

OPSCRIFT

Nummer: 2013_MC_00299

Onderwerp

Centraal meldpunt voor niet dringende meldingen - Isabelle De Clercq

Op voorstel van raadslid(-leden):

Isabelle De Clercq - N-VA

OMSCHRIJVING VAN DE VRAAG

Toelichting

x

Vraag

De politie van Gent richt een meldpunt in voor niet dringende meldingen.

Graag had ik hierover de volgende informatie:

Klopt het dat dit enkel een “elektronisch meldpunt” is?

Wat is de reden voor het oprichten van dit meldpunt en wat wordt ervan verwacht?

Welk voordeel heeft dit tegenover bijvoorbeeld aan het loket of per telefoon iets melden?

Hoe werkt dit meldpunt?

Hoe en binnen welke timing wordt gevolg gegeven aan de binnen gekomen meldingen?

ANTWOORD

7 mei 2013 08:16

Ik kan u bevestigen dat het inderdaad een elektronisch mailapplicatie is die te bereiken is via meldpunt@politie.gent.be.

In het verleden werden niet-dringende meldingen, vragen en klachten van allerlei aard, via diverse kanalen aangebracht (telefoon, fax, mail en dergelijke meer). Tevens kwamen deze meldingen op verschillende diensten terecht. Dit leidde tot het ontbreken van de historiek van bepaalde klachten/meldingen/suggesties, soms tot dubbele behandeling en tot allerlei andere problemen. Binnen elke dienst was de behandeling van deze meldingen vrij behoorlijk maar er was geen korps-brede aansturing of beheer.

De korpsleiding had de ambitie om ook dit werkproces grondig te vernieuwen. Bovendien staat in het nieuwe bestuursakkoord uitdrukkelijk vermeld dat er een meldpunt dient te komen voor niet dringende klachten, meldingen en suggesties.

Het meldpunt is een unieke kans om de binding met onze burgers blijvend te verbeteren. De wijze waarop onder andere politie omgaat met klachten/meldingen/suggesties zal zeker invloed hebben op de tevredenheid van de bevolking . Daarnaast is het de bedoeling dat het meldpunt er toe bijdraagt dat minder burgers bellen naar het noodoproepnummer 101 voor niet-dringende oproepen.

Het voordeel van de elektronische melding is een vlotte beheersing van de informatie, de kanalisatie van de meldingen en een vlugge, uniforme verwerking van de gegevens.

Ter verduidelijking schets ik u de werking van het meldpunt:

Bij ontvangst van een melding krijgt de melder hiervan een ontvangstmelding zodat hij/zij weet dat het bericht werd ontvangen.

Na ontvangst van een melding of klacht zal beoordeeld worden welke dienst de zaak zal behandelen. Indien het over zaken gaat die geen politiematerie inhouden wordt de melder hiervan in kennis gesteld en wordt de zaak doorgestuurd naar een bevoegde dienst.

Na behandeling van de melding door een korpsafdeling wordt aan de melder het resultaat ter kennis gebracht.

De timing van behandeling hangt af van de aard van de melding. In principe wordt aan een melding binnen de 24 u een sturing gegeven en ontvangt de melder een ontvangstmelding. De politie streeft ernaar om de meldingen binnen de kortst mogelijke tijd te verwerken.
