

Dienstverleningsconcept Nationale Politie

mei 2012 / Versie 1.5

J. Biemolt

A. Doeser

A.G. Glorioso

H.M. Hoogebeen

J. Oost

O. Wansink

Status: **Definitief**

Inhoudsopgave

Inleiding	3
1. Dienstverlening in perspectief	5
2. Diensten en kanalen	10
3. Uitgangspunten	13
4. Randvoorwaarden	16

Versie	Datum	Wijzigingen
0.1	22-11-2011	Eerste opzet
0.2	10-12-2011	Aanvullingen uit Inrichtingsprincipes
0.3	17-01-2012	1 ^e ruwe concept naar reviewers
0.4	18-01-2012	Opmerkingen 1 ^e review verwerkt
0.5	20-01-2012	Opmerkingen 2 ^e review verwerkt
1.0	20-01-2012	Opmerkingen 3 ^e review verwerkt; definitief concept.
1.1	24-01-2012	Scenario's toegevoegd
1.2	24-01-2012	Laatste review kwartiermaker verwerkt
1.3	21-04-2012	Aanpassing naar aanleiding van opmerkingen kwartiermakersoverleg en afspraken over resultaten voor realisatieplan
1.4	03-05-2012	Aanpassingen naar aanleiding van opmerkingen regionale eenheden
1.5.	29-05-2012	Aanpassingen naar aanleiding van een laatste consultatie projectgroep Dienstverlening en kwartiermaker

Inleiding

Wat is het dienstverleningsconcept?

Het dienstverleningsconcept van de Nationale Politie is een uitwerking van de wijze waarop processen, procedures, systemen, de organisatie en aansturing worden ingericht om politiediensten te kunnen verlenen aan burgers, bedrijven en instanties. In dit kader is bezien waaraan de burger behoefte heeft en worden concrete randvoorwaarden, uitgangspunten en kwaliteitsnormen geformuleerd waar de politiedienstverlening aan moet voldoen. Het concept is van toepassing op alle medewerkers van de politie die in contact staan met burgers.

Het dienstverleningsconcept richt zich op een verdere professionalisering van alle politieprocessen en op de daarbij behorende competenties, houding en gedrag van alle politiemedewerkers; deze professionalisering richt zich dus zowel op de 'buitenkant' als op de 'binnenkant' van de politie. Dit betekent dat de politie niet alleen zo toegankelijk en 'klantgericht' mogelijk haar diensten/hulpverlening aan burgers zal aanbieden (en hiermee voorziet in de individuele en/of maatschappelijke behoefte naar daadkrachtig politietoetreden), maar ook dat de politie een en ander stevig in zijn eigen bedrijfsvoering verankert. Met andere woorden: optimale dienstverlening die door een optimaal ingerichte interne bedrijfsvoering waargemaakt kan worden en die:

- de burger (en rechtspersonen) eerste noodzakelijke hulp en opvang biedt;
- faciliteert in een daadkrachtige aanpak van misdrijven en misstanden in de maatschappij;
- bijdraagt aan de gezagspositie en het aanzien (imago) van de politie in de maatschappij.

Achtergrond

Door veranderingen in de maatschappelijke verhoudingen is de politie gaan nadenken over een andere rol naar de burger. In het verleden was de politie gewend aan een vanzelfsprekende gezagsrol; de afgelopen decennia krijgt de politie echter te maken met mondiger burgers die andere, vaak hogere, eisen stellen aan de overheid en dus ook aan de politie. In de afgelopen jaren heeft dat geleid tot nieuwe beleidsvorming en daadwerkelijke veranderingen in de wijze waarop de politie de burger tegemoet treedt.

Er gaat wat betreft de dienstverlening bij de politie al veel goed; de politie benadert de burger op een professionele, betrokken wijze, is toegankelijker geworden via meerdere kanalen, informeert de burger en neemt aangiften in de meeste gevallen adequaat op. Uit jaarlijkse peilingen in het kader van de Veiligheidsmonitor blijkt dat de burger in zijn algemeenheid tevreden is over het laatste politiecontact¹.

De afgelopen jaren is geprobeerd nieuwe dienstverleningsconcepten landelijk in te voeren. Met het huidige politiebestedel (26 korpsen) bleek dat vaak een lastige opgave. Dit terwijl juist de burger om een verdere ontwikkeling en meer uniformiteit (en dus landelijke afspraken) van de politiedienstverlening vraagt. De vorming van Nationale Politie biedt derhalve kansen om de dienstverlening op een hoger peil te brengen en meer uniformiteit in de dienstverlening te brengen mede vanuit de behoefte en de vraag van de burger.

In politie Nederland is de afgelopen jaren met name vanuit het proces Intake nagedacht over een verdere verbetering van de dienstverlening. Immers, het overgrote deel van de eerste contacten die burgers met de politie hebben, verlopen via dit proces. Dit heeft op strategisch niveau geleid tot een aantal belangrijke visiedocumenten:

- Visie op Dienstverlening (2004)
- Visie op het Digitale Politiebureau (2006)
- Visie op Slachtofferzorg (2008)
- Visie op Intake (2008)

¹ In de IVM steeg de tevredenheid laatste politiecontact van 59,1% in 2008 tot 60,4% in 2011

De verschillende visies hebben de basis gelegd voor het opstellen van de Multichannelaanpak (2010). Hierin wordt op tactisch niveau beschreven hoe de burger binnen het intakeproces centraal wordt gesteld, hoe de verschillende kanalen bewust worden ingezet en de standaardisering hiervan (kanalenstrategie).

Dienstverlening: taak voor alle politiemedewerkers

Het besluit om de Multichannelaanpak binnen de Nederlandse politie te gaan invoeren is door de komst van de Nationale Politie in een ander perspectief komen te staan. De Nationale Politie heeft dienstverlening namelijk tot strategisch thema benoemd. Een goede ontwikkeling die ertoe moet leiden dat de verbetering van de politiedienstverlening door burgers daadwerkelijk zal worden ervaren; niet meer fragmentarisch en lokaal vanuit regionale korpsinitiatieven, maar vanuit het landelijke politieapparaat. Tevens betekent dit dat de focus omtrent het fenomeen 'dienstverlening' verbreed kan en moet worden. Het dienstverleningsconcept is van toepassing op **elke** medewerker van de politie.

