



Prof. Dr. Frankie Schram

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

Klachtenmanagement bij de politie: Montesquieu revised and revisited

 **Instituut**
voor de
overheid



Prof. Dr. Frankie Schram

Gastprofessor Instituut voor de
Overheid K.U.Leuven

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

KATHOLIEKE UNIVERSITEIT
LEUVEN

Terug naar Montesquieu

- Montesquieu als uitgangspunt
 - Scheiding van functies om machtsconcentraties en machtsmisbruik te voorkomen
- Stroomlijning van functies door scheiding van functies
 - geïntegreerde visie
 - globale beleidsvisie



Prof. Dr. Frankie Schram

Gastprofessor Instituut voor de
Overheid K.U.Leuven

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

KATHOLIEKE UNIVERSITEIT
LEUVEN

De uitbouw van een volwaardig klachtenmanagement

- Intern toezicht: te intern gericht
- Keuze voor onderscheiden functies
 - Interne controle
 - Klachtenbehandeling
 - Tuchtbehandeling
 - Audit
 - Extern toezicht



Prof. Dr. Frankie Schram

Gastprofessor Instituut voor de
Overheid K.U.Leuven

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

KATHOLIEKE UNIVERSITEIT
LEUVEN

De uitbouw van een volwaardig klachtenmanagement

- Interne controle = organisatiebeheersing
 - = proces dat door het management en het personeel wordt ondernomen om redelijke zekerheid te bekomen dat
 - de doelstelling van de organisatie gerealiseerd worden
 - de wetgeving wordt nageleefd
 - betrouwbare informatie wordt verkregen
 - de middelen efficiënt worden ingezet
 - de activa worden beschermd
 - fraude wordt voorkomen



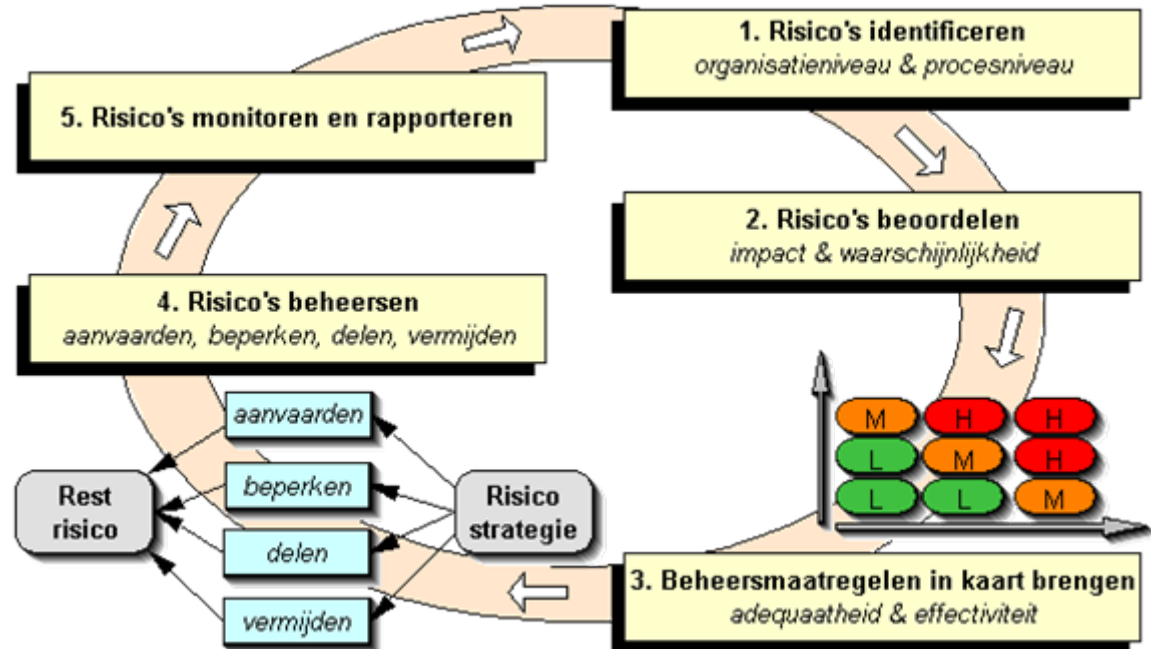
De uitbouw van een volwaardig klachtenmanagement

