

Rapportage

September 2024

AAN DE POLITIEBALIE

Een onderzoek naar een vergeten groep
binnen de politie

Hoofdpijnen

Achtergrond

De opdracht

Onderzoeks-
methoden

Resultaten

Colofon

Bureau **Beke**

Hoofdlijnen

Achtergrond

- Met ingang van 2013 heeft Nederland één politie. De basispolitiezorg wordt sindsdien verzorgd door de medewerkers van 168 basisteams (BT) met daarin onder andere de vakgebieden gebiedsgebonden politie (GGP), tactische opsporing (TO) en intake en service (I&S).
- De werkzaamheden van de I&S-ers zijn in de loop van de tijd in omvang en variëteit toegenomen en ingewikkelder geworden. Deze ontwikkelingen zetten door.
- I&S vervult een essentiële rol in het kader van dienstverlening en gebiedsgebonden werk. Hiermee is I&S medebepalend voor de tevredenheid van burgers over de politie, de informatiepositie van de politie en de realisatie van betekenisvolle (alternatieve) afdoeningen of een succesvolle opsporing.
- Vanuit de politie zijn er een aantal zorgen met betrekking tot het functioneren van I&S: het selectie- en aannamebeleid, de algemene opleiding I&S en bijscholing, de kwaliteit van het werk dat medewerkers afleveren, de wijze van aansturing, het ziekteverzuim, de inhoud van de functie in relatie tot nieuwe ontwikkelingen, het loopbaanbeleid en de connectie met het Regionaal Service Centrum (RSC) en alle andere vormen van intake.

Vragen en methoden van onderzoek

- Om een gedegen en gedragen basis te leggen voor visie en aanpak door de werkgroep herorientatie I&S is vanuit de portefeuillehouders dienstverlening en gebiedsgebonden politie aan Bureau Beke gevraagd een onderzoek uit te voeren dat:
 - De stand van zaken van de organisatie, invulling van functies, aard en tijdsbesteding van de taken, praktijk én samenwerking met relevante derden van medewerkers I&S aan de 168 BT's optekent.
 - Knelpunten, kansen en mogelijke oplossingsrichtingen in beeld brengt.
- Wij hebben een *multimethod* onderzoek uitgevoerd dat bestaat uit een verkenningsfase, een survey onder de medewerkers I&S en leidinggevenden op alle 168 BT's, het inzetten van een tijdschrijffapp op 35 BT's en het gedurende twee dagen adopteren van 10 BT's door onderzoekers waarin geobserveerd is en gesprekken met politiefunctionarissen en burgers zijn gevoerd.

Verkenningsfase

- De vier kernbeloften van de politie in het contact met de burger zijn:
 1. Wij reageren snel en professioneel op een vraag of melding en handelen deze zo goed mogelijk af.
 2. De burger kiest zelf op welke manier hij contact wil met de politie.
 3. Wij denken met de burger mee en zorgen voor een oplossing op maat.
 4. Wij laten de burger weten bij wie hij terecht kan en houden hem op de hoogte.



- In de afgelopen jaren zijn er verschillende modules en werkwijzen ontwikkeld die ingezet kunnen worden om bovenstaande kernbeloften na te komen. Dit zijn bijvoorbeeld de servicemodule, betekenisvol handelen, de individuele beoordeling en herstelrecht.
- Sinds 2012 zijn er door de jaren heen in diverse studies knelpunten geconstateerd waarvan sommigen – zo zullen we later lezen – nog steeds opgeld doen.

Deelname aan het onderzoek

- De deelname en medewerking aan het onderzoek is overweldigend. Van de 1.837 I&S-ers in het land vulden 1.469 personen de survey in en dat is een (hoge) respons van 80%. De respons onder leidinggevendenden is weliswaar lager, maar met 54,5% ook nog steeds erg hoog. Kennelijk wil men gehoord worden en een mening geven over I&S.
- 110 I&S-ers – verdeeld over 35 BT's – hebben ons via de tijdschrijffapp drie werkdagen laten meekijken in hun werk.
- Tijdens de 10 basisteamadopties werden we zeer hartelijk en open ontvangen, observeerden wij en spraken met 46 burgers en 103 politiefunctionarissen op de BT's.

