

Programma Dienstverlening

Gesprek [10.2.e] en [10.2.e], 5 oktober 2015

Doel programma: bereiken grotere klanttevredenheid door verbetering dienstverlening.

Onderzoeken hoe dienstverlening nu door burgers wordt ervaren d.m.v. Politiemonitor. Politiemonitor is ontwikkeld door [10.2.e] (extern) incl. onderzoeksmethodiek en opleiding in analyse. Samengewerkt met TC's. Onderzoek op teamniveau, geeft gezamenlijk landelijk beeld. Beheer bij Politieacademie (afd. Onderzoek); uitvoering door Korpscontrol (overleg [10.2.e]). Toezicht door kernteam, voorzitter [10.2.e] (plv van [10.2.e] in Programma Dienstverlening). Onderzoeksitems Politiemonitor:

- meldingen (is gestart)
- aangiftes (in ontwikkeling)
- klachten (pm)

Opzet Programma Dienstverlening:

- per eenheid een 1e verantwoordelijke Dit is de landelijkreferent dienstverlening.
- Per eenheid totaal drie projectleiders: slachtofferzorg, dienstverlening algemeen, afhandeling meldingen.
- Er zitten namens de ook medewerkers in de werkgroep Kwaliteit en Monitoring.

Gemeld dat we in januari 2016 klachtenconferentie organiseren. Verzoek van de programmamanager Dienstverlening is daarvoor de referenten en projectleiders uit te nodigen. Ook melding gemaakt van BZK-programma "Prettig Contact met de Overheid".

7 oktober 2015

[10.2.e]
Korpsstaf – VIK.