch’ kader. Vijf pijlers dienen als belangrijkste uitgangspunten: externe gerichtheid, probleemoplossend vermogen, partnerschap, verantwoording afleggen en bekwame betrokkenheid. Na het identificeren de (primaire) processen hebben we ons afgevraagd in welke mate elk afgebakend proces concreet bijdraagt tot het invullen van deze gemeenschapsgerichte politiezorg (zie verder in hoofdstuk 2, deel2).

In 2003 formuleerde de Belgische politie haar visie op **Community Policing** ⁽⁵⁾ en hoe ze daartoe zal bijdragen middels een Gemeenschapsgerichte Politiezorg (GGPZ). Wij vonden het belangrijk om dit gedachtegoed een plaats te geven in de specifieke procesgerichte benadering. Zo stelt de omzendbrief CP1 de bevolking, de gemeenschappen van gedeelde belangen en de gemeenschappen van geografische belangen centraal als de belanghebbenden van de politiewerking. Vermits politie haar ‘externe gerichtheid’ hoofdzakelijk realiseert in de primaire processen zien we bijgevolg de bevolking en de diverse gemeenschappen als klanten van deze processen (zie deel 3).

We hebben de processen ook inhoudelijk getoetst aan de 5 pijlers van Gemeenschapsgerichte Politiezorg. De omzendbrief CP1 verduidelijkt immers elke pijler van GGPZ aan de hand van een aantal (sleutel)activiteiten. De activiteiten van alle pijlers hebben we nadien gekruist met de zes primaire processen en bekeken welke activiteit in welk proces een plaats krijgt. Het werd dan duidelijk hoe elk proces bijdraagt tot gemeenschapsgerichte politiezorg. Er werd bewust geopteerd om GGPZ te analyseren op een concreet activiteitsniveau en niet op een algemeen begripsniveau. Zo is ‘externe gerichtheid’ als algemeen begrip vatbaar voor vele interpretaties maar wordt het in GGPZ weliswaar concreet benoemd als het verzamelen en detecteren van behoeften en verwachtingen; het analyseren en identificeren van mogelijke oorzaken van crisissituaties en conflicten; het focussen/ richten op hardnekkige terugkerende problemen.

Het is onze ambitie om alle concrete activiteiten in ‘Gemeenschapsgerichte Politiezorg’ te vertalen in alle processen van de lokale politie. Niet alleen de primaire maar ook de ondersteunende en de besturingsprocessen dragen immers bij tot de principes van GGPZ. De procesarchitectuur dient dus alle (sleutel)activiteiten van gemeenschapsgerichte politiezorg omvatten.

De Informatiegestuurde politiezorg (IGPZ) bekijkt politie als een informatieverwerkende organisatie waarin alle medewerkers bezig zijn met ‘informatie’. Sommigen houden zich bezig met het verzamelen van informatie; anderen verwerken informatie tot ‘intelligence’ en stellen deze ter beschikking van iedereen. Dit basisfundament rust op 5 kenmerken: doelbepalend, pro-en reactief, meerwaarde biedend, uitwisseling en doelgericht. Het verzamelen en verwerken van informatie vindt men in de primaire processen en de ondersteunde processen terug. Het verspreiden en uitwisselen van informatie in de organisatie wordt specifiek als deel van de ondersteunende processen bekeken. De principes van ‘informatiegestuurde politiezorg’ en hun weerslag op alle processen zullen nog verder uitgeklaard worden in het deel ‘ondersteunende processen ‘ (*dit stuk is in ontwikkeling!*).

(5) Omzendbrief CP1 betreffende Community Policing, definitie van de Belgische interpretatie van toepassing op de geïntegreerde politiedienst, gestructureerd op twee niveaus, mei 2003

DEEL 3 : FUNDAMENTELE UITGANGSPUNTEN VAN HET ONTWERP

Bepaalde principes zijn leidend geweest bij het identificeren en afbakenen van processen. Het zijn bepaalde ideeën uit de visietekst ‘Naar een excellente politiezorg’ en het EFQM-model die op een fundamentele wijze het ontwerp van deze procesarchitectuur bepaald hebben.

Resultaatgerichtheid / klantgerichtheid/ externe gerichtheid van de organisatie

Bij het besturen van de organisatie (Optimale Bedrijfsvoering) gaat het in de eerste plaats om wat alle belanghebbenden van de organisatie verwachten en welke toegevoegde waarde de organisatie dient te leveren. De bevolking, de gemeenschappen van gedeelde en geografische belangen worden in de gemeenschapsgerichte politiezorg aanzien als bevoorrechte belanghebbenden, de klanten van de politie. Ofwel anders gezegd: “producten en diensten worden ontworpen en ontwikkeld, gebaseerd op de noden en verwachtingen van klanten / belanghebbenden” (6). In deze procesarchitectuur stelden we ons eerst de vraag welke producten en diensten die lokale politie aflevert aan haar klanten en andere belanghebbenden.

Intern partnerschap / Samenwerking en Transparantie

In de visie op Gemeenschapsgerichte politiezorg wil men de verzuiling in de politieorganisatie tegengaan. Een voorwaarde is dat alle onderdelen van de organisatie, ook deze die niet rechtstreeks in contact komen met de bevolking, bijdragen tot de zorg voor leefbaarheid en veiligheid (interne partnerschap). De processen maken de samenwerking tussen de functies in de organisatie net zichtbaar door de informatie die deze functies/diensten met elkaar uitwisselen concreet te benoemen (7). Elk proces in deze architectuur wordt gedefinieerd van ‘end-to-end’ (8): een (primaire) proces start met een externe vraag/informatie en eindigt met de aflevering van een product – resultaat van de samenwerking tussen verschillende functies – aan een klant. Elke activiteit creëert een toegevoegde waarde in het proces en is onmisbaar. Primaire processen zijn dus stromen van activiteiten die dwars door de organisatie lopen (transversaliteit).