Profielen

- I&S-ers zijn vooral vrouwen (86%). De gemiddelde leeftijd van I&S-ers is bijna 51 jaar en gemiddeld zijn I&S-ers 12 jaren in dienst. Leidinggevendenden – teamchefs en Operationeel Experts (TC's en OE's) – zijn vaker man (60%) dan vrouw, gemiddeld iets jonger (48 jaar) dan I&S-ers en voor hen is het leidinggeven aan I&S een neventaak waar ze gemiddeld ongeveer 35% van hun tijd aan besteden.

I&S op het basisteam

- Landelijk is het gemiddeld aantal formatieplaatsen voor I&S binnen BT's 8,9. Uit het feit dat er gemiddeld 11,3 I&S-ers op de teams werken, is af te leiden dat er veel parttimers zijn.
- Ruim 60% van de leidinggevendenden wijst op onderbezetting c.q. personeelstekort bij I&S.
- Wanneer in dit rapport gesproken wordt over onderbezetting of krapte bij I&S dan is dat in de optiek van leidinggevendenden of I&S-ers.
- Tijdens de basisteamadoptie signaleren wij dat er op nagenoeg alle teams sprake is van krapte aan de ene kant en dit uit zich in openstaande vacatures én langdurige afwezigheid van collega's vanwege ziekte aan de andere kant. Langdurig ziekteverzuim lijkt deels een oorzaak maar wellicht ook een gevolg van de krapte op de teams.
- De onderbezetting zorgt ervoor dat blauw soms moet bijspringen – en dat doen ze niet zo graag – dat vrijwilligers bijspringen en dat openingstijden van het bureau worden ingekort waardoor er soms ook minder tijdslots zijn voor burgers om aangifte te doen.
- Voor de burger betekent het dat ze soms langer moeten wachten om aangifte te kunnen doen. I&S-ers betreuren dit.
- De krapte kan ook invloed hebben op de sfeer binnen de teams: er is soms sprake van onderlinge kampen en frictie.
- Vrijwilligers inzetten om de tekorten op te vangen kan gedoe geven over taken, kwaliteit en bevoegdheden tussen de I&S-ers en vrijwilligers.

- Fysiek staat de balie vaak los van het BT en soms zijn I&S-ers een vergeten groep collega's die niet echt bij het BT horen.
- Leidinggevend zien I&S – naast blauw op straat – als visitekaartje naar de burger, als filter voor werkzaamheden op het BT, maar ook als afdeling die geïnnoveerd – digitaal fit – moet worden. In de praktijk is I&S op het bureau ook het afvalputje voor allerlei taken.

Opleiding en kwaliteit

- De meeste I&S-ers (88%) hebben een BOA-opleiding gevolgd, maar er is veel kritiek op de oude opleiding omdat deze niet passend is bij de huidige werkzaamheden van I&S-ers.
- Inmiddels is de nieuwe I&S-opleiding gestart. We spraken tijdens de adoptie een aantal nieuwkomers die deze cursus volgen en hun eerste ervaringen zijn als het gaat om de inhoud redelijk positief.
- Niet iedereen binnen I&S heeft intrinsiek behoefte aan extra opleiding of training. Sommigen zien wel de noodzaak ervan voor het werk (Engelse taal, *cybercrime*, *crypto*, fraude, zeden).
- Leidinggevend vinden voor het ophogen van de kwaliteit opleiding belangrijk én I&S-ers die willen doorgroeien zijn ook intrinsiek gemotiveerd om meer kennis te vergaren.
- De waardering die I&S-ers krijgen in salaris is in de optiek van 45% van de leidinggevend te laag.
- Leidinggevend beoordelen het presteren van I&S met een 7,3. De I&S-ers zelf beoordelen hun eigen prestaties iets hoger, namelijk met een 8.

