



**Departement Social Work
Afstudeerrichting Maatschappelijk Werk**

**Een sociale dienst bij de lokale politie
De beleving van de politieambtenaren in de lokale politiezone HANO**

Door Annoek Janssens

**Bachelorproef aangeboden tot het bekomen
van het bachelor diploma sociaal werk
(maatschappelijk assistent)**

**Hasselt
Academiejaar 2015-2016**



**Departement Social Work
Afstudeerrichting Maatschappelijk Werk**

**Een sociale dienst bij de lokale politie
De beleving van de politieambtenaren in de lokale politiezone HANO**

Door Annoek Janssens

**Bachelorproef aangeboden tot het bekomen
van het bachelor diploma sociaal werk
(maatschappelijk assistent)**

**Hasselt
Academiejaar 2015-2016**

Woord vooraf

De opgedane stage-ervaringen bij de lokale politiezone HANO, hebben geresulteerd in het schrijven van deze bachelorproef. Tijdens mijn tweede- en derdejaars stage kreeg ik de kans om kennis te maken met de sociale dienst van politiezone HANO. Hierdoor verwierf ik inzicht in het belang van deze dienst.

België telt 189 politiezones, allen staan in voor de invulling van zeven basisfunctionaliteiten. Eén van die basisfunctionaliteiten is 'politiezone slachtofferbejegening'. In lokale politiezone HANO wordt deze ingevuld door een sociale dienst. Het werken met dergelijke dienst is een mogelijkheid, maar geen verplichting. Dit heeft als gevolg dat niet iedere Belgische politiezone met een sociale dienst werkt.

Daarom vind ik het belangrijk om te onderzoeken wat politieambtenaren, tewerkgesteld in politiezone HANO, ervaren bij de werking van de sociale dienst. Zijn ze op de hoogte van de materie waarmee de medewerkers van de sociale dienst zich bezig houden? Voelen ze zich ondersteund door de sociale dienst wanneer ze hiermee zelf geconfronteerd worden? Welke voor- en nadelen ervaren ze bij het werken met de sociale dienst? Hebben ze tips of suggesties die tot optimalisering van deze dienst kunnen leiden?

Deze bachelorproef had niet verwezenlijkt kunnen worden zonder de steun en inzet van enkele personen. Mijn dank gaat bijgevolg uit naar hoofdinspecteur Eddy Aerden voor zijn enorm enthousiasme. Naar Rudi Verkoyen voor zijn kritische blik en nuttige inbreng. Naar de medewerkers van de sociale dienst, waarbij ik steeds terecht kon met mijn vragen. Naar al de respondenten, die bereid waren mee te werken aan dit onderzoek. Naar Greet Stans voor haar begeleiding en feedback tijdens het gehele proces. En naar Nicky Meuris voor zijn hulp bij de verwerking van de onderzoeksresultaten.

Annoek Janssens

Mei 2016

Abstract

Een sociale dienst bij de lokale politie: wat is de perceptie van de politieambtenaren in de lokale politiezone HANO?

Weet men welke taken die deze dienst uitvoert? Voelt men zich ondersteund door deze dienst indien men er zelf mee geconfronteerd wordt? Voor- en nadelen werden bevraagd en suggesties ter optimalisering van werking werden aangereikt.

Het gehele operationele kader van de lokale politiezone HANO werd uitgenodigd een anonieme enquête in te vullen. 96,7 percent gaf hier gevolg aan.

Een opvallend resultaat van dit onderzoek: 91 percent van de respondenten wordt in zijn werk geconfronteerd met vragen met betrekking tot intrafamiliaal geweld. 100 percent van deze respondenten heeft het gevoel met deze vragen terecht te kunnen bij de sociale dienst.

Inhoudsopgave

Woord vooraf	4
Abstract	5
Inhoudsopgave	6
Lijst met afkortingen/tabellen/figuren	8
1. Afkortingen	8
2. Figuren	9
Inleiding	10
3. Probleemstelling en onderzoeksvragen	11
4. Bespreking stageplaats	12
4.1 Situering	12
4.2 Taken van de sociale dienst en verduidelijking van begrippen	12
4.2.1 Intrafamiliaal geweld en partnergeweld	12
4.2.2 Registratie van IFG en PGW	13
4.2.3 Administratie kantschriften en doorverwijzingen	13
4.2.4 Sociale dagpermanentie	14
4.2.5 Opvolging van sociale dossiers	14
4.2.6 Assistentie verlenen aan externe partners	14
4.2.7 Politionele slachtofferbejegening	15
4.2.8 Audiovisuele verhoren	15
4.2.9 Levenslang leren	15
4.3 Werking van de andere diensten	16
4.3.1 Dienst onthaal	16
4.3.2 Dienst wijkwerking	16
4.3.3 Dienst interventie	17
4.3.4 Dienst lokale recherche	18
5. Theoretisch kader	19
Inleiding	19
5.1 De Belgische politie	19
5.2 De geïntegreerde politie	19
5.3 De excellente politiezorg	20

5.3.1	Maatschappelijke veiligheid	20
5.3.2	Informatiegestuurde politiezorg	21
5.3.3	De gemeenschapsgerichte politiezorg	22
5.3.4	Optimale bedrijfsvoering	23
5.3.5	EFQM	23
5.3.6	Individuele benadering	24
5.4	De verschillende kaders	24
5.5	Politiezone slachtofferbejegening	25
5.6	De lokale politiezone HANO	26
5.6.1	Partners	26
5.6.2	Casus	30
	Besluit	36
6.	Praktijkgedeelte	37
	Inleiding	37
6.1	Onderzoeksmethode	37
6.2	Dataverzameling	38
6.3	Resultaten	38
6.4	Conclusies en aanbevelingen	45
	Besluit	48
6.4.1	Persoonlijk besluit	48
7.	Kritische reflectie	50
	Bibliografie	52
	Bijlagen	55
8.	Bijlage 1: Enquête "Een sociale dienst bij de lokale politie"	55
9.	Bijlage 2: algemene resultaten en resultaten per dienst	60

Lijst met afkortingen/tabellen/figuren

1. Afkortingen

PZ	Politiezone
IFG	Intrafamiliaal geweld
PGW	Partnergeweld
EPZ	Excellente politiezorg
GGPZ	Gemeenschapsgerichte politiezorg
IGPZ	Informatiegestuurde politiezorg
OBV	Optimale bedrijfsvoering
MV	Maatschappelijke veiligheid
PdK	Procureur des Konings
OCMW	Openbaar Centrum voor Maatschappelijk Welzijn
CAW	Centrum voor Algemeen Welzijn
OCJ	Ondersteuningscentrum Jeugdzorg
CLB	Centrum voor Leerlingenbegeleiding
SVK	Sociaal Verhuurkantoor
OR	Onderzoeksrechter
pv	proces-verbaal
OBP	Officier Bestuurlijke Politie
OGP	Officier Gerechtelijke Politie
VKO	Verkeersongeval
VOS	Verontrustende Opvoedingssituatie
INP	Inspecteur van de politie
HINP	Hoofdinspecteur van de politie
HCP	Hoofdcommissaris van de politie
GMK	Gespecialiseerd Middenkader
WPA	Wet op het Politieambt
CILIM	Communicatie en Informatie Centrum Limburg
GPI	Geïntegreerde politie
OBP	Officier van Bestuurlijke Politie
OGP	Officier van Gerechtelijke Politie
LINK	Limburgse Intrafamiliaal Geweld Keten
FJC	Family Justice Center

2. Figuren



Figuur 1: Kaart Limburg met PZ HANO aangeduid

Figuur 1: Kaart Limburg met PZ HANO aangeduid.....	7
Figuur 2: Functies respondenten in percenten.....	39
Figuur 3: Tewerkstelling binnen de verschillende diensten in percenten.....	39
Figuur 4: Confrontatie met de sociale dienst (in aantallen)	40
Figuur 5: Algemene resultaten sociale dagpermanentie (in percenten)	40
Figuur 6: Resultaten dienst interventie m.b.t. stroomdiagram	41
Figuur 7: Algemene resultaten m.b.t. IFG-vragen (in aantallen)	41
Figuur 8: Gevoel bij slachtofferbejegening dienst Wijkwerking (in aantallen)	42
Figuur 9: Percentage medewerker dat op de hoogte is in het kader van een VOS-pv	42
Figuur 10: Medewerkers op de hoogte m.b.t. een audiovisueel verhoor	43
Figuur 11: Percentage medewerkers dat ondersteuning ervaart van de sociale dienst m.b.t. een audiovisueel verhoor	43

Inleiding

De Belgische politie is gestructureerd op twee niveaus: de lokale en de federale politie. Er is een geïntegreerde manier van werken tussen deze niveaus, maar ze functioneren autonoom. In dit schrijven wordt dieper ingegaan op de werking van de lokale politie. Meer specifiek op één van de zeven basisfunctionaliteiten en een mogelijke invulling ervan. De basisfunctionaliteit waarover het gaat, is de politionele slachtofferbejegening.

De aanleiding van dit onderzoek is de kennis die ik opdeed tijdens mijn stages bij de lokale politiezone HANO. Ik leerde er de sociale dienst en haar werking kennen: een mogelijke invulling van basisfunctionaliteit 'politionele slachtofferbejegening'. Interessant en relevant aan dit schrijven, vind ik het feit dat niet iedere politiezone over een sociale dienst beschikt. Het kan daarom nuttig zijn om de bevindingen van politieambtenaren, alsook de voor- en nadelen die zij ervaren, te schetsen.

In dit schrijven komt het takenpakket van de sociale dienst van de lokale politiezone HANO aan bod. Interne en externe partners en hun werking worden benoemd. Veelvuldig gebruikte begrippen worden verduidelijkt. De werking van de sociale dienst wordt ook verduidelijkt aan de hand van een casus. Hierin wordt de link gelegd met de principes van de excellente politiezorg.

3. Probleemstelling en onderzoeksvragen

Hoe beleeft het operationeel kader in de lokale politiezone HANO de werking van, en de samenwerking met de sociale dienst?

Ervaart men voordelen aan de samenwerking met deze dienst? Welke voordelen zijn dit? Zijn er nadelen die men ervaart? In hoeverre is men op de hoogte van de materie waarmee de sociale dienst zich dagelijks bezighoudt? Indien men hiermee zelf in aanraking komt, ervaart men dan ondersteuning vanuit deze dienst? Welke tips en suggesties rijkt het operationeel kader aan om de werking van de sociale dienst te optimaliseren?

Dit onderzoek zou moeten leiden tot een antwoord op bovenstaande vragen. De maatschappelijke relevantie van dit onderzoek bevindt zich in het feit dat niet iedere politiezone basisfunctionaliteit politionele slachtofferbejegening op eenzelfde manier invult. Het uitbouwen van een sociale dienst is een mogelijkheid, maar geen verplichting. Daarom kan het interessant zijn om te onderzoeken hoe politieambtenaren de werking van dergelijke dienst ervaren. Op die manier kan er een beeld geschetst worden van de voor- en nadelen van een sociale dienst bij de lokale politie.

Alvorens ik kan overgaan tot het trekken van conclusies, zal ieder lid van het operationele kader van de politiezone HANO een enquête overhandigd krijgen. Op die manier kan men aangeven in hoeverre men het eens, eerder eens, eerder oneens of oneens is met stellingen met betrekking tot de sociale dienst. Men kan voor- en nadelen die men ervaart bij de werking en samenwerking met deze dienst weergeven. Net zoals tips en suggesties ter optimalisering.

De letterlijke vragen, zoals ze gesteld worden in de enquête zijn terug te vinden in bijlage één en twee.

4. Bespreking stageplaats

Als derdejaarsstudente Social Work loop ik stage binnen de sociale dienst van de lokale politiezone HANO. Mijn tweedejaarsstage vond hier ook plaats.

4.1 Situering

Politiezone HANO is gelegen op de grondgebieden van Hamont-Achel, Neerpelt en Overpelt. Ze is bijgevolg een meergemeentenzone (Figuur 1). Het hoofdkantoor is gelegen in Neerpelt. Hamont-Achel en Overpelt beschikken beiden over een wijkkantoor. In het hoofdkantoor komen de zeven basisfunctionaliteiten van de lokale politie duidelijk naar voren. Deze betreffen: onthaal, wijkwerking, interventiepolitie, lokale recherche, handhaving van de openbare orde, verkeer en politionele slachtofferbejegening.

Basisfunctionaliteit 'politionele slachtofferbejegening' wordt in politiezone HANO ingevuld door een sociale dienst. Dit is de dienst waarbinnen mijn stage plaatsvindt. De sociale dienst staat onder leiding van een commissaris en twee hoofdinspecteurs. De bezetting van het kernteam van de sociale dienst bestaat uit één hoofdinspecteur en vier inspecteurs. Er is geen maatschappelijk assistent aanwezig. Wel beschikken enkele inspecteurs over een diploma maatschappelijk werk. De medewerkers van de sociale dienst zijn niet fulltime tewerkgesteld binnen de sociale dienst. Zij staan tevens in voor interventiediensten. (SD-medewerkers, 2014 - 2016)

4.2 Taken van de sociale dienst en verduidelijking van begrippen

De sociale dienst staat in voor taken van sociale aard. De medewerkers houden zich bezig met zaken van intrafamiliaal geweld (IFG) en partnergeweld (PGW).

Belangrijke opdrachten die de sociale dienst vervult:

- ④ de registratie van IFG en PGW;
- ④ de administratie omtrent kantschriften, doorverwijzingen,... ;
- ④ het verzorgen van de sociale dagpermanentie;
- ④ de opvolging van sociale dossiers;
- ④ het verlenen van assistentie bij externe partners;
- ④ het uitvoeren van politionele slachtofferbejegening en wachtdiensten hieromtrent;
- ④ de uitvoering van audiovisuele verhoren;
- ④ levenslang leren, oftewel permanente bijscholing.

4.2.1 Intrafamiliaal geweld en partnergeweld

Te lezen in omzendbrief COL 3/2006 van het Procureurs-generaalcollege is de volgende definitie van IFG: "Elke vorm van fysiek, seksueel, psychisch of economisch geweld tussen leden van een zelfde familie, ongeacht hun leeftijd." (Procureurs-Generaal, 2006)

In deze omzendbrief wordt tevens de definitie van PGW gegeven, namelijk: “Iedere vorm van fysiek, seksueel psychisch of economisch geweld tussen echtgenoten of personen die samenwonen of samengewoond hebben en tussen wie een duurzame affectieve en seksuele band bestaat of bestaan heeft.” (Procureurs-Generaal, 2006)

4.2.2 Registratie van IFG en PGW

Alle feiten van IFG worden geregistreerd door de medewerkers van de sociale dienst. Dit gebeurt aan de hand van het gedetailleerd doorlopend verslag. In dit verslag staan alle meldingen en interventies die hebben plaatsgevonden in de zone. Meldingen of interventies met betrekking tot IFG worden verwerkt in een lijst. Men geeft de datum, het uur, het betreffende feit, de betrokkenen, het adres en het nummer van de melding, de interventie of het pv in. Op die manier ontstaat er een duidelijk overzicht van de hoeveelheid IFG-feiten die zich in PZ HANO hebben voorgedaan.

Feiten van PGW worden via de rode bak geregistreerd. Er wordt een onderscheid gemaakt tussen de actieve en afgewerkte lijst. De afgewerkte lijst houdt vanzelfsprekend pv's interventies en meldingen in die afgewerkt zijn. De actieve lijst betreft processen-verbaal die nog afwerking vereisen.

IFG-feiten die geregistreerd worden kunnen plaatsgevonden hebben tussen partners, ex-partners, de kinderen in een gezin, tussen ouders en kinderen, grootouders en kleinkinderen, ... Feiten die zich kunnen voordoen in het kader van IFG en PGW zijn: slagen en verwondingen, belaging, onbuigzaamheid, aanranding van de eerbaarheid, bedreigingen, het niet naleven van het bezoekrecht, het niet betalen van het onderhoudsgeld, ...

4.2.3 Administratie kantschriften en doorverwijzingen

Kantschriften die het Parket toekent aan de lokale politiezone HANO, worden geregistreerd. Deze registratie gebeurt aan de hand van een lijst. Gegevens die ingediend worden, zijn: de datum, het onderwerp, de betrokkenen, het dossiernummer en de uitvoerder.

Van januari 2016 tot en met april 2016 werden er 69 kantschriften uitgevoerd in de lokale politiezone HANO.¹

Slachtoffers krijgen het aanbod om doorverwezen te worden naar de dienst Slachtofferhulp van het CAW. Dit gebeurt aan de hand van een formulier. Hierop worden de gegevens van de betrokkenen ingevuld. Ook wordt ingevuld of er reeds hulpverlening actief is.

In 2015 werd 158 keer het aanbod om doorverwezen te worden, gedaan. Vijfendertig personen ging effectief in op deze doorverwijzing.²

¹ (Sociale dienst, 2016)

² (Sociale dienst, 2015)

4.2.4 Sociale dagpermanentie

De sociale dagpermanentie houdt in dat er dagelijks minstens één medewerker van de sociale dienst aanwezig is. Deze permanentie geldt op weekdays van 08:00 uur tot 16:30 uur, met uitzondering van feestdagen.

Iedere medewerker van de sociale dienst neemt beurtelings deel aan de permanentie. De medewerker, belast met de permanentie, biedt ondersteuning aan de andere diensten. Concreet kan dit het geval zijn wanneer er een melding van IFG gedaan wordt bij de plantondienst. De plantonmedewerker heeft dan de mogelijkheid om inlichtingen, advies of bijstand te vragen van de sociale dagpermanentie. Deze ondersteuning wordt ook aan de interventiedienst, de lokale recherche en de wijkdienst aangeboden. Ook indien er zich dringende sociaal gerelateerde zaken voordoen.

4.2.5 Opvolging van sociale dossiers

De medewerkers van de sociale dienst staan in voor de opvolging van sociale dossiers. Allen zijn zij dossiereigenaar van enkele dossiers. Dossiertoewijzing gebeurt in samenspraak met alle medewerkers van deze dienst. De toewijzing wordt aan de hand van een lijst kenbaar gemaakt aan de andere diensten. De lijsten worden opgehangen in het interventielokaal, bij het onthaal en bij de plantondiensten.

