



Proces:
beheren van klachten
politiezone Halle

26-11-2009

beheren van klachten


aanleiding - uitdaging:

- juiste perceptie krijgen van het aantal (on)terechte klachten
- uniforme registratie, opvolging en evaluatie van klachten
- politieorganisatie: verbeteren en vernieuwen !
- interzonale aanpak (IZS Halle – Sint-Pieters-Leeuw – Beersel)

werkgroep beheren klachten

- inhoudelijk verantwoordelijken
- procesbegeleider
- backup:
 - Dirk Van Aerschot (provinciale procesbegeleider Vlaams-Brabant)

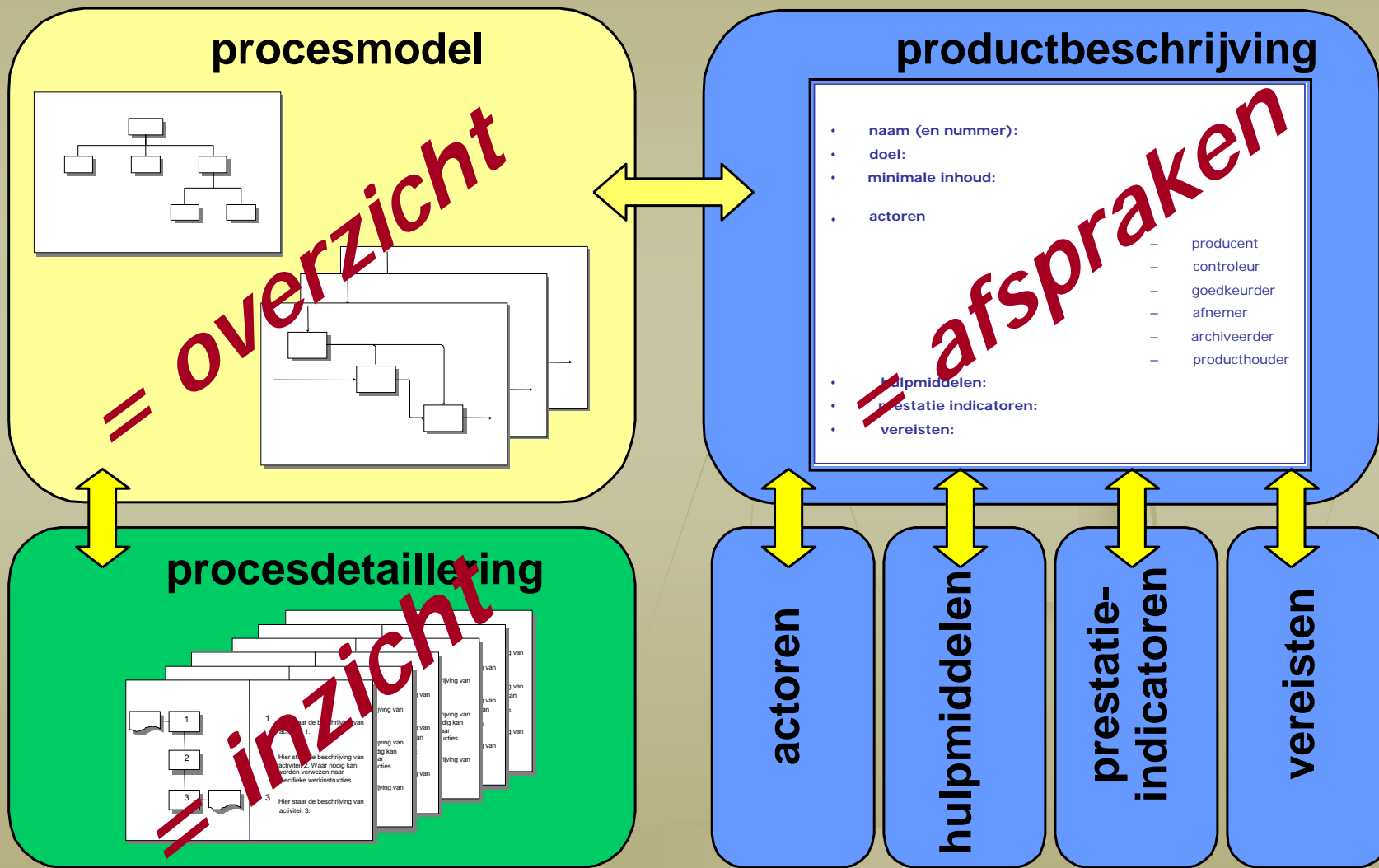
wat krijgt u te horen en te zien?