In welke mate zijn de basisfuncties van de lokale politie een uitgangspunt voor primaire processen? (cfr. PLP10). Er zijn belangrijke verschillen tussen de basisfuncties en de primaire processen die ons ertoe aanzetten om de primaire processen niet gelijk te stellen aan de basisfuncties:

-
- (6) Dit criterium (5C) vindt men ook terug in het EFQM Businessmodel waar het EFQM Politiemodel België van afgeleid is
 - (7) Over de uitwisseling van informatie kunnen minimale afspraken gemaakt worden, weergegeven in de methode O.M.P onder vorm van ‘informatieproducten’.
 - (8) Zie ook criterium 5A2 van het EFQM Business model: “het identificeren van belanghebbenden van de processen en het beheren van de aspecten van de interfaces (overdrachtmomenten) in de organisatie en met de externe partners voor een doelgericht beheer van de gehele ‘end-to-end’ processen”

- De basisfuncties worden veelal gelijkgesteld aan diensten zoals ook Paul Ponsaerts opmerkt in het artikel: ‘Basisfunctionaliteiten als kerntaken van de lokale politie (9)’: ... Niettegenstaande functionaliteiten niet aan diensten kunnen worden gelijkgeschakeld, wordt zowel in de praktijk als in een regelgevende context vaak (al dan niet impliciet) in die optiek geredeneerd ... Functionaliteiten kunnen, met andere woorden, niet worden opgesloten in diensten, maar doorkruisen deze veeleer...
- De basisfuncties verwijzen niet expliciet naar de meerwaarde voor de bevolking. Niet de beschrijving van activiteiten maar het product of dienst voor een klant staat centraal in de zoektocht naar processen. Een proces benadrukt net **de samenhang** van activiteiten die toegevoegde waarde leveren voor een klant. De activiteiten van een proces zijn zelden exclusief afkomstig van één en dezelfde basisfunctie. Geen ‘één-op-één’ relatie maar eerder het samenspel van basisfuncties zal dus toegevoegde waarde leveren in een proces.

Er zijn ook overeenkomsten tussen primaire processen en basisfuncties. De basisfuncties omschrijven de functies en activiteiten die minimaal nodig voor een lokaal politiekorps. Alle activiteiten uit de omzendbrief PLP10 dienen we ook terug te vinden in de primaire processen. Deze verbanden bespreken we verder in Hoofdstuk 2, deel 2.

Leiderschap met lef (het bepalen van de koers en het maken van de vertaling)

Het leiderschap van de organisatie bekommert zich om het definiëren van de missie en de koers op lange termijn. Zodra de richting duidelijk is, staat de organisatie voor de taak om deze visie vervolgens te vertalen in doelstellingen en te koppelen aan concrete aanwijsbare activiteiten. Alle activiteiten van de organisatie vloeien voort uit haar missie. Een organisatie realiseert haar strategische doelstellingen door haar processen uit te voeren en erop te sturen ⁽¹⁰⁾. De ervaring van diverse auteurs en organisaties leert ons dat 5 tot maximum 15 processen volstaan om te sturen op de bedrijfsvoering ⁽¹¹⁾. De methode OMP is op het hetzelfde principe gestoeld. In deel 3 worden de primaire processen en hun verbanden weergegeven.

De procesarchitectuur is een hulpmiddel om een overzicht te hebben op alle processen en hun onderlinge verbanden. De nadruk ligt hier op de onderlinge samenhang en afhankelijkheid van activiteiten en niet op het detailleren van de inhoud.

Synthese :

Primaire processen zijn stromen van activiteiten die dwars door de organisatie lopen. Ze starten met een externe vraag/informatie en leveren een resultaat voor een externe klant (‘end-to-end’). Primaire processen concretiseren de missie en de opdrachten van de lokale politie (WGP en WPA). Met deze procesarchitectuur kan een lokaal korps haar processen beschrijven, ze situeren in het geheel en de verbanden met andere activiteiten bekijken. Deze procesarchitectuur is ook een middel om de visie op excellente politiezorg te realiseren aan de hand van procesgericht werken.

(9) Commissie ter begeleiding van de politiehervorming op lokaal niveau, derde evaluatieverslag, juni 2007

(10) EFQM deelcriterium 2D van het domein ‘Strategie en beleid’ luidt: « Beleid en strategie worden gecommuniceerd en ontplooid door een raamwerk van sleutelprocessen»

(11) Eén van de 8 fundamentele concepten van EFQM luidt: « Uitmuntendheid is het beheren van een organisatie door een reeks onderling afhankelijke en met elkaar verbonden systemen, processen en feiten»

HOOFDSTUK 2 : AFBAKENING VAN DE PROCESSEN

DEEL 1: DE METHODE

In dit hoofdstuk bespreken we de methode om bedrijfsprocessen te identificeren.

De procesarchitectuur geeft alle belangrijke processen van de organisatie weer in een handig schema van A4 formaat. Zo heeft men in één oogopslag een zicht op zaken waar het werkelijk om draait in het besturen van de organisatie. De 'identiteit' van elk proces (primaire, ondersteunend- en besturingsproces) valt af te lezen van aan de hand van typische kenmerken zoals de klant en het product dat geleverd wordt.