Indien er vaak meldingen of interventies bij een gezin plaatsvinden met betrekking tot IFG, komt er een dossier tot stand. Dit wordt dan opgevolgd door een dossiereigenaar. Concreet betekent dit dat de dossiereigenaar de situatie opvolgt. Indien er sprake is van nieuwe feiten, dienen de betrokkenen steeds de dossiereigenaar te contacteren. De dossiereigenaar vormt dus het aanspreekpunt.

Het voordeel aan het werken met dossiereigenaars is dat de betrokkenen niet steeds opnieuw hun verhaal en voorgeschiedenis moeten vertellen. Men is reeds op de hoogte. Mogelijks ontstaat er op deze manier een vertrouwensband tussen de betrokken partijen en de politieambtenaar. Dit kan drempelverlagend werken. (Aerden, 2015)

4.2.6 Assistentie verlenen aan externe partners

De medewerkers van de sociale dienst kunnen assistentie verlenen aan externe partners. Het begrip assistentie kan ruim geïnterpreteerd worden. Men kan een rol spelen bij een LCO, waarbij men overlegt met partners. Bij projecten zoals LINK kan eveneens een medewerker van de sociale dienst betrokken worden. Het verschaffen van informatie met betrekking tot bepaalde procedures kan ook gezien worden als een vorm van assistentie. Het bijwonen van vergaderingen met betrekking tot jongerenwelzijn, dakloosheid, welzijn, ... valt ook onder deze noemer. De aanwezigheid van een politieambtenaar kan de samenwerking met partners positief beïnvloeden. Partners waarmee de lokale politiezone HANO samenwerkt, worden nader beschreven in het theoretisch kader van dit schrijven.

4.2.7 Politiezone slachtofferbejegening

Indien hier bijstand bij nodig is, kan PZ HANO terugvallen op een protocolakkoord. Dit akkoord met politiezones Lommel en Kempenland. Er wordt gewerkt met wachtdiensten. Indien een politiezone nood heeft aan extra bijstand, kan de zone van wacht gecontacteerd worden. Deze wachtdienst is vooral van belang tijdens interventies die plaatsvinden tussen 17:00 uur en 08:00 uur. Indien er oproepen gebeuren, worden deze opgevolgd door de zone waarin ze plaatsvonden.³

4.2.8 Audiovisuele verhoren

“Het audiovisueel verhoor wordt geregeld in de artikelen 91bis, 92 tot en met 101 van het Wetboek van Strafvordering.” (Steunpunt Jeugdhulp vzw , 2015)

Een minderjarige getuige of een minderjarig slachtoffer kan audiovisueel verhoord worden. Het doel van de video-opname is dat de minderjarige niet herhaaldelijk zijn verhaal moet doen aan een politiemedewerker, parketmagistraat, rechter, ...

In principe mogen minderjarigen die hun verklaring aflegden gedurende het audiovisueel verhoor niet meer opgeroepen worden ter getuigenis in de terechtzitting. De opgenomen verklaring wordt als evenwaardig beschouwd aan een mondelinge getuigenis in de rechtszaal. Mogelijks wordt de minderjarige op deze manier minder emotioneel belast.

Door middel de video-opname is er een vorm van controle op de suggestibiliteit van de vragen, gesteld door de verhoorder.

De sociale dienst van de lokale politiezone HANO heeft twee medewerkers in dienst die kunnen instaan voor de uitvoering van dergelijk verhoor. Zij zijn hier niet permanent mee belast. Net zoals bij de politiezone slachtofferbejegening, wordt er gewerkt met wachtdiensten oftewel permanenties.

De betrokkenen bij een audiovisueel verhoor zijn: de minderjarige die verhoord wordt, de verhoorder, de onderzoekende eenheid en de regisseur. Op vraag van het Parket kan hier ook een deskundige bij betrokken worden. Dit kan bijvoorbeeld een psycholoog zijn.

De regisseur staat in voor de regie van het audiovisueel verhoor. De onderzoekende eenheid betreft politieambtenaren van de politiezone die belast werd met de opdracht tot verhoor. Dit gaat om minstens één, maar meestal twee inspecteurs of hoofdinspecteur.⁴

4.2.9 Levenslang leren

Permanente bijscholing, oftewel ‘levenslang leren’ is een belangrijk gegeven doorheen het gehele takenpakket van de medewerkers van de sociale dienst.

³ (Sociale dienst PZ HANO)

⁴ (Beliën, 2016)

Het is van belang dat men op de hoogte is en blijft van wat er leeft in de maatschappij. Nog belangrijker is dat men op de hoogte is van wat er zich afspeelt in de lokale politiezone HANO. Om op de hoogte te blijven is het nodig om te netwerken met partners. Het stelt een politiezone in staat om kennis te vergaren en bevindingen uit te wisselen. Omdat levenslang leren van groot belang is, kan het als taak van de sociale dienst beschouwd worden.

4.3 Werking van de andere diensten

De volgende diensten worden omschreven omdat ze in hun werking in contact komen met de werking van de sociale dienst. Het betreft diensten op eerstelijns- en tweedelijnsniveau.

4.3.1 Dienst onthaal

De dienst onthaal bevindt zich op de eerste lijn. De medewerkers van het onthaal vormen het rechtstreeks aanspreekpunt voor burgers. Men kan hen contacteren met vragen en inlichtingen van welke aard dan ook. Zij staan iedereen te woord en kunnen intern of extern doorverwijzen. Men kan deze dienst telefonisch of schriftelijk bereiken. Zich persoonlijk is ook mogelijk. Dit kan elke weekday van 08:00 uur tot 19:00 uur, met uitzondering van donderdag. Op donderdagen is er tot 20:00 uur een onthaalmedewerker beschikbaar. Op zaterdag is er iemand aanwezig van 09:00 uur tot 13:00 uur.

De samenwerking tussen de sociale dienst en het onthaal kan uitgelegd worden aan de hand van een interne doorverwijzing. Een voorbeeld hiervan is het doorverbinden met een medewerker van de sociale dienst. Dit kan indien men meldt het slachtoffer van intrafamiliaal geweld te zijn. De medewerker van de sociale dienst, belast met de sociale dagpermanentie, zal de betrokkene te woord staan.

Externe doorverwijzingen kunnen gebeuren naar diensten zoals bijvoorbeeld de gemeente. De dienst onthaal ondersteunt de medewerkers van de sociale dienst door, onder andere, telefonisch contact op te nemen wanneer er personen zich aanbieden die een afspraak hebben. Ook indien er een inlichtingenbulletin opgevraagd wordt door de sociale dienst, voorziet het onthaal hierin.

4.3.2 Dienst wijkwerking

De wijkwerking is, net zoals de politionele slachtofferbejegening, een basisfunctionaliteit. Deze werking vormt een belangrijke vorm van eerstelijnszorg. Politiezone HANO beschikt over drie wijkkantoren, zijnde: wijk Hamont-Achel, wijk Neerpelt en wijk Overpelt.

In de wijkwerking komen de principes van de gemeenschapsgerichte politiezorg duidelijk naar voren. Een belangrijk gegeven in deze principes is dat de politie niet boven de burgers staat. Ze staat er tussenin. Wijkinspecteurs vormen steeds een rechtstreeks aanspreekpunt. Ze zijn gemakkelijk te contacteren.

De gemeenschapsgerichte politiezorg wordt nog nader besproken.

De wijkwerking poogt zich steeds maximaal naar de verwachtingen en behoeften van de omgeving te oriënteren. Wijkinspecteurs hebben een zeer divers takenpakket. De taken variëren van preventief toezicht tot opsporingen en vaststellingen.

Van informatie inwinnen tot bemiddelen in geschillen en toezicht houden op scholen en verkeer. Ook woonstcontroles en gerechtelijke en administratieve opdrachten behoren hen toe. In de lokale politiezone HANO participeren wijkinspecteurs tevens in interventieshiften.

Samenwerking tussen de sociale dienst en de wijkwerking kan bijvoorbeeld gebeuren indien een wijkinspecteur een melding ontvangt van IFG. Hij kan dan inlichtingen of ondersteuning vragen bij de sociale dienst. Indien er kinderen betrokken waren, kan beslist worden om een VOS-pv op te stellen. Dit is een proces verbaal in het kader van een verontrustende opvoedingssituatie. De medewerkers van de sociale dienst kunnen ondersteuning bieden bij het opstellen van dergelijk pv.

4.3.3 Dienst interventie

De interventiedienst staat in voor eerstelijnszorg op vlak van noodoproepen en politieel onthaal. In noodsituaties kan alarmcentrale 101 gecontacteerd worden. Voor feiten waarvoor politieele tussenkomst nodig is, stuurt CILIM een interventieploeg aan in de desbetreffende politiezone. Interventiemedewerkers vormen daarom vaak een eerste aanspreekpunt. Zij staan garant voor een kwaliteitsvolle, effectieve en efficiënte dienstverlening.

De interventiedienst werkt met permanentiediensten. Op die manier is er steeds iemand beschikbaar indien er dringende politiehulp nodig is. Tijdens weekends en drukke momenten zijn er steeds twee interventieploegen opgesteld. Tijdens de openingsuren van het hoofdcommissariaat zijn er twee politieambtenaren beschikbaar voor het noteren van aangiften en klachten. Deze twee medewerkers zijn dan belast met de plantondienst.

Er is samenwerking tussen de interventiedienst en de sociale dienst. Bijvoorbeeld indien er een tussenkomst plaatsvond in het kader van IFG-feiten. Interventieleden kunnen steeds informatie en advies vragen bij de sociale dienst. De medewerkers van de sociale dienst zijn op de hoogte van procedures die mogelijks opgestart kunnen en moeten worden. Zij kunnen ondersteuning bieden in het opstellen van de nodige pv's. Eventuele nazorg en opvolging van het dossier kunnen ze voor hun rekening nemen.

Indien plantonmedewerkers meldingen ontvangen van IFG, kunnen zij zich ook steeds bij de sociale dienst aanbieden. Indien nodig, kan een lid van de sociale dienst de melding of klacht bijwonen of overnemen.

4.3.4 Dienst lokale recherche

De dienst lokale recherche behoort tot de tweedelijnszorg. Deze dienst is belast met het gerechtelijk onderzoek naar de dagelijkse en de meest voorkomende criminaliteiten tussen burgers. Het opsporen van daders en het onderzoek naar deze personen behoort tot hun takenpakket van de lokale recherche. Het kan gaan over feiten van brandstichting, drugsdelicten, diefstallen, woninginbraken, oplichting, ... Maar ook over feiten van intrafamiliaal geweld. Naast deze taken biedt de lokale recherche steun aan de andere diensten van de lokale politiezone HANO. De medewerkers van de lokale recherche werken samen met gerechtelijke autoriteiten zoals de Onderzoeksrechter (OR) en de Procureur des Konings (PdK).

Aan de hand van onderstaand voorbeeld wordt de ondersteuning van de recherche aan de sociale dienst geschetst.

De lokale recherche kan in het kader van IFG-feiten samenwerken met de sociale dienst. Dat kan het geval zijn indien iemand klacht neerlegt ten laste van zijn ex-partner omwille van belaging. Indien er sprake is van sms-verkeer, facebookberichten en oproepen tussen te partijen, kan er beslist worden dat de gsm's uitgelezen dienen te worden. Dit is een taak die de lokale recherche op zich neemt. De lokale recherche vormt op die manier een ondersteuning voor de sociale dienst.

5. Theoretisch kader

Inleiding

In dit theoretisch kader wordt de structuur van de Belgische politie verduidelijkt. De geïntegreerde politie wordt benoemd. Evenals de excellente politiezorg en de principes die in deze werking gehanteerd worden. De verschillende kaders binnen de politiewerking komen aan bod. Alsook basisfunctionaliteit politionele slachtofferbejegening. Ten slotte wordt de werking van de sociale dienst van de lokale politiezone HANO uitgelegd aan de hand van een casus. In deze casus wordt getracht een link te leggen met de besproken principes van de EPZ.

5.1 De Belgische politie

De wettelijke basis van het politiewerk wordt omschreven in de wet van vijf augustus 1992 op het politieambt (WPA).⁵ In 1998, op 23 mei, werd het Belgisch politiewezen hervormd: het Octopusakkoord werd aanvaard. Dit akkoord wordt in de wet van 7 december 1998 vertaald als de organisatie van een geïntegreerde politiedienst, gestructureerd op twee niveaus. Deze nieuwe politiestructuur vervangt de vroegere Rijkswacht, Gemeentepolitie en gerechtelijk politie bij de parketten.⁶

5.2 De geïntegreerde politie

Concreet houdt de geïntegreerde politie in dat de Belgische politie gestructureerd is op twee niveaus. Deze twee niveaus zijn de lokale en de federale politie. Beide niveaus functioneren autonoom, maar er zijn diverse verbindingsmechanismen. Op die manier komt men tot een geïntegreerde manier van werken.

De federale politie staat in voor de gespecialiseerde politiefunctie. Ze voert supra lokale opdrachten uit en biedt ondersteuning aan de lokale politie. De federale politie omvat operationele diensten, alsook administratieve diensten. Operationele diensten zijn diensten zoals de scheepvaartpolitie, de wegpolitie, de gerechtelijke politie, ... Administratieve diensten zijn onder andere het beheer van materiële middelen. (Politie Zuid)

Per politiezone wordt het lokale politieniveau georganiseerd. Er zijn eengemeentezones en meergemeentezones. De lokale politiezone HANO is, zoals reeds eerder werd aangehaald, een meergemeentezone. Ieder lokaal korps staat onder de leiding van een korpschef. De uitvoering van het politiebeleid op lokaal niveau is zijn verantwoordelijkheid. Het uitvoeren van activiteiten gebeurt echter steeds onder gezag. Bij eengemeentezones wordt dit gezag uitgeoefend door de burgemeester. Bij meergemeentezones is er een politiecollege dat het gezag uitoefent.

⁵ (Duchatelet, 2012)

⁶ (Lokale politie Zuid, 2016)

Leden van dit college zijn de burgemeesters van de betrokken gemeenten of steden in de politiezone.

Binnen de geïntegreerde politie wordt er volgens de principes van de excellente politiezorg gewerkt. Deze worden nader besproken, evenals de verschillende kaders die er binnen de Belgische politiewerking zijn.

5.3 De excellente politiezorg

De geïntegreerde politie levert een bijdrage aan de maatschappelijke veiligheid. Namelijk het leveren van excellente politiezorg (EPZ). De werking van de politie wordt zodanig georganiseerd dat maatschappelijk verantwoorde, en daarnaast duurzame resultaten behaald worden. Dit gebeurt in samenspraak met interne en externe partners. Interne partners zijn politieambtenaren binnen de geïntegreerde politie. De andere actoren in de keten van maatschappelijke veiligheid, zijn externe partners.

Het model wat hierbij door de geïntegreerde politie gebruikt wordt, is het model van de gemeenschapsgerichte politiezorg (GGPZ). De informatiegestuurde politiezorg (IGPZ) is de werkwijze waarvoor gekozen wordt. Op bedrijfsmatig vlak wordt alles in goede banen geleid door middel van een optimale bedrijfsvoering (OBV). Op deze manier kan het geheel op mekaar afgestemd worden.

De EPZ berust dus op de basisbegrippen maatschappelijke veiligheid, informatiegestuurde politiezorg, gemeenschapsgerichte politiezorg en optimale bedrijfsvoering. Om de EPZ te verwezenlijken wordt er voortdurend aandacht geschonken aan deze basisbegrippen. Dit gebeurt op gelijktijdige en permanente basis. Daarnaast is er sprake van een, aan de Belgische politie aangepast EFQM-managementmodel: EFQM Pol Be. Dit model bestaat uit een vijftal groepen belanghebbenden, zijnde: de klanten, de leveranciers en partners, de medewerkers, de maatschappij, het bestuur en de financierders. Ook zijn er vijf organisatiedomeinen die de organisatie helpen om een optimaal en efficiënt beleid te voeren. Deze zijn: het leiderschap, het beleid en de strategie, het management van de medewerkers, het management van de middelen, het management van processen en de belanghebbenden. (Directie van de opleiding , 2001 - 2016)

De Excellente politiezorg kan tevens bekeken worden vanuit een individuele benadering. Politieambtenaren zijn instaat zichzelf voor een actie steeds in vraag te stellen aan de hand van enkele vragen.

5.3.1 Maatschappelijke veiligheid

Maatschappelijke veiligheid, of afgekort 'MV', baseert zich op de overtuiging dat veiligheid enkel kan ontstaan door een allesomvattende aanpak enerzijds. En de gezamenlijke werking van iedere mogelijke belanghebbende anderzijds. De allesomvattende aanpak benadert leefbaarheid, veiligheid en criminaliteit vanuit verschillende invalshoeken.

Deze vullen mekaar aan. Mogelijke belanghebbenden bij de gezamenlijke werking zijn: gerechtelijke en bestuurlijke overheden, veiligheids- en politiediensten, bedrijven en organisaties, media, instellingen en, niet te vergeten, de bevolking. Al deze actoren kunnen een rol spelen in het maatschappelijke veiligheidsnetwerk.

De pijlers waarop maatschappelijke veiligheid berust zijn: pro-actie, preventie, voorbereiding, reactie en nazorg.

Het beleid rond MV is gericht op behoeften en noden en wordt in een veiligheidsplan beschreven. Omwille van het gezamenlijke, allesomvattende karakter van een veiligheidsplan, is de invulling ruimer dan enkel het politionele.

5.3.2 Informatiegestuurde politiezorg

De IGPZ, oftewel 'intelligence led policing', wordt gehanteerd als werkwijze. Het vormt de rode draad voor alle processen van politionele aard. De IGPZ omvat vijf kenmerken, namelijk: doelbepalend, meerwaarde biedend, doelgerichtheid, uitwisseling en pro- en reactief optreden. Concreet houdt dit in dat de politie niet kan functioneren zonder informatie.

Het eerste kenmerk is het bepalen van de doelstelling. Kennis en informatie zijn hiervoor noodzakelijk en liggen aan de basis van politiewerk. Zonder deze elementen is er sprake van de politie als blinde organisatie. Informatie en kennis zorgen zowel op het vlak van basispolitiezorg, als bij gespecialiseerde politiezorg voor een doelmatige en tevens doeltreffende werking. Noodzakelijke informatie wordt ingewonnen voor de uitvoering van opdrachten van gerechtelijke en bestuurlijke aard. Tevens is het belangrijk op de hoogte te zijn van de opdrachtresultaten en na evaluatie, indien noodzakelijk, de doelstellingen bij te sturen. Bijsturingen zijn onderhevig aan controle van bevoegde overheden, dit gebeurt dus op een gewettigde, legale manier.