Taken en tijdsbesteding van I&S

- Wanneer de resultaten van alle onderzoeksactiviteiten worden gecombineerd, blijkt dat I&S-ers in heel Nederland het meeste tijd besteden aan:
 - het op-/aannemen van uitgebreide aangiften,
 - het op-/aannemen van eenvoudige aangiften,
 - het openhouden van het bureau,
 - het verwerken van telefonie en terugbelverzoeken,
 - het aannemen en beantwoorden van vragen van burgers,
 - (een lange lijst) van overige taken.
- 56% van alle aangiften gaat via internet, terwijl de overige aangiften - bijna overal in het land op afspraak - op het bureau worden gedaan.
- Voor de hoofdtaken leunen de I&S-medewerkers sterk op de landelijke servicemodule waar door het RSC de workload in geplaatst wordt. Iedere taak wordt bekeken en zoveel mogelijk wordt binnen 48 uur contact opgenomen met de melder of aangever om te bepalen wat de volgende stap zal zijn.
- Het opnemen van uitgebreide aangiften is het meest tijdrovend, maar ook valt op dat I&S-ers op een werkdag heel veel tijd aan overige taken besteden.
- Het blijkt dat het werk voor I&S per BT en eenheid behoorlijk verschilt. Dit komt vooral tot uitdrukking in de overige taken. Er zijn I&S-ers die binnen een aangifte ook opsporingshandelingen verrichten zoals getuigen horen of camerabeelden uitkijken, terwijl anderen dit niet

doen maar bijvoorbeeld wel betrokken zijn bij het verlenen van vergunningen met betrekking tot evenementen, horeca, straatartiesten en de jacht- en schietsport.

- I&S-ers hebben vaak ook uiteenlopende neventaken zoals het onderhouden van het sociale media-account van het BT, het coördineren van de beslagkamer, dierenwelzijn en deelname aan de werkgroep 'politie voor iedereen'.
- 'Wat is er leuker dan de politie' horen we van veel I&S-ers. Ze zijn veelal tevreden over hun werk en halen veel waardering uit het feit dat ze mensen kunnen helpen. Kritische noten horen we als het gaat om het gebrek aan doorgroeimogelijkheden én het gebrek aan gevarieerdheid en uitdagingen in het werk.

Complexiteit van en veranderingen in het werk

- Naast het feit dat er meer werk met vaak onderbezette teams moet worden uitgevoerd, is het werk ook complexer geworden in de loop der jaren. Te denken valt aan aangiften met betrekking tot fraudezaken, cybercriminaliteit en/of *cryptocurrency* en stalking.
- 54% van de I&S-ers is wel eens onzeker over de kennis met betrekking tot de taken die ze moeten uitvoeren. Uit onze observaties blijkt wel dat ze de weg naar de specialisten binnen het BT wel weten te vinden als ze vragen hebben.
- Het werk is verder complexer geworden omdat burgers 'mondiger' en 'ingewikkelder' zijn geworden. Bij dat laatste gaat het bijvoorbeeld om personen met onbegrepen gedrag (waaronder psychiatrische problematiek), maar ook om anderstaligen in onze samenleving die soms ook anders tegen de politie aankijken.
- Soms wordt in relatie tot de verandering in de doelgroep ook gesproken over de zorg die er is over de veiligheid van het personeel achter de balie.
- Een belangrijke verandering is het werken via de servicemodule. Er is kritiek op de kwaliteit van het RSC en het inplannen van afspraken doet men het liefst zelf. Noemenswaardig is dat diverse I&S-ers die wij hebben gesproken een verleden bij het RSC hebben.
- Als onderzoekers zijn wij onder de indruk van de wijze waarop I&S-ers invulling geven aan 'betekenisvol afdoen'. De I&S-ers geven heel duidelijk aan wat de politie (met de aangifte) kan en wat de burger van de politie kan verwachten. Er wordt – zo observeerden wij – veel maatwerk geleverd en er wordt ook op alternatieven zoals buurtbemiddeling, stopgesprek met een wijkagent of doorverwijzing naar een andere partner gewezen.
- Positief is de ontwikkeling dat er op sommige teams gewerkt wordt met een gezamenlijke briefing of triage; meestal met de operationeel coördinator (opco), I&S en iemand van opsporing. Dit is ingevoerd om efficiënter te kunnen werken en meer betrokkenheid tussen de verschillende partijen te creëren, maar het wordt door de I&S-ers die wij spreken ook zeer gewaardeerd.

