

INHOUDSOPGAVE

BRUSSELSE DISPATCHINGS	3
1. HISTORIEK VAN HET TOEZICHTSONDERZOEK	3
2. OPDRACHT/ONDERZOEKSVRAGEN	4
3. ONDERZOEK	4
3.1. Onderzoeksdaden	4
3.2. Algemene problematiek	4
3.3. Definities en duiding	5
3.4. Opmaak van de vragenlijst	6
3.5. Doelstelling van de vragenlijst	6
3.6. Beschrijving van het staal: analyse van het profiel van de respondenten	6
3.7. Beperkingen: analyse van de niet-antwoorden	7
4. ANALYSEMETHODOLOGIE	9
5. RESULTATEN VAN HET ONDERZOEK MET BETREKKING TOT DE KWALITEIT EN DE VEILIGHEID VAN HET WERK GELEVERD DOOR DE DISPATCHINGS	9
5.1. Personeel	10
5.1.1. Kennis van het personeel van de interventiedienst	10
5.1.2. Beschikbaarheid voor bijkomende informatie	10
5.1.3. Zoeken van bijkomende informatie op initiatief van de dispatching	10
5.1.4. Voldoende kennis van de werking van de zone om steun en/of opvolging na de interventie te kunnen voorstellen	11
5.1.5. Terreinkennis en interventie-ervaring van de leden van de dispatching	12
5.1.6. Het personeel van de dispatching reageert adequaat op de vraag om bijkomende informatie en draagt aldus bij tot de veiligheid en de kwaliteit van de interventie	12
5.1.7. Elk personeelslid van de dispatching biedt eenzelfde ondersteuning op het vlak van de veiligheid en op het vlak van de kwaliteit van de interventie	12
5.2. Methodes en procedures	13
5.2.1. Zoeken van bijkomende informatie door de dispatching op vraag van de interventieploeg	13
5.2.2. Sturen van versterking door de dispatching	14
5.2.3. Doeltreffende en doelmatige communicatie	14
5.2.4. Doeltreffendheid en doelmatigheid van de dispatchings inzake steun	14
5.2.5. Proces van overmaking en uitwisseling van informatie na een interventie	15
5.3. Management	16
5.3.1. Ondersteuning van de dispatching aan de interventieploeg	16
5.3.2. Kennis van de behoeften van de leden van de interventieploegen	16
5.3.3. Coördinatie en beheer van de opdrachten en verplaatsingen van de interventieploegen	17
5.4. Principale componentenanalyse (PCA)	18
5.5. Clusteranalyse	20
6. CONCLUSIES	23
7. TERREINFASE	25
8. BEKENDMAKING VAN DE RESULTATEN	25
9. REACTIES OP DE OVERMAKING VAN DE RESULTATEN	25
10. VERDERE OPVOLGING	26
11. AANBEVELINGEN VAST COMITÉ P	26
12. BIJLAGEN	26
1. BIJLAGE 1: INDIVIDUELE VRAGENLIJSTEN	1
2. BIJLAGE 2: ANALYSE VAN DE OPEN VRAGEN	2

1.1.	SPC BRUSSEL-----	3
1.2.	WPR BRABANT -----	4
1.3.	PZ BRUSSEL HOOFDSTAD-ELSENE (PZ 5339) -----	5
1.4.	PZ WEST (PZ 5340) -----	6
1.5.	PZ ZUID (PZ 5341) -----	7
1.6.	PZ MARLOW (PZ 5342) -----	8
1.7.	PZ MONTGOMERY (PZ 5343)-----	9
1.8.	PZ BRUNO (PZ 5344)-----	10

BRUSSELSE DISPATCHINGS

1. HISTORIEK VAN HET TOEZICHTSONDERZOEK

1. Dit toezichtsonderzoek werd aangevat in 2004 op basis van een opdracht van de toenmalige minister van Binnenlandse Zaken, met name “*het uitvoeren van een toezichtsonderzoek naar de huidige werking van de 101-centrales, ter voorbereiding en optimalisering van de werking van de toekomstige oproepcentrales met het A.S.T.R.I.D.-systeem*”. Daarnaast en in het verlengde van dit onderzoek, voerde het Vast Comité P het thematisch onderzoek “ASTRID”.

2. In 2004 werd een bezoek gebracht aan de dispatching van de PZ BRUNO¹. In de periode 2005-2007 werd een *quickscan* uitgevoerd van de dispatchings van de PZ BRUSSEL-ELSENE², de PZ MONTGOMERY³ en de PZ MARLOW⁴ waarbij telkenmale de sterke punten en de verbeterpunten uiteengezet werden aan de korpschef. Ook werd bij de overgave van de 101-centrale door de PZ BRUSSEL-ELSENE aan het CIC BRUSSEL (hierna CIC BRU) (04/12/2007) een bezoek gebracht aan deze laatstgenoemde dienst.

3. De vraag rees toen hoe de Brusselse dispatchings zouden evolueren na deze overname en de inplaatsstelling van het CIC BRU met daaraan gekoppeld de ingebruikname van de ASTRID-middelen en -technologie.

4. In 2008 werden alle grote dispatchings binnen de Brusselse agglomeratie bevestigd: de zes zonale dispatchings van de Brusselse politiezones, het CIC BRU en de dispatching (commandocentrum) van de federale spoorwegpolitie van BRUSSEL (hierna SPC BRUSSEL). Het was de bedoeling een beter zicht te krijgen op: 1) de functionaliteit van de dispatchings; 2) het personeel (kost, besparingen, ...); 3) de mogelijkheid van het CIC BRU om alle Brusselse politiediensten te dispatchen en 4) de interface 101-dispatchings/commandocentrum SPC.

5. De conclusie was toen dat, niettegenstaande het CIC BRU steeds bereid geweest was om de volledige dispatching *sensu stricto* op zich te nemen, de Brusselse politiezones er van bij aanvang, om diverse redenen, voor geopteerd hadden om hun eigen zonale dispatching te behouden. Ook de spoorwegpolitie BRUSSEL opteerde toen voor een eigen commandocentrum met grotendeels gelijklopende argumenten. Andere conclusies waren toen: 1) de samenwerking tussen het CIC BRU, de zonale dispatchings en het commandocentrum SPC verloopt voldoende vlot en constructief; 2) de zonale dispatchings voeren veel meer taken uit dan het dispatchen *sensu stricto* en het zich laten dispatchen door het CIC BRU zou volgens de toenmalige respondenten dan ook geen grote kostenbesparing opleveren voor de politiezones en 3) dat het wel degelijk mogelijk zou zijn over te stappen naar één dispatching voor het ganse Brussels Hoofdstedelijk Gewest, maar dat dit om lokale en politieke redenen niet haalbaar, of minstens niet gewenst was.

¹ De politiekezone BRUNO omvat de gemeenten EVERE, SCHAARBEEK en SINT-JOOST-TEN-NODE.

² De politiekezone BRUSSEL-ELSENE omvat de gemeenten BRUSSEL-HOOFDSTAD en ELSENE.

³ De politiekezone MONTGOMERY omvat de gemeenten ETTERBEEK, SINT-LAMBRECHTS-WOLUWE en SINT-PIETERS-WOLUWE.

⁴ De politiekezone MARLOW omvat de gemeenten UKKEL, WATERMAAL-BOSVOORDE en OUDERGEM.

2. OPDRACHT/ONDERZOEKSVRAGEN

6. Op vraag van de Kamer van volksvertegenwoordigers werd in 2010 een tweede onderzoek aangevat naar de dispatchings in de Brusselse agglomeratie. Dit handelt onder meer over de dispatchings, zoals ze bestaan, en de steun die zij kunnen leveren aan de interventieploegen op het terrein.

7. De hamvraag is of een (dringende) oproep om politiehulp wordt behandeld met maximale garanties binnen die structuren om een “veilige” en “kwaliteitsvolle” afhandeling door de interventieploeg te verzekeren.

8. Indien mogelijk diende ook gepeild te worden naar de efficiëntie van dergelijke naast elkaar bestaande structuren (dispatchings). De vraag werd bijvoorbeeld gesteld of er in dit verband geen taken “dubbel” uitgevoerd werden door enerzijds het CIC BRU en anderzijds de zonale Brusselse dispatchings of de dispatching van de spoorwegpolitie.

3. ONDERZOEK

3.1. ONDERZOEKSDADEN

9. In mei 2010 werd door de Dienst Enquêtes P een schriftelijke vragenlijst opgesteld die peilt naar de werking van de lokale en de federale dispatchings in het Brussels gewest. Deze vragenlijst werd voorgelegd aan medewerkers van de interventiediensten van de zes Brusselse politiezones en aan medewerkers van de interventiediensten van de federale wegpolitie van Brabant (hierna WPR Brabant) en van de federale spoorwegpolitie van BRUSSEL. Als basis voor dit onderzoek werden de vragenlijsten die in 2008 ingevuld werden door de acht Brusselse dispatchings teruggestuurd aan de betrokken zones en diensten teneinde deze te actualiseren. Het betrof een kwantitatief onderzoek. Deze vragenlijsten werden aangevuld met enkele vragen met betrekking tot onze nieuwe onderzoeksvragen. De vragenlijsten werden opgestuurd in september 2010. De laatste antwoorden werden ontvangen in januari 2011.

10. Om een antwoord te bieden op de onderzoeksvragen en andere aspecten werd op 12 oktober 2010 een “brainstorming” georganiseerd met de verantwoordelijken van de interventiediensten. Deze eerste fase van het onderzoek was hoofdzakelijk verkennend en had als doel om: 1) de verwachtingen van de betrokken lokale en federale interventiediensten ten aanzien van hun respectieve dispatchings te identificeren en 2) na te gaan hoe de dispatching gepercipieerd werd op het terrein.

11. Het verslag van die brainstorming heeft stof geleverd voor de tweede fase van het onderzoek, met name de opmaak van een (individuele) vragenlijst (gevoegd als bijlage 1) bestemd voor de leden van de interventiediensten van de zes Brusselse politiezones en voor de interventieleden van de WPR Brabant en de SPC BRUSSEL. Deze vragenlijsten werden aan de diverse zones overgemaakt vanaf midden 2011 en ingezameld tegen begin 2012.

3.2. ALGEMENE PROBLEMATIEK

12. Deze individuele vragenlijsten (*cf. supra* randnummer 11) hebben betrekking op de perceptie die medewerkers van de verschillende interventiediensten van de lokale politie en

van de federale eenheden in het Brussels gewest hebben over de werking van hun respectieve dispatchings⁵, zowel op het vlak van veiligheid als van kwaliteit van de interventie.

13. Dit onderzoek moet ons toelaten om nauwkeuriger te focussen op de kritieke succesfactoren van de doeltreffende en doelmatige werking van de Brusselse dispatchings.

3.3. DEFINITIES EN DUIDING

14. Na afloop van deze “brainstorming” werden, enerzijds, de begrippen *veilige interventie* en *kwaliteitsvolle interventie* gedefinieerd en, anderzijds, de verwachtingen van de politiediensten ten aanzien van een dispatching geïdentificeerd.

15. Onder veiligheid van de interventie verstaan we *de mate waarin de veiligheid van de politiebeambte verzekerd is bij een interventie*. Onder kwaliteit van de interventie verstaan we *de kwaliteit van het geleverde werk bij een interventie*.

16. Analyse van de antwoorden op de vragenlijsten leert dat vier aspecten bepalend zijn, zowel voor de veiligheid als voor de kwaliteit van een interventie, met name: 1) het personeel van de dispatching; 2) de middelen; 3) de methodes en procedures en 4) het management.

17. De categorie *personeel* omvat de kennis, de deskundigheid en de houding van het personeel van de dispatching (bijvoorbeeld een goede kennis hebben van de werking van het grondgebied van de zone, terreinervaring hebben, een proactieve houding aannemen, enz.).

18. Met *middelen* bedoelen we het ter beschikking stellen en gebruiken van materiaal (bijvoorbeeld materiaal dat “up-to-date” is, aangepast aan de behoeften, technische en informaticaondersteuning aan de interventieploegen, enz.).

19. Onder *methodes en procedures* verstaan we de kennis, de toepassing en de aanpassing van de procedures binnen de dispatchings om een veilige en kwaliteitsvolle interventie te verzekeren (bijvoorbeeld de vragen die worden gesteld op de oproeper afstemmen zodat men beschikt over nauwkeurige informatie over de exacte plaats en de aard van de interventie, de beschikbare gegevensbanken raadplegen, de informatie checken, duidelijke berichten doorgeven, de alarmketen beheersen, enz.).

20. Het aspect *management* verwijst naar de omkadering van de interventieploegen door de dispatching, en dit voor elke stap van de interventie: de planning, de uitvoering en de evaluatie (en eventueel de aanpassing in functie van de evaluatie). Bijvoorbeeld de behoeften van de interventieploegen kennen, de ploeg ter plaatse sturen die het best geschikt is voor de interventie, de verplaatsingen en de ploegen op het terrein coördineren en beheren, na de interventie instaan voor de verdere opvolging door de informatie door te sturen naar de betrokken diensten, briefings organiseren om de interventies op het vlak van veiligheid en kwaliteit te evalueren, enz.

21. Met terreinervaring verwijzen we naar de mate waarin de leden van de dispatching in hun loopbaan zelf ervaring hebben opgedaan in het interventiewerk.

⁵ In totaal gaat dit om acht dispatchings.

22. Terreinkennis is dan weer de mate waarin de leden van de dispatching kennis hebben van het terrein, zijnde de straatnamen, de plaatsgesteldheid, de lokale activiteiten, het algemeen sfeerbeeld, enz.

3.4. OPMAAK VAN DE VRAGENLIJST

23. Het verslag van die “brainstorming” heeft stof geleverd voor de tweede fase van het onderzoek, met name de opmaak van een vragenlijst bestemd voor de leden van de interventiediensten van de zes Brusselse politiezones en voor de interventieleiden van de WPR Brabant en de SPC BRUSSEL.

24. De vragenlijst is zo opgebouwd dat we een beeld kunnen schetsen van de werking van de respectieve dispatchings vanuit het standpunt van de interventieploegen van de Brusselse politiezones en eenheden van de federale politie.