Voorstellingswijze

Elk primaire proces wordt voorgesteld aan de hand van een schema met de volgende 'typische' kenmerken:

- het proces start met een klant die een vraag/verwachting naar de organisatie heeft (inkomend product)
- het proces eindigt met het afleveren van het gevraagde product (uitgaand product) voor de klant
- elk proces krijgt een naam, een korte zin met werkwoorden, die helderheid verschaft over de bijdrage van het proces tot de missie van de organisatie en haar strategische doelstellingen.
- indien mogelijk wordt er inzicht verschaft in de verbanden tussen de processen (de samenhang)

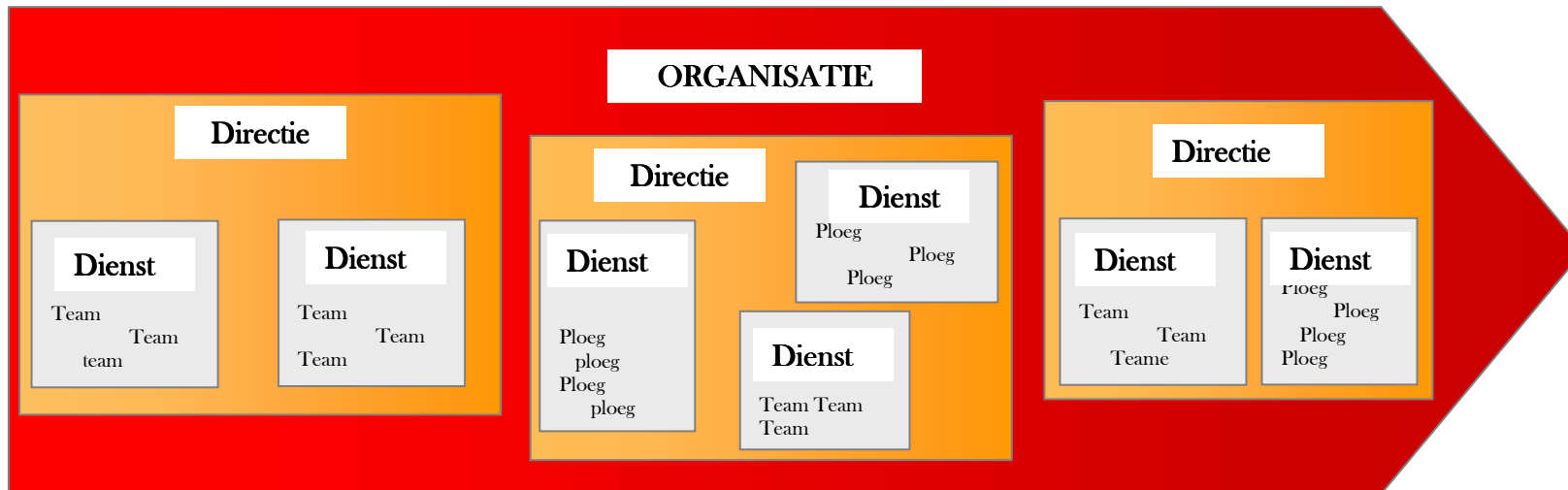
Werkwijze

Het engagement van de leiding van de organisatie speelt een cruciale rol gedurende dit project. Nog meer: het management dient bij de aanvang overtuigd te zijn van de meerwaarde van het project, geregeld de tussentijdse resultaten op te volgen en te valideren. Zonder dergelijk vaststaand mandaat zal elk goedbedoeld ontwerp niet verder geraken dan het bureau van de architect.

Vervolgens stelt de organisatie een projectgroep samen die de procesarchitectuur zal vormgeven. Het betrekken van een breed spectrum aan medewerkers maakt het werkingsgebied van het proces herkenbaar en inzichtelijk; een meerwaarde die ook in de loop van dit project tot uiting kwam.

STAP 1: AFBAKENING VAN DE ORGANISATIE

Bepaal eerst voor welke organisatie men processen wil identificeren en wat haar buitengrenzen met de omgeving zijn. Wat dan is het belang van de interne structuur van de organisatie? Aangezien we als uitgangspunt nemen dat de processen dwars door de verschillende diensten/directies en geografische eenheden lopen, zijn de interne grenzen niet richtinggevend om processen af te bakenen. Waar het organogram interne tussenschotten creëert, is de bedoeling van procesdenken juist de verschillende diensten en structuren met elkaar te binden (ontkokeren). Deze procesarchitectuur is bedoeld voor elk korps van de lokale politie, ongeacht de grootte en het aantal directies/diensten die het telt.



STAP 2: BEPAAL HET GEWENSTE DETAIL

Een procesarchitectuur is een instrument voor het management om de missie, visie en strategie te operationaliseren en te bepalen wie (welke dienst, welke medewerkers) verantwoordelijk is voor het realiseren van de doelstellingen om een antwoord te bieden op de verwachtingen van de klanten van de organisatie.

Bij het bepalen van het aantal processen kan men twee valkuilen tegenkomen:

- slechts 1 proces identificeren waardoor de organisatie te algemeen blijft en geen specifieke informatie en **inzicht** biedt over haar activiteiten

- tientallen processen onderscheiden waardoor men heel gedetailleerd de activiteiten vastlegt maar het **overzicht** over de organisatie verliest

De ervaring van vele organisaties leert ons dat men met 10 tot 15 processen de hele werking van een organisatie voor het management kan omvatten.

STAP 3: HET BEPALEN VAN DE KLANTEN VAN DE PRIMAIRE PROCESSEN

Bepaal wie de klanten zijn van de organisatie, wat zij verwachten en welk product de organisatie aflevert als antwoord op de (gerechtvaardigde) verwachtingen en noden van de belanghebbenden. Schematisch stellen we in deze stap de organisatie voor als 1 groot proces. De vraag of informatie van de klant worden hier weergegeven aan de linkerkant als inkomend product; aan de rechterkant van het schema komt het uitgaand product dat de organisatie aflevert als antwoord op zijn verwachtingen of behoeften.



Uit praktisch oogpunt kan men best werken op groot papierformaat en post-its gebruiken die makkelijk verplaatsbaar zijn. Op de eerste werksessie somde de werkgroep alle klanten van een lokaal politiekorps op en de producten of prestaties die werden afgeleverd.

STAP 4: AANVULLEN MET DE MISSIE

Zoals eerder al werd aangehaald, vinden we de bestaansreden of de missie van politie in de algemene wettelijke opdrachten van de lokale politie; namelijk artikel 3 van de Wet op de Geïntegreerde Politie en de artikelen 14, 15 en 46 van de wet op het Politieambt.

Artikel 3 van de Wet op de Geïntegreerde Politie:

“Overeenkomstig titel II van de huidige wet, verzekert de lokale politie op het lokale niveau de basispolitiezorg, meer bepaald alle *opdrachten van bestuurlijke en gerechtelijke politie* die nodig zijn voor het beheren van lokale gebeurtenissen en fenomenen die zich voordoen op het grondgebied van de politiezone, evenals het vervullen van sommige politieopdrachten van federale aard”.

De wet op het politieambt licht meer specifiek de opdrachten van bestuurlijke en gerechtelijke politie toe.

Opgaven van bestuurlijke politie (artikel 14)

“de politiediensten zien toe op de handhaving van de openbare orde” met inbegrip van:

- de naleving van de politiewetten en verordeningen (federaal, gewestelijk, provincie, gemeentelijk)
- de voorkoming van misdrijven
- de bescherming van goederen en personen
- zij verlenen bijstand aan eenieder die in gevaar verkeert.

zij doen dit door:

- algemeen toezicht en controle op plaatsen waar zij wettelijk toegang toe hebben
- bezorgen zij het verslag van hun opdrachten en de inlichtingen die zij naar aanleiding van deze opdrachten hebben ingewonnen aan de bevoegde overheden
- voeren zij maatregelen van bestuurlijke opdrachten uit
- treffen zij materiële maatregelen van bestuurlijke politie waarvoor zij bevoegd zijn
- onderhouden zij contacten met elkaar, met de bevoegde overheidsdiensten alsmede met andere politiediensten

Opgaven van gerechtelijke politie (artikel 15)

‘Bij het vervullen van hun opdrachten van gerechtelijk politie hebben de politiediensten als taak:

de misdaden, wanbedrijven en overtredingen op te sporen, bewijzen ervan te verzamelen, daarvan kennis te geven aan de bevoegde overheden, de daders ervan te vatten, aan te houden en ter beschikking te stellen van de bevoegde overheid, op de wijze en de vorm bepaald door de wet (...)

- de personen in wier aanhouding door de wet voorzien wordt, op te sporen, te vatten, aan te houden en ter beschikking te stellen van de bevoegde overheden;
- de voorwerpen waarvan inbeslagname is voorgeschreven, op te sporen, in beslag te nemen en ter beschikking te stellen van de bevoegde overheden;

- het verslag van hun opdrachten en de inlichtingen die zij naar aanleiding ervan hebben ingewonnen aan de bevoegde overheden te bezorgen

De lokale politie heeft ook de opdracht algemene bijstand te verlenen (artikel 46)

Artikel 46: ‘de politiediensten brengen de personen die hulp of bijstand vragen in contact met gespecialiseerde diensten. Zij verlenen bijstand aan slachtoffers van misdrijven, inzonderheid door hun de nodige info te verstrekken. Artikel 46 beoogt niet de personen die in gevaar verkeren zoals in artikel 14, maar wel hulpbehoevenden en slachtoffers van misdrijven.

In het processchema van stap 3 concretiseren we het niveau ‘organisatie’ met deze drie groepen van opdrachten. Tevens kunnen we nagaan of alle relevante producten voor deze 3 opdrachten wel degelijk allemaal aanwezig zijn. Voor elk product vullen we een fiche in met de definitie van het product waarin het doel en de klant primordiaal zijn. Enkel wanneer een product onmiddellijk naar een externe klant gaat, wordt het aan de rechterkant van het schema als uitgaand product vermeld. Wanneer diensten onderling een product uitwisselen, spreekt men van een (intern) intermediair product. We maken een duidelijk onderscheid tussen de inkomende, intermediaire en uitgaande producten.

STAP 5

Benoem voor elk inkomende verwachting/vraag (product) de noodzakelijke hoofdactiviteiten die een meerwaarde toevoegen en het inkomend product omzetten tot een uitgaand product dat beantwoordt aan de verwachtingen van de klant van het proces.



N.B. Een proces kan meerdere producten aan meerdere klanten afleveren.

STAP 6

We hebben nu verschillende primaire processen afgebakend aan de hand van verschillende kenmerken: het inkomend product (het begin van het proces), het uitgaand product (het einde van het proces), een serie van opeenvolgende hoofdactiviteiten (de meerwaarde die het proces toevoegt). Er rest nu nog voor elk proces een naam te zoeken die ook weergeeft wat het nu net bijdraagt aan de omgeving van de organisatie.

STAP 7

Deze voorgaande stappen worden herhaald bij het identificeren van de besturingsprocessen en de ondersteunende processen. De klanten van de besturings- en de ondersteunende processen zijn de primaire processen. De procesarchitectuur met alle belangrijke processen is dan volledig.

Synthese:

We hebben de primaire processen van de lokale politie afgebakend door:

- te bekijken wie de klanten van de lokale politie zijn en wat hun noden en verwachtingen zijn (inkomend product) en welke specifieke prestaties we daartoe leveren;
- de activiteiten transversaal te bekijken van externe vraag tot extern product en vervolgens te toetsen of het hele werkingsgebied van de organisatie (missie) wel werd afgedekt

DEEL 2: AFBAKENING VAN DE PRIMAIRE PROCESSEN

In dit deel vindt u als inleiding een overzicht van alle geïdentificeerde primaire processen en hun klanten.

Elk proces wordt nader toegelicht aan de hand van tekst en een schema. De linkerkant van het schema geeft weer welke vragen of informatie van klanten aanleiding geven tot het starten van een proces. Als reactie op de verwachtingen of behoeften van deze klant levert politie producten en diensten weergegeven aan de rechterkant van het schema (zoals bij de OMP methodiek). Bij overheidsorganisaties komen er dikwijls nog andere bij de uitvoering van het proces nog andere klanten op de voorgrond. Bijvoorbeeld: het slachtoffer is bij de aanvang van 'onthalen en behandelen van aangiften' de enige klant waarop gefocust wordt maar in de daaropvolgende stappen worden de verwachtingen van het Parket als bestemming van het proces-verbaal meer en meer leidend .

