



Gastprofessor Instituut voor de
Overheid K.U.Leuven

Gastprofessor Faculteit
Politieke en Sociale
Wetenschappen en Faculteit
Rechten van Universiteit
Antwerpen

KATHOLIEKE UNIVERSITEIT
LEUVEN

LinC
LEUVENS INSTITUUT
VOOR CRIMINOLOGIE

Inleiding

Grondslagen voor klachtenbehandeling en – management bij de politie

 **Instituut**
voor de
overheid



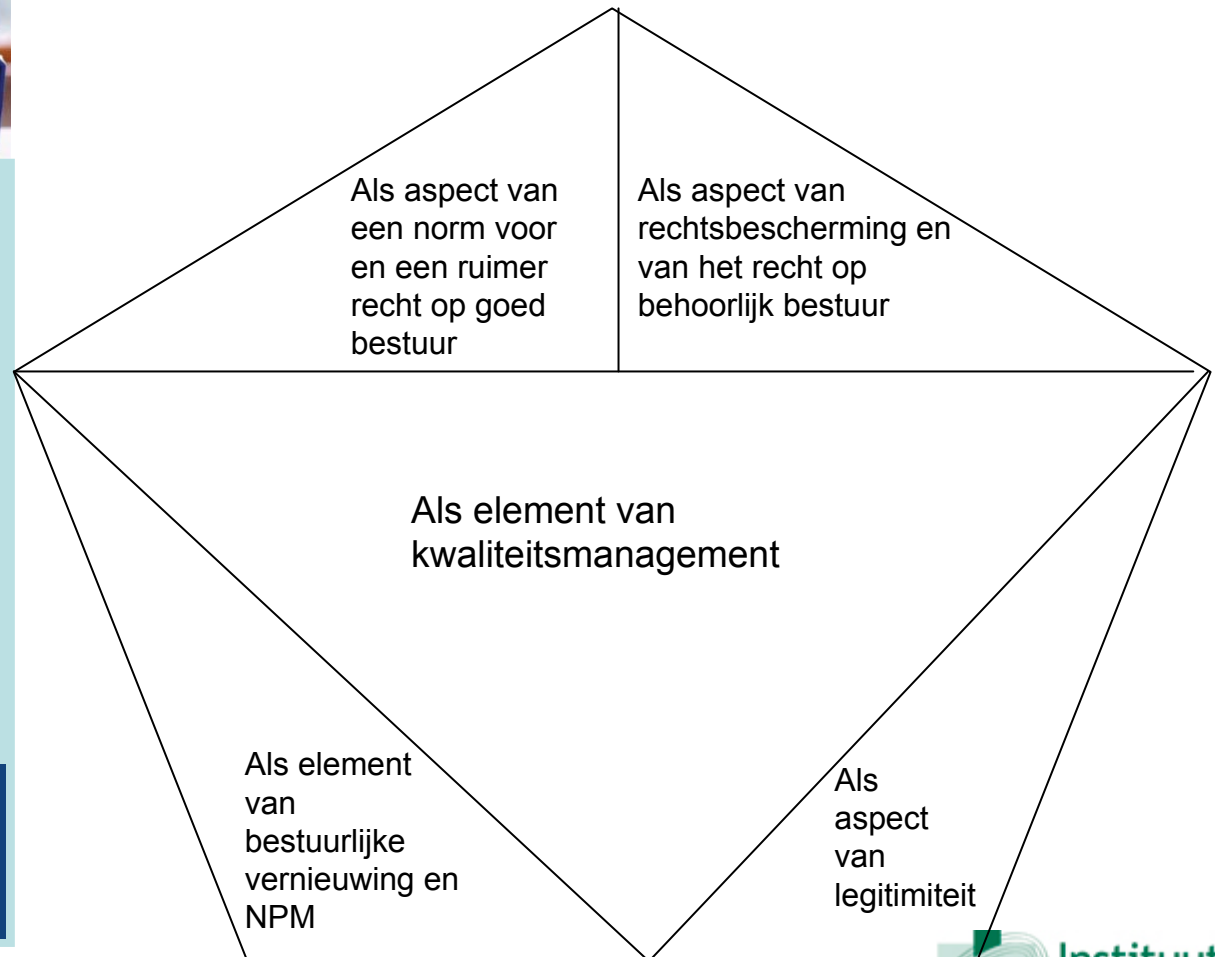
Inleiding: grondslagen voor klachtenbehandeling en –management bij de politie

Gastprofessor Instituut voor de Overheid K.U.Leuven

Gastprofessor Faculteit Politieke en Sociale Wetenschappen en Faculteit Rechten van Universiteit Antwerpen

KATHOLIEKE UNIVERSITEIT
LEUVEN

LinC
LEUVENS INSTITUUT
VOOR CRIMINOLOGIE



 **Instituut**
voor de
overheid



Inleiding: grondslagen voor klachtenbehandeling en –management bij de politie

- Als element van kwaliteitsmanagement

Klacht =

Een manifeste uiting waarbij een ontevreden burger bij de overheid klaagt over een door de overheid al dan niet verrichte handeling of prestatie

- uiting van ontevredenheid

Gastprofessor Instituut voor de Overheid K.U.Leuven

Gastprofessor Faculteit
Politieke en Sociale
Wetenschappen en Faculteit
Rechten van Universiteit
Antwerpen

KATHOLIEKE UNIVERSITEIT
LEUVEN

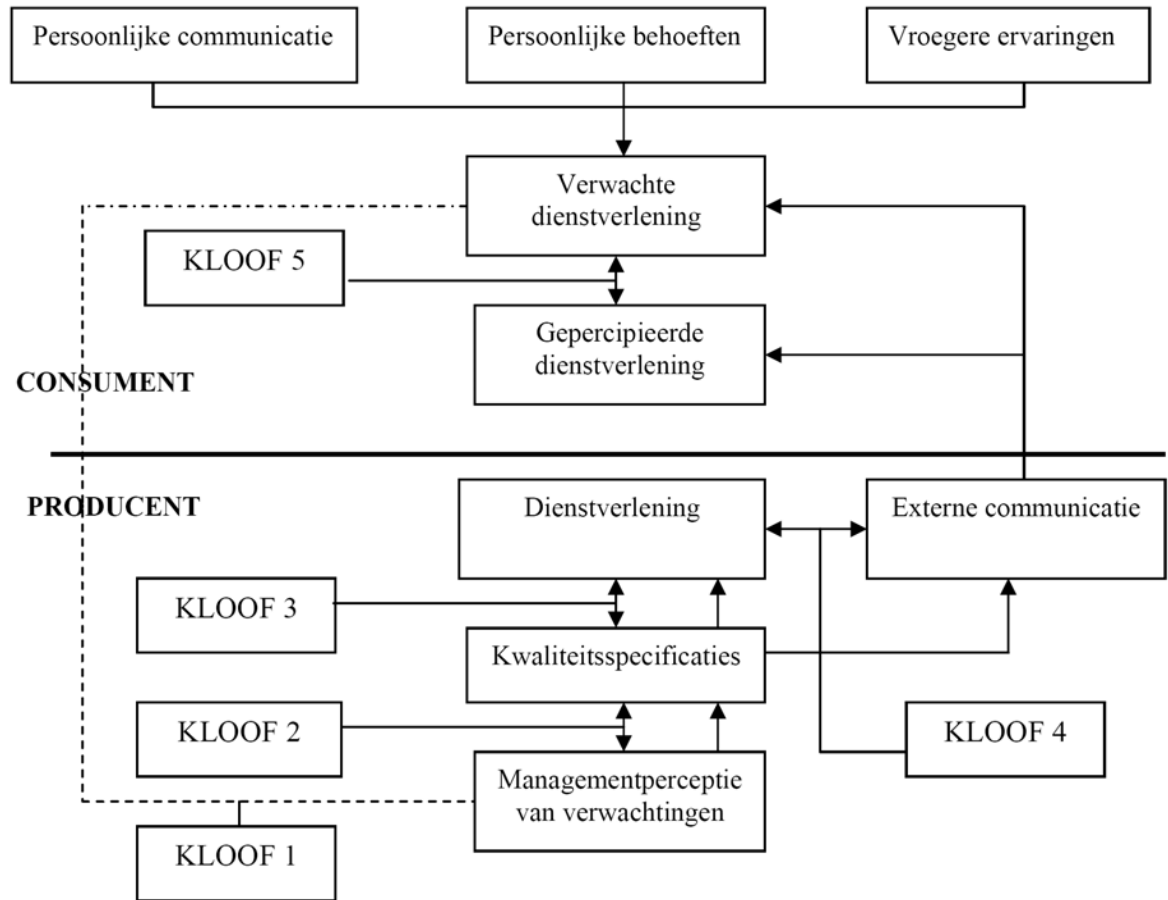


Inleiding: grondslagen voor klachtenbehandeling en –management bij de politie

Gastprofessor Instituut voor de Overheid K.U.Leuven

Gastprofessor Faculteit Politieke en Sociale Wetenschappen en Faculteit Rechten van Universiteit Antwerpen

KATHOLIEKE UNIVERSITEIT
LEUVEN





Inleiding: grondslagen voor klachtenbehandeling en –management bij de politie

- **Als element van kwaliteitsmanagement**

Klant bij de overheid

≠ klant in de private sector

= reductie van de rollen van de burger

Gastprofessor Instituut voor de
Overheid K.U.Leuven

Gastprofessor Faculteit
Politieke en Sociale
Wetenschappen en Faculteit
Rechten van Universiteit
Antwerpen

KATHOLIEKE UNIVERSITEIT
LEUVEN



Inleiding: grondslagen voor klachtenbehandeling en –management bij de politie

- **Als element van kwaliteitsmanagement**

Kwaliteitsmanagement bij de politie

- **Beeld van Excellente politiezorg**

Gastprofessor Instituut voor de
Overheid K.U.Leuven

Gastprofessor Faculteit
Politieke en Sociale
Wetenschappen en Faculteit
Rechten van Universiteit
Antwerpen

KATHOLIEKE UNIVERSITEIT
LEUVEN



Inleiding: grondslagen voor klachtenbehandeling en –management bij de politie

Gastprofessor Instituut voor de Overheid K.U.Leuven

Gastprofessor Faculteit
Politieke en Sociale
Wetenschappen en Faculteit
Rechten van Universiteit
Antwerpen

KATHOLIEKE UNIVERSITEIT
LEUVEN

• Als aspect van bestuurlijke vernieuwing en New Public Management

- *Van legalistische benadering naar een prestatiegerichte benadering*
- *Aanpassing van de structuren*
 - geïntegreerde politiedienst, gestructureerd op twee niveaus
- Technieken uit de private sector
- Andere waarden, o.m. benadrukken van integriteit (deontologische code)
- Veiligheid is niet langer een monopolie van de politie



Inleiding: grondslagen voor klachtenbehandeling en –management bij de politie

Gastprofessor Instituut voor de Overheid K.U.Leuven

Gastprofessor Faculteit Politieke en Sociale Wetenschappen en Faculteit Rechten van Universiteit Antwerpen

KATHOLIEKE UNIVERSITEIT
LEUVEN

LinC
LEUVENS INSTITUUT
VOOR CRIMINOLOGIE

- **Als aspect van legitimiteit**

- *Vereiste van vertrouwen*

 - Tevredenheid en vertrouwen

- Legitimiteit is een complex samenspel

- In dit kader invoering van de ombudsfunctie op de verschillende bestuursniveaus

 - Ook controle op de politie (?)

 **Instituut**
voor de
overheid



Inleiding: grondslagen voor klachtenbehandeling en –management bij de politie

- Als aspect van rechtsbescherming en van het recht op een behoorlijk bestuur

- *Controlemechanisme op de politie*

- Algemene Inspectie (nu ook voor de Lokale Politie)

- Comité P (steeds meer dynamische rol)

- Van beginselen van behoorlijk bestuur naar een recht op behoorlijk bestuur (sterke juridische inkapseling)

Gastprofessor Instituut voor de Overheid K.U.Leuven

Gastprofessor Faculteit Politieke en Sociale Wetenschappen en Faculteit Rechten van Universiteit Antwerpen

KATHOLIEKE UNIVERSITEIT
LEUVEN



Inleiding: grondslagen voor klachtenbehandeling en –management bij de politie

Gastprofessor Instituut voor de Overheid K.U.Leuven

Gastprofessor Faculteit
Politieke en Sociale
Wetenschappen en Faculteit
Rechten van Universiteit
Antwerpen

KATHOLIEKE UNIVERSITEIT
LEUVEN

- Als aspect van een norm voor en een recht op goed bestuur

- *Verschuiving naar nieuwe waarden en normen buiten het kader van behoorlijk bestuur*

- Ontwikkeld vanuit de Europese Unie en vanuit de Raad van Europa

- Code van goed administratief Gedrag (Europese Ombudsman)

- Art. 41 Handvest Grondrechten

- Aanbeveling CM/Rec(2007)7 of the Committee of Ministers to member states on good administration

- Doorstroming naar de lidstaten: Code van goed openbaar bestuur (Nederland)



Inleiding: grondslagen voor klachtenbehandeling en –management bij de politie

•Als aspect van een norm voor en een recht op goed bestuur

Gastprofessor Instituut voor de Overheid K.U.Leuven

Gastprofessor Faculteit Politieke en Sociale Wetenschappen en Faculteit Rechten van Universiteit Antwerpen

KATHOLIEKE UNIVERSITEIT
LEUVEN

LinC
LEUVENS INSTITUUT
VOOR CRIMINOLOGIE

1. Openheid en integriteit

Het bestuur is open en integer en maakt duidelijk wat het daaronder verstaat. Het bestuur geeft in zijn gedrag het goede voorbeeld, zowel binnen de organisatie als daarbuiten.

2. Participatie

Het bestuur weet wat er leeft in de maatschappij en laat zien wat het daarmee doet.

3. Behoorlijke contacten met burgers

Het bestuur zorgt ervoor dat hijzelf en de organisatie zich behoorlijk gedragen in contacten met burgers.

4. Doelgerichtheid en doelmatigheid

Het bestuur maakt de doelen van de organisatie bekend en neemt de beslissingen en maatregelen die nodig zijn om de gestelde doelen te behalen.

 **Instituut**
voor de
overheid



Inleiding: grondslagen voor klachtenbehandeling en –management bij de politie

•Als aspect van een norm voor en een recht op goed bestuur

Gastprofessor Instituut voor de Overheid K.U.Leuven

Gastprofessor Faculteit Politieke en Sociale Wetenschappen en Faculteit Rechten van Universiteit Antwerpen

5. Legitimiteit

Het bestuur neemt de beslissingen en maatregelen die het mag nemen en die in overeenstemming zijn met geldende wet- en regelgeving. De beslissingen zijn te rechtvaardigen.

6. Lerend en zelfreinigend vermogen

Het bestuur verbetert zijn prestaties en die van de organisatie, en richt de organisatie hier op in.

7. Verantwoording

Het bestuur is bereid zich regelmatig en ruimhartig jegens de omgeving te verantwoorden.

KATHOLIEKE UNIVERSITEIT
LEUVEN