

# Efficiënt klachtenmanagement door partnerschap

Werking in de praktijk



Johan Segaert  
CP Beleid & IKZ  
Politiezone Westkust

# Efficiënt klachtenbeleid door partnerschap

↪ Inleiding

↪ Van lokaal initiatief naar interzonale samenwerking

↪ Partnerschap

↪ Knelpunten

↪ Communicatie

↪ Procesbeschrijving

↪ Implementatie

↪ Conclusie

# Van lokaal initiatief naar interzonale samenwerking

## zonaal versus interzonaal

- Know-how ?
- Draagvlak ?



Tijdsinvestering ?  
Efficiëntie ?

# Partnerschap

- 👉 medewerkers & gesprekspartners lokale pz's
- 👉 ervaringen overheden & dienstverleners
- 👉 relevante documenten

# Knelpunten

- ? De (on)mogelijkheid tot een gedetailleerd proces te komen
- ? Het komen tot een eenvormige definiëring
- ? Het verschil in procedures en reglementeringen
- ? Hoe het proces beschrijven

# Communicatie

# De procesbeschrijving



Intake klachtmelding



Centralisatie en voorbereiden



Beoordelen en richting geven



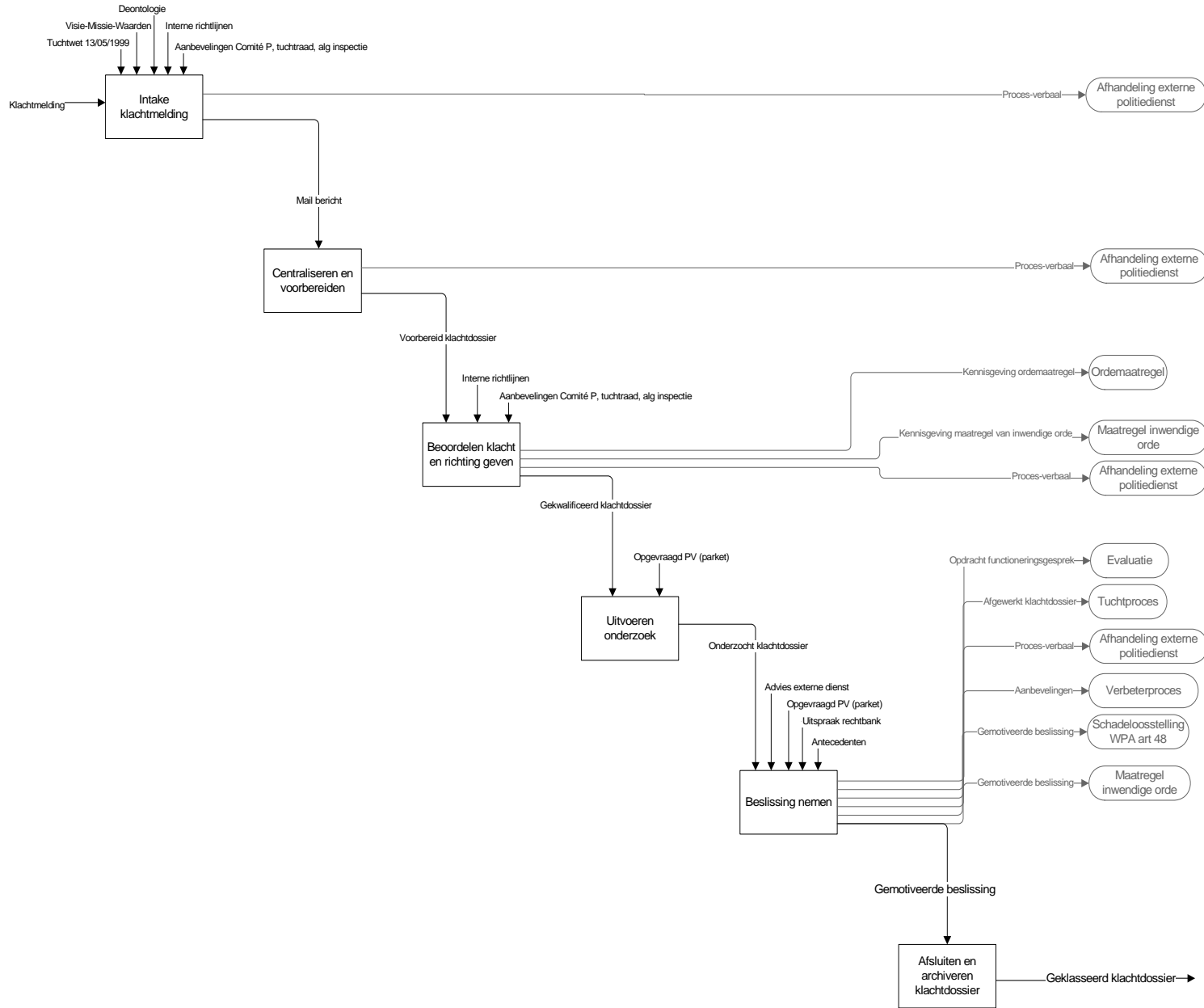
Uitvoeren onderzoek

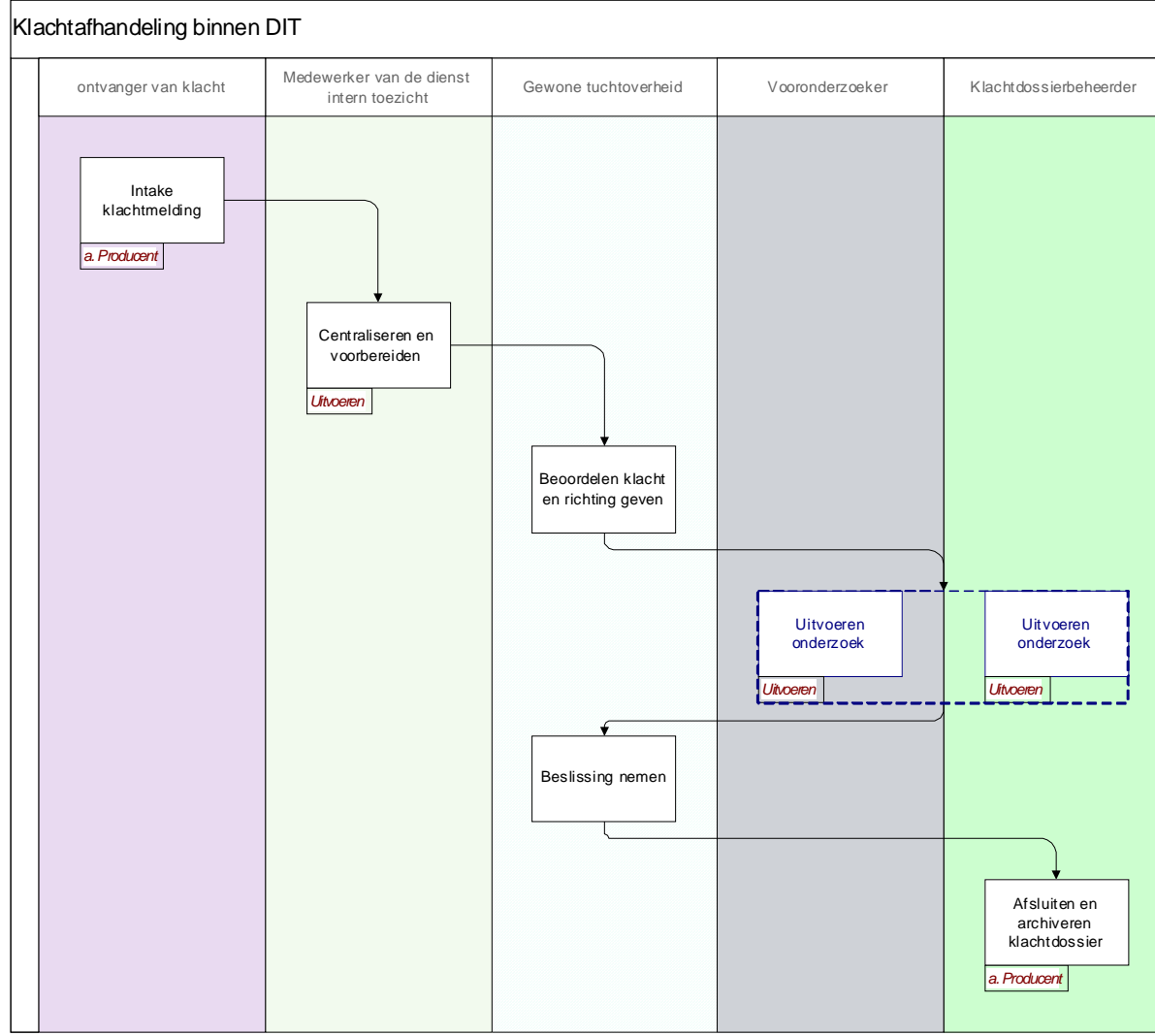


Het nemen van een beslissing



