

DE ZONE FAMENNE-ARDENNE EVALUEERT ZICHZELF



# OP WEG NAAR EEN GEMEENSCHAPPELIJKE DROOM

**S**inds 2006 heeft de politiezone Famenne-Ardenne een ambitieus project opgestart om in de zone naar excellente politiezorg te streven door een proces van continue verbetering op te starten ten voordele van alle betrokkenen. De eerste fase, de zelfevaluatie, is nu afgerond. Het leek ons interessant om zo'n werk van interne en externe samenwerking voor te stellen. Sterke punten, zwakke punten: elkaar beter kennen is meer vooruitgang boeken!

.....  
*Tekst Christel Vanmullen*  
*Fotografie Jos Balcaen*  
.....

MARCHE-EN-FAMENNE – Eerst en vooral: wat verstaan we onder: 'continu verbeteringsproces door een goede dienstverlening'? De ministeriële omzendbrieven CPI en CP2 van 27 mei 2003 en 3 november 2004 verzoeken de verschillende componenten van de geïntegreerde politie om de werking van hun organisatie te verbeteren ten bate van de begunstigen van de diensten die ze verlenen.

De EFQM-methodologie (European Foundation for Quality Management – Europese Stichting voor Kwaliteitsmanagement), die sinds kort wordt toegepast in de openbare sector, heeft als doel de werking van een organisatie te verbeteren om performanter te worden, of met andere woorden, haar dienstverlening te verbeteren. Hoe kan dit worden bereikt? Door voortdurend en gelijktijdig aandacht te hebben voor de ontwikkeling, de evolutie en de groei, draagt de optimale bedrijfsvoering bij tot de doeltreffendheid en relevantie van de organisatie.

Een optimale bedrijfsvoering betekent ook dat er voortdurend en gelijktijdig aandacht moet worden geschonken aan alle aspecten van management, en dat onder andere dankzij de PDCA-cyclus (Plan Do Check Act) van Edward Deming (lees kaderstuk op p. 30).

Een organisatie in ontwikkeling deinst er niet voor terug om haar kwetsbaarheid te tonen. Ze aanvaardt dat er fouten kunnen worden begaan. Ze trekt er lessen uit, ze leert. Het leerproces vindt zowel binnen de organisatie, de ploeg of de sectie als bij het individu plaats. Dat houdt onvermijdelijk langetermijnspanningen in.

Deze werkmethode, die enigszins werd aangepast aan de specifieke kenmerken van de Belgische politie, wordt sindsdien gebruikt door verschillende politiezones en door federale politiediensten in het land, met overtuigende resultaten.

Het voordeel van zelfevaluatie is dat het kwaliteitsstreven 'officieel wordt bekrachtigd' voor alle medewerkers. Ze worden ook bewustgemaakt van het belang om zich in te zetten in deze richting, ze worden aangemoedigd om actief deel te nemen aan dit project en werken reeds aan de ontzuiling van de diensten via de uitwisselingen.

Dat is precies waar de zone Famenne-Ardenne in geslaagd is, met de medewerking van haar personeel.

### Transparantie en coherentie

Ter verwezenlijking van dit ambitieuze project om te streven naar excellente politiezorg in de zone, hebben korpschef Jean-Marie Stockmans (op pensioen sinds 1 juli 2008) en commissaris Laurent Halleux, vertegenwoordiger van de coördinatie- en steundirectie (CSD) van het arrondissement Marche-en-Famenne, ontmoetingen gehad met alle personeelsleden verdeeld over 12 gemeenten: Durbuy, Erezée, Gouvy, Hotton, Houffalize, Manhay, Marche-en-Famenne, Nassogne, Rendoux, La Roche-en-Ardenne, Tenneville, Vielsalm.

Om de transparantie van dit initiatief te verzekeren, werden ook de externe partners (burgemeesters, gerechtelijk directeur, korpschefs van de naburige zones, provinciegouverneur, ...) ingelicht over de actie.

Zoals Marcel Guissard, adjunct van de korpschef en verantwoordelijke van het project zelfevaluatie, benadrukt: "We kunnen nooit genoeg informeren en communiceren. We moeten vulgariseren, de begrippen verduidelijken. Het is belangrijk om een samenhangende boodschap te hebben, om een filosofie na te streven die onze dagelijkse werking stuurt."

Een goede communicatie werpt inderdaad vruchten af, aangezien de zoektocht naar vrijwilligers om studiegroepen over zelfevaluatie van de zone te vormen, succesvol



“ Marcel Guissard

Het is belangrijk om een filosofie na te streven die onze dagelijkse werking stuurt

## ZE GEVEN ONS HUN MENING

We hebben gepeild naar de mening van enkele personen die voor de zelfevaluatie van de zone deel uitmaakten van een studiegroep. Hun verdict.

■ Marina Ledoux, administratief bediende bij de dienst logistiek beheer, werkt sinds 2002 in de zone:

"Aanvankelijk stond ik vrij negatief tegenover mijn deelname aan één van die groepen. Ik vond dat ik daardoor tijd verloor om mijn dagelijkse taken uit te voeren en ik had ook twijfels bij het resultaat van die vergaderingen en bij het gevolg dat eraan zou worden gegeven. In de loop van de samenkomsten ben ik van mening veranderd. Het was de eerste keer dat er echte communicatie was met de personeelsleden, ongeacht de graad en functie. Vooroordelen verdwenen als sneeuw voor de zon. We beseften dat iedereen wel met een of andere moeilijkheid te kampen had. Door daarover te praten, door uitleg te geven én te krijgen, begrijp je dat. Je leert zo het standpunt van anderen in te zien. Nu komt het erop aan de verbeterpunten te concretiseren in de volgende fase. Maar iedereen moet gemotiveerd blijven!"