- **Procesbeschrijving**
 - **Indicatoren**
 - **Vervolgverhaal**
 - **Implementatie in de PZ en kritieke succesfactoren**
 - **Conclusies**
- 

OMP

- ordeningsmethodiek processen
- Nederlandse politie
- opleiding 'procesgericht werken met behulp van OMP' - PLOT

een procesbeschrijving

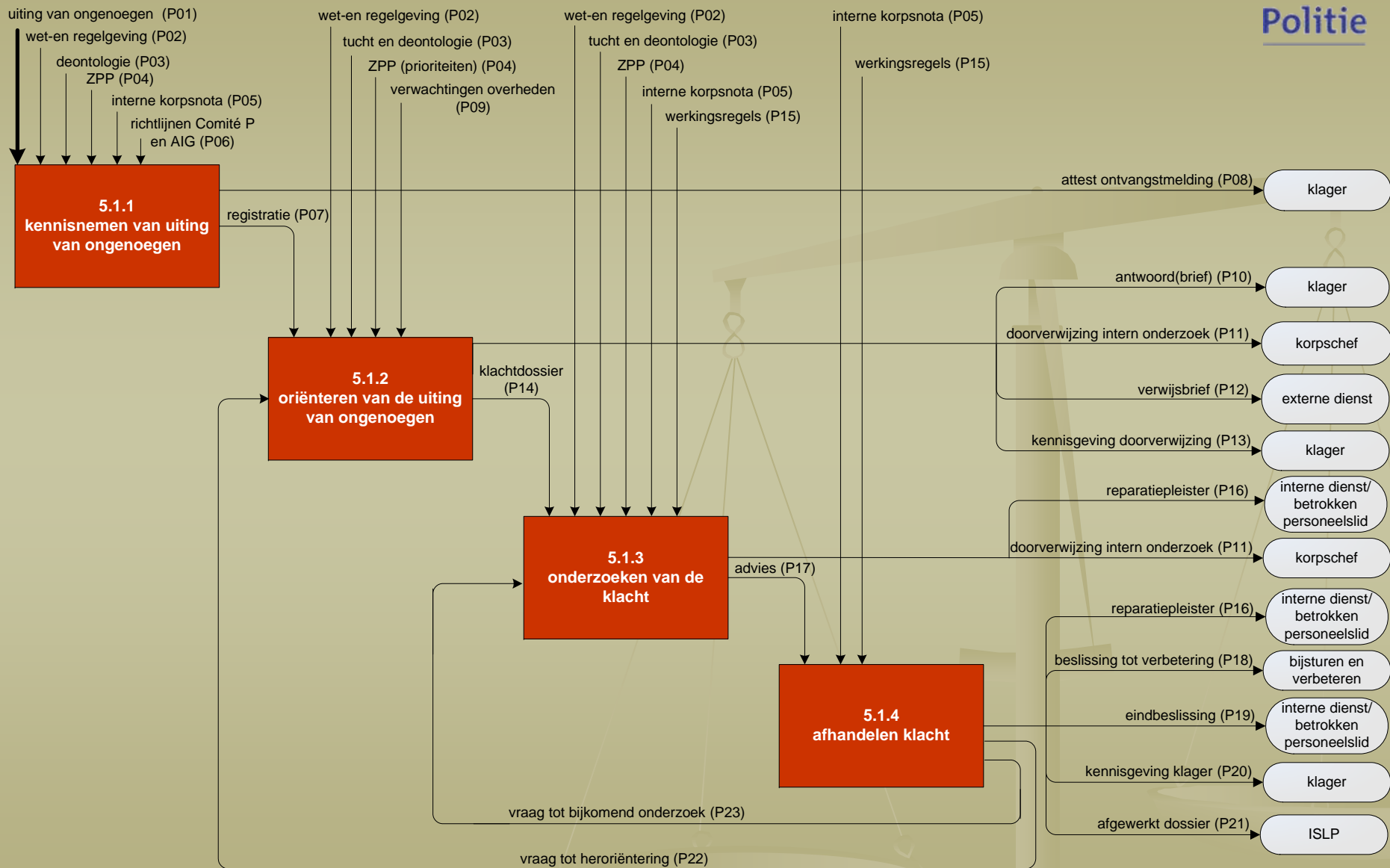


Definitie

‘beheren van klachten’

- **het managen van een uiting van ongenoegen of negatieve ervaring omtrent een medewerker van de politiezone of omtrent de werking van de politie (of een bepaalde situatie)**
 - de klacht kan geuit worden door alle belanghebbenden (medewerkers, bestuur en financiers, de dienstenafnemer, de bevolking, partners en leveranciers).
 - de uiteindelijke bedoeling van het managen van klachten is het verbeteren van de kwaliteit van de dienstverlening van de lokale politie.

5.1. PROCESMODEL BEHEREN VAN KLACHTEN



1e processtap

- definitie:

het vernemen van een uiting van ongenoegen door elke medewerker van het korps

- door elk personeelslid van de dienst
- uiting van ongenoegen = het mondeling of schriftelijk kenbaar maken van een geschonden verwachtingspatroon ten aanzien van de politie.
- uiting van ongenoegen → negatieve ervaring/beleving omtrent een medewerker van de politiezone of omtrent de werking van de politie
- voorwaarden:
 - kennisname tijdens de uitoefening van de dienst
 - niet anoniem tenzij de anonimiteit traceerbaar is of indien het gaat om een gerechtelijk feit (cf. strafwetboek)

5.1. PROCESMODEL BEHEREN VAN KLACHTEN





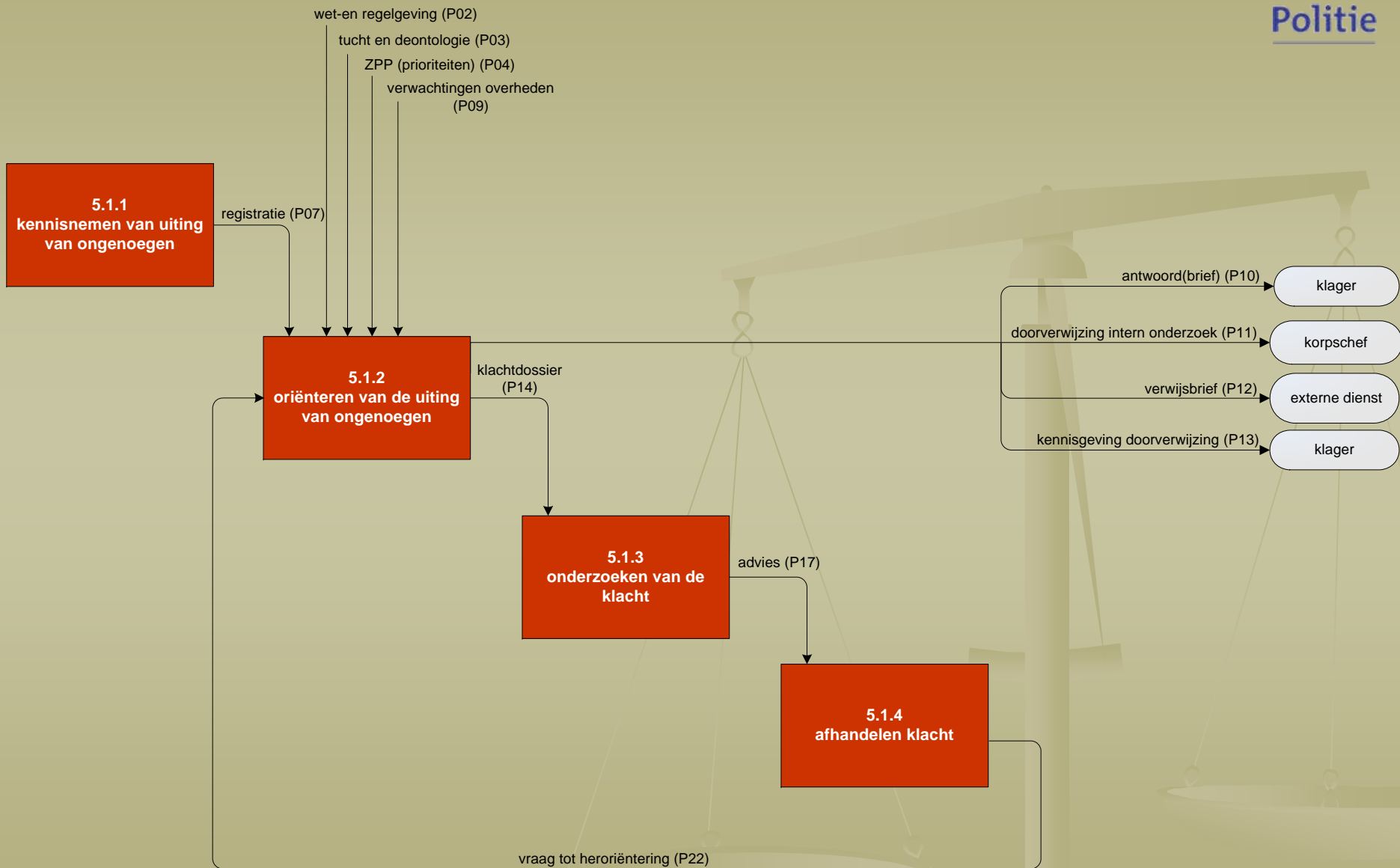
Kritieke succesfactoren stap 1

- mondelinge mededelingen aan medewerkers
- mails van burgemeester
- nut inzien van klachtenmanagement
- **correcte registratie van 'klachten'!**

2e processtap oriënteren van de uiting van ongenoegen

- definitie:
het richting geven aan, sorteren van de uiting van ongenoegen en/of doorverwijzen naar de bevoegde dienst door de klachtencoördinator
 - onmiddellijke oplossing → de klager krijgt antwoordbrief
 - verschillende beslissingen:
 - onmiddellijke oplossing
 - opstarten van een intern onderzoek
 - externe dienst is bevoegd
 - elke uiting van ongenoegen die dieper behandeld moet worden en waarvan de afhandeling niet onmiddellijk kan gebeuren wordt gedefinieerd als een klacht die door de klachtencoördinator behandeld moet worden

5.1. PROCESMODEL BEHEREN VAN KLACHTEN





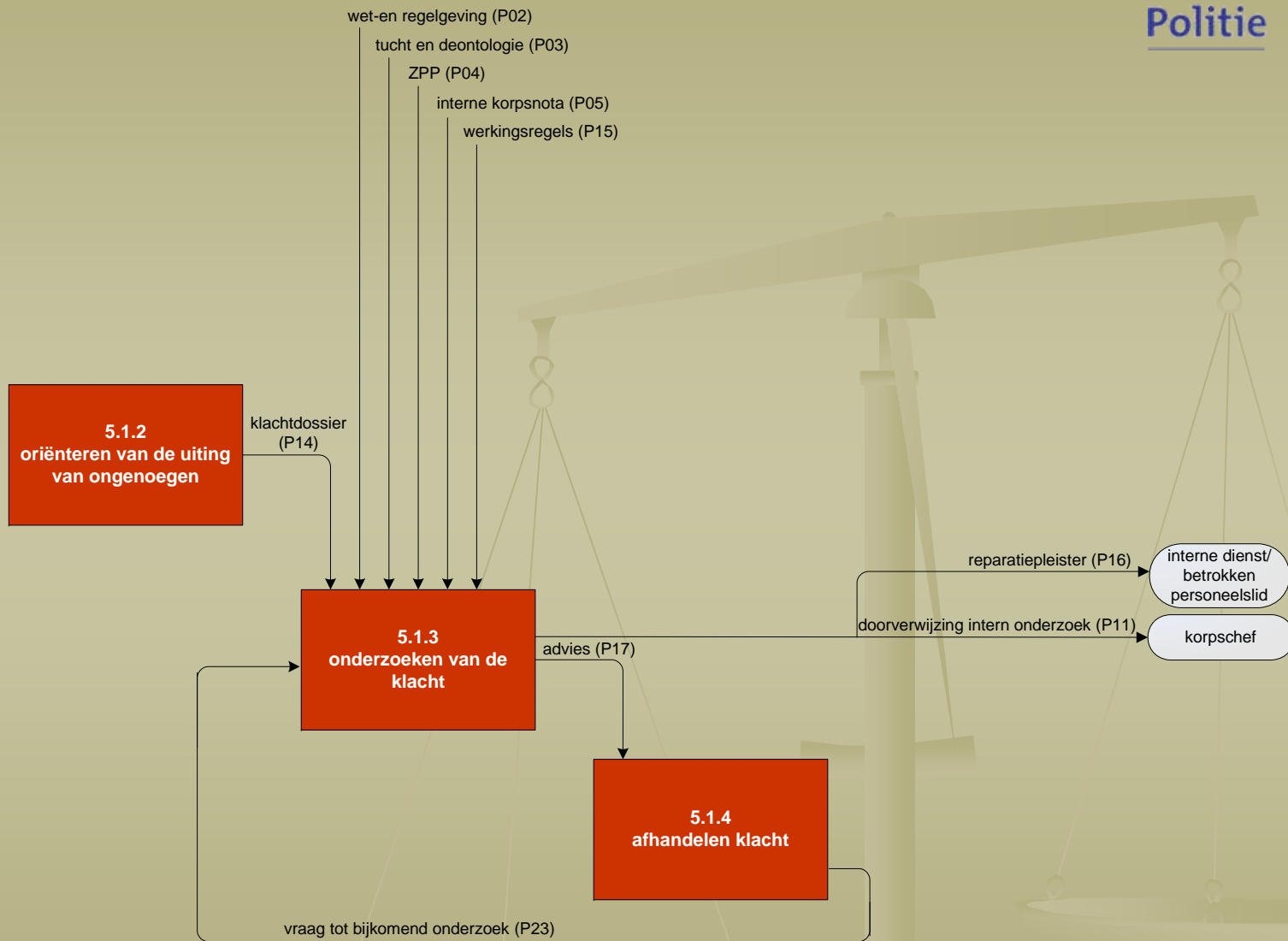
Kritieke succesfactoren stap 2 Politie

- afstemmen klachtenmanagement externe partners (bv. stad Halle, andere PZ)
- belang feedback externe partners
- formuleren antwoord doorverwijzing – **externe gevoeligheden**

3e processtap: onderzoeken van de klacht

- definitie:
het objectief verzamelen en kritisch bekijken van alle gegevens, deze te verwerken tot informatie om uiteindelijk een conclusie te kunnen trekken en een advies te formuleren voor de korpschef

