

## KWALITEITSNORMEN ONTHAAL EN INTERVENTIE

Binnen de zone worden actueel kwaliteitsnormen uitgewerkt voor:

- onthaal
- interventie : aanrijtijden.

### **Kwaliteitsnormen onthaal.**

Binnen een werkgroep “ onthaal “ werden een aantal principes uitgewerkt i.v.m. het onthaal, die nadien vertaald werden in normen. Zij slaan zowel op het aspect bereikbaarheid en vindbaarheid, de infrastructuur, houding van het personeel, werkprocessen als beleidsmatige aspecten. Er werd eveneens een enquête uitgevoerd bij de bezoekers van het onthaal. Hierna worden de normen weergegeven en wordt vermeld in welke mate zij geïmplementeerd zijn.

#### 1. Bereikbaarheid – vindbaarheid

- Het correcte telefoon- en faxnummer van het politiebureau zijn vermeld in de witte gids.
- Het correcte telefoonnummer van de wijkbureaus zijn vermeld in de witte gids
- De openingsuren, het correcte telefoon- en faxnummer, e-mailadres en website zijn vermeld in het Dendermondse Stadsmagazine
- Het politiebureau is correct bewegwijzerd, op de grote invalswegen, binnen een straal van 1.000 m.
- Aan het wijkbureau is van buitenaf info te verkrijgen met vermelding van het telefoon- en faxnummer van het politiebureau.
- Het politiebureau is van op een afstand van 50 m herkenbaar door een correct lichtpaneel. De wijkbureaus worden niet verlicht.

#### 2. Infrastructuur

- Het politiebureau heeft minimaal 3 parkeerplaatsen voor bezoekers.
- De toegang van het politiebureau is aangeduid en voldoende verlicht.
- De toegang van het politiebureau is toegankelijk voor personen met een handicap.
- In het politiebureau is het onthaaloket aangeduid met een bord.
- De infrastructuur aan het onthaaloket maakt een normaal gesprek tussen de burger en de onthaalbediende mogelijk.
- Het politiebureau beschikt over een comfortabele wachtruimte. Deze is verlicht, verlucht, heeft zitcomfort en de beschikbare documentatie is actueel.

### 3. Houding

- De onthaalbediende draagt een naamplaatje.
- Iedereen die uitgenodigd wordt in de wachtzaal plaats te nemen, wordt ingelicht over de te verwachten wachttijd en de naam van de eventuele contactpersoon.
- In 90% van de reeds gemaakte afspraken met een medewerker is de wachttijd nul.
- Iedere persoon die doorverwezen wordt naar een externe dienst wordt op de hoogte gebracht van het juiste adres, telefoonnummer en openingsuren van deze dienst en over de documenten waarover hij/zij moet beschikken.
- Elke bezoeker in het politiebureau wordt geregistreerd.
- De onthaalbediende weet wie er op afspraak wordt verwacht en bij wie.
- De onthaalbediende beschikt over een actuele aan- en afwezigheidslijst van alle politiemedewerkers van de politiezone.
- De onthaalbediende beschikt over een actuele lijst van contactgegevens van alle politiemedewerkers van de politiezone.

### 4. Werkprocessen

- Aangiften worden door het onthaalpersoneel op een uniforme wijze genoteerd.
- De uniforme werkwijze is door het onthaalpersoneel gekend.

### 5. Beleidsmatig

- De minimale normen onthaal zijn gekend door alle politiemedewerkers.
- De minimale normen onthaal zijn medegedeeld aan de burgemeester en de gemeenteraadscommissie algemene zaken.
- De minimale normen onthaal worden toegepast door de medewerkers die de functie onthaal vervullen.
- De politiezone evalueert éénmaal om de twee jaar de lokale toepassing van de minimale normen onthaal.

Waar staan we op dit moment ?

