

INHOUDSTAFEL

VERSLAG VAN DE OPVOLGING VAN DE AANBEVELINGEN VAN HET VAST COMITÉ P INZAKE DE BASISFUNCTIONALITEIT ONTHAAL	1
1. PROBLEMATIEK	1
2. METHODOLOGIE	1
2.1. Kwantitatief luik	1
2.2. Kwalitatief luik	2
2.2.1. PDCA-cyclus	2
2.2.2. Ontplooiing	2
2.2.3. Concrete werkwijze.....	2
3. ANALYSE	3
3.1. Respons	3
3.2. Aanbeveling 1	4
3.2.1. Resultaten zelfrapportering via onlinebevraging	5
3.2.2. Resultaten uit het onderzoek op het terrein	5
3.3. Aanbeveling 2	6
3.3.1. Resultaten zelfrapportering via onlinebevraging	7
3.3.2. Resultaten uit het onderzoek op het terrein	7
3.4. Aanbeveling 3	8
3.4.1. Resultaten zelfrapportering via onlinebevraging	9
3.4.2. Resultaten uit het onderzoek op het terrein	9
3.5. Aanbeveling 4	10
3.5.1. Resultaten zelfrapportering via onlinebevraging	10
3.5.2. Resultaten uit het onderzoek op het terrein	12
3.6. Aanbeveling 5	12
3.6.1. Resultaten zelfrapportering via onlinebevraging	13
3.6.2. Resultaten uit het onderzoek op het terrein	14
3.7. Aanbeveling 6	15
3.7.1. Resultaten zelfrapportering via onlinebevraging	15
3.7.2. Resultaten uit het onderzoek op het terrein	15
3.8. Aanbeveling 7	16
3.8.1. Resultaten zelfrapportering via onlinebevraging	16
3.8.2. Resultaten uit het onderzoek op het terrein	17
3.9. Aanbeveling 8	19
3.9.1. Resultaten zelfrapportering via onlinebevraging	19
3.9.2. Resultaten uit het onderzoek op het terrein	20
3.10. Aanbeveling 9	21
3.11. Aanbeveling 10.....	21
3.11.1.Resultaten zelfrapportering via onlinebevraging	21
3.11.2.Resultaten uit het onderzoek op het terrein	22
3.12. Aanbeveling 11.....	22
3.12.1.Resultaten zelfrapportering via onlinebevraging	22
3.12.2.Resultaten uit het onderzoek op het terrein	23
3.13. Aanbeveling 12.....	23
3.13.1.Resultaten zelfrapportering via onlinebevraging	23
3.13.2.Resultaten uit het onderzoek op het terrein	23

3.14. Aanbeveling 13-----	24
3.14.1.Resultaten zelfrapportering via onlinebevraging	24
3.14.2.Resultaten uit het onderzoek op het terrein	24
3.15. Aanbeveling 14-----	25
3.15.1.Resultaten zelfrapportering via onlinebevraging	25
3.15.2.Resultaten uit het onderzoek op het terrein	26
3.16. Aanbeveling 15-----	27
3.16.1.Resultaten zelfrapportering via onlinebevraging	27
3.16.2.Resultaten uit het onderzoek op het terrein	28
3.17. Aanbeveling 16-----	28
3.17.1.Resultaten zelfrapportering via onlinebevraging	28
3.17.2.Resultaten uit het onderzoek op het terrein	28
3.18. Aanbeveling 17-----	29
3.18.1.Resultaten zelfrapportering via onlinebevraging	29
3.18.2.Resultaten uit het onderzoek op het terrein	30
4. ENKELE REFLECTIES MET BETREKKING TOT DE OPVOLGING VAN DE AANBEVELINGEN INZAKE ONTHAAL -----	31

VERSLAG VAN DE OPVOLGING VAN DE AANBEVELINGEN VAN HET VAST COMITÉ P INZAKE DE BASISFUNCTIONALITEIT ONTHAAL¹

1. PROBLEMATIEK

1. Het Vast Comité P formuleerde de voorbije jaren een belangrijk aantal aanbevelingen inzake het organiseren van het onthaal bij de politiediensten. Een bundeling van deze aanbevelingen werd in het jaarverslag 2010 opgenomen. Onderhavig onderzoek betreft de opvolging van de gedane aanbevelingen door de geïntegreerde politie.

2. Het onderzoek verliep in twee opeenvolgende fases. Vooreerst werd in de periode februari-maart 2012 aan alle politiezones en een aantal diensten van de federale politie een onlinebevraging voorgelegd teneinde een zicht te hebben op het gevolg gegeven aan de geformuleerde aanbevelingen. 167 politiezones evenals 44 diensten van de federale politie hebben aan de bevraging deelgenomen.

3. Vervolgens werd in de maanden oktober, november en december 2012 een terreinonderzoek gevoerd in de vorm van interviews en 'site-visits'. Het doel van dit luik is tweeledig. Ten eerste, wordt de methode van het 'selfreport', uitgewerkt in de onlinebevraging, geëvalueerd waarbij getoetst wordt of de gegeven antwoorden overeenstemmen met de realiteit en tevens gepeild wordt naar de perceptie bij de respondenten over deze werkwijze. Ten tweede, heeft dit luik voornamelijk als betrachting de vaststellingen uit de kwantitatieve analyse te contextualiseren. De empirische vaststellingen die de kwalitatieve opvolging zal toelaten te doen, dienen ook in dit perspectief geplaatst te worden want ze zullen op zich geen (wetenschappelijke) zekerheden aanreiken.

2. METHODOLOGIE

2.1. Kwantitatief luik

4. De onlinebevraging betrof een schriftelijke enquête afgenomen bij alle zones van de lokale politie (# 195) en een selectie van de diensten van de federale politie (# 68) die in direct contact komen met het publiek en zodoende een onthaalfunctie vervullen. In totaal werden 263 respondenten bevraagd. Wat de federale politie betreft, waren daarbij inbegrepen: spoorwegpolitie (SPC), scheepvaartpolitie (SPN), luchtvaartpolitie (LPA), wegpolitie (DAH), het detachement van de federale politie bij de Shape en ten slotte de gedeconcentreerde gerechtelijke directies (FGP). De uiteindelijke respons wordt toegelicht onder de hoofding analyse (*cf. infra*).

5. De schriftelijke enquête bevatte 16 vragen, waarvan een aantal onderverdeeld waren in subvragen. Deze vragenlijst geeft een stand van zaken over de uitvoering van 16 van de 17 aanbevelingen betreffende het onthaal. Een aanbeveling bestemd voor de CIC's werd niet in deze schriftelijke vragenlijst opgenomen en moet nog apart worden bevraagd. Voor die aanbeveling dienen, wegens haar specificiteit zowel inhoudelijk als naar de betrokken diensten, immers andere respondenten bevraagd en methoden aangewend te worden om de opvolging in kaart te brengen. Als bijlage worden de responsgegevens op de vraagstelling per aanbeveling in de functionaliteit onthaal gevoegd.

¹ Dossiernummer 40690/2011.

6. De onlinebevraging werd gezonden aan alle korpschefs van de lokale politiezones en aan de directeurs en/of diensthooften van de geselecteerde diensten van de federale politie.

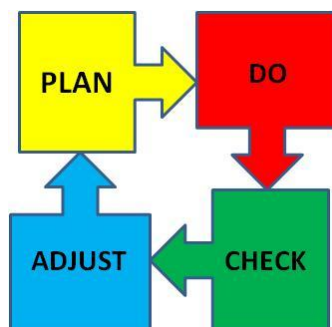
2.2. Kwalitatief luik

7. Het kwalitatief deel van het onderzoek verliep aan de hand van interviews en ‘site-visits’ bij acht politiezones en vier diensten van de federale politie, in de periode oktober-december 2012. Voor de realisatie van dit luik van het onderzoek werd enerzijds de “plan-do-check-adjust”-cyclus (PDCA) doorlopen en anderzijds de *ontplooiing* in de realisatie van de aanbevelingen bekeken.

2.2.1. PDCA-cyclus

8. Met de PDCA-cyclus verwijzen we naar de mate waarin de aanbeveling geïntegreerd is in een planmatige aanpak waarbij rekening wordt gehouden met de concrete realisatie, opvolging en evaluatie met bijgekoppelde bijsturing ervan. Het gebruik van deze methode moet toelaten na te gaan in hoeverre het in de aanbeveling aangehaalde aspect van het onthaal in een strategie ingebed en vervolgens in plaats gesteld is, ook het bijdragen tot en bereiken van de doelstellingen wordt getoetst en tot slot of deze kennis wordt aangewend om de strategie bij te sturen.

Figuur 1:



2.2.2. Ontplooiing

9. Met de *ontplooiing* doelen we op het feit of de aanbeveling gerealiseerd is:

- in één dan wel alle politiegebouwen;
- in één dan wel alle vormen van onthaal (digitaal, fysiek, telefonisch);
- bij enkele dan wel alle betrokken medewerkers die zich toeleggen op het onthaal.

10. Niet voor elke aanbeveling is het even pertinent om beide methodes te volgen. In die gevallen wordt het aftoetsen van de aanbeveling aan de hand van enkele vragen op een meer algemeen niveau gehouden.

2.2.3. Concrete werkwijze

11. In de periode oktober-november 2012 werd bij acht lokale politiezones en vier diensten van de federale politie een terreinonderzoek gevoerd. Deze zones en diensten werden geselecteerd op basis van drie criteria, zijnde: 1) een onderscheid tussen lokale en federale politie; 2) het al dan niet deelnemen aan de online auto-evaluatie en 3) de antwoorden op deze

onlinebevraging. In totaal werden 35 sites bezocht, 12 verantwoordelijken en 19 medewerkers van het onthaal geïnterviewd evenals vier focusgroepen met medewerkers georganiseerd.

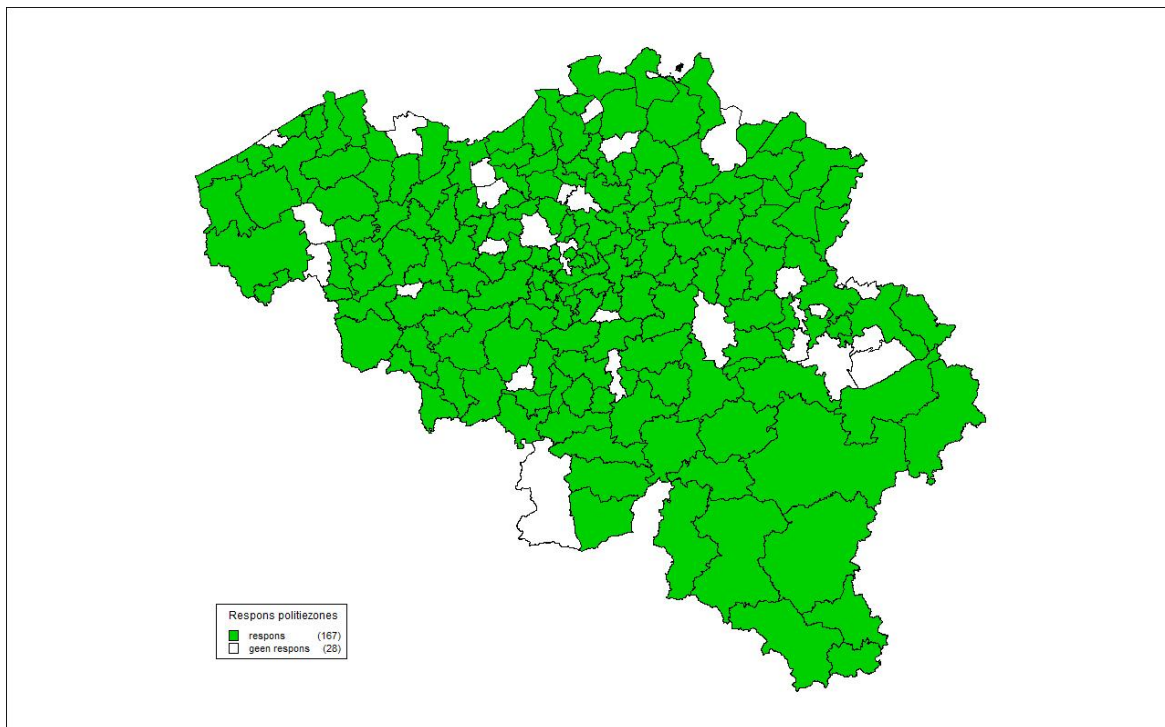
12. Vervolgens werden de verzamelde gegevens geanalyseerd teneinde vaststellingen te kunnen doen voor elk van de aanbevelingen en te komen tot een globaal beeld van de aanbevelingen, onafhankelijk van de bezochte diensten.

3. ANALYSE

3.1. Respons

13. 167 politiezones namen deel aan de onlinebevraging, dit is een responsgraad van 85,6%.

Kaart 1: overzicht van de politiezones die de online-enquête beantwoordden



14. In deze 167 zones woont 85,6% van de Belgische bevolking. De 167 zones vertegenwoordigen ook 526 van de 589 gemeenten, zijnde 89,3%.

15. In de periode 2005-2011 werden 13.332 klachten betreffende de lokale politie rechtstreeks gemeld bij het Vast Comité P² en daarvan had 9,5% betrekking op de functionaliteit onthaal. 87,9% van de 13.332 klachten is te situeren in de 167 politiezones en daarvan hadden 1.022 klachten, zijnde 8,7% betrekking op de functionaliteit onthaal. Wat de federale politie aanbelangt, heeft slechts 2,1% van de klachten die rechtstreeks aan het Vast Comité P werden gemeld betrekking op de functionaliteit onthaal.

² Klachten waarbij verschillende politiediensten geregistreerd zijn in de databank, zijn niet in de telling opgenomen, aangezien de databank niet voor de ganse periode toelaat na te gaan op welk korps de klacht precies betrekking heeft.

Tabel 1: respons naar typologie³ van de politiezone

Typologie politiezone	Aantal respons	Totaal aantal
1	4	5
2	16	21
3	43	52
4	53	62
5	51	55
Totaal	167	195

Tabel 2: respons naar dienst van de federale politie

Dienst federale politie	Aantal respons
Spoorwegpolitie - SPC	7
Scheepvaartpolitie - SPN	5
Luchtvaartpolitie - LPA	4
Wegpolitie - DAH	8
Detachement van de federale politie bij de Shape - SHAPE	1
Gedeconcentreerde gerechtelijke directies - FGP	19
Totaal	44

16. De analyse werd niet opgesteld met als doel een beeld specifiek van een van de bezochte politiezones of diensten van de federale politie te kunnen opmaken, noch om een beeld te krijgen van de functionaliteit ‘an sich’. De analyse is een synthese van de verzamelde informatie met als doel een beeld te verkrijgen van de opvolging die de lokale en de federale politiediensten, bezocht in het bestek van dit onderzoek, geven aan de aanbevelingen die het Vast Comité P inzake onthaal heeft gedaan.

