



Mondelinge vraag – Antwoord

Opschrift

Vergadering van 19 april 2022

Nummer: 2022_MV_00255

Onderwerp:

Mondelinge vraag van raadslid Stijn De Roo: Afspraken in de wijkcommissariaten

Raadslid(-leden):

Stijn De Roo - CD&V

Bevoegd: Mathias De Clercq

Omschrijving van de vraag

Toelichting:

Sinds 1 juli 2020 werkt de Gentse politie voor niet-dringende aangiftes en meldingen op afspraak tijdens de openingsuren van de commissariaten. Ze raadt burgers aan om aangifte te doen in de eigen politiezone.

Het werken met afspraken kan een win-win zijn voor zowel een efficiënte politie, als voor de burger. Wie zo aangifte doet, verliest minder tijd dan wanneer die persoon in een volle wachtzaal zou zitten. Voor de politie is de spreiding van aanmeldingen aan de balie ook een pluspunt.

Een afspraak moeten maken kan echter ook een nadeel geven. De beschikbare tijdstippen kunnen een drempel vormen voor de burger om aangifte te doen. De politie kan zich hierdoor ook minder flexibel opstellen t.a.v. de burger wanneer die onverwacht naar het commissariaat komt (vb. om een verloren identiteitskaart binnen te brengen).

Ik had van de burgemeester graag een antwoord gekregen op volgende vragen.

Vraag:

- 1/ Hoe evalueren de burgemeester en de politie het werken met afspraken op de commissariaten? Blijft het systeem post-covid op dezelfde manier bestaan?
- 2/ Welke opmerkingen of suggesties krijgt de politie van de burger?
- 3/ Welke feedback ontvangt de politie vanuit het eigen korps?

Antwoord

Dank voor uw vraag. De voorbereidingen voor het project onthaal op afspraak werden al gestart voor de COVID-crisis. Dit was ingegeven vanuit de noodzaak tot het

professionaliseren van de onthaalbalies van de politie. Ten gevolge van de COVID crisis werd de opstart evenwel vroeger dan gepland doorgevoerd. Het onthaal op afspraak ging van start op 1 juni 2020 in plaats van 1 september 2020.

De politie bevestigt dat het systeem van 'onthaal op afspraak' blijft bestaan, ook na COVID, gezien dit ook los van COVID het opzet was. Deze werking wordt door zowel de burgers als de politiemedewerkers als positief ervaren.

De openingstijden van de onthaalbalies op afspraak zijn identiek dezelfde als voordat het systeem 'onthaal op afspraak' werd ingevoerd. De beschikbare tijdstippen voor een afspraak kunnen volgens de korpsleiding dan ook geen drempel zijn voor een aangifte.

De centrale balie op de Antonius Triestlaan is zo iedere dag open, 7op7, en dit van 08 's morgens tot 20 uur 's avonds.

Om de drempel zo laag mogelijk te houden voor iedereen, zijn er verschillende manieren om een afspraak te maken:

-via de website politie Gent

-via de QR-codes aan elke onthaalbalie

-telefonisch via elk commissariaat

-fysiek aan elke onthaalbalie tijdens de openingsuren van onthaal op afspraak

Er werd ook repetitief gecommuniceerd naar de burger, o.a. via sociale media, via stadsmagazine, ...

Bij dringende politionele zaken (bijv. iemand die slachtoffer was van fysiek geweld, zeden, intra familiaal geweld, persoon die zichzelf komt aangeven voor bepaalde feiten) wordt uiteraard bijgestuurd. Slachtoffers worden direct geholpen door snel bij te sturen aan de onthaalbalie en/of een ploeg ter plaatse te sturen.

In praktijk kan elke burger die een afspraak wil maken doorgaans de dag zelf (of de dag nadien) aan één van onze onthaalbalies terecht om professioneel geholpen te worden.

Wat uw voorbeeld betreft m.b.t. het afgeven van een verloren identiteitskaart stelt de politie dat dit geen dringende politionele zaak is. Dit kan in de brievenbus gestoken worden en is in essentie een bevoegdheid van de dienst Burgerzaken. Verloren identiteitskaarten kunnen niet meer zoals vroeger binnen de 7 dagen geheractiveerd worden – een burger moet geen aangifte meer doen bij politie en biedt zich voor de vlotste gang van zaken best rechtstreeks aan bij de eigen bevolkingsdienst.

Na 1 jaar werking werd een evaluatie gedaan (1 juni 2021). Hierbij vermeld ik enkele data die de politie uit de statistiekmodule onthaal op afspraak kon halen:

-bijna 18.000 (meer specifiek 17.794) afspraken via onthaal op afspraak;

-ongeveer 11.500 (meer specifiek 11.415) of tweederde werden aangevraagd via internet (de andere via telefoon of aan de balie rechtstreeks);

-de meest bezochte onthaalbalies zijn de centrale onthaalbalie Antonius Triestlaan ("Ekkergem") en Gent-Centrum in de Belfortstraat;

-10% van de aangiftes aan de onthaalbalie politie Gent gebeuren door niet-Gentenaren (toeristen, studenten, shoppers,...).

De politie stelt geen structurele suggesties te ontvangen van de burgers. Klachten worden steeds behandeld.

Wat de interne feedback betreft, organiseert de wijkdirectie structurele overlegmomenten met het personeel. De feedback wordt verwerkt en desgevallend gebeuren er bijstellingen of aanpassingen. Maar zoals al vermeld, benadrukt de korpsleiding de positieve ervaringen van het onthaal op afspraak bij het personeel en de burgers.

