

Service design en politieel onthaal – een korte beschrijving van de restyling van onthaalpunten binnen lokale politie Antwerpen

De bestuurlijke overheid stelde zich terecht de vraag in hoeverre politie zelf een verschil kan maken in de tevredenheid door actief in te spelen op haar contacten met de bevolking. Met andere woorden: kan politie zelf initiatieven nemen om de perceptie over politie positief te beïnvloeden? Om hierop een antwoord te kunnen geven, werd een eigen analyse uitgevoerd op de ruwe dataset van de veiligheidsmonitor van Antwerpen. De gegevens van de periode tussen 2000 en 2006 werden hiertoe aangewend.

De resultaten van deze analyse waren bijzonder interessant. Ten eerste blijkt dat de Antwerpenaren alle taken die politie uitvoert erg belangrijk vinden. Bovendien vinden ze dat de politie die taken over het algemeen goed uitvoert, onafhankelijk van het feit of er effectief contact was geweest tussen de Lokale Politie Antwerpen en de burger. Als het echter gaat om specifiek benoembare taken als het bestrijden van overlast of het ophelderen van woninginbraken, dan blijkt de mening van de Antwerpenaar genuanceerder.

Wanneer er echter wel contact is geweest tussen de burger en de Lokale Politie en werd het (laatste) contact met politie als 'goed' beoordeeld, dan was ook de algemene tevredenheid over het functioneren van politie groter. Omgekeerd gold hetzelfde: een slecht (laatste) contact zorgde voor een negatieve perceptie van de algemene werking. Met deze resultaten werd de hypothese bevestigd dat de tevredenheid over het contact met de politie heeft een sterk effect op de algemene perceptie van politiewerking. Elk contact¹ met de bevolking geeft dus een effectieve kans op verbetering van de perceptie over het functioneren. Omgekeerd betekent dit ook een effectief risico op verslechtering van deze perceptie.

Tevredenheid en imago zijn onlosmakelijk met elkaar verbonden. Willen we met andere woorden het imago van politie verbeteren, dan moeten we

investeren in positieve contacten tussen de politie en de burger.

In wat volgt ga ik verder in op één van de concrete realisaties binnen het programma onthaal: de restyling van onze politiekantoren.

Een kwalitatieve analyse van de bezoeken aan een politiekantoor geeft aan dat de vragen divers zijn. Elke poging om duidelijk te beschrijven waarvoor bezoekers zich tot politie richten, is tot nog toe onvolledig gebleken.

Om te kunnen inschatten wat voor al onze bezoekers belangrijk is, werd van september tot en met december 2008 een tevredenheidsonderzoek² uitgevoerd. In totaal werden bijna 5000 klanten gecontacteerd. 1533 namen uiteindelijk deel aan het onderzoek, waarvan 695 telefonisch en 838 schriftelijk. Naast enkele strategisch bepaalde doelstellingen, bood dit onderzoek een aantal ankerpunten om de filosofie van een goede dienstverlening verder uit te werken. Want zelfs met een algemene topscore van 93% tevredenheid, vonden we concrete knelpunten en elementen die voor verbetering vatbaar waren.

Uit dit onderzoek onthouden we volgende hoofdzaken :

- bezoekers willen privacy;
- bezoekers willen een professionele behandeling van hun dossier;
- de attitude van de onthaalmedewerker zelf heeft de grootste impact op de tevredenheidsscore.

Bijkomende onderzoeken³ hebben onze beeldvorming aangescherpt. Het onthaal in haar totaliteit moet zowel het menselijke aspect als het ruimtelijke / technische aspect benaderen.

Het engagement van het bestuursakkoord houdt in Antwerpen eigenlijk twee verschillende trajecten in die onderling afgestemd moeten worden. Enerzijds is er de oefening om politie onder te brengen in gebouwen die zichtbaar en toegankelijk zijn en voldoen aan de eisen van de moderne politie-

¹ Onder (laatste) contact worden zowel positieve als negatieve contactmomenten verstaan: aangiftes van een misdrijf, boetes, informatievragen, enz.

² Onderzoek uitgevoerd door Significant, Leuven.