Een kwalitatief goede dienstverlening is iets dat alleen kan bestaan als alle politiemedewerkers dit vanuit hun grondhouding laten zien en willen werken aan verbetering van hun competenties op dit vlak. Ook de politieleiding zal het onderwerp dienstverlening 'in de haarvaten' van de organisatie moeten borgen en hier in de (dagelijkse) aansturing van politiemedewerkers de aandacht op moeten vestigen.

De beloften van politie Nederland op het vlak van dienstverlening (zie hoofdstuk 3) hebben een breder spectrum dan alleen het proces Intake. De beloften gelden in alle situaties waarbij de politie de burger tegemoet treedt. Het dienstverleningsconcept heeft al met al dus een brede werking en richt zich op:

- alle diensten die de politie de burger aanbiedt;
- de kanalen die de burger kan gebruiken om contact met de politie te krijgen;
- de vervolcontacten die in de overige hoofdprocessen plaatsvinden (Handhaving, Noodhulp en Opsporing).

Het uiteindelijke doel van het dienstverleningsconcept is om een kwalitatief hoogwaardige, eenduidige en uniforme dienstverlening aan burgers te bieden. Er zal dus in elke regionale eenheid van de Nationale Politie eenzelfde niveau van dienstverlening geleverd moeten worden dat voldoet aan de uitgangspunten en vooraf vastgestelde kwaliteitseisen.

Leeswijzer

Hoofdstuk 1 laat aan de hand van voorbeelden zien hoe het dienstverleningsconcept in de praktijk werkt. Elke casus leidt vervolgens tot een opsomming van wat de politie aan de burger aan dienstverlening biedt en wat hij daar voor kan verwachten.

In hoofdstuk 2 worden de diensten en vervolgdiensten aan burgers kort beschreven om inzicht te geven in de situaties waar het om gaat. Ook worden de mogelijke kanalen, waarlangs de contacten met de burger kunnen verlopen, beschreven.

Hoofdstuk 3 geeft de visie van de politie op dienstverlening weer. Het bevat de uitgangspunten op diensten, kanalen en vervolgdiensten, inclusief de bijbehorende kwaliteitseisen. Slachtofferzorg krijgt, gelet op het belang daarvan binnen de dienstverlening, in dit hoofdstuk specifieke aandacht.

In hoofdstuk 4 wordt ten slotte aandacht besteed aan een aantal in te vullen randvoorwaarden.

1. Dienstverlening in perspectief

De politie is 'waakzaam en dienstbaar'. Dienstbaarheid gaat verder dan het op tijd de telefoon opnemen of snel ter plaatse komen. Het is, nog belangrijker, een kwestie van het zich goed kunnen verplaatsen in de positie van de burger. Het besef dat de politie ergens voor staat en dat dit alleen waargemaakt kan worden als het als een 'teameffort' wordt gezien, is essentieel voor een goede uitvoering van de politiedienstverlening. Elke individuele politiemedewerker speelt hierin een bepalende rol. Het imago van de politie als een betrouwbaar en professioneel gezagsorgaan wordt grotendeels bepaald door het individu en daarmee ook zijn of haar eigen imago. Alle politiemedewerkers, of ze burgers nu op straat, aan de balie of telefonisch te woord staan, bepalen gezamenlijk de uiteindelijke beleving van de burger over de kwaliteit van de geleverde politiedienstverlening.

Het politiewerk in de dagelijkse praktijk is veelomvattend. Dit maakt het vak ook interessant. Het gaat echter te ver om in dit document de dienstverlening op ieder detail in de dagelijkse werkpraktijk te beschrijven; teveel actoren, organisatieschakels en situationele aspecten spelen daarbij parten. Vandaar dat gekozen is om het dienstverleningsconcept met casuïstiek te beschrijven, waarbij per casus concreet wordt aangegeven wat de politie de burger aan dienstverlening biedt en wat de burger daarvan mag verwachten. Het totaal aan casuïstiek levert de contouren van de gewenste dienstverlening op. Ofwel: dit hoofdstuk schetst hoe de dienstverlening er in optimale vorm uit ziet.

In het realisatieplan Nationale Politie en het projectplan Dienstverlening Nationale Politie zijn de te behalen resultaten concreet beschreven.

Jos van Wijk komt na het sporten om 21.30 uur thuis. Hij steekt de sleutel in het slot van de achterdeur en merkt dat de sleutel niet meer past. In het donker bekijkt hij de deur bij het licht van z'n mobiele telefoon en ziet dat de deur geforceerd is. Hij kan zijn eigen woning niet meer in! Jos bekruipt een ongemakkelijk gevoel: *Zouden ze nog binnen zijn?* Met zijn mobiele telefoon belt hij 112. Binnen 10 seconden wordt er opgenomen. Hij legt uit wat hem is overkomen; de politiemans vraagt of hij weet of er indringers in de woning zijn. Hij weet dat niet zeker. De politiemans adviseert hem enige afstand te houden en te wachten op de komst van de politie die inmiddels onderweg is.