Bezetting aan de balie en ziekteverzuim

- Uit de landelijke survey komt een beeld naar voren van onderbezetting aan de balie. Onderbezetting heeft te maken met ziekteverzuim en openstaande vacatures.
- Ruim de helft van de leidinggevenden geeft aan dat er sprake is van een hoog ziekteverzuim op hun I&S-team.

- Uit landelijk data van de politie blijkt het ziekteverzuimpercentage in de laatste 12 maanden voor de functies op het basisteam 6,4% te zijn terwijl dit bij I&S 11,6% is.
- Het ziekteverzuim heeft te maken met het werk (onvrede over het werk en het ervaren van werkdruk door onderbezetting) en het feit dat I&S-ers gezien hun leeftijd een kwetsbare groep zijn. Voor oudere I&S-ers gaat het bijvoorbeeld om klachten en mantelzorgtaken thuis. Voor jongere collega's om afwezigheid na zwangerschap of uitval door werkdruk.

Over leidinggevenden en leiding geven

- I&S-ers hebben met de OE als direct leidinggevenden meer contact dan met de teamchefs die verder van de werkvloer afstaan.
- Verder valt op dat I&S-ers gemiddeld drie verschillende leidinggevenden hebben gehad in de afgelopen vijf jaar.
- De I&S-ers beoordelen hun leidinggevende – als het gaat om coachen, aansturen en evalueren – gemiddeld met een 6,6.
- Criticasters geven aan dat leidinggevenden te weinig feeling hebben met I&S, dat ze te weinig worden gezien op het team en dat ze te weinig sturing aan het team geven terwijl dat wel nodig is.
- Er zit een behoorlijke discrepantie tussen hoe I&S-ers de mate van contact met hun leidinggevenden zien en hoe de leidinggevenden dat zelf zien. De laatste geven aan vaker contact te hebben dan de I&S-ers dat ervaren.

Waardering van leidinggevenden en invloed op ziekteverzuim

- Het blijkt dat de beoordeling van de leidinggevende door I&S-ers samenhangt met de mate van contact met de I&S-er en met de mate van aanwezigheid van de leidinggevende op de werkvloer. Hoe vaker contact en hoe meer aanwezigheid, hoe hoger de waardering voor competenties van de leidinggevende.
- De mate van contact met de leidinggevende heeft ook een positief effect op het ziekteverzuim van de I&S-er. Bij dagelijks contact is het ziekteverzuimpercentage van I&S-ers het laagst.
- Tot slot zien we dat I&S-ers met een hoog ziekteverzuimpercentage hun leidinggevende vaker met een onvoldoende beoordelen.

Samenwerking binnen de politie

- De wijkagent, opco, surveillance en basisteamrecherche zijn voor I&S de belangrijkste en prettigste partners om mee samen te werken.
- We spraken tijdens de adoptie met 33 samenwerkingspartners en het wordt ons al snel duidelijk dat I&S-ers niet alleen het visitekaartje voor de politie zijn, maar dat zij ook anderen binnen het BT veel werk uit handen nemen.
- De samenwerking met het RSC is op veel plaatsen in het land niet goed. Uit de gesprekken tijdens de basisteamadoptie hebben we gemerkt dat I&S-ers vinden dat het RSC de service-module kwalitatief gezien niet altijd goed vult.

Wie komen er aan de balie?

- Naast burgers, waarover later meer, komen er ook allerlei andere personen aan de balie die door I&S-ers worden ontvangen, doorverwezen of geholpen. Te denken valt aan collega's en andere bezoekers voor politiefunctionarissen die op het betreffende bureau werken, maar het gaat bijvoorbeeld ook om leveranciers die goederen komen afleveren.

De burger

- De politie legt met haar kernwaarden de lat hoog als het gaat om het contact met de burger.
- Er is verschil tussen leidinggevend en I&S-ers als het gaat om contact met burgers.
 - I&S-ers hechten meer waarde aan het feit dat de burger naar het politiebureau kan komen.
 - Leidinggevend vinden – in tegenstelling tot I&S-ers – dat meer gebruik gemaakt moet worden van digitale middelen (denk aan de digitale aangifte) om contact met de burger te hebben; het liefst op het moment dat hem of haar dat het beste uitkomt.
- Eerlijk zijn over wat de politie kan, klantvriendelijkheid, persoonlijk contact (in persoon) en betekenisvol afdoen worden zowel door leidinggevend als I&S-ers als belangrijkste beoordeeld in de omgang met de burger.
- Burgers komen vooral aan de balie om (op afspraak) aangifte te doen. Burgers die spontaan binnenlopen, komen met diverse vragen aan de balie. Te denken valt aan: gevonden of verloren voorwerpen, verkeersvragen, burenruzies en wat te doen als iemand een plaats ongeval heeft verlaten. Er komen ook burgers aan de balie die die ter plekke aangifte willen doen (zoals buitenlandse toeristen), die asiel willen aanvragen of burgers die boos zijn op de politie en de rest van de wereld.
- Over de internetaangiften zijn I&S-ers verdeeld. Aan de ene kant is het prima dat eenvoudige aangiften (zoals fietsdiefstal) op deze wijze worden afgehandeld. Een dergelijke aangifte is toch veelal een verplicht nummer voor de verzekering. Er is wel zorg over het aantal valse aangiften omdat er niet kan worden doorgevraagd in een persoonlijk gesprek: 'je kunt de burger niet in de ogen kijken'.
- I&S-ers vinden het contact in persoon een erg belangrijk aspect van hun werk.
- Tijdens de basisteamadoptie hebben we met 46 burgers korte gesprekken gevoerd op het bureau. Veel van hen hebben een afspraak om aangifte te doen en dit kan bijvoorbeeld niet via internet vanwege de complexiteit.
- Het valt verder op dat de meeste burgers voor de eerste keer een aangifte komen doen en ook uit de buurt komen waar het bureau is gelegen.
- Een aantal burgers vindt het onnodig confronterend en tijdrovend dat ze hun verhaal eerst bij het RSC, dan in het telefoontje met I&S en dan pas op het bureau kunnen doen.
- Al hoewel we aangevers random benaderen, spreken we louter tevreden burgers. Uitleg, tijd nemen en verwachtingsmanagement worden zeer gewaardeerd.
- De burgers aan de balie hebben een divers profiel. Dit varieert van studenten tot senioren, mannen en vrouwen van verschillende etnische achtergronden. Soms is men de Nederlandse taal niet machtig, maar meestal wel.

Nevenopbrengst

- Tijdens de diverse onderzoeksactiviteiten zijn de 1.837 I&S-ers per e-mail op functie benaderd. De informatie over de functies komt vanuit het centrale personeelsbestand van de politie, maar blijkt in de praktijk lang niet altijd up-to-date te zijn. Diverse I&S-ers namen na aanleiding van de uitnodiging om mee te werken aan het onderzoek contact met ons op met de mededeling dat ze inmiddels elders binnen de politie op een andere functie werken.
- Uit interviews met leidinggevenden weten we dat I&S-ers soms functioneel I&S-er zijn maar regelmatig op andere functies binnen het BT werkzaam zijn die formeel niet bestaan. Te denken valt aan casescreener of bij een coördinatiepunt (PCC, COP of OCP).
- Hoe groot de vervuiling van het personeelsbestand is, weten we op basis van dit onderzoek overigens niet. Het zou goed zijn om dat – ook gezien de onderbezetting bij I&S – inzichtelijk te krijgen.
- Samenvattend is er dus een verschil tussen de I&S-formatie op papier en de formatie in de praktijk. Op papier – cijfermatig – lijkt er landelijk geen onderbezetting bij I&S te zijn, maar in de praktijk wel.

Aanbevelingen

Tijdens diverse onderzoeksactiviteiten is er gesproken over knel- en verbeterpunten, over wensen en over visie. Dit levert de volgende aanbevelingen c.q. actiepunten op:

- Ontwikkel als politie een eenduidige visie over de taken van I&S;
- Maak binnen de politie – in het kader van erkenning – beter duidelijk waar I&S voor staat;
- Breng de formatie aan de balie op orde c.q. pak het personeelstekort aan;
- Zorg voor opleidingen op maat en speel in op trainingen die zich richten op nieuwe fenomenen, zoals fraude, *crypto* en zeden;
- Zorg voor waardering door een uitdagende en afwisselende baan en doorgroeiperspectief voor I&S-ers en maak de I&S-ers digitaal fit. Waardering van de I&S kan ook in 'kleine zaken' zitten die wel als belangrijk worden ervaren;
- Zorg landelijk voor de inrichting van takenpakketten waardoor er gedifferentieerd kan worden, dat er doorgroeimogelijkheden en uitdagingen zijn en er landelijk meer synergie is;
- Het werk van I&S is verbonden met het gebied (blauw) en ook staat I&S regelmatig aan de start van opsporingsonderzoeken (via de aangifte). In dat kader is het van belang om:
 - I&S-ers vaker in de keuken te laten kijken bij blauw en laat ze mee de straat op gaan om van elkaar te leren;
 - I&S-ers – waar dat nog niet gebeurt – mee te laten kijken bij de recherche en ook om hen opsporingshandelingen te laten uitvoeren.
- Laat de medewerkers van het RSC en I&S bij elkaar diensten meedraaien. Dit kan helpen om draagvlak te creëren voor elkaars werk en om van elkaar te leren;
- Maak een goede procesbeschrijving voor de manier waarop I&S samenwerkt binnen het BT (bijvoorbeeld het aangifteproces) maar ook in relatie tot het RSC;
- Zorg ervoor dat het voor de burger altijd mogelijkheid is om – al dan niet op afspraak – aan de balie te komen.

- Triage door I&S, opsporing op het BT en opco met betrekking tot wat te doen met aangiften lijkt een *best practice* te zijn. Deze werkwijze verdient nader onderzoek.

Leeswijzer

- De rest van dit rapport laat zich op thema lezen en biedt de onderbouwing en verdieping op voorgaande hoofdlijnen.
- In deze rapportage vindt de lezer pagina's met als titel 'Aan de politiebalië'. Dit zijn geanonimiseerde sfeerbeschrijvingen van onze observaties die volgens ons een goed beeld geven van het werk aan de politiebalië in ons land.
- Op sommige plaatsen in het rapport laten we I&S-ers en leidinggevenden aan het woord die we gesproken hebben tijdens de basisteamadoptie. Deze citaten zijn illustratief voor de meer massieve resultaten die we bijvoorbeeld via de surveys hebben verzameld.



Achtergrond

Intake en Service binnen de politie

Met ingang van 2013 heeft Nederland één politie. De basispolitiezorg wordt sindsdien verzorgd door de medewerkers van 168 basisteams (BT's) met daarin onder andere de vakgebieden gebiedsgebonden politie (GGP), tactische opsporing (TO) en intake en service (I&S). De kern van I&S bestaat volgens het inrichtingsplan en het werkingsdocument districten en basisteams uit de receptiefunctie, opvang publiek en opnemen van aangiften.¹ Uitgaande van relatief eenvoudige werkzaamheden wordt I&S bezet door voornamelijk relatief laag ingeschaalde medewerkers (schaal 5 en 6). De inzet van I&S aan de basisteams bepaalt voor een belangrijk deel de resultaten op het vlak van de politieke dienstverlening. Anno 2022 blijken die resultaten achter te blijven bij de ambities en is sprake van meerdere knelpunten bij I&S.² Dit in een context waarbij zowel binnen de GGP aan de basisteams als binnen de opsporing sprake is van aanzienlijke personeels tekorten, die de komende jaren nog zullen voortduren.

Ten aanzien van de achterblijvende resultaten en de knelpunten bij I&S stelt de expertgroep dienstverlening begin 2022 dat de politie grote waarde hecht aan een goede en eenduidige dienstverlening en dat I&S daarin een belangrijke taak heeft. Ook stelt zij dat deze afdeling echter vaak het sluitstuk van het basisteam is en de medewerkers een vergeten groep zijn. De expertgroep constateert verder dat het werk van I&S het afgelopen decennium een grote ontwikkeling heeft doorgemaakt van relatief eenvoudig receptiewerk en het opnemen van eenvoudige aangiften naar een scala aan nieuwe complexe politietaken. Dat zijn bijvoorbeeld het opnemen van uitgebreide en ingewikkelde aangiften, toepassen van de verklