

Toezicht en interventie

18 september 2012

Evaluatie interventie

Marc Coolman - AIG



Inhoud

- AIG: missie - organogram
- Evaluaties door de AIG
 - Audit
 - Algemeen
 - 2003 audit (onthaal &) interventie
 - 2003 poging tot tevredenheidsonderzoek 101 (A'pen)
 - 2008 - onderzoek interventietijden en soorten dispatching
 - Onderzoeken directe IGEO (analyse)
- Stelling



2

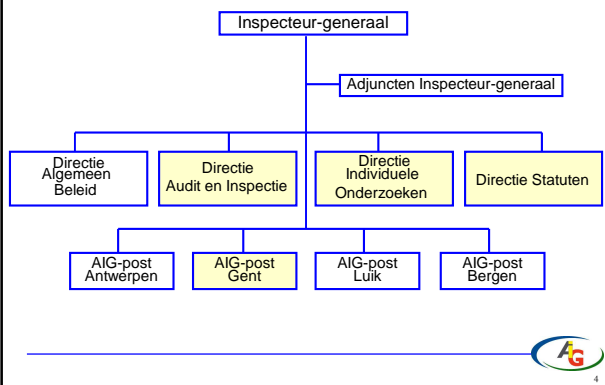
Missie AIG

- (Als) **onafhankelijk** controle-instrument van de uitvoerende macht
- bijdragen tot **optimalisering werking** van de FedPol + LokPol
- door middel van:
 - **audits, inspecties, functioneringsonderzoeken**
 - uitvoering van **ger. & adm. onderzoeken + bemiddeling**
 - uitvoeren van **opdrachten van statutaire aard**
 - uitvoeren van opdrachten van de **Federale Politieraad**
 - verlenen van bijstand en ondersteuning aan het **C.O.C.**



3

Organogram



Evaluatieinstrumenten AIG

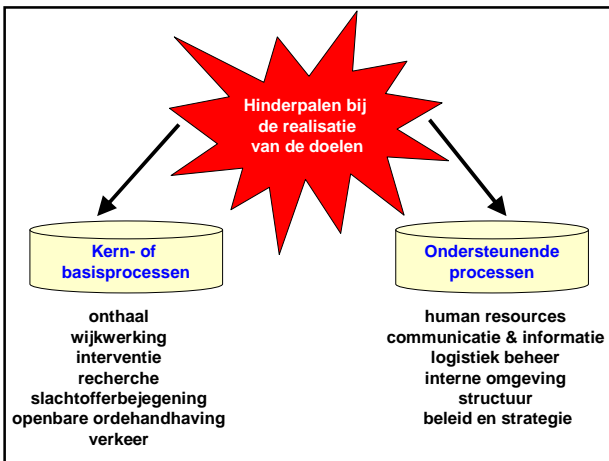
- Audit
- Inspecties: conformiteit met regelgeving-richtlijnen-normen-standaarden
- Andere onderzoekopdrachten (functioneringsonderzoeken, ministeriële opdrachten)
- Onderzoeken uitgevoerd door leden van de directie IGEO + gedeconcentreerde AIG-posten → analyse

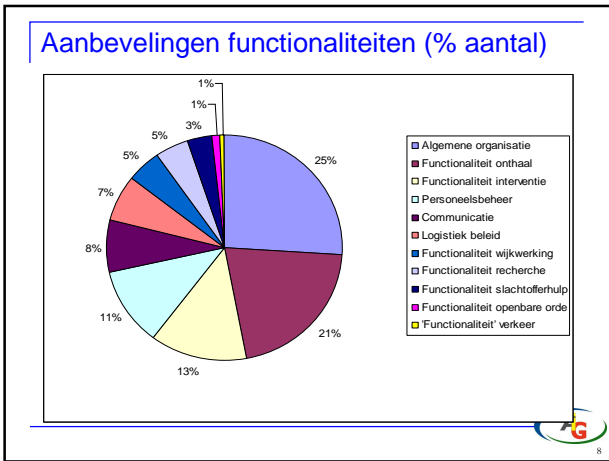


Audit

- Doorlichting van een organisatie (of -onderdeel)
 - Evaluatie interne beheersingsysteem
 - Kern: risicomanagement (risico-identificatie, –evaluatie, –reactie)
 - Beschrijving: - situatie 'as is' (activiteiten, processen,...)
 - gedetecteerde 'problemen' = 'risico's'
 - Formuleren van aanbevelingen of verbeterpunten
- Geijkte methodologie
 - Basis = internationaal risicomodel (COSO-ERM)
- Info?
 - Audit: cf. Politiejournaal-politieofficier nr. 7 (sept 2007) « Bang van audits? » - Michaël Lebbrecht
 - Interne beheersing: cf. omzendbrief CP 3 (29 maart 2011)