■ Philippe Vansteelandt, in dienst sinds 1996, hoofdinspecteur, adjunct van de postchef van Nassogne en werkzaam bij de interventiedienst:

"Het is altijd zeer interessant om z'n steentje bij te dragen. Ook al functioneert de politiezone in het algemeen goed, toch zijn er altijd zaken voor verbetering vatbaar. Men moet er zich van meet af aan echter van bewust zijn dat deelname aan een dergelijke 'onderneming' tijd vraagt, het duurt lang en de gewone werklast blijft dezelfde of verhoogt zelfs. Maar deze oefening is zeker de moeite waarde, ook al duurt het verschillende jaren om tot de gewenste verbetering te komen."

■ Olivier Bouchat, inspecteur te Hotton, werkt sinds september 2006 bij de interventiedienst:

"De zorg om continue verbetering van de politiezone is zeer interessant. Het is een principe waar ik niet tegen ben. Toch worden woorden gebruikt die zeer zwaar en zelfs onverteerbaar zijn, zoals output, input, of benchmarking. Het zijn termen uit de privésector die niet altijd goed zijn aangepast aan de openbare sector. Een vereenvoudiging van het taalgebruik zou zeker welkom zijn. Hoewel de opmerkingen anoniem blijven, is het voor sommigen niet altijd gemakkelijk om zich zonder terughoudendheid te uiten tegenover de leiding."



Zelfevaluatie is de start van een verbeteringsproces, zoals de aanspreekbaarheid van de fietspatrouilles verhogen of nog de kwaliteit van de pv's verkeer verbeteren om zo de Algemene nationale gegevensbank beter te bevoorraden.

...  
was. "Er waren ruim voldoende kandidaten. Om een diagnose te kunnen stellen van de huidige situatie en de aandacht te vestigen op verbeterpunten, moeten de groepen in de eerste plaats representatief zijn voor gans het personeel (operationelen, CALog, geografische verscheidenheid, graden, functies, geslacht)."

De doorlichting van de politiezone vond plaats in de eerste zes maanden van 2007; de sterke punten en vooral de verbeterpunten kwamen aan het licht. "Er is eigenlijk weinig nieuws onder de zon", verklaart Julie Renard, directrice personeel

en materiële middelen. "Het grote verschil is dat de zwakke punten nu zwart op wit bevestigd zijn door de personeelsleden. Dat nodigt uit tot actie."

Nu begint een tweede fase waarin een timing van de acties wordt vastgelegd, afhankelijk van de prioriteiten die door de zelfevaluatiegroepen werden vastgesteld. De prioriteiten zijn in vier groepen verdeeld: interne communicatie, externe communicatie, competentie management en beheer van het materiaal.

"Het was verstandig om de eerste fase in 2007 uit te voeren," aldus Marcel

Guissard, "want zodra die fase was beëindigd, konden we de wensen van het personeel concretiseren door ze op te nemen in het zonaal veiligheidsplan 2009-2012. Op die manier is het beleid het resultaat van een compromis waarbij ook het personeel van de zone zijn/haar stem kon laten horen. Er is dus geen sprake meer van de wens van één enkele chef, maar van een gemeenschappelijke droom." ■

Meer info: Infodoc 132 van januari/februari 2007 en Infodoc 134 van april 2007.

@ [www.policefamenne-ardenne.be](http://www.policefamenne-ardenne.be)

## ÉÉN METHODE, VIER LETTERS: PDCA

Eén van de grondprincipes van kwaliteit en excellente politiezorg is preventie en permanente verbetering. Dat betekent dat kwaliteit een project zonder einde is om de verbeterpunten zo snel mogelijk te ontdekken.

Kwaliteit is een proces van corrigerende en preventieve acties, genaamd Demingcirkel of PDCA-model. De cirkel is ingedeeld in vier delen (of vier fasen). Elk kwart van de cirkel staat voor een belangrijke fase die niet mag worden weggelaten:

- Plan (plannen): de vooropgestelde doelstellingen worden omschreven en de uitvoering van acties wordt gepland;
- Do (doen): de geplande acties worden uitgevoerd;
- Check (controleren): in deze fase wordt nagegaan of de geplande activiteiten zijn uitgevoerd en waarom ze eventueel niet werden uitgevoerd en wat moet worden gedaan om ze te

verwezenlijken. In deze fase zijn corrigerende acties mogelijk en kan ook worden beoordeeld of er vooruitgang is geboekt;

- Act (handelen): afhankelijk van de resultaten van de vorige fase moeten preventieve en corrigerende maatregelen worden genomen.

Zo is de cirkel rond. De nauwgezette opvolging van indicatoren kan dit bevestigen. De informatie die in deze fase is verzameld, vormt een bron van inspiratie en zal een impuls geven aan de projectleiders.

Tijdens deze denkoefening zullen de doelstellingen in het kwaliteitsbeleid worden herbekeken in het licht van de resultaten van de Demingcirkel.

Zo ontstaat dan een andere Demingcirkel ... ■