Proactief en reactief tewerk gaan is het tweede kenmerk. Het merendeel van de informatie wint en verwerkt men op reactieve wijze. Het proactief tewerk gaan met informatie gebeurt wanneer er een aanwijzing is van misdrijfvoorbereiding of van bedreiging van veiligheid en/of leefbaarheid. Politied medewerkers trachten dan informatie te vergaren en te verwerken om deze vervolgens voor te leggen aan de overheden.

Een derde kenmerk is meerwaarde bieden. In haar werking voorziet de politie telkens dat de inwinning, de opslag, het gebruik en de verspreiding van nodige informatie een zeker belang heeft voor de politiewerking. Maar ook voor de criminaliteit, de leefbaarheid en de veiligheid.

Uitwisseling is een kenmerk dat berust op de samen- en medewerking van elke politied medewerker op federaal en lokaal niveau, hun partners en de overheden.

Wanneer er geen bereidheid tot informatie-uitwisseling bestaat, is de informatiegestuurde politiezorg een leeg gegeven. Kennis die niet gedeeld wordt, alsook informatie, heeft geen waarde.

Een laatste kenmerk waarop de informatiegestuurde politiezorg berust, is het sturen van doelstellingen. De politiewerking wordt gestuurd op basis van kennis en inzichten over tendensen op het vlak van veiligheid. Om politiewerk in goede banen te leiden zijn kennis en informatie essentieel. Politiediensten kunnen opdrachten aan andere diensten of individuele politiemedewerkers geven in het kader van de vergaring van noodzakelijke informatie.

5.3.3 De gemeenschapsgerichte politiezorg

Gemeenschapsgerichte politiezorg (GGPZ), oftewel 'community policing' baseert zich op de ruime aanpak van leefbaarheid en veiligheid. De filosofie staat voor een politie geïntegreerd in de samenleving. Deze politie staat ten dienste van de burgers en zoekt naar oplossingen voor lokale problemen in samenspraak met de gemeenschappen.⁷

De GGPZ baseert zich op vijf pijlers, namelijk: externe oriëntering, probleemoplossend werken, het afleggen van verantwoordelijkheid, partnerschap en empowerment oftewel bekwame betrokkenheid.

Externe oriëntering houdt in dat de politie middenin de samenleving staat, ze staat niet tegenover de burgers, niet erboven of eronder maar er midden tussenin. Politie-medewerkers zijn op de hoogte van de huidige maatschappelijke situatie en evoluties. Door hun integratie in de samenleving zijn ze zich bewust van wat er speelt en leeft op het vlak van leefbaarheid en veiligheid in de maatschappij. Hierdoor kunnen ze steeds tijdig en op een gepaste manier kunnen inspelen.

Probleemoplossend werken houdt verband met het identificeren en analyseren van de mogelijke oorzaken van conflicten en criminaliteit in de gemeenschap. De politie treedt niet enkel op wanneer het om gemelde of reeds bestaande problemen gaat. Er wordt zeker niet gewacht tot problemen uit de hand zijn gelopen. Door middel van een permanente opvolging, identificatie en analyse van een situatie die onveilig is, wordt getracht tijdig in te spelen op problemen en ze zoveel mogelijk te voorkomen.

Het afleggen van verantwoording houdt in dat er mechanismen opgezet zijn waardoor de politie rekenschap af kan leggen. Deze verantwoording houdt verband met de antwoorden die geformuleerd werden op de noden en vragen van de gemeenschappen.⁸

Partnerschap staat voor het bewustzijn dat er heerst bij de politie dat niet enkel zij verantwoordelijkheid dragen voor leefbaarheid en veiligheid.

⁷ (Politie Zuid)

⁸ (Jobpol)

De politie wilt ook niet de enige verantwoordelijke zijn. In de zorg voor veiligheid is er sprake van een ketenbandering. De schakels van deze keten betreffen de betrokken partners. Het geheel zorgt voor een geïntegreerde en globale benadering.

Bekwame betrokkenheid, oftewel empowerment houdt in dat er mogelijkheden gecreëerd dienen te worden om via samenwerking de veiligheids- en leefbaarheidsproblemen aan te pakken. En om dienstverlening te voorzien en veiligheid, alsook orde te creëren. Deze mogelijkheden dienen geschept te worden voor zowel politiemedewerkers als diverse groepen binnen de bevolking. Empowerment houdt onder andere in dat politieambtenaren, in samenwerking met partners en de bevolking, een kritische kijk uitoefenen over de taken en op de manier van uitvoeren ervan.

5.3.4 Optimale bedrijfsvoering

Binnen de verschillende diensten van de politie dragen de leidinggevenden een grote verantwoordelijkheid inzake optimale bedrijfsvoering (OBV). Dit is het geval op alle niveaus. Bij OBV spreekt men van vijf karakteristieken. Deze zijn: resultaatgerichtheid, samenwerking, transparantie, continu verbeteren en leiderschap met lef.

Verantwoordelijken worden verwacht leiderschap met lef te vertonen tijdens hun activiteiten, hierbij dient hun integriteit, verantwoordelijkheidszin, luisterbereidheid, motivatie en volharding steeds naar boven te komen.

Niet enkel leidinggevenden zijn betrokken bij OBV, maar iedereen. OBV gaat gepaard met de wil om continu te verbeteren. Men zet in op transparantie op het niveau van taken, verantwoordelijkheden en resultaten, bevoegdheden, alsook de drive om permanent verbetering na te streven. Dit alles dient te gebeuren zonder de professionele wijze van samenwerking te verwaarlozen.

5.3.5 EFQM

EFQM staat voor “European Foundation for Quality Management”, oftewel “Europese Instelling voor Kwaliteitsmanagement”. Volgens het EFQM-model hebben politiediensten meerdere belanghebbenden, namelijk: de klanten, de leveranciers en partners, de medewerkers, de maatschappij, het bestuur en de financierders. Er zijn tevens vijf organisatiedomeinen die de organisatie ondersteuning bieden in het verwezenlijken van een efficiënt en optimaal beleid: het leiderschap, de strategie en het beleid, het management van medewerkers en het management van middelen, alsook het management van processen van de belanghebbenden. Er gaat een bijzondere aandacht uit aan opleidingen voor elk organisatiedomein.

Gelijktijdige en voortdurende aandacht voor de basisbegrippen is de essentie van de excellente politiezorg. Deze aandacht is steeds onderhevig aan de invloed van de eigenlijke doelstelling van de politie, namelijk: het bijdragen aan maatschappelijke veiligheid.

Met andere woorden: de Belgische politie heeft de excellente politiezorg als referentiekader.

5.3.6 Individuele benadering

Als de excellente politiezorg bekeken wordt vanuit een individuele benadering, kan elke politiemedewerker, met eender welke rol, functie of statuut zichzelf voor een actie steeds in vraag stellen. Dit kan door middel van de volgende zes stappen:⁹

- 🕒 Ik weet voor welke mensen mijn werk belangrijk is;
- 🕒 Ik vraag wat deze mensen van mij verwachten;
- 🕒 Ik denk goed na over de manier waarop ik aan die verwachtingen ga kunnen voldoen;
- 🕒 Ik doe de juiste dingen op de juiste manier;
- 🕒 Ik vraag of mijn werk voldoet aan de verwachtingen;
- 🕒 Ik leer daaruit om te kunnen verbeteren.

5.4 De verschillende kaders

De geïntegreerde politie heeft een operationeel kader: geüniformeerde politieambtenaren. En een personeelskader van administratief en logistiek personeel (calog).

De lokale politiezone HANO beschikt over een operationeel kader van zestig politieambtenaren. Acht daarvan zijn vrouwelijke medewerkers. Het calog van de lokale politiezone HANO stelt vier mannen tewerk en veertien vrouwen.

Het calog in de lokale politiezone HANO betreft medewerkers tewerkgesteld op verschillende niveaus. Er zijn adviseurs (niveau A) tewerkgesteld, consultants (niveau B), assistenten (niveau C) en arbeiders of bedienden (niveau D). Het operationele kader is onderverdeeld in enkele kaders: het basiskader, het middenkader en het officierenkader. Deze politieambtenaren zijn bevoegd voor het uitvoeren van opdrachten van gerechtelijke en bestuurlijke politie. Tevens is er een agentenkader. Agenten zijn geen politieambtenaren, zij hebben een beperkte politionele bevoegdheid. In de lokale politiezone HANO zijn er geen agenten tewerkgesteld.

Het basiskader heeft betrekking tot de inspecteurs van de politie (INP). Zij hebben een volledige politiebevoegdheid en houden zich bezig met allerlei taken binnen de gemeenschapsgerichte politiezorg. Van een inspecteur wordt verwacht dat hij over enkele basiscompetenties beschikt. Samenwerking is hierbij een belangrijk gegeven omdat politiewerk teamwerk is. Enkele belangrijke waarden voor inspecteurs zijn: normbesef, integriteit en betrokkenheid. Waarom deze waarden belangrijk zijn: inspecteurs van de politie zijn vaak een eerste aanspreekpunt. Ze zouden dus op een correcte, mensgerichte manier op zaken moeten kunnen inspelen.

⁹ (Directie van de opleiding, 2011)

Dit is nodig bij elke interventie of melding waarmee zij geconfronteerd worden. Dit kan o.a. gaan over diefstallen, verkeersongevallen, inbraken, zelfdodingen, intrafamiliaal geweld, burenruzies, belaging, In de politiezone HANO zijn vijftienveertig politieambtenaren tewerkgesteld in het basiskader.

Politieambtenaren, tewerkgesteld in het middenkader, zijn hoofdinspecteurs (HINP). In de lokale politiezone zijn er elf personen die in dit kader tewerkgesteld zijn. Hoofdinspecteurs kunnen al dan niet een bijzondere specialisatie hebben. Indien zij deze hebben, wordt er over het gespecialiseerd middenkader (GMK) gesproken. Het middenkader beschikt ook over een volledige politiebevoegdheid. Het verschil tussen het basis- en het middenkader bestaat er uit dat het middenkader ook leidinggevende taken uitvoert. Zij staan in voor de aansturing van collega's uit het agenten- en basiskader (BK) in kleinere entiteiten.

De leden van het officierenkader hebben tevens een volledige politiebevoegdheid. Het gaat om commissarissen van de politie (CP). In de lokale politiezone HANO zijn er vier politieambtenaren in dit kader tewerkgesteld. Zij vervullen taken van uitgesproken leidinggevende aard. Ze staan in voor de aansturing van medewerkers over het grote geheel. Een officier ontwikkelt zich vaak gedurende zijn loopbaan tot eindverantwoordelijke op directie- of korpsniveau. De korpschef in de lokale politiezone HANO is Paul Claes.

5.5 Politionele slachtofferbejegening

Zoals reeds eerder werd aangehaald: politionele slachtofferbejegening is één van de zeven basisfunctionaliteiten. Elke politiezone dient deze functionaliteit in te vullen. De manier waarop is niet gebonden aan richtlijnen. Dit heeft als gevolg dat de verschillende Belgische politiezones verschillende invullingen hebben voor deze functionaliteit. In de lokale politiezone HANO wordt er met een sociale dienst gewerkt om hieraan gevolg te geven.

Belangrijke wetgeving in het kader van politionele slachtofferbejegening is omzendbrief GPI 58 van 4 mei 2007. Deze omzendbrief gaat over politionele slachtofferbejegening binnen de geïntegreerde politie, gestructureerd op twee niveaus. GPI 58 omschrijft zeer duidelijk welke taak politiediensten hebben inzake slachtofferbejegening: "De politie is vaak de eerste officiële instantie waar slachtoffers en na(ast)bestaanden mee kennis maken. Haar rol is echter niet onbeperkt. Binnen haar wettelijke en onmiddellijke opdrachten verleent de politie een eerste en praktische bijstand. Zij staat in voor een correct en respectvol onthaal, verstrekt basisinformatie en verwijst vervolgens door naar gespecialiseerde diensten. Als eerstelijnsdienst is het noodzakelijk dat de politie samenwerkt met de andere relevante partners in de slachtofferzorg. Zij houdt zich niet bezig met de psychosociale – of therapeutische hulpverlening, maar verwijst door naar de centra die erkend worden door de Gemeenschappen en het Waals Gewest." (FOD Binnenlandse Zaken, 2007)

Col 17/2012 met betrekking tot waardig afscheid nemen, is een aanvulling op omzending GPI 58.

Politie slachtofferbejegening wordt uitgeoefend wanneer iemand slachtoffer is van een schokkende gebeurtenis. Een schokkende gebeurtenis kan een misdrijf zijn, maar ook een ramp, ongeval, ... Slachtofferbejegening houdt concreet in dat de politiemedewerker luistert naar het verhaal van het slachtoffer, er met hem over praat en informatie aanbiedt over verzekeringsaangelegenheden, juridische zaken, advocaten, hulpverlening, ... Ook de doorverwijzing naar hulpverleningsorganisaties is een belangrijke pijler van politie slachtofferbejegening.

Slachtofferbejegening kan nodig zijn na een verkeersongeval, al dan niet met dodelijke afloop, een inbraak met of zonder geweld, een zelfdodingspoging, een overval of na feiten van intrafamiliaal geweld.¹⁰

5.6 De lokale politiezone HANO

“Bij koninklijk besluit van 28 april 2000 werd de politiezone HANO opgericht als meergemeententzone in uitvoering van de Wet op de Geïntegreerde Politie. De officiële opening van het korps dateert van 1 januari 2002.” (PZ HANO 5372, 2015)

De lokale politiezone HANO kent een eerder lage criminaliteitsgraad, maar toch moeten er bijzondere aandacht uitgaan naar enkele criminaliteitsfenomenen:

- 🔗 Woninginbraken
- 🔗 Verdovende middelen
- 🔗 Intrafamiliaal geweld

In 2015 werden er 972 feiten van IFG genoteerd in de lokale politiezone HANO.¹¹ De sociale dienst houdt zich bezig met de behandeling van dergelijke feiten. Deze dienst werd reeds besproken in het onderdeel ‘bespreking van de stageplaats’. Maar de werking zal ook geschetst worden aan de hand van een casus.

Enkele partners waar de sociale dienst mee samenwerkt, worden benoemd.

5.6.1 Partners

OCMW

De afkorting OCMW staat voor Openbaar Centrum voor Maatschappelijk Welzijn. Dit centrum is er voor iedereen, voor elke burger. Het OCMW heeft een aanbod van zowel vrijwillige als afdwingbare hulp. De algemene taken van een OCMW zijn zeer uiteenlopend, ze kunnen zowel curatief als preventief zijn en zowel materiaal, sociaal, geneeskundig of psychologisch van aard.

¹⁰ (Politiezone Dendermonde, 2016)

¹¹ (Sociale dienst, 2015)

Voorbeelden zijn sociale verhuurkantoren (SVK), woonzorgcentra en serviceflats, schuldhulpverlening, juridisch advies, ...

De samenwerking tussen de sociale dienst van de lokale politiezone HANO en het OCMW bevindt zich op het vlak van doorverwijzingen. Indien het OCMW een cliënt heeft die slachtoffer is van huiselijk geweld, kunnen zij het advies geven om een klacht in te dienen bij de politie. Andersom kan doorverwijzen naar het OCM als blijkt dat een persoon problemen heeft waarbij deze organisatie kan helpen. Dit kan onder andere gaan over financiële problemen of huisvestingsproblemen. Indien uit onderzoek blijkt dat er sprake is van schulden, kan er een doorverwijzing naar de schuldhulp gedaan worden. Is er sprake van een cliënt zonder inkomen, dan kan er een doorverwijzing gedaan worden in het kader van een leefloon. Het OCMW kan ook ondersteuning bieden in het zoeken naar crisisopvang. Bijvoorbeeld voor een jongere die thuis niet meer terecht kan. De werking van het OCMW beperkt zich niet tot deze voorbeelden, ze is veel breder.

CLB

Het CLB, oftewel het Centrum voor Leerlingenbegeleiding, houdt zich bezig met zaken zoals leerlingbegeleiding, medische onderzoeken, buitenschoolse hulpverlening, hulp bij pestgedrag op school, alsook begeleiding bij langdurige of chronisch zieke leerlingen. Politied medewerkers kunnen in het kader van sociale onderzoeken in contact komen met medewerkers van het CLB.

De sociale dienst van de lokale politiezone HANO kan samenwerken met het CLB in het kader van een moraliteitsonderzoek. Indien een politieambtenaar belast is met de uitvoering van dergelijk onderzoek, dient hij de leefomstandigheden van een minderjarige na te gaan. De politied medewerker dient zich bij alle betrokkenen te informeren of er bezorgdheden zijn met betrekking tot de minderjarige: bij de ouders, de school, Kind en Gezin, het CLB, het JAC, ... Niet iedere hulpverlener geeft informatie vrij. Er wordt steeds rekening gehouden met het beroepsgeheim. Indien hulpverleningsorganisaties geen informatie wensen vrij te geven, wordt dit op die manier in het moraliteitsonderzoek vermeld.

Scholen

De scholen in de omschrijving van de lokale politiezone HANO, en ook daarbuiten, zijn partners. Indien scholen bezorgdheden wensen te uiten met betrekking tot leerlingen, kunnen ze daarvoor terecht bij de politie. Dit kan bijvoorbeeld het geval zijn bij een ernstige spijbelproblematiek of leerlingen die zich zeer agressief opstellen tijdens schooluren. Zoals reeds eerder werd aangehaald kan de sociale dienst van PZ HANO belast zijn met een moraliteitsonderzoek. De school van de betrokken minderjarige kan hierover gecontacteerd worden. Net zoals andere instanties zijn scholen niet verplicht informatie vrij te geven aan de politie. Indien zij dit niet wensen te doen, wordt dat op die manier in het moraliteitsonderzoek weergegeven.