- ### Auditbevindingen over interventie
- Aanvankelijk (vóór inrichting CIC's)
 - Non-respect minimale normen (84 u/week piekploeg ⇔ kleine PZ's)
 - Gebrekkige metingen / exploitatie meetgegevens mbt interventie (aanrijtijden, afwerkingstermijnen, werklast,...)
 - Weinig kwaliteitsstandaarden mbt interventie - uitz. telefonisch onthaal
 - Gebrekkige afstemming aantal ploegen / behoeften (pieken)
 - Algemeen
 - (Onnodig) gebruik voorrangsignalen (dringend/niet-dringend)
 - Gebrekkige planning afbreekbare taken - toezicht op uitvoering
 - Gebrekkig «ondersteunend toezicht» dr CP's (vb 's nachts)
 - Recent
 - Problematiek van ploegen bemand door onervaren INP
 - Onzichtbaarheid politievoertuigen uitgerust met fleetlog (in CIC)

Evaluatie dmv tevredenheidsonderzoek?

Poging tot uitvoering tevredenheidsonderzoek ...

Maar: gebrek aan juridisch/wettelijk kader dat toeliet/toelaat om representatief staal van oproepers te bevragen



10

Evaluatie interventie via onderzoek 'interventietermijnen & soorten dispatching'

- 2008: overweging regering Letermé: maximale interventietermijnen voor dringende oproepen
- Tweeledige opdracht: evaluatie aanrijtijden - dispatching
- Kwantitatieve analyse over calltaking - dispatching - reactietijden - verplaatsingstijden - be- of afhandelingstijden v gebeurtenissen
- Kwalitatieve analyse: info van sleutelfiguren
→ clustering opgeworpen problemen
- Info: www.aig.be (cf. 'verslagen')
"Interventietermijnen en de impact van de verschillende soorten dispatching op de operationele werking van de geïntegreerde politie"



11

Bevindingen mbt interventietermijnen

- Klachten?
- Afstemming aantal ploegen op behoeften?
- Aanmelden/inloggen ploegen (aanvangstatus) + melding gebeurtenisafhandelingsstatussen (AK, ER, AR,AV)?
- AVL/APL
- Wissel van shiften: uitzonderlijk problemen (laattijdige inlogging)
- Paraatheid plgn – reactietijd
- Bepaling dringendheid (prioriteit)
 - Basis: statische nomenclatuurlijst (⇔ dynamisch beoordelingsstelsel gebaseerd op objectieve beoordelingscriteria)
 - Aanwending vnl voor statistische doeleinden (⇔ operationele sturing)
 - Gevaar: grijze zone
 - Dringendheidskarakter aftoetsen aan 'objectievere criteria'?



12

Normeren interventietermijnen?

- Normeren onderdelen interventietermijn?
 - calltaking en dispatching: OK in CIC's (streefdoelen CGOO)
 - reactietijden: normeren aangewezen - vb. max 3'
- Normeren globale interventietermijn mbt dringende interventies?

Moeilijk, gezien:

 - ontbrekende definiëring van 'dringende oproep'
 - ontoereikende metingen
 - sociodemografische factoren → gedifferentieerde normering...



13

Evaluatie interventie via analyse ger. en admin. klachten/onderzoeken (directie IGEO)

- 2011: top 5 dossiers mbt interventiepersoneelsleden
- Houding (agressief – intimiderend – negatief – overacting)
 - Gewelddaden – gebruik van geweld
 - Daden van willekeur – willekeurige vrijheidsbeneming
 - Niet-akteren - niet vaststellen – niet optreden
 - Tijdslimiet interventie of taakuitvoering
- Noot: 2011: top 5 dossiers mbt politiepersoneel (jaarverslag AIG 2011, p. 22)
- Gebruik van geweld (116)
 - Daden van willekeur – willekeurige vrijheidsbeneming (62)
 - Schending beroepsgeheim (44)
 - Valsheden (26)
 - Strafrechtelijke feiten buiten dienst (23)



14

Stelling mbt interventie

- Stelling
 - Gegeven: naar verluidt: +- 60 % van de oproepen = sociale problemen
 - Bevinding: perceptie van de burger: *ZIJN* oproep is quasi steeds 'dringend...
 - Stelling: verzoening tussen 'beheersing interventielast' en de 'toenemende' verwachting van de burger tov politietussenkomsten? via kostenaanrekening voor sommige tussenkomsten?
 - 1^e evaluatie dringendheid = politiedispatching
 - manifest niet-dringend → aanbod???
 - uitgestelde interventie (vb. burenruzie – lawaaihinder - ...)
 - of onmiddellijke interventie tegen aan te rekenen kostprijs?
 - Voordelen/nadelen?



15

Stelling mbt interventie

- Of is de creatie van een 'eerstehulpinterventieploeg' een betere oplossing?
 - Interzonaal?
 - Onmiddellijk naar elke oproep
 - Evaluatie situatie ter plaatse + minimale verrichtingen
 - tot komst interventieploeg voor behandeling ten gronde
 - nieuwe oproep = afbreken en onmiddellijk vertrekken
 - Voordelen/nadelen?



16