³ Aanvullend aan dit tevredenheidsonderzoek, heeft politie Antwerpen in samenwerking met een extern bedrijf, TA en C, bestudeerd in hoeverre onze diensten telefonisch bereikbaar waren en zijn. Ook deze resultaten zijn essentieel voor de globale aanpak van ons onthaal. Onthaal is voor politie Antwerpen immers niet enkel het fysiek onthaal maar ook het telefonisch en digitaal onthaal.

organisatie. Anderzijds moet de dienstverlening afgestemd worden op de noden en behoeften van onze klanten, en die zijn talrijk en veeleisend.

Op 25 juni 2007 mandateert de gemeenteraad de Vlaamse bouwmeester om een procedure 'open oproep tot kandidaatstelling' te starten met het oog op de aanstelling van een ontwerper. Op 19 december 2008 gunt het college van burgemeester en schepenen de opdracht aan het Antwerpse architectenbureau B – architecten. Op haar website⁴ stelt de vereniging voor steden en gemeenten dat 'service design een methode is om de kwaliteit van uw dienstverlening te verbeteren. Deze verbeteringen richten zich zowel naar de burgers als naar de medewerkers van uw organisatie'.

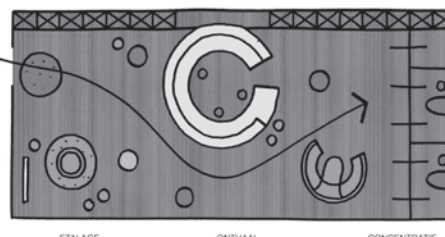
Design is dus veel meer dan een esthetische ingreep. Het is een krachtig instrument waarmee bepaald wordt hoe het bedrijf en haar producten ervaren worden bij uw publiek. Design is een wezenlijk onderdeel van de bedrijfsvoering en is onder andere terug te vinden in de communicatiestrategie, productontwikkeling en architectuur.

Het meest zichtbare resultaat – de nieuwe kantoren

Een openbare dienst die continu ter beschikking staat van zijn klanten, is het zichzelf en haar klanten verplicht doordacht te werk te gaan. En ook al heeft politie een monopoliepositie, dit ontlast haar niet van deze maatschappelijke verantwoordelijkheid! Politiekantoren moeten open huizen worden waar iedereen welkom is. Politiegebouwen moeten de gezelligheid en klantgerichtheid uitstralen van een internationale winkelketen. Maar dit moest tegelijkertijd gerijmd worden met het veiligheidsgevoel van de medewerkers die in dit open concept moeten werken.

Vertrekkende van het mission statement⁵ van lokale politie Antwerpen, aangevuld met de eigen perceptie en observaties, werd door de B – architecten een generiek model voorgesteld.

Het generisch plan toont aan hoe het onthaal in drie duidelijk te onderscheiden zones wordt ingericht: de etalage, het onthaal en de concentratiezone.



De etalagezone

De etalage is de zone die onmiddellijk in verbinding staat met de publieke ruimte. Een grote vitrine garandeert de openheid tussen de straat en het onthaal. In de etalage staat een billboard met wisselende campagnebeelden. Zij dienen als uithangbord voor de verschillende onthalen van de politie. Er kunnen verschillende campagnebeelden getoond worden, centraal gestuurd vanuit de directie communicatie.

Op de meest zichtbare plaats bevindt zich in de kastenwand de 'shop'. Hier bevinden zich de folders, stadsplannen of merchandising die verspreid of verkocht kunnen worden.

Achter het billboard staat een groot ziteiland met centraal een hogere kern dat het nodige comfort biedt tijdens het wachten. Door de opstelling zijn de wachtenden niet naar elkaar gekeerd. Kleine mobiele zitelementen kunnen bijgeschoven worden. In deze eerste ruimte houden we met andere woorden rekening met het open en uniform karakter dat we willen uitstralen, alsook met het comfort en privacy van de klant en het proactief communiceren of aanbieden van producten.

De onthaalzone

Centraal in de ruimte staat een ruime onthaalbalie. Hier kunnen bezoekers terecht voor de snelle contacten (korte interacties zoals informatievragen, doorverwijzing, afspraak, ...).

In deze zone staan enkele informatiezuilen.

