

# De meerwaarde van een verhoorcoach in een lokale politiezone

Gwen Merckx,  
korpchef Lokale PolitieZone Rupel



Samen werken aan veiligheid

Lokale PolitieZone Rupel



## Missie - Visie - Waarden van de Lokale PolitieZone Rupel: richtbaken in gans onze werking



### Missie

Samen werken aan veiligheid



Samen werken aan veiligheid

Lokale PolitieZone Rupel



## Visie

Wij streven naar een legitieme politie door te bouwen aan vertrouwen. Wij doen dit door naast meer blauw op straat te streven naar “blauw beter” en “beter blauw”.



Samen werken aan veiligheid

Lokale PolitieZone Rupel



## Waarden

- kwaliteit,
- dienstverlenend werken
- integriteit,
- teamwork en
- respect voor diversiteit

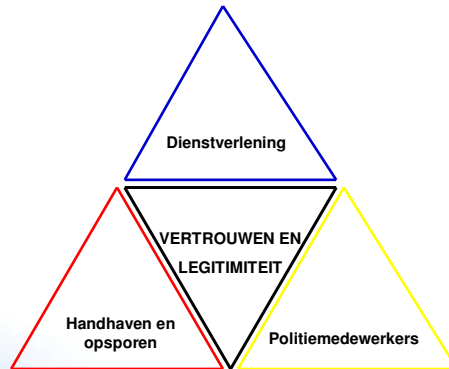


Samen werken aan veiligheid

Lokale PolitieZone Rupel



## Hoe visie realiseren? Hoe waarden integreren?



Samen werken aan veiligheid

Lokale PolitieZone Rupel

## Vertrouwen en legitimiteit



### Bouwen aan vertrouwen en legitimiteit

=

meeste optimale bijdrage van politie aan veiligheidsgevoel

### Door aandacht voor:

*Dienstverlening*

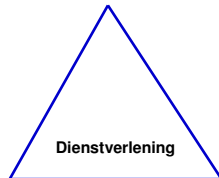
*Handhaven en opsporen*

*Medewerkers*

Samen werken aan veiligheid

Lokale PolitieZone Rupel

## Dienstverlening



Kwalitatieve dienstverlening = essentie van goed politiewerk

Laagdrempelige bereikbaarheid via verschillende kanalen -> kwalitatief en integraal mediabeleid

Dienstverleningsprocessen zijn gestandaardiseerd maar maatwerk blijft mogelijk

Actieve betrokkenheid van burgers ter verbetering



Samen werken aan veiligheid

**Lokale PolitieZone Rupel**



## Handhaven en opsporen – Verhogen kwaliteit politieprestatie



**Focused community policing – 3 sporenbeleid:**

1. Fenomeengerichte aanpak
2. Hot-spot gericht of gebiedsgebonden aanpak
3. Persoonsgebonden of dadergerichte aanpak



Samen werken aan veiligheid

**Lokale PolitieZone Rupel**



### **Fenomeengerichte aanpak - prioriteiten**

- Diefstal in woningen
- Intrafamiliaal geweld
- Verkeersveiligheid
- Aandachtspunt: Jaarlijkse aanpak van één aspect van sociale fraude i.s.m. arbeidsauditoraat

### **Gebiedsgebonden aanpak**

De veiligheid en veiligheidsgevoelens in de meest onveilige wijken/gemeente significant verhogen, met een minimum veiligheidsgevoel van 50%.

Veiligheidsindex = basisdocument -> extra capaciteit op meest onveilig gepercipieerde wijken/gemeente



Samen werken aan veiligheid

**Lokale PolitieZone Rupel**



### **De persoonsgebonden of dadergerichte aanpak**

Een kwaliteitsvolle opvolging uitvoeren van:

- de gekende daders van high impact crimes (diefstallen in woningen, diefstallen met geweld, straatroven, huiselijk geweld) en druggerelateerde feiten.
- Daders gekend via het systeem VOV-VIV



Samen werken aan veiligheid

**Lokale PolitieZone Rupel**



## Politiemedewerkers als kritieke succesfactoren



- Medewerkers dragen dienstverlening uit en leveren politiestatistiek.
- Welzijn en welbevinden = van groot belang
- > professionele verwachtingen
  - > aandacht voor individuele behoeften en work/life balance
  - > aandacht voor professionele groei en persoonlijke ontwikkeling
  - > MTO = belangrijke input
  - > aandacht voor problematisch absentisme



## Implementatie missie, visie, waarden

### 1. In alle bedrijfsprocessen

### 2. ZVP – operationele prioriteiten

### 3. Jaarthemata's

- intern en extern
- in groter managementgeheel
  - optimalisatie van bedrijfsprocessen + individuele bijdrage van leidinggevende in persoonlijk actieplan



## Implementatie verhoorcoach



Samen werken aan veiligheid

Lokale PolitieZone Rupel



## Waarden

**Kwaliteit** : binnen taken op een efficiënte en effectieve manier volledig werk afleveren, getoetst aan de noden van de afnemers

- processen-verbaal : één van de producten geleverd door lokale politie
- Kwaliteitsvol verhoor = belangrijk aspect voor kwaliteitsvol PV.

**Dienstverlening**: streven naar en werken aan een maximale service op vlak van bereikbaarheid, beschikbaarheid en kwaliteitszorg, waarbij we diverse problemen op een empathische manier benaderen

- Verhoorcoach biedt ondersteuning in het proces om een kwaliteitsvol verhoor/pv af te leveren

Integriteit

Teamwork

Respect voor diversiteit

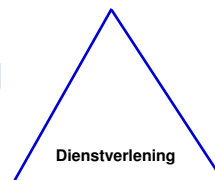


Samen werken aan veiligheid

Lokale PolitieZone Rupel



## Optimalisatie dienstverlening



### Strategische doelstelling (2014 – 2017)

- Dienstverlening = essentie van goed politiewerk waarmee vertrouwen en legitimiteit worden gewonnen
- Alle medewerkers bepalen gezamenlijk de beleving van burgers over de kwaliteit van de geleverde dienstverlening
- Doel = verdere professionalisering met o.a. eenduidige kwaliteitseisen waaraan contacten met burgers moeten voldoen

### Concrete invulling door implementatie verhoorcoach

- Dienstverlening doorheen proces van opstellen proces-verbaal/verhoor wordt geprofessionaliseerd



Samen werken aan veiligheid

Lokale PolitieZone Rupel



## Verhoging politieprestaties



### Strategische doelstelling (2014-2017)

- Prestaties van politie zijn verbeterd
- Politiemedewerkers zijn vakkundig

### Concrete invulling door implementatie verhoorcoach:

- Professionele ontwikkeling en groei van medewerkers
- Verhoging kwaliteit processen-verbaal
- Efficiënter en effectiever uitvoeren van verhoor



Samen werken aan veiligheid

Lokale PolitieZone Rupel





# Medewerkers



## Strategische doelstelling (2014 – 2017)

- Medewerkers = kritieke succesfactoren -> moeten dienstverlening uitdragen en politiestatistiek leveren
- Medewerkers stralen bij uitoefening van hun taak vakmanschap uit
- Professionele en persoonlijke groei en ontwikkeling = complementair

## Concrete invulling door implementatie verhoorcoach

- Professionele ontwikkeling van ALLE medewerkers
- Betere bagage -> meer vakmanschap, professionele groei
- Overdracht en uitwisseling van ervaring, kennis en knowhow tussen de verschillende politiemedewerkers en de verschillende afdelingen.



Samen werken aan veiligheid

Lokale PolitieZone Rupel



Samen werken aan veiligheid

Lokale PolitieZone Rupel