<b>POLITIEZONE DENDERMONDE</b>			
<b>MINIMALE ONTHAALNORMEN EN KWALITEITSSTANDAARDEN</b>			
<b>dd 31 maart 2008</b>			
<b>MINIMALE NORMEN</b>	<b>JA</b>	<b>NEE</b>	
1. Bekendmaking Witte Gids	X		
2. Bekendmaking gemeentebblad(en)	X		
3. Correcte bewegwijzering	X		
4. Toegankelijk en leesbaar informatiebord wijkbureau		X	
5. Verlicht uithangbord	X		
6. Parkeerplaatsen bezoekers	X		
7. Toegang aangeduid en voldoende verlicht	X		
8. Toegang toegankelijk voor gehandicapten	X		
9. Onthaalloket aangeduid met bord		X	
10. Normaal gesprek mogelijk	X		
11. Comfortabele wachtruimte	X		
12. Naambekendheid onthaalbediende		X	
13. Inlichten wachttijd en naam contactpersoon	X		
14. Wachttijd nul bij afspraken (90 %)	X		
15. Correcte doorverwijzing + kennis documenten	X		
16. Registratie bezoekers	X		
17. Afspraken gekend		X	
18. Actuele aan- en afwezigheidslijst medewerkers	X		
19. Actuele contactgegevens medewerkers	X		
20. Uniforme werkprocessen bij aangiften		X	
21. Uniforme werkprocessen gekend		X	
22. Minimale normen gekend door medewerkers		X	
23. Normen gekend door burgemeester en raadscommissie		X	
24. Normen toegepast door medewerkers		X	
25. Tweejaarlijkse evaluatie		X	

Toelichting

2. Bekendmaking gemeentebblad(en)

Op dit ogenblik wordt een laatste hand gelegd aan de website van de Lokale Politie Dendermonde. Op dit ogenblik verschijnt er maandelijks een artikel geschreven door de Lokale Politie Dendermonde in het Stadsmagazine. In dit gemeentebblad wordt enkel verwezen naar het adres en het telefoonnummer.

Vanaf het ogenblik dat de website operationeel is zal ook verwezen worden naar fax-nummer, email en website.

4. Toegankelijk en leesbaar informatiebord wijkbureau

Toegankelijkheid en leesbare informatie op de wijkbureaus worden geïnventariseerd.

#### 9. Onthaalloket aangeduid met bord

In het onthaal zijn er twee loketten voorzien. Het loket onmiddellijk links is eigenlijk het loket waar de burger zich als eerste dient aan te bieden. Dit zal aangeduid worden met een bord.

#### 10. Normaal gesprek mogelijk

Uit onze enquête bleek dat we minder scoorden op het vlak van privacy. Hieraan werd reeds gedeeltelijk tegemoetgekomen door het plaatsen van een televisietoestel, die wachtenden moet afleiden van diegene die aan het loket staan, en het plaatsen van een mobiel infobord. Een mobiele plantenbak moet dit nog afwerken.

#### 12. Naambekendheid onthaalbediende

Op dit ogenblik draagt de onthaalbediende Calog geen naamplaatje. Voor 90 % is het steeds dezelfde bediende die aan het onthaal zit. Er zal in een naamplaatje voor deze bediende voorzien worden.

#### 13. Inlichten wachttijd en naam contactpersoon

Op de teamvergaderingen van het onthaal wordt op dit item steeds gedrukt, al blijft dit toch nog voor verbetering vatbaar.

#### 14. Wachttijd nul bij afspraken (90 %)

Dit cijfer wordt zeker behaald door burgers die worden uitgenodigd door collega's buiten de dienst interventie. Deze collega's kunnen zich iets gemakkelijker aanpassen. Door de grote werkdruk binnen interventie gebeurt het dat burgers worden uitgenodigd terwijl de politiemedewerker een interventieshift heeft en bv bezig is met vaststellingen zodat de afspraak niet onmiddellijk kan doorgaan.

Oplossingen hieromtrent :

- bij voldoende voorkennis dat men niet zal aanwezig zijn kan de burger in kwestie telefonisch ingelicht worden.
- indien de zaak kan afgehandeld worden door een collega of een ander personeelslid op het onthaal, zal dit ook zo gebeuren.
- anders zal een nieuwe afspraak gemaakt worden.