Na ongeveer 11 minuten rijdt een politieauto de straat in. Jos meldt zich bij de twee agenten. Even later arriveert nog een politieauto. Twee agenten verdwijnen naar de achterkant van de woning en twee andere agenten gaan de woning via de voordeur binnen. Na enkele minuten wordt het sein veilig gegeven en kan Jos naar binnen. Samen met de politie wordt de woning bekeken en geconstateerd dat er inderdaad is ingebroken en dat de woning is doorzocht. Diverse apparatuur is verdwenen en er is schade. Twee agenten zijn ondertussen een onderzoek in de buurt gestart. Ze praten met de burens waar nog licht brandt. Terwijl Jos met de twee agenten door de woning loopt, 'noteert' één van hen de bevindingen in een digitale handheld en worden de vermiste goederen ingevoerd. Jos heeft op dat moment niet de beschikking over de aankoopbonnen en de serienummers. Ondanks dat Jos de gevraagde gegevens via internet zelf aan kan vullen wil hij graag naar het bureau komen om dit persoonlijk te doen. Eén van de agenten belt met het Regionaal Service Centrum en regelt een afspraak om de volgende dag de aangifte compleet te maken. Jos wordt gevraagd wanneer het sporenonderzoek kan plaatsvinden. Jos geeft aan dat de volgende dag hem schikt. Zijn woning wordt op de lijst gezet voor een sporenonderzoek. Op de vraag of er nog naar de geforceerde deur moet worden gekeken, antwoordt Jos dat hij dit zelf regelt. Jos bedankt de agenten voor deze service. Bij het vertrek van de politie wordt Jos nog door een van de agenten gewezen op Slachtofferhulp Nederland voor hulp op meerdere terreinen. Hij krijgt een visitekaartje mee met de naam van de politiemans en het zaaksnummer.

Twee dagen later wordt Jos gebeld door een van de agenten die bij hem thuis is geweest. De agent meldt hem dat de politie een speciaal team heeft ingericht om de woninginbraken in zijn buurt aan te pakken. Tevens vraagt de agent na of hij Jos eerder heeft verteld dat hij eventueel nieuws over zijn aangifte kan volgen via www.politie.nl.

De politie biedt de burger:

- 24/7 telefonische beschikbaarheid van het alarmnummer 112²;
- het alarmnummer 112 wordt binnen 10 seconden opgenomen;
- professionele, geprotocolleerde uitvraag en informatieverstrekking³;
- de 112 melder wordt maximaal eenmaal doorverbonden;
- in geval van spoedeisende meldingen (prio 1) waarbij direct politie-inzet vereist is, komt de politie binnen 15 minuten ter plaatse;
- bij meldingen die enige uitstel kunnen dulden, maar toch politie-inzet vragen (prio 2), is de politie binnen 30 minuten ter plaatse;
- bij overige meldingen (zijnde prio 3 meldingen) binnen 24 uur een reactie over de wijze van afhandeling;
- de politie vertelt de melder te allen tijde wanneer hij politie ter plaatse mag verwachten;
- politiemedewerkers ter plaatse⁴ handelen de zaak zoveel mogelijk direct af. Zij nemen in principe op locatie de aangifte op;
- de mogelijkheid om binnen 2x24 uur aangifte te doen (via internet, telefonisch, op locatie of op afspraak op een bureau);
- indien de burger naar het bureau komt voor het doen van aangifte, wordt via het Regionaal Service Centrum daarvoor een afspraak ingepland;
- indien de situatie of de persoonlijke situatie van de burger daarom vraagt, de mogelijkheid aan om de aangifte op locatie op te nemen);
- sporenonderzoek vindt binnen 24 uur plaats;
- elk slachtoffer van daarvoor bepaalde misdrijven wordt geïnformeerd over de mogelijkheid van ondersteuning door Slachtofferhulp Nederland en ontvangt daarover informatie;
- de contactverantwoordelijke politiemedewerker laat zijn gegevens en zaaksnummer achter bij een melder/slachtoffer/aangever en blijft voor deze aanspreekbaar voor het vervolg (of meldt aan wie de zaak is overgedragen).

Twee weken later treft Jos een e-mail van de politie in zijn mailbox aan. Hij leest dat de status van zijn zaak is gewijzigd. Jos surft naar www.politie.nl en logt met zijn DigiD in op zijn persoonlijke politiepagina. Hij zoekt zijn aangifte op en leest dat er een verdachte is aangehouden. Hij ziet ook nog een handige tip die helpt bij het voorkomen van inbraken. Dat komt Jos goed uit, want de installateur van het nieuwe hang- en sluitwerk komt later die week, dus kan hij het er meteen over hebben.

Jos wil graag meer weten en belt het telefoonnummer dat hij van een van de agenten op de bewuste avond heeft gekregen. Hij krijgt een medewerker van het Regionaal Service Centrum aan de telefoon en hij vraagt naar de betreffende politieman. De medewerker aan de telefoon meldt dat deze politieman op dat moment geen dienst heeft, maar biedt aan ervoor te zorgen dat deze zo snel mogelijk terugbelt. Jos geeft aan dit prima te vinden, waarna de medewerker een terugbelverzoek aanmaakt voor de betreffende collega. De medewerker vraagt tenslotte of Jos verder nog iets wil weten of nodig heeft en bedankt Jos tenslotte voor zijn telefoontje.

² Doven, slechthorenden en spraakgehandicapten kunnen met een teksttelefoon bellen voor spoedeisende hulp met het alarmnummer 0800-8112 of met het nummer 0900-1844 voor niet-spoedeisende hulp. De landelijke eenheid van de Nationale Politie faciliteert deze nummers.

³ Onder professionele, geprotocolleerde uitvraag wordt o.a. verstaan dat (a) de Intake en Service medewerker de burger vriendelijk en klantgericht te woord staat, (b) de melding wordt geïndiceerd op urgentie en emotionaliteit van de burger en dat op basis daarvan de burger wordt ondersteund bij zijn keuze van het dienstkanaal, (c) adequaat gescreend wordt op aanwezigheid van opsporingsindicaties en (d) dat informatie gegeven wordt waaraan de burger op dat moment behoefte heeft.

⁴ bij 'ter plaatse' of 'op locatie' wordt bedoeld op situaties waarin politiemedewerkers -al dan niet in opdracht van de meldkamer- bijvoorbeeld op straat, in een bedrijf of bij de aangever/melder/slachtoffer thuis diensten verlenen

De politie biedt de burger:

- actuele informatie over de status van zijn zaak c.q. aangifte. In de meeste gevallen zal dit via www.politie.nl gebeuren. Slachtoffers van high impact crimes⁵ krijgen in ieder geval binnen 2 weken een persoonlijke terugkoppeling. Bovendien kunnen slachtoffers van ernstige misdrijven rekenen op aanvullend persoonlijk contact, bijvoorbeeld door de inzet van een familierechercheur;
- via www.politie.nl heeft elk(e) slachtoffer/aangever een persoonlijke politiepagina, waarop hij diverse informatie kan vinden over bijvoorbeeld de afhandeling van zijn aangifte of melding;
- terugbelverzoeken worden binnen twee werkdagen afgehandeld;
- de mogelijkheid dat voor alle delicten via internet aangifte kan worden gedaan.