Afsluiten en archivering





# Implementatie

Communicatie

invoeren nieuwe procedures

ICT toepassingen

# Implementatie

POLITIE WESTKUST - INTRANET - Microsoft Internet Explorer

Address <http://11.43.35.234/>

Westkust  
De Panne  
Koksijde  
Nieuwpoort

Goedemorgen,  
Johan SEGHAERT!

**Politie**

Home  
Aandachtspunten  
Briefing  
Cameratoezicht  
CD-Pol  
Dienstregeling  
Directie  
Klacht invoeren  
Documenten  
Index  
Informatica  
InfoTheek  
Intranet ISLP  
Nieuwsbrieven  
Nieuws toevoegen  
Ontzettingen RB  
Personeel  
Personen  
Politiereglementen  
Rijwielien  
Telefoonboek  
Verkeer  
Verslagen  
Zoeken

Naam:   
Voornaam:   
Straat + Huisnr:   
Postcode + Gemeente:   ✓  
Telefoonnr:   
Gsmnr:   
Email:   
Dienst:

Personeelsleden:  
ALLARY Chris  
ALLEGAERT Alain  
ASTAES Sven  
BARBIER Stefan  
BAUWENS Jean-Pierre

Betrokken personeelsleden:

Datum feit: 13/10/2009 (dd/mm/yyyy) Tijd: :  (uur:min)  
Plaats feit:   
Informatie: **B I U**

Voorstel datum afspraak:  (dd/mm/yyyy) Tijd: :  (uur:min)

Verzenden Annuleren

**EVENEMENTEN**  
« Oktober »  
Ma Di Wo Do Vr Za Zo  
1 2 3 4  
5 6 7 8 9 10 11  
12 13 14 15 16 17 18  
19 20 21 22 23 24 25  
26 27 28 29 30 31  
« 2009 »

**NIEUWSBRIEVEN**  
09/09: InfoDoc  
09/10: DrugNews  
09/10: Chac & Co  
08/10: Terrorisme

**VERSLAGEN**  
07/10: Dispatching  
02/10: Recherche  
29/09: Wijk Koksijde  
03/08: Stafvergadering

**WESTHOEKKRANT**  
« Oktober »  
Ma Di Wo Do Vr Za Zo  
1 2 3 4  
5 6 7 8 9 10 11  
12 13 14 15 16 17 18  
19 20 21 22 23 24 25  
26 27 28 29 30 31  
« 2009 »

**PERMANENTIE ICT**  
Christophe - 0475/585955  
✓ ICT (058/533103 - 533)

**STATUS SERVERS**  
✓ Camera  
✓ Citrix  
✓ ISLP  
✓ ISLP admin  
✓ Questis

Done Internet

**Conclusie**

# Bedankt voor uw aandacht !

Met dank  
aan de leden van de Provinciale Werkgroep  
'Klachtafhandeling binnen DIT' West Vlaanderen

Els Wildro (PZ Grensleie) – Johan Van Brabandt (PZ Het Houtsche)  
Xavier Proot (PZ Kouter), Jean-Pierre Theite (PZ Arro leper) – Peter Declercq (PZ Polder)  
Johan Van Massenhove (PZ Westkust) – Frank Delva (PZ Spoorlijn)  
Walter Vergauwen (PZ Mira) – Carl Vyncke & Peter Vandorpe (PZ RIHO)