



## PERSBERICHT

Geraardsbergen, 29 juni 2021

### Politie Geraardsbergen/Lierde start met 'Onthaal op afspraak'!

Het werken op afspraak voor niet-dringende aangiften is niet nieuw en krijgt steeds meer ingang in de Vlaamse politiezones. Ook politie Geraardsbergen/Lierde ziet hierin heel wat voordelen en zal daarom vanaf 1 juli 2021 (gedeeltelijk) werken met een afspraaksysteem.

Om de kwaliteit en de dienstverlening van het onthaal in beide commissariaten van de politiezone Geraardsbergen/Lierde te verbeteren, zal het onthaal vanaf 1 juli 2021 worden geoptimaliseerd. De openingsuren worden aangepast en er zal (deels) worden gewerkt op afspraak. De politiezone realiseert het vernieuwde onthaal aan de hand van een performant agendaplatform, waarbij de burger zich via het internet op een gebruiksvriendelijke manier kan aanmelden om een afspraak te maken.

### Waarom onthaal op afspraak voor niet-dringende aangiften?

Bij aangiften op afspraak behoren wachttijden aan het onthaal tot het verleden. De burger verliest dus geen tijd meer met aanschuiven. Daarbij komt nog dat hij op voorhand informatie krijgt over welke documenten moeten meegebracht worden. Wanneer - op basis van de bijkomende informatie bij de afspraak - duidelijk is dat de burger bij een andere dienst dan de politie moet zijn, wordt hij opgebeld om dit te melden. Hierdoor worden meerdere verplaatsingen naar het politiekantoor vermeden. Voor elke afspraak wordt telkens voldoende tijd voorzien, zodat de bezoeker zijn volledige verhaal in alle rust kan doen. De politiemedewerker komt bovendien goed voorbereid naar het gesprek, waardoor de kwaliteit van de informatieverstrekking verhoogd wordt.

In alle gevallen gaat het om aangiften en klachten die niet dringend zijn en waarvoor de politie niet ter plaatse hoeft te komen. Moet de politie dringend actie ondernemen of zijn vaststellingen ter plaatse nodig, dan moet men nog steeds 112 of 101 bellen.

### Onthaal op maat van de bevolking en de organisatie

Nieuw directeur Interventie en Onthaal, commissaris Jelke Meuleman, ziet niets dan voordelen in de nieuwe werkwijze. *"We gaan voor een combinatie van vrij onthaal en aangifte op afspraak en dit 7/7d tussen 08u00 en 20u00. Onze politiezone wil hiermee duidelijk stellen dat we blijven ten dienste staan van de burger en dat de deur letterlijk en figuurlijk opengaat wanneer men zich bij de politie aandient. Anderzijds impliceert het dat er voor de onthaalbediendes en -inspecteurs tijd vrijkomt voor andere operationele zaken, wat maakt dat we hen kunnen heroriënteren en onze inspecteurs meer kunnen inzetten op het terrein. We willen een onthaal op maat, zowel voor de bezoekers als voor de medewerkers. We willen continu verbeteren en ons aanpassen aan de maatschappelijke tendensen."*

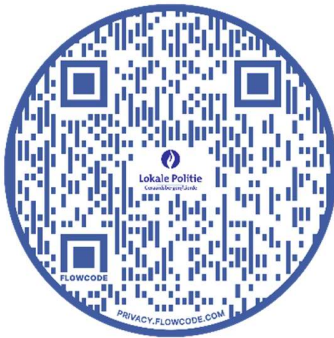
### Digitaal loket voor inwoners van Lierde

Aangezien de politiepost in Lierde beperkt open is, zal ook gestart worden met een digitaal loket (kiosk), waar burgers aangifte kunnen doen van kleine misdrijven op het moment dat de politiepost gesloten is. Dit digitaal loket zal geplaatst worden in de inkomsthal van het gemeentehuis en toegankelijk zijn tijdens



de openingsuren van het gemeentehuis. Mensen die het moeilijk hebben met het loket zullen bijstand krijgen van de onthalers van de gemeentelijke diensten.

### Hoe een afspraak maken?



Het werken op afspraak zal starten op 01/07/21, maar nu reeds kan een afspraak worden gemaakt via de website [www.politie.be/5428](http://www.politie.be/5428). Nog makkelijker is het scannen van de QR-code (zie foto) die je onmiddellijk naar het agendaplatform brengt. Beschikt de burger niet over een computer, dan kan de afspraak telefonisch worden gemaakt bij de onthaalbediende (054/430 430).

Bij de opstart en de uitwerking van het onthaalproject werd ook rekening gehouden met de visie en opmerkingen van burgemeester De Padt (G'bergen) en burgemeester Soetens (Lierde). Beide burgemeesters zijn tevreden dat het korps koos voor deze nieuwe werkwijze, waarbij de dienstverlenende ingesteldheid steeds voorop werd gesteld.

*“Onthaal op afspraak loont: je krijgt voorrang, wordt sneller geholpen én meteen door de juiste persoon. Toch vonden we het ook belangrijk dat er op bepaalde tijdstippen nog steeds vrije toegang mogelijk is voor burgers die toevallig in de buurt zijn (marktdag, avondopening stads- of gemeentebestuur) of moeilijkheden hebben met het online maken van een afspraak. Ten slotte winnen de inspecteurs zelf ook tijd, waardoor er in de toekomst nog meer #beterblauw op straat zal zijn!”* klinkt het.