5.1. PROCESMODEL BEHEREN VAN KLACHTEN





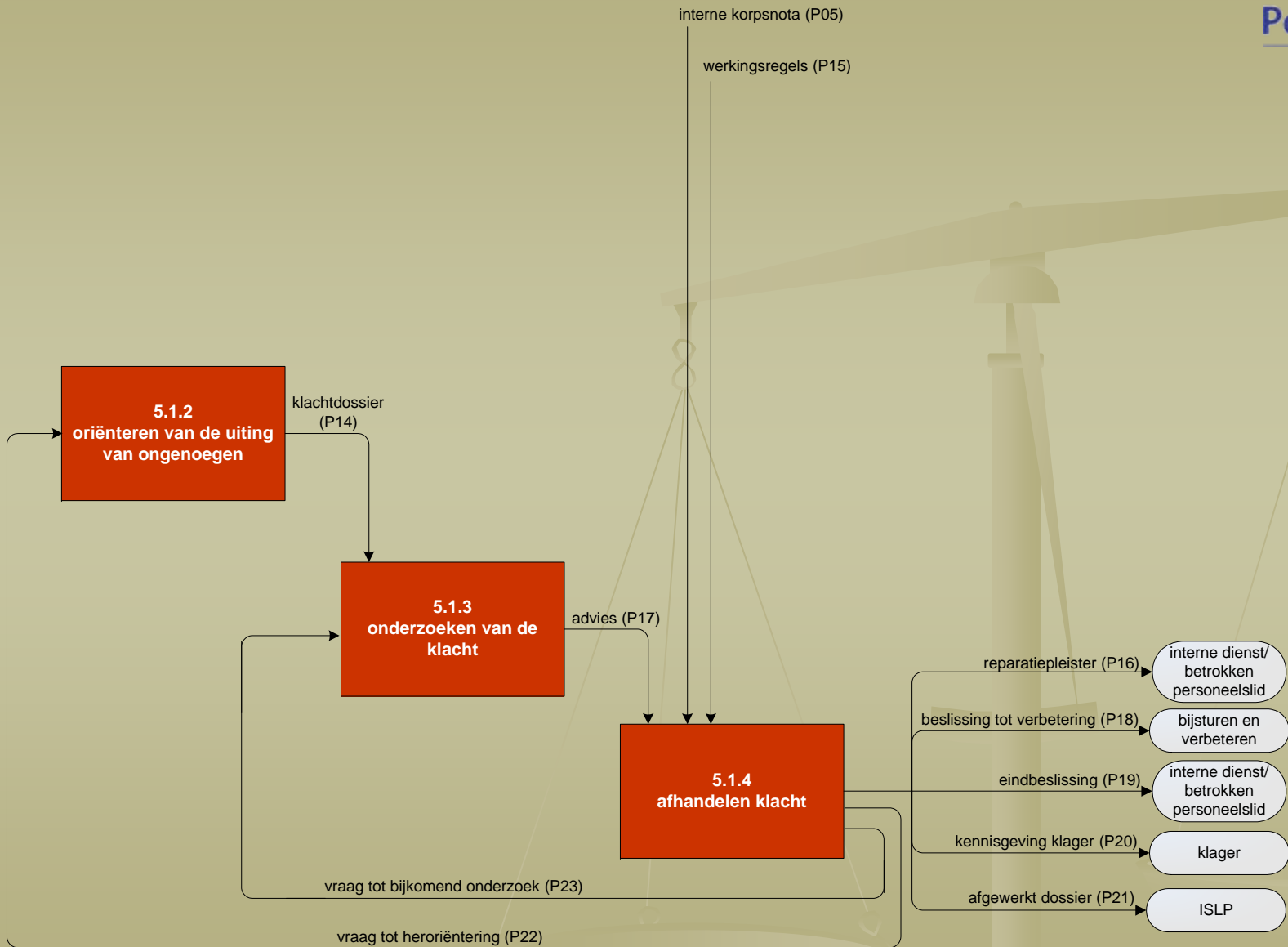
Kritieke succesfactoren stap 3

- correcte toepassing module briefwisseling "uit" door diensthoofden
- feedback onderzoek diensthoofden
- functionele leiding geaccepteerd door diensthoofden – CP's (cf. evaluatieprocedure)
- **termijn proces versus termijn burgemeester**

4e processtap: afhandelen van de klacht

- definitie:
het uitvoeren van een kwaliteitscontrole en het nemen van een eindbeslissing door de korpschef en het afronden van de klacht door de klachtencoördinator