Karel de Man, alias @kadema, volgt de wijkagent sinds kort op Twitter. @kadema vindt dit erg handig, want zo leest hij snel bij over het nieuws in zijn wijk. Karel heeft nu al verschillende keren een vreemde auto in zijn straat zien rijden. Via een twitterbericht naar de wijkagent geeft hij kenteken, merk en type door. De wijkagent stuurt een reply met de vraag of @kadema iets kan zeggen over de inzittenden en tijdstippen. @kadema stuurt hierover nadere informatie. @kadema ziet even later een oproep van de wijkagent aan zijn volgers om alert te zijn en informatie door te geven. In de dagen daarna ziet @kadema de wijkagent regelmatig in de wijk. Ook komt hij politiebikers tegen. De vreemde auto ziet hij niet meer. Enige tijd later verschijnt er een bericht van de wijkagent. Hij meldt dat de door meerdere buurtbewoners gesignaleerde auto door politiebikers is gecontroleerd. Hij bedankt de twitteraars voor het meekijken. De auto is hierna niet meer in de wijk gezien.

De politie biedt de burger:

- de mogelijkheid om zijn wijkagent via social media te volgen, informatie met hem en zijn volgers te delen en meldingen door te geven.

Mevrouw Bosman ziet in haar straat de laatste tijd een vreemde auto rondrijden. Zij belt naar de politie via 0900-8844. Aan de medewerker van het Regionaal Service Centrum vertelt zij wat ze gezien heeft. De Intake en Service medewerker vraagt op een gestructureerde en vriendelijke wijze mevrouw Bosman uit en sluit het gesprek af met de toezegging haar informatie aan de wijkagent te zullen doorgeven. De politiemedewerker bedankt haar tot slot voor de melding. De volgende dag meldt de wijkagent zich bij mevrouw Bosman. De wijkagent bespreekt haar melding en vraagt of mevrouw Bosman eventuele nieuwe bijzonderheden aan hem wil melden, het liefst via e-mail, maar telefonisch kan ook. Ondanks haar leeftijd is de e-mail voor haar geen probleem. Met zijn smartphone stuurt de wijkagent mevrouw Bosman gelijk een e-mail, zodat zij over de juiste contactgegevens beschikt. Mevrouw Bosman ziet de auto later in de buurt van de supermarkt rijden. Thuis stuurt ze de wijkagent een e-mail. Ze krijgt dezelfde dag nog een e-mail terug waarin de wijkagent meldt dat de auto door de politie is gezien en gecontroleerd. De wijkagent bedankt haar voor haar hulp om de wijk veiliger te maken. Het valt mevrouw Bosman op dat zij de auto daarna niet meer ziet.

⁵ High Impact Crimes: overvallen, straatroof, diefstal/inbraak woning, geweld (mishandeling, bedreiging en openlijk geweld tegen personen)

De politie biedt de burger:

- 24/7 telefonische beschikbaarheid van het Regionaal Service Centrum (0900-8844) voor niet-spoedeisende meldingen, informatie en (telefonische) aangiften;
- het servicenummer 0900-8844 wordt binnen 20 seconden opgenomen;
- professionele, geprotocolleerde uitvraag en informatieverstrekking;
- tenminste 80 procent van de binnenkomende telefoongesprekken wordt direct door het Regionaal Service Centrum afgehandeld;
- directe doorverwijzing naar diverse instellingen;
- terugkoppeling over het resultaat van zijn melding. Dit kan via verschillende communicatiekanalen (telefoon, e-mail, etcetera);
- beantwoording van zijn e-mail binnen twee werkdagen.

Sjoerd drinkt met een aantal vrienden 's avonds een biertje in de kroeg. Buiten ontstaat tumult; de mannen nemen buiten een kijkje. Ze belanden plots in een duw- en trekpartij waarbij ook geslagen wordt. De portier grijpt in; hij trekt één van de raddraaiers uit de groep. De meute keert zich hierdoor tegen de portier. Sjoerd probeert nog een aanvaller tegen te houden. Er vallen klappen en Sjoerd krijgt uit onverwachte hoek een rechtse directe. Zijn bril valt op de grond en breekt in tweeën. In een flits ziet hij een man met een blauwe pet. Even later verschijnt de politie met meerdere agenten. Verschillende figuren worden geboeid afgevoerd. De achterblijvende agenten vragen naar getuigen waarop Sjoerd zich meldt. Ze vragen hem om naar het bureau te komen, omdat hij naast getuige ook slachtoffer is. Sjoerd blijkt een lelijke verwonding aan zijn neus te hebben opgelopen. Hij wordt dan ook door de politie geadviseerd eerst even langs de spoedeisende hulp van het ziekenhuis te gaan. De politieagent belt vervolgens voor Sjoerd het Regionaal Service Centrum om een afspraak voor aangifte in te laten plannen voor de volgende dag.

Sjoerd meldt zich de dag daarna op het bureau. Hij wordt daar door een medewerker Intake & Service opgevangen in een aangiftekamer. Zijn aangifte wordt opgenomen en op basis van het door hem opgegeven signalement blijkt dat de dader al is aangehouden. Verder is zijn bril stuk; hij heeft daar thuis nog een aankoopbon van liggen. Sjoerd wordt de mogelijkheid geboden zijn schade direct te verhalen op de dader wat Sjoerd ook graag wil. De schaderegeling wordt dan ook direct in gang gezet. Sjoerd krijgt een afschrift van zijn aangifte mee. Later ziet Sjoerd op zijn bankrekening dat het bedrag is gestort en ontvangt hij via zijn persoonlijke internetpagina op www.politie.nl informatie over het verdere verloop van zijn aangifte.