CAW

Het CAW, oftewel het Centrum voor Algemeen Welzijn staat in voor cliëntgerichte, laagdrempelige en kwaliteitsvolle hulp. Deze hulpverlening is er voor personen die moeilijkheden ervaren omwille van maatschappelijk, relationele of persoonlijke problemen. Een CAW verstrekt informatie, kan advies geven, kan onderdak aanbieden in crisissituaties en biedt de mogelijkheid tot psychosociale begeleiding. Ook zet het CAW in op preventie. (CAW Groep vzw, 2012 - 2013)

De samenwerking van de sociale dienst van de lokale politiezone HANO gebeurt tevens op het vlak van doorverwijzingen. Het CAW kan doorverwijzen naar de politie, en andersom. Doorverwijzingen die de sociale dienst van PZ HANO naar het CAW doet, zijn vooral doorverwijzingen naar de dienst Slachtofferhulp en het Onthaalpunt Partnergeweld. Het CAW geeft feedback op de doorverwijzingen naar de dienst Slachtofferhulp. Op die manier komt de sociale dienst te weten hoeveel personen op het aanbod zijn ingegaan. Naar de dienst Relatie en Welzijn kan ook doorverwezen worden in het kader van IFG.

Crisismeldpunt -18 regio Limburg

Op de website van het Crisismeldpunt -18 wordt duidelijk dat zij instaan voor een crisisaanbod aan crisisinterventie, crisisbegeleiding en crisisopvang. Met een crisis bedoelt men een acuut beleefde noodsituatie waarin er onmiddellijk hulp geboden moet worden. Het meldpunt is 24/24 uur en zeven dagen op zeven bereikbaar. Hulp- en dienstverleners kunnen bij hen een aanmelding doen indien zij geconfronteerd worden met minderjarigen die zich in een crisissituatie bevinden. De samenwerking met de sociale dienst kan hierin dus gekaderd worden. Er kan een aanmelding gedaan worden bij het meldpunt indien er nood is aan dringende opvang voor een minderjarige in het kader van IFG-feiten.¹²

Reling

Reling is het netwerk geestelijke gezondheidszorg van West-Limburg. Het voorziet in zorgcircuits voor volwassenen van achttien tot vijftenzestig jaar. De doelgroep ervaart psychische klachten en/of psychiatrische aandoeningen.

Reling voorziet vanuit de gespecialiseerde geestelijke gezondheidszorg (GGZ) ook ondersteuning voor zorg- en hulpverleners die in contact komen met personen met psychiatrische klachten.¹³

Het zorgaanbod van Reling situeert zich op drie niveaus:

- 🔗 Acute en kortdurende psychiatrische zorg aan huis (mobiele A-team of het crisisteam)
- 🔗 Langdurige psychiatrische zorg aan huis (Mobiele B-team of begeleidingsteam)

¹² (Vlaamse Overheid, 2014)

¹³ (Reling, sd)

Zorg aan geïnterneerden (Schakelteam)¹⁴

PZ HANO kan personen doorverwijzen naar Reling indien zij aangeven problemen van psychische aard te ondervinden.

Openbaar Ministerie / Parket

Het Openbaar Ministerie (OM), oftewel het Parket, zorgt er in de rechtbank voor dat de samenleving vertegenwoordigd wordt. Het opsporen van misdrijven en het vervolgen ervan is haar belangrijkste taak. Het strafonderzoek wordt geleid door de magistraten van het OM. Zij staan tevens in voor de opsporing van daders. In de rechtbank vorderen ze tegen de verdachten een straf. Magistraten staan daarnaast in voor het verlenen van advies in het kader van burgerlijke zaken.¹⁵

De medewerkers van de sociale dienst voeren opdrachten van het OM uit. Een moraliteitsonderzoek is daar een voorbeeld van. Na de uitvoering wordt de opdracht terugbezorgd aan het Parket. Daar worden verdere beslissingen genomen. Indien medewerkers vragen hebben met betrekking tot de uitvoering van een opdracht, kunnen ze steeds contact opnemen met de parketmagistraat die de opdracht gaf.

De sociale dienst van de lokale politiezone HANO kan personen ook doorverwijzen naar het OM. De dienst slachtofferonthaal van het Parket houdt slachtoffers op de hoogte van het dossier indien zij zich benadeelde persoon verklaren.

LINK

LINK staat voor Limburgse INtrafamiliaal Geweld Keten. Het is een samenwerkingsverband tussen verschillende diensten en organisaties. De samenwerking verloopt gecoördineerd, met behulp van een casusregisseur. Betrokken actoren zijn, onder andere, de lokale politie, het Parket van Limburg, provincie Limburg, het VK, de justitiehuisen van Hasselt en Tongeren, het Agentschap Jongerenwelzijn, CAW Limburg, het Limburgs Steunpunt van OCMW 's en de Vereniging Geestelijke Gezondheidszorg.

De doelgroep waarvoor LINK zich inzet, betreft gezinnen waarin er sprake is van zwaar en/of complex intrafamiliaal geweld. Het begrip IFG wordt zeer ruim geïnterpreteerd. Het kan gaan om fysiek geweld tussen partners, over seksueel of emotioneel geweld, ouder(mis)behandeling, kindermishandeling, verwaarlozing, sibling geweld, Gezinnen die in aanmerking komen voor het LINK-project, hebben vaak een brede problematiek, gesitueerd op verschillende levensdomeinen. Door middel van samenwerking tussen hulp- en zorgverlening, justitie, politie, en bestuur wordt getracht een halt toe te roepen aan het geweld. LINK heeft als doelstelling het geweld samen met het gezin te stoppen en te voorkomen dat het zich herhaalt.¹⁶

¹⁴ (Reling, sd)

¹⁵ (Openbaar Ministerie, 2015)

¹⁶ (Wyckmans & Reggers, 2016)

LINK werkt met een ketenaanpak. De processtappen zijn:

1. onthaal en intake;
2. dossiervorming;
3. weging;
4. casusregeling en uitvoering;
5. afronden en afsluiten.

Toekomstgericht wenst men het Limburgs Family Justice Center (FJC) op te richten. Dit zal opgericht met het doel slachtoffers en andere leden uit het cliëntsysteem toegang te verlenen tot diensten die noodzakelijk zijn voor de garantie van hun veiligheid.¹⁷

Hoe denken slachtoffers hierover? Zij hebben positieve opmerkingen, maar kaarten ook enkele werkpunten aan. De positieve opmerkingen luiden als volgt: er is betrokkenheid van hulpverlening en politie, er is een groeiende aandacht voor IFG, men doet tegenwoordig net dat tikkeltje meer, slachtoffers worden aangesproken, krijgen informatie en er is sprake van transparantie. Een laatste positieve opmerking: er wordt proactief contact genomen.

De informatie-uitwisseling kan beter volgens slachtoffers. Deze is momenteel nog vrij ontoereikend. Daarnaast worden slachtoffers er mee geconfronteerd dat ze telkens opnieuw hun verhaal moeten vertellen aan verschillende hulpverleners. Soms speelt het gevoel dat er geen of weinig actie ondernomen wordt en dat er discreter mag omgegaan worden met gevoelige informatie. Er is vaak sprake van verschillende behandelingen en men ziet door de bomen het bos niet meer. Het voorlaatste verbeterpunt is dat men slachtoffers moet durven aanspreken en confronteren. Ten slotte zouden ziekenhuizen en artsen meer gesensibiliseerd kunnen worden.¹⁸

5.6.2 Casus

De werking van de sociale dienst van PZ HANO wordt uitgelegd aan de hand van onderstaande casus. Acties ondernomen in deze casus zullen gelinkt worden aan principes van de excellente politiezorg. De casus is gebaseerd op feiten die zich kunnen voordoen, maar bevat geen gevoelige informatie over specifieke personen. Toevallige overeenkomsten berusten op toeval. De namen in de casus zijn fictief.

Het opstellen van de casus gebeurde in samenwerking met hoofdinspecteur Eddy Aerden.

Achtergrond van het gezin

Liza en Tom kwamen elkaar tegen in hun jeugdijaren, al snel vormden ze een koppel. De relatie kende enkele ups en downs, maar Tom en Liza bleven samen. Tom komt uit een arbeidersgezin, zijn ouders hadden het niet breed. De vader van Tom had een alcoholprobleem en werd zeer agressief wanneer hij gedronken had.

¹⁷ (LINK, 2016)

¹⁸ (FJC, 2016)

Tom incasseerde hierdoor vaak slagen, net zoals zijn moeder. Liza is het middelste kind uit een gezin van vijf. Ze stond vaak op de achtergrond, want ze kwam niet voor zichzelf op. Tom en Liza kregen zelf drie kinderen: Jules (15), Sanne (12) en Demi (6). Tom heeft geen vast werk, af en toe werkt hij in het zwart. Liza bleef in het verleden thuis om voor de kinderen te zorgen, zij heeft bijgevolg ook geen vast werk.

Liza is een zeer teruggetrokken persoon, Tom heeft een zeer opvliegend karakter. Hij ervaart moeilijkheden met het beheersen van zijn agressie wanneer dingen niet lopen zoals hij dat wilt. Soms wordt het hem te veel en werkt hij dit op Liza en de kinderen uit. Liza wordt geregeld hardhandig aangepakt door Tom. Hij schrikt er niet voor terug dit bij de kinderen ook te doen. Er vielen reeds slagen. Liza heeft schrik voor Tom. Voor de buitenwereld vormen ze het ideale koppel.

De (aan)melding

Alarmcentrale 101 wordt gecontacteerd door Jan, de buurman van Tom en Liza. Jan hoort reeds gedurende een half uur luid geroep bij de burens. Hij kent ze niet persoonlijk, maar weet dat er drie kinderen zijn. Jan maakt zich zorgen. Er zouden ook dingen kapot gegooid worden. CILIM stuurt een interventieploeg naar het adres van Tom en Liza. De ploeg arriveert en merkt duidelijk dat er een hevige ruzie plaatsvond. Een kapotte stoel ligt op de grond. Liza drukt een zakdoek tegen haar lip. De kinderen zijn weggevlucht naar hun kamer, zij liepen geen lichamelijk letsel op.

De politiemedewerkers luisteren naar het verhaal van Liza en Tom. Tom zegt dat er een kleine discussie was, alles zou ondertussen terug in orde zijn. Liza vertelt een ander verhaal wanneer ze niet in het bijzijn is van Tom. Ze heeft schrik haar veiligheid en die van de kinderen. Tom sloeg haar. De kinderen pakte hij hardhandig aan. Liza zegt dat ze zich heel lang sterk gehouden heeft, maar dat ze dit niet langer kan. Ze wilt zo snel mogelijk uit de buurt van Tom, ze wilt daarom de woning verlaten.

De leden van de interventieploeg overleggen onderling. Ze komen tot de beslissing dat het niet terecht is dat het slachtoffer van slagen het huis moet verlaten. Er wordt gedacht aan de optie voor een tijdelijke huisverbod voor Tom. Met dit idee in het achterhoofd contacteren ze de OGP van dienst. Deze neemt op zijn beurt contact op met het Parket waarna beslist wordt dat Tom verhoord dient te worden in Salduzcategorie vier. Hij wordt aangehouden. Liza en de kinderen zullen ook naar het politiecommissariaat gaan om een verklaring af te leggen. De verklaring van Liza wordt genoteerd door de medewerker van de sociale dienst, belast met de sociale dagpermanentie. Uit het verhaal van Liza wordt duidelijk dat ze het moeilijk heeft met de agressie van Tom. Ze wordt er bijna dagelijks mee geconfronteerd. Ook komt aan het licht dat er sprake is van schulden in het gezin. De medewerker van de sociale dienst noteert haar verklaring. Tevens verwijst hij Liza door naar het OCMW, daar kunnen ze haar helpen met de schuldenproblematiek.

Liza krijgt het aanbod om doorverwezen te worden naar het Onthaalpunt Partnergeweld en/of de dienst Slachtofferhulp van het CAW. Ze gaat hier op in. De opsteller zegt tegen Liza dat ze steeds mag bellen indien er zich weer iets voordoet. Bij dringende hulp dienst ze alarmcentrale 101 te contacteren.

Na het afleggen van haar verklaring gaat Liza langs bij haar huisdokter. Daar vraagt ze om de verwondingen, die ze opliep door Tom, vast te stellen. Het medisch attest brengt ze hiervan binnen bij de opsteller. Dit is nodig indien zij een klacht wenst in te dienen.

Na het verhoor van Tom wordt door het OM beslist dat hij de keuze krijgt vrijwillig uit de woning te blijven. Indien hij dit niet doet, kan er een tijdelijk huisverbod uitgesproken worden. Dat betekent dat hij de woning tien dagen lang niet mag betreden. Deze periode kan verlengd worden. Tom kiest er voor om vrijwillig de woning te verlaten. Een politieploeg zal bijstand verlenen bij het uithalen van enkele persoonlijke spullen.

Verloop voor de sociale dienst

De opvolging van het dossier van Liza en Tom zal door de opstellers gedaan worden, evenals door het lid van de sociale dienst die de verklaring van Liza noteerde. De doorverwijzing naar het CAW wordt geregistreerd door de sociale dienst. Hierop zal feedback gegeven worden door het CAW. Deze wordt eveneens geregistreerd.

Omdat er kinderen betrokken waren bij de IFG-feiten, wordt er door de medewerkers van de sociale dienst besloten een VOS-pv op te stellen. Dit pv wordt overgemaakt naar het Parket. Daaruit volgt een kantschrift met de opdracht de leefomstandigheden van de minderjarige kinderen nader te onderzoeken. De medewerker van de sociale dienst volbrengt deze opdracht en speelt deze door naar het Parket.

Indien er in de toekomst nieuwe meldingen of interventies zijn, worden deze opgevolgd door de sociale dienst. Indien het koppel definitief uit mekaar gaat en er zich bijvoorbeeld problemen voordoen met het betalen van alimentatie, kunnen zij hiervoor terecht bij de sociale dienst. Indien er meerdere meldingen volgen vanuit het gezin, zal een dossierbeheerder aangewezen worden.

Een andere mogelijkheid is dat Tom en Liza beslissen de relatie verder te zetten. Indien er zich dan moeilijkheden blijven voordoen, kan hun dossier door de sociale dienst aangemeld worden bij LINK.

Koppeling naar de excellente politiezorg

De pijlers van de excellente politiezorg die reeds besproken werden in dit theoretisch kader zullen gelinkt worden aan bovenstaande casus. Deze pijlers zijn: maatschappelijke veiligheid, gemeenschapsgerichte politiezorg, informatiegestuurde politiezorg en optimale bedrijfsvoering.

Op het vlak van maatschappelijke veiligheid is een gezamenlijke werking belangrijk. In de casus wordt geschetst dat de interventieploeg samenwerkt met de OGP van dienst. Deze zet op zijn beurt de samenwerking met een parketmagistraat in gang. Politimedewerkers waarmee wordt samengewerkt, zijn interne partners. In deze casus wordt de doorverwijzing gedaan naar het CAW en het OCMW. Dit zijn externe partners. Samen met deze organisaties staat de politie dus in voor de maatschappelijke veiligheid en meer concreet voor de veiligheid in het gezin van Liza en Tom. Door de samenwerking met interne en externe partners ontstaat er een allesomvattende aanpak. Belangrijke principes van MV waarmee een link kan gelegd worden in deze casus zijn: preventie, reactie en nazorg. Er wordt aan preventie gedaan omdat Tom wordt gevraagd het huis op vrijwillige basis niet meer te betreden. Dit kan nieuwe ruzies en eventuele slagen voorkomen. De pijler reactie komt duidelijk naar voren in de casus: buurman Jan doet een melding, een interventieploeg geeft hieraan zo snel mogelijk gevolg. Ook de reactie op het feit dat Liza de woning wenste te verlaten valt onder deze pijler: de interventieploeg zorgt ervoor dat ze in haar vertrouwde omgeving kan blijven. Nazorg is een belangrijke pijler in deze casus. De doorverwijzing naar het CAW wordt gedaan en hiervan krijgt de sociale dienst feedback. Op die manier is men op de hoogte of er al dan niet hulpverlening werd opgestart. Het feit dat er een VOS-pv werd opgesteld, is een vorm van reactie en nazorg. De reactie hierin is dat er gevolg wordt gegeven aan de leefomstandigheden van de minderjarige kinderen die niet optimaal zijn. Een VOS-pv kan tevens gezien worden als nazorg van een verontrustende situatie omdat naar aanleiding van dergelijk pv een kantschrift wordt uitgeschreven. met de opdracht de huidige situatie met betrekking tot de kinderen te onderzoeken.

De pijler informatiegestuurde politiezorg is zeer duidelijk te herleiden uit de casus. Indien buurman Jan geen contact op had genomen, had de politie geen weet van de IFG-feiten. De politie kan niet functioneren zonder informatie, ze is een blinde organisatie wanneer info ontbreekt. Indien de interventieploeg de feiten niet dermate serieus had genomen en geen contacten had gelegd met de OGP, was het Parket niet op de hoogte geweest van de situatie. Informatie is dus de rode draad doorheen alle politionele taken. Wat ook belangrijk is: het op de hoogte zijn van de opdrachtresultaten. Hier kan de link gelegd worden met de doorverwijzing naar het CAW. Zij koppelen terug of personen zijn ingegaan op het aanbod van hulpverlening. Een belangrijk kenmerk van de IGPZ is uitwisseling. Het uitwisselen van informatie tussen interne en externe partners kan hieraan gelinkt worden. Ook de uitwisseling van gegevens en info tussen politieambtenaren en de betrokken partijen is van belang.

Er kunnen tevens duidelijke linken gelegd worden met het model van de gemeenschapsgerichte politiezorg. De GGPZ berust op vijf pijlers: externe oriëntering, probleemoplossend werken, verantwoording afleggen, partnerschap en empowerment oftewel bekwame betrokkenheid.

De link met de externe oriëntering: medewerkers in de lokale politiezone HANO zijn op de hoogte van de werking van de sociale dienst. Indien zij dit wensen, kunnen ze te allen tijde de precieze aantallen van IFG-meldingen en interventies raadplegen. Op die manier zijn ze op de hoogte van wat er op dat vlak speelt in de gemeenschap. Het probleemoplossend werken kadert in deze casus in het tijdig inspelen op problemen. CILIM stuurde de interventieploeg aan. Zij verplaatste zich zo snel mogelijk naar het adres van Tom en Liza. Om verdere escalatie te vermijden, werd meteen contact opgenomen met de OGP en het Parket. De arrestatie van Tom is een voorbeeld van tijdig inspelen op problematische situaties. De situatie had door de politie niet voorkomen kunnen worden. Maar het feit dat verdere problemen worden voorkomen, kan kaderen in het tijdig inspelen op problemen. De pijler partnerschap kan kaderen in het feit dat er doorverwijzingen werden gedaan naar het OCMW en het CAW. De politie is er zich van bewust dat ze niet alleen instaan voor veiligheid. Dit is ook geen verantwoordelijkheid die ze wilt dragen. Daarom verwijst ze door naar meer gespecialiseerde hulpverleningsorganisaties. Empowerment of bekwame betrokkenheid komt tevens terug in de doorverwijzingen. Er wordt samen gezocht naar mogelijkheden om de veiligheid en leefbaarheid aan te pakken. Hulpverlening kan ook instaan voor het empoweren van personen zodat ze in de toekomst mogelijks meer draagkracht hebben.

Binnen de pijler optimale bedrijfsvoering zijn er vijf belangrijke karakteristieken: resultaatgerichtheid, samenwerking, transparantie, continu verbeteren en leiderschap met lef. Resultaatgerichtheid wordt in de casus aangeduid door de interventieploeg die onmiddellijk contact opneemt met de OGP van dienst. Dit met het oog op het resultaat de veiligheid te garanderen van Liza. Samenwerking is hierbij dus belangrijk, ook na de melding. Als er samenwerking is tussen de interventieleden en de medewerkers van de sociale dienst, zorgt dat ervoor dat intern alle betrokkenen op de hoogte zijn van belangrijke zaken in het dossier. Ook de samenwerking met externe partners kan hierin aangehaald worden. Transparantie is het laten zien wat je doet en er desnoods de nodige uitleg bijgeven. Politiedeskundigen kunnen transparant zijn naar slachtoffers, naar andere betrokkenen, maar ook naar externe en interne partners. In beide gevallen kan dit de samenwerking en het vertrouwen ten goede komen. Het leiderschap met lef kan worden aangetoond door het feit dat de interventieleden meteen het reflex hadden om contact op te nemen met de OGP met het oog op het tijdelijk huisverbod van Tom. De OGP kan zijn lef tonen door het Parket te contacteren. Op die manier kan men laten zien waar men als persoon voor staat en wat men belangrijk vindt tijdens of na tussenkomsten van politionele aard.

Als er in deze casus gekeken wordt naar de individuele beleving van politieambtenaren, kunnen zij zichzelf de volgende vragen stellen:

🔗 Weet ik voor welke mensen mijn werk belangrijk is?

In deze casus is mijn werk belangrijk voor Liza en Tom, betrokken partijen in IFG-feiten. Ook de kinderen kunnen iets aan mij hebben.

🔗 Wat verwachten deze mensen van mij?

Liza wilt zo snel mogelijk uit de buurt van Tom geraken met haar kinderen. Er wordt verwacht dat ik ingrijp en handelingen stel waardoor de veiligheid opnieuw gegarandeerd kan worden.

🔗 Hoe kan ik aan die verwachtingen kunnen voldoen?

Ik contacteer de OGP van dienst met het oog op een eventueel tijdelijk huisverbod voor Tom. Op die manier kan Liza in haar vertrouwde omgeving blijven met de drie kinderen. Als ik terug bij het commissariaat aankom, kan ik de situatie overleggen met een medewerker van de sociale dienst. Zij kunnen de situatie opvolgen indien nodig.

🔗 Doe ik de juiste dingen op de juiste manier?

Ik neem de gebruikelijke stappen. Ik contacteer de OGP met de vraag welke volgende stap ik mag uitvoeren. Ik wacht op verdere instructies en advies van de OGP of het Parket. Ik overleg bij alles wat ik doe met mijn collega's. Politiewerk is en blijft teamwerk.

🔗 Voldoet mijn werk aan de verwachtingen?

Ik bespreek met Liza en Tom welke verwachtingen zij hadden en in welke mate deze vervuld zijn. Met mijn collega's overleg ik achteraf over het verloop van onze tussenkomst. Indien er zaken worden aangehaald, neem ik deze mee. In de toekomst kan ik hiermee rekening houden. Op deze manier tracht ik continu te verbeteren.

🔗 Wat heb ik hieruit geleerd om te kunnen verbeteren?

Ik wil steeds bijleren en neem opmerkingen of opbouwende kritiek toekomstgericht mee.

Besluit

De Belgische politie is gestructureerd op twee niveaus en heeft een geïntegreerde manier van werken. Haar volledige naam is bijgevolg: de geïntegreerde politie gestructureerd op twee niveaus. Haar organisatie is onderhevig aan de principes van de excellente politiezorg: maatschappelijke veiligheid, informatiegestuurde politiezorg, gemeenschapsgerichte politiezorg en optimale bedrijfsvoering. Ook is er een EFQM-model opgesteld voor de Belgische politie: EFQM Pol Be. Elk principe kent een onderverdeling in enkele pijlers. De pijlers vormen de rode draad doorheen de handelingen van politieambtenaren. Zij kunnen hun handelingen steeds in vraag stellen aan de hand van de EPZ.

Binnen de geïntegreerde politie is er sprake van verschillende kaders. In PZ HANO zijn er politieambtenaren tewerkgesteld in het basiskader, het middenkader en het officierenkader.

Basisfunctionaliteit politionele slachtofferbejegening wordt omschreven in omzendbrief GPI 58 en col 17/2012. Een aanvulling hierop is col 17/2012. In de lokale politiezone HANO staat de sociale dienst in voor de invulling van de politionele slachtofferbejegening. Zij werken hiervoor samen met interne en externe partners. Enkelen daarvan worden aangehaald in de casus over de sociale dienst.

Uit de casus blijkt dat de werking van de sociale dienst duidelijke linkjes bevat naar de pijlers van de EPZ. Er kan besloten worden dat de werking van de sociale dienst onderhevig is aan de principes van de excellente politiezorg. Alsook dat de medewerkers van deze dienst hun handelen in vraag kunnen stellen aan de hand van de excellente politiezorg.

6. Praktijkgedeelte

Inleiding

In deze bachelorproef wordt de perceptie van politieambtenaren, met betrekking tot een sociale dienst bij de lokale politie, onderzocht. De politieambtenaren die meewerken aan dit onderzoek zijn tewerkgesteld in de lokale politiezone HANO. Dit onderzoek zal bijgevolg gaan over de sociale dienst van deze politiezone.

Ik wens een duidelijk beeld te kunnen schetsen van de manier waarop de politieambtenaren de sociale dienst ervaren. Aan de hand van dit onderzoek wil ik aantonen in welke mate zij op de hoogte zijn van zaken waarmee de sociale dienst zich bezig houdt. Ook wil ik te weten komen of ze zich ondersteund voelen door de sociale dienst wanneer ze zelf met dergelijke zaken geconfronteerd worden.

Een ander doel van dit onderzoek is tot een overzicht komen van de verschillende voor- en nadelen die men ervaart aan de samenwerking met de sociale dienst. Suggesties die aangehaald worden, zullen omschreven worden. Bijkomend vormt dit onderzoek een uitnodiging tot vervolgonderzoek.

6.1 Onderzoeksmethode

Dit onderzoek is exploratief van aard. Er wordt verkend op welke manier het operationeel kader van de lokale politiezone HANO de werking van de sociale dienst ervaart. Het doel van dit onderzoek is hoogte krijgen van de perceptie van het operationeel kader. Daarnaast kan het een nuttige basis zijn voor vervolgonderzoek. Dit onderzoek is beschrijvend in de zin dat de resultaten beschreven worden aan de hand van percentages. Er wordt niet gestreefd naar het ontwikkelen van een nieuwe theorie. Het doel van dit onderzoek is de ervaringen die men heeft met betrekking tot de sociale dienst te omschrijven.

Dit onderzoek is enerzijds kwantitatief omdat het aan de hand van een enquête de verschillende variabelen meet. Deze keuzemogelijkheden werden op voorhand vastgelegd. Anderzijds is er een kwalitatief kenmerk aan dit onderzoek verbonden. Er zijn drie open vragen waarin gepeild wordt welke voor- en nadelen ervaren worden. Ook mag men tips en suggesties aanreiken ter optimalisering van de sociale dienst. Bij deze open vragen worden er geen antwoordmogelijkheden opgelegd en wordt er veel informatie uitgaande van de respondent zelf verkregen.

De enquête werd opgesteld in overleg met HINP Eddy Aerden, CP Rudi Verkoyen en het kernteam van de sociale dienst. Ze werd goedgekeurd door korpschef Paul Claes.

De populatie van dit onderzoek zijn alle politieambtenaren, tewerkgesteld in het operationele kader van PZ HANO. Dit kader bestaat uit medewerkers van het basiskader, het middenkader en het officierenkader.

Er zijn acht vrouwen en tweeënvijftig mannen in tewerkgesteld.

Er werd niet geopteerd voor het trekken van een streekproef. De gehele populatie werd uitgenodigd om de enquête in te vullen. Op die manier kan een zo ruim en volledig mogelijk beeld geschetst worden van de perceptie van de politieambtenaren. Bijkomend schept dit de mogelijkheid om de resultaten van de verschillende diensten met elkaar te vergelijken.

De operationalisering van de kenmerken gebeurt door het weergeven van getallen en percentages. Dit onderzoek is ethisch verantwoord in de zin dat er geen gevoelige informatie over respondenten wordt weergegeven.

6.2 Dataverzameling

Alvorens de enquêtes werden uitgedeeld, werd een intern bericht verzonden met informatie over het onderzoek en de enquêtes die daarvoor uitgedeeld zouden worden. Ook de korpschef verzond hieromtrent een intern bericht.

De politieambtenaren kregen de enquête persoonlijk toebedeeld. Personen die na twee weken niet bereikt werden, ontvingen de enquête in hun persoonlijk postvakje. De nodige informatie met betrekking tot de enquête ontvingen zij door middel van een tweede bericht.

Het binnenbrengen van de enquêtes kon op anonieme wijze. Men kreeg de enquête in een enveloppe aangeboden, deze kon men sluiten nadat ze werd ingevuld. Bij de dienst onthaal en bij de sociale dienst werd er een brievenbus voorzien om de enquêtes binnen te brengen.

Het operationeel kader in PZ HANO telt zestig politieambtenaren. Zij kregen allemaal een enquête. Achtenvijftig medewerkers leverden de enquête ingevuld terug in. De feitelijk gerealiseerde steekproef bedraagt dus 96,6 percent van het operationeel kader in de lokale politiezone HANO, oftewel 58 medewerkers.

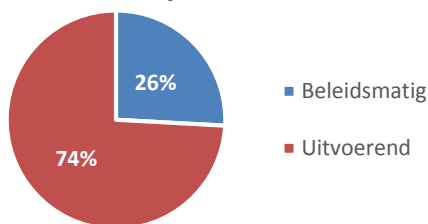
De gegevens werden verwerkt in Excel.

6.3 Resultaten

Van de zestig medewerkers leverden achtenvijftig personen de enquête ingevuld terug in. Dat is een respons van 96,6 percent. Dit onderzoek kan bijgevolg als representatief beschouwd worden.

74 percent van de respondenten heeft een uitvoerende functie, zij hebben de functie van inspecteur van de politie. De overige 26 percent bekleedt een beleidsfunctie. Dit zijn hoofdinspecteurs, commissarissen of hoofdcommissarissen.

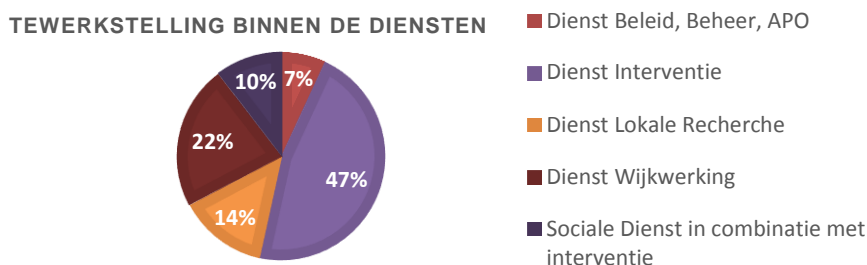
Functies respondentent



Figuur 2: Functies respondentent in percenten

De respondentent kennen de volgende onderverdeling:

- 46,4 percent van de respondentent is tewerkgesteld binnen de interventiedienst;
- 13,8 percent binnen de lokale recherche;
- 22,4 percent binnen de wijkwerking;
- 6,9 percent binnen de dienst beleid, de dienst beheer of de dienst APO en
- 10,3 percent binnen de sociale dienst.



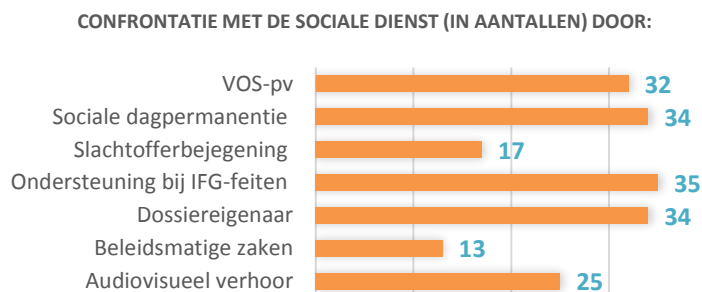
Figuur 3: Tewerkstelling binnen de verschillende diensten in percenten

Bij de resultaten moet er rekening mee gehouden worden dat niet elke politieambtenaar binnen slechts één dienst tewerkgesteld is. Medewerkers van de sociale dienst staan tevens in voor interventiediensten. De 10,3 percent kan dus bij het percentage van de interventiedienst geteld worden. Dan is er sprake van 56,9 percent van de respondentent die instaan voor interventiediensten. Daarnaast zijn er twee wijkinspecteurs en één medewerker van de dienst Beleid, Beheer of APO die aangeven in te staan voor interventiediensten. Als de optelsom gemaakt wordt, staat dus 62,1 percent van de respondentent in voor het uitvoeren van interventiediensten. Al dan niet in combinatie met het werken binnen een andere dienst. De resultaten zullen over het algemeen en per dienst besproken worden. In de algemene bespreking worden de twee wijkinspecteurs, het lid van de dienst beleid, beheer of APO en de leden van de sociale dienst niet opgenomen bij de gegevens van de interventie. De interventiedienst zal dus 46,4 percent van de respondentent blijven tellen in de verdere bespreking van de resultaten. Het overzicht van de resultaten vindt u in bijlage twee.

De respondentent komen op verschillende manieren in aanraking met de werking van de sociale dienst. Vijf personen geven aan dat zij niet in aanraking komen met de werking van deze dienst.

Van de overige respondenten komt 64,2 percent in er mee in aanraking wanneer ze ondersteuning wensen van deze dienst in het kader van misdrijven zoals slagen en verwondingen, het niet betalen van het onderhoudsgeld, het niet naleven van het bezoekrecht, ... 66 percent wanneer ze ondersteuning van de sociale dagpermanentie nodig hebben. Eveneens 66 percent indien ze ondersteuning wensen bij tussenkomsten of aangiftes in dossiers waarin reeds een dossiereigenaar werd aangesteld. 60,4 percent indien ze ondersteuning wensen bij het opstellen van een VOS-pv. 47 percent wanneer zij instaan voor de opvolging van de procedure met betrekking tot het pv van een audiovisueel verhoor.

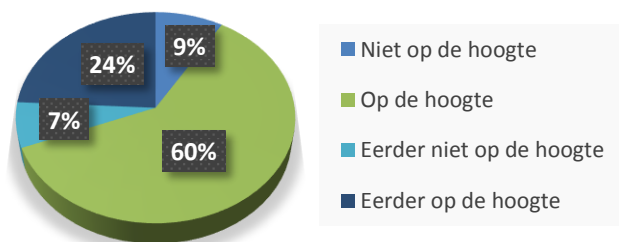
32 percent indien zij tijdens hun dienst belast worden met het uitvoeren van slachtofferbejegening. 24,5 percent indien zij beleidsmatige zaken, bestemd voor de sociale dienst, dienen te coördineren voor verdere opvolging.



Figuur 4: Confrontatie met de sociale dienst (in aantallen)

Doorgaans weet het merendeel van de respondenten waar de sociale dagpermanentie voor staat. 60,3 percent is er van op de hoogte, 24,1 percent zegt eerder op de hoogte te zijn. 6,9 percent is eerder niet op de hoogte en 8,6 percent is geheel niet op de hoogte. 66,7 percent vindt deze permanentie een meerwaarde voor het korps van PZ HANO. 22,8 percent is het daar eerder mee eens. 7 percent is het eerder oneens en 3,5 percent is het helemaal niet eens met deze stelling. De respondenten van de sociale dienst weten allemaal wat de sociale dagpermanentie inhoudt. Bij de leden van de lokale recherche is 62,5 percent hiervan volledig op de hoogte, bij de wijkwerking is dat 53,8 percent. Bij de diensten beleid, beheer en APO 75 percent en bij de interventiedienst 51,9 percent.

Algemene resultaten sociale dagpermanentie (%)

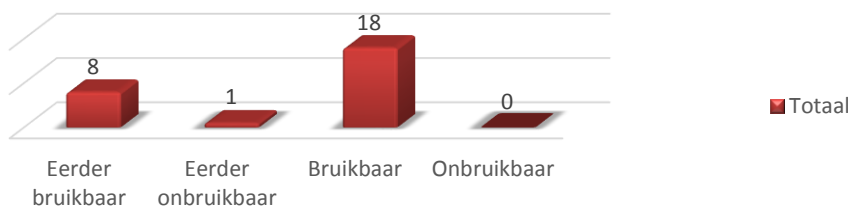


Figuur 5: Algemene resultaten sociale dagpermanentie (in percenten)

In het kader van IFG-feiten werd een stroomdiagram uitgewerkt. 69,8 percent van de personen die er gebruik van maakt, vindt het bruikbaar in zijn taakuitvoering.

26,4 percent is het daar eerder mee eens. 3,8 percent is het eerder oneens met dit gegeven. Geen enkele respondent is het volledig oneens met het feit dat dit een bruikbaar instrument is. Bij de interventiedienst is 66,7 percent van mening dat het stroomdiagram een bruikbaar instrument is in hun taakuitvoering. De respondenten van de diensten beleid, beheer en APO die het stroomdiagram gebruiken in hun werk, vinden dit allen een nuttig instrument. Bij de wijkwerking deelt 53,8 percent deze mening. Van de respondenten binnen de lokale recherche die gebruik maken van het stroomdiagram, vindt 80 percent het bruikbaar. Binnen de sociale dienst is dat 83,3 percent.

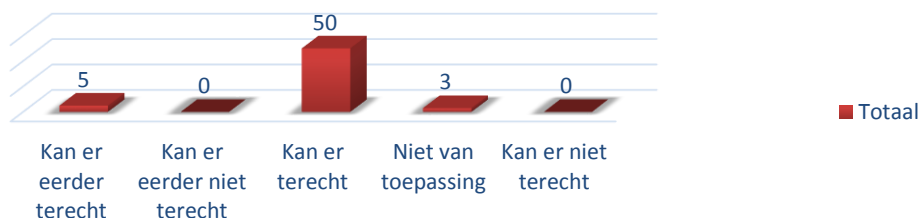
Resultaten dienst Interventie m.b.t. het stroomdiagram (in aantallen)



Figuur 6: Resultaten dienst interventie m.b.t. stroomdiagram

Indien men vragen heeft met betrekking tot IFG-feiten, vindt iedere respondent dat hij hier mee terecht kan bij de sociale dienst. 90,9 percent kan zich volledig vinden in de stelling dat men bij de sociale dienst terecht kan met vragen rond IFG.

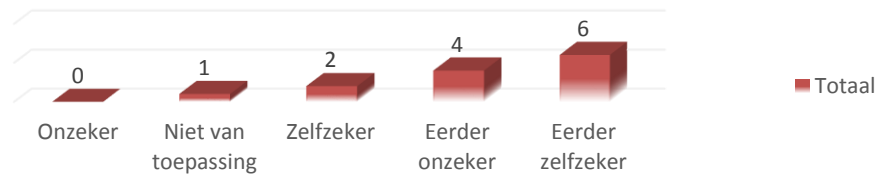
Kan men m.b.t. tot IFG-vragen bij de sociale dienst terecht (in aantallen)



Figuur 7: Algemene resultaten m.b.t. IFG-vragen (in aantallen)

In het kader van de uitoefening van slachtofferbejegening voelt 23,9 percent zich zelfzeker. 60,9 percent heeft een eerder zelfzeker gevoel en voelt 15,2 percent zich eerder onzeker. Geen enkele respondent geeft aan zich onzeker te voelen wanneer hij instaat voor slachtofferbejegening. 20 percent van de leden van de sociale dienst, die instaan voor slachtofferbejegening, voelt zich zelfzeker bij het uitvoeren van slachtofferbejegening. 80 percent voelt zich eerder zelfzeker. Bij de lokale recherche voelt 60,7 percent van degenen die deze taak op zich nemen, zich zelfzeker. Bij de wijkwerking is dat 16,7 percent. 33,3 percent van hen voelt zich eerder onzeker. Voor de respondenten van de diensten beheer, beleid en APO is dit niet van toepassing.

HOE VOELEN DE MEDEWERKERS VAN DE WIJK ZICH INDIEN ZIJ
SLACHTOFFERBEJEGENING UITOEFENEN? (IN AANTALLEN)



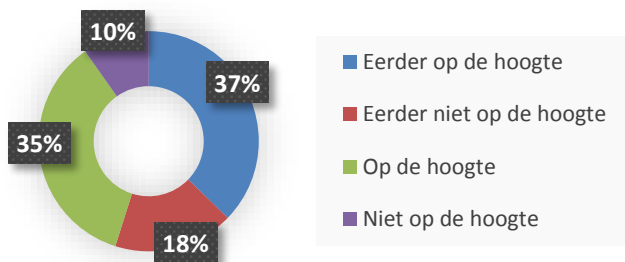
Figuur 8: Gevoel bij slachtofferbejegening dienst Wijkwerking (in aantallen)

68,6 percent vindt dat hij terecht kan bij de sociale dienst voor ondersteuning in het kader van slachtofferbejegening. 31,4 percent is het hier eerder mee eens.

De respondenten van de sociale dienst ervaren allemaal hiervoor terecht te kunnen bij de sociale dienst. Bij de wijkwerking vindt 61,5 percent dat. 83,3 percent van de respondenten van de lokale recherche is hiermee ook akkoord.

Met betrekking tot het opstellen van een VOS-pv zegt 35,3 percent op de hoogte te zijn. 37,3 percent geeft aan hier eerder van op de hoogte te zijn. Het percentage dat eerder niet op de hoogte is, bedraagt 17,6 percent. 9,8 percent is totaal niet op de hoogte. Bij de diensten beheer, beleid en APO is iedereen die in aanraking komt met deze opdracht ervan op de hoogte. Bij de lokale recherche is dat 66,7 percent. Bij de wijkwerking is dat slechts 15,4 percent. Het merendeel van de respondenten van de wijkwerking is dus niet op de hoogte over de opstelling van een VOS-pv. De leden van de sociale dienst zijn hier allemaal van op de hoogte.

Percentage medewerkers dat op de hoogte is in het kader van een VOS-pv.

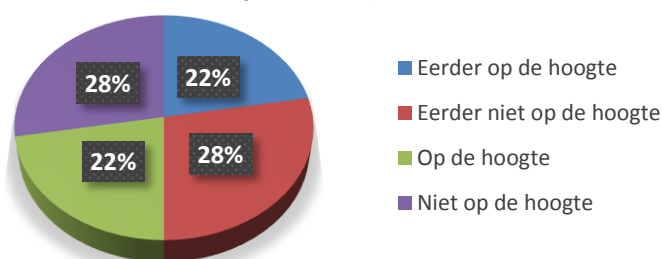


Figuur 9: Percentage medewerker dat op de hoogte is in het kader van een VOS-pv

66,7 percent van de respondenten ervaart ondersteuning vanuit de sociale dienst bij het opstellen van een VOS-pv. 28,9 percent is het eerder eens met het gegeven dat de sociale dienst daar ondersteuning in biedt. 8,9 percent van de respondenten is het niet eens met deze stelling. De leden van de sociale dienst en de diensten beleid, beheer en APO, die zich hiermee bezig houden, ervaren allemaal dat de sociale dienst een ondersteuning kan bieden. De helft van de medewerkers van de wijk die hiermee geconfronteerd worden, is het hiermee eens. 66,7 percent van de lokale recherche denkt daar hetzelfde over.

In het kader van een audiovisueel verhoor, is 22,2 percent op de hoogte van de procedure tot het opstellen van het pv. Een gelijk aantal respondenten is hier eerder wel van op de hoogte. 27,8 percent eerder niet en hetzelfde aantal is totaal niet op de hoogte. 33,3 percent van de medewerkers van de diensten beheer, beleid en APO die hiermee te maken krijgen is op de hoogte. Bij de lokale recherche is dat 57,1 percent. Bij de wijkwerking is dat slechts 8,3 percent. 58,3 percent van hen is totaal niet op de hoogte. De leden van de sociale dienst die zich hiermee bezig houden, zijn allen op de hoogte.

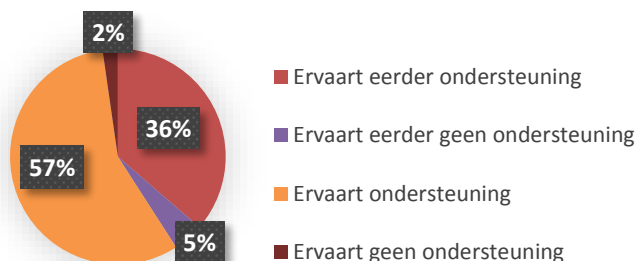
Medewerkers op de hoogte i.k.v. een audiovisueel verhoor (in percenten)



Figuur 10: Medewerkers op de hoogte m.b.t. een audiovisueel verhoor

Met betrekking tot ondersteuning bij een audiovisueel verhoor ervaart 56,7 percent dat hij hiervoor terecht kan bij de sociale dienst. 36,3 percent is het met dit gegeven eerder eens. 4,5 percent ervaart hierin eerder geen steun en 2,3 percent ervaart vanuit de sociale dienst totaal geen steun hieromtrent. De leden van de sociale dienst waarop dit van toepassing is, ervaren allemaal steun vanuit deze dienst. De helft van de respondenten van de wijkwerking ervaart ondersteuning. Bij de lokale recherche is dat 83,3 percent. Bij de diensten beleid, beheer en APO is er een respondent die deze vraag relevant vindt in zijn werk. Deze persoon ervaart ondersteuning vanuit de sociale dienst.

Percentage medewerkers dat ondersteuning van de sociale dienst ervaart i.k.v. een audiovisueel verhoor.



Figuur 11: Percentage medewerkers dat ondersteuning ervaart van de sociale dienst m.b.t. een audiovisueel verhoor

Voordelen die men ervaart met de werking van de sociale dienst zijn de expertise en de kennis van de medewerkers. De kennisoverdracht naar collega's wordt als positief gegeven onthaald. Regelmatig wordt aangehaald dat de sociale dienst ondersteuning biedt indien dat nodig is. De medewerkers zijn vlot aanspreekbaar en zeer toegankelijk. Men kan er steeds terecht. Het begrip 'open deurpolitiek' wordt enkele male aangehaald.

De medewerkers worden omschreven als gemotiveerd, gedreven, gespecialiseerd en bekwaam. Ze stellen zich flexibel op, zijn empathisch en hebben een goed inzicht en veel verantwoordelijkheidszin. Een ander voordeel is dat de sociale dienst instaat voor audiovisuele verhoren, de uitvoering van kantschriften en de permanentie in het kader van slachtofferbejegening. Daarnaast leveren zij pv's af die op sociaal vlak van goede kwaliteit zijn en nemen ze de rol van dossiereigenaar voor hun rekening.

Meerdere malen wordt aangehaald dat de sociale dienst de werkdruk van de dienst interventie verlaagt. Ze volgen slachtoffers en sociale dossiers op en ze geven hieromtrent nuttige tips en aansturing.

Een nadeel dat aangekaart wordt, is het feit dat er niet altijd voorzien kan worden in de sociale dagpermanentie en dat er na half vijf geen permanente aanwezigheid meer is. Ook het feit dat er veel specialisme is binnen de sociale dienst, kan volgens sommige respondenten nadelig werken. Doorgedreven specialisatie zou er voor kunnen zorgen dat de corebusiness van de politie uit het oog verloren wordt. Een ander minpunt is het feit dat de medewerkers van de sociale dienst soms een dubbele of driedubbele job dienen uit te oefenen. Vaak krijgt men veel informatie om te verwerken.

Verder zou de sociale dienst veel capaciteit aan personeel wegnemen en mag ze soms sneller op IFG-feiten inspelen. Hiermee wordt bedoeld dat meldingen vanaf het begin zouden moeten overgenomen worden door een medewerker van de sociale dienst.

Een tip die werd aangereikt is het aanwerven van een maatschappelijk assistent die de sociale dienst kan ondersteunen. De dagelijkse aanwezigheid van minstens een persoon op de dienst is tevens een tip. Een suggestie die geregeld terugkeert, is het nog meer overnemen van sociale dossiers. Men zou graag hebben dat de medewerkers van de sociale dienst ook de IFG-meldingen van bijvoorbeeld de plantondienst overneemt.

6.4 Conclusies en aanbevelingen

Door middel van de enquêtes werd een antwoord gevormd op de eerder vernoemde onderzoeksvragen. Aan de hand van meerkeuzevragen werd de beleving getoetst. De respondenten konden aangeven in welke mate ze het eens zijn met stellingen over de sociale dienst. Over het algemeen zijn ze op de hoogte van zaken waarmee de sociale dienst zich bezighoudt. Zo is 84,5 percent op de hoogte van wat de sociale dagpermanentie inhoudt. 89,5 percent vindt dit een meerwaarde voor het korps. Dat is een positief resultaat, maar aangezien iedere medewerker in aanraking kan komen met IFG-gerelateerde feiten, kan men best streven naar een volledige bewustheid onder de medewerkers. Indien iedereen op de hoogte is van wat deze permanentie inhoudt, kan deze mogelijks een nog grotere ondersteuning betekenen.

96,2 percent van de respondenten die het stroomdiagram gebruikt in het kader van IFG-feiten, ervaart dit als bruikbaar schema in zijn taakuitvoering.

Iedereen die kampt met vragen over IFG feiten, vindt dat hij hiervoor terecht kan bij de sociale dienst. Dit is een zeer positief gegeven. Het bevestigt dat de sociale dienst als gemakkelijk aanspreekbaar wordt ervaren. De opendeurpolitiek, die door enkele respondenten werd aangehaald, kan een factor zijn die meespeelt.

72,5 percent van de respondenten weet wat hij moet doen met betrekking tot het opstellen van een VOS-pv. Dat is tevens een positief resultaat, maar iedere politieambtenaar kan hiermee in aanraking komen. Daarom kan aanbevolen worden dat een medewerker van de sociale dienst de procedure omtrent een VOS-pv toelicht. Dat zou tijdens een weekbriefing kunnen gebeuren. Normaliter volgt iedereen die aanwezig is, de briefing. Om iedereen te bereiken, kan men de uitleg enkele weken op het programma zetten. Op die manier wordt de kennis en het bewustzijn in het kader van VOS-pv's vergroot bij alle diensten. Dit kan de zelfstandigheid van de medewerkers met betrekking tot het opstellen van VOS-pv's vergroten. Men ervaart duidelijk ondersteuning van de sociale dienst in het kader van een VOS-pv. 93,2 percent van de respondenten geeft dit aan. Het feit dat men ondersteuning vindt, kan te wijten zijn aan de expertise en doorgedreven specialisatie. Dit werd door verschillende respondenten aangehaald. Ook het feit dat men informatie wilt delen en zich collegiaal opstelt kan hierin een belangrijke rol spelen.

In het kader van audiovisuele verhoren, zijn de respondenten minder goed op de hoogte. 55,6 percent zegt niet op de hoogte te zijn van de procedure met betrekking tot het opstellen van het pv bij een audiovisueel verhoor. Dat is meer dan de helft en dus een aanzienlijke hoeveelheid. Een aanbeveling omtrent dit gegeven is het betrekken van medewerkers van andere diensten bij de audiovisuele verhoren. Op die manier krijgen zij de kans om dergelijk verhoor van dichtbij mee te maken. Door te participeren ontwikkelen ze een ruimer beeld en kunnen ze eventueel andere collega's in de toekomst informeren of bijstaan.

De lokale politiezone HANO zet reeds in op dit gegeven. Zij werken met een lijst waarop iedere medewerker die reeds werd betrokken bij een audiovisueel verhoor, wordt vernoemd. Op die manier wilt men er voor zorgen dat iedereen minstens één maal dergelijk verhoor meemaakt. Van de respondenten die hiermee in aanraking komt, ervaart 93,2 percent hierbij ondersteuning van de sociale dienst. Dit is een positief gegeven. Indien dat zo blijft, kan dit meehelpen aan de ontwikkeling van grotere knowhow van andere medewerkers.

Uit het onderzoek kan geconcludeerd worden dat men zowel voor- als nadelen ervaart bij de werking met de sociale dienst. Vaak voorkomende voordelen zijn de uitgebreide kennis van de medewerkers van de sociale dienst, hun expertise en hun bekwaamheid. Daarnaast worden zij als gedreven en gemotiveerde collega's beschouwd, ze stellen zich ook steeds collegiaal op. Ze zijn steeds bereid ondersteuning te bieden waar dat nodig is en ze zijn gemakkelijk aanspreekbaar. Ze staan ze open voor samenwerking. Sociale dossiers worden door hen opgevolgd, evenals slachtoffers. Het systeem van dossiereigenaars wordt als positief omschreven.

De positieve ervaringen met de sociale dienst kunnen mogelijks resulteren in een nog betere samenwerking. Een goede samenwerking vormt uiteraard de basis voor het verschaffen van excellente politiezorg.

Nadelen die men ervaart aan de samenwerking met deze dienst is dat men er soms niet in slaagt te voorzien in de sociale dagpermanentie. Ook het feit dat er geen aanwezigheid is tijdens de weekends en na 16:30 uur wordt als minpunt aangehaald. Een ander gegeven wat nadelig ervaren kan worden is de doorgedreven kennis. Enerzijds is dit een zeer groot pluspunt. Anderzijds wordt, volgens sommige respondenten, de corebusiness van de politie uit het oog verloren. Doorgedreven specialisatie zou er voor kunnen zorgen dat men de link met het huidige veldwerk uit het oog verliest. Een tegenargument bij deze laatste opmerking kan weergegeven worden aan de hand van een quote van een van de respondenten: "Gezien de snelle evolutie van de waarden en normen in onze samenleving, en de daarmee gepaard gaande misdrijven binnen de intrafamiliale sfeer, heb ik de oprichting van een sociale binnen onze organisatie steeds als een meerwaarde ervaren! Gespecialiseerd personeel is geen overbodige luxe wanneer we een antwoord willen blijven bieden aan deze snelle evolutie."

Een suggestie die men aanreikt ter optimalisering van de sociale dienst is de dagelijkse aanwezigheid van minstens één medewerker van de sociale dienst. Ook permanente beschikbaarheid en de beschikbaarheid na 16:30 uur en tijdens de plantonuren, wordt als tip aangegeven. Een andere opmerking die in dit kader gegeven wordt, is de snellere inschakeling van de sociale dagpermanentie. Door enkele respondenten werd aangehaald dat de sociale dienst beter nog meer overneemt op het vlak van sociale zaken.

Men geeft aan dat directere hulp en nog meer overname van meldingen voordeliger kan zijn. In de praktijk is dit niet aangewezen. De sociale dienst beschikt maar over 2,5 voltijds tewerkgestelde eenheden. Niemand werkt voltijds binnen deze dienst. Permanentie kan daarom met momenten niet verzekerd worden.

Indien men na 16:30 uur een medewerker van de sociale dienst beschikbaar wenst te hebben, zal er ofwel meer capaciteit moeten komen door middel van een extra werkracht in te schakelen. Ofwel dient één van de medewerkers minder uren op andere momenten te presteren. Maar dat is nadelig voor zijn of haar andere taken en verplichtingen.

De aanwerving van een maatschappelijk assistent (MA) is een tip die eveneens aangereikt wordt. Deze persoon zou de medewerkers van de sociale dienst kunnen ondersteunen in hun takenpakket. Eveneens zou de MA informatie en kennis kunnen laten doorsijpelen naar andere medewerkers. Het aanwerven van dergelijk personeel betekent eveneens een capaciteitsverhoging. In de praktijk hangt hier natuurlijk een prijskaartje aan vast. Dit moet in het financieel plan passen van lokale politiezone HANO en dit dient goedgekeurd te worden door de daarvoor bevoegde personen.

De maatschappelijke relevantie van dit onderzoek vindt zich in het gegeven dat niet iedere politiezone op dezelfde manier de politionele slachtofferbejegening inkleedt. Het feit dat het operationeel kader in PZ HANO de werking van de sociale dienst als positief ervaart, kan andere lokale politiezones mogelijks aanzetten tot de uitbouw van dergelijke dienst. Daarnaast kan dit onderzoek relevant zijn voor het hulpverleningslandschap. Als door middel van vervolgonderzoek de perceptie van externe partners wordt onderzocht, kunnen de resultaten met elkaar gelinkt en vergeleken worden. Dit zou samenwerking in de toekomst kunnen optimaliseren.

Er kunnen enkele aanbevelingen gedaan worden op het vlak van vervolgonderzoek. Het zou bijvoorbeeld interessant kunnen zijn om te onderzoeken of de sociale dienst van PZ HANO volledig volgens de principes van de EPZ kan werken. Daarnaast zou de perceptie van externe partners onderzocht kunnen worden met betrekking tot een sociale dienst bij de lokale politie. Zoals reeds werd aangehaald, kan men onderzoeken of dergelijke dienst een meerwaarde kan bieden in het hulpverleningslandschap. Ook interessant voor vervolgonderzoek is nagaan of een sociale dienst, of een jeugd- en sociale dienst, een basisfunctionaliteit zou kunnen vormen binnen de werking van de lokale politie.

Besluit

Uit het praktisch gedeelte kan besloten worden dat de samenwerking met de sociale dienst over het algemeen als positief ervaren wordt. De inhoud van meeste taken waarmee deze dienst zich bezighoudt, is gekend door de andere medewerkers. Een taak waarvan men inhoudelijk minder op de hoogte is, is de uitvoering van de procedure in het kader van audiovisuele verhoren. Hieraan kan gewerkt worden door medewerkers beurtelings te betrekken in de uitvoering van dergelijk verhoor. De kennis met betrekking tot de opstelling van en VOS-pv is reeds positief, maar hieraan kan ook nog gewerkt worden. Dit kan bijvoorbeeld door middel van een toelichting tijdens de wekelijkse briefing.

De medewerkers uit het operationeel kader halen zowel voor- als nadelen aan. Een groot voordeel is de kennis en expertise van de medewerkers van de sociale dienst. Ook zijn zij steeds hulpvaardig en bereid tot samenwerking. Men spreekt van gedreven en gemotiveerde medewerkers. Een nadeel dat men ervaart is het feit dat er niet steeds een sociale dagpermanentie verzekert kan worden. Een tip die men hierbij geeft, is de aanwezigheid van minstens één medewerker per dag garanderen. Ook na half vijf zou deze aanwezigheid gewaardeerd worden door het operationeel kader. De aanwerving van een MA wordt eveneens als suggestie aangebracht. Maar het in dienst nemen van een hulpverlener brengt extra kosten met zich mee.

Een interessante opmerking, die als nadeel wordt aangehaald, is het feit dat doorgedreven specialisatie ervoor kan zorgen dat de corebusiness van de politie uit het oog verloren wordt. Een nuancering hierbij is dat indien men een antwoord wilt blijven bieden op de snel veranderende samenleving, en de gevolgen daarvan in de familiale sfeer, gespecialiseerd personeel geen overbodig luxe is.

Verder kan besloten worden dat dit onderzoek een goede basis vormt voor vervolgonderzoek. De geïntegreerde politie is enorm ruim, evenals het hulpverleningslandschap. De link tussen beiden, en de eventuele meerwaarde die een sociale dienst aan externe partners kan bieden, zijn interessante pistes voor vervolgonderzoek. Ook kan onderzocht worden of de sociale dienst volledig volgens de principes van de EPZ kan werken. Daarnaast is er de mogelijkheid om te onderzoeken of de uitbouw van een sociale dienst, of een jeugd- en sociale dienst, een basisfunctionaliteit zou kunnen vormen binnen de werking van de lokale politie.

6.4.1 Persoonlijk besluit

De resultaten van dit onderzoek komen overeen met de verwachtingen die ik op voorhand had. De ervaringen die ik opdeed tijdens mijn tweede- en derdejaars stage leerde me veel over de werking van de sociale dienst. Eveneens vormde ik een beeld over de perceptie van de medewerkers van andere diensten met betrekking tot de sociale dienst. Ook dit beeld werd door dit onderzoek grotendeel bevestigd.

Persoonlijk ervaar ik de sociale dienst als een meerwaarde binnen het korps van de lokale politiezone HANO. Ik ervaar dat dossiereigenaars goede opvolging van sociale dossiers verwezenlijken. De registratie van IFG-feiten gebeurt nauwkeurig aan de hand van het gedetailleerd doorlopend verslag. In het kader van VOS-pv's en audiovisuele verhoren heb ik ervaren dat de leden van de sociale dienst goed op de hoogte zijn. De suggestie om een maatschappelijk werker aan te werven, kan ik volgen. Deze persoon zou de werkdruk voor de leden van de sociale dienst kunnen verlichten. Anderzijds brengt dit natuurlijk de nodige kosten met zich mee.

Of een sociale dienst in een andere lokale politiezone als meerwaarde beschouwd wordt, zal verder onderzoek moeten uitwijzen. Maar ik ben er van overtuigd dat men met de juiste mensen op de juiste plaats enorm veel kan betekenen op sociaal vlak, in een samenleving die daar een aanzienlijke nood aan heeft.

7. Kritische reflectie

Het proces van dit schrijven verliep met ups en downs. Ik startte met een enorme hoeveelheid informatie, evenals hoge verwachting van mijn stagementor. Er werd van mij verwacht enkele casussen uit te schrijven en hierin de link te leggen met de excellente politiezorg. Dit bracht me echter veel te ver en er werd besloten om verder te werken met één casus.

Ik ervaarde met momenten moeite met het onderscheiden van hoofd- en bijzaken. Af en toe raakte ik de voeling met dit schrijven kwijt door de grote hoeveelheid informatie. In het theoretisch kader ontbrak hierdoor vaak de link met de opgestelde onderzoeksvragen. Een ander gegeven waarmee ik moeite heb ervaren, is dat er veel personen inbreng hadden in dit werk: zowel mijn stagementor, als de mentor vanuit Hogeschool PXL, als CP Rudi Verkoyen. Met momenten was hun inbreng tegenstrijdig en dit zorgde voor frustraties.

Uiteindelijk heb ik wel het gevoel dat ik er in het theoretisch gedeelte in geslaagd ben de link met mijn onderzoeksvragen naar voren te laten komen.

Het praktisch gedeelte was een uitdaging. Ik koos voor een bevraging van het gehele operationele kader. Ik deelde zestig enquêtes uit en behaalde een uiterst goede respons van achtenvijftig personen. Dit zorgt ervoor dat dit onderzoek representatief is. Het opstellen van de enquêtes verliep moeizamer dan ik had verwacht. Dankzij de inbreng van CP Rudi Verkoyen heb ik mijn vragen meer gericht kunnen stellen. Dit leverde uiteindelijk bruikbare antwoorden voor mijn onderzoek op. De verspreiding van de enquêtes verliep vlot. Binnen drie weken leverden achtenvijftig personen de enquête in. Het verwerken van de gegevens vormde geen enkel probleem. Dagelijks voegde ik de resultaten bij in een Excelbestand.

Het uitschrijven van de resultaten ervaarde ik als een moeilijke opdracht. Ik maakte een onderscheid tussen de verschillende diensten. Binnen mijn stageplaats kreeg ik te maken met enkele verschillende standpunten hieromtrent. Maar ik heb besloten om het onderscheid toch te maken. Als ik dit niet zou doen, was de vraag binnen welke dienst men tewerkgesteld is, overbodig. De resultaten sloten aan bij mijn verwachtingen. De aanbeveling met betrekking tot het audiovisueel verhoor, worden reeds toegepast in de lokale politiezone HANO. Dit getuigt dat men op de hoogte is van wat er leeft en speelt bij de medewerkers.

Uiteindelijk ben ik tevreden over het praktijkgedeelte. Ik heb mijn best gedaan een duidelijk overzicht te geven van de beleving van de politieambtenaren in PZ HANO. Dit was het doel van het onderzoek en naar mijn mening heb ik dat bereikt. Ik besef dat dit onderzoek nog veel ruimer had kunnen zijn, maar ergens moest ik een grens trekken. Het gevolg daarvan is dat er veel ruimte is voor vervolgonderzoek.

Mogelijke pistes voor verder onderzoek werden reeds aangehaald. Indien er verder onderzoek zal plaatsvinden, vind ik het positief dat ik hieraan mijn steentje heb kunnen bijdragen.

Tijdens het schrijven van deze bachelorproef heb ik persoonlijk ook een heel proces doorlopen. Ik heb dagen ervaren waarop ik enorm veel motivatie had om te schrijven aan deze bachelorproef. Andere dagen kreeg ik mezelf er niet toe aangezet en kreeg ik geen zinnig woord op papier gezet. Over het eindproduct ben ik daarom wel tevreden. Ik heb doorgezet en ben er in geslaagd mijn onderzoek te verwoorden op een manier waarover ik zelf tevreden ben. Ik ben de personen die me hierin gesteund hebben, en me meer dan dikwijls moed en goede raad gaven, enorm dankbaar.

Bibliografie

- Aerden, E. (2015). Voordelen dossiereigenaars. (A. Janssens, Interviewer) PZ HANO, Limburg, België. Opgeroepen op april 2016
- Aerden, E. (2016, februari 25). Werking sociale dienst. (J. Annoek, Interviewer) Neerpelt, Limburg, België .
- Beliën, R. (2016, mei 11). Audiovisueel verhoor. (A. Janssens, Interviewer) PZ HANO, Limburg, België. Opgeroepen op mei 11, 2016
- CAW Groep vzw. (2012 - 2013). *Jouw vraag is onze eerste zorg*. Opgeroepen op maart 15, 2016, van Hoe wij helpen: <http://www.cawlimburg.be/hoe-wij-helpen>
- Directie van de opleiding . (2001 - 2016). *Excellente politiezorg*. *Excellente politiezorg* . Opgeroepen op mei 15, 2016, van http://www.police.ac.be/menu_epz.htm
- Directie van de opleiding. (2011, januari 7). *Excellente politiezorg*. Opgeroepen op maart 18, 2016, van Site van de Belgische federale politie: http://www.police.ac.be/menu_epz.htm
- Duchatelet, A. (2012). *Ik word inspecteur*. politea. Opgeroepen op maart 8, 2016
- ersv Limburg . (2007). *Kaart Limburg*. Opgeroepen op maart 21, 2016, van Streektafels: <http://www.ersvlimburg.be/content/content/record.php?ID=6>
- Federale politie . (2011, Januari 07). *Excellente politiezorg*. (D. v. opleiding, Redacteur) Opgeroepen op Februari Vrijdag 19 , 2016, van Politie Site van de Belgische federale politie : http://www.police.ac.be/menu_epz.htm
- FJC. (2016). Charter voor het Limburgs Family Justice Center. Opgeroepen op april 1, 2016
- FOD Binnenlandse Zaken. (2007, mei 4). *GPI 58* . Opgeroepen op maart 21, 2016, van Poldoc: <http://www.poldoc.be/data/Data/Active/NL/27210-01/GPI%2058.pdf>
- Jobpol. (sd). Commissaris van de politie. *Beschrijving van de functie* . Opgeroepen op maart 8, 2016, van <http://www.jobpol.be/home/commissaris/>
- Jobpol. (sd). *De politie: partner in de maatschappelijke veiligheid in België*. Opgeroepen op Februari Maandag 22, 2016, van Jobpol: http://www.jobpol.be/home/de_politie/
- Jobpol. (sd). De vijf pijlers van de GGPZ. *Vijf pijlers van de GGPZ*. België. Opgeroepen op mei 15, 2016, van http://www.jobpol.be/politie_politiezorg_pijlers_pijlers/
- Jobpol. (sd). Het basisbegrip gemeenschapsgerichte politiezorg . *GGPZ*. België. Opgeroepen op mei 3, 2016, van http://www.jobpol.be/home/politie_politiezorg_pijlers/
- Jobpol. (sd). Inspecteur van de politie . *Beschrijving van de job* . Opgeroepen op maart 8, 2016, van <http://www.jobpol.be/home/inspecteur/>
- KASTZE, Lokale politiezone. (2016). *Taken van de politie*. Opgeroepen op Februari Vrijdag 19 , 2016, van De politiestructuur: <http://www.lokalepolitie.be/5412/de-geintegreerde-politie/152-taken-van-de-politie.html>
- LINK. (2016). *LINK*. 2016: LINK.

- Lokale politie Zuid. (2016). Federale en lokale politie . *Geïntegreerde politie* . Lokale politie Zuid, België. Opgeroepen op mei 14, 2016, van <http://www.lokalepolitie.be/5341/nl/federale-en-lokale-politie.html>
- Lokale politie Zuid. (2016). Geïntegreerde politie . *Ontstaan* . Lokale politiezone Zuid, België. Opgeroepen op mei 14, 2016, van <http://www.lokalepolitie.be/5341/nl/federale-en-lokale-politie.html>
- Neve, E. D. (2009, December 27). *Advocatenbureau Elfri De Neve*. Opgeroepen op Februari Maandag 22 , 2016, van Gerechtig onderzoek en opsporingsonderzoek, wat is het verschil?: <http://www.elfri.be/gerechtig-onderzoek-en-opsporingsonderzoek-verschil>
- Openbaar Ministerie. (2015, oktober 15). *Over het OM*. Opgeroepen op maart 21, 2016, van Openbaar Ministerie: http://www.om-mp.be/page/1/1/openbaar_ministerie.html
- Politie Leuven. (2016). *Intrafamiliaal geweld*. Opgeroepen op Februari Maandag 22, 2016, van Over ons - Projecten: <http://www.lokalepolitie.be/5388/over-ons/projecten/intrafamiliaal-geweld>
- Politie Zuid . (sd). Federale en lokale politie. Opgeroepen op mei 12, 2016, van <http://www.lokalepolitie.be/5341/nl/federale-en-lokale-politie.html>
- Politiezone Dendermonde. (2016). *Basisfunctionaliteiten*. Opgeroepen op maart 21, 2016, van Over ons: <http://www.lokalepolitie.be/5443/over-ons/onze-politiezone/basisfunctionaliteiten>
- Procureurs-Generaal, C. v. (2006, maart 1). Omzendbrief nr. COL 3/2006. *Definitie van het intrafamiliaal geweld* , 12. Brussel, België : Openbaar Ministerie. Opgeroepen op februari 26, 2016, van http://www.om-mp.be/extern/getfile.php?p_name=3317215.PDF&pid=4017149
- PZ HANO 5372. (2015). *Onthaalbrochure PZ HANO*. Neerpelt: PZ HANO 5372. Opgeroepen op Maart 2016
- Reling. (sd). *Ondersteuning eerstelij*n. Opgeroepen op maart 15 , 2016, van <http://www.reling.be/ondersteuning-eerstelij>n
- Reling. (sd). *Zorgaanbod* . Opgeroepen op maart 15, 2016, van Reling : <http://www.reling.be/zorgaanbod>
- SCRIBBR. (sd). *Overzicht van onderzoeksoorten*. Opgeroepen op mei 21, 2016, van SCRIBBR: <https://www.scribbr.nl/>
- SD-medewerkers. (2014 - 2016). *Werking*. (A. Janssens, Interviewer) Neerpelt, Limburg, België.
- Sociale dienst. (2015). *Doorverwijzingen CAW Limburg*. Neerpelt: PZ HANO. Opgeroepen op mei 10, 2016
- Sociale dienst. (2015). *Registratie IFG 2015*. Neerpelt: PZ HANO. Opgeroepen op mei 2016

- Sociale dienst. (2016). *Registratie kantschriften*. Neerpelt : PZ HANO. Opgeroepen op mei 10, 2016
- Sociale dienst PZ HANO. (sd). De werking van de sociale dienst politiezone Hano. 1. Neerpelt, Limburg, België: PZ HANO. Opgeroepen op maart 4, 2016
- Steunpunt Jeugdhulp vzw . (2015). 2006. *2006-09 Verhoor van minderjarige slachtoffers of getuigen opnemen op video*. België . Opgeroepen op maart 7, 2016, van www.jeugdrecht.be
- Verkoyen, R. (2016, maart). De sociale dienst. (Janssens, Interviewer) Neerpelt , Limburg, België . Opgeroepen op maart 2016
- Vlaamse Overheid. (2014, januari). *Crisisjeugdhulp (0-18 jaar)*. Opgeroepen op mei 23, 2016, van Crisismeldpunt regio Limburg: <https://www.vlaanderen.be/nl/publicaties/detail/crisisjeugdhulp-0-18-jaar-crisismeldpunt-regio-limburg>
- vvsg de raad. (sd). *Missie*. Opgeroepen op maart 15, 2016, van Missie en werking OCMW: http://www.deraad.be/OCMW-raadslid/Paginas/Missie-en-werking-OCMW.aspx#_Toc343692049
- Wyckmans, D., & Reggers, S. (2016). LINK. *Limburgse INtrafamiliaal Geweld Keten*. Hasselt.

Bijlagen

8. Bijlage 1: Enquête “Een sociale dienst bij de lokale politie”



Enquête

Een sociale dienst bij de lokale politie

Bachelorproef

Derdejaarsstage

Maatschappelijk Werk

PXL Social Work

Annoek Janssens

Annoek.janssens@student.pxl.be

Beste

Mijn naam is Annoek Janssens, ik ben laatstejaarsstudente maatschappelijk werk aan Hogeschool PXL te Hasselt. In het kader van mijn bachelorproef onderzoek ik op welke manier politieambtenaren in de lokale politiezone HANO de werking van een sociale dienst ervaren.

Aan de hand van dit onderzoek wil ik te weten komen of een sociale dienst een meerwaarde vormt voor de lokale politie. Dit onderzoek zou moeten resulteren in een duidelijk overzicht van voor- en nadelen die politieambtenaren ervaren aan het werken met dergelijk dienst. En hoe zij tegenover de werking van de dienst staan.

Het lijkt me aangewezen een enquête af te nemen bij politieambtenaren die in hun dagelijks werk geconfronteerd worden met de werking van dergelijke dienst. In dit onderzoek bent u dat: politieambtenaar in de lokale politiezone HANO.

Ik nodig u graag uit tot het invullen van de bijgevoegde enquête. Voor mij zou dit een enorme hulp zijn. Voor de medewerkers van de sociale dienst of op beleidsmatig niveau kan dit tot aanpassing en optimalisering leiden.

Indien er een vraag gesteld wordt die niet op u van toepassing is in het kader van uw functie, mag u achter deze vraag 'nvt' noteren.

Deze enquête is anoniem, u hoeft nergens uw naam op in te vullen. Wanneer u de enquête heeft ingevuld, kan u deze, in gesloten enveloppe, binnen brengen in de daarvoor voorziene 'brievenbussen' bij het onthaal of bij de sociale dienst.

Ik ben u alvast zeer dankbaar!

Annoek Janssens
Hogeschool PXL
Social Work – Maatschappelijk Werk

Enquête: “Een sociale dienst bij de lokale politie”

Indien een vraag irrelevant is voor de functie die u uitoefent, vult u achter de vraag ‘nvt’ in.

Vraag	Code	Vraag	Antwoord (aankruisen wat van toepassing is)
1		Welke functie heeft u binnen de lokale politie HANO?	
	1.1	Een uitvoerende functie (inspecteur)	
	1.2	Een beleidsfunctie (hoofdcommissaris, commissaris, hoofdinspecteur)	
2		Binnen welke dienst(en) bent u tewerkgesteld?	
	2.1	Dienst Interventie	
	2.2	Dienst Lokale Recherche	
	2.3	Dienst Wijkwerking	
	2.4	Dienst Beleid, Dienst Beheer of Dienst APO	
	2.5	Sociale Dienst	
3		Op welke manier wordt u in uw werk geconfronteerd met de werking van de sociale dienst? (Kruis enkel aan wat voor u van toepassing is, meerdere antwoorden zijn mogelijk.)	
	3.1	Wanneer ik tijdens mijn dienst ondersteuning wens van de sociale dagpermanentie.	
	3.2	Wanneer ik in het kader van IFG-feiten tijdens mijn dienst ondersteuning wens voor misdrijven zoals: slagen en verwondingen, bezoekrecht, niet betalen onderhoudsgeld, ...	
	3.3	Wanneer ik tijdens mijn dienst ondersteuning wens bij tussenkomsten of aangiftes, in dossiers waar reeds een dossiereigenaar bij de sociale dienst is aangesteld.	
	3.4	Wanneer ik tijdens mijn dienst de opdracht van slachtofferbejegening dien uit te voeren.	
	3.5	Wanneer ik ondersteuning wens voor het opstellen van een VOS-pv.	
	3.6	Wanneer ik insta voor de opvolging van de procedure met betrekking tot het pv in het kader van een audiovisueel verhoor.	
	3.7	Wanneer ik beleidsmatig zaken, die bestemd zijn voor de sociale dienst, dien te coördineren voor verdere opvolging. <i>(Deze vraag is enkel bestemd voor personen met een beleidsmatige functie.)</i>	
4		Ik weet waar de functie ‘sociale dagpermanentie’ voor staat. (slechts één antwoord mogelijk)	
	4.1	Mee eens.	
	4.3	Eerder mee eens.	
	4.4	Eerder oneens.	
	4.1	Oneens.	
5		De formule van onze sociale dagpermanentie is een meerwaarde voor het korps. (slechts één antwoord mogelijk)	
	5.1	Mee eens.	

	5.2	Eerder mee eens.	
	5.3	Eerder oneens.	
	5.4	Oneens.	
6		Het huidig uitgewerkt schema / stroomdiagram in het kader van IFG-feiten, is een bruikbaar instrument in mijn taakuitvoering. (slechts één antwoord mogelijk)	
	6.1	Mee eens.	
	6.2	Eerder mee eens.	
	6.3	Eerder oneens.	
	6.4	Oneens.	
7		Ik kan met mijn vragen rond IFG terecht bij de sociale dienst. (slechts één antwoord mogelijk)	
	7.1	Mee eens.	
	7.2	Eerder mee eens.	
	7.3	Eerder oneens.	
	7.4	Oneens.	
8		Wanneer ik de slachtofferbejegening uitoefen, voel ik me: (slechts één antwoord mogelijk)	
	8.1	Zelfzeker.	
	8.2	Eerder zelfzeker.	
	8.3	Eerder onzeker.	
	8.4	Onzeker.	
9		Wanneer er slachtofferbejegening uitgevoerd moet worden, vind ik daarvoor, indien nodig, ondersteuning bij de sociale dienst. (slechts één antwoord mogelijk)	
	9.1	Mee eens.	
	9.2	Eerder mee eens.	
	9.3	Eerder oneens.	
	9.4	Oneens.	
10		Ik ben op de hoogte wanneer ik een VOS-pv dien op te stellen. (slechts één antwoord mogelijk)	
	10.1	Mee eens.	
	10.2	Eerder mee eens.	
	10.3	Eerder oneens.	
	10.4	Oneens.	
11		Bij het opstellen van een VOS-pv, ervaar ik ondersteuning vanuit de sociale dienst. (slechts één antwoord mogelijk)	
	11.1	Mee eens.	
	11.2	Eerder mee eens.	
	11.3	Eerder oneens.	
	11.4	Oneens.	

12		Ik ben op de hoogte van de procedure met betrekking tot het opstellen van een pv in het kader van een audiovisueel verhoor. (slechts één antwoord mogelijk)	
	12.1	Mee eens.	
	12.2	Eerder mee eens.	
	12.3	Eerder oneens.	
	12.4	Oneens.	
13		Bij het opvolgen van de procedure en het opstellen van het pv in het kader van een audiovisueel verhoor, ervaar ik ondersteuning vanuit de sociale dienst. (slechts één antwoord mogelijk)	
	13.1	Mee eens.	
	13.2	Eerder mee eens.	
	13.3	Eerder oneens.	
	13.4	Oneens.	
14		Ik ervaar bij de samenwerking met de leden van de sociale dienst de volgende voordelen:	
	14.1		
15		Ik ervaar bij de samenwerking met de leden van de sociale dienst de volgende nadelen:	
	15.1		
16		Tips of suggesties die ik kan formuleren om de werking van de sociale dienst te verbeteren:	
	16.1		

Hartelijk bedankt!

9. Bijlage 2: algemene resultaten en resultaten per dienst

Vraag 1. Welke functie heeft u binnen de lokale politie?

En vraag 2. Binnen welke dienst(en) bent u tewerkgesteld.

	Sociale Dienst	Lokale Recherche	Wijkwerking	Beleid, Beheer, APO	Interventie	Totaal
Functie	Aantal	Aantal	Aantal	Aantal	Aantal	Aantal
Beleidsmatig	2	3	1	4	5	15
Uitvoerend	4	5	12	0	22	43
Totaal	6	8	13	4	27	58

Vraag 3. Op welke manier wordt u in uw werk geconfronteerd met de werking van de sociale dienst?

	Sociale dienst	Lokale recherche	Wijkwerking	Beleid, Beheer, APO	Interventie	Totaal
Confrontatie door	Aantal	Aantal	Aantal	Aantal	Aantal	Aantal
Sociale dagpermanentie	2	3	8	1	20	34
Ondersteuning bij IFG-feiten	3	0	8	1	24	35
Dossiereigenaar	2	0	7	1	24	34
Slachtofferbejegening	2	0	6	0	9	17
VOS-pv	2	1	7	1	21	32
Audiovisueel verhoor	1	5	4	1	14	25
Beleidsmatige zaken	1	3	1	1	4	13
Niet van toepassing	3	1	1	2	0	5

Vraag 4. Ik weet waar de functie 'sociale dagpermanentie' voor staat.

	Sociale dienst	Lokale recherche	Wijkwerking	Beleid, Beheer, APO	Interventie	Totaal
Beleving	Aantal	Aantal	Aantal	Aantal	Aantal	Aantal
Mee eens	6	5	7	3	14	35
Eerder mee eens	0	1	3	0	10	14
Eerder oneens	0	1	2	0	1	4
Oneens	0	1	1	1	2	5
Totaal	6	8	13	4	27	58

Vraag 5. De formule van de sociale dagpermanentie is een meerwaarde voor het korps.

	Sociale dienst	Lokale recherche	Wijkwerking	Beleid, Beheer, APO	Interventie	Totaal
Beleving	Aantal	Aantal	Aantal	Aantal	Aantal	Aantal
Mee eens	5	5	7	2	19	38
Eerder mee eens	1	1	2	1	8	13
Eerder oneens	0	1	3	0	0	4
Oneens	0	1	1	0	0	2
Niet van toepassing	0	0	0	1	0	1
Totaal	6	8	13	4	27	58

Vraag 6. Het huidig uitgewerkt schema/stroomdiagram in het kader van IFG-feiten, is een bruikbaar instrument in mijn taakuitvoering.

	Sociale dienst	Lokale recherche	Wijkwerking	Beleid, Beheer, APO	Interventie	Totaal
Beleving	Aantal	Aantal	Aantal	Aantal	Aantal	Aantal
Mee eens	5	4	7	2	18	37
Eerder mee eens	1	1	5	0	8	14
Eerder oneens	0	0	1	0	1	2
Oneens	0	0	0	0	0	0
Niet van toepassing	0	3	0	2	0	5
Totaal	6	8	13	4	27	58

Vraag 7. Ik kan met mijn vragen rond IFG terecht bij de sociale dienst.

	Sociale dienst	Lokale recherche	Wijkwerking	Beleid, Beheer, APO	Interventie	Totaal
Beleving	Aantal	Aantal	Aantal	Aantal	Aantal	Aantal
Mee eens	5	6	9	3	27	50
Eerder mee eens	0	1	4	0	0	5
Eerder oneens	0	0	0	0	0	0
Oneens	0	0	0	0	0	0
Niet van toepassing	1	1	0	1	0	3
Totaal	6	8	13	4	27	58

Vraag 8. Wanneer ik de slachtofferbejegening uitvoer, voel ik me:

	Sociale dienst	Lokale recherche	Wijkwerking	Beleid, Beheer, APO	Interventie	Totaal
Beleving	Aantal	Aantal	Aantal	Aantal	Aantal	Aantal
Zelfzeker	1	2	2	0	6	11
Eerder zelfzeker	4	1	6	0	16	28
Eerder onzeker	0	0	4	0	4	7
Onzeker	0	0	0	0	0	0
Niet van toepassing	1	5	1	4	1	12
Totaal	6	8	13	4	27	58

Vraag 9. Wanneer er slachtofferbejegening uitgevoerd moet worden, vind ik daarvoor, indien nodig, ondersteuning bij de sociale dienst.

	Sociale dienst	Lokale recherche	Wijkwerking	Beleid, Beheer, APO	Interventie	Totaal
Beleving	Aantal	Aantal	Aantal	Aantal	Aantal	Aantal
Mee eens	6	5	8	0	16	35
Eerder mee eens	0	1	5	0	10	16
Eerder oneens	0	0	0	0	0	0
Oneens	0	0	0	0	0	0
Niet van toepassing	0	2	0	4	1	7
Totaal	6	8	13	4	27	58

Vraag10. Ik ben op de hoogte wanneer ik een VOS-pv dien op te stellen.

	Sociale dienst	Lokale recherche	Wijkwerking	Beleid, Beheer, APO	Interventie	Totaal
Beleving	Aantal	Aantal	Aantal	Aantal	Aantal	Aantal
Mee eens.	6	2	2	2	6	18
Eerder mee eens.	0	0	4	0	15	19
Eerder oneens.	0	1	4	0	4	9
Oneens	0	0	3	0	2	5
Niet van toepassing	0	5	0	2	0	7
Totaal	6	8	13	4	27	58

Vraag 11. Bij het opstellen van een VOS-pv ervaar ik ondersteuning vanuit de sociale dienst.

	Sociale dienst	Lokale recherche	Wijkwerking	Beleid, Beheer, APO	Interventie	Totaal
Beleving	Aantal	Aantal	Aantal	Aantal	Aantal	Aantal
Mee eens.	4	2	5	2	17	30
Eerder mee eens.	0	1	3	0	7	11
Eerder oneens.	0	0	2	0	2	4
Oneens	0	0	0	0	0	0
Niet van toepassing	2	5	3	2	1	13
Totaal	6	8	13	4	27	58

Vraag 12. Ik ben op de hoogte van de procedure met betrekking tot het opstellen van een pv in het kader van een audiovisueel verhoor.

	Sociale dienst	Lokale recherche	Wijkwerking	Beleid, Beheer, APO	Interventie	Totaal
Beleving	Aantal	Aantal	Aantal	Aantal	Aantal	Aantal
Mee eens	5	4	1	1	1	12
Eerder mee eens	0	3	2	1	6	12
Eerder oneens	0	0	2	0	13	15
Oneens	0	0	7	1	7	15
Niet van toepassing	1	1	1	1	0	3
Totaal	6	8	13	4	27	58

Vraag 13. Bij het opvolgen van de procedure en het opstellen van het pv in het kader van een audiovisueel verhoor, ervaar ik ondersteuning vanuit de sociale dienst.

	Sociale dienst	Lokale recherche	Wijkwerking	Beleid, Beheer, APO	Interventie	Totaal
Beleving	Aantal	Aantal	Aantal	Aantal	Aantal	Aantal
Mee eens.	4	5	5	1	10	25
Eerder mee eens.	0	1	3	0	12	16
Eerder oneens.	0	0	1	0	1	2
Oneens	0	0	1	0	0	1
Niet van toepassing	2	2	3	3	4	14
Totaal	6	8	13	4	27	58

Vraag 14. Ik ervaar bij de samenwerking met de leden van de sociale dienst de volgende voordelen:

Sociale dienst

Voordelen	Aantal
Goed team met de nodige kennis en bekwaamheid	2
Kan er met vragen terecht	1
Open voor samenwerking	1
Zeer flexibel	1
Empathisch	1
Veel verantwoordelijkheidszin	1
Goed inzicht	1
Veel specialisme	1

Lokale recherche

Voordelen	Aantal
Zeer gemotiveerd, gedreven	3
Gespecialiseerde kennis	4
Flexibiliteit	1
Goede beschikbaarheid	2
Systeem dossiereigenaars is positief	1
Goede ondersteuning	2
Steeds bereid hulp te bieden	1
Goede werking	1

Dienst Beleid, Beheer en APO

Voordelen	Aantal
Gespecialiseerd personeel	3
Ondersteuning in sociale zaken waar mogelijk	1
Ontlasting van interventiedienst	1
Gedrevenheid, motivatie	2
Gemakkelijk aanspreekbaar	1

Wijkwerking

Voordelen	Aantal
Bieden ondersteuning waar nodig	5
Expertise, kennis en ervaring	7
Aangename omgang, collegialiteit	2
Motivatie, gedrevenheid	2
Dossiereigenaars	1
Kan er steeds terecht	2
Bekwaamheid	1

Interventie

Voordelen	Aantal
Vermindering werkdruk interventie	3
Opvolging sociale dossiers en slachtoffers	5
Aanspreekpunt, is toegankelijk	5
Volgen zaken op en kan er terecht voor informatie hierover	4
Expertise en kennis van zaken	9
Geven nuttige tips en sturen bij in sociale dossiers	2
Bieden ondersteuning, steeds hulpvaardig	11
Collegialiteit	1
Systeem van dossierbeheerders	3
Goed georganiseerde dienst	1
Audiovisueel verhoor	1
Permanente slachtofferbejegening	1
Voeren kantschriften uit	1
Goede kwaliteit van pv op sociaal vlak	1

Vraag 15. Ik ervaar bij de samenwerking met de leden van de sociale dienst de volgende nadelen:

Sociale dienst

Nadelen	Aantal
Soms veel informatie om te verwerken	1
Soms niet de mogelijkheid om de sociale dagpermanentie in te vullen	1

Lokale recherche

Nadelen	Aantal
Medewerkers oefenen dubbele / driedubbele job uit en moeten tijd verdelen	1
Niet 100 % bereikbaar tijdens kantooruren	1

Dienst Beleid, Beheer, APO

Nadelen	Aantal
Neemt veel capaciteiten aan personeel weg	1
Specialisatie VS. corebusiness van politie	1

Wijkwerking

Nadelen	Aantal
Soms niet voldoende beschikbaar (weekend, na half vijf)	3
Nog meer ondersteuning bieden, meldingen overnemen	1
Te veel druk/inmenging van commissaris die instaat voor de sociale dienst	1
Te extreem, niet meer vertrouwd met het huidige 'veldwerk'	1

Interventie

Nadelen	Aantal
Bij bepaalde dossiers mag er strenger/kordater opgetreden worden	1
Voornamelijk aanwezig van 8:00 tot 16:30 uur	3
Niet altijd sociale dagpermanentie aanwezig	1
Sneller inspelen op feiten van IFG: melding al overnemen, ...	1

Vraag 16. Tips of suggesties die ik kan formuleren om de werking van de sociale dienst te verbeteren:

Sociale dienst

Tips / suggesties	Aantal
Beter geordende structuur in de computers	1
Aanwezigheid van een maatschappelijk assistent ter ondersteuning van de dienst en voor doorsijpeling van kennis naar andere medewerkers.	1

Lokale recherche

Tips / Suggesties	Aantal
Meer FTE	1
Altijd iemand aanwezig op de dienst	1

Dienst Beleid, Beheer, APO

Tips / suggesties	Aantal
Sociale dienst uit de burgerij	1

Wijkwerking

Tips / suggesties	Aantal
Directere hulp, sociale dagpermanentie sneller inschakelen	3
Verplichte aanwezigheid van twee medewerkers	1
Doe zo voort!	1
Na de diensturen ook de mogelijkheid om beroep te doen op de sociale dienst	1

Interventie

Tips / suggesties	Aantal
Zeker iedere dag één persoon aanwezig op de dienst	1
Ook ten burele zijn tijdens de plantonuren (tot 19:00)	1
Permanente beschikbaarheid	1
Doe zo voort!	1