3.2. Aanbeveling 1

Het Vast Comité P beveelt aan dat de politiezones op **korte termijn** de nodige initiatieven nemen om een **duidelijke procesbeschrijving** voor de functionaliteit onthaal uit te werken. Deze nood aan een **uitgeschreven onthaalproces** werd ook vooropgesteld in het NVP 2008-2011. (2005)

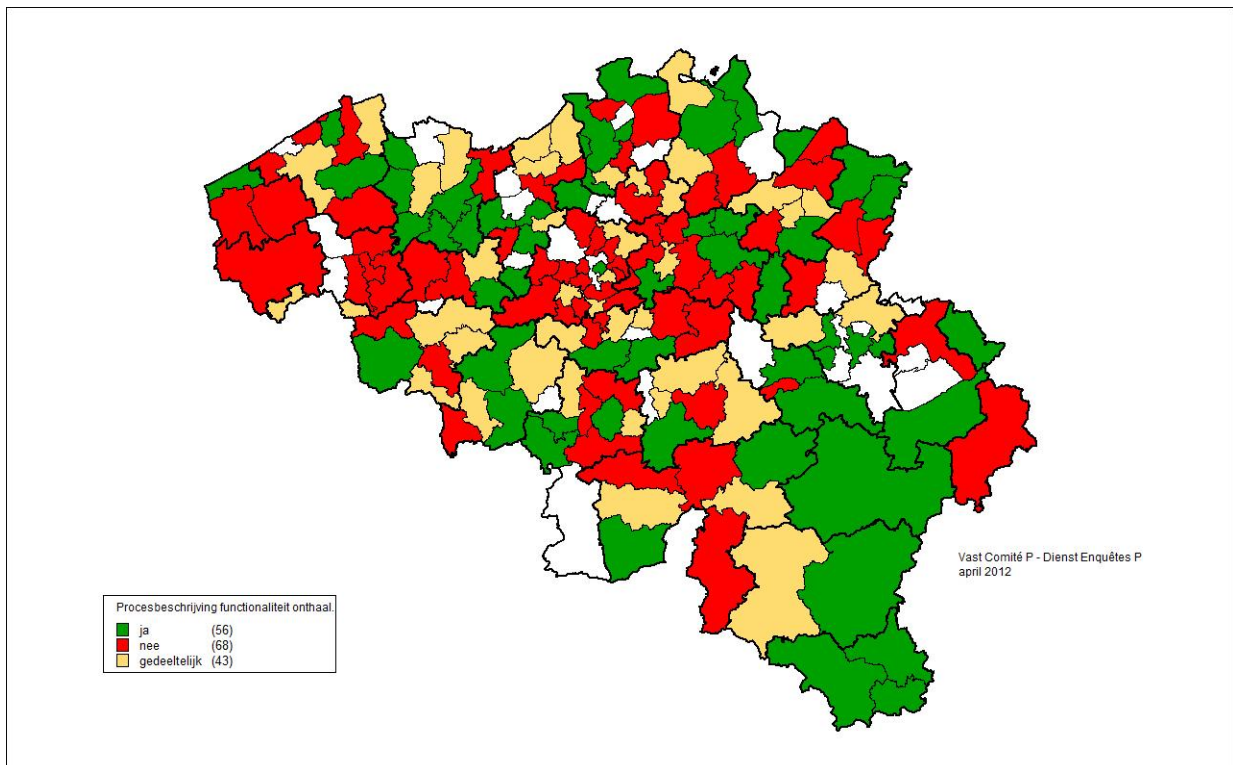
17. Een procesbeschrijving bevat een (schematische) beschrijving van de verschillende functies en afdelingen die (samen)werken om het onthaal te realiseren, en hoe en met welke kwaliteit zij dit dienen te doen. Een procesbeschrijving bestaat uit: 1) een korte beschrijving van het onderwerp onthaal; 2) de subprocessen, uitgewerkt in een stroomschema en met toelichting, die deel uitmaken van het onthaal en 3) het kader waarbinnen het onthaal zich afspeelt. Met dit laatste doelen we onder meer op de verantwoordelijke, de beslissingsbevoegdheden, de actoren, de middelen, de in- en output. Een duidelijke procesbeschrijving dient bij te dragen tot de organisatie van het onthaal bij de politiediensten.

³ Deze typologie van politiezones is gebaseerd op de verstedelijkingsgraad van de gemeenten en de hiërarchie van de steden. De categorieën 1 tot en met 5 stellen klassen voor binnen deze typologie. Een klasse 1 politiezone is het meest verstedelijkt en een klasse 5 politiezone het minst.

3.2.1. Resultaten zelfrapportering via onlinebevraging

18. Een derde van de politiezones rapporteert dat ze een duidelijke procesbeschrijving voor de functionaliteit hebben uitgewerkt. Een kwart heeft dergelijke procesbeschrijving gedeeltelijk uitgeschreven. Een vijfde van de zones die een volledige procesbeschrijving hebben uitgewerkt, deed dit in 2011, afsluitend jaar voor het Nationaal Veiligheidsplan 2008-2011 waarin de nood aan een uitgeschreven onthaalproces werd vooropgesteld.

Kaart 2: overzicht van de politiezones met een (gedeeltelijk) uitgeschreven procesbeschrijving voor de functionaliteit onthaal



19. Bijna de helft van de zones uit het Nederlandstalige landsgedeelte stelt geen procesbeschrijving te hebben, terwijl in het Franstalige landsgedeelte slechts een kwart stelt niet over dergelijke beschrijving te beschikken. Naar typologie van de zone wijken enkel de zones van typologie 1 af van het algemeen beeld daar alle vier die zones een procesbeschrijving hebben opgesteld.

20. Of een zone een of meer gemeenten telt, is geen bepalende factor om een procesbeschrijving voor het onthaal te bewerkstelligen. Er kan evenmin een relatie worden aangetoond tussen enerzijds het beschikken over dergelijke procesbeschrijving en anderzijds het aantal klachten over de functionaliteit onthaal.

21. Bijna twee derde van de diensten van de federale politie die hebben geantwoord, geeft aan werk te hebben gemaakt van een procesbeschrijving voor het onthaal. De helft van deze diensten deed dit echter maar partieel.

3.2.2. Resultaten uit het onderzoek op het terrein

22. Vijf van de twaalf lokale politiezones en diensten van de federale politie die geselecteerd werden voor het terreinonderzoek hebben tijdens de onlinebevraging geantwoord dat ze

(gedeeltelijk) beschikten over een procesbeschrijving maar slechts twee konden dergelijk document voorleggen. In de andere diensten blijkt er verwarring te heersen tussen de begrippen ‘proces’ en ‘procedure’. De diensten die bevestigend geantwoord hebben op de vraag, blijken veeleer procedures inzake onthaal te hebben dan een echte procesbeschrijving. Het gaat dan meer bepaald om procedures die handelen over de wijze waarop burgers onthaald worden en nota’s inzake concrete gevallen die zich kunnen voordoen en de manier om ze te behandelen. Bijvoorbeeld wat te doen in geval van verlies van een identiteitskaart, hoe een persoon identificeren die zich op het onthaal aanbiedt, welke inlichtingen vragen tijdens een telefoonoproep aan het onthaal, enz.?

23. In de onlinebevraging had een dienst geantwoord niet over een procesbeschrijving te beschikken, maar tijdens het gesprek bleek er wel zo’n document te zijn. Dat was echter niet tot bij de medewerkers geraakt en was dode letter gebleven.

24. Meermaals heeft de onthaalverantwoordelijke verklaard geen nood te hebben aan een procesbeschrijving. Zolang er geen reële problemen opduiken, wordt een procesbeschrijving niet relevant geacht. De onthaalverantwoordelijken zijn van mening dat het bestaan van werkinstructies, een snelle (in)formele bijsturing bij problemen of de algemene perceptie dat het onthaal correct werkt belangrijker zijn. Een pragmatische, niet-geformaliseerde en mondelinge benadering lijkt de overhand te hebben op een geformaliseerde en gedocumenteerde benadering, gericht op hetgeen men onder de functionaliteit onthaal verstaat.

25. Voor de politiediensten komt het er ook op aan een rode draad inzake onthaal te hebben, duidelijke doelstellingen en middelen vast te leggen, zichzelf te evalueren en, in voorkomend geval, de werking bij te sturen. We hebben moeten vaststellen dat de stadia van evaluatie en aanpassing nooit bereikt worden. De vragen die we gesteld hebben tijdens onze gesprekken met de verantwoordelijken hebben sommigen onder hen evenwel enigszins bewust gemaakt van die evaluatie en die aanpassing.

26. Hoewel er een duidelijk gebrek aan visie is op het onthaal, definiëren de medewerkers over het algemeen een goed onthaal als het snel kunnen helpen van de persoon die zich aanbiedt. Deze hulp bestaat hoofdzakelijk uit het doorverwijzen naar een of andere interne of externe dienst, het verstrekken van informatie of het akteren van klachten. Essentiële vaardigheden waarover men moet beschikken, zijn luistervaardigheid en het vermogen om de vraag goed te vatten. Soms antwoordde de onthaalbeambte ons echter dat hij zich tevreden voelde over zijn werk als de werkdag snel voorbij was. Die onthaalbeambten behoorden allen tot het operationeel korps en verzekerden het onthaal volgens een beurtroelsysteem met personeelsleden van andere functionaliteiten zoals interventie en wijkwerking.

27. Voor de onthaalverantwoordelijken die niet beschikten over een procesbeschrijving met een definitie en doelstellingen voor het onthaal, is een goed onthaal eerder een onthaal waarover geen klachten worden geformuleerd.

3.3. Aanbeveling 2

Het Vast Comité P beveelt aan dat, aangezien korpschefs voor de uitvoering van de functionaliteit onthaal nog te vaak steunen op improvisatie en op operationele processen die niet voldoende gedetailleerd zijn uitgewerkt of geformaliseerd, de nodige **werkinstructies** worden **geformaliseerd** om de efficiëntie van de onthaalfunctie te verhogen. (2005)

28. De vragen over het bestaan van werkinstructies waren erop gericht te achterhalen of deze instructies opgenomen waren in een soort van handboek voor de medewerkers teneinde hen in

staat te stellen om autonoom te werken en een gelijkvormig werk te garanderen opdat de “klanten” een gelijkwaardige dienstverlening zouden genieten. Die instructies zijn ook nuttig voor de opleiding van nieuwe medewerkers.

3.3.1. Resultaten zelfrapportering via onlinebevraging

29. Een op de zes politiezones antwoordt dat ze geen werkinstructies heeft geformaliseerd om de efficiëntie van de onthaalfunctie te verhogen. Een kwart van de zones heeft dit wel gedaan, zij het slechts gedeeltelijk. Opvallend is dat de zones behorende tot typologie 1 en 2, een enkele uitzondering niet te na gesproken, alle minstens gedeeltelijk, maar overwegend volledig, werkinstructies hebben geformaliseerd.

30. Daarnaast wordt vastgesteld dat eengemeentezones beduidend vaker antwoorden over werkinstructies te beschikken dan politiezones die meerdere gemeenten tellen. Hoewel verwacht zou kunnen worden dat meergemeentezones, met het oog op het bereiken van enige coherentie en een gelijk(w)aardige dienstverlening voor de verschillende gemeenten, vaker werkinstructies hebben, zou dit niet het geval zijn.

31. Slechts 26,3% van de responsgroep rapporteert zowel over een procesbeschrijving als over geformaliseerde werkinstructies voor het onthaal te beschikken, terwijl een tiende over geen van beide documenten beschikt. En zones die werkinstructies hebben geformaliseerd, geven ook beduidend vaker aan een procesbeschrijving voor het onthaal te hebben opgesteld.

32. Wat deze aanbeveling betreft, blijkt dat zones die deze niet zouden hebben opgevolgd, per 100 klachten gemeld aan het Vast Comité P er 7,8 tellen die betrekking hebben op de functionaliteit onthaal, terwijl dit bij de zones met (partieel uitgeschreven) werkinstructies 9,8 is.

33. 20 van de 44 diensten van de federale politie die de vragenlijst beantwoordden, geven aan dat de werkinstructies voor het onthaal volledig uitgeschreven zijn. Bij een kwart gebeurde dit slechts gedeeltelijk en bij 13 diensten zijn geen dergelijke werkinstructies beschikbaar. De tendens lijkt dat diensten die een procesbeschrijving, zoals opgenomen in aanbeveling 1, hebben opgesteld ook vaker werkinstructies hebben uitgewerkt. Dit in tegenstelling tot diensten zonder procesbeschrijving voor het onthaal, die eerder aangeven niet over werkinstructies te beschikken.

3.3.2. Resultaten uit het onderzoek op het terrein

34. Twee bezochte politiediensten zijn in het bezit van een uitgewerkt document dat de werkinstructies bevat. Voor een van die diensten is dat document in de hogere echelons van de hiërarchie blijven hangen en niet tot bij de medewerkers geraakt.

35. Voor heel wat diensten dient vastgesteld dat de werkinstructies slechts gedeeltelijk beschreven zijn en niet alle aspecten van het onthaal beslaan, niet door alle medewerkers gekend zijn en/of niet van toepassing zijn op alle onthaalposten. Vaak blijken de werkinstructies op reactieve wijze geformaliseerd en gecommuniceerd te zijn, d.w.z. ingevolge een interne vraag om verduidelijking of ingevolge een opgedoken probleem. Er wordt niet vooraf nagedacht over de uitwerking van de instructies.

36. We stellen ook een verschil vast tussen de noden die worden geuit door de diverse posten binnen dezelfde politiezone. Soms lijkt deze vaststelling te wijten te zijn aan de functie die de verantwoordelijken aan de posten toekennen. In sommige politiezones is er, enerzijds, een

centrale post en zijn er, anderzijds, antennes die, volgens de verantwoordelijken, in de eerste plaats beschouwd moeten worden als wijkcommissariaten waar de wijkwerking primeert. In andere gevallen wordt dit verschil verklaard vanuit de organisatie van de politiezone waar verschillende commissariaten autonoom een concrete invulling geven aan de functionaliteit onthaal. Dit lijkt de verschillen te verklaren tussen het al dan niet voorkomen van werkinstructies alsook hun inhoud binnen dezelfde zone. Het gebrek aan werkinstructies kan leiden tot een verschillende dienstverlening aan de bezoeker naargelang van de persoon die het onthaal verzekert of naargelang van het commissariaat.

37. De medewerkers compenseren het gebrek aan werkinstructies door hun eigen ervaring of door een beroep te doen op collega's. In dit laatste geval blijken vooral de collega's van het administratief kader en de nieuwe politieambtenaren een beroep te doen op de collega's van het operationeel kader. De goede verstandhouding en de beschikbaarheid binnen de dienst zijn dus essentiële elementen opdat, indien nodig, correcte antwoorden worden aangereikt aan de bezoekers. Het gebeurt ook dat de verantwoordelijken, meestal op informele wijze en zeer punctueel, tussenkomen wanneer ze merken dat er een inhoudelijk probleem of een attitudeprobleem is. Dit is dus vooreerst een reactieve werkmethode. Wanneer een aanpassing doorgevoerd wordt, dan beperkt die zich vaak tot de betrokken persoon.

38. Verschillende politiediensten die werkinstructies opgesteld hebben met betrekking tot het onthaal, hebben daar de medewerkers zelf bij betrokken. Men komt echter niet tot de fase van evaluatie en aanpassing. Er wordt immers niet nagegaan of de informatie door alle medewerkers en in alle onthaalposten in praktijk wordt gebracht.

39. In de diensten van de federale politie waar het onthaal vooral in tweede lijn gebeurt, wordt de behoefte om te beschikken over werkinstructies niet uitgesproken. De bezoekers die zich op het onthaal aanbieden, zijn daar hoofdzakelijk op afspraak. De wensen van de personen die in die diensten instaan voor het onthaal houden eerder verband met de interne organisatie, in die zin dat ze graag zouden hebben dat de agenda met afspraken hen gedetailleerd gemeld wordt, met het uur van afspraak, de naam van de bezoeker en de naam van de politieambtenaar. Zo zou de bezoekers doeltreffender de weg gewezen kunnen worden en zou er een professioneler beeld van de dienst kunnen worden opgehangen.

3.4. Aanbeveling 3

Het Vast Comité P beveelt aan dat de geïntegreerde politie op **korte termijn** de nodige initiatieven neemt om de onthaalfunctie te meten via **gepaste indicatoren** (aantal bezoekers, snelheid/wachttijden, kwaliteit, aantal doorverwijzingen per klant/geval, ...), waarbij tegelijkertijd gestreefd moet worden naar een **tevredenheidsmeting bij elke bezoeker**. (2005)

40. Met deze aanbeveling over het gebruik van indicatoren wordt gepolst naar een noodzakelijke voorwaarde om te kunnen werken aan een verbetering van de onthaalfunctie. Er wordt immers uitgegaan van het principe dat wanneer men metingen verricht er zicht op zaken kan worden verkregen op de wijze waarop de dienstverlening wordt uitgevoerd en ervaren door de burger. Metingen moeten daartoe ook accuraat zijn en dus ook geschieden aan de hand van gepaste meetpunten of indicatoren. Het Vast Comité P vindt het ten slotte belangrijk dat de tevredenheid over het onthaal bij elke bezoeker wordt nagegaan.

3.4.1. Resultaten zelfrapportering via onlinebevraging

41. 72 (43%) politiezones geven aan dat ze geen meetindicatoren hanteren om de onthaalfunctie te meten en 49 (29%) zones zouden dit partieel doen. Twee vijfde van de zones die stellen over gepaste indicatoren te beschikken, heeft initiatieven ter ontwikkeling daartoe genomen in de periode 2008-2011.

42. Zo er indicatoren zijn ontwikkeld alsook een procesbeschrijving is uitgeschreven⁴, dan zou dit in de helft van de gevallen gebeurd zijn in hetzelfde kalenderjaar. In een kwart van de zones die beide aanbevelingen opvolgden, gebeurde de meting na het uitschrijven van het proces voor het onthaal en vond deze meting in twee op de drie gevallen binnen de drie jaar plaats.

43. Een tevredenheidsmeting bij de bezoekers teneinde een aantal indicatoren voor de onthaalfunctie te meten gebeurt volgens de respondenten eerder zelden. Slechts drie zones geven aan een tevredenheidsmeting uit te voeren bij elke bezoeker, terwijl twee andere zones aangeven dit deels te doen.

44. Koppeling van het al dan niet uitvoeren van een tevredenheidsmeting bij de bezoekers aan het aantal bij het Vast Comité P ontvangen klachten over het onthaal levert geen probante resultaten op.

45. Hier rijst de vraag in hoeverre de procesbeschrijving en de werkinstructies eventueel kunnen worden gemeten en mogelijk herzien als twee op de vijf politiezones de onthaalfunctie niet via indicatoren opvolgen en bovendien een van de kernindicatoren zoals de klanttevredenheid daarbij nauwelijks aan bod komt.

46. Geen enkele dienst van de federale politie blijkt een tevredenheidsmeting bij de bezoekers te organiseren.

3.4.2. Resultaten uit het onderzoek op het terrein

47. De meeste bezochte diensten beoordelen de onthaalfunctie niet aan de hand van passende indicatoren en peilen niet naar de tevredenheid van de burgers die zich aanbieden op het onthaal, hetzij omdat er geen echt belang is, hetzij omdat het voor de diensten niet altijd evident is om te bepalen wat een indicator voor de onthaalfunctie zou kunnen zijn.

48. Zonder te kunnen spreken over passende indicatoren, registreren sommige diensten informatie wanneer bezoekers zich aanbieden aan het onthaal. Dit gebeurt manueel of via de infofiche van het ISLP-systeem. De informatie die doorgaans geregistreerd wordt, houdt verband met de persoonsgegevens van de bezoeker, de reden voor zijn bezoek, de bezochte persoon en soms de wachttijd (het uur van aankomst en het uur van vertrek). Deze fiches of dienstbulletins worden geregeld aan de verantwoordelijke gestuurd. Deze gegevens worden niet of zeer weinig gebruikt om de onthaalfunctie te evalueren en, in voorkomend geval, te verbeteren en evenmin om concrete maatregelen uit te werken.

49. De indicator die de verantwoordelijken spontaan voor de geest komt, is het aantal klachten inzake onthaal. Ingevolge de analyse van die klachten werden de openingsuren van het onthaal op twee plaatsen aangepast maar doorgaans worden er weinig lessen getrokken uit de

⁴ Cf. aanbeveling 1.

klachten aangezien slechts een gering aantal klachten met betrekking tot het onthaal de diensten bereikt.

50. Weinig diensten hebben gebruik gemaakt van een tevredenheidsonderzoek om de tevredenheid van de bezoekers te meten. Wanneer wel zo'n onderzoek gerealiseerd werd, heeft slechts één dienst de resultaten gebruikt om het onthaal te verbeteren door concrete maatregelen te nemen. Elders blijkt de vergaarde informatie niet geëxploiteerd te zijn om de onthaalfunctie te verbeteren. De bevraagde diensten zijn niet gekant tegen het meten van de tevredenheid van de bezoekers, maar er rijst een capaciteitsprobleem. Voor de diensten van de federale politie laat de behoefte om te peilen naar de tevredenheid van de bezoekers zich minder gevoelen voor zover zij zichzelf eerder zien als een tweedelijnsdienst, die weinig in contact komt met bezoekers, met uitzondering van uitgenodigde personen. Volgens ons is dit echter geen geldig argument.

51. Wanneer de tevredenheid van bezoekers gemeten werd, ging het in alle gevallen om een momentopname, die vaak vele jaren geleden is en niet werd opgevat als een blijvende meting, die herhaald wordt in de tijd. Die onderzoeken vervullen niet de rol van indicator aan de hand waarvan een evolutie of de impact van de genomen maatregelen op de tevredenheid van bezoekers kan worden afgelezen.

3.5. Aanbeveling 4

Het Vast Comité P beveelt aan dat het onthaal in een geest van kwaliteitsvolle, gemeenschapsgerichte en efficiënte dienstverlening zo veel mogelijk tegemoetkomt aan de noden en verwachtingen van de **burger** en van **externe (potentiële) partners**. Daarom moet voorafgaandelijk gepeild worden naar de noden en verwachtingen. (2011)

52. Bij deze aanbeveling gaat het Vast Comité P ervan uit dat de politie er niet is voor zichzelf, maar met haar functionaliteit onthaal een dienstverlening in plaats moet stellen voor de burgers, de gekende en nog niet gekende partners. Essentieel hierbij is dat de politiediensten zich de vraag stellen welke noden en verwachtingen deze actoren hebben teneinde na te gaan of en in welke mate ze hieraan tegemoet kunnen komen door er hun dienstverlening waar mogelijk op af te stemmen.

3.5.1. Resultaten zelfrapportering via onlinebevraging

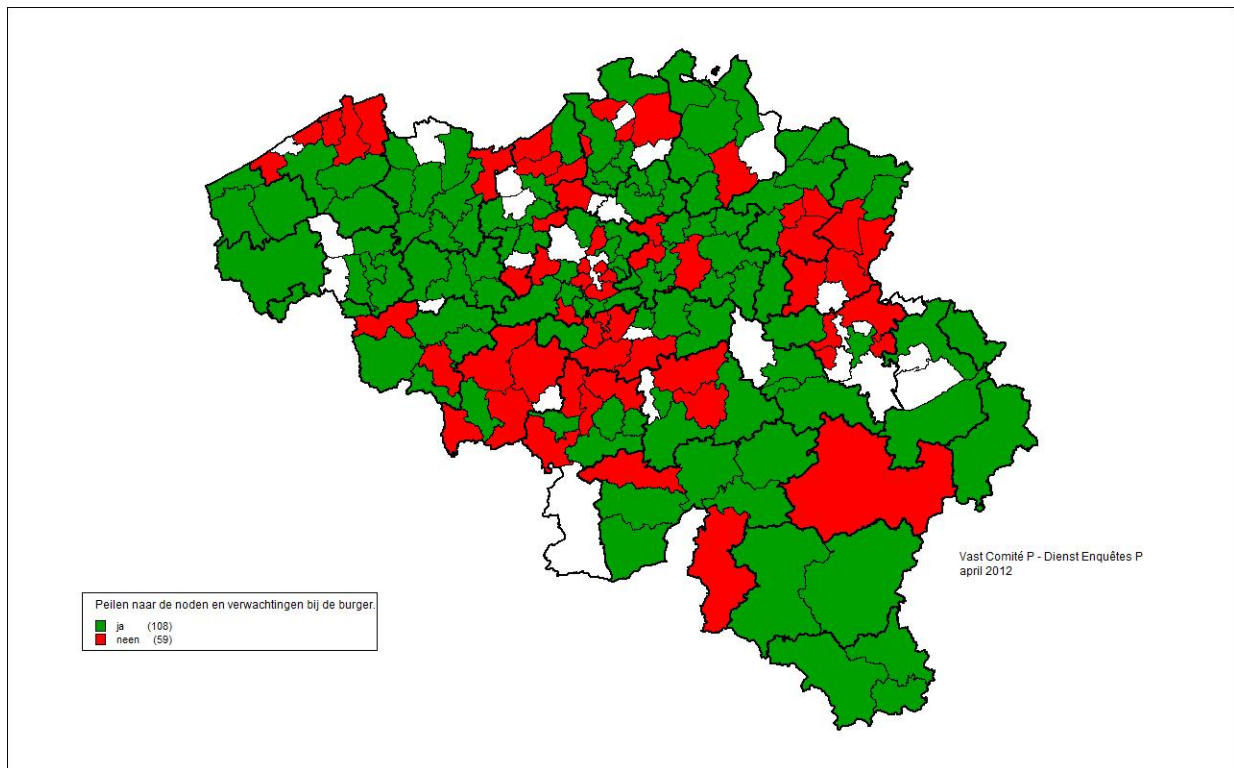
53. 24% van de zones rapporteert geen peiling te hebben gedaan noch bij de burgers, noch bij externe (potentiële) partners. 65% van de zones heeft bij de burgers een peiling uitgevoerd naar hun noden en verwachtingen, waarbij verschillende methoden werden gebruikt. Bijna drie op de vier zones deed deze peiling schriftelijk, al dan niet in combinatie met een mondelinge en/of telefonische bevraging. Een derde van de zones doet de bevraging, onder meer, mondeling. Wat de bevraging van de externe (potentiële) partners betreft, wordt eerder geopteerd voor de mondelinge bevraging; twee derde hanteerde deze methode, eventueel in combinatie met een schriftelijke of, zij het in beduidend mindere mate, telefonische bevraging.

54. Een vijfde van de politiezones geeft aan naar de noden en verwachtingen te peilen zowel bij de bevolking als bij de externe (potentiële) partners.

55. De zones die peilingen zouden doen naar de noden bij de burgers vertegenwoordigen 63% van de bevolking. Geen enkele van de respondenten uit het Brussels Hoofdstedelijk

Gewest stelt dergelijke peilingen uit te voeren. Deze zones zouden evenmin peilen naar de noden en verwachtingen bij de externe (potentiële) partners.

Kaart 3: politiezones en het peilen naar de noden en verwachtingen bij de bevolking



56. Vier van de vijf politiezones die aangeven een tevredenheidsmeting te doen bij de bezoekers peilen tevens naar de noden en verwachtingen van de burgers.

57. Hoewel alle respondenten van typologie 1 een bevraging hebben georganiseerd bij de burgers, duidt geen enkele van deze bevragede zones aan gepeild te hebben naar de noden en verwachtingen van de externe (potentiële) partners. De zones van typologie 3, 4 en 5 vertonen hetzelfde beeld waarbij twee derde de burgers en/of externe partners op enigerlei wijze bevrageet en een kwart ook een peiling doet bij de externe (potentiële) partners. In de zones behorende tot typologie 2 blijkt dat er beduidend minder dergelijke bevragingen worden gehouden; slechts een derde van deze zones brengt de noden en verwachtingen van burgers en externe (potentiële) partners in beeld via een bevraging.

58. Wat de federale politie betreft, geven twee diensten van de SPC aan op mondelinge wijze bij de burger te hebben gepeild naar diens noden en verwachtingen. De stap naar de externe (potentiële) partners lijkt kleiner om te zetten want liefst 18 van de 44 diensten hebben dit gedaan. Een derde van die diensten organiseerde een schriftelijke peiling, terwijl de overige een mondelinge bevraging deden. Een enkele dienst combineerde beide vormen. Twee op de vijf diensten hebben dus niet gepeild naar de noden en verwachtingen die burgers en externe (potentiële) partners hebben van het onthaal. Er valt daarbij geen onderscheid te maken naar directie; alle hebben ze, in bepaalde mate, rekening gehouden met de aanbeveling, maar er is op vele plaatsen nog werk voor de boeg.

3.5.2. Resultaten uit het onderzoek op het terrein

59. Als externe partners halen de meeste diensten de gemeentediensten aan. Bovendien stelt geen enkele dienst potentiële externe partners voor, wat opnieuw het reactieve karakter in de verf zet en niet de proactieve oriëntatie naar de identificatie van nieuwe partners die betrokken kunnen zijn bij de dienstverlening aan de burgers op het vlak van onthaal.

60. Er is dus sprake van samenwerking met de bestaande externe partners, van wie de noden en verwachtingen niet op formele wijze bevroegd worden. Wanneer er vragen rijzen, wordt er een oplossing aan geboden, bijvoorbeeld tijdens bilaterale vergaderingen, maar slechts zelden worden de externe partners werkelijk betrokken bij het onthaal.