In de tekst wordt de meerwaarde van het proces voor de klanten (cfr. EFQM-model) verduidelijkt. De specifieke behoefte of vraag van een klant is ook het beslissende criterium gebleken om de primaire processen onderling te onderscheiden.

De processen van een organisatie staan niet los van elkaar. Het resultaat van een proces (informatie) geeft dikwijls aanleiding tot het opstarten - parallel of sequentieel - van een ander. Een ander aspect - de onderlinge samenhang en afhankelijkheid van processen – wordt hiermee belicht.

Bovendien werd elk proces systematisch onderzocht op verbanden met twee bestaande referentiekaders van politiezorg: de tekst over Gemeenschapsgerichte Politiezorg (GGPZ) en de zes basisfuncties van lokale politie (PLP10):

- Zoals eerder aangehaald in het eerste hoofdstuk, deel twee is het opzet geweest om de toepassing van GGPZ te faciliteren door deze “organisatorische en strategische filosofie”(¹²) te integreren in de procesgerichte werking. Bij elk proces wordt daarom de vraag gesteld in welke mate hiermee (een deel van de sleutelactiviteiten van) GGPZ gerealiseerd wordt.
- De zes functies vormen voor de lokale politie een raamwerk om de basispolitiezorg aan de bevolking vorm te geven. Aangezien de basisfuncties rekening houden met de (veronderstelde) behoeften en verwachtingen van de bevolking, zijn de activiteiten van dit raamwerk voor ons relevant om de processen te concretiseren en een invulling te geven. Bij elk proces wordt ook de vraag gesteld in welke mate hiermee (een deel van de activiteiten uit) één of meerdere basisfuncties gerealiseerd wordt.

Besturingsprocessen

Aangever, slachtoffer, getuige

**Onthalen en behandelen van
(initiële klachten en) aangiften**

Aangever, **slachtoffer**, verdachte
Parket
GAS-Ambtenaar
Geïntegreerde Politie/AIK

Parket, Onderzoeksrechter,
Jeugdrechter
zone titularis dossier, GAS ambtenaar,
Geïntegreerde politie/AIK

Navolgend onderzoeken

slachtoffer, verdachte, GAS ambtenaar
**Parket – Onderzoeksrechter-
Jeugdrechter**
Geïntegreerde Politie/ AIK

Persoon in gevaar
Goederen bedreigd

Noodhulp verlenen

Persoon in gevaar, Burgemeester
Andere hulpdiensten, andere
Bestuurlijke Overheden

College van Burgemeester
Organisator

Gebeurtenissen beheren

Organisator
Burgemeester
AIK/ Geïntegreerde politie

Burger
AIK / geïntegreerde politie
Zonale Veiligheidsraad

Toezien en handhaven

Bevolking
Burgemeester
AIK / Geïntegreerde Politie

Bestuurlijke Overheden
Gemeenschappen van gedeelde
belangen, organisaties, personen

Informereren en adviseren

Gemeenschappen van gedeelde
belangen, organisaties, personen
Bestuurlijke Overheden

Onder-
steunend
Proces

Onder-
steunend
Proces

Onder-
steunend
Proces

Besturingsprocessen

Onthalen en behandelen van (initiële klachten en) aangiften

FR : Accueillir et traiter les demandes (initiales du déclarant)



Definitie van het proces: het proces start met informatie over een (hoofdzakelijk) strafbaar feit die ofwel de benadeelde ofwel éénieder die er kennis van heeft meldt aan politie via diverse kanalen (telefonisch, in een onthaalpunt, op het terrein, email, ambtshalve ...). Doel van dit proces is de overheid op de hoogte brengen van gepleegde feiten die kaderen in het algemeen en bijzonder strafrecht (strafwetboek, wegverkeer, jeugdbescherming, milieu en dergelijke). De politie is slechts de eerste schakel van een hele strafrechtsketen (met onder andere Parket, rechtbank,...). Zij dient bijgevolg haar bijdrage af te stemmen op de 'eisen' van de daaropvolgende actoren in de keten, en meerbepaald op die van het Parket. Indien men hulp of bijstand vraagt naar aanleiding van een probleemsituatie die niet strafrechtelijk is, verwijst politie naar de bevoegde diensten (artikel 46 van de WPA). In functie van de afhandeling van een feit in de strafrechtsketen verstrekt politie aan alle betrokkenen (slachtoffer, verdachte, getuige) informatie en verwijst ze hen naar gespecialiseerde diensten (o.a. GPI 58). Het proces eindigt wanneer het Parket kennis wordt gegeven van het strafbaar feit hetzij met een proces-verbaal, hetzij met van een (mondelijke) verwittiging.

Belangrijke activiteiten: horen van de persoon, bejegenen, beoordelen in functie van het te geven gevolg, registreren, onderzoeksdaten stellen, (verwittigen van Parket), proces-verbaal opstellen, controleren en vatten

Verbanden met andere processen:

- dit proces kan ook starten wanneer politie zelf een gerechtelijk feit vaststelt in 'Toezien en handhaven'
- wanneer het Parket verwittigd wordt, start onmiddellijk het proces 'Navolgend onderzoeken'

Dit proces draagt bij tot gemeenschapsgerichte politiezorg door:

- zich te richten op de mogelijke oorzaken van crisissituaties en conflicten
- het ter beschikking stellen van professionaliteit als conflictbeheerser, probleemoplosser en probleemondersteuner

Met dit proces draagt de lokale politie specifiek bij tot het realiseren van haar basisfuncties door:

- het beantwoorden van telefoons
- het te woord staan van bezoekers
- het opnemen van klachten en aangiftes
- het luisteren naar klachten en grieven van de bevolking en nadien mogelijk oplossingen aanbrenen
- het afleveren van attesten of documenten van politionele aard
- bijstand verlenen aan slachtoffers van misdrijven (inzonderheid door hen de nodige informatie te verschaffen)
- het helpen oplossen van kleine (ontluikende) conflicten (bemiddelingsfunctie)
- het gevolg geven aan bepaalde oproepen die een beperkte, niet-dringende politionele interventie vereisen (situaties waar geen onmiddellijk gevaar dreigt)
- informatie en doorverwijzing van de bevolking naar de voor hen adequate instanties
- personen die hulp of bijstand verzoeken in contact brengen met gespecialiseerde diensten
- algemene rechetaken (verhoren, buurtonderzoeken) bij aanvankelijke vaststelling van misdrijven (2)
- het inwinnen van alle politioneel relevante **informatie** (wordt gebruikt in eigen proces en in ondersteunend proces)
- onderzoeken van een beperkte omvang (bvb. verhoren van personen)
- dispatching/verzekereren van radiocommunicatie met politiemensen op het terrein
- een antwoord bieden op elke oproep waarbij politionele interventie (geen gevaarssituatie) ter plaatse nodig is
- een gepast gevolg geven aan de niet-dringende vragen tot interventie

Navolgend onderzoeken

FR: Poursuivre l'enquête



Definitie van het proces: het proces start met een specifieke opdracht (van het Parket, de Onderzoeksrechter, de Jeugdrechtcr, de Gas-Ambtenaar, Geïntegreerde politie via APO-procedure) tot verder onderzoek van een strafbaar feit en eindigt wanneer een schriftelijk verslag wordt overgemaakt aan de klant. Het proces omvat alle onderzoeken, zowel het opsporingsonderzoek als het gerechtelijk onderzoek.

Belangrijke activiteiten in dit proces : beoordelen dossier in functie van het te geven gevolg, registreren, overleggen (afpraak over de aanpak van een gerechtelijk feit/dossier), onderzoeksdaden stellen, proces-verbaal opstellen, controleren en vatten

Verbanden met andere processen:

- dit proces start ook nadat een kennisgeving wordt gedaan aan het Parket (proces 'Onthalen en behandelen van aangiften')

Meerwaarde van dit proces naar gemeenschapsgerichte Politiezorg:

- zich te richten op de mogelijke oorzaken van crisissituaties en conflicten

Met dit proces draagt de lokale politie specifiek bij tot het realiseren van haar basisfuncties door:

- het uitvoeren van beperkte politionele taken die een bijzondere kennis of een eerder persoonlijk contact met de bevolking vereisen (bijvoorbeeld: uitvoeren van kantschriften door de wijkagent)
- onderzoeken van beperkte omvang (bvb; uitvoeren van kantschriften, verhoren van personen)
- **het inwinnen van alle politioneel relevante informatie** (wordt gebruikt in eigen proces en in ondersteunend proces)
- algemene rechetaken (verhoren, buurtonderzoeken, kantschriften) in uitvoering van opdrachten van de onderzoeksrechter en de procureur des Konings
- het afhandelen van kantschriften op uitnodiging
- gerechtelijke opdrachten in bepaalde domeinen of van een zekere omvang in uitvoering van opdrachten van de onderzoeksrechter en procureur des Konings
- specifieke gerechtelijke taken op vraag van een officier van gerechtelijke politie (Autonome politionele afhandeling)
- gerechtelijke opdrachten in bepaalde domeinen of van een zekere omvang in uitvoering van opdrachten van de Onderzoeksrechter en Procureur des Konings

Noodhulp verlenen

FR: Porter secours



Definitie van het proces: het proces start wanneer de politiediensten een hulpvraag ontvangen naar aanleiding van een gevaarsituatie (personen in gevaar, goederen bedreigd) ofwel wanneer zij deze gevaarsituatie zelf waarnemen. Het proces is een **reactie op een onmiddellijk gevaar** (art. 17 WPA: treffen zij in onderling akkoord alle maatregelen om in gevaar verkerende personen te redden, het evacueren van personen en goederen te beschermen en ...) en behelst alle handelingen die politie stelt, indien nodig in samenwerking met andere hulpdiensten, om het gevaar te beheersen of te verwijderen. Het optreden van politie bij rampen, onheil en schadegevallen wordt hierbij ook begrepen. (KB 23 juni 1971: schadegeval: brand, verkeersongeval dat inzet van speciale middelen omvat).

Belangrijke activiteiten in dit proces: call-taken, dispatchen, ter plaatse gaan, incident beheersen, verwittigen, incident behandelen

Verbanden met andere processen:

- wanneer gedurende het proces 'noodhulp verlenen' een gerechtelijk feit wordt vastgesteld, start ook proces 1 (art 17 WPA: zij verlaten pas de ramp, het onheil of het schadegeval na hiervan een officier van bestuurlijke politie te hebben ingelicht en zich ervan hebben vergewist dat hun aanwezigheid niet langer vereist is om opdrachten van bestuurlijke en gerechtelijke politie te vervullen)
- wanneer de politie bij het toezicht op het grondgebied (proces 'Toezien en handhaven') zelf een gevaarsituatie vaststelt, start ook dit proces

Meerwaarde van dit proces naar gemeenschapsgerichte politiezorg:

- ter beschikking stellen van professionaliteit als conflictbeheerser, probleemoplosser en probleemondersteuner

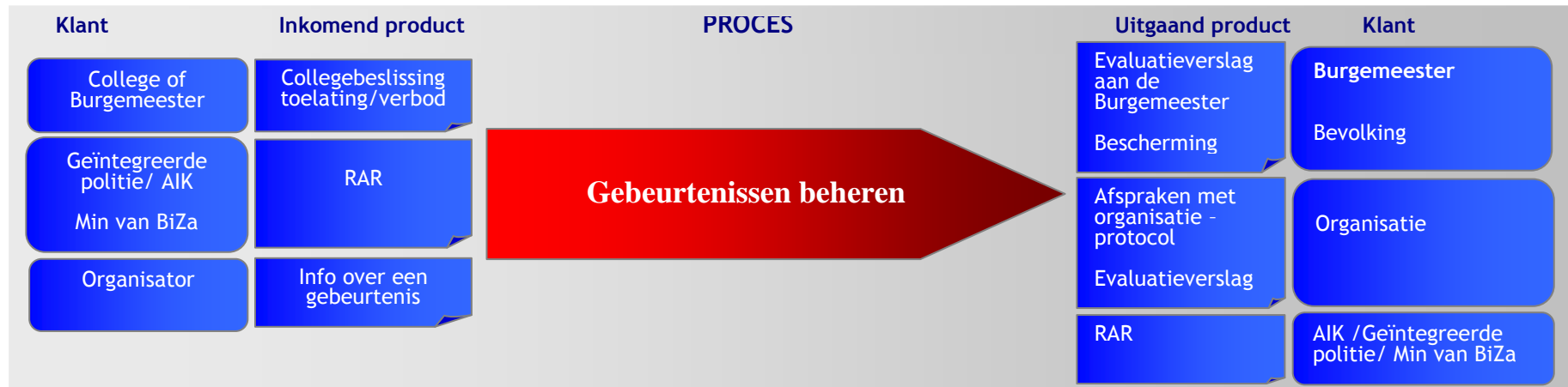
- identificeren van de mogelijke oorzaken van crisissituaties en conflicten

Met dit proces draagt de lokale politie specifiek bij tot het realiseren van haar basisfuncties door:

- het luisteren naar de klachten en grieven van de bevolking en indien mogelijk daadwerkelijke oplossingen aanbrenen
- personen die hulp of bijstand verzoeken in contact brengen met gespecialiseerde diensten
- een antwoord bieden op elke oproep waarbij politionele interventie (gevaarssituatie) ter plaatse nodig is
- het beantwoorden van telefoons
- het te woord staan van bezoekers
- **het inwinnen van alle politioneel relevante informatie**
- dispatching/verzekerden van radiocommunicatie met politiemensen op het terrein
- het bijstaan van personen in gevaar
- personen die hulp of bijstand verzoeken in contact brengen met gespecialiseerde diensten
- het herstel van de openbare orde bij onvoorzienbare ordeverstoringen

Gebeurtenissen beheren

FR: Gérer l'évènement



Definitie van het proces: het proces start met informatie over een geplande gebeurtenis die **mogelijk** een risico of gevaar voor de openbare orde inhoudt. Deze informatie wordt overgemaakt aan de politie ofwel neemt ze deze zelf waar. Deze gebeurtenis wordt verder georganiseerd in de geest van het genegotieerd beheer van de publieke ruimte met partners en ter vrijwaring van de grondwettelijke rechten van de bevolking. De activiteiten van politie zitten vervat in een PDCA cyclus. Het proces eindigt met een evaluatie van elke gebeurtenis met de organisator en/of Burgemeester (artikel 43 van de WGP). De politie maakt een evenementenkalender of vult de kalender van de overheden aan.

Belangrijke activiteiten in dit proces: analyseren, plan van aanpak (kalender, coördinatievergadering...), maken van een operatie-order (briefing), toepassen, evalueren van het evenement (debriefing).

Meerwaarde van dit proces naar gemeenschapsgerichte politiezorg:

- bevorderen van de zelfredzaamheid (private bewaking, wegkapiteins)
- verzamelen en detecteren van behoeften (vergadering)
- functie van de politie (signaleren, adviseren en uitvoeren van politiebeleid)
- samenwerken met partners

Met dit proces draagt de lokale politie specifiek bij tot het realiseren van haar basisfuncties door:

- het uitvoeren van preventieve controles om bij te dragen tot het veiligheidsgevoel
- het verspreiden van algemene info naar de bevolking en naar de lokale gemeenschappen toe
- het opsporen en helpen oplossen van kleine ontluikende conflicten (bemiddelingsfunctie)
- gerichte patrouilles in het kader van het lokaal veiligheidsbeeld of als er specifieke problemen opduiken
- gericht toezicht en controles (permanente aandacht)
- **het inwinnen van alle politieel relevante informatie** (via product 'RAR')
- het voorkomen van criminaliteit
- het uitvoeren van controles handhaven van de openbare orde (ordediensten)
- taken van federaal karakter (bewaken van geldtransporten)
- het eventueel herstel van de openbare orde bij voorzienbare gebeurtenissen

Toezen en handhaven

FR : Contribuer à la sécurité et la qualité de vie



Definitie van het proces:

het proces start op basis van concrete en **ruwe** gegevens over problemen van lokale onveiligheids- of leefbaarheid

- die de bevolking zelf meldt
- ofwel doelgericht ingezameld worden via bevragingen, enquêtes, vergaderingen,....

Deze ruwe gegevens worden ofwel onbewerkt gebruikt ofwel verwerkt (verbanden worden gelegd met andere gegevens en eventueel wordt een analyse gemaakt) . Op basis van deze **informatie** wordt de keuze gemaakt om gericht toezicht te organiseren op het grondgebied. Wanneer blijkt dat de oplossing van het probleem de bevoegdheid van politie overstijgt en dus samenwerking met partners vergt (context van maatschappelijke veiligheid), signaleert politie dit aan de Bestuurlijke overheid (Burgemeester) en eventueel aan andere partnerorganisaties. Daarnaast wordt er ook toezicht georganiseerd voor problemen die voorheen reeds werden benoemd als strategische prioriteit in het Zonaal veiligheidsplan. Het gericht toezien en handhaven van de wetgeving draagt bij tot het beschermen van de bevolking en aldus tot het bevorderen van de veiligheid en het veiligheidsgevoel van de bevolking. Tevens wordt er een actueel en nauwkeuriger inzicht verkregen in de problemen en hun draagwijdte. Dit alles vergt een alerte en proactieve houding. Het proces realiseert een belangrijke dienstverlening aan de bevolking die enkel door interne prestatiegegevens 'tastbaar' wordt. Het resultaat wordt extern zichtbaar wanneer politie de bestuurlijke overheid (Burgemeester) en de bevolking informeert over haar activiteiten en de bereikte resultaten.

Belangrijke activiteiten in dit proces: kruisen van informatie, aanpak bepalen voor een wijkprobleem (voorkomen,..) voorkomen en detecteren van problemen, vaststellen, toezien/controleren, ambtshalve vaststellen

Verbanden met andere processen:

- wanneer politie bij het toezicht een gerechtelijk feit of een GAS vaststelt, start ook proces 'Onthalen en behandelen van aangiften'.
- wanneer de politie een gevaarssituatie vaststelt, start het proces 'Noodhulp verlenen'.

Meerwaarde van dit proces naar gemeenschapsgerichte politiezorg:

- verzamelen en detecteren van behoeften (proactief op basis van buurtoverleg en reactief)
- functie van de politie (signaleren, adviseren en uitvoeren van politiebeleid)
- overleg en inspraakstructuren (empowerment)
- ter beschikking stellen van haar professionaliteit als probleemoplosser en conflictoplosser
- verankeren van oplossingen voor problemen
- verzamelen (bottom-up informatie en communicatie) van de noden en verwachtingen van de lokale gemeenschap
- bevorderen van de zelfredzaamheid (van de bevolking)
- analyseren en identificeren van mogelijke oorzaken van conflicten
- focussen op hardnekkige terugkerende problemen (herhaald daderschap en herhaald slachtofferschap, hot-spots, onderliggende factoren)
- buurtoverleg (consultatie, inspraak en verantwoording)

Met dit proces draagt de lokale politie specifiek bij tot het realiseren van haar basisfuncties door:

- het luisteren naar klachten en grieven van de bevolking en nadien mogelijk oplossingen aanbrenge
- het doorgeven van lokale vragen en verwachtingen aan de overheid of andere diensten
- het te woord staan van bezoekers (onthaarpunt)
- het beantwoorden van telefoons
- het (actief) opsporen en helpen oplossen van kleine ontluikende conflicten (bemiddelingsfunctie)
- het verzamelen van alle nuttige inlichtingen over de bijzonderheden en problemen eigen aan een wijk
- het detecteren van bronnen van onveiligheid en van eventuele haarden van criminaliteit en het inlichten van de bevoegde diensten erover
- het uitvoeren van gerichte patrouilles in het kader van lokaal veiligheidsbeeld of als er specifieke problemen opduiken
- het uitvoeren van preventieve controles om bij te dragen tot het bevorderen van het veiligheidsgevoel
- **het inwinnen van alle politieel relevante informatie**
- het voorkomen van criminaliteit

- het uitvoeren van controles
- het uitvoeren van beperkte politionele taken die een bijzondere kennis of een eerder persoonlijk contact met de bevolking vereisen
- het verspreiden van algemene informatie naar de bevolking en naar de lokale gemeenschappen

Informeren en adviseren

FR: aviser et conseiller



Definitie van het proces: het proces start met vragen die particulieren, bestuurlijke overheden, gemeenschappen van gedeelde belangen en organisaties stellen aan de lokale politie. Bij het verlenen van vergunningen en attesten vragen de overheden voorafgaandelijk aan politie informatie. Voorbeelden zijn het verlenen van wapenvergunning, het getuigschrift voor goed zedelijk gedrag, Ook wordt bij het opstellen van politieverordeningen aan de lokale politie een adviesfunctie toegekend. Verder ontvangt ze allerlei vragen van particulieren, diverse gemeenschappen en organisaties (handelaars, scholen, verenigingen,...) die zij eerst verder zal inschatten en analyseren om te komen tot een 'resultaat op maat' (informatie, technopreventief advies, uiteenzettingen,...).

Dankzij haar brede en actuele terreinkennis kan de politie niet alleen een reactieve rol vervullen maar is ze ook goed geplaatst om uit eigen initiatief informatie en (preventieve) adviezen te verspreiden aan bevolkingsgroepen (bvb. bij een plotse stijging van handtasdiefstallen – acties eindejaarsperiode,...)

Belangrijke activiteiten: risico inschatten, inschatten van de vraag, informatie

Verbanden met andere processen:

- naar aanleiding van informatie uit elk proces kan politie ook spontaan een advies formuleren

Meerwaarde van dit proces naar gemeenschapsgerichte politiezorg:

- ter beschikking stellen van professionaliteit als probleemoplosser en probleemondersteuner
- overleg en inspraak

- ook geven van spontane adviezen
- het bevorderen van de zelfredzaamheid (via overleg- en inspraakstructuren en via informatie/expertise)
- aanbod aanpassen, differentiëren afhankelijk van de diverse doelgroepen
- zich richten naar de onderliggende oorzaken van problemen

Kruising met de PLP10 :

- het verspreiden van specifieke info naar de bevolking en naar de lokale gemeenschappen toe (2)
- het inwinnen van alle politieel relevante informatie
- het voorkomen van criminaliteit
- informatie en doorverwijzing van de bevolking naar de voor hen adequate instanties
- bijstand verlenen aan slachtoffers van misdrijven (inzonderheid door hen de nodige informatie te verschaffen)

Overzicht van de belangrijkste verbanden tussen de primaire processen

De zes primaire processen zijn transversale stromen van activiteiten die een resultaat afleveren voor een klant. Ze starten met een vraag/informatie (end-to-end) van een klant. Vaak volstaat één enkel primair proces niet om een concreet veiligheids -of leefbaarheidsprobleem op te lossen en dienen verscheidene processen 'in keten' geactiveerd te worden. Bvb: politie beantwoordt een hulpvraag naar aanleiding van een gevaarssituatie (hold-up) met het beveiligen van de plaats (uitvoering proces 3) om nadien over te gaan tot het onthalen en behandelen van aangifte (strafbaar feit in proces 1). De meest plausibele verbanden tussen de primaire processen worden in volgend schema weergegeven. Uiteraard zal men voor elk probleem kijken welke specifieke volgorde van processen nodig is . Deze processen blijven bouwstenen die in de praktijk op een flexibele manier kunnen ingezet worden!

Error! Objects cannot be created from editing field codes.