

Is de Belgische politie voldoende servicegericht anno 2018?

In een steeds sneller veranderende samenleving vragen diverse instanties en ook burgers voortdurend meer inzet en aanwezigheid van politie. Daarnaast zorgt de terreurproblematiek ervoor dat de bescherming van politiemensen zelf commissariaten omvormt tot versterkte burchten.

Is de politie in staat dit alles te matchen met de verwachting van de inwoners naar een meer gepersonaliseerde en doorgedreven dienstverlening?

De studiedag *Are you being served?* houdt de politionele dienstverlening tegen het licht!

In de voormiddag wordt ingegaan op enkele algemene thema's zoals: Wat is dienstverlening door politie? Wat verwachten burgers van politie? Wat is een gelijkwaardige dienstverlening? Wat is politiewerk op maat van de burger? Hoe ziet de politie zelf haar dienstverlenende functie?

Kan een rationalisering met bijhorende schaalvergroting de dienstverlening verbeteren of net niet? En hoe garandeert de burgemeester een dienstverlening aan zijn bevolking?

De politionele dienstverlening staat soms onder druk omwille van nieuwe uitdagingen. Hoe gaat men hiermee om in een grootstedelijke context en in tijden van radicalisme en terrorisme? Quid digitalisering? Biedt het digitale tijdperk kansen op betere dienstverlening of net niet?

Op deze studiedag kijken we eveneens over het muurtje hoe andere sectoren de klant centraal stellen in een veranderde dienstverlenende organisatie? Wat kunnen we leren van de klantgerichte aanpak bij Colruyt? En tot slot wat met klantgerichtheid, beleving en kwaliteit?

Door middel van interactieve sessies in de namiddag proberen we concrete handvaten aan te reiken en presenteren we goede praktijken.

Wie de dienstverlening bij de politie nauw aan het hart ligt mag niet ontbreken op deze studiedag. Je krijgt een pak informatie en nieuwe inzichten mee die het servicelevel in Uw organisatie op een (nog) hoger peil kunnen tillen!

## PROGRAMMA

**Dagvoorzitter: Siegfried Mertens, hoofdcommissaris - korpschef Politiezone MINOS**

9u00: **Ontvangst met koffie en thee**

9u30: **Verwelkoming door de dagvoorzitter**

Siegfried Mertens, hoofdcommissaris - korpschef Politiezone MINOS

9u40: **Dienstverlening door de politie: issues en visies**

Jeroen Maesschalck, Gewoon hoogleraar, Leuvens Instituut voor Criminologie (LINC), KU Leuven

10u10: **Fusies/schaalvergroting van lokale politiezones en het effect op hun dienstverlening**

Spreker gevraagd

10u40: **Koffiepauze**

11u10: **Hoe garandeert de burgemeester een dienstverlening aan zijn bevolking? Wat verwacht een burger van een politie en hoe vervat je dit in het beleid?**

Dis Van Berckelaer, Burgemeester van Borsbeek, voorzitter politiecollege en politieraad Politiezone MINOS

11u40: **Dienstverlening vanuit dienstbaarheid**

Jean-Pierre Roelands, Commercieel directeur (op rust) Colruyt, consultant

12u10: **Lunch**

13u15: **Dienstverlening onder druk in tijden van nieuwe uitdagingen en radicalisme in een grootstedelijk gebied**

Theo Van Gasse, Commissaris, Politiezone Brussel-Noord

13u45: **Dienstverlening in het digitale tijdperk**

Maarten Torfs, Directeur ICT, Politiezone Antwerpen

14u15: **Koffiepauze**

14u45: **Oog voor de klant: hoe gaat men in tijden van fusie en rationalisering om met dienstverlening?**

Marc Verpoort, Directeur Human Resources, AZ Groeninge

15u15: **"Als service beleving wordt: wat we kunnen leren van Mickey"**

Tom Vandooren, Zaakvoerder, Quest-it

15u45: **Conclusies en afsluiting door de dagvoorzitter**

16u00: **Netwerkdruk**

## LOCATIE

### CULTUREEL CENTRUM 'TER VESTEN' BEVEREN

Gravenplein 2, 9120 Beveren

### Bereikbaarheid

Trein: lijn Antwerpen-Gent (halte Beveren-Waas). Het centrum ligt op 10 minuten wandelen.  
Bus: De Lijn nrs. 81 tot 85 vanuit Antwerpen en Sint-Niklaas en Belbus 280 Beveren-Kruibeke.  
Fiets of wagen: via N70, ruime gratis parkeergelegenheid op parking Centrum.

## PRAKTISCHE INLICHTINGEN

**DOELGROEPEN** Leden van de lokale politie en van de federale politie, beleidsmakers (Burgemeesters, Gouverneurs, parlementsleden, beleidsmakers Justitie: leden van het college van Procureurs-generaal, Procureurs des Konings, e.a. leden parket), academici, studenten, private instellingen,...

**WERKGROEP** Deze studiedag is een initiatief van de studielijn 'lokale politie' van het CPS.  
Werkgroep: Isabel Verwee (pilot), Sofie De Kimpe, Theo Van Gasse, Eddy Van Daele, John Van Acker, Bart Schatteman, Leo Mares, Antoinette Verhage, Siegfried Mertens, Kris Depovere, Tom Broekaert, Nathalie Roegiers

**ACCREDITATIE** Politimedewerkers: Deze studiedag zal erkend worden als voortgezette baremische vorming.

## PRIJS EN INSCHRIJVING

Prijs: **De normale deelnameprijs** bedraagt 125 € per deelnemer. In de inschrijving zijn de kosten van de walking lunch de koffiepauzes, de publicatie, de documentatiemap en de netwerkdruk inbegrepen.

Inschrijvingen met korting:

**Structurele partners van het CPS** krijgen 10% korting op de inschrijvingsprijs. Het volstaat hiervoor aan te klikken dat u structureel partner bent bij de online inschrijving.

**Individuele voltijdse onbezoldigde studenten:** 30 € per persoon, groepen studenten 25 € per persoon.

Publicatie:

Het **Cahier Politiestudies nr. 46 'Dienstverlening door de politie'** (Eds. Lodewijk Gunther Moor (pilot), Jan Terpstra, Tom van den Broeck, Antoinette Verhage) is inbegrepen in de deelnameprijs. De deelnemers zullen deze publicatie op het einde van de studiedag ontvangen.

Betaling: Betaling gebeurt **na ontvangst van een factuur die via email wordt verstuurd (tenzij anders gevraagd)**. Geef indien nodig het correcte emailadres op waarop u de factuur wenst te ontvangen. Kosteloos annuleren kan tot uiterlijk 3 dagen voor de studiedag. Bij verhindering kan een vervanger uw plaats innemen, mits u dit uiterlijk 2 dagen voor de studiedag doorgeeft. Indien vervanging of verhindering niet tijdig wordt doorgegeven, bent u het volledige inschrijfgeld verschuldigd.

**Inschrijving** : online via de website van het CPS: [www.policingandsecurity.be/vrij.cfm?Id=400](http://www.policingandsecurity.be/vrij.cfm?Id=400).