

In eerste instantie wil ik als burgemeester meegeven dat het onaanvaardbaar is dat mensen omwille van hun uiterlijk het slachtoffer zijn van fysisch geweld. Ik veroordeel dit ten stelligste en ik hoop dat de dader(s) gevonden opgepakt wordt en er een passend gevolg door wordt gegeven door gerechtelijke overheid.

Nadat ik in kennis gesteld werd heb ik onmiddellijk contact opgenomen met de korpschef om na te gaan wat er gebeurd is en wat er mogelijks fout gelopen is bij de aangifte in ons politiekantoor.

Inmiddels hebben we de feiten besproken in het bijzijn van de commissarissen.

Op zaterdag kwamen een vrouw en man het commissariaat binnen iets voor half een. Daar zij zich uitdrukten in het Frans werden zij te woord gestaan in het Frans door onze onthaalbediende.

De man legt aan de administratieve onthaalmedewerkster uit dat mevrouw vrijdagmiddag een dispuut heeft gehad met een persoon aan Albert Heijn te Ninove. Aangezien alle onthaalmedewerkers op dit ogenblik bezet waren werd haar voorgesteld een afspraak te maken.

Omwille van de COVID veiligheidsmaatregelen, maar vooral om de nodige tijd te kunnen besteden aan aangiftes en klachten en kwaliteit te kunnen bieden, werkt het onthaal van de PZ Ninove reeds een jaar op afspraak, zoals talrijke andere politiezones. Uit een permanente tevredenheidsenquête bij onze klanten blijkt daarvoor een tevredenheidsgraad van 90%.

Aangezien de aangifte pas de dag na de feiten gebeurde op het commissariaat en er geen interventie gevraagd was op het ogenblik zelf, hebben de medewerkers de evaluatie gemaakt dat er geen hoogdringendheid was en kwaliteit van de afhandeling belangrijker was.

Omdat de heer aandrang heeft de onthaalbediende er een operationele medewerker bijgehaald, die het verhaal, eveneens in het Frans, aanhoorde.

Uit het eerste relaas konden de medewerkers de ernst van de feiten, zoals ze nu geschetst worden in de Franstalige pers niet achterhalen. Uit politionele reflex werd onmiddellijk gevraagd aan mevrouw of er camerabeelden aanwezig waren bij Albert Heijn die naar de dader konden leiden. Zij kon aangeven dat ze hier zelf al navraag naar deed en dat er geen beelden beschikbaar zijn.

Net omdat de feiten ernstig genomen worden hebben onze medewerkers erover gewaakt geen procedurefouten (taalwetten) te maken en aangeraden terug te komen vergezeld van een tolk. Het laten noteren van een eigen verklaring laat immers niet toe om gericht te verhoren.

Aangezien de ervaring leert dat vaststellingen van verwondingen het best zo snel mogelijk worden gedaan, om discussies over oorzakelijk verband te vermijden, werd aangeraden eerst de verwondingen te laten vaststellen door een arts, zodat het medisch attest bij het aanvankelijk proces-verbaal en bijhorend verhoor konden gevoegd worden.

Ook de operationele medewerker stelde aan mevrouw in het Frans voor een afspraak te maken waarbij ze zich samen met een tolk en met een medisch attest kon aanbieden op ons commissariaat om haar klacht te noteren. Op dit ogenblik gaf mevrouw aan Nederlands te praten. Hierop nam de medewerker zijn woorden terug en werd haar duidelijk gezegd dat ze dan uiteraard zelf, op afspraak, haar verklaring, zonder tolk, bij ons kon afleggen.

Alle medewerkers waren op dit ogenblik bezet, inclusief de operationele medewerker die erbij gehaald is om haar te woord te staan. Aangezien mevrouw dan toch moest terugkomen werd haar meteen aangeraden een medisch attest mee te brengen aangaande haar verwondingen.

Op geen enkel ogenblik werd melding gemaakt van het feit dat een voertuig op haar zou zijn ingereden. De richtlijnen in onze politiezone zijn dat, bij zwaarwichtige feiten, onmiddellijk akte genomen wordt van de feiten, desnoods door het terugroepen van een interventieploeg.

Na het deel van het gesprek in het Nederlands heeft mevrouw echter, samen met haar vader, het politiehuis verlaten, zonder zich kenbaar te maken.

Inmiddels hebben wij het aanvankelijk proces-verbaal opgevraagd en ontvangen en werden ambtshalve reeds opzoeken gestart op basis van haar verklaring.

Wij betreuren dergelijk misverstand aangezien onze bekommernis juist is om de kwaliteit van ons onthaal voortdurend te verbeteren. Om die reden wensen wij ook mevrouw uit te nodigen voor een gesprek met de korpschef en de leidinggevenden van ons onthaal om op basis van haar perceptie van dat onthaal lessen te kunnen trekken en het niveau van dienstverlening nog te verbeteren.

De kwaliteit van het politieonthaal in Ninove is immers een top prioriteit van zowel de politie als de burgemeester.

De bestuurlijke overheid hecht heel veel belang aan een gelijkwaardige behandeling van elke burger, ongeacht de etnische achtergrond, nationaliteit, sociale klasse, godsdienst, opvattingen, sekse, taal, genderidentiteit of leeftijd.