De politie biedt de burger:

- op meerdere plekken in de regio politiebureaus met een publieksruimte/balie, waar burgers te woord kunnen worden gestaan, aangifte kan worden opgenomen, etc.; deze bureaus zijn uitgerust met een intercom met beeldfunctie voor direct contact met de politie buiten openingstijden;
- balies met professioneel opgeleide en geüniformeerde Intake en Service medewerkers die de burger klantgericht te woord staan;
- de mogelijkheid tot het doen van aangifte via internet, telefoon, in persoon op het bureau, thuis, op locatie dan wel via teleservice (3D of webcam), bij voorkeur op afspraak;
- altijd terugkoppeling over de afhandeling van een aangifte, veelal via www.politie.nl;
- de mogelijkheid om altijd een aangifte op te laten nemen, ongeacht in welke gemeente het misdrijf is gepleegd;
- mogelijkheden voor schaderegeling;
- de mogelijkheid om direct op locatie of in het eerste contact met het Regionaal Service Centrum een afspraak voor het opnemen van een aangifte te laten inplannen.

Monique gaat op de fiets naar het winkelcentrum om boodschappen te doen. Nadat zij klaar is, merkt zij dat haar fiets weg is. Monique baalt als een stekker en belt 0900-8844 om aan te geven dat haar fiets is gestolen. De medewerker van het Regionaal Service Centrum vraagt haar op welke wijze zij aangifte wil doen. Internetaangifte heeft niet de voorkeur van Monique, ook omdat het winkelcentrum vlak bij het politiebureau is. De politiemedewerker meldt dat dit vandaag helaas niet meer lukt, omdat het betreffende bureau doordeweeks alleen in de ochtenden geopend is voor publiek. De medewerker attendeert Monique op de mogelijkheid om naar het gemeentehuis te gaan, omdat daar een digitaal politieloket is ingericht en het gemeentehuis tot 17.00 uur is geopend. Het gemeentehuis ligt op loopafstand en Monique voelt zich geholpen met de voorgestelde mogelijkheid. De politiemedewerker plant direct een afspraak voor Monique bij het teleservice loket in. Eenmaal in het gemeentehuis wordt Monique opgevangen door een receptioniste van de gemeente die haar begeleidt naar een afzonderlijke ruimte waar het digitale politieloket staat opgesteld. Op een geavanceerd beeldscherm ziet zij een politiemedewerker die vervolgens op afstand haar aangifte opneemt. Tijdens het opnemen van de aangifte wordt Monique naar het framenummer van haar fiets gevraagd. Dit heeft ze niet bij de hand, maar thuis wel beschikbaar. Zij spreekt met de politiemedewerker af dat zij telefonisch nog even het framenummer doorgeeft om haar aangifte compleet te maken, waarna de politiemedewerker haar aangifte definitief opmaakt en per post naar haar huisadres stuurt.

De politie biedt de burger:

- teleservice diensten (zoals 3D, webcam, etc.) die plaatsafhankelijke politiedienstverlening mogelijk maken om zo de bereikbaarheid buiten de openingstijden van politiebureaus en beschikbaarheid tijdens piekmomenten te garanderen.

2. Diensten en kanalen

In dit hoofdstuk wordt een korte toelichting gegeven welke diensten en vervolgdiensten de politie aan burgers biedt. Ook worden de mogelijke dienstkanalen waarlangs de contacten met de burger kunnen verlopen, beschreven

De diensten

Er zijn meerdere diensten bij gelegenheid waarvan de burger een eerste contact met de politie legt.

➤ Aangifte

Het belang van een kwalitatief goede aangifte is groot, omdat deze de basis vormt voor het opsporingsproces. Relevante informatie die op wat voor reden dan ook niet in de aangifte wordt meegenomen, kan het verdere proces frustreren. Aangifte is voor veel burgers een ingrijpend proces; vaak is het de eerste keer dat zij zelf slachtoffer zijn geworden van een vorm van criminaliteit. Naarmate de inbreuk op de integriteit groter is (gewelddelicten, woninginbraak, etc.) zal de impact op de burger groter zijn. De burger wordt door de politie optimaal opgevangen. Het opnemen en/of verder verwerken van een aangifte vergt empathie van de politiemedewerker en aandacht voor de burger.

➤ Melding

Burgers kunnen zeer uiteenlopende meldingen doen bij de politie. Een belangrijk onderscheid daarbij is of een melding al dan niet een spoedeisend karakter heeft. Een melding waarbij spoedinzet vereist is, zal direct worden doorgezet naar de meldkamer voor verdere afhandeling. Een niet-spoedeisende melding wordt door het Regionaal Service Centrum of door het basisteam afgehandeld.

➤ Informatieverzoek

De politie ontvangt vele informatieverzoeken van burgers. Het is belangrijk dat de politie de burger daarbij adequaat informeert of verwijst naar de juiste instantie. Bij voorbeeld de burger uitleggen hoe het aangifteproces verloopt of bij een vraag over verloren voorwerpen direct doorverwijzen naar het loket gevonden voorwerpen van de gemeente.

➤ Aanvraag vergunning

Voor het aanvragen van een aantal vergunningen vormt de politie het loket voor de overheid. Het gaat daarbij bijvoorbeeld om een wapen- of jachtvergunning. Formulieren voor deze vergunningen kunnen op internet gedownload worden.

De kanalen

De basisgedachte achter de Multichannelaanpak is dat de burger via verschillende kanalen contact kan leggen met de politie. De kanalen worden hieronder in de preferente volgorde genoemd. Immers, uitgangspunt is dat de burger kiest, maar dat de politie verleidt en regisseert. De kanalen zijn:

➤ Internet

Internet is een groeiend kanaal voor contacten met de burger. Op dit moment kan al informatie op internet worden gezocht en aangifte worden gedaan voor een beperkt aantal delicten. In lijn met de vorming voor de Nationale Politie zal www.politie.nl worden verbeterd en uniform worden aangeboden. Algemene informatie zal landelijk worden aangeboden, de mogelijkheden voor internetaangifte worden uitgebreid en het wordt mogelijk via e-mail contact te zoeken met de politie.