61. Met betrekking tot de noden en verwachtingen van burgers kan worden gesteld dat sommige diensten in het verleden een tevredenheidsonderzoek hebben gevoerd maar daarin niet specifiek hebben gepeild naar het onthaal. Op enkele plaatsen was de ervaring positief en heeft de informatie in verband met het onthaal geleid tot wijzigingen die rekening hielden met de mening van burgers (bijvoorbeeld de openingsuren aanpassen, een wachtzaal of -hoek voorzien die beter afgescheiden is om meer vertrouwelijkheid te garanderen). Soms tonen de diensten op informele wijze belangstelling voor de noden en verwachtingen van de bezoekers (en niet van de burgers of van de betrokken gemeenten). Voor de meeste onthaalbeambten is probleemoplossend gericht zijn een indicator. Indien de bezoeker vertrekt met een oplossing of een antwoord, hebben zij als onthaalbeambte goed werk geleverd.

62. Volgens de meeste diensten kunnen zij zich via de analyse van klachten ook een beeld vormen van de noden en verwachtingen van de burgers, maar zoals we reeds eerder hebben gemeld, hebben weinig klachten betrekking op het onthaal en zijn zij dus geen representatieve bron van informatie.

63. Bovendien kan er een zekere tegenstrijdigheid zijn tussen de perceptie van de verantwoordelijken die zeggen zich bewust te zijn van specifieke aspecten inzake onthaal en de werkelijkheid. Zo wordt bijvoorbeeld in een commissariaat gezegd dat er rekening gehouden wordt met de aanwezigheid van een jonge bevolking omdat er heel wat scholen in de buurt zijn. Maar we stellen vast dat die post zijn deuren sluit op woensdagnamiddag.

64. We wensen twee opmerkingen te formuleren met betrekking tot de twee vorige paragrafen. Ten eerste, merken wij op dat het verschil tussen bezoekers en burgers niet altijd duidelijk is. Peilen naar de noden en verwachtingen van burgers betreft een ruimer publiek dan de bezoekers die zich aanbieden op het commissariaat, van wie de verwachtingen verschillend kunnen zijn. Ten tweede, het aantal klachten inzake onthaal is gering, wat niet *de facto* betekent dat er geen verbeterpunten zijn. De analyse van de klachten lijkt restrictief en weinig representatief als indicator voor het onthaal.

3.6. Aanbeveling 5

Het Vast Comité P beveelt aan dat de politiezones overwegen om een **gespecialiseerd document op te maken voor de personeelsleden, dat doorgaans ‘sociale kaart’ wordt genoemd, en dat een folder met nuttige informatie voor slachtoffers en hun naasten ter beschikking wordt gesteld van de burgers, alsook informatie in verband met de manier waarop ze zich tot een derde (eventueel de dienst intern toezicht) kunnen wenden indien ze niet tevreden zijn over de dienstverlening.** (2011)

65. Met deze aanbeveling legt het Vast Comité P het accent op twee aspecten van de dienstverlening. Enerzijds is er de zorg voor het slachtoffer. Politiediensten moeten in het vervullen van de onthaalfunctie een slachtoffer onmiddellijk kunnen doorverwijzen (onder andere door middel van een sociale kaart) of de juiste informatie verstrekken over wat het slachtoffer kan ondernemen of hoe het geholpen kan worden. Anderzijds moeten burgers die niet tevreden zijn over het optreden van (eigen) politiemensen informatie kunnen verkrijgen over waar ze hiermee terecht kunnen.

3.6.1. Resultaten zelfrapportering via onlinebevraging

66. 86,2% van de politiezones verklaart een sociale kaart ter beschikking te stellen van de personeelsleden van het onthaal. Alle zones van typologie 1 en typologie 2 stellen, op één uitzondering na, dergelijk gespecialiseerd document te hebben, terwijl in vier vijfde van de zones van typologie 5 dergelijk document voorhanden is. Voorts stellen we vast dat minder dan een tiende van de zones uit het Vlaamse landsgedeelte en het Brussels Hoofdstedelijk Gewest rapporteert niet over een sociale kaart te beschikken, terwijl dit bij de politiezones in het zuiden van het land een vierde is. Opvallend is ook dat bijna een vijfde van de meergemeentezones geen sociale kaart of gelijkaardig document voor het personeel zou hebben. Bij de eengemeentezones ontbreekt het één op de 38 zones aan dit document.

67. Negen op de tien zones die (partieel) werkinstructies voor het onthaal zouden hebben uitgeschreven, beschikken over een sociale kaart. Van de zones die dergelijke instructies niet hebben, rapporteren zeven op de tien een sociale kaart te hebben. Tevens blijkt dat zones die stellen over deskundig gevormd en aangepast opgeleid onthaalpersoneel te beschikken, ook vaker een sociale kaart voor het personeel hebben.

68. Slechts zeven van de 167 responderende politiezones geven aan geen nuttige informatie voor de slachtoffers en hun naasten te hebben. Deze zones vertegenwoordigen 2,7% van de bevolking woonachtig in de zones die deelnamen aan de onlinebevraging.

69. Daarnaast rapporteren 11 zones geen informatie aan de burgers te bieden over de wijze waarop ze zich tot een derde kunnen wenden indien ze niet tevreden zijn over de dienstverlening. In deze zones woont 4,3% van de bevolking van de deelnemende zones. De zones die geen dergelijke info aanbieden, vertegenwoordigen 2,7% van alle klachten die het Vast Comité P in de periode 2005-2011 rechtstreeks aangemeld kreeg en 3,6% van alle klachten die betrekking hadden op de functionaliteit onthaal. Zeven van deze zones bevinden zich in Wallonië, de overige vier in Vlaanderen.

70. 25 van de 44 diensten van de federale politie geven aan over een gespecialiseerd document, type sociale kaart, te beschikken. Iets meer diensten, namelijk 31, stellen aan het onthaal informatie voor de slachtoffers en hun naasten ter beschikking.

71. Er zijn bij de federale politie geen aanwijzingen dat het hebben uitgewerkt van werkinstructies voor het onthaal gepaard gaat met het ter beschikking stellen van een sociale kaart voor de medewerkers aan het onthaal. Immers, er zijn evenveel diensten die geen werkinstructies maar wel een sociale kaart hebben als er diensten zijn die werkinstructies maar geen sociale kaart hebben.

72. Tot slot blijkt dat 28 van de 44 responderende diensten van de federale politie aan de burgers die zich melden aan het onthaal informatie aanbieden over de wijze waarop ze een klacht over de dienstverlening kunnen indienen.

3.6.2. Resultaten uit het onderzoek op het terrein

73. Drie politiezones hebben een sociale kaart opgesteld die in hun respectieve commissariaten voorhanden is. Andere zones hebben zo'n kaart opgesteld maar die blijft op het hoofdcommissariaat, terwijl de andere commissariaten die kaart niet hebben en, in sommige gevallen, naar het hoofdcommissariaat moeten bellen om informatie te verkrijgen. In beide gevallen wordt de verspreiding van de sociale kaart op het niveau van alle commissariaten niet als een noodzaak ervaren want die gedeconcentreerde commissariaten worden beschouwd als wijkantennes die niet als hoofddoel hebben om onthaaltaken te verrichten. Bovendien is het personeel dat er tewerkgesteld is operationeel, gevormd om het onthaal te verzekeren, volgens de verantwoordelijken en de medewerkers.

74. De sociale kaart wordt hogerop uitgewerkt, vaak door de dienst politionele slachtofferbejegening. In de meeste gevallen zijn de onthaalbeambten betrokken bij de opmaak van die kaart. Daarna wordt die sociale kaart ter beschikking gesteld van het personeel, maar niet altijd in alle onthaalpunten. Die sociale kaart is bovendien zelden beschikbaar in digitale versie. Tot slot hebben we geen echte evaluatie van de sociale kaart vastgesteld (bijwerking, relevantie, achterhaalde informatie). De aanpassingen worden punctueel en reactief doorgevoerd door de onthaalbeambten wanneer zich een nieuwe situatie aandient maar die nieuwe informatie wordt niet automatisch doorgestuurd naar de andere commissariaten.

75. Sommige bevroegde diensten van de federale politie zeggen geen behoefte te voelen aan een sociale kaart gezien hun tweedelijnsrol. In geval van noodzaak, is het antwoord van de ontmoete diensten reactief; de informatie zal gezocht worden maar dergelijke situaties zijn zeldzaam. Een dienst gebruikt ook het intranet, waarop een directory staat waarin alle nuttige informatie kan worden teruggevonden.

76. Inzake documentatie ter beschikking gesteld van slachtoffers en hun naasten hebben we grote verschillen vastgesteld tussen diensten maar ook binnen een en dezelfde dienst. Hoewel we in de helft van de gevallen, na verificatie, hebben kunnen bevestigen dat er relevante documentatie voorhanden is, hebben we ook vastgesteld dat er ter zake geen regels zijn. Naar gelang van de plaats neemt een personeelslid van een dienst, doorgaans jeugd of politionele slachtofferbejegening, het initiatief om de documentatie ter beschikking te stellen en te beheren (updaten, zorgen voor een voldoende hoeveelheid). Afhankelijk van dienst tot dienst kan de documentatie in een standaard staan of op een tafel liggen in de wachtzaal of zelfs helemaal niet aanwezig zijn.

77. In sommige gevallen zeggen de verantwoordelijken dat ze echt hebben nagedacht over de documentatie en in de commissariaten zijn langsgegaan om de folders en affiches ter beschikking te stellen. Nochtans legt de praktijk soms grote verschillen bloot binnen een en dezelfde dienst. Wanneer aan de onthaalbeambten de vraag gesteld wordt, vinden zij de aanbeveling pertinent en tonen zij zich voorstander van een meer georganiseerd beheer van de documentatie waarbij ze benadrukken dat dit beheer niet op formele wijze geregeld hoeft te worden. Hoewel het voor de verantwoordelijken overduidelijk is dat de ter beschikking gestelde documentatie pertinent moet zijn, troffen we op verschillende plaatsen documentatie aan die dat op het eerste gezicht niet was, zoals bijvoorbeeld reclame voor het huren van feestbenodigdheden of voor taalcursussen.

78. Bij wijze van conclusie betreffende deze aanbeveling kunnen we stellen dat er meestal nagedacht is over de sociale kaart en over de documentatie maar dat de hogerop genomen beslissingen niet altijd weerklank vinden in de commissariaten; de situatie kan trouwens verschillen al naargelang de commissariaten van eenzelfde zone. Er kunnen dan ook vragen

worden gesteld bij de verspreiding van die sociale kaart binnen eenzelfde dienst. Wat de ‘finetuning’ betreft, hebben we niet vastgesteld dat de sociale kaart en de documentatie geëvalueerd zijn. Bijgevolg wordt aan de onthaalbeambten of aan een derde, vaak een lid van de sociale dienst of de dienst slachtofferbejegening, het initiatief gelaten om de sociale kaart indien nodig aan te vullen en de documentatie te beheren.

3.7. Aanbeveling 6

Het Vast Comité P beveelt aan dat het geautomatiseerde bestand dat het onthaal bijhoudt en dat persoonsgegevens bevat, **wordt aangegeven bij de Commissie voor de bescherming van de persoonlijke levenssfeer.** (2011)

79. Het is een wettelijke verplichting dat de politiediensten databanken met persoonsgegevens melden aan de Commissie voor de bescherming van de persoonlijke levenssfeer. Het Vast Comité P wil met deze aanbeveling de politiediensten hieraan herinneren.

3.7.1. Resultaten zelfrapportering via onlinebevraging

80. De antwoorden gegeven in de zelfrapportering zijn onduidelijk. Een aantal zones stelt geen (geautomatiseerd) bestand bij te houden aan het onthaal en antwoordt dan ook dat dit *de facto* niet aangegeven is bij de Commissie voor de bescherming van de persoonlijke levenssfeer. Wie wel een register bijhoudt, stelt veelal in de commentaren dat er geen melding aan de Commissie dient te gebeuren aangezien het middel dat gebruikt wordt deel uitmaakt van een informaticatoepassing zoals ISLP die in haar geheel al is aangegeven bij de Commissie.

81. Slechts een dienst van de federale politie bevestigt zijn databank aan de Commissie te hebben gemeld. Maar net als voor de politiezones ontbreekt het ons aan gegevens om de “neen-antwoorden” te interpreteren als het effectief niet hebben ingelicht van de Commissie dan wel als het niet beschikken over een (geautomatiseerde) databank om de mensen die zich aan het onthaal aanbieden te registreren.

3.7.2. Resultaten uit het onderzoek op het terrein

82. De aanbeveling over de aangifte bij de Commissie voor de bescherming van de persoonlijke levenssfeer van een eventueel geautomatiseerd bezoekersregister heeft tot verwarring geleid⁵. Voor de respondenten was het niet altijd duidelijk of een dergelijk register al dan niet aangegeven diende te worden. Vaak haalden de medewerkers ook uit zichzelf de kwestie aan van het opzoeken van bezoekers in de Algemene Nationale Gegevensbank (ANG).

83. De registratie van gegevens betreffende bezoekers kan systematisch gebeuren rekening houdend met de redenen voor zo’n registratie. Volgens het advies van het controleorgaan (COC) dat zich baseert op het artikel 44 van de wet op het politieambt, moeten de gegevens geregistreerd en aangegeven worden bij de Commissie voor de bescherming van de persoonlijke levenssfeer indien er een operationele reden is. Indien de reden verband houdt met statistieken of analyses, moeten de gegevens gedepersonaliseerd worden. In alle gevallen moeten ze gewist worden wanneer er geen concreet belang meer is. Bijvoorbeeld de politiezone

⁵ Het ontwerp van ministeriële omzendbrief houdende een systematische controle van bezoekers die zich aanbieden op het onthaal van gebouwen waarin diensten van de federale politie gehuisvest zijn, zou de kwestie kunnen verhelderen.

houdt een register bij met de adressen van inwoners die met vakantie gaan om er toezichtpatrouilles te verrichten. Na de vakantieperiode moet dat bestand gewist worden.

84. We zijn zo vrij erop te wijzen dat de aanbeveling zoals geformuleerd doet vermoeden dat indien zo'n geautomatiseerd register wordt bijgehouden en aangegeven is bij de Commissie voor de bescherming van de persoonlijke levenssfeer (CBPL), dit register beantwoordt aan de wettelijke basis. Maar dit is niet het geval wanneer de persoonsgegevens van bezoekers, waaruit de operationele doelstelling niet blijkt, niet regelmatig geschrapt worden.

85. Wat de raadpleging van de bezoeker in de ANG betreft, is er geen bezwaar tegen dat dit systematisch gebeurt, en dit zowel door leden van het operationeel kader als door leden van het logistiek en administratief kader. In tegenstelling tot wat verondersteld wordt door sommige onthaalbeambten⁶.