5.1. PROCESMODEL BEHEREN VAN KLACHTEN

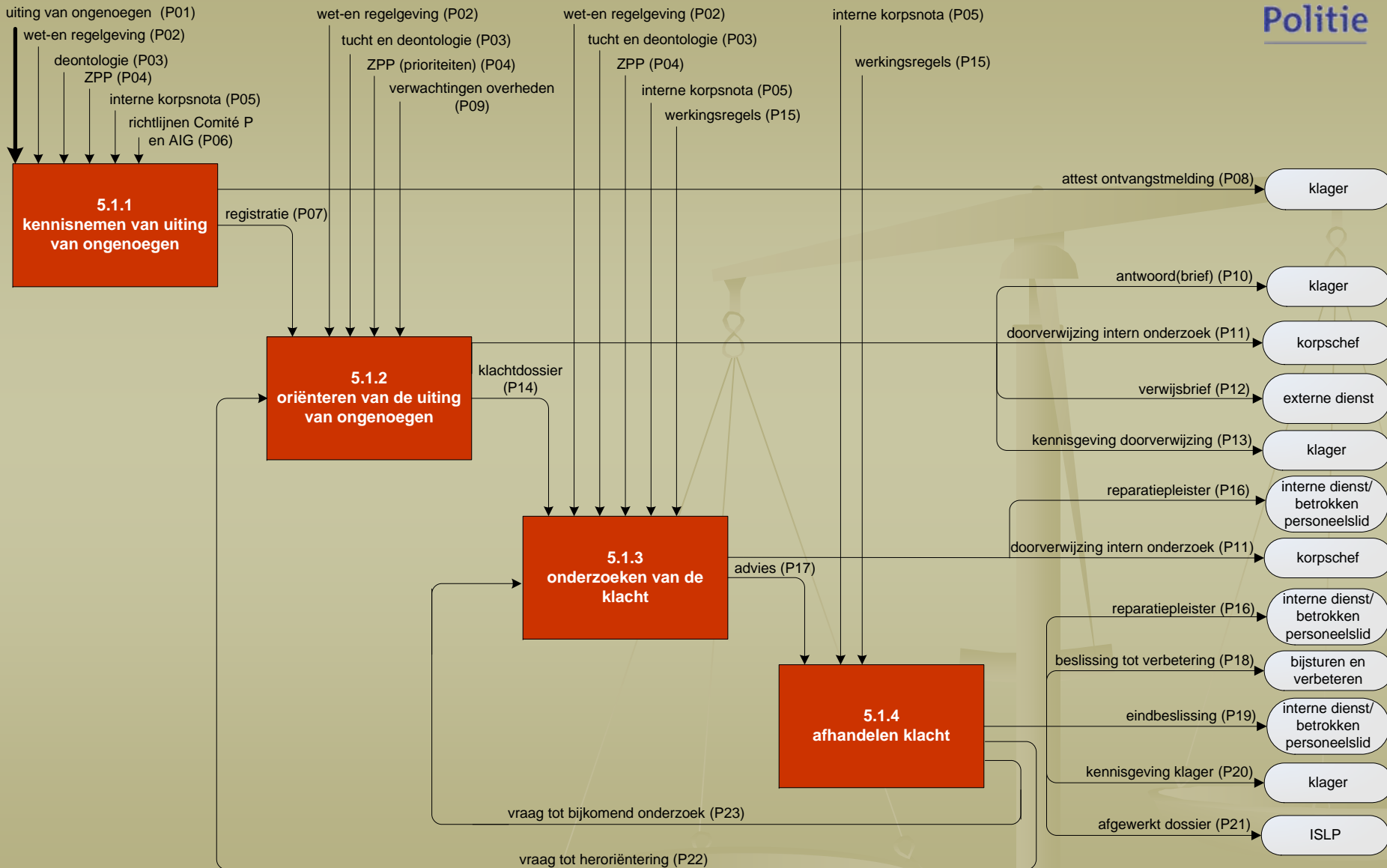




Kritieke succesfactoren stap 4 Politie

- initiëren verbeterprocessen (individueel en voor het korps)
- link evaluatieprocedure medewerkers
- kennisgevingen eindbeslissing (klager, burgemeester en externe diensten,...)

5.1. PROCESMODEL BEHEREN VAN KLACHTEN



PRODUCTNAAM	uiting van ongenoegen		Nr:	5.1/P01
productiedatum: 24 maart 2006	herzieningsdatum: 1 april 2008			
definitie	Een schriftelijke of mondelinge, maar niet anonieme uiting van een verwachtingspatroon van een belanghebbende, dat geschonden werd door het politiekorps of een medewerker ervan.			
bron	Eigen definitie			
toelichting	Hierbij moet het gaan om legitieme verwachtingen van belanghebbenden, verwachtingen die betrekking hebben op de visie, missie, waarden van het korps.			
doel	Bereiken dat het ongenoegen ter kennis wordt gebracht van de politie.			
minimale inhoud	<ul style="list-style-type: none"> • identiteit klager of anoniem moet de klager traceerbaar zijn, behoudens strafrechtelijk feit; • contactgegevens van de klager; • datum klacht; • beknopte omschrijving uiting van ongenoegen van de klager, met een antwoord op de vragen wie, wat, waar, wanneer en hoe. 			
actoren	producent:	klager		
	controleur:	---		
	goedkeurder:	---		
	afnemer:	medewerker van de politiezone		
	archiveerder:	functioneel systeembeheerder		
	producthouder:	---		
hulpmiddelen	---			
prestatie-indicatoren	---			
vereisten	---			

PRODUCTNAAM

advies

Nr:

5.1/P16

productiedatum: 24 maart 2006

herzieningsdatum: 1 april 2008


 Politie
uitstroom
definitie

Een schriftelijk voorstel van de klachtencoördinator voor de korpschef over het gevolg dat aan de klacht kan gegeven worden.

bron

Eigen definitie

toelichting

Het voorstel van de klachtencoördinator is gebaseerd op een objectieve afweging van ingezamelde en via het onderzoek geëxploiteerde informatie.

doel

Bereiken dat de korpschef op een objectieve manier een eindbeslissing kan nemen op basis van het uitgevoerde onderzoek.

minimale inhoud

- registratiegegevens: wie (klager-geviseerde), wat (korte omschrijving van de klacht), wanneer (plaats en data feiten);
- omschrijving van gegrondheid ten opzichte van visie/missie/waarden of inbreuk van de klacht;
- dossierbeheerder;
- uitgiftedatum;
- formulering van de mogelijkheden tot voorkoming en/of herstel van de klacht.

actoren

producent:	dossierbeheerder
controleur:	---
goedkeurder:	---
afnemer:	korpschef
archiveerder:	functioneel systeembeheerder
producthouder:	klachtencoördinator

hulpmiddelen

- ISLP-module;
- geïnformatiseerde standaardformulieren;
- archief.

prestatie-indicatoren

- het percentage adviezen op basis waarvan de korpschef onmiddellijk kan beslissen zonder bijkomend onderzoek;
- het percentage adviezen dat op minder dan één maand vanaf de registratie, aan de korpschef wordt voorgelegd.

vereisten

- naleven van interne en externe regelgeving (o.m. interne korpsnota en richtlijnen comité P en AIG);
- voldoen aan afgesproken termijnen en bepalingen.

PRODUCTNAAM

eindbeslissing

Nr:

5.1/P19

productiedatum: 24 maart 2006

herzieningsdatum: 1 april 2008


 Politie
uitstroom
definitie

Het formuleren van een eindbeslissing op basis van het voorgestelde advies en/of dossier.

bron

Eigen definitie

toelichting

De eindbeslissing wordt in drievoud opgesteld. Via het eerste exemplaar wordt de eindbeslissing in uitvoering kenbaar gemaakt aan het diensthoofd. Via het tweede exemplaar wordt de eindbeslissing voor kennisname aan het betrokken personeelslid kenbaar gemaakt. Het derde afschrift ontvangt de directeur HRM dat in het persoonlijk dossier van de medewerker kan gevoegd worden. Dit afschrift is ondertekend en gedateerd door de betrokken medewerker.

doel

Bereiken dat een kwaliteitsvolle dienstverlening geleverd wordt en dat de betrokken politiemedewerkers weten wat het resultaat van de klacht is.

minimale inhoud

- benoemen van de tekortkoming(en);
- dossierbeheerder;
- uitgiftedatum;
- registratiegegevens.

actoren**producent:**

korpschef

controleur:

goedkeurder:

afnemer:

kwaliteitscoördinator

archiveerder:

korpschef

producthouder:

korpschef

hulpmiddelen

- geïnformatiseerde standaardformulieren;
- ISLP-module.

prestatie-indicatoren

percentage eindbeslissingen dat binnen de 40 dagen genomen wordt vanaf de registratie in de module briefwisseling van ISLP genomen wordt.

vereisten

indicatoren-normen (1)

- **weerhouden indicatoren:**
 - procesindicatoren
 - indicatoren kwaliteit dienstverlening
- **stuurborden!**



indicatoren-normen (2)

■ procesindicatoren:

- percentage ontvangstmeldingen dat binnen de week verstuurd werd (norm:100 %)
- percentage eindbeslissingen dat binnen de 40 dagen genomen wordt vanaf de registratie in de module briefwisseling in ISLP (norm:minstens 75 %)
- percentage kennisgevingen dat binnen de 40 kalenderdagen gegeven wordt (norm:minstens 75 %)
- het percentage adviezen op basis waarvan de korpschef onmiddellijk kan beslissen zonder bijkomend onderzoek (nulmeting)

indicatoren-normen (3)

■ **indicatoren kwaliteit dienstverlening:**

- het aantal klachtdossiers (onderzochte klachten) ten opzichte van het totaal aantal registraties
- aantal klachten die aanleiding geven tot het opstarten van het proces bijsturen en verbeteren ten opzichte van het aantal registraties
- aantal klachten die doorverwezen worden naar intern toezicht



STUUR- BORD

kwaliteit
van het
proces

	aantal verwijfsbrieven naar externe diensten		adviezen		eindbeslissingen		kennisgevingen	
	aantal	% binnen 7 werkdagen doorverwezen	aantal	% binnen de maand vanaf de registratie voorgelegd aan KC	aantal	% genomen binnen de 40 dagen	aantal	% binnen de 40 kalender-dagen gegeven
meting 1: 31 december '09								
meting 2: 30 maart '10								
meting 3: 30 juni '10								
meting 4: 30 september '10								
Trend: ↘ - ↗ - geen								

<u>Normen:</u>	aantal verwijfsbrieven naar externe diensten binnen 7 werkdagen doorverwezen		adviezen binnen de maand vanaf de registratie voorgelegd aan KC		eindbeslissingen genomen binnen de 40 dagen		kennisgevingen binnen de 40 kalender-dagen gegeven	
	😊	100 %	😊		😊	80 %	😊	80 %
	😐	100 % >x>	😐		😐	80% >x> 70%	😐	80% >x> 70%
	😞	X < 90%	😞		😞	X < 70%	😞	X < 70 %

Vervolgverhaal

- adoptiekorps: PZ Halle
- aangemeld als 'good practice' op website CGL
- actoren werden bepaald per PZ:
verantwoordelijkheid – proceseigenaar -
klachtencoördinator
- implementatie in de zone (werkinstructies en
eenvormige documenten)
- stappenplan – indicatoren – meten
- introductie bij onze belanghebbenden
(overheden – bevolking – partners –
medewerkers – dienstenafnemers)
- IZS beheren van klachten?

implementatie in de PZ



Politie

- **werkinstructies uitwerken**
 - handleiding werkinstructies cf. werkgroep werkinstructies voortvloeiend uit IZS 'proces dringende politiehulp verlenen'
 - registreren van een « klacht »
 - oriënteren van een « klacht »

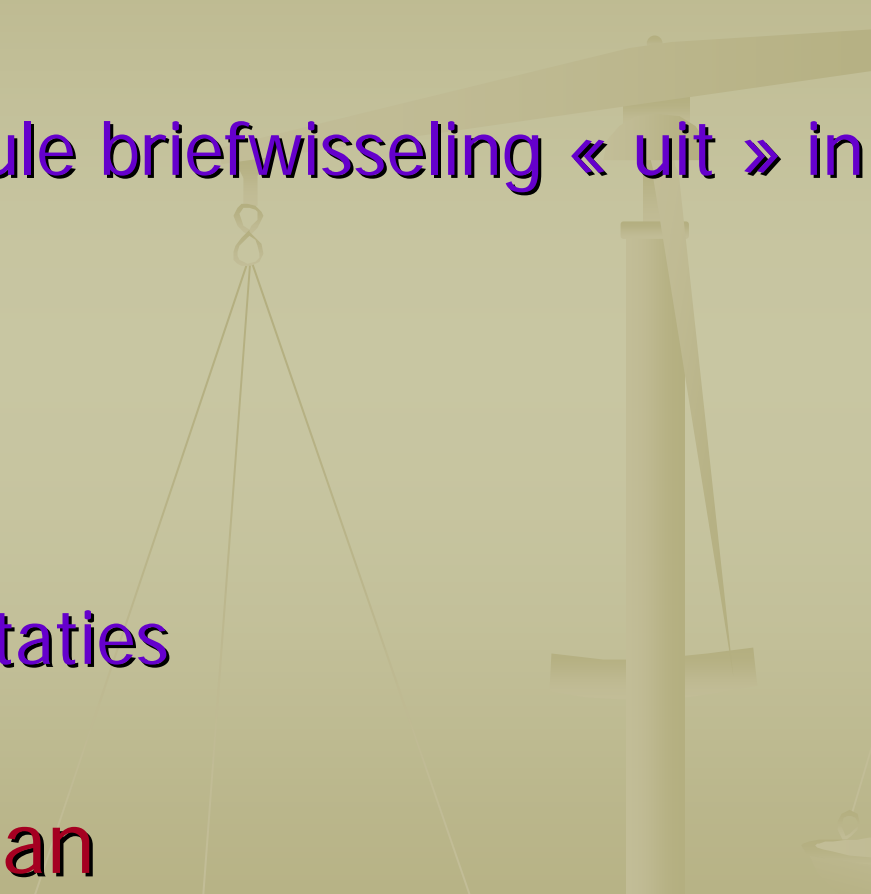
- **uniforme documenten uitwerken**
 - attest ontvangstmelding (P08)
 - antwoordbrief (P09)
 - doorverwijzing intern onderzoek (P11)
 - verwijsbrief (P12)
 - kennisgeving doorverwijzing (P13)
 - eindbeslissing (P19)
 - kennisgeving klager (P20)

- **handleiding ISLP**
- **korpsnota**

documenten ontwikkeld in PZ Halle

- **werkinstructie**
 - werkwijze module briefwisseling « uit » in ISLP

 - **korpsnota**
 - korpsnota
 - aanvulling felicitaties

 - **implementatieplan**
- 

Conclusies: evaluatie proces

- impact klachtenmanagement afhankelijk van registratie
- draagvlak bij korpschef en burgemeester van primordiaal belang
- continuïteit klachtencoördinator
- initiëren verbeterprocessen: zicht op alle 'klachten'
- termijnen (doorlooptijden en afhandeling)
- meer richtbaarheid aan bevolking
- kwaliteitsbureel (kwaliteit dienstverlening)

vragen?