Naast de centrale balie en de informatiezuilen bevinden er zich enkele extra consultplekken. De stabalies, zoals ze ook wel genoemd worden, laten toe om via digitale weg diverse producten aan

⁴ <http://www.vvsg.be/servicedesign/Pages/default.aspx>

⁵ Wij willen een uniforme, dynamische en kleurrijke politiedienst door competent, actiegericht en open te handelen zodat we als dienstverlenend team optimaal co – producent zijn van en voor veiligheid op maat van 'A'.

te bieden (informatie, aanvraag verschillende documenten, stadsplan, ...).

De concentratiezone

Achteraan in de ruimte bevinden zich de individuele gesprekshoeken. De halfopen en volledig gesloten gesprekshoeken komen tegemoet aan de terechte eis van onze klanten om in alle privacy hun verhaal te doen.

Infozuil

In de ruimte bevinden zich verplaatsbare infozuilen. Deze 'plakpalen' worden geschilderd met magnetische verf zodat affiches makkelijk opgehangen kunnen worden. Enkel affiches voorzien van de officiële logo's van hetzij politie hetzij stad Antwerpen worden toegelaten.

Consultplek

Zuilen van 1,20 meter hoog zijn actieve consultplekken. Onthaalmedewerkers kunnen er, rechtstaande met klanten, documenten overlopen, invullen of aanvragen. De stabalies zijn tevens het digitaal loket.

Onthaalbalie

Centraal in de ruimte bevindt zich de onthaalbalie. De grootte ervan is afhankelijk van de grootte van het onthaal. De balie biedt ruimte voor minimum drie onthaalmedewerkers. Door de centrale opstelling en de ronde vorm hebben de baliemedewerkers een uitstekend overzicht over de publieke onthaalruimte. Boven de balie hangt een volume met dezelfde vorm dat de balie accentueert in de ruimte en in indirect verlichting voorziet.

Een gedeelte van de balie wordt op een hoogte van 92 cm voorzien, zodat ook andersvaliden zonder problemen kunnen geholpen worden.

Kastenwand

Tegen minstens één wand van de ruimte bevindt zich een verdiepingshoge doorlopende kastenwand. Deze kastenwand bevat naast commerciële ruimtes ook ondersteunende functies zoals berging voor dossiers, documenten, printers, faxen ...

De shop is een deel van de kastenwand waar verticale en horizontale presentatie mogelijk is. Verder biedt deze zone een helder overzicht van folders en informatie van de lokale politie of de stad.

Gesprekshoek

De gesprekshoeken zijn units waar een onthaalmedewerker discreet overleg kan plegen met een klant. Door de hoogte van deze plek zijn de gebruikers ervan niet zichtbaar voor derden en verlopen de gesprekken met de nodige discretie. De tafel is uitgerust met technische voorzieningen voor pc's of andere apparatuur.

Naast de halfopen gesprekshoeken, zijn er in elk kantoor diverse gesloten gesprekshoeken die geluids dicht zijn.

Discrete inbouw van camera's en alarmknoppen, komen ten goede aan de veiligheidsverzoeken van de medewerkers.

Materialisatie

Er werd gekozen voor onderhoudsvriendelijke, slijtvaste en beproefde materialen zodat een probleemloos intensief gebruik gegarandeerd kan worden. Door deze materialen toe te passen met verschillende texturen versterkt de belevingswaarde bij de gebruiker en de bezoeker.

Besluit

Service design en politieel onthaal gaan zeker samen. Meer nog, een goed doordacht onthaalconcept dat zowel tegemoet komt aan de verwachtingen van de bezoekers als rekening houdt met de verzoeken van de eigen medewerkers, is essentieel en draagt fundamenteel bij tot het intensifiëren van positieve contacten.

Goede contacten in een omgeving die aangepast is aan de moderne organisatie die we willen zijn, beïnvloeden de beeldvorming over politie ten gunste. Een goed beeld over politie wakkert het vertrouwen aan en net daarom draait gemeenschapsgerichte politiezorg.

Kortom, investeren in een goed onthaal is investeren in gemeenschapsgerichte politiezorg.

Het eerste nieuwe onthaalkantoor werd eind December 2010 opgeleverd en is te bezichtigen in de Handelsstraat te 2060 Antwerpen. De komende maanden komen er nog vier kantoren bij. De andere zullen de komende jaren opgeleverd worden.

HC Peter Muysshondt*

* HC Lokale Politie Antwerpen