86. De politiediensten die in de onlinebevraging aangegeven hebben dat het bezoekersregister aangegeven was bij de CBPL konden het document voorleggen waaruit die aangifte blijkt. In twee gevallen echter was de aangifte korte tijd voor het bezoek door onze diensten gedaan. In een politiezone was de aangifte gedaan voor de centrale post, in de veronderstelling dat de andere posten geen dergelijk register bijhielden. Maar dat was wel degelijk het geval in een commissariaat, ook al werd het register niet constant ingevuld.

87. De meeste politiediensten registreren de bezoeker enkel wanneer hij het gebouw zelf betreedt en dus verder gaat dan het onthaaloket of wanneer iemand een feit komt aangeven. De onthaalbeambten registreren niet automatisch iedereen die zich aan het onthaal aanbiedt.

88. Het bezoekersregister wordt niet voldoende geëxploiteerd om het onthaal op permanente wijze beter te kunnen organiseren. Enkele diensten hebben die gegevens bijvoorbeeld wel gebruikt om hun openingsuren te veranderen.

3.8. Aanbeveling 7

Het Vast Comité P beveelt aan dat de medewerkers die specifiek instaan voor de onthaalfunctie **worden geselecteerd volgens een welbepaald profiel** (*confer* vrijwilliger, zin voor empathie, erkende beroepskennis, vermogen om op objectieve wijze een situatie in te schatten, beheersing van de processen eigen aan de instelling), en vervolgens **deskundig gevormd via een aangepaste gemeenschappelijke opleiding**. (2004)

89. Het onthaal is heel vaak het eerste contact tussen burger en politiedienst. Het Vast Comité P onderlijnt het belang van dit eerste contact en wenst dan ook dat de bezoekers aan het onthaal worden geholpen door deskundig opgeleide medewerkers die over de nodige vaardigheden beschikken.

3.8.1. Resultaten zelfrapportering via onlinebevraging

90. Bij 28,1% van de politiezones wordt gesteld dat het personeel dat instaat voor de onthaalfunctie niet volgens een welbepaald profiel geselecteerd is en bij 29,9% is dit deels het geval. Zones die meer dan één gemeente op hun grondgebied tellen, zeggen minder volgens een bepaald profiel te selecteren; een derde van de meergemeentezones doet dit niet tegenover

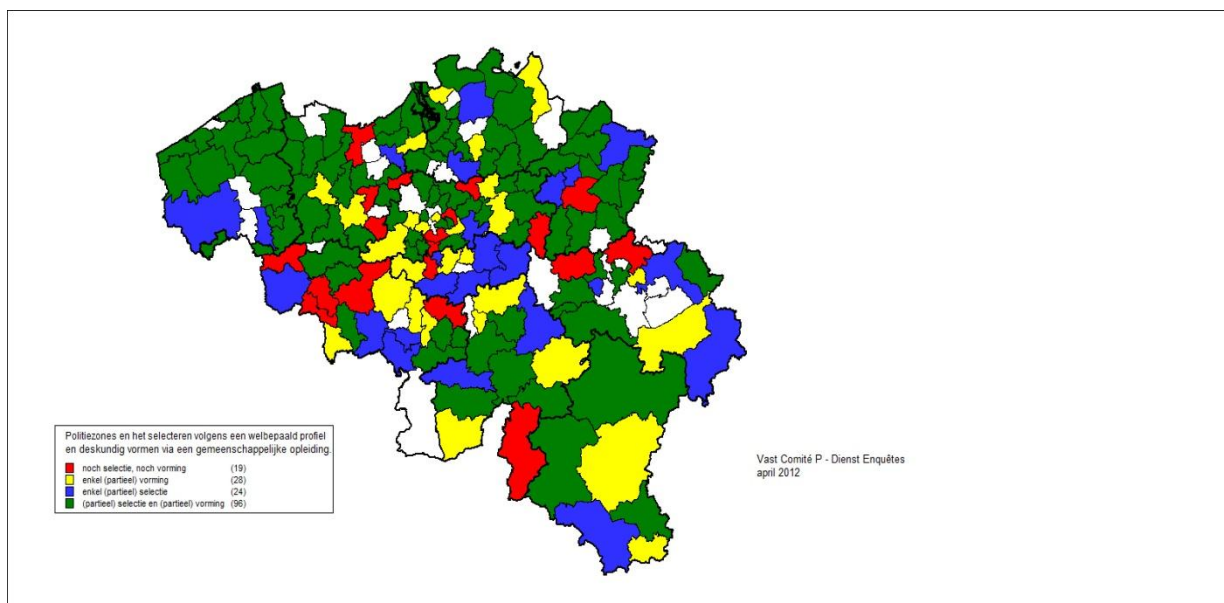
⁶ Schuermans F., *Contrôle systématique dans les banques de données (policières) des visiteurs qui se présentent au commissariat*, Vigiles, 2008/3, p. 127-135.

amper een vijfde bij de eengemeentezones. Ook stellen zones uit het Waalse landsdeel verhoudingsgewijs minder vaak specifiek te selecteren; twee vijfde doet dit niet tegenover een vijfde bij de Vlaamse zones.

91. Wat de vorming van het onthaalpersoneel betreft, blijkt dat dit volgens 39% van de zones wordt voorzien en in 35% zou deze vorming gedeeltelijk gebeuren. Ook hier valt een afwijkend beeld op te tekenen naargelang het landsdeel waarbij in de Vlaamse zones minder dan een vijfde geen deskundige vorming stelt aan te bieden aan het onthaalpersoneel, terwijl dit in de Waalse zones bij twee vijfde van de zones niet zou gebeuren.

92. 57,5% van de politiezones geeft aan minstens gedeeltelijk gevolg te geven aan beide aanbevelingen van het Vast Comité P. Een tiende van de zones daarentegen stelt geen rekening te houden noch met de aanbeveling om te selecteren volgens een welbepaald profiel, noch met de aanbeveling om het personeel deskundig te vormen via een gemeenschappelijke opleiding. Deze zones vertegenwoordigen 9,4% van de bevolking van de 167 politiezones die de vragenlijst hebben ingevuld.

Kaart 4: opdeling van de deelnemende politiezones naar opvolging van de aanbevelingen omtrent de selectie en de deskundige vorming van het onthaalpersoneel



93. Amper een tiende van de diensten van de federale politie die de vragenlijst beantwoordden bevestigt het personeel dat de onthaalfunctie invult te hebben geselecteerd volgens een welbepaald profiel. Een enkele dienst voorziet ook in een specifieke vorming. Deze dienst is de enige die op de aspecten selectie en vorming van deze aanbeveling bevestigend heeft geantwoord.

3.8.2. Resultaten uit het onderzoek op het terrein

94. De selectie van personen belast met het onthaal is zeer verschillend al naargelang de politiedienst maar vaak ook binnen dezelfde dienst. Soms zijn personen specifiek aangeworven om het onthaal te verzekeren en is voor die personen een selectieprofiel opgesteld bij de vacature. In dat geval gaat het voornamelijk om CALog-personeel.

95. Andere keren werden de CALog-leden die onthaaltaken verrichten gerekruteerd op basis van een ruimer profiel waarbij van hen ook competenties verwacht worden om administratieve

taken te vervullen. Soms werden de CALog-leden gerekruteerd voor een werk waarbij geen onthaal kwam kijken. In de loop der tijd zijn ze echter op punctuele of permanente basis aan het onthaal terechtgekomen. Die evolutie kwam er voor de ene op vraag van de hiërarchie, terwijl de andere zich als vrijwilliger gemeld heeft wanneer de gelegenheid zich voordeed.

96. Tijdens een selectiegesprek voor het onthaal hechten de rekruteerders belang aan empathie, présence, assertiviteit en de manier waarop de kandidaat zich uitdrukt.

97. Voor de leden van het operationeel kader zijn ook diverse scenario's mogelijk. Sommigen hebben zeer specifiek gesolliciteerd om het onthaal te verzekeren en, in dat geval, staan ze ook hoofdzakelijk in voor het onthaal. Anderen, daarentegen, krijgen die taak toebedeeld zonder dat ze daarom vooraf gevraagd hebben. Zeer vaak draaien zij mee in een rotatiesysteem met personeelsleden van de interventie en/of de wijkwerking. De verantwoordelijken moeten dan de uren van elkeen zo rechtvaardig mogelijk bepalen. Tot slot zijn er nog enkele politiediensten waar men een politieambtenaar die het voorwerp uitmaakt van een klacht of een ordemaatregel aan het onthaal zet. De verantwoordelijken geven toe dat dit indruist tegen het concept van een onthaal als uithangbord van de politiedienst, maar zien zich ertoe genoodzaakt. In die specifieke gevallen wordt de nadruk gelegd op het feit dat er zo goed mogelijk voorzien moet worden in omkadering door collega's of de rechtstreekse verantwoordelijke.

98. Er dient opgemerkt dat, in tegenstelling tot de CALog-leden belast met het onthaal, de politiediensten uitgaan van het axioma dat het operationeel kader opgeleid is en voldoende kennis heeft van het onthaal. Er gebeurt dus slechts zeer zelden een specifieke selectie voor deze personeelscategorie. Temeer daar spontane kandidaturen zeldzaam zijn om geldelijke redenen, alsook door een negatieve perceptie van het onthaal dat niet als een operationele taak, een terreintaak gezien wordt. Nochtans zeggen de medewerkers zelf dat niet iedereen gekwalificeerd is om het onthaal te verzekeren; men moet luistervaardig en beschikbaar zijn en houden van menselijk contact. Als tegengewicht onderstrepen de verantwoordelijken het belang van een persoonlijke valorisatie en het luisteren naar de problemen van het onthaalpersoneel. Dit verloopt eerder punctueel en informeel.

99. Niet alle verantwoordelijken zien het belang in van een specifiek profiel voor de personen die werken aan het onthaal. Wanneer er een profiel bestaat, is dat vaak ingebed in een globale visie op het onthaal maar lijkt dat niet opgevolgd, geëvalueerd of bijgewerkt te worden.

100. In sommige diensten verricht de onthaalbeambte ook andere taken, voornamelijk administratieve. Over de opportuniteit van deze multitasking lopen de meningen van de medewerkers uiteen.

101. Wat de opleiding van het onthaalpersoneel betreft, kunnen we niet stellen dat die gemeenschappelijk en aangepast is noch dat voorzien is dat dergelijke opleidingen op gestructureerde en systematische wijze worden voorgesteld. Niet alle verantwoordelijken en een deel van de werknemers, hoofdzakelijk die van het operationeel kader, ervaren de behoefte aan een opleiding die specifiek toegespitst is op het onthaal. De CALog-leden lijken toegang te hebben tot de opleidingen die worden aangeboden in het kader van de competentietoelage. De diversiteit van de voorgestelde opleidingen wordt echter te beperkt geacht en de relevantie van sommige van die specifieke opleidingen wordt in twijfel getrokken.

102. Indien personen de wens uiten om een opleiding te volgen, lijkt de hiërarchie bereid om hen de gevraagde opleiding te laten volgen. In sommige diensten, voornamelijk waar er een visie op onthaal is, worden er intern opleidingen georganiseerd.

103. Zoals hoger beschreven, vervullen sommige personeelsleden vrijwillig het onthaal, terwijl anderen er eerder toe gedwongen worden, bijvoorbeeld via een beurtroelsysteem. Met betrekking tot de wil om een opleiding te volgen, stellen wij een verschil in houding vast tussen die twee categorieën. De ‘vrijwilligers’ zijn vaker vragende partij, nemen actief deel en proberen daarna de verworven materie in praktijk te brengen. De anderen, die eerder behoren tot het operationeel korps, wensen geen opleidingen inzake onthaal te volgen, omdat ze doorgaans van zichzelf vinden dat ze voldoende deskundig zijn om het onthaalwerk te verrichten.

104. De opleidingen die worden gevolgd door het onthaalpersoneel zijn niet altijd specifiek toegespitst op het onthaal maar handelen over gewelds-, conflict- of stressbeheersing of over de manier om met agressiviteit om te gaan. Enkele uitzonderingen zijn het telefonisch onthaal en het onthaal voor personen die een andere taal spreken.

105. Over het algemeen stellen we vast dat er geen specifiek functieprofiel bestaat voor de onthaalbeambte en dat er geen gemeenschappelijke en aangepaste opleidingen bestaan. De verantwoordelijken rekenen op de goodwill van het personeelslid en op de collegialiteit van de andere personeelsleden om dit op te vangen. Als er een specifiek profiel en/of opleiding voorzien is, weze het slechts gedeeltelijk, dan is er onvoldoende of geen evaluatie en eventuele bijsturing.

3.9. Aanbeveling 8

Het Vast Comité P beveelt aan dat de onthaalfunctie niet alleen georganiseerd wordt op fysiek en telefonisch vlak, maar ook op **digitale wijze**. De nodige initiatieven moeten hiertoe worden genomen **coherent met en geïntegreerd in een globale visie** op de onthaalfunctie in de politiezones. (2005)

106. Het virtueel onthaal van de klant (e-government) was een nog grotendeels onontgonnen terrein op het ogenblik dat de nieuwe politiestructuur in plaats werd gesteld. Sinds enkele jaren zijn we getuige van de snelle ontwikkeling van de informaticatechnologie in alle politiezones. We zien dat die zones zich openstellen naar de buitenwereld door hun eigen website te ontwikkelen, die permanent toegankelijk is. In zijn jaarverslag 2005 zag het Vast Comité P daarin een opportuniteit voor de verschillende zonale verantwoordelijken om meer te investeren in deze manier van communiceren met het publiek.

107. Dat de ontwikkeling van een ander communicatiekanaal tussen de burger en de politiediensten een opportuniteit is, neemt niet weg dat het virtueel onthaal weldoordacht en georganiseerd moet zijn alsook ingebed in een globale visie op onthaal.

3.9.1. Resultaten zelfrapportering via onlinebevraging

108. Van de 167 politiezones die de vragenlijst beantwoordden, rapporteren er 150 (89,8%) dat ze ook op digitale wijze invulling geven aan de onthaalfunctie. Volgens de helft van deze respondenten is dit dan coherent met en geïntegreerd in een globale visie op de onthaalfunctie in de zone. Toch blijkt dat een derde van de zones die aangeven dat het digitaal onthaal deel uitmaakt van een globale visie inzake onthaal geen procesbeschrijving voor het onthaal heeft opgesteld. Een kwart heeft dit slechts gedeeltelijk uitgeschreven.

109. Alle politiezones van typologie 1 en 2 geven aan een digitaal onthaal te hebben ontwikkeld. Slechts 5,9% van de bevroegde zones uit het Vlaamse landsgedeelte geeft aan niet over een digitaal onthaal te beschikken, terwijl dit aan Waalse kant 18% is.

110. 93% van de bevolking kan de eigen politiezone bereiken via het digitaal kanaal. In het Brussels Hoofdstedelijk Gewest is dat 100%, in Vlaanderen 95% en in Wallonië 87%.

111. Drie van de 44 diensten van de federale politie stellen over een digitaal onthaal te beschikken. Twee van deze drie diensten geven aan dat dit digitaal onthaal geïntegreerd is in een globale visie op het onthaal.

3.9.2. Resultaten uit het onderzoek op het terrein

112. We stellen vast dat het merendeel van de politiezones een eigen website heeft.

113. De meeste zones kunnen becijferen hoeveel keer hun website, waarop heel wat informatie ter beschikking gesteld wordt van de burger, bezocht is. Soms bevatten de sites zo veel informatie dat de opzoeking voor de burger verwarrend wordt.

114. De uitbouw van de website werd nooit aangehaald als aspect van een globale visie op onthaal. In het beste geval wordt het door de verantwoordelijken gezien als een aspect van de communicatiestrategie maar nooit wordt het beschouwd als een digitale vorm van onthaal.

115. We hebben de doeltreffendheid van de websites getest door een mail te sturen aan de politiezones in het kader van dit onderzoek. Dit initiatief is positief gebleken in die zin dat we een antwoord gekregen hebben, wat lijkt te bewijzen dat dit communicatiekanaal betrouwbaar is. In de politiediensten is een onthaalbeambte of de functioneel beheerder aangeduid als verantwoordelijke voor de digitale communicatie.

116. Weinig politiezones volgen daarentegen de gegevens op die gehaald kunnen worden uit de raadpleging van hun website, zoals de meest bezochte pagina's. Veelal leeft de gedachte dat burgers vooreerst op zoek zijn naar informatie over de wijkagent, de wegcontroles, de bestuurlijke politie en de manier om zich kandidaat te stellen voor een functie bij de politie. Er wordt niet nagegaan of de ter beschikking gestelde informatie voldoende is en beantwoordt aan de behoeften van de burger.

117. De meeste onthaalverantwoordelijken hebben niet het gevoel dat het digitaal onthaal het fysiek onthaal ontlast. Mensen komen nog vaak bij een onthaalbeambte checken of de informatie die ze via digitale weg verkregen hebben correct is of zien de website als een bijkomend middel om de politie te contacteren.

118. Verscheidene verantwoordelijken zegden te hebben nagedacht over het gebruik van sociale media zoals TWITTER en FACEBOOK. Er staat echter een rem op de realisatie van die plannen doordat het voortdurend opvolgen van die media veel menselijke capaciteit vergt en men zich afvraagt of het opportuun is om die nieuwe communicatiemiddelen te gebruiken. Voor het ogenblik is er geen zicht op de werkelijke behoefte die leeft bij de burgers noch op de informatie die via die kanalen overgemaakt zou kunnen worden. Het weinig overtuigende succes van police-on-web lijkt de politiediensten aan te zetten tot voorzichtigheid alvorens hun eerste stappen te zetten in de sociale media.

3.10. Aanbeveling 9

Het Vast Comité P beveelt aan dat niet enkel alle politiezones maar ook de communicatie- en **informatiecentra (CIC) en de lokale dispatchings de continue verbetering van hun onthaalfunctie** ter harte nemen. (2009)

119. Zoals eerder aangehaald, dienen voor deze aanbeveling, wegens haar specificiteit zowel inhoudelijk als naar de betrokken diensten, andere respondenten en methoden aangewend te worden om de opvolging in kaart te brengen.

3.11. Aanbeveling 10

Het Vast Comité P beveelt aan dat alle commissariaten over **voldoende parkeerplaatsen** beschikken voor **bezoekers** (met een **handicap**). (2005)

120. Het Vast Comité P heeft middels deze aanbeveling de aandacht willen vestigen op de fysieke bereikbaarheid van de politiecommissariaten.

3.11.1. Resultaten zelfrapportering via onlinebevraging

121. In totaal beschikken de politiezones die op de vragenlijst antwoordden samen over bijna 5.000 parkeerplaatsen waarvan, volgens de antwoorden, gemiddeld 8% voorbehouden is voor personen met een handicap. Per 10.000 inwoners zijn er gemiddeld 5,4 parkeerplaatsen. Uit de commentaren blijkt dat sommige zones niet over een parkeerruimte beschikken die exclusief bestemd is voor hun bezoekers maar dat deze geïntegreerd is in een ruimere openbare parking. Dit is voornamelijk het geval bij zones waarvan de burelen zich in de nabije omgeving van of in hetzelfde gebouw als het gemeentebestuur bevinden.

122. 19 politiezones, zijnde 11,4%, stellen niet over parkeerplaatsen te beschikken voor hun bezoekers. En in 36 zones, of 21,6%, zouden er geen parkeerplaatsen voor bezoekende personen met een handicap voorzien zijn. Uit de antwoorden blijkt tevens dat een beperkt aantal parkeerplaatsen niet noodzakelijk leidt tot minder of geen voorbehouden plaatsen voor personen met een handicap. Zo stelt een derde van de 21 zones met minder dan vier parkeerplaatsen al haar plaatsen te hebben voorbehouden voor personen met een handicap. In tegenstelling tot 13 zones met meer dan vijf parkeerplaatsen waar geen enkele plaats is voorbehouden voor dit doelpubliek.

123. Van de vijf politiezones uit het Brussels Hoofdstedelijk Gewest die de vragenlijst beantwoordden, stellen er twee niet over parkeerplaatsen te beschikken en twee andere zones drie plaatsen voor bezoekers te hebben. Naar gemeentetypologie of het aantal gemeenten dat de zone telt, is geen onderscheid vast te stellen.

124. In vergelijking met de 167 politiezones blijken de 44 responderende diensten van de federale politie over beduidend meer parkeermogelijkheden te beschikken. Toch is het aantal plaatsen voorbehouden voor personen met een handicap relatief lager, nl. 1,3% tegenover 8% bij de lokale politie. Er zijn geen verschillen vast te stellen tussen de directies of naar regio.

3.11.2. Resultaten uit het onderzoek op het terrein

125. Dat de politiediensten over onvoldoende parkeerplaatsen voor bezoekers beschikken, is niet altijd het gevolg van eigen keuzes. Voor de burger verandert dit echter niets. In sommige gevallen heeft hij geen plaatsen ter beschikking. Soms kunnen bezoekers de parkeerplaatsen op de openbare weg gebruiken of de plaatsen die de politiedienst deelt met andere diensten, zoals de gemeentediensten, wat vaak het geval is wanneer de politiedienst gehuisvest is in hetzelfde gebouw als die andere diensten of zelfs grootwarenhuizen.

126. Soms is er helemaal geen parkeerplaats. In die gevallen zijn de geboden oplossingen opnieuw informeel, punctueel en reactief. Bijvoorbeeld wanneer de bezoeker zijn voertuig moet aanbieden om er foto's van te nemen, kan hij parkeren op een plaats voorbehouden voor de politie of kan een mindervalide zijn voertuig parkeren in de garage van de politiedienst, enz. Deze reactiviteit stellen we vaak vast met betrekking tot het onthaal. De klachten betreffende het onthaal houden meestal verband met de wachttijd, wat betekent dat er met de andere aspecten van het onthaal geen rekening wordt gehouden in de analyse van eventuele klachten.

3.12. Aanbeveling 11

Het Vast Comité P beveelt aan dat politiezones er in hun zonale veiligheidsplannen voor zorgen dat **voldoende financiële middelen** worden vrijgemaakt. (2005)

127. Met deze aanbeveling wil het Vast Comité P wijzen op het belang om op een structurele manier aandacht te hebben voor het onthaal. Dit kan onder meer door de nodige financiële middelen vrij te maken om de onthaalinfrastructuur beter af te stemmen op de noden van de burger en de medewerkers.

3.12.1. Resultaten zelfrapportering via onlinebevraging

128. 64,7% van de politiezones zegt over voldoende financiële middelen te beschikken voor de infrastructuur van het onthaal. 25,1% stelt dat dit gedeeltelijk het geval is, wat kan betekenen dat niet alle commissariaten in de zone voldoende middelen hebben ontvangen. Voor 10,2% van de zones zijn er naar hun mening dus onvoldoende middelen voor de onthaalinfrastructuur vrijgemaakt.

129. Politiezones van typologie 4 en 5 geven vaker aan niet over voldoende middelen te beschikken voor de infrastructuur van het onthaal. Ook meergemeentezones stellen meer dat ze niet voldoende middelen hebben. Ruim vier op de vijf eengemeentezones vinden dat ze voldoende middelen hebben, terwijl dit bij de meergemeentezones net geen drie op de vijf is. Ook naar landsdeel is een onderscheid vast te stellen, zij het minder uitgesproken waarbij het aandeel Waalse zones dat zegt niet over voldoende middelen te beschikken bijna het dubbele is van het aandeel Vlaamse zones dat deze mening toegedaan is, nl. één op de zes tegenover één op de elf.

130. Wat de diensten van de federale politie betreft, zijn de antwoorden verdeeld. Van de 44 diensten stellen er 18 over voldoende financiële middelen voor het onthaal te beschikken, terwijl telkens 13 diensten aangeven helemaal niet of slechts gedeeltelijk voldoende ruimte te hebben.

3.12.2. Resultaten uit het onderzoek op het terrein

131. Niet alle diensten hebben ons een afschrift laten worden van hun zonaal veiligheidsplan. Het onthaal is geen onderdeel waarvoor voldoende middelen moeten worden vrijgemaakt, in tegenstelling tot andere functionaliteiten. Wanneer we de vraag stellen, lijkt er op dat vlak geen probleem te zijn: indien er veranderingen moeten gebeuren, zullen die worden doorgevoerd, zegt men ons. Aangezien we uit de zonale veiligheidsplannen weinig informatie kunnen halen en er uit de gesprekken weinig concrete elementen naar voren zijn gekomen, zijn we niet in staat om de opvolging van die aanbeveling verder te evalueren. Bij uitbreiding zou deze aanbeveling gelinkt kunnen worden aan die betreffende de eenvoudige aanpassingen en verfraaiingen.

132. De aanbeveling heeft betrekking op de financiële middelen waarover de dienst beschikt voor de infrastructuur van zijn onthaal. De verantwoordelijken reageren er eerder op vanuit hun bezorgdheid omtrent de exploitatiekosten die nodig zijn om het onthaal te verzekeren, bijvoorbeeld als men de openingsuren wil uitbreiden of een CALog-medewerker permanent aanwezig wil laten zijn.

3.13. Aanbeveling 12

Het Vast Comité P beveelt aan dat wanneer het onthaal niet 24 uur per dag bemand is, **de openingsuren van het commissariaat duidelijk zijn aangegeven voor de bezoekers.** (2005)

133. Permanente bereikbaarheid en aanspreekbaarheid zijn essentiële aspecten van de politiezorg. Als deze aspecten niet kunnen worden gerealiseerd voor het onthaal, dan moet duidelijk aangegeven worden wanneer de bezoeker wel over deze dienstverlening kan beschikken.

3.13.1. Resultaten zelfrapportering via onlinebevraging

134. Volgens 97,6% van de politiezones zijn de openingsuren van het commissariaat duidelijk aangegeven. Van de vier zones waar dit niet het geval is, bevinden er zich drie in Vlaanderen en één in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest.

135. Bij de diensten van de federale politie antwoordden 37 van de 44 respondenten dat de uren duidelijk aangegeven zijn. Een aandeel dat een tiende lager ligt dan bij de lokale politiediensten.

3.13.2. Resultaten uit het onderzoek op het terrein

136. In sommige commissariaten die niet 24 uur per dag open zijn, zijn de openingsuren niet duidelijk aangeplakt. Die vaststelling lijkt echter eerder uitzonderlijk te zijn.

137. De beschikbaarheid van het onthaalpersoneel varieert van plaats tot plaats. Soms opent het personeel, buiten de openingsuren, voor personen die zich aanbieden op het onthaal omdat ze dienstverlening willen bieden aan de burger. In een post bijvoorbeeld hebben we vastgesteld dat de wijkagent zijn fiets goed zichtbaar voor het gebouw plaatst opdat de burgers zouden weten dat er iemand in het commissariaat is. Soms worden de openingsuren strikt nageleefd, dit kan soms tot enig onbegrip leiden bij de bezoekers die zich aanbieden maar aan wie de toegang

wordt ontzegd, niettegenstaande er personeel in de kantoren aanwezig is. Binnen dezelfde zone kan ook een verschil in flexibiliteit worden vastgesteld.

3.14. Aanbeveling 13

Het Vast Comité P beveelt aan dat in dringende gevallen de bezoeker steeds **rechtstreeks in contact kan treden met het hoofdcommunicatiecentrum**. (2005)

138. Vanuit een bekommernis voor een goede en gelijkwaardige dienstverlening aan alle burgers, meent het Vast Comité P dat het politieel onthaal voor de burgers steeds beschikbaar moet zijn. Dit betekent dat de bezoeker de politiediensten 24 uur op 24 moet kunnen bereiken. Als een politiegebouw niet permanent open is, dan moet de bezoeker via andere kanalen, zoals bijvoorbeeld een bel, rechtstreeks in contact kunnen komen met de politiediensten.

3.14.1. Resultaten zelfrapportering via onlinebevraging

139. 73,7% van de politiezones rapporteert dat men na de openingsuren van het commissariaat rechtstreeks, bijvoorbeeld met een muurtelefoon, in contact kan treden met een hoofdcommunicatiecentrum. De zones die stellen niet in een alternatief te voorzien, vertegenwoordigen 26,6% van de bevolking die in de responderende politiezones verblijft.

140. Kruising met gegevens over de typologie, de ligging, het aantal gemeenten in de zone of het aantal klachten inzake onthaal levert geen relevante informatie op.

141. Bij de diensten van de federale politie geeft bijna twee derde aan dat buiten de diensturen rechtstreeks contact met het communicatiecentrum mogelijk is.

3.14.2. Resultaten uit het onderzoek op het terrein

142. De opvolging van deze aanbeveling leidt tot diverse situaties. In sommige gebouwen is niet voorzien dat burgers, in spoedgevallen, in communicatie kunnen treden met het communicatie- en informatiecentrum (CIC). Dit is bijvoorbeeld het geval in de gebouwen waarin ook andere diensten dan de politie gevestigd zijn. In andere gebouwen is dat rechtstreekse communicatiemiddel wel voorzien maar is de communicatie van (zeer) slechte kwaliteit of duurt het lang, soms meer dan een minuut, alvorens men in contact treedt met iemand. Dit laatste geval doet zich voor wanneer de communicatie eerst doorgeschakeld wordt naar de onthaalpost in het gebouw zelf waar niemand antwoordt, bijvoorbeeld omdat het onthaal gesloten is, en daarna automatisch doorgeschakeld wordt naar andere posten binnen hetzelfde gebouw alvorens bij het CIC terecht te komen. Dat de wachttijd voor de burger die zich in een noodgeval bevindt dus lang kan zijn, lijkt algemeen bekend te zijn bij het onthaalpersoneel maar de bezoeker wordt daarover niet ingelicht.

143. We onderstrepen dat de bedoeling van de bel niet altijd duidelijk is voor de bezoeker, die soms denkt dat die bel bedoeld is om zich toegang te verschaffen tot het gebouw. Voor de bezoeker die op de bel duwt, is het ook niet altijd duidelijk dat hij in contact kan treden met iemand die zich niet in het gebouw bevindt.

144. Meermaals is de communicatie doeltreffend gebleken en kwam er een snelle en kwaliteitsvolle communicatie tot stand met het CIC.

3.15. Aanbeveling 14

Het Vast Comité P beveelt aan dat op de **belangrijkste invalswegen een duidelijke en indien nodig periodiek geactualiseerde bewegwijzering** wordt geplaatst die de weg naar de verschillende politieposten aanduidt. (2005)

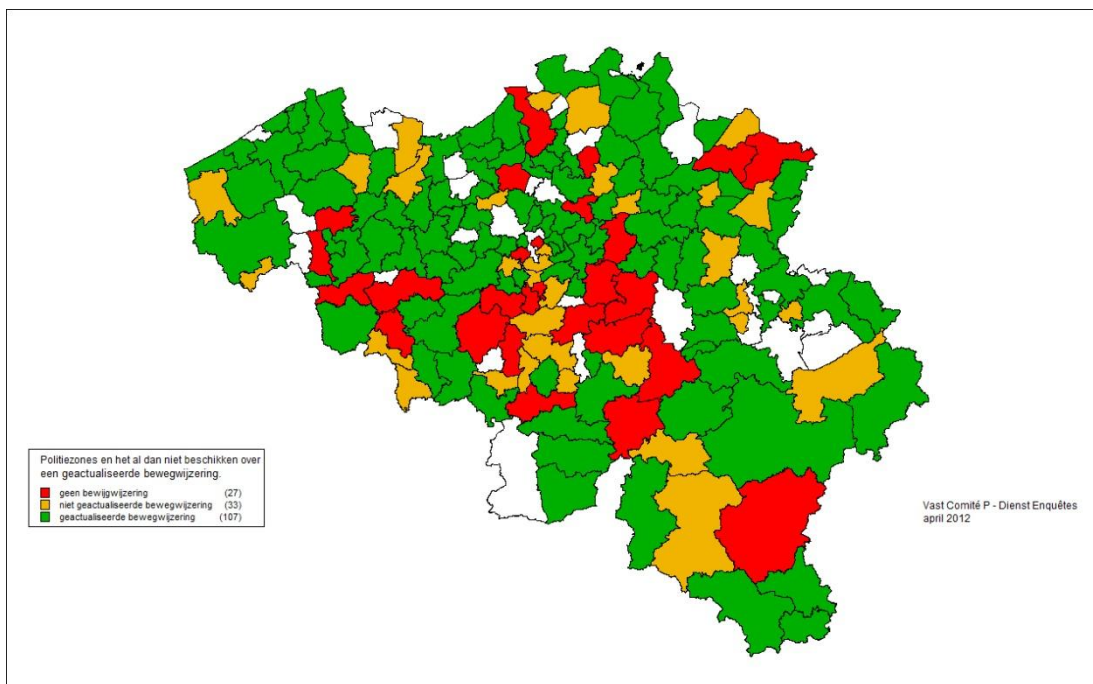
145. Deze aanbeveling werd geformuleerd naar het voorbeeld van de aanbeveling betreffende een permanent onthaal en houdt verband met het begrip ‘fysieke toegankelijkheid’ van de politiediensten voor de burgers. In dat verband heeft het Vast Comité P, op het vlak van infrastructuur, aanbevolen dat de wegwijzers naar de verschillende posten vaker op de grote verkeersaders geplaatst zouden moeten worden.

3.15.1. Resultaten zelfrapportering via onlinebevraging

146. Van de 167 politiezones die de vragenlijst invulden, rapporteert 83,8% dat er langs de belangrijkste invalswegen een duidelijke bewegwijzering naar het politiecommissariaat is. Volgens driekwart van deze zones wordt de bewegwijzering periodiek geactualiseerd. Dit betekent dat in 36% van de politiezones er geen of een verouderde bewegwijzering is.

147. De Vlaamse politiezones stellen negen op de tien keer dat er bewegwijzering is. In het Waalse landsgedeelte is dat voor driekwart van de zones het geval. Ook blijkt er een verschil te zijn naargelang de politiezone een dan wel meerdere gemeenten beslaat waarbij negen op de tien eengemeentezones voorzien in bewegwijzering tegenover acht op de tien meergemeentezones.

Kaart 5: politiezones en een geactualiseerde bewegwijzering naar de politieposten



148. De zones die aangeven geen duidelijke bewegwijzering te hebben, blijken gemiddeld een grotere oppervlakte te hebben dan de zones met duidelijke bewegwijzering, namelijk 192 km² tegenover 160 km². Het al dan niet beschikken over voldoende financiële middelen, zoals bevraagd in aanbeveling 11, lijkt enigszins gerelateerd te zijn aan het beschikken over een (geactualiseerde) bewegwijzering. Een derde van de zones die stelt niet over voldoende

middelen te beschikken voor de infrastructuur van het onthaal geeft aan dat de bewegwijzering ontbreekt. Bij de zones met voldoende middelen bedraagt het aandeel zones zonder bewegwijzering slechts een zevende.

149. Verhoudingsgewijs geven beduidend minder diensten van de federale politie aan dat er voorzien is in een duidelijke bewegwijzering naar het politiegebouw; 25 op 44, zijnde iets meer dan de helft, tegenover 83,8% bij de lokale politie. Van deze 25 geven er 19 aan dat deze bewegwijzering geactualiseerd is.

150. Een significant verschil kan worden vastgesteld naargelang de directie waartoe de dienst van de federale politie behoort. Twee derde van de diensten van de FGP en LPA antwoordt dat er geen duidelijke bewegwijzering naar hun burelen is, terwijl alle diensten van DAH stellen dat er wel degelijk een duidelijke bewegwijzering is naar hun kantoren. SPN en SPC tonen een verdeeld beeld.

3.15.2. Resultaten uit het onderzoek op het terrein

151. De politiediensten zijn niet bevoegd voor de bewegwijzering naar hun verschillende posten. Dit is een bevoegdheid van de gemeente en meer in het bijzonder van de dienst mobiliteit. Er dient opgemerkt dat de bezochte diensten zeggen dat de bevoegde diensten hen niet geraadpleegd hebben met het oog op een duidelijke en up-to-date bewegwijzering.

152. Zo is ons een geval bekend waar de wegwijzers niet leiden naar de dichtstbijzijnde politiepost. In andere gevallen is de politiepost gewoonweg niet aangegeven met een bord op de belangrijkste invalswegen. In het beste geval staat het hoofdcommissariaat aangegeven maar niet altijd de gedeconcentreerde antennes.

153. Bij uitbreiding kan de bewegwijzering ook begrepen worden als de zichtbaarheid van de politieposten. In dat geval is er evenmin sprake van uniformiteit. Soms is het uithangbord van de politie zichtbaar, soms helemaal niet. Voor sommige verantwoordelijken is de zichtbaarheid een zaak van het terrein: de burger moet de politie zien op de openbare weg. Volgens anderen wordt de kwestie van de zichtbaarheid aangesneden in de tevredenheidsonderzoeken die worden gevoerd bij de bevolking.

154. Volgens sommige politiediensten, voornamelijk diensten van de federale politie, is het soms zelfs beter dat de weg niet aangeduid is want de burgers zouden bij die dienst niet terecht kunnen. Het risico bestaat dat heel wat bezoekers de weg gewezen wordt naar een dienst die niets anders zou kunnen doen dan hen doorverwijzen naar een andere politiedienst die hen zou kunnen helpen. Doorverwijzen zou het imago van de politie meer schaden dan de weg niet aanduiden.

155. Meermaals hebben we vastgesteld dat het politiegebouw op zich onvoldoende zichtbaar was of dat de ingang niet gemakkelijk te vinden was. Soms werd hiervoor als uitleg gegeven dat de politiedienst geen manoeuvreerruimte had om wijzigingen aan te brengen zoals stickers met het logo van de geïntegreerde politie op het raam kleven of een identificeerbaar uithangbord aanbrengen. Deze vaststelling sluit aan bij die gedaan voor andere aanbevelingen, nl. dat er bij een nieuwbouw- of renovatieproject voor een politiepost te weinig proactief gehandeld wordt en/of onvoldoende nagedacht wordt over de functionaliteit onthaal.

3.16. Aanbeveling 15

Het Vast Comité P beveelt aan dat ook binnen de gebouwen eenvoudige aanpassingen en verfraaiingen worden voorzien. (2005)

156. Het imago dat de externe klant heeft van de functionaliteit onthaal hangt voor een deel af van de wijze waarop het onthaalokaal eruitziet.

157. In vele gevallen is het onthaal het eerste contact tussen de burger en de politiediensten. Daarom vestigt het Vast Comité P de aandacht op het feit dat het fysiek onthaal zou moeten verlopen in een optimaal kader en dat, *de facto*, de nodige aanpassingen gedaan moeten worden om een werkomgeving te creëren die zowel geschikt is voor de onthaalbeambten als voor de bezoekers.

3.16.1. Resultaten zelfrapportering via onlinebevraging

158. 67,7% van de responderende politiezones rapporteert dat eenvoudige aanpassingen en verfraaiingen binnen de gebouwen gepland zijn. Een vijfde van de zones stelt dat dergelijke aanpassingen gedeeltelijk zijn gebeurd, wat betekent dat niet alle politieposten binnen de zone een opfrisbeurt hebben gekregen.

159. Zones die verfraaiingen voorzien hebben, geven vaker aan te hebben gepeild naar de noden en verwachtingen van de burger inzake het onthaal, zoals bevraagd in aanbeveling 4; twee derde tegenover de helft bij de zones die niet in verfraaiingen hebben voorzien. Ook het al dan niet beschikken over voldoende financiële middelen, zoals bevraagd in aanbeveling 11, is gerelateerd aan de mogelijkheid om verfraaiingen te realiseren. Een tiende van de zones die stellen voldoende financiële middelen te hebben, geeft aan dat er geen verfraaiingen gepland zijn tegenover een derde bij de zones die stellen onvoldoende financiële ruimte voor de onthaalfunctie te hebben.

160. Dezelfde verhouding is terug te vinden tussen enerzijds de zones die in aanbeveling 17 aangeven dat ze hun onthaalfunctie evalueren en anderzijds de zones die deze evaluatie niet doen. En ook het opstellen van een actieplan voor de veiligheid van de medewerkers aan het onthaal lijkt gerelateerd aan het voorzien van verfraaiingen. Slechts één op de twintig zones met een dergelijk actieplan stelt niet in verfraaiingen te voorzien ten opzichte van één op de zes zones zonder dergelijk actieplan. Het al dan niet beschikken over een actieplan voor een klantvriendelijk onthaal houdt dan weer geen verband met de voorziene verfraaiingen.

161. Hoewel het in het bestek van deze kwantitatieve analyse van de antwoorden van de politiezones betreffende het aan de aanbevelingen van het Vast Comité P gegeven gevolg niet de bedoeling is de verduidelijkingen van de zones op te nemen, vinden we het belangrijk voor deze aanbeveling mee te geven dat liefst een vijfde van de politiezones stelt dat verbouw- of nieuwbouwprojecten lopende zijn voor een of meer van hun commissariaten.

162. 20 van de 44 diensten van de federale politie die de vragenlijst beantwoordden, stellen dat er verfraaiingswerken zijn voorzien teneinde een beter onthaal van de bezoekers te bewerkstelligen. Een vierde geeft aan dat dit gedeeltelijk voorzien is. En net als bij de lokale politie blijkt dat bij de diensten van de federale politie het verwezenlijken van verfraaiingen gelinkt is aan het realiseren van een evaluatie van de infrastructuur zoals bevraagd in aanbeveling 17.

3.16.2. Resultaten uit het onderzoek op het terrein

163. In de meeste gevallen benadrukken de verantwoordelijken in hun argumentatie dat ze niet altijd kunnen kiezen in welke gebouwen het onthaal wordt ondergebracht. De aanpassingen en/of werkzaamheden hangen dus af van de infrastructuur die hen ter beschikking gesteld is (bijvoorbeeld wanneer het gebouw geklasseerd is). Soms zijn er renovatie- of bouwprojecten aan de gang, waardoor de staat van de gebouwen soms verscheidene jaren onveranderd blijft.

164. We stellen vast dat de situatie binnen een en dezelfde politiedienst soms sterk kan verschillen.

165. Vanuit het standpunt van de onthaalbeambten zouden kleine werken uitgevoerd kunnen worden om hun werkomgeving en het onthaal van de burgers te verbeteren (schilderwerken, meubilair, decoratie, ...). Maar over het algemeen blijken de lokalen in de mate van het mogelijke aangepast te zijn aan het onthaal, rekening houdend met de knelpunten.

3.17. Aanbeveling 16

Het Vast Comité P beveelt aan dat **de waarden van de politie zichtbaar uithangen.** (2005)

166. Met deze aanbeveling wil het Vast Comité P de aandacht vestigen op het feit dat het uithangen van de waarden van de politie het gevoel van veiligheid en betrouwbaarheid dat een commissariaat moet uitstralen, zou versterken.

3.17.1. Resultaten zelfrapportering via onlinebevraging

167. 35,9% van de politiezones rapporteert dat de waarden van de politie niet zichtbaar uitgehangen worden en in 16,2% is dit niet in alle politieposten het geval. In eengemeentezones wordt in de helft van de gevallen aangegeven dat de waarden niet zichtbaar worden uitgehangen, terwijl dit in meergemeentezones een derde bedraagt. Geen enkele zone van typologie 1 stelt de waarden uit te hangen.

168. Bij de diensten van de federale politie stellen 12 van de 44 respondenten dat de waarden van de politie niet zichtbaar uithangen in het onthaal en bij vijf diensten is dat slechts gedeeltelijk het geval.

3.17.2. Resultaten uit het onderzoek op het terrein

169. We stellen vast dat de antwoorden die werden gegeven tijdens de fase van zelfevaluatie niet met de werkelijkheid overeenstemmen. Immers, sommige zones die antwoordden dat de waarden aan het onthaal opgehangen waren, bleken dat niet in alle posten waar de burger onthaald kan worden te hebben gedaan.

170. Tevens is gebleken dat een politiedienst die bevestigend antwoordde op de onlinebevraging de waarden pas kort voor ons aangekondigde terreinbezoek opgehangen heeft in het onthaalokaal. Dat vestigt onze aandacht op het feit dat de antwoorden op de onlinebevraging slechts een momentopname zijn en dat het terreinonderzoek bijgevolg nodig is om te kijken hoe de zaken evolueren.

171. We stellen vast dat de websites van de bezochte politiezones, op een uitzondering na, een link bevatten naar de waarden. De bezochte diensten van de federale politie beschikken niet over een eigen website maar via de website van de federale politie (www.polfed-fedpol.be) kunnen de waarden van de geïntegreerde politie geraadpleegd worden.

3.18. Aanbeveling 17

Het Vast Comité P beveelt aan dat een evenwicht wordt gezocht tussen een klantvriendelijk onthaal en bepaalde veiligheidsbehoeften van de medewerkers aan het onthaal. Politiezones moeten op korte termijn hun onthaal evalueren en een actieplan opstellen om beide doelstellingen, een klantvriendelijk onthaal en de noodzakelijke veiligheidsbehoeften, te behalen. (2005)

172. Het Vast Comité P is er zich van bewust dat het streven naar een evenwicht aan het fysiek loket tussen zowel de veiligheid van de medewerkers als de klantvriendelijkheid van de bezoekers een moeilijke oefening is. De oplossingen om tot dit evenwicht te komen, zijn plaatsgebonden en specifiek voor elke zone of dienst. Het opstellen van een actieplan en de evaluatie hiervan kan hiertoe bijdragen.

3.18.1. Resultaten zelfrapportering via onlinebevraging

173. 90,4% van de politiezones antwoordde in de onlinebevraging dat ze de infrastructuur van het onthaal geëvalueerd hebben. Alle zones van typologie 1 en 2, evenals alle zones uit het Brussels Hoofdstedelijk Gewest stippen aan dergelijke evaluatie te maken. Eengemeentezones geven dit beduidend vaker aan dan meergemeentezones. Slechts één van de 38 eengemeentezones stelt geen evaluatie te maken van de infrastructuur van het onthaal, tegenover ruim een tiende van de meergemeentezones.

174. Het opstellen van een actieplan voor een klantvriendelijk onthaal en een veilige omgeving gebeurt minder vaak; telkens 28% van de zones rapporteert te voldoen aan deze aanbeveling. Uit de gegevens blijkt dat zones die een procesbeschrijving of werkinstructies voor het onthaal hebben ook vaker actieplannen zouden opstellen. Zo heeft van de zones met een procesbeschrijving bijna de helft een actieplan voor een klantvriendelijk onthaal en heeft twee vijfde een actieplan voor de medewerkers. Bij de zones zonder procesbeschrijving bedraagt dit aandeel respectievelijk een achtste en een vijfde.

175. Voor de zones met werkinstructies voor het onthaal stelt een derde over een actieplan voor een klantvriendelijk onthaal te beschikken en geeft eveneens een derde aan een actieplan voor de veiligheid van de medewerkers te hebben. Zones zonder werkinstructies hebben in slechts een vijfde van de gevallen een actieplan voor klantvriendelijkheid en 2 op de 28 zones hebben een actieplan voor de medewerkers.

176. Politiezones van typologie 1 geven alle aan een actieplan voor een klantvriendelijk en veilig onthaal te hebben. Bij zones van typologie 2 zou dit de helft zijn en bij de overige zonetypes slechts een kwart.

177. Wat de diensten van de federale politie betreft, stellen 20 van de 44 responderende diensten dat er een evaluatie heeft plaatsgevonden van de infrastructuur van het onthaal. Bij 11 andere diensten is dit gedeeltelijk gebeurd. Daarnaast geven zes diensten aan dat ze een actieplan voor de medewerkers hebben opgesteld. Vier van deze zes diensten hebben ook een actieplan voor een klantvriendelijk onthaal opgesteld.

3.18.2. Resultaten uit het onderzoek op het terrein

178. Een uitzondering niet te na gesproken, hebben we geen politiezones ontmoet die een actieplan opgesteld hebben om de doelstellingen inzake een klantvriendelijk onthaal en de veiligheid van de onthaalmedewerkers te verwezenlijken.

179. Wat de veiligheid van de medewerkers betreft, houden de verantwoordelijken nagenoeg uitsluitend op reactieve wijze rekening met hun wensen. Bij de plaatsing van nieuwe gebouwen of de renovatie van onthaallokalen wordt de mening van de medewerkers niet op gestructureerde wijze gevraagd.

180. De medewerkers zelf wijzen op verschillende aspecten van het onthaal die een impact hebben op hun veiligheid. Ten eerste, de zichtbaarheid van het uniform. Vooral de leden van het operationeel kader vinden dat het uniform een ontradend effect heeft op het agressieve gedrag van een bezoeker. Wanneer de CALog-leden verwijzen naar het uniform, dan is dit vaker in de zin dat het woord van iemand in uniform door de bezoeker meer au sérieux wordt genomen. Tijdens onze gesprekken is het nut van een specifiek uniform voor de CALog-medewerkers aan het onthaal meermaals ter sprake gekomen. Hiervoor worden argumenten naar voren geschoven als de veiligheid, het respect, de identificatie en de uniformiteit.

181. De fysieke aanwezigheid van andere collega's wordt ook beschouwd als belangrijk voor het gevoel van veiligheid. In de gedecentreerde posten waar de wijkwerking primeert op de functionaliteit onthaal werken de medewerkers vaker alleen, maar dikwijls kennen ze de bevolking en dus de bezoekers goed, waardoor ze zich niet onveilig voelen.

182. De onthaalinfrastructuur zelf is een andere sleutelfactor. Doorgaans is er veiligheidsglas en een veiligheidssas. Vaak wordt de nood aan deze beveiliging onderstreept en als een evidentie beschouwd, vooral in de posten die niet in de eerste plaats een wijkwerkingsfunctie vervullen. Paradoxaal genoeg, stemt de werkelijkheid niet overeen met deze nood die zowel door de verantwoordelijken als door de medewerkers wordt gevoeld. Er wordt ons bijvoorbeeld gewag gemaakt van veiligheidsglas dat op een eenvoudige structuur van gipsplaten geplaatst is. Soms stelden we vast dat de veiligheidsdeur voortdurend open bleef staan of dat men de veiligheidsknop om de bezoeker het gebouw te laten betreden indrukte zonder dat die bezoeker zich eerder had moeten identificeren. Vaak doet men dit gemakshalve.

183. Zeer weinig onthaalmedewerkers werden geconfronteerd met agressie van bezoekers, die bovendien hoofdzakelijk mondeling wordt geuit.

184. Dat het niet altijd makkelijk is om een evenwicht te vinden tussen de veiligheid van de onthaalmedewerkers en een klantvriendelijk onthaal blijkt uit de aanwezigheid van veiligheidsglas. Door dit glas moet de bezoeker vaak luidop de reden van zijn komst uiteenzetten. Indien er geen geïsoleerde wachtzaal is, kunnen de andere burgers het ganse gesprek volgen.

185. Soms zou de indeling van het lokaal waarin de bezoeker ontvangen wordt, herdacht mogen worden. We hebben een gebrek aan discretie vastgesteld, omdat het gesprek gevolgd kon worden door anderen, niet betrokken bij de zaak, of omdat het gesprek geregeld onderbroken werd door een collega, telefoonoproepen, inkomende faxen of radiocommunicatie.

186. Voor de onthaalverantwoordelijken en -medewerkers kan het onthaal klantvriendelijker worden gemaakt door zitplaatsen, een drankautomaat en toiletten te voorzien. Er wordt geen echte inventaris opgemaakt van de noden en verwachtingen van de burgers in dit verband.

4. ENKELE REFLECTIES MET BETREKKING TOT DE OPVOLGING VAN DE AANBEVELINGEN INZAKE ONTHAAL

187. Dankzij diverse gesprekken en bezoeken aan de sites kon informatie ingewonnen worden over de opvolging van de aanbevelingen die het Vast Comité P inzake onthaal geformuleerd heeft. In dit verslag worden verschillende aspecten van de uitvoering van die aanbevelingen nader belicht, nl. de ontwikkelde strategie of de planning, de uitvoering, de evaluatie en de aanpassing alsook de verdere uitbouw van elke aanbeveling. Deze analyse geldt niet specifiek voor een bezochte politiezone of -dienst.

188. We onderstrepen dat dit onderzoek toegespitst was op de opvolging van de aanbevelingen inzake onthaal en niet ging over de wijze waarop aan de functionaliteit onthaal invulling wordt gegeven binnen de geïntegreerde politie. Deze nuance is belangrijk want ze impliceert dat de totaliteit van de functionaliteit onthaal zoveel meer is dan de optelsom van de aanbevelingen. Immers, die aanbevelingen houden verband met specifieke aandachtspunten waarover het Vast Comité P zich op verschillende tijdstippen gebogen heeft. De functionaliteit onthaal overstijgt ook het kader van de aanbevelingen voor zover het onthaal van belang is voor elke politieambtenaar, het personeel aan het onthaal maar ook het personeel van de interventie, van de wijkwerking, enz. Een evaluatie van die aanbevelingen zegt dus niets over de invulling die wordt gegeven aan een functionaliteit waarvan het transversale karakter niet tot uiting komt in de aanbevelingen.

189. Het belangrijkste element dat naar voren komt uit het onderzoek is een tegenstrijdigheid tussen het belang dat gegeven wordt aan het onthaal, dat wordt beschouwd als het uithangbord van de politie, en het relatieve belang dat vastgesteld is tijdens de terreinfase. Immers, hoewel vaak gezegd is dat het onthaal het eerste contact is tussen de politie en de burger en dit onberispelijk moet zijn, vinden we onvoldoende aanwijzingen dat er nagedacht is over het onthaal in termen van het bestaan van procedures, de opmaak van een selectieprofiel, de ontwikkeling van aangepaste en gemeenschappelijke opleidingen, het overzicht van de noden en verwachtingen van burgers en van externe en andere partners.

190. Bij de meeste van onze gesprekspartners hebben wij een echte belangstelling vastgesteld voor de aanbevelingen inzake onthaal. Over het algemeen zijn het die politiediensten die bij de zelfrapportering via onlinebevraging gunstiger antwoordden op de vraag of ze gevolg hadden gegeven aan de aanbevelingen. Niettemin hebben we meermaals een gebrek aan duurzaamheid in de uitvoering van de aanbevelingen vastgesteld. Wanneer we nagingen of er een planning was, een strategie gevolgd door een implementatie, een evaluatie en een bijsturing, merkten we op dat de twee laatste stappen niet aangesneden werden. Dankzij de gesprekken met de verantwoordelijken en met de onthaalbeambten kon de aandacht voor de aanbevelingen versterkt of minstens aangewakkerd, meer in het bijzonder voor de ontwikkeling, de evaluatie en de bijsturing van de doorgevoerde maatregelen.

191. Deze vaststelling betekent niet dat er niets ondernomen is op het vlak van de aanbevelingen geformuleerd door het Vast Comité P maar er dient opgemerkt dat het gevonden evenwicht fragiel is, daar het steunt op de medewerking en de inzet van de onthaalmedewerkers. Zij staan immers vaak alleen tegenover verschillende problemen die opgelost geraken dankzij de samenwerking met hun collega's.

192. Vaak werd de vraag wat er verwacht wordt van een goed onthaal niet gesteld en ze zal ook niet in die termen gesteld worden zolang er zich geen disfunctie voordoet die de onthaalfunctie in het gedrang brengt. Niettemin hebben we ook vastgesteld dat sommige diensten proactiever waren dan andere in die zin dat ze in werkgroepen of kwaliteitscirkels nagedacht hebben over het onthaal maar dit werk is niet volledig voltooid en/of omvat geen meer conceptueel moment over het onthaal, doordat er enkel wordt uitgegaan van de praktijk van de onthaalmedewerkers, waardoor men het risico loopt om bepaalde elementen uit het oog te verliezen.

193. De terreinfase heeft duidelijk gemaakt dat de bezochte diensten vaak het begrip 'bezoekers' verwarren met het begrip 'burgers'. Of de noden en verwachtingen van de burgers gekend zijn en of er rekening mee wordt gehouden, kan op twee manieren gemeten worden: aan het fysiek onthaal wanneer een bezoeker zich aanbiedt of door een tevredenheidsonderzoek bij de bevolking. Maar het publiek is niet hetzelfde want in het ene geval zal de onthaalbeambte zich tevreden voelen wanneer hij een oplossing gevonden heeft voor het probleem van de bezoeker, terwijl in het tweede geval de vraag zich op een ander niveau situeert zoals een vraag om meer zichtbare politie, enz. Bovendien peilen die tevredenheidsonderzoeken haast nooit naar het onthaal zoals bedoeld in de aanbevelingen maar op transversale wijze, doorheen verschillende functionaliteiten zoals de wijkwerking of de interventie. Met het oog op meer doeltreffendheid zou het verschil tussen bezoeker en burger verduidelijkt moeten worden en daarna zou het tevredenheidsonderzoek specifieke vragen moeten bevatten over (alle vormen van) het onthaal.

194. Overigens is het moeilijk om te bepalen op welk niveau de conclusies inzake opvolging gelden. Er is immers vaak een groot verschil tussen de verschillende posten van dezelfde dienst, hoofdzakelijk wat de ontplooiing betreft.

195. Het onderzoek brengt ook een verschil aan het licht tussen de CALog-onthaalmedewerkers en de onthaalmedewerkers die deel uitmaken van het operationeel korps. Er blijkt dat de uitvoering van aanbevelingen in verband met selectie en opleiding meer en strikter betrekking hebben op het burgerpersoneel dat het onthaal verzekert. Wanneer ze geconfronteerd worden met deze vaststelling, wijzen de verantwoordelijken erop dat de operationele personeelsleden gevormd zijn voor die taak, aangezien het onthaal deel uitmaakt van de basisopleiding en elke politieambtenaar ter zake bevoegd moet zijn.

196. In verband hiermee blijkt dat de bezoeker liever in contact zou komen met een politieambtenaar, of in elk geval met iemand die een politie-uniform draagt. Een gesprekspartner in burgerkledij wordt, naar men ons vertelt, minder snel au sérieux genomen of wordt minder bekwaam geacht. Men schijnt goed te aanvaarden dat de onthaalmedewerker in burgerkledij instaat voor het eerste onthaal en bepaalde inlichtingen verstrekt. Maar niet zelden vraagt de bezoeker daarna bevestiging aan iemand in uniform. Het is van belang dat de gedane aanbevelingen zowel worden toegepast op het burgerpersoneel als op het politiepersoneel. In het tegengestelde geval, zou de dienst de indruk kunnen wekken dat er hogere eisen worden gesteld aan het burgerpersoneel werkzaam aan het onthaal. Die indruk wordt trouwens versterkt door het feit dat sommige verantwoordelijken toegeven dat operationele personeelsleden soms aan het onthaal geplaatst worden omdat ze niet meer op het terrein mogen gaan. Die vaststelling is in strijd met het idee dat nochtans naar voren geschoven wordt door de verantwoordelijken, nl. dat het onthaal het uithangbord van de politie is.