25. De vragenlijst bestaat uit drie delen: 1) een luik met persoonsgegevens (de zone of de eenheid waarin de medewerker werkt, de graad en de anciënniteit), die informatie is nodig voor de latere analyse; 2) een luik met negenendertig stellingen die verband houden met de werking van de dispatching; 3) een luik met vier open vragen om te peilen naar de sterke punten en de verbeterpunten van de dispatching, zowel op het vlak van de veiligheid als op het vlak van de kwaliteit van de interventie.

26. Via de schriftelijke bevraging werd niet gepeild naar de verwachtingen met betrekking tot de middelen. Ook aspecten van andere categorieën (personeel, methodes en procedures en management) werden niet in de vragenlijst opgenomen. We denken hier bijvoorbeeld aan de samenwerking tussen de leden van de dispatching, de evaluatie van de gebruikte middelen, het selectieprofiel en de opleiding van de medewerkers van de dispatching.

3.5. DOELSTELLING VAN DE VRAGENLIJST

27. Deze schriftelijke bevraging moet het mogelijk maken om: 1) te peilen naar de perceptie die de interventiemedewerkers hebben over de werking van de dispatching; 2) deze waardering te nuanceren in functie van twee assen: a) de kwaliteit en de veiligheid van de interventie en b) in functie van verschillende types verwachtingen: ten aanzien van de kennis, de deskundigheid en de houding van het personeel van de dispatching, ten aanzien van de methodes en procedures en ten aanzien van het management.

3.6. BESCHRIJVING VAN HET STAAL: ANALYSE VAN HET PROFIEL VAN DE RESPONDENTEN

28. Er werd aan de zes politiezones en twee diensten van de federale politie een vragenlijst overgemaakt met de vraag deze onder minstens een derde van hun interventiepersoneel te verspreiden. Bij het afsluiten van de gegevensinzameling begin 2012 hadden we 644 vragenlijsten ontvangen.

Tabel 1: Aantal en aandeel respondenten per zone of per politie-eenheid op 15 november 2011

Zone/eenheid	Aantal	Kolompercentage
PZ BRUSSEL-ELSENE (5339)	246	41,3%
PZ WEST (5340) ⁶	64	9,9%
PZ ZUID (5341) ⁷	86	13,4%
PZ MARLOW (5342)	45	7,0%
PZ MONTGOMERY (5343)	42	6,5%
PZ BRUNO (5344)	52	8,1%
SPC BRUSSEL	52	8,1%
WPR BRABANT	35	5,4%
Niet meegedeeld	2	0,3%
Totaal	644	100%

29. De bevroegde leden van de interventiediensten binnen de betrokken zones en eenheden zijn als volgt verdeeld over de graden: 1) 87,3% inspecteur; 2) 8,7% hoofdinspecteur; 3) 2,2% commissaris. De overige 1,8% gaf geen graad op.

3.7. BEPERKINGEN: ANALYSE VAN DE NIET-ANTWOORDEN

30. Alvorens de resultaten van een vragenlijst te analyseren, is het altijd interessant om een analyse te maken van de niet-antwoorden. In theorie zorgen de niet-antwoorden voor een afwijking in de onderzoeksresultaten. De analyse en de interpretatie kunnen immers in meer of mindere mate ongunstig beïnvloed worden door het aantal niet-antwoorden.

31. Er zijn twee types niet-antwoorden: de volledige niet-antwoorden wanneer respondenten geen enkele vraag van de lijst beantwoorden en de gedeeltelijke niet-antwoorden wanneer respondenten enkele vragen van de lijst niet beantwoorden. Dit onderscheid is belangrijk om de mogelijke oorzaken van de niet-antwoorden te begrijpen.

32. In het geval van het onderzoek over de werking van de dispatchings stellen we enkel gedeeltelijke niet-antwoorden vast. De redenen waarom men verkiest om een vraag niet te beantwoorden, kunnen velerlei zijn. Dit zijn enkele redenen:

- 1) deze vragen snijden bijvoorbeeld gevoelige thema's aan (zoals het inkomen);
- 2) de geselecteerde persoon begrijpt de vraag niet;
- 3) de antwoorden zijn onsamenhangend en worden bijgevolg ongeldig verklaard;
- 4) de enquêteur heeft het antwoord van de bevroegde niet begrepen;
- 5) de geselecteerde persoon haakt af in de loop van de enquête.

33. Aangezien de vragenlijst de mogelijkheid bood om niet te antwoorden, is het vrij logisch dat een aantal naar voren geschoven stellingen niet beantwoord werden. Niettemin hebben we de vragen die het vaakst onbeantwoord gebleven zijn, geanalyseerd.

⁶ De politiezone WEST omvat de gemeenten SINT-AGATHA-BERCHEM, GANSHOREN, JETTE, KOEKELBERG en SINT-JANS-MOLENBEEK.

⁷ De politiezone ZUID omvat de gemeenten ANDERLECHT, SINT-GILLIS en VORST.

34. Die vragen kunnen worden onderverdeeld in drie categorieën: het personeel, de methodes en procedures en het management.

1) Items betreffende het personeel van de dispatching

35. Het interventiepersoneel beschikt niet over een ruime terreinervaring (14,1%).

36. De dispatching kent de werking van de geïntegreerde politie gestructureerd op twee niveaus niet, noch de verschillende steunmogelijkheden (11,2%).

37. De dispatching zoekt op initiatief de historiek van de interventies op met betrekking tot het adres naar waar ik gestuurd ben (7,8%).

38. De dispatching kent de werking van de zone niet goed genoeg om een interne steun en/of opvolging na de interventie te kunnen voorstellen (7,6%).

39. De mensen in de dispatching hebben geen goede terreinkennis (6,1%).

2) Items betreffende de methodes en procedures

40. De dispatching geeft de informatie niet door aan de betrokken diensten om een goede opvolging van de interventie en een latere zaakovername te kunnen verzekeren (16,3%).

41. De dispatching zoekt op mijn vraag de historiek van de interventies op met betrekking tot het adres naar waar ik gestuurd ben (9,3%).

42. De dispatching zoekt op mijn vraag bijkomende informatie over het milieu waarin de interventie zich afspeelt (7,6%).

3) Items betreffende het management

43. Bij een zone- of grensoverschrijdende interventie krijgen de interventieploegen ondersteuning van de leiding van de dispatching (9,6%).

44. De dispatching stuurt de meest effectieve interventieploeg ter plaatse, in functie van de beschikbare informatie (6,5%).

45. Wat de niet-antwoorden op deze vragenlijst betreft, kan uitgesloten worden dat dit toe te schrijven is aan het feit dat de bevroegde persoon in de loop van de enquête heeft afgehaakt, de gegeven antwoorden niet begrepen zijn of die antwoorden ongeldig werden verklaard. Er blijven dus twee mogelijkheden over: ofwel vermijdt het lid van de interventiedienst te antwoorden omdat de vraag een gevoelig thema aansnijdt, ofwel is die persoon niet in staat om de vraag te beantwoorden.

46. Aangezien de hoogste percentages niet-antwoorden zonder onderscheid betrekking hebben op de drie categorieën van vragen betreffende de werking van een dispatching, kunnen we als reden voor het niet-antwoorden de eventuele gevoeligheid van het onderwerp uitsluiten. Naar alle waarschijnlijkheid beschikten de leden van de interventiediensten die de hierboven vermelde vragen niet hebben beantwoord niet over voldoende elementen om een standpunt te kunnen innemen over de geformuleerde stellingen.

4. ANALYSEMETHODOLOGIE

47. De analyse van de resultaten omvat vier aspecten:

48. We hebben een beschrijvende statistische analyse gemaakt van de items om de vergaarde gegevens te bevatten. Met andere woorden, deze analyse stelt ons in staat om een eerste lezing te doen van de informatie die vervat is in de vragenlijsten.

49. Daarna hebben we een gekruiste analyse gemaakt van de kenmerken van het profiel van de respondenten (zone/eenheid van tewerkstelling, anciënniteit en taalstelsel), om de aandacht te vestigen op eventuele verbanden met die kenmerken van het profiel van de respondenten.

50. Vervolgens hebben we twee zogenaamde “multivariate analyses”⁸ uitgevoerd om het bestaan na te gaan van soortgelijke groepen en/of variabelen. Het gaat om de resultaten van een principale componentenanalyse (zogenaamde PCA^{9 10}) en een clusteranalyse¹¹ (of analyse van de profielen van de respondenten).

51. Tot slot werden de antwoorden op een aantal open vragen over de sterke punten en de verbeterpunten van de respectieve dispatchings met betrekking tot de veiligheid op het terrein en de kwaliteit van de interventie belicht.

5. RESULTATEN VAN HET ONDERZOEK MET BETREKKING TOT DE KWALITEIT EN DE VEILIGHEID VAN HET WERK GELEVERD DOOR DE DISPATCHINGS

52. Een eerste beschrijvende analyse werd verricht in de vorm van een frequentieanalyse van elk item van de vragenlijst, en dit voor alle eenheden samen, alsook een frequentieanalyse van elk item voor elke eenheid afzonderlijk.

53. De stellingen werden gehergroepeerd volgens de drie belangstellingsdomeinen waarop de aandacht gevestigd was tijdens de voorbereidende brainstorming waaraan de vertegenwoordigers van de interventiediensten van de politiezones en -eenheden die het voorwerp van het onderzoek uitmaken, hebben deelgenomen, zijnde: 1) het personeel; 2) de

⁸ In dit verslag worden enkel de resultaten weergegeven.

⁹ De principale componentenanalyse (PCA) is een analysemethode die erin bestaat om een beperkt aantal *factoren* te zoeken die alle informatie zo goed mogelijk samenvatten. Dankzij deze methode kunnen relevante gegevens weerhouden worden met behulp van een kleiner aantal verklarende variabelen.

¹⁰ Om te achterhalen of het nuttig was om gebruik te maken van een PCA, hebben we een KMO- en Bartletttest gedaan die het, enerzijds, mogelijk maakt om de relevantie van het uitvoeren van een PCA te meten en, anderzijds, de variabelen (de items) te identificeren die het meest bijdragen tot de totaliteit van de variantie, met andere woorden, tot het geheel van de informatie. De Kaiser-Meyer-Olkin-test of Sampling Adequacy is een statistische indicator van de variantenverhouding van het geheel van variabelen die verklaard kan worden door onderliggende factoren. Deze test spoort het bestaan op van een structuur in het geheel van onderzochte gegevens. In combinatie met de Bartletttest kan op die basis worden beslist of het opportuun is om een PCA uit te voeren.

¹¹ Met behulp van de clusteranalyse kunnen homogene groepen gedetecteerd worden uit een geheel van respondenten en kunnen ze volgens statistische regels gehergroepeerd worden. We hebben deze methode gebruikt om het bestaan van profielen van de respondenten te identificeren. In dit geval werd de analyse verricht om te verifiëren of de vaststellingen gelden voor alle zones en eenheden, dan wel of die vaststellingen eigen zijn aan een zone of eenheid in het bijzonder.

middelen en procedures en 3) het management, en dit vanuit het oogpunt van de veiligheid van de interventie en vanuit het oogpunt van de kwaliteit van de interventie.

5.1. PERSONEEL

5.1.1. Kennis van het personeel van de interventiedienst

54. Stelling: *“De dispatching kent de meeste leden van de interventie”*

55. De overgrote meerderheid van de respondenten van de zones WEST en BRUNO is van mening dat het personeel van de dispatching de meeste personeelsleden kent (respectievelijk 81,3% en 78,4%). De situatie zoals weergegeven door het bevroegde interventiepersoneel van de spoorwegpolitie en de politiezone BRUSSEL-ELSENE blijkt daarentegen erg verschillend: daar zeggen respectievelijk 70,6% en 76,5% van de respondenten dat ze niet akkoord gaan met de stelling volgens dewelke het personeel van de dispatching de meeste leden van de interventiedienst kent. De respondenten in de zones MONTGOMERY en MARLOW gaan eerder akkoord maar er zijn bijna evenveel respondenten die geen mening over de kwestie hebben geuit.

5.1.2. Beschikbaarheid voor bijkomende informatie

56. Stellingen: *“De dispatching is niet beschikbaar voor bijkomende informatie”* – *“De dispatching is beschikbaar voor vragen van de interventieploeg”*

57. De zones en de diensten die het minst tevreden zijn over de beschikbaarheid van de dispatching voor bijkomende informatie zijn de SPC BRUSSEL en de zone MONTGOMERY, waar slechts 33,3% en 30% van de respondenten zeggen tevreden te zijn. Het interventiepersoneel dat elders bevroegd is, toont zich tevreden (van 59,1% in MARLOW tot 80,8% in BRUNO).

5.1.3. Zoeken van bijkomende informatie op initiatief van de dispatching

58. Stellingen: *“De dispatching zoekt op eigen initiatief nadere informatie over de ‘precieze plaats’ van de opdracht”* – *“De dispatching zoekt op eigen initiatief nadere informatie over de ‘betrokken personen’ in de opdracht”* – *“De dispatching zoekt op eigen initiatief de ‘historiek van de interventies’ op met betrekking tot het adres naar waar ik gestuurd ben”* – *“De dispatching zoekt op eigen initiatief nadere informatie over “het milieu” waarin de opdracht zich afspeelt”* – *“De dispatching geeft op eigen initiatief bijkomende informatie die bijdraagt tot de veiligheid van mijn interventie”* – *“De dispatching geeft op eigen initiatief bijkomende informatie die bijdraagt tot de kwaliteit van mijn interventie”* – *“De dispatching geeft bij een oproep alle relevante informatie die ik nodig heb voor het goede verloop van mijn interventie”*

59. Een aantal stellingen geponoerd in de vragenlijst heeft betrekking op het zoeken naar bijkomende informatie door de dispatching, en dit op eigen initiatief. Deze informatie betreft de precieze plaats van de interventie, de betrokken personen, de historiek van de interventies met betrekking tot het adres waar de interventieploeg naartoe wordt gestuurd, het milieu

waarin de opdracht zich afspeelt, de bijdrage tot de kwaliteit en de veiligheid van de interventie.

60. De zone BRUNO blijkt het meest tevreden te zijn over de prestaties van de dispatching wat het zoeken van bijkomende informatie op eigen initiatief betreffende de precieze plaats van de interventie en betreffende de bijdrage tot de kwaliteit van de interventie betreft. Een meerderheid van de respondenten van de SPC BRUSSEL en de zone MONTGOMERY vindt dat de dispatching bijkomende informatie opzoekt over het milieu waarin de opdracht zich afspeelt.

61. Wat het opzoeken van bijkomende informatie op initiatief betreft, kan niet echt een tendens worden geschetst. Naar gelang van het type opzoeking van informatie, gaat steeds een andere zone of eenheid niet akkoord met de stelling. Zo is meer dan 60% van de respondenten van de WPR BRUSSEL en van de zone MONTGOMERY niet tevreden over de informatie die zij op initiatief krijgen over de precieze plaats van de interventie. Meer dan 60% van de respondenten van de SPC BRUSSEL en meer dan 70% van de respondenten van de zone MARLOW gaat niet akkoord met de stelling volgens dewelke de dispatching bijkomende informatie zoekt met betrekking tot de betrokken personen. Tevens bij de SPC BRUSSEL en de zone MONTGOMERY meent respectievelijk 78% en 82,9% van het personeel dat de dispatching niet uit eigen beweging bijkomende informatie opspoort over de historiek van de interventies.

62. Over het algemeen stellen we vast dat een hoog percentage van de respondenten geen standpunt inneemt over deze stellingen. Met andere woorden, de mogelijkheid “geen mening” is op meer dan 30%, zelfs gemiddeld 40% van de antwoorden, van de vragenlijsten aangeduid, voor alle zones en eenheden door elkaar.

63. Deze tendens doet ons veronderstellen dat de meeste respondenten niet weten wat de omvang is van het werk dat de dispatching uit eigen beweging verricht.

64. Op de vraag of de dispatching aan de personeelsleden van de interventieploegen alle relevante informatie die bijdraagt tot het goede verloop van hun interventie meedeelt, wordt positief geantwoord in de zone BRUNO en in de zone WEST. Bij de SPC BRUSSEL en in de zone MONTGOMERY tellen we het hoogste percentage ontevreden respondenten (meer dan 60%).

5.1.4. Voldoende kennis van de werking van de zone om steun en/of opvolging na de interventie te kunnen voorstellen

65. Stelling: *“De dispatching kent de werking van de politiezone niet om een interne steun en/of opvolging na de interventie te kunnen voorstellen”*

66. In drie politiezones wordt de situatie zeer positief ingeschat (tussen 77,5% en 87,5% positieve meningen), met name de zone WEST, de zone BRUSSEL-ELSENE en de zone BRUNO. Elders is de evaluatie minder evident omdat er haast evenveel positieve meningen als niet-positioneringen zijn.

5.1.5. *Terreinkennis en interventie-ervaring van de leden van de dispatching*

67. Stellingen: *“De mensen in de dispatching hebben geen goede terreinkennis” – “De mensen in de dispatching hebben een ruime interventie-ervaring”*

68. De analyse van de resultaten betreffende de terreinkennis leidt tot drie verschillende situaties: 1) een meerderheid van de respondenten vindt dat het personeel van de dispatching niet over een goede terreinkennis beschikt. Dit is het geval bij de SPC BRUSSEL en de WPR Brabant; 2) een meerderheid vindt dat het personeel van de dispatching over een goede terreinkennis beschikt, namelijk in de zones BRUSSEL-ELSENE, BRUNO, MARLOW en ZUID en 3) in de zone MONTGOMERY zijn de meningen verdeeld.

69. Uit de resultaten blijkt duidelijk dat het interventiepersoneel in het algemeen van mening is dat het personeel van de dispatching niet over een ruime interventie-ervaring beschikt. Bij de WPR Brabant noteren we het hoogste percentage niet akkoord (70%). Hetzelfde stellen we vast in de zones BRUSSEL-ELSENE en WEST, waar het percentage ontevreden respondenten duidelijk hoger ligt dan het percentage tevreden respondenten. Alle eenheden en zones bij elkaar genomen, zegt 44,7% van de respondenten niet akkoord te gaan, heeft 36,3% geen mening over de kwestie en gaat 19,1% akkoord met de stelling.

5.1.6. *Het personeel van de dispatching reageert adequaat op de vraag om bijkomende informatie en draagt aldus bij tot de veiligheid en de kwaliteit van de interventie*

70. Stellingen: *“De dispatching reageert adequaat op mijn vraag om bijkomende informatie die bijdraagt tot de veiligheid van mijn interventie” – “De dispatching reageert adequaat op mijn vraag om bijkomende informatie die bijdraagt tot de kwaliteit van mijn interventie”*

71. Het interventiepersoneel van de Brusselse zones en eenheden vindt dat het personeel van de dispatching adequaat reageert op een vraag om bijkomende informatie. Het hoogste tevredenheidspercentage treffen we opnieuw aan in de zones BRUNO (71,2%) en WEST (62,3%), gevolgd door de WPR Brabant (57,6%) en de zone ZUID (51,8%). In de zones BRUSSEL-ELSENE en MARLOW ligt het percentage respondenten dat akkoord gaat hoger dan het percentage respondenten dat niet akkoord gaat maar bedraagt het geen 50%. Bij de SPC Brussel en in de zone MONTGOMERY hebben de meeste respondenten geen mening geuit.

5.1.7. *Elk personeelslid van de dispatching biedt eenzelfde ondersteuning op het vlak van de veiligheid en op het vlak van de kwaliteit van de interventie*

72. Stellingen: *“Elk lid van de dispatching biedt eenzelfde ondersteuning op het vlak van de veiligheid van de interventie” – “Elk lid van de dispatching biedt eenzelfde ondersteuning op het vlak van de kwaliteit van de interventie”*

73. De algemene tendens die naar voren komt, is dat het personeel van de interventieploegen niet vindt dat elk lid van de dispatching eenzelfde ondersteuning biedt op het vlak van de veiligheid en op het vlak van de kwaliteit van de interventie. De ontevredenheidsgraad verschilt echter fors naar gelang van de zone of eenheid. Zo is in de zone MONTGOMERY het grootste aandeel personen het niet eens met de stelling dat elk lid van de dispatching

eenzelfde ondersteuning biedt op het vlak van veiligheid (90% niet akkoord en 0% akkoord), terwijl in de zone WEST 50,8% van de respondenten niet akkoord gaat met deze stelling. Elders schommelt dit percentage tussen 58% en 76%, met uitzondering van de zone BRUNO waar 42% het niet eens is met de stelling. In deze politiezone is het aandeel respondenten dat tevreden is het grootst, dit zowel op het vlak van de veiligheid (34%) als op het vlak van de kwaliteit (36%).

5.2. METHODES EN PROCEDURES

74. Onder de benaming “*methodes en procedures*” verstaan we de kennis, de toepassing en de aanpassing van de procedures door het personeel van de dispatching. Zo moeten bijvoorbeeld de volgende aspecten worden nagegaan: zijn de antwoorden en de reacties van de dispatching op de vragen van de interventieploegen adequaat? Wordt de tijdens de oproep meegedeelde informatie gecheckt? Wordt er voortdurend informatie opgespoord? Wat met de informatiedoorstroming en -uitwisseling inzake het verloop en de aard van de interventie, de duidelijkheid van de berichten, het beheer van de versterking, de deelname aan de debriefings, het doorgeven van de informatie en de behoeften van de ploegen aan de betrokken diensten?, enz.

5.2.1. *Zoeken van bijkomende informatie door de dispatching op vraag van de interventieploeg*

75. Stellingen: “*De dispatching zoekt op mijn vraag nadere informatie over de ‘precieze plaats’ van de opdracht*” – “*De dispatching zoekt op mijn vraag nadere informatie over de ‘betrokken personen’ in de opdracht*” – “*De dispatching zoekt op mijn vraag de ‘historiek van de interventies’ op met betrekking tot het adres naar waar ik gestuurd ben*” – “*De dispatching zoekt op mijn vraag nadere informatie over ‘het milieu’ waarin de opdracht zich afspeelt*”

76. Verschillende stellingen van de vragenlijst hebben betrekking op het zoeken naar bijkomende informatie (over de precieze plaats van de interventie, over het milieu waarin de opdracht zich afspeelt en over de betrokken personen), maar ditmaal op vraag van het lid van de interventieploeg.

77. Met betrekking tot de precieze plaats van de interventie vinden we het kleinste aantal respondenten die tevreden zijn over het werk dat de dispatching levert terug bij de SPC BRUSSEL en in de zone MONTGOMERY (respectievelijk 48,1% en 39%), hoewel het percentage ontevreden respondenten onder de grens van 25% blijft. Elders gaan de meeste respondenten akkoord met de stelling dat de dispatching op hun vraag bijkomende informatie zoekt over de precieze plaats van de interventie, waarbij de hoogste tevredenheidsgraden opgetekend worden bij de WPR Brabant (88,6%), in de zone BRUNO (88,5%) en in de zone ZUID (85,9%).

78. Voor het zoeken naar bijkomende informatie over de betrokken personen zien we hetzelfde beeld met gemiddeld 74,5% van de respondenten die akkoord gaan met de stelling, tegenover 5,7% die niet akkoord gaan.

79. Wat het opsporen van de historiek van de interventies met betrekking tot het adres naar waar de interventieploeg gestuurd wordt betreft, gaat bij de WPR Brabant, in de zone ZUID en de zone BRUNO 75% van de respondenten akkoord met de stelling. De respondenten van

de andere zones gaan ook akkoord, met uitzondering van de zone BRUSSEL-ELSENE (37,8% van de respondenten akkoord, 29,8% niet akkoord en 32,4% zonder mening), de zone MONTGOMERY (42,9% akkoord, 23,8% niet akkoord en 33,3% zonder mening). De SPC BRUSSEL is de enige eenheid waar de meerderheid van de bevroegde personen niet akkoord gaat (57,9%).

80. Op de stelling dat de dispatching, op vraag, bijkomende informatie zoekt over het milieu waarin de opdracht zich afspeelt, hebben de SPC Brussel, de zone MONTGOMERY en de zone BRUSSEL-ELSENE geantwoord niet tevreden te zijn over het werk geleverd door hun dispatching (respectievelijk 29,5%, 21,4% en 45,6% akkoord). De andere zones en eenheden zijn tevreden (van 55% akkoord voor de zone ZUID tot 87,5% akkoord voor de WPR Brabant). In de zone MONTGOMERY is het percentage zonder mening het hoogst, nl. 52,4%.

5.2.2. *Sturen van versterking door de dispatching*

81. Stelling: *“De dispatching stuurt op eenvoudig verzoek versterking (van andere interventieploegen)”*

82. Alle zones zijn van mening dat, op eenvoudig verzoek, de dispatching versterking stuurt (van andere interventieploegen). Het gemiddelde bedraagt 84% van de respondenten die akkoord gaan met de geformuleerde stelling. De zone MONTGOMERY laat de laagste score optekenen met 59,5%, terwijl in de zone BRUNO het grootste aantal respondenten akkoord gaat, nl. 92,3%.

5.2.3. *Doeltreffende en doelmatige communicatie*

83. Stelling: *“De dispatching deelt haar berichten niet mede op klare, juiste en ondubbelzinnige wijze”*

84. Met de gestelde vraag wilden we achterhalen of het interventiepersoneel van mening is dat de dispatching op klare, juiste en ondubbelzinnige wijze haar berichten mededeelt. Met 80,4% van de respondenten tevreden, bekleedt de zone BRUNO de eerste plaats, gevolgd door de WPR Brabant en de zones BRUSSEL-ELSENE, WEST en ZUID waar tussen 50% en 60% van de respondenten tevreden is. De zone MARLOW telt slechts 43,2% positieve meningen, bij de SPC BRUSSEL is dit 37,2% en in de zone MONTGOMERY slechts 14,3%. In die zone vinden we ook de grootste groep respondenten zonder mening terug, zijnde 42,9%.

5.2.4. *Doeltreffendheid en doelmatigheid van de dispatchings inzake steun*

85. Stellingen: *“De dispatching kent de werking van de geïntegreerde politie gestructureerd op twee niveaus niet, noch de verschillende steunmogelijkheden (van andere politiezones of de federale politie)”* – *“De dispatching stuurt het juiste aantal interventieploegen ter plaatse in functie van de beschikbare informatie”* – *“De dispatching stuurt de meest effectieve interventieploeg ter plaatse in functie van de beschikbare informatie”*

86. In eerste instantie, hebben we aan het interventiepersoneel gevraagd om een standpunt in te nemen over de kennis die de leden van de dispatching hebben van de steunmogelijkheden (van andere zones of de federale politie). Over het algemeen is de mening positief met een gemiddelde van 75,2%. Van de personen bevraagd bij de SPC BRUSSEL vindt een krappe meerderheid (55,8%) dat de leden van de dispatching de steunmogelijkheden kennen. In de zone MONTGOMERY gaat slechts 48,7% van de respondenten akkoord met deze stelling, terwijl in dezelfde zone 35,9% er niet mee instemt.

87. In tweede instantie, hebben we hen gevraagd of ze vonden dat de dispatching het juiste aantal ploegen ter versterking stuurde op basis van de beschikbare informatie. De resultaten kunnen volgens twee profielen gegroepeerd worden: de zones die grotendeels akkoord gaan (BRUNO, ZUID, BRUSSEL-ELSENE en WEST) en de zones en eenheden die duidelijk niet akkoord gaan (SPC BRUSSEL, WPR Brabant en zone MARLOW). De zone MONTGOMERY is een uitzondering: de respondenten gaan eerder akkoord met de stelling maar haast evenveel respondenten hebben geen mening gegeven over de kwestie.

88. In derde instantie, wilden we weten of het interventiepersoneel vond dat de dispatching de meest effectieve ploeg ter plaatse stuurde, in functie van de beschikbare informatie. Er tekenen zich drie duidelijk verschillende situaties af: 1) de overgrote meerderheid van het interventiepersoneel is tevreden (BRUNO); 2) het interventiepersoneel is in hoofdzaak niet akkoord met de stelling (MONTGOMERY, SPC BRUSSEL en MARLOW) en 3) de respondenten zijn verdeeld, zonder echt stelling in te nemen (WPR Brabant, BRUSSEL-ELSENE en ZUID).

5.2.5. *Proces van overmaking en uitwisseling van informatie na een interventie*

89. Stellingen: *“De dispatching geeft de informatie niet door aan de betrokken diensten om een goede opvolging van de interventie en een latere zaakovername te kunnen verzekeren” – “Er is geen informatie-uitwisseling tussen de leden van de dispatching en de leden van de interventie na een operatie of belangrijke interventie om er de nodige lessen uit te kunnen trekken”*

90. Het merendeel van de respondenten van de zones BRUNO, WEST en de WPR Brabant meent dat de dispatching de informatie aan de betrokken diensten overmaakt om een goede opvolging van de interventie en een goede zaakovername te verzekeren. Dit geldt niet voor de SPC BRUSSEL noch binnen de zone MONTGOMERY, waar respectievelijk slechts 35% en 30,8% een gunstige mening laat blijken. In die twee eenheden zien we ook het hoogste percentage ontevreden, met respectievelijk 45% en 48,7%.

91. Daarnaast werden de respondenten bevraagd over de informatie-uitwisseling tussen de leden van de dispatching en de leden van de interventie na een operatie of een belangrijke interventie om er de nodige lessen uit te kunnen trekken. Met uitzondering van de zones WEST en BRUNO, gaan de leden van de Brusselse interventiediensten hoofdzakelijk niet akkoord met die stelling. Vooral in de zone MONTGOMERY (85% niet akkoord), bij de SPC BRUSSEL (70,2%) en de WPR Brabant (69,7%) is het probleem aanwezig.

5.3. MANAGEMENT

92. Onder management verstaan we de aspecten die verband houden met de mededeling en de doorstroming van informatie tussen de leden van de dispatching, de omkadering van de leden van de interventieploegen door de dispatching, de coördinatie en het beheer van de opdrachten en de verplaatsingen van de ploegen op het terrein, de kennis van de behoeften van de leden van de interventieploegen, de proactiviteit van de dispatching, enz.

5.3.1. *Ondersteuning van de dispatching aan de interventieploeg*

93. Stellingen: *“Bij een zone- of grensoverschrijdende interventie krijgen de interventieploegen ondersteuning en leiding van de dispatching”* – *“De dispatching biedt een ruime ondersteuning op het vlak van de veiligheid van de interventie”* – *“De dispatching biedt een ruime ondersteuning op het vlak van de kwaliteit van de interventie”*

94. Verschillende vragen hebben betrekking op de ondersteuning die de dispatching biedt aan de leden van de interventieploegen, en dit in een algemene of specifieke context.

95. Met betrekking tot de ondersteuning die de dispatching biedt op het vlak van de veiligheid en op het vlak van de kwaliteit van de interventie, tekenen zich drie situaties af: 1) meer dan 60% van de bevroegde leden van de interventieploegen van de zone MONTGOMERY en de SPC BRUSSEL gaat niet akkoord met de stelling; 2) enkel de zone BRUNO lijkt tevreden met meer dan 60% van de respondenten die akkoord gaan met de stelling dat de dispatching een ruime ondersteuning biedt, zowel op het vlak van de veiligheid als op het vlak van de kwaliteit van de interventie en 3) de respondenten van de andere Brusselse zones alsook van de WPR Brabant hebben een meer genuanceerde mening met een hoog percentage respondenten zonder mening, soms meer dan 50% zoals in de zones MARLOW en ZUID.

96. In geval van grensoverschrijdende interventie vindt een meerderheid van de bevroegde leden van de interventiediensten van de zones BRUNO, ZUID en WEST dat ze in een dergelijke situatie ondersteuning en leiding krijgen van de dispatching. 50% van de respondenten van de SPC BRUSSEL gaat niet akkoord met deze stelling. Elders zijn de meningen meer verdeeld.

5.3.2. *Kennis van de behoeften van de leden van de interventieploegen*

97. Stelling: *“De dispatching kent de behoeftes niet inzake veiligheid van de interventieploeg bij een interventie”*

98. Op de vraag of de dispatching de behoeften inzake veiligheid van de interventieploeg kent, blijken de respondenten van de SPC BRUSSEL en de zone MONTGOMERY het minst tevreden te zijn, met een respectieve tevredenheidsgraad van 32,7% en 26,2%. Toch zijn in deze twee eenheden de respondenten die niet akkoord gaan niet in de meerderheid. In de andere Brusselse zones en bij de WPR Brabant gaan de respondenten eerder akkoord met de geformuleerde stelling. Dit akkoord komt vooral in de zones BRUNO, WEST, ZUID en BRUSSEL-ELSENE tot uiting.

99. Bij de WPR Brabant en in de zone MARLOW zijn er meer respondenten die vinden dat de dispatching de behoeften van de leden van de interventieploegen tijdens een opdracht kent, maar hun aandeel bedraagt geen 50%.

5.3.3. *Coördinatie en beheer van de opdrachten en verplaatsingen van de interventieploegen*

100. Stellingen: *“De dispatching begeleidt de ploegen op het terrein niet op actieve wijze bij een interventie” – “De dispatching volgt de ploegen op het terrein niet op actieve wijze op bij een interventie” – “De dispatching zorgt op proactieve wijze voor een goede taakverdeling van de interventieploegen op het terrein” – “De dispatching zorgt op proactieve wijze voor een goede samenwerking van de interventieploegen op het terrein” – “De dispatching toont geen grote betrokkenheid met de interventie en handelt deze ‘nummersgewijs’ af”*

101. We zouden het hier ook kunnen hebben over een actieve omkadering van de ploegen op het terrein. Er werden vragen geformuleerd met betrekking tot het actief beheer van de interventies en met betrekking tot de omkadering van de ploegen op het terrein, onder meer inzake de samenwerking tussen de interventieploegen op het terrein. Aangezien dit een veelomvattend onderwerp is, werden verschillende stellingen geformuleerd om dit domein maximaal te omvatten. Bovendien kunnen we door de antwoorden op de verschillende stellingen met elkaar te vergelijken een zekere kwaliteitscontrole uitoefenen omdat we op die manier de coherentie van de gegeven antwoorden kunnen nagaan.

102. De analyse van de resultaten bevestigt de algemene tendens van het onderzoek, met name dat de SPC BRUSSEL en de zone MONTGOMERY hun ontevredenheid duidelijk te kennen geven over de actieve omkadering van de interventieploegen op het terrein en over hun proactief optreden op het vlak van de samenwerking tussen de ploegen op het terrein. Bovendien vinden de meeste leden van de interventiedienst van die twee eenheden dat de dispatching geen grote betrokkenheid toont bij de interventie en deze “nummersgewijs” afhandelt. De respondenten in de zone BRUNO blijken het meest tevreden te zijn over de omkadering, de coördinatie en het actief beheer van de interventieploegen; het percentage geen mening is er ook geringer dan elders. In de andere zones en eenheden wordt de omkadering van de dispatching tijdens opdrachten op het terrein eerder goed gepercipieerd.

103. Met betrekking tot de rol van de dispatching inzake de samenwerking van de interventieploegen op het terrein zijn de meningen van de respondenten, opnieuw met uitzondering van de zone BRUNO, verdeeld. Er is immers geen meerderheid die akkoord gaat met de bovenstaande stelling en het percentage respondenten die geen mening hebben geuit ligt vaak hoger dan 40%. Het meest ontevreden zijn ook hier de bevraagde leden van de interventieploegen van de SPC BRUSSEL en de zone MONTGOMERY.

104. Uiteindelijk kunnen we uit deze analyses het volgende besluiten: het behoren tot een specifieke politiezone of -dienst heeft een impact op het beeld dat de interventieploegen hebben over de werking van hun respectieve dispatchings. De leden van de zone BRUNO hebben een positief beeld over het werk dat de dispatching levert, zowel op het vlak van de kwaliteit als van de veiligheid van de interventies. De leden van de SPC BRUSSEL en van de zone MONTGOMERY staan daarentegen geregeld zeer kritisch tegenover de werking van hun respectieve dispatchings.

105. Daarnaast hebben we een soortgelijke gekruiste analyse gemaakt tussen de antwoorden en de anciënniteit binnen de interventiedienst waartoe de respondenten behoren enerzijds en de taalrol anderzijds. Daaruit blijkt dat noch de anciënniteit noch de taalrol de strekking van de antwoorden beïnvloedt.

5.4. PRINCIPALE COMPONENTENANALYSE (PCA)

106. Uit de resultaten van de analyse blijkt dat een groot deel van de informatie ingewonnen bij de interventiemedewerkers met betrekking tot de werking van de dispatchings zich laat samenvatten in drie factoren. We hebben immers een zeker aantal stellingen¹² van de vragenlijst geïdentificeerd die naar voor komen als bepalende elementen in de perceptie die de leden van de interventiedienst hebben over de werking van een dispatching. Dit betekent dat er absoluut rekening moet worden gehouden met die factoren indien men de doeltreffendheid en de doelmatigheid van een dispatching vanuit het standpunt van de interventiemedewerkers wenst te verbeteren.

107. De persoonsgebonden factoren zijn samengebald in de volgende items:

- 1) Het belang dat elk personeelslid van de dispatching eenzelfde ondersteuning biedt op het vlak van de veiligheid en van de kwaliteit van de interventie;
- 2) Op initiatief zoeken naar informatie over de historiek van de interventies met betrekking tot het adres waar de interventie plaatsvindt, de betrokken personen en het milieu waarin de opdracht zich afspeelt; en meer algemeen gesproken, dat de dispatching uit eigen beweging alle bijkomende informatie meedeelt die bijdraagt tot de veiligheid en de kwaliteit van de interventie;
- 3) Het belang dat de dispatching adequaat reageert op de vragen om bijkomende informatie om bij te dragen tot de veiligheid en de kwaliteit van de interventie; anders gezegd, de ondersteuning geleverd door de dispatching.

108. De factoren inzake methodes en procedures zijn samengebald in de volgende items:

- 1) Op vraag informatie zoeken die kan bijdragen tot de veiligheid en de kwaliteit van de interventie;
- 2) Het feit dat de dispatching die een interventieploeg oproept alle relevante informatie geeft die nodig is voor het goede verloop van die interventie.

¹² In dalende orde van belang op basis van de Bartlett-test: “Elk lid van de dispatching biedt eenzelfde ondersteuning op het vlak van de kwaliteit van de interventie” – “Elk lid van de dispatching biedt eenzelfde ondersteuning op het vlak van de veiligheid van de interventie” – “De dispatching geeft op eigen initiatief bijkomende informatie die bijdraagt tot de veiligheid van mijn interventie” – “De dispatching geeft op eigen initiatief bijkomende informatie die bijdraagt tot de kwaliteit van mijn interventie” – “De dispatching geeft bij een oproep alle relevante informatie die ik nodig heb voor het goede verloop van mijn interventie” – “De dispatching zoekt op eigen initiatief nadere informatie over ‘het milieu’ waarin de opdracht zich afspeelt” – “De dispatching zoekt op eigen initiatief de ‘historiek van de interventies’ op met betrekking tot het adres naar waar ik gestuurd ben” – “De dispatching zorgt op proactieve wijze voor een goede samenwerking van de interventieploegen op het terrein” – “De dispatching reageert adequaat op mijn vraag om bijkomende informatie die bijdraagt tot de kwaliteit van mijn interventie” – “De dispatching reageert adequaat op mijn vraag om bijkomende informatie die bijdraagt tot de veiligheid van mijn interventie” – “De dispatching biedt een ruime ondersteuning op het vlak van de veiligheid van de interventie”.

109.De factoren inzake omkadering of management zijn samengebond in de volgende items:

- 1) De dispatching zorgt op proactieve wijze voor een goede samenwerking van de interventieploegen op het terrein;
- 2) De dispatching zorgt op proactieve wijze voor een goede taakverdeling tussen de interventieploegen op het terrein.

110.Op basis van deze resultaten kunnen we stellen dat de nadruk vooral gelegd wordt op het zoeken van informatie, op proactieve wijze en op vraag van de interventieploeg, teneinde bij te dragen tot het goede verloop van de opdracht. Het belang van de omkadering kan worden teruggevoerd op het vermogen van de dispatching om een goede samenwerking en een goede taakverdeling tussen de interventieploegen op het terrein te verzekeren. Deze resultaten zijn niet zo verwonderlijk: de interventieploegen hebben alle relevante informatie nodig om het goede verloop van hun opdrachten te garanderen. Wat de omkadering betreft, hebben de ploegen op het terrein nood aan een dispatching die een coördinerende rol vervult tussen de interventieploegen ter plaatse.

111.Over het algemeen vatten de factoren die hieronder weergegeven zijn de doorslaggevende, zo niet voornaamste elementen samen om de doeltreffendheid en de doelmatigheid van de werking van een dispatching vanuit het standpunt van de interventieploegen te bepalen. Dit betekent overigens niet dat de andere factoren genegeerd moeten worden, maar vanuit het standpunt van de interventie medewerkers zijn die minder van belang.

Tabel 2: Aandachtspunten

Factoren	Bijzondere aspecten
Persoonsgebonden factoren	<p>Het belang dat elk personeelslid van de dispatching eenzelfde ondersteuning biedt op het vlak van de veiligheid en van de kwaliteit van de interventie;</p> <p>Op initiatief zoeken naar informatie over de historiek van de interventies met betrekking tot het adres waar de interventie plaatsvindt, de betrokken personen en het milieu waarin de opdracht zich afspeelt; en meer algemeen gesproken, dat de dispatching uit eigen beweging alle bijkomende informatie meedeelt die bijdraagt tot de veiligheid en de kwaliteit van de interventie;</p> <p>Het belang dat de dispatching adequaat reageert op de vragen om bijkomende informatie om bij te dragen tot de veiligheid en de kwaliteit van de interventie.</p>

Factoren inzake methodes en procedures	Op vraag informatie zoeken die kan bijdragen tot de veiligheid en de kwaliteit van de interventie; Het feit dat de dispatching die een interventieploeg oproept alle relevante informatie geeft die nodig is voor het goede verloop van die interventie.
Factoren inzake omkadering	De dispatching zorgt op proactieve wijze voor een goede samenwerking van en taakverdeling tussen de interventieploegen op het terrein.

5.5. CLUSTERANALYSE

112.Een clusteranalyse is bedoeld om binnen een geheel van informatie groepen te maken op basis van punten van overeenkomst. Daartoe worden de respondenten zo gehergroepeerd dat de gelijkenissen tussen de groepen alsook de verschillen tussen de groepen worden gemaximaliseerd. Met andere woorden, door die methode trachten we de profielen van de respondenten te identificeren om de analyse van de schriftelijke bevraging te verfijnen. Analyse van de antwoorden op de vragenlijsten van de 644 medewerkers leert dat drie groepen respondenten kunnen worden onderscheiden; een groep die gekenmerkt wordt door een negatieve perceptie van de werking van de dispatching, een groep die daarentegen zeer positief staat tegenover de werking van de dispatching en een groep respondenten met een meer genuanceerd beeld.

113.De *eerste groep* omvat de leden van de interventiediensten van alle bevroegde eenheden, voor het merendeel Franstalig en zonder zichtbaar verband met de anciënniteit. Deze groep kenmerkt zich door een negatieve perceptie van de werking van de dispatching, zijnde met betrekking tot de kwaliteiten van het personeel van hun respectieve dispatchings, de methodes en procedures alsook de omkadering.

114.Volgens hen zou de dispatching niet uit eigen beweging bijkomende informatie zoeken, vooral niet over de historiek van de interventies met betrekking tot het opgegeven adres en het milieu waarin de interventie zich afspeelt. Die groep vindt daarentegen wel dat de dispatching die opzoeken doet op vraag van de interventieploegen. Deze respondenten hebben een zeer negatieve perceptie van de dispatching wat de omkadering betreft: de leden van de dispatching zouden de ploegen op het terrein niet op actieve wijze volgen, zouden niet zorgen voor een goede taakverdeling tussen de interventieploegen noch voor samenwerking tussen de ploegen op het terrein, zouden de opdrachten *in real time* niet kennen, zouden niet betrokken zijn bij de interventies en zouden geen ondersteuning bieden die bijdraagt tot de veiligheid en de kwaliteit van de interventie.

Inzake informatiebeheer zou de dispatching aan de interventieploegen niet alle informatie geven die zij nodig hebben om een goede interventie te doen, na een interventie zou er geen informatie worden doorgestuurd naar de betrokken diensten om een goede opvolging van de interventie te verzekeren en er zou evenmin informatie worden uitgewisseld tussen de dispatching en de interventieploegen na een grootschalige interventie of een operatie.

115.De *tweede groep* verenigt de respondenten die zeer positief staan tegenover de werking van de dispatchings. Dit is precies het tegenovergestelde van de eerste groep. Wat het profiel betreft, blijken de taalrol en de anciënniteit geen rol te spelen. We stellen daarentegen vast dat

zeer weinig respondenten van de SPC Brussel en de zone MONTGOMERY tot deze groep behoren, wat de vorige resultaten bevestigt.

116.Over het algemeen reageren deze respondenten zeer positief op alle stellingen die in de schriftelijke vragenlijst naar voren worden geschoven, zowel op het vlak van de kwaliteiten van het personeel van hun respectieve dispatchings, op het vlak van de methodes en procedures als op het vlak van de omkadering.

117.In hun ogen voeren de leden van de dispatching hun werk correct uit, zowel met betrekking tot het op initiatief en op vraag zoeken naar informatie als met betrekking tot de duidelijkheid en de nauwkeurigheid van de berichten die aan de interventieploegen meegedeeld worden. Deze respondenten hebben tevens een goed beeld van de dispatching in termen van het volgen van de ploegen op het terrein, de actieve omkadering en de ondersteuning. De enige schaduwzijde is de terreinervaring. Hoewel deze groep erkent dat de dispatching adequaat werkt, hebben de personeelsleden, volgens deze respondenten, geen ruime terreinervaring.

118.De *derde groep* is in zekere zin een overgangsgroep tussen de twee vorige groepen, aangezien die respondenten een genuanceerder beeld schetsen van de werking van de dispatchings. Zoals voor de twee vorige clusters, kunnen de respondenten niet geïdentificeerd worden op basis van de anciënniteit of de taalrol. In deze derde groep zijn respondenten uit alle bevraagde interventiediensten vertegenwoordigd.

119.Deze groep is samengesteld uit leden van de interventiediensten die een positief beeld hebben over de beschikbaarheid van de dispatching, de adequate reactie op de vragen (om bijkomende informatie, versterking), de duidelijkheid en de nauwkeurigheid van de berichten en de kennis van de werking van de zone en de steunmogelijkheden.

120.Deze respondenten hebben evenwel geen positieve mening over de kennis en de vaardigheden die verwacht worden van de leden van de dispatching, meer bepaald: (1) inzake het zoeken van bijkomende informatie over de historiek van de interventies en (2) over het milieu waarin de interventie zich afspeelt, (3) inzake de terreinervaring en (4) inzake de kennis van de behoeften van de interventieploegen. Bovendien zijn de meningen van deze groep verdeeld over de omkadering, onder meer in termen van ondersteuning en in termen van beheer van de ploegen op het terrein (samenwerking en taakverdeling tussen de ploegen op het terrein).

121.Dankzij de clusteranalyse kunnen we de resultaten verfijnen, de vaststellingen nuanceren. Rekening houdend met de resultaten, hebben we een synthesesetabel opgemaakt waarin voor elk profiel de sterke punten en de zwakke punten van de dispatchings weergegeven zijn.

Tabel 3: Synthese per cluster van de sterke punten en van de zwakke punten van de dispatchings

CLUSTER	POSITIEVE PERCEPTIE	NEGATIEVE PERCEPTIE
CLUSTER 1	Zoeken naar bijkomende informatie op vraag van de interventieploegen.	Op initiatief bijkomende informatie zoeken, vooral over: ° de historiek van de interventies

		<ul style="list-style-type: none"> ◦ het milieu <p>Terreinervaring;</p> <p>Actief volgen van de ploegen op het terrein;</p> <p>Zorgen voor de taakverdeling tussen de interventieploegen;</p> <p>De samenwerking tussen de interventieploegen bevorderen;</p> <p>De opdrachten <i>in real time</i> kennen;</p> <p>Betrokken zijn bij de interventies;</p> <p>Ondersteuning geven die bijdraagt tot de veiligheid en de kwaliteit van de interventie.</p> <p>Het informatiebeheer:</p> <ul style="list-style-type: none"> ◦ aan de ploegen alle informatie geven die ze nodig hebben om een goede interventie uit te voeren ◦ de informatie doorsturen naar de betrokken diensten na een interventie om een goede opvolging van die interventie te verzekeren ◦ informatie uitwisselen tussen de dispatching en de interventie na een grootschalige interventie of een operatie (debriefing).
CLUSTER 2	<p>Zoeken van informatie op initiatief en op vraag;</p> <p>Duidelijkheid en nauwkeurigheid van de berichten megedeeld aan de interventieploegen;</p> <p>Goede opvolging van de ploegen op het terrein;</p> <p>Actieve omkadering en ondersteuning.</p>	Terreinervaring.
CLUSTER 3	Beschikbaarheid van de	Op initiatief bijkomende informatie

	<p>dispatching;</p> <p>Adequaat reageren op de vragen (om bijkomende informatie, versterking);</p> <p>Duidelijkheid en nauwkeurigheid van de berichten;</p> <p>Kennis van de werking van de zone en de steunmogelijkheden.</p>	<p>zoeken, vooral over:</p> <ul style="list-style-type: none"> ◦ de historiek van de interventies ◦ het milieu <p>Terreinervaring;</p> <p>Kennis van de behoeften van de interventieploegen;</p> <p>Ondersteuning en beheer van de ploegen op het terrein (samenwerking en taakverdeling tussen die ploegen).</p>
--	--	---

122. Deze synthese legt de nadruk op de volgende punten: 1) de drie clusters vinden dat de dispatching adequaat reageert op de vragen om bijkomende informatie van de interventieploegen; 2) de drie clusters verwijten de leden van de dispatching hun gebrek aan terreinervaring en 3) de twee clusters die zich het meest kritisch tonen over de werking van de dispatchings delen een vrij negatieve mening over het zoeken van informatie op initiatief, over de geleverde steun en over de omkadering die terug te voeren is tot de samenwerking en de taakverdeling tussen de interventieploegen.

6. CONCLUSIES

123. Uit deze schriftelijke bevraging blijkt dat de politiezone of -dienst waartoe men behoort de gegeven antwoorden beïnvloedt. We hebben geen verband kunnen leggen met de anciënniteit. Met betrekking tot de taalrol waartoe de respondenten behoren, blijkt in enkele zones, voornamelijk PZ WEST en PZ ZUID, dat het gebrek aan tweetaligheid meer wordt aangevoeld door Nederlandstalige respondenten.

124. De meeste respondenten van de politiezone BRUNO laten zich positief uit, ongeacht de invalshoek van de analyse: het personeel van de dispatching, de methodes en procedures, de omkadering. *A contrario*, heeft een meerderheid van de respondenten van de zone MONTGOMERY en de SPC BRUSSEL een vrij negatief beeld van de werking van hun dispatching.

125. Meer in het bijzonder op het vlak van het personeel van de dispatching stellen we vast dat de respondenten uit alle bevroegde politiezones en -eenheden, behorend tot verschillende graden, moeilijker een standpunt innemen ten aanzien van vragen over het zoeken van bijkomende informatie op initiatief door de leden van de dispatching. We zouden de hypothese naar voren kunnen schuiven dat de medewerkers van de interventiediensten de omvang van het werk dat uit eigen beweging door de dispatching wordt verricht niet kennen of dat de leden van de interventiedienst geen behoefte hebben aan die informatie.

126. Wanneer het gaat om het zoeken naar bijkomende informatie op vraag van de interventieploegen, is de perceptie daarentegen veel positiever. De respondenten van de zone MONTGOMERY, de zone BRUSSEL-ELSENE en de SPC BRUSSEL zijn nogal kritisch, vooral over de historiek van de interventies en het milieu waarin de interventie zich afspeelt.

127.Over het algemeen hebben de respondenten de perceptie dat de leden van de dispatching adequaat reageren op de vraag om informatie gesteld door de interventieploegen.

128.Naast het zoeken naar informatie, werden de leden van de dispatching ook door de interventieploegen beoordeeld op hun terreinkennis en hun terreinervaring. Wat het eerste aspect betreft, verschilt de mening van de federale politie-eenheden sterk van die van de leden van de lokale politiezones. De respondenten van de WPR Brabant en de SPC BRUSSEL gaan immers duidelijk niet akkoord met de stelling, in het bijzonder wat de kennis van het spoorwegnet betreft en in mindere mate van het metronet, terwijl de respondenten van de lokale politiezones veeleer positief zijn.

129.Deze vaststelling zou kunnen worden verklaard door de moeilijkheid om een plaats exact te bepalen op het grondgebied van de WPR en de SPC, in tegenstelling tot in de politiezones. Bij de politiezones gaat gemiddeld 44,9% van de respondenten niet akkoord met de stelling dat de leden van de dispatching een ruime ervaring in interventie hebben, waarbij men zich in de zone MONTGOMERY het meest negatief toont.

130.Inzake methodes en procedures hebben we vooral aandacht voor het sturen van versterking, het geven van duidelijke berichten, de ondersteuning en de debriefing. Wat het sturen van versterking betreft, heeft gemiddeld 84% van de respondenten een gunstige perceptie, waarbij de meest positieve situatie zich voordoet in de zone BRUNO en de minst positieve in de zone MONTGOMERY. Meer in het bijzonder voor het sturen van het juiste aantal ploegen ter versterking vertonen de zones BRUNO, WEST, ZUID en BRUSSEL-ELSENE een groter aandeel tevreden respondenten, in tegenstelling tot de WPR Brabant, de SPC BRUSSEL en de zone MARLOW.

131.Bij de SPC BRUSSEL en in de zones MARLOW en MONTGOMERY zijn de respondenten die menen dat de dispatching de berichten niet op klare, juiste en ondubbelzinnige wijze meedeelt het talrijkst.

132.Met betrekking tot de kennis van de steunmogelijkheden door de dispatching is de algemene mening veeleer gunstig.

133.We leggen hier de nadruk op het feit dat enkel de zones WEST en BRUNO wijzen op het bestaan van informatie-uitwisseling tussen de leden van de dispatching en de leden van de interventie na een operatie of een belangrijke interventie om er de nodige lessen uit te kunnen trekken. Elders gaan de respondenten eerder niet akkoord met deze stelling die peilt naar het bestaan van informatie-uitwisseling.

134.Wat de omkadering betreft, verschilt de perceptie naar gelang van de eenheid. Zo hebben de respondenten van de SPC BRUSSEL en van de zone MONTGOMERY een vrij negatieve perceptie van de werking van hun dispatching; in de zone BRUNO heerst een positieve perceptie en elders is de perceptie genuanceerder.

135.De meest significante resultaten hebben betrekking op de perceptie van de kennis van de behoeften van de interventieploegen: met uitzondering van de SPC Brussel, zijn alle bevraagde politiezones of federale eenheden eerder positief.

136. Wat het proactief werk van de dispatching inzake coördinatie van de ploegen op het terrein betreft, uitten veel respondenten geen mening. Dit zou kunnen betekenen dat de interventieploegen niet weten in welke mate de dispatching die actieve begeleidende rol op zich neemt. De SPC BRUSSEL en de zone MONTGOMERY hebben daarentegen een negatieve mening over de kwestie van de actieve omkadering en hebben de indruk dat de leden van de dispatching zich niet betrokken voelen bij de interventies.

137. Globaal bekeken, kunnen we concluderen dat de (naast elkaar) bestaande structuren niet slecht functioneren mits 1) het in acht nemen van de voorgestelde verbeterpunten en 2) het permanent streven naar het verbeteren van de efficiëntie, effectiviteit en kwaliteit van de dispatchings rekening houdend met de verzuchtingen van het terrein.

7. TERREINFASE

138. Aanvankelijk was voorzien om als laatste fase van het onderzoek een observatie van elke dispatching uit te voeren. Dit werd evenwel niet meer als opportuun beoordeeld aangezien de analyseresultaten van de vorige fase ons voldoende duidelijk, relevant en kwaliteitsvol leken en een observatie, die eigenlijk niks anders is dan een momentopname, bijgevolg geen meerwaarde meer kon bieden voor ons onderzoek.

8. BEKENDMAKING VAN DE RESULTATEN

139. Er werd voor geopteerd om de analyseresultaten per zone of per dienst van de federale politie over te maken. Dit gebeurde op 8 oktober 2012.

140. Hierbij was het de bedoeling om de betrokken dienst of zone de mogelijkheid te bieden zijn of haar visie, eventuele aanpassingen en duiding te geven bij de analyseresultaten. Bovendien werd gevraagd om na te gaan waarom de desbetreffende dispatching of het CIC (voor de WPR BRABANT) bij bepaalde vragen goed of minder goed scoorde. De reacties op de resultaten en de gehanteerde methodologie werden gevraagd tegen eind 2012.

141. In hetzelfde schrijven werd toegevoegd dat we dezelfde vragenlijst binnen afzienbare tijd opnieuw zouden laten invullen door de leden van de dienst interventie teneinde na te gaan in welke mate de werking van de dispatching of het CIC gewijzigd was en er rekening gehouden werd met de overgemaakte analyseresultaten.

142. Er werd bovendien tussen de dossierbeheerder Vast Comité P en de voorzitter van de Conferentie van de Brusselse korpschefs afgesproken dat er een tekst zou worden opgesteld, in samenspraak met alle betrokken dispatchings, met *best practices* ter zake.

9. REACTIES OP DE OVERMAKING VAN DE RESULTATEN

143. Vijf van de acht betrokken zones en/of diensten van de federale politie reageerden op het overmaken van de resultaten.

144. Tot op heden slaagde de voorzitter van de Conferentie van de Brusselse korpschefs er niet in om een gezamenlijke tekst met *best practices* op te stellen, en dit niettegenstaande er aan het Vast Comité P gemeld werd dat de Conferentie van de Brusselse korpschefs het COD

(Operationeel Comité van Lokale Dispatchings) belastte met het becommentariëren van de analyseresultaten. Er werd ons wel verzekerd dat iedere betrokken dispatching werk zou maken van de overgemaakte analyseresultaten.

10. VERDERE OPVOLGING

145.*Cf.* randnummer 141, binnen afzienbare tijd opnieuw dezelfde vragenlijst laten invullen door de leden van de dienst interventie teneinde na te gaan in welke mate er rekening gehouden werd met de overgemaakte analyseresultaten.

11. AANBEVELINGEN VAST COMITÉ P

146.De politiediensten kunnen, met de bevindingen van huidige analyse in de hand, bij de organisatie van hun dispatching de nodige aandacht besteden en bijsturingen aanbrengen aan: 1) de zorg voor de oproepers; met aandacht voor het zoeken van bijkomende informatie, op initiatief, over de precieze plaats van de interventie, de betrokken personen, het milieu waarin de opdracht zich afspeelt alsook over de historiek van de interventies op het meegedeelde adres; 2) de interacties tussen de dispatching en de ploegen op het terrein met bijzondere aandacht voor de duidelijkheid en de nauwkeurigheid van de gegeven berichten, het zoeken van bijkomende informatie op vraag van de ploegen op het terrein en 3) de (pro)actieve omkadering van de dispatching (adequaat reageren in functie van de gebeurtenissen, actief bijdragen tot de samenwerking en de taakverdeling tussen de interventieploegen).

147.De dispatchings moeten in het bijzonder ook belang hechten aan 1) de feedback en/of debriefing bij incidenten of belangrijke interventies en 2) terugkoppelen, waar nodig, naar de betrokken interventiedienst/-ploeg of zelfs andere betrokken diensten.

148.De Brusselse dispatchings dienen te streven naar een continue verbetering van hun werking door rekening te houden met 1) de analyseresultaten overgemaakt door het Vast Comité P; 2) de behoeften van het terrein, in het bijzonder van de dienst interventie en 3) de *best practices* die kunnen/zullen opgesteld worden door het Operationeel Comité van Lokale Dispatchings.

12. BIJLAGEN

149.Bijlage 1: individuele vragenlijst in het Nederlands en het Frans;

150.Bijlage 2: analyse van de open vragen van de individuele vragenlijst.

1. BIJLAGE 1: INDIVIDUELE VRAGENLIJSTEN

2. BIJLAGE 2: ANALYSE VAN DE OPEN VRAGEN¹

1. In de schriftelijke vragenlijst voorgelegd aan de leden van de interventiediensten werd aan de hand van een aantal open vragen gepeild naar de sterke punten en de verbeterpunten van hun dispatching met betrekking tot hun veiligheid op het terrein en de kwaliteit van de interventie. Uit de antwoorden bleek dit onderscheid tussen veiligheid en kwaliteit niet eenvoudig. Dit kon afgeleid worden uit enerzijds een wanverhouding in het aantal antwoorden tot het item veiligheid, het eerste bevraagde item, dat beduidend groter was dan het aantal antwoorden over de kwaliteit van de interventie. Anderzijds uit het feit dat frequent wordt verwezen naar het gegeven antwoord op de voorgaande vraag met het woord “idem” of hetzelfde antwoord wordt genoteerd. In het licht hiervan werden beide aspecten samengevoegd in de kwalitatieve analyse.

2. De onderwerpen die het vaakst werden aangehaald, hadden betrekking op de naar een interventie gestuurde bijstand en de geleverde informatie. Een belangrijk onderscheid kan hierbij gemaakt worden naar de reactieve en de proactieve houding van de dispatchings. Voor het sturen van bijstand spelen de terreinkennis en, zij het in mindere mate, de terreinervaring van de dispatcher een rol om hier anticiperend op te treden. Van de informatie die aan de interventieploeg wordt meegedeeld, wordt vooral verlangd dat deze volledig en correct is. Dit betekent ofwel een snelle reactie bij vragen ofwel een consequente attitude bij de dispatching om het initiatief te nemen teneinde de informatie aan te vullen. De dispatchers beschikken daarbij over middelen, zoals verschillende databanken, om antecedenten van betrokken personen, voertuigen of plaatsen na te gaan en de interventieploegen hierover tijdig in te lichten. Dit veronderstelt dus zowel een goede terreinkennis van de dispatcher als een gedegen kennis van de middelen waarover hij beschikt. Dit laatste item wordt weliswaar minder vaak aangekaart.

3. Ingeval het profiel van de dispatcher in het antwoord wordt aangehaald, heeft men het in het bijzonder over betrokkenheid, wat onder meer de opvolging van de ploegen op het terrein en de kennis van het interventiepersoneel inhoudt, beschikbaarheid en tweetaligheid.

4. Aangaande de middelen wordt voornamelijk gerefereerd aan de vaste camera's en hun gebruik, zo ze al functioneren, en de beschikbare radiokanalen, dit zowel wat hun kwaliteit als wat hun aantal betreft.

5. Daar we niet voor alle bevraagde politiezones of -diensten dezelfde soort commentaren van de respondenten kregen, volgt hierna voor elk van deze bevraagde zones of diensten een beschrijving van de verzamelde antwoorden.

Tabel 1: Aantal respondenten die een antwoord geven op een of meer open vragen per politiezone of -eenheid

Politiezone / -eenheid	Aantal respondenten	Aantal respondenten op open vragen	Aandeel
SPC Brussel	52	41	78,8%

¹ De vier open vragen waren de volgende: 1) Wat zijn de sterke punten van uw dispatching met betrekking tot uw veiligheid op het terrein bij een interventie? 2) Wat zijn de sterke punten van uw dispatching met betrekking tot de kwaliteit van uw interventie op het terrein? 3) Wat zijn de verbeterpunten van uw dispatching met betrekking tot uw veiligheid op het terrein bij een interventie? 4) Wat zijn de verbeterpunten van uw dispatching met betrekking tot de kwaliteit van uw interventie op het terrein?

WPR Brabant	35	31	88,6%
PZ BRUSSEL-ELSENE (5339)	266	136	51,1%
PZ WEST (5340)	64	56	87,5%
PZ ZUID (5341)	86	71	82,6%
PZ MARLOW (5342)	45	29	64,4%
PZ MONTGOMERY (5343)	42	40	95,2%
PZ BRUNO (5344)	52	43	82,7%
Totaal	642 ¹	447	69,6%

1.1. SPC BRUSSEL

6. Van de 52 respondenten van de spoorwegpolitie BRUSSEL hebben er 41 een of meer open vragen beantwoord. Bijna een derde heeft een duidelijk negatief oordeel over de dispatching, waarbij een aantal onder hen stelt zelfs geen enkel positief punt te kunnen aanhalen.

7. Wat de sterke punten van de dispatching betreft, heeft men het voornamelijk over de camera's die ter beschikking staan van de dispatchers. Enkele personen nuanceren dit enigszins door te stellen dat de beelden die te zien zijn beter zouden moeten worden aangewend om de ploegen te oriënteren en te informeren.

8. Inzake terreinkennis zijn de meningen zeer verdeeld en zijn er twee grote groepen te onderscheiden die zich ter zake hetzij positief, hetzij negatief uitlaten. Er wordt meermaals aangehaald dat de terreinkennis van het metronetwerk in orde is, maar dat dit helemaal niet het geval is voor het spoorwegnet. Dit gebrek aan terreinkennis heeft volgens enkelen een impact op de veiligheid van de ploegen op het terrein, zonder dat ze hier meer duiding bij geven.

9. Andere aspecten van kennis, die evenwel minder frequent worden aangekaart, hebben betrekking op de procedures, zoals het stilleggen van het treinverkeer of het afsnijden van de elektriciteitstoevoer naar aanleiding van bepaalde incidenten, of de kennis van het personeel, onder meer te wijten aan een verschillende locatie van de dispatchers en de terreinwerkers. Ook hier zijn de meningen heel verdeeld en zien we respondenten met een positieve appreciatie tegenover een quasi gelijk aantal met een duidelijk andere mening. Respondenten die het gebrek aan kennis van de collega's op het terrein aankaarten, hebben het ook over een gebrek aan betrokkenheid en een opvolging van de interventies die verbeterd zou kunnen worden. Het valt blijkbaar voor dat een reeds bezette ploeg nogmaals wordt gedispatcht.

10. De informatie die verkregen wordt, is volgens sommigen onvolledig of soms zelfs verkeerd. Wat echter vaker wordt gesteld, is dat extra informatie er enkel komt op vraag van de interventieploegen en dat de dispatchers ter zake meer initiatief aan de dag zouden moeten leggen. Dit gebrek aan initiatief wordt ook enkele keren aangehaald als het gaat over het sturen van bijstand. Op vragen naar bijkomende informatie of bijstand wordt door de dispatchers wel steeds ingegaan.

¹ Twee respondenten gaven niet aan in welke politiezone of dienst van de federale politie ze werken.

11. Over het taalgebruik zijn de meningen ook verdeeld. Enkele personen vinden dat de kennis van de tweede landstaal een sterk punt is van hun dispatching, maar evenveel collega's zien dit als een mogelijk verbeterpunt.

12. Respondenten die een negatief oordeel hebben over de werking van de dispatching hebben het in het bijzonder over een gebrek aan initiatief en een tekort aan terreinkennis. Andere punten die, zij het beduidend minder frequent, worden aangehaald hebben betrekking op een ervaren beschikbaarheid (onder andere 's nachts), een te trage aanlevering van gevraagde inlichtingen en een filterfunctie in de oproepen die voor verbetering vatbaar is.

13. Wat de middelen betreft, worden, zoals eerder gesteld, de camera's als pluspunt aangestipt, hoewel de aanwending ervan niet volgens iedereen optimaal is. Voorts komt de nood aan een tweede ASTRID-post aan bod, evenals het activeren van het gps-systeem op de radio's en de doorschakeling van de noodknop naar het CIC BRU in plaats van naar RAMCO.

1.2. WPR BRABANT

14. Van de 35 respondenten van de WPR Brabant hebben er 31 een of meer open vragen beantwoord.

15. Qua plus- en verbeterpunten is er een grote diversiteit in aangehaalde items vast te stellen. Bijna een kwart geeft aan dat de dienstverlening varieert van dispatcher tot dispatcher.

16. Terreinkennis is, voornamelijk bij dispatchers met weinig ervaring, volgens enkele leden van de WPR voor verbetering vatbaar. Dit gebrek aan ervaring kan ook gelinkt worden aan het onvoldoende kunnen inschatten van de noden, bijvoorbeeld inzake bijstand, van de ploegen en het vervullen van een filterfunctie opdat de interventieploegen alleen pertinente opdrachten zouden moeten uitvoeren.

17. Het vaakst aangehaalde pluspunt heeft betrekking op de informatie nopens de interventies. Dit dient echter genuanceerd te worden in het licht van de quasi even vaak gemaakte opmerkingen over een gebrek aan initiatief om extra informatie in te zamelen over de plaats van het gebeuren of de betrokken voertuigen en personen. Dezelfde bemerking over een gebrek aan initiatief kan worden gemaakt als het op het sturen van bijstand aankomt. Aan een vraag om extra steun wordt wel steeds positief gevolg gegeven.

18. De variatie in dispatching al naargelang de dispatcher uit zich ook in de vraag om een meer consistente werkwijze. Iemand stelt voor om tijdens de shift van een ploeg steeds dezelfde operator te laten dienstdoen. In het verlengde hiervan zou een betere communicatie tussen de dispatchers bij de overname van een shift dienen te gebeuren.

19. Inzake middelen wordt de CAD-viewer aangekaart als pluspunt evenals de verbeterde bereikbaarheid, ondanks enkele klachten over, bij momenten, onverstaanbare communicatie.

20. Contacten met derden worden meermaals opgelijst waarbij de ene keer de snelle contacten met takdiensten als positief worden ervaren, en een andere keer de samenwerking met het CIC BRU en het CIC VLAAMS-BRABANT als slecht wordt gepercipieerd wegens tijdverlies en verlies aan informatie bij de transmissie. Een gebrek aan richtlijnen bij het CIC over de radioprocedures is in dit kader ook aangehaald.

21. Van meer organisatorische aard zijn de vragen om het hoofd MP of een HINP op de dispatching aanwezig te doen zijn. Dit zou ook een zekere willekeur bij de interventieploegen kunnen vermijden om al dan niet gevolg te geven aan de vragen van de dispatching die geen deel uitmaakt van de WPR.

22. Meerdere keren werd gevraagd bij incidenten gedurende de nacht de straatverlichting automatisch te laten oplichten en dit teneinde de veiligheid tijdens de interventie te verhogen.

1.3. PZ BRUSSEL HOOFDSTAD-ELSENE (PZ 5339)

23. Van de 266 respondenten van de politiezone BRUSSEL HOOFDSTAD-ELSENE hebben er 136 een of meer open vragen beantwoord.

24. Voornaamste sterk punt van de dispatching lijkt de beschikbaarheid en luisterbereidheid te zijn. Andere sterke punten zijn het sturen van bijstand, de geleverde informatie en de kennis, maar deze punten worden ofwel minder vaak genoemd ofwel ook als verbeterpunt aangestipt.

25. Een kwart van de respondenten die commentaar leveren op de open vragen heeft het over de informatievoorziening als zijnde een positief punt. Meestal wordt niet aangegeven wat er precies positief is aan deze informatie, maar wie dat wel specifieker duidt, heeft het over het opzoeken van extra informatie op vraag van de interventieploeg en in mindere mate op initiatief van de dispatching. Deze extra inlichtingen hebben betrekking op de antecedenten van de betrokken personen en voertuigen. Daartegenover staat dat meer mensen de informatie die ze ontvangen als verbeterpunt aanstippen, eerder dan als sterk punt van de dispatching. Vooral de onvolledigheid van de informatie wordt aan de kaak gesteld, waarbij de antecedenten van de betrokkenen niet steeds worden nagetrokken of er te weinig informatie wordt gegeven over de omgeving van de gebeurtenis. Bij dit laatste wordt meermaals verwezen naar het gebruik van camera's. De oorzaken van de onvolledige informatie worden door sommige respondenten ook gesitueerd op het niveau van de 101-centrale, die onvoldoende informatie bij de oproeper inzamelt.

26. Wat de geleverde bijstand bij bepaalde interventies betreft, noteert een vijfde van de respondenten dit als sterk punt. Als de interventieploegen een nood aan extra steun ervaren, dan wordt blijkens de antwoorden snel op dergelijke verzoeken ingegaan. Sommige dispatchers nemen hierin zelf het initiatief en sturen niet enkel gewone steun maar soms ook gespecialiseerde bijstand, zoals door de hondenbrigade.

27. Kennis, en dan vooral terreinkennis, wordt eveneens, zij het in mindere mate, als sterk punt van de Brusselse dispatching aangehaald. Een kleine minderheid beweert het tegendeel en vraagt dat de dispatchers meer kennis van de zone en haar bijzonderheden opdoen alsook hun kennis van het interventiewerk bijschaven. Dit laatste zou tevens het gebrek aan betrokkenheid en consideratie voor het interventiepersoneel, dat meermaals wordt aangeklaagd, kunnen verhelpen.

28. Met betrekking tot de geleverde informatie, het sturen van bijstand en de kennis blijkt op basis van de antwoorden een variatie te bestaan naargelang de dispatcher die zich over de opdracht ontfermt.

29. Inzake de attitude van de dispatchers wordt door bijna een tiende van de respondenten verwezen naar een gebrek aan stressbestendigheid en een onvriendelijke houding. Sommigen geven ook aan dat dispatchers op de radiokanalen negatieve of persoonlijke commentaren

leveren. Het merendeel van de respondenten die een negatieve appreciatie van de dispatching hebben, verwijst naar de onvriendelijke houding.

30. Over de radiokanalen worden voorts nog andere bemerkingen gemaakt die in hoofdzaak te maken hebben met een slechte verbinding of een storend achtergrondgeluid. Sommigen vragen een extra kanaal aan dat exclusief zou worden vrijgehouden voor index-bevragingen, tenzij een computer in de dienstvoertuigen de interventieploegen zou toelaten dit zelf te doen, en nog anderen vragen het respecteren van een radiostilte bij prioritaire opdrachten. Voor het opvolgen van de afhandeling van de opdrachten waarbij de dispatching geregeld een *sitrep* vraagt, lijkt een tegengestelde verwachting te leven bij het interventiepersoneel. Enerzijds willen sommigen dat bij te lange radiostiltes of tijdens het uitvoeren van gevaarlijke opdrachten dergelijke *sitrep* wordt gevraagd, terwijl anderen deze vraag tot *sitrep* zien als een blijk van gebrek aan vertrouwen in het kunnen van de interventieploeg.

31. Ruim een tiende van de respondenten heeft het over de tweetaligheid van de dispatching die als positief wordt ervaren. Enkelen plaatsen hierbij evenwel een kanttekening door te vragen naar het gebruik van het algemeen Nederlands in plaats van een dialect of door het consequent berichten in het Nederlands en het Frans.

1.4. PZ WEST (PZ 5340)

32. Van de 64 respondenten van de politiezone WEST hebben er 56 een of meer open vragen beantwoord.

33. De commentaren zijn over het algemeen als positief te bestempelen. Het meest zijn de terreinwerkers tevreden over de terreinkennis van de dispatchers en de bijstand die gestuurd wordt bij bepaalde interventies al naargelang het type opdracht of de plaats van de interventie. Velen linken het gepast sturen van bijstand aan terreinervaring en -kennis. Terreinkennis heeft hier zowel betrekking op de lokalisatie van de straten als op de bevolking, bepaalde plaatsen of buurten. Ook de kennis die de dispatchers hebben van het interventiepersoneel is een sterk punt dat er bijvoorbeeld voor zorgt dat er een grotere betrokkenheid is en dat er bij het toewijzen van de opdrachten rekening wordt gehouden met de sterktes en zwaktes van iedereen. Enkele personen nuanceren hun standpunt door te stellen dat er variatie is in de dienstverlening naargelang de collega. Deze variatie heeft niet alleen betrekking op de kennis van het terrein, het personeel en de procedures maar ook op de motivatie, de betrokkenheid en het initiatief bij het zoeken naar informatie.

34. Wat de informatie die verschaft wordt aan de interventieploegen betreft, is een meerderheid geneigd dit als een pluspunt te evalueren. Combineren we dit met de commentaren over dit item die gecatalogeerd worden als verbeterpunt, dan kan worden gesteld dat er voornamelijk reactief informatie wordt verschaft aan de ploegen. Er is duidelijk vraag naar meer proactief optreden in dit verband, waarbij desnoods de oproeper opnieuw gecontacteerd dient te worden. Meermaals wordt hier de 101-dienst met de vinger gewezen als zou die, bijvoorbeeld door een gebrek aan talenkennis, te weinig informatie inzamelen. Ingeval er onvoldoende informatie is, wordt gevraagd te wachten met het uitsturen van de interventieploeg tot er meer geweten is over het incident.

35. De tweetaligheid is beduidend vaker een verbeterpunt dan een sterk punt en wordt uitsluitend door Nederlandstalige respondenten aangehaald.

36. Een tegengestelde doelstelling tussen de interventie- en dispatchingploegen wordt meermaals aangehaald, waarbij de enen een goede interventie willen doen terwijl de anderen meer begaan blijken te zijn met het afhandelen van zo veel mogelijk interventiefiches in een zo kort mogelijk tijdsbestek.

37. Opvallend is dat een aantal respondenten expliciet zegt tevreden te zijn over hun dispatching en een vijfde aanhaalt dat er een gebrek aan personeel is. Het is echter niet steeds duidelijk of er een personeelstekort wordt ervaren op de dispatching dan wel bij de interventieploegen.

38. Heeft men het over de middelen, dan wordt voornamelijk gerefereerd aan de camera's die, als ze tenminste functioneren, gebruikt worden om bijvoorbeeld het interventiepersoneel in te lichten over de toestand ter plaatse voor ze effectief aankomen. Dergelijke informatie komt hun veiligheid ten goede.

39. De radiokwaliteit wordt geen enkele keer als pluspunt aangehaald. Meerdere keren wordt dit echter als verbeterpunt aangehaald net als het communicatiemateriaal dat het soms laat afweten. Iemand stelt voor meerdere kanalen te gebruiken en een collega vraagt om bij prioritaire opdrachten radiostilte te vragen of een kanaal te blokkeren. Op die manier zou de communicatie tussen dispatching en interventieploeg veel vlotter kunnen verlopen.

1.5. PZ ZUID (PZ 5341)

40. Van de 86 respondenten van de politiezone ZUID hebben er 71 een of meer open vragen beantwoord.

41. Ruim een derde van de respondenten ziet het sturen van bijstand door de dispatching als een sterk punt. Een aantal van deze personen apprecieert dat dit gebeurt op initiatief van de dispatching. Dit hangt samen met een goede terreinkennis en, zij het in mindere mate, vroegere terreinervaring en -kennis van het personeel van de interventiedienst. Opvallend is evenwel dat evenveel personen de mening zijn toegedaan dat er een gebrek aan terreinkennis is bij de dispatchers. Enkelen koppelen dit ook aan een gebrek aan terreinervaring bij de niet-politionele dispatchers.

42. Met betrekking tot de informatie valt eenzelfde beeld op van een gelijkaardig aantal personen die dit item een sterk punt dan wel een verbeterpunt vinden. Wie de informatieoverdracht positief ervaart, heeft het voornamelijk over volledige informatie en, in mindere mate, correcte informatie. De personen die de mening zijn toegedaan dat de aangereikte informatie voor verbetering vatbaar is, hebben het over een gebrek aan initiatief bij de dispatchers om te zorgen voor volledige informatie. Enkelen menen ook dat de informatie niet steeds correct is. Lacunes in de informatie worden ook deels toegeschreven aan de operatoren van de 101-centrale. Een centrale die, samen met de dispatching, tevens met de vinger wordt gewezen als het aankomt op het filteren van de opdrachten die aan de interventieploegen worden toegewezen.

43. Andere sterke punten van de dispatching blijken de beschikbaarheid te zijn en het opvolgen van de ploegen gedurende het afhandelen van een interventie, waarbij geregeld een *sitrep* wordt gevraagd en desnoods, bijvoorbeeld in geval van een te lange radiostilte, een ploeg in bijstand wordt gestuurd.

44. Bijna de helft van de Nederlandstalige respondenten die een open vraag beantwoord hebben, heeft het onder meer over een gebrek aan kennis van de tweede landstaal bij de dispatchers. Geen enkele keer werd dit item als een sterk punt van de dispatching aangeduid.

45. De vaststelling dat een aantal onderwerpen door een belangrijke groep respondenten als een sterk punt wordt ervaren terwijl een quasi even grote groep de tegengestelde mening is toegedaan en diezelfde items als een verbeterpunt kwalificeert, kan mogelijk verklaard worden door een verschil in dienstverlening bij de dispatchers onderling. Geregeld wordt een uitspraak van een respondent genuanceerd met *afhankelijk van de dispatcher, een aantal dispatchers of sommige dispatchers*. Een klein aantal bevraagde personen is dan weer zeer categoriek en negatief in hun oordeel over de bijdrage van de dispatchers aan het veilig en kwalitatief afhandelen van de interventies.

46. Als respondenten het in hun antwoorden hebben over de middelen dan refereren ze in de eerste plaats aan de slechte radio-ontvangst. Sommigen noteren een storend achtergrondlawaai dat de communicatie vertroebelt, anderen hebben het over het slechte materieel, bijvoorbeeld de radioposten, of de slechte ontvangst in het algemeen. Ook valt uit de commentaren af te leiden dat meerdere personen de nood ervaren aan meer kanalen.

47. Daarnaast worden de camera's, als ze al functioneren, als een pluspunt gezien met een positieve impact op de veiligheid van het interventiepersoneel. Een enkeling haalt aan dat deze camera's meer op initiatief van de dispatcher zouden moeten worden aangewend.

1.6. PZ MARLOW (PZ 5342)

48. Van de 45 respondenten van de politiezone MARLOW hebben er 29 een of meer open vragen beantwoord.

49. In de antwoorden op de vragen over de sterke punten en de verbeterpunten van de dispatching van de politiezone springt de wanverhouding tussen enerzijds het aantal aangehaalde sterke punten en anderzijds het aantal aangeduide verbeterpunten in het oog. Slechts een op de zeven respondenten somt een of meer verbeterpunten op, die veelal betrekking hebben op de kennis van de tweede landstaal, *in casu* het Nederlands. Daarnaast heeft men het over een gebrek aan personeel teneinde de dienstverlening "nog beter" te maken, een gebrek aan terreinervaring en contact met de dispatching. Voorts wordt een nood aan uniforme handelwijze naar voor geschoven als verbeterpunt en wat de middelen betreft, kan de ontvangst van de oortjes verbeterd worden.

50. Beschikbaarheid, betrokkenheid en een luisterend oor zijn woorden die geregeld gebruikt worden om de sterke punten van de dispatching voor de interventie te beschrijven. De fysieke nabijheid, beide diensten zijn namelijk in hetzelfde commissariaat ondergebracht, draagt hiertoe bij. Het proactief opzoeken van informatie door de dispatching waarbij op initiatief nagekeken wordt of de betrokken personen gekend zijn, bijvoorbeeld voor wapendracht, wordt duidelijk als pluspunt beschouwd. Rekening houdend met de opgezochte informatie blijkt de dispatching voldoende ploegen of snel bijstand naar de plaats van interventie te sturen. Dergelijke werkwijze zou in verband kunnen worden gebracht met de ervaring van de dispatchers die meermaals wordt aangehaald.

51. Om de positieve noot wat te nuanceren, halen we aan dat twee respondenten duidelijk zeggen geen enkel sterk punt van de dispatching te kunnen aantonen dat bijdraagt aan de

veiligheid van de interveniërende ploeg en aan de kwaliteit van de interventie. Ook wordt aangehaald dat er variatie is in de dienstverlening naargelang de dispatcher.

1.7. PZ MONTGOMERY (PZ 5343)

52. Van de 42 respondenten van de politiezone MONTGOMERY hebben er 40 een of meer open vragen beantwoord.

53. Bijna de helft van de respondenten die commentaar geven bij de open vragen geeft duidelijk een negatieve appreciatie van de werking van hun dispatching aan, ook al noteren sommigen dat hun negatieve bemerkingen niet op alle dispatchers betrekking hebben. In dit laatste geval wordt echter wel meermaals gesteld dat de betere medewerkers wel in de minderheid zijn. Valt eveneens op het lage aantal items dat als sterk punt wordt aangehaald in vergelijking met het groter aantal verbeterpunten, alsook hun grotere verscheidenheid, die respondenten voor hun dispatching aanhalen.

54. Een gebrek aan betrokkenheid, beschikbaarheid en initiatief wordt het vaakst aangekaart. Dit gebrek aan proactieve werking uit zich op diverse manieren. Zo wordt volgens een aantal respondenten niet steeds het correct aantal ploegen naar bepaalde soorten opdrachten gestuurd of duurt het te lang eer wordt opgemerkt dat extra bijstand nuttig zou zijn. Opvallend hierbij is dat enkele leden van de interventie stellen dat ze bij een vraag om bijstand soms niet *au sérieux* worden genomen en dat aan dergelijke vraag niet steeds gevolg wordt gegeven.

55. Ander terrein waar de proactieve werking van de dispatching volgens de respondenten faalt, is dit van de informatie. Onvolledige informatie, soms toegeschreven aan de operatoren, wordt niet steeds door de dispatching zelf aangevuld en ook de antecedenten van betrokken personen, plaatsen of voertuigen komen er veelal pas op vraag van de interventieploegen. Ingeval de informatie onvolledig is, blijkt dat bij de dispatching soms zelfs de verwachting leeft dat de interventieploeg zelf de oproeper contacteert. In het verlengde hiervan geven we mee dat meerdere personen de wens uitdrukten dat op vragen tot bijstand of extra informatie en het opnemen van de telefoon, wat hen betreft, sneller zou worden gereageerd. Over de juistheid van de informatie worden geen opmerkingen gemaakt, behalve dat bij het controleren van een persoon in de databanken *onbekend* niet gelijk is aan *niet geseind*.

56. Een uniforme werkwijze wordt volgens meerdere respondenten niet toegepast en het uitwerken van een interventiecanvas zou dit volgens sommigen kunnen verhelpen. Nog wat de interne werking van de dispatching betreft, stellen enkele bevraagde leden van de interventieploeg dat ze een ongelijke taakverdeling ervaren bij het toewijzen van interventieopdrachten of dat ze een gebrek aan samenwerking binnen de dispatching zelf bemerken, zonder evenwel aan te geven waaruit dit wordt afgeleid. Ook bij het verschillende malen als verbeterpunt aangehaalde *meer aandacht* is onvoldoende bijkomende informatie beschikbaar om te duiden waaraan wordt gerefereerd.

57. De enkele sterke punten die worden aangehaald, zijn de terreinkennis en het feit dat de dispatching weet waar de interventieploegen zich bevinden. Ook de niet al te dirigerende werking van de dispatching ten opzichte van de interventieploegen waarbij ze een zekere autonomie hebben, wordt aangehaald als pluspunt.

58. Wat de middelen betreft, stellen enkele respondenten dat de MDT-toestellen in hun dienstvoertuigen niet steeds werken en dat de mogelijkheden die het ASTRID-netwerk biedt niet voldoende gekend zijn. Een enkeling stelt dat bij prioritaire opdrachten steeds radiostilte

dient gevraagd te worden of desnoods een apart kanaal wordt vrijgehouden. Over het gebruik van de kanalen wordt meermaals voorgesteld het kanaal MONTY-TRAFIC, vooral overdag, te gebruiken voor verkeersgerelateerde taken, om zo het kanaal MONTY-INT vrij te houden.

1.8. PZ BRUNO (PZ 5344)

59. Van de 52 respondenten van de politiezone BRUNO hebben er 43 een of meer open vragen beantwoord.

60. Drie items kwamen beduidend vaak aan bod in de antwoorden op de sterke punten van de dispatching. Het eerste betreft de bijstand die gestuurd wordt naar ploegen die een interventie dienen uit te voeren. Bijna twee derde van de respondenten haalt dit aan, waarbij niet steeds aangegeven wordt of dit op vraag van de interventieploegen dan wel op initiatief van de dispatching gebeurt. Bijna evenveel mensen stellen dat dit op vraag gebeurt, als dat dit door de dispatching zelf wordt ingeschat als nodig.

61. Hetzelfde kan gezegd worden voor de aangereikte informatie, waarbij dit kan aangevuld worden met de appreciatie dat de dispatching de informatie zo volledig mogelijk tracht te doen zijn. Het desgevallend opnieuw contacteren van de oproeper alsook de consultatie van de databanken zijn daarvoor geschikte werkwijzen. Wat de raadpleging van de databanken betreft, stippen enkele respondenten aan dat dit een verbeterpunt is en dat hierbij wat meer initiatief aan de dag kan gelegd worden.

62. Het derde sterke punt dat vaak aan de dispatching wordt toegeschreven is de kennis, inzonderheid de kennis van het terrein. Sommige leden van de interventie koppelen dit aan het gepast sturen van bijstand bij bepaalde interventies. Ook de kennis van de procedures, waarbij de dispatchings soms raad geven, is een, zij het minder vaak aangehaald, sterk punt. Tot slot kan wat de kennis betreft, gesteld worden dat de kennis die de leden van de dispatching hebben van het interventiepersoneel positief wordt gepercipieerd.

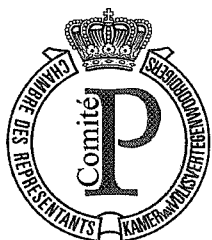
63. De beschikbaarheid van de dispatchers alsook hun betrokkenheid, waarbij geregeld gevraagd wordt naar een *sitrep*, zijn positieve punten. Meermaals wordt gesteld dat de leden van de dispatching weten waar de verschillende ploegen zich bevinden en dat er indien nodig ook snel een beroep kan worden gedaan op een supervisor.

64. Als verbeterpunten worden een heel aantal verschillende items opgelijst die in frequentie echter beduidend minder vaak voorkomen dan de sterke punten. De meest in het oog springende commentaren refereren aan het profiel van de dispatcher waarbij men het heeft over *gestrafte* medewerkers, wat bijvoorbeeld afstraalt op de motivatie en de beschikbaarheid. Een tiende van de respondenten gebruikt deze terminologie.

65. Voorts hebben sommige bevrageden het, zoals eerder gesteld, over een gebrek aan initiatief om de informatie te vervolledigen en om daartoe gebruik te maken van verschillende databanken die voorhanden zijn. Ook een verkeerde inschatting van de prioriteiten op het niveau van de dispatching wordt aangekaart alsook de communicatie via de radiokanalen. Verschillende verbeterpunten inzake communicatie worden aangehaald. Zo wordt de verzuchting geuit om ploegen die te lang een radiofrequentie bezetten, in geval van nood, te kunnen *overreaden* of de *sitreps* door collega's beknopter te doen zijn. Ook wordt gevraagd over meer kanalen te kunnen beschikken, waarbij bijvoorbeeld een kanaal voorbehouden wordt voor de raadpleging van de indexen. Tot slot hebben enkele personen het over het respecteren

van de radiostilte, een gebrek aan tweetaligheid en het feit dat via de radio soms ongepaste opmerkingen worden gemaakt.

Brussel, 18 juli 2011



**Vast Comité van Toezicht
op de politiediensten en het
OCAD**

dienst Enquetes

Drukpersstraat 35/1
1000 BRUSSEL

T: +32 (2) 286.28.11
F: +32 (2) 286.28.95

francis.bosmans@comitep.be

ronny.cox@comitep.be

lydie.serste@comitep.be

Website : www.comitep.be

AAN HET INTERVENTIELID

Beste,

Het Vast Comité P is geïnteresseerd in de werking van de lokale en federale dispatchings in het Brussels Gewest. In het lopende toezichtonderzoek wenst zij een beroep te doen op uw terreinervaring als lid van het interventiepersoneel van de politie. U zult in bijlage een vragenlijst vinden die wij u verzoeken te willen invullen.

Bij een interventie verdienen de aspecten 'veiligheid' en 'kwaliteit' een bijzondere aandacht. Het is inderdaad zo dat elke garantie gegeven moet worden aan het personeel opdat zij haar opdrachten zo veilig mogelijk kan verzekeren, maar ook aan de burger opdat deze zou kunnen genieten van een kwaliteitsvolle tussenkomst van de politie. De vragenlijst werd in functie van deze twee assen opgesteld en vooraf besproken met een leidinggevende van uw dienst.

Met dank voor uw gewaardeerde medewerking.

De onderzoekers.

VRAGENLIJST

Bij welke politiezone of dienst v/d federale politie bent u tewerkgesteld ?	<table border="1" style="margin: auto; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="padding: 2px;">Zone 5339</td> <td style="padding: 2px; text-align: center;"><input type="radio"/></td> <td style="padding: 2px;">Zone 5340</td> <td style="padding: 2px; text-align: center;"><input type="radio"/></td> </tr> <tr> <td style="padding: 2px;">Zone 5341</td> <td style="padding: 2px; text-align: center;"><input type="radio"/></td> <td style="padding: 2px;">Zone 5342</td> <td style="padding: 2px; text-align: center;"><input type="radio"/></td> </tr> <tr> <td style="padding: 2px;">Zone 5343</td> <td style="padding: 2px; text-align: center;"><input type="radio"/></td> <td style="padding: 2px;">Zone 5344</td> <td style="padding: 2px; text-align: center;"><input type="radio"/></td> </tr> <tr> <td style="padding: 2px;">SPC</td> <td style="padding: 2px; text-align: center;"><input type="radio"/></td> <td style="padding: 2px;">Wegpolitie</td> <td style="padding: 2px; text-align: center;"><input type="radio"/></td> </tr> </table>	Zone 5339	<input type="radio"/>	Zone 5340	<input type="radio"/>	Zone 5341	<input type="radio"/>	Zone 5342	<input type="radio"/>	Zone 5343	<input type="radio"/>	Zone 5344	<input type="radio"/>	SPC	<input type="radio"/>	Wegpolitie	<input type="radio"/>
Zone 5339	<input type="radio"/>	Zone 5340	<input type="radio"/>														
Zone 5341	<input type="radio"/>	Zone 5342	<input type="radio"/>														
Zone 5343	<input type="radio"/>	Zone 5344	<input type="radio"/>														
SPC	<input type="radio"/>	Wegpolitie	<input type="radio"/>														
Wat is uw huidige graad ?	<table border="1" style="margin: auto; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="padding: 2px;">Agent van politie</td> <td style="padding: 2px; text-align: center;"><input type="radio"/></td> </tr> <tr> <td style="padding: 2px;">Inspecteur van politie</td> <td style="padding: 2px; text-align: center;"><input type="radio"/></td> </tr> <tr> <td style="padding: 2px;">Hoofdinspecteur van politie</td> <td style="padding: 2px; text-align: center;"><input type="radio"/></td> </tr> <tr> <td style="padding: 2px;">Commissaris van politie</td> <td style="padding: 2px; text-align: center;"><input type="radio"/></td> </tr> </table>	Agent van politie	<input type="radio"/>	Inspecteur van politie	<input type="radio"/>	Hoofdinspecteur van politie	<input type="radio"/>	Commissaris van politie	<input type="radio"/>								
Agent van politie	<input type="radio"/>																
Inspecteur van politie	<input type="radio"/>																
Hoofdinspecteur van politie	<input type="radio"/>																
Commissaris van politie	<input type="radio"/>																
Sinds wanneer bent u tewerkgesteld in deze interventiedienst ?	Maand (januari = 01, februari = 02,...) <table style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <tr> <td style="border: 1px solid black; width: 30px; height: 20px;"></td> <td style="border: 1px solid black; width: 30px; height: 20px;"></td> </tr> </table> Jaar <table style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <tr> <td style="border: 1px solid black; width: 30px; height: 20px;"></td> <td style="border: 1px solid black; width: 30px; height: 20px;"></td> <td style="border: 1px solid black; width: 30px; height: 20px;"></td> <td style="border: 1px solid black; width: 30px; height: 20px;"></td> </tr> </table>																

Van zodra ingevuld gelieve het formulier in de briefomslag te plaatsen
 en te overhandigen aan de referentiepersoon van uw dienst hiervoor aangeduid.
 Wij danken U van harte voor uw medewerking.

N°	Beweringen m.b.t. uw dispatching	Helemaal niet akkoord	Niet akkoord	Min of meer akkoord	Akkoord	Helemaal akkoord	Kan niet antwoorden
28	De dispatching zorgt op proactieve wijze voor een goede taakverdeling van de interventieploegen op het terrein.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
29	De dispatching zorgt op proactieve wijze voor een goede samenwerking van de interventieploegen op het terrein.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
30	De dispatching weet nooit waar de interventieploegen mee bezig zijn.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
31	De dispatching stuurt het juiste aantal interventieploegen ter plaatse in functie van de beschikbare informatie.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
32	De dispatching stuurt de meest effectieve interventieploeg ter plaatse in functie van de beschikbare informatie.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
33	De mensen in de dispatching hebben geen goede terreinkennis.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
34	De mensen in de dispatching hebben een ruime interventie-ervaring.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
35	De dispatching toont geen grote betrokkenheid met de interventie en handelt deze 'nummersgewijs' af.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
36	De dispatching biedt een ruime ondersteuning op het vlak van de veiligheid van de interventie.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
37	De dispatching biedt een ruime ondersteuning op het vlak van de kwaliteit van de interventie.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
38	Elk lid van de dispatching biedt eenzelfde ondersteuning op het vlak van de veiligheid van de interventie.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
39	Elk lid van de dispatching biedt eenzelfde ondersteuning op het vlak van de kwaliteit van de interventie.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Opgepast ! Met kwaliteit van de interventie bedoelen we : 'de kwaliteit van het geleverde werk bij een interventie'
Met veiligheid van de interventie bedoelen we : 'de mate waarin de veiligheid van de politiebeambte verzekerd is bij een interventie'

BIJKOMENDE VRAGEN:

Wat zijn de sterke punten van uw dispatching ?

- Met betrekking tot uw veiligheid op het terrein bij een interventie :
-
-
-
-
-
-

Met betrekking tot de kwaliteit van uw interventie op het terrein:

-
-
-
-
-
-
-

Wat zijn mogelijke verbeterpunten van uw dispatching ?

- Met betrekking tot uw veiligheid op het terrein bij een interventie :
-
-
-
-

Met betrekking tot de kwaliteit van uw interventie op het terrein:

-
-
-
-
-
-
-