➤ Telefoon

Telefonie is vooral het kanaal voor het doen van meldingen en informatievragen. Via het alarmnummer 112 worden de spoedeisende meldingen snel afgehandeld door de meldkamer. Het servicenummer 0900-8844 is het kanaal voor niet-spoedeisende meldingen en informatievragen. Achter dit nummer werkt het Regionaal

Service Centrum aan een adequate afhandeling van melding of vraag. Tevens verwerken de medewerkers van het Regionaal Service Centrum de internetaangiften en nemen zij op afspraak telefonisch aangiften op.

➤ **Balie/politiebureau**

De balie is een belangrijk kanaal voor de burger voor het face-to-face contact met de politie. Door dit directe burgercontact op een politiebureau is het van belang aandacht te hebben voor de inrichting (zoals voldoende wachtruimte (zitplaatsen) en opvangfaciliteiten, waarborgen voor privacy, etc.) en uitstraling van de publieksruimte en spreekkamers. Lange wachttijden aan de balie dienen hierbij voorkomen te worden, o.a. door het bij voorkeur werken op afspraak. Op het politiebureau worden vooral de meer complexe aangiften afgehandeld.

➤ **Teleservice (3D/Webcam)**

Met de 3D-aangiftevoorziening is de afgelopen jaren ervaring opgedaan in Rotterdam-Rijnmond. In een aantal regio's loopt daarnaast momenteel een pilot voor het doen van aangifte of melding via de webcam. De mogelijkheid van het gebruik van 3D is omarmd door de Nationale Politie. Na evaluatie en besluitvorming kan dit een extra teleservicekanaal vormen met behulp waarvan de burger contact met de politie kan leggen.

➤ **Op locatie**

Veel contacten met de burger vinden plaats op straat of bij de burger thuis. Dergelijke contacten kunnen leiden tot een dienst (bijvoorbeeld een melding of aangifte). Uitgangspunt voor de Nationale Politie is dat een melding of aangifte door de betreffende politiemedewerker in beginsel direct ter plaatse wordt opgenomen. De burger wordt dus niet nodeloos verwezen naar aan ander dienstkanaal. Bovendien kan aan een slachtoffer, dat niet in staat is om naar een bureau te komen, aangeboden worden dat een politiemedewerker de aangifte (of uitgebreide melding) thuis komt opnemen. Het thuis opnemen van aangiften wordt standaard aangeboden aan slachtoffers van high impact crimes (waaronder woninginbraken en geweldsdelicten).

➤ **Social media**

Met diverse vormen van social media doet de politie momenteel ervaring op en legt daarmee op een moderne wijze contacten met de burger. Op termijn zal een en ander naar verwachting meer gestructureerd worden ingericht en aan burgers worden aangeboden.

Vervolgdienssten

Het intakeproces eindigt in beginsel met het terugmelden aan een burger. Een aangifte, klacht of melding heeft in veel gevallen echter een vervolg. De kwaliteit van vervolgdienssten is voor wat betreft het burgercontact grotendeels geborgd binnen de andere hoofdprocessen (Handhaving, Noodhulp en Opsporing). De hiervoor beschreven beloften gelden onverkort voor deze vervolgdienssten. Voorbeelden zijn:

- opsporing: op misdrijflocaties waar sporen zijn achtergelaten wordt door Forensische Opsporing sporenonderzoek verricht;
- opsporing (en slachtofferzorg): bij high impact crimes wordt regelmatig contact met de aangever/slachtoffer onderhouden, bij voorbeeld door het bieden van begeleiding van slachtoffers (en/of nabestaanden) in de vorm van familierechercheur;
- getuigenverhoor: het eerste contact met een getuige verloopt veelal via een aangifte of melding. Het getuigenverhoor wordt bij voorkeur op afspraak ingepland op het politiebureau of op locatie;
- handhaving: een melding van bijvoorbeeld overlast van hangjongeren, geluidsoverlast o.i.d. kan leiden tot vervolgcontact met de wijkagent;
- slachtofferzorg: de politie moet slachtoffers informeren over het vervolg (wat gaat de politie met de aangifte doen), de mogelijkheden voor schaderegeling en de afdoening van de zaak (wat is er met de zaak gebeurd);
- slachtofferzorg: de politie moet slachtoffers wijzen op en informatie verschaffen over de diensten van Slachtofferhulp Nederland;
- slachtofferzorg: de politie moet slachtoffers -wanneer relevant- vragen of zij schadevergoeding wensen en bevorderen dat de vergoeding daadwerkelijk en zo snel mogelijk plaatsvindt;

- klacht: indien een klacht niet door mediation kan worden afgedaan, wordt deze ter behandeling doorgeleid naar de klachtencommissie;
- vergunningverlening: door de politie worden op aanvraag diverse vergunningen afgegeven (bijvoorbeeld wapenvergunningen).

Klachten

Politiewerk blijft mensenwerk waarbij fouten kunnen worden gemaakt. Daarom kent de politie, evenals veel andere overheidsinstanties, een klachtenregeling en -commissie. Uitgangspunt bij de behandeling van klachten is dat de politie van deze klachten leert en haar dienstverleningsconcept daarop aanscherpt en/of verbetert. De klachtenregeling van de politie is daarom laagdrempelig, wat inhoudt dat burgers op een eenvoudige wijze een klacht kunnen indienen, bijvoorbeeld via een e-formulier op www.politie.nl, maar ook mondeling of per brief. De afhandeling van klachten geschiedt in de eerste plaats via persoonlijk contact en/of bemiddeling. Indien dat niet leidt tot een goede afhandeling naar de mening van de burger wordt de klacht in behandeling genomen bij de klachtencommissie.

3. Uitgangspunten

Met een verdere professionalisering van de dienstverlening valt er veel te winnen voor zowel de burger als de politie. De burger mag van de politie verwachten dat hij adequaat en professioneel te woord wordt gestaan en geholpen. Daar is de burger bij gebaat en voor de politie heeft het als effect dat de burger tevreden is en positief oordeelt over de dienstverlening van de politie.

De politie heeft een groot belang bij een goede dienstverlening, omdat hiermee haar imago kan worden gewaarborgd. Bovendien is burgers tevredenheid een belangrijke hefboom naar meer vertrouwen. Persoonlijke ervaringen van burgers met de politie hebben de grootste invloed op het vertrouwen van burgers in de politie. Vertrouwen bepaalt bovendien in belangrijke mate de legitimiteit van het politietoetreden, waardoor de politie 'met gezag' kan optreden en het beïnvloedt de bereidheid van burgers om de politie te ondersteunen. Dit draagt bij aan het oplossen van overlast en misdrijven.

De burger staat centraal: beloften voor dienstverlening

Om uitdrukking te geven aan '*de burger staat centraal*', heeft de politie een aantal beloften opgesteld die zij hanteert bij de dienstverlening aan de burger. Deze zijn:

- de burger kiest zelf het kanaal, de politie adviseert de burger een voorkeurskanaal te kiezen;
- de burger ervaart de dienstverlening als persoonlijk, betrokken en professioneel;
- de burger ervaart het contact als wederkerig: er wordt altijd een dienst geleverd (die kan variëren van een adequate doorverwijzing tot het opnemen van een aangifte);
- de burger hoeft in beginsel maar één keer zijn verhaal te doen. Ofwel: de burger wordt zo min mogelijk met de interne politieprocessen belast;
- burgers mogen van de politie verwachten dat de politiemedewerkers hen juist en tijdig informeren en gemaakte afspraken of toezeggingen nakomen;
- de politie heeft integere en deskundige medewerkers die op een respectvolle manier met een melding, aangifte of informatieverzoek omgaan;
- de politie reageert snel en direct op de vraag of melding van de burger en handelt zoveel mogelijk direct af;
- de politie gaat zorgvuldig om met de privacy van de burger;
- de politie geeft altijd de naam van de contactverantwoordelijke politiemedewerker en het zaaksnummer.

De burger staat centraal: uitgangspunten voor dienstverlening

Om uitdrukking te geven aan '*de burger staat centraal*' heeft de politie een aantal uitgangspunten voor de wijze waarop de dienstverlening wordt ingericht:

- de kwaliteit van de interactie tussen burger en politiemedewerker is de belangrijkste voorwaarde voor een goede dienstverlening (houding en gedrag);
- uniforme dienstverlening voor wat betreft diensten en kanalen;
- eenduidige (kwaliteits-)eisen waaraan de contacten met burgers moeten voldoen (snelheid van reageren, terugmelden, bejegening, etcetera);
- de (eerste) contacten verlopen via verschillende kanalen waarvoor een multichannelaanpak en kwaliteitseisen zijn vastgesteld (bereikbaarheid, capaciteit, etc.);
- structurele monitoring van de (organisatie)prestaties en de beleving/tevredenheid van burgers met betrekking tot de politiedienstverlening;
- kwaliteitsverbetering van de dienstverlening vindt gedegen plaats, waarbij oog is voor klant-, medewerker- en organisatiebelangen;
- vertrouwen, ruimte voor de medewerker en uitgaan van het vakmanschap van de politiemedewerker zijn leidende principes;
- de kernwaarden van de Nationale Politie, integer, betrouwbaar, moedig en verbindend, zijn leidende principes.

Enkele uitgangspunten nader toegelicht

Actieve wederkerigheid;

Een belangrijk aspect in de dienstverlening is het begrip ‘actieve wederkerigheid’⁶. Burgers zijn in letterlijke zin geen klanten van de politie, maar dat betekent niet dat de politie geen aandacht moet hebben voor de serviceaspecten die aan het politiewerk zijn verbonden. Vooral in het kader van het intakeproces zijn deze serviceaspecten essentieel. In het intakeproces is namelijk sprake van keuzevrijheid: burgers hoeven geen contact op te nemen met de politie. Door de nadruk te leggen op het dienstverlenende karakter van het intakeproces wordt de aandacht gericht op de wensen en verwachtingen die burgers ten aanzien van het optreden van de politie in het intakeproces hebben. De burger neemt de moeite een aangifte te doen of een misstand in de wijk te melden. Dan is het vanzelfsprekend dat de politie de dader probeert op te sporen of de misstand aanpakt en op zijn minst de burger informeert over het vervolg.

Bejegening

Een ander belangrijk aspect van de dienstverlening betreft de bejegening van de burger. Bejegening laat zich minder eenvoudig vastpakken in duidelijke uitgangspunten en laat zich moeilijk vertalen naar meetbare diensten. Het is echter wel goed mogelijk om aan te geven waaraan bejegening moet voldoen en wat als passend gezien wordt⁷.

Een goede bejegening valt of staat met de menselijke factor. Het is daarom van groot belang dat op een samenhangende en structurele wijze aandacht wordt besteed aan cultuur, gedrag, competenties en leiderschap. Aandacht voor gedrag- en houdingsaspecten van de medewerkers is noodzakelijk. We kunnen aan ‘de voorkant’ allerlei zaken goed regelen, maar als aan ‘de achterkant’ geen adequaat vervolg gegeven wordt aan afspraken en toezeggingen, leidt dit tot een ontevreden burger. Dit kan een averechts effect hebben op het vertrouwen van de burger.

Slachtofferzorg

Slachtofferzorg is niet één aparte dienst van de politie. De aandacht voor slachtoffers van misdrijven komt in diverse diensten van de politie tot uiting. Een professionele dienstverlening leidt ertoe dat ook de zorg voor slachtoffers goed wordt uitgevoerd. Slachtofferzorg is immers onlosmakelijk verbonden met een aantal diensten, zoals de aangifte, terugmelden daarop, schaderegeling en inzet familieonderzoekers. De politie heeft zich gecommitteerd aan een goede uitvoering van slachtofferzorg⁸.

Slachtofferzorg heeft een wettelijke verankering in het wetboek van Strafvordering en is nader uitgewerkt in de Aanwijzing Slachtofferzorg van het Openbaar Ministerie. Kern van beide regelingen is dat het slachtoffer recht heeft op:

- een correcte en waar nodig persoonlijke bejegening;
- het zorgvuldig opnemen van de aangifte;
- op maat gesneden informatieverstrekking waarbij geldt dat deze informatie zo snel mogelijk moet worden verstrekt en dat deze duidelijk en relevant is;
- informatie over de strafrechtelijke procedure met inbegrip van de afloop al dan niet via de slachtofferloketten;
- de mogelijkheid tot schaderegeling in het kader van de afhandeling van de strafzaak.

Sturing

Voor een goede implementatie van het dienstverleningsconcept is het noodzakelijk dat de leiding het concept onderschrijft en stuurt op de procesafspraken en kwaliteitseisen. Ook zal de leiding sturing geven door prioritering en dus keuzes maken ten gunste van de dienstverlening aan de burger. De leiding vertrouwt de medewerkers,

⁶ Het begrip ‘actieve wederkerigheid’ is geïntroduceerd in de Visie op Intake van de Raad van Korpschefs (2008)

⁷ In dit verband biedt ‘Code Blauw’, die de beroepscode van de politie bevat, uitgangspunten aan de diender.

⁸ Visie op Slachtofferzorg van de Raad van Korpschefs (2008)

geeft hen voldoende ruimte om vanuit vakmanschap te handelen. Maar zal medewerkers ook op niet of slecht geleverde prestaties op het gebied van dienstverlening moeten aanspreken.

4. Randvoorwaarden

De invoering van het dienstverleningsconcept staat of valt met het invullen van een aantal randvoorwaarden. Deze worden in dit hoofdstuk aangegeven en kort uitgewerkt. In het implementatieplan voor de landelijke uitrol van het dienstverleningsconcept komen de randvoorwaarden uitgebreid aan de orde.

Voor een goede implementatie van het dienstverleningsconcept is een tweetal zaken essentieel:

- houding en gedrag van alle politiemedewerkers;
- sturing vanuit de leiding.

In een aantal randvoorwaarden komen deze zaken in het bijzonder aan de orde.

Opleiding

De basisopleiding voor politiemedewerkers bevat handvatten voor de wijze waarop de burger bejegend wordt. Daarmee wordt gedurende de gehele opleiding geoefend, zowel binnen de opleiding als 'on the job'. Daarnaast komt er een specifieke basisopleiding voor medewerkers Intake en Service beschikbaar. Deze opleiding is recentelijk in de Politieonderwijsraad goedgekeurd en wordt daarmee met ingang van 2013 toegevoegd aan het opleidingsaanbod van de Politieacademie. Het is mogelijk dat vanuit de (korps-)leiding op onderdelen verdieping gevraagd wordt. Maatwerk is dus mogelijk. Hiermee krijgen in de toekomst alle politiemedewerkers op maat gesneden onderwijs en training op het gebied van dienstverlening.

Sturing

Zoals aangegeven staat of valt de dienstverlening met het feit dat de (korps-)leiding het dienstverleningsconcept onderschrijft en stuurt op de eenduidige procesafspraken en kwaliteitseisen. Het moet gemeengoed worden dat de leiding de medewerkers daar op aanspreekt. Sturing verdient aandacht bij de verdere implementatie van het dienstverleningsconcept.

Capaciteit

Een brede procesverkenning binnen de hoofdprocessen is randvoorwaardelijk voor een goede implementatie van het dienstverleningsconcept. Een berekening van de benodigde capaciteit voor het realiseren van de beschreven resultaten maakt hier onderdeel van uit.

Kwaliteitssysteem

Het is van belang om continu (bij voorkeur real time) zicht te hebben op de prestaties (servicelevels) rondom dienstverlening. De Nationale Politie beschikt daartoe over een adequaat kwaliteitssysteem, waarbij management en medewerkers zicht hebben op de geleverde prestaties, kwaliteit en effect van dienstverlening. De kwaliteit van de dienstverlening wordt periodiek gemeten met behulp van klanttevredenheidsonderzoeken en de inzet van mystery guests.

ICT

Adequate ICT-ondersteuning is randvoorwaardelijk voor het uitvoeren van het dienstverleningsconcept en kan een versneller zijn. De ontwikkeling, implementatie en het beheer van de benodigde ICT-instrumenten zal in samenspraak met de LCIO worden vormgegeven. Zo dient bijvoorbeeld de aangever of het slachtoffer op www.politie.nl de beschikking te krijgen over een persoonlijke internetpagina, dient er een goede e-mailvoorziening te zijn en moet op termijn voor de burger de mogelijkheid bestaan tot het (zelf) inplannen van aangiften. Op het moment van vervaardigen van dit dienstverleningsconcept loopt een aantal projecten dat hier samenhang mee heeft.

Lopende projecten zijn onder andere:

- servicemodule;
- aangiftevolgservice (AVS);
- vernieuwing www.politie.nl;
- e-mailvoorziening;
- social media;
- doorontwikkeling internetaangifte 2012;
- basisvoorziening telefonie;
- contactcenter applicatie;
- teleservice diensten (3D/2D aangifte op afstand).

Projecten waar nog landelijke besluitvorming op plaats moet vinden, zijn onder andere:

- Webcam aangifte;
- FoBo (Frontoffice-Backoffice), waaronder mobiel werken;
- Verbreding internetaangifte;
- meetinstrumenten (klanttevredenheidsonderzoeken, mystery guests, etc.).

Communicatie

Het dienstverleningsconcept vergt in de uitwerking zowel externe als interne communicatie. Bijvoorbeeld een op het publiek gerichte uitwerking van de beloften aan de burger in samenhang met de waarden van de Nationale Politie. Dit zal in het kader van de nog uit te werken communicatiestrategie Nationale Politie worden meegenomen.

Samenwerking externe partners

Een goed dienstverleningsconcept staat of valt met het adequaat kunnen doorverwijzen van hulpvragers naar de juiste instanties en vice versa. Optimale samenwerking met ketenpartners is dan ook van essentieel belang. In het kader van bijvoorbeeld slachtofferzorg betekent dit dat de politie de aangifte zorgvuldig opneemt, Slachtofferhulp Nederland emotionele ondersteuning biedt en het Openbaar Ministerie het slachtoffer onder meer optimaal informeert over de vervolging en schadevergoeding.