#### 16. Registratie bezoekers

We werken nu reeds met een registratie voor bezoekers die in het gebouw dienen te zijn. Bv voor vergaderingen, werklui herstellingen ed

Een systeem zoals vooropgesteld door de Commissie politiehervorming is nog niet in voege. Binnen de Commissie werd ook voorgesteld om elke bezoeker te controleren binnen de Algemene Nationale Gegevensbank. Dit is bij ons nog niet in voege.

#### 20. Uniforme werkprocessen bij aangiften

In de periode 2004 – 2005 werd er door ondersteuning via CGL begonnen met een beperkte werkgroep onthaal met het uitschrijven van processen.

Midden 2005 is de steun van CGL evenwel weggevallen en is de werkgroep op dit vlak stilgevallen.

In 2008 willen we op eigen houtje trachten deze werkprocessen verder uit te schrijven.

#### 21. Uniforme werkprocessen gekend

Als de werkprocessen nog niet zijn uitgeschreven, kunnen ze ook nog niet gekend zijn.

22. Minimale normen gekend door medewerkers

Tijdens één vergadering met het onthaalpersoneel is er reeds over deze minimale normen gesproken. Dit moet nog ten gronde worden aangepakt.

23. Normen gekend door politiecollege en –raad

De normen werden nog niet ter kennis gebracht aan de burgemeester en de raadscommissie.

24. Normen toegepast door medewerkers.

De normen worden nog niet toegepast door de medewerkers.

25. Tweejaarlijkse evaluatie.

Meten en bijsturen.

## **Kwaliteitsnormen interventie – aanrijtijden.**

### ***Methodologie om tot standaarden inzake aanrijtijden te komen.***

De commissie ter begeleiding van de politiehervorming op lokaal niveau stelt dat “aanvaardbare” aanrijtijden dienen bepaald te worden in de zones ( hoofdstuk 4, punt 4.2 ); dit in functie van hun eigenheden van de zone (oppervlakte, aantal bewoners, ... ).

Vooraleer een uitspraak te kunnen doen over het ‘aanvaardbaar zijn’ van de actuele aanrijtijden en standaarden te kunnen bepalen, dient men eerst een correct zicht te krijgen op de actuele aanrijtijden. Aanrijtijden worden gemeten door het correct gebruik van de statusknoppen (bericht ontvangen – op weg – aangekomen – interventie beëindigd) op de radioposten binnen het systeem “ASTRID”. Het CAD-systeem (binnen CICOV) registreert deze tijden en via een bevraging van het systeem, bekomt men een overzicht van de aanrijtijden.

Nadat er een correct beeld gevormd is inzake aanrijtijden, kan een evaluatie gebeuren van de aanrijtijden, o.a. door vergelijking van de aanrijtijden in andere zones (benchmarking) en kunnen standaarden geformuleerd worden.

### ***Eerste stap : inventariseren van de juiste aanrijtijden.***

CICOV geeft halfjaarlijks een rapportage i.v.m. de aanrijtijden. Actueel wordt vastgesteld dat de knoppen niet op een correcte manier gebruikt worden en dat de data, opgeslagen i.v.m. aanrijtijden binnen het CICOV, dan ook niet volledig en correct zijn.

Het personeel werd gesensibiliseerd tot het correct gebruik van de statusknoppen op de personeelsvergaderingen. Middenkaders binnen de afdeling interventie doen sporadisch controles naar het correct gebruik van de statusknoppen. De situatie is verbeterd, doch lang nog niet optimaal.

CICOV heeft zich bereid verklaard om in het najaar van 2008 een programma te ontwikkelen dat toelaat om dagelijks op te volgen welke ploegen niet correct de statusknoppen gebruikten, zodat de personeelsleden onmiddellijk hierover kunnen aangesproken worden. Dit moet resulteren op een correct gebruik van de knoppen en toelaten om een correct beeld te krijgen inzake aanrijtijden.

Op basis van correcte aanrijtijden moet in 2009 een vergelijking kunnen gebeuren met andere zones ( benchmarking ) en kunnen standaarden geformuleerd worden.