

KWALITEITSENQUETE ONTHAAL

Situering:

Sinds de verhuis naar het nieuw politiegebouw op de Noordlaan in 2005 is de zone van start gegaan met een vernieuwde werking van het onthaal.

Op de vorige locatie was er sprake van een gesloten loket, wat de communicatie met de burgers moeilijk maakte. Op de huidige locatie werken we daarentegen met een open loket, wat moet zorgen voor een veel betere communicatie tussen politieagent en burger.

Daar het onthaal een van de uitgangsborden van de lokale politiewerking is, streven wij naar een kwalitatief hoogstaande dienstverlening. Om zicht te krijgen op de kwaliteit van de werking van het onthaal en mogelijke verbeterpunten hield de politiezone een bevraging bij de bezoekers van het onthaal aan de hand van een enquête.

Opzet en structuur:

De vragenlijst bestond uit 13 vragen en behandelde onderstaande thema's

- Discretie van de wachtruimte / onthaal.
- wachttijd.
- aanwezigheid van infofolders.
- netheid van de lokalen.
- Voorkomen, beleefdheid, luisterbereidheid, behulpzaamheid van de politieambtenaar
- Kennis van zaken van de politieambtenaar.
- werd u volledig geïnformeerd ?
- enz.

Op deze vragen kon geantwoord worden met tevredenheidcriteria als 'te verbeteren', 'normaal' of 'uitstekend'.

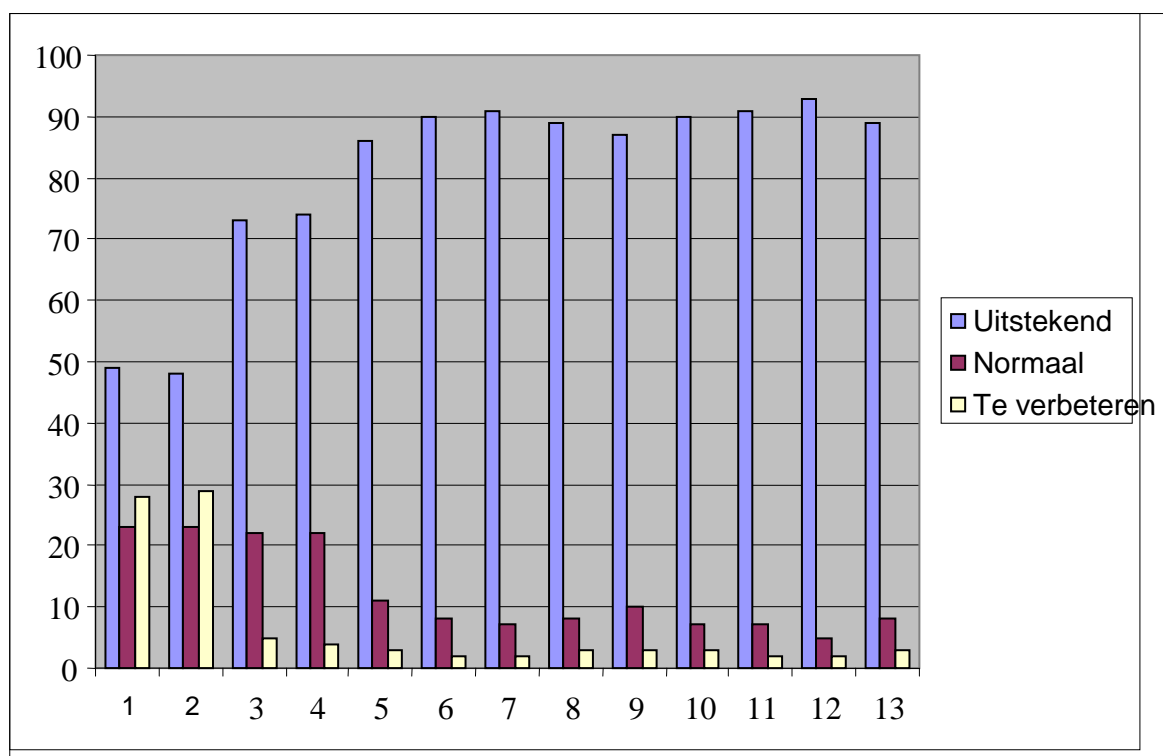
Resultaten:

In totaal hebben 133 personen de enquête ingevuld, waarvan 48 vrouwen en 85 mannen.

De leeftijd ging van 18 jaar tot 68 jaar.

Zoals u uit de bijgevoegde tabel en het staafdiagram kan afleiden scoorde het onthaal over bijna de gehele lijn een uitstekend. Alleen de indiscrete wachtruimte was volgens 30% van de bevroegden voor verbetering vatbaar.

	Uitstekend	Normaal	Te verbeteren
1. Vindt u de wachtruimte discreet genoeg?	49	23	28
2. Vindt u het onthaal discreet genoeg?	48	23	29
3. Vindt u de wachttijd aan het onthaal aanvaardbaar?	73	22	5
4. Vindt u voldoende infolders in de wachtruimte?	74	22	4
5. Vindt u de lokalen net?	86	11	3
6. Hoe vindt u het voorkomen van de politieambtenaren?	90	8	2
7. Was de politieambtenaar beleefd?	91	7	2
8. Was de politieambtenaar luisterbereid?	89	8	3
9. Was de politieambtenaar behulpzaam?	87	10	3
10. Voelde u zich eerlijk behandeld?	90	7	3
11. Handelde de politieambtenaar met kennis van zaken?	91	7	2
12. Werde u begrijpbaar en volledig geïnformeerd?	93	5	2
13. Beantwoordde het resultaat van het politieoptreden aan uw verwachtingen?	89	8	3



Naar aanleiding van deze resultaten werden reeds verschillende stappen genomen om de discretie in de wachtruimte en het onthaal te verhogen en zijn andere initiatieven in volle ontwikkeling.

Zo werd de infostand in de wachtruimte dubbel zo groot en werd een tv met dvd-speler geïnstalleerd. Op deze manier kan de burger tijdens het wachten ondermeer naar een

speciaal ontwikkelde diefstalpreventiedvd kijken. Op deze dvd krijgen burgers meer informatie over mogelijke maatregelen die ze kunnen treffen om diefstallen te voorkomen.