Prof. Dr. Frankie Schram

Gastprofessor Instituut voor de Overheid K.U.Leuven

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

KATHOLIEKE UNIVERSITEIT
LEUVEN





Prof. Dr. Frankie Schram

Gastprofessor Instituut voor de
Overheid K.U.Leuven

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

KATHOLIEKE UNIVERSITEIT
LEUVEN

De uitbouw van een volwaardig klachtenmanagement

- Klachtenbehandeling
 - aspect binnen en buiten de organisatie gericht op het behandelen van klachten
 - via klachtenmanagement: de klachtenbehandeling overstijgen
 - uitgangspunt: de organisatie draagt zelf verantwoordelijkheid voor het ontstaan van klachten hetzij direct, hetzij indirect
 - kan zowel intern als extern zijn
 - veelheid van mechanismen om op het persoonlijk vlak in te grijpen



Prof. Dr. Frankie Schram

Gastprofessor Instituut voor de
Overheid K.U.Leuven

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

KATHOLIEKE UNIVERSITEIT
LEUVEN

De uitbouw van een volwaardig klachtenmanagement

- Tuchtbehandeling
 - klachtenbehandeling en –management: gericht op bijsturing
 - tucht- en strafrecht: gericht op sanctionering met maar preventieve werking



Prof. Dr. Frankie Schram

Gastprofessor Instituut voor de
Overheid K.U.Leuven

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

KATHOLIEKE UNIVERSITEIT
LEUVEN

De uitbouw van een volwaardig klachtenmanagement

- Audit = systematisch proces die aan de organisatie zekerheid verstrekt over de mate waarin zij haar werking beheerst, die haar advies verleent om haar werking te verbeteren en die bijdraagt tot het creëren van toegevoegde waarde. Zij helpt de organisatie haar doelstellingen te bereiken door een systematische en gedisciplineerde evaluatie van de processen van risicobeheer, beheer en bestuur, en door voorstellen te formuleren van hun effectiviteit te verbeteren

- Objectief
- Methodisch
- onafhankelijk



Prof. Dr. Frankie Schram

Gastprofessor Instituut voor de
Overheid K.U.Leuven

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

KATHOLIEKE UNIVERSITEIT
LEUVEN

De uitbouw van een volwaardig klachtenmanagement

- Extern toezicht
 - Slaat op alle controlemechanismen die door een externe organisatie of onafhankelijke deskundige wordt uitgevoerd op een organisatie



De afstemming van het klachtenmanagement op de eerste lijn

- Idee van geïntegreerde politie op twee niveaus
 - autonomie
 - afstemming

Prof. Dr. Frankie Schram

Gastprofessor Instituut voor de
Overheid K.U.Leuven

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

KATHOLIEKE UNIVERSITEIT
LEUVEN



Een klachtrecht voor alle taken

- Ook klachtenbehandeling en klachtenmanagement ten aanzien van gerechtelijke taken

Prof. Dr. Frankie Schram

Gastprofessor Instituut voor de
Overheid K.U.Leuven

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

KATHOLIEKE UNIVERSITEIT
LEUVEN



Prof. Dr. Frankie Schram

Gastprofessor Instituut voor de
Overheid K.U.Leuven

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

KATHOLIEKE UNIVERSITEIT
LEUVEN

Besluit

- Klachtenbehandeling bij de politie is al zijn kinderschoenen ontgroeid
- Wat ontbreekt is een globale en geïntegreerde visie
- De mentaliteit om zelf te werken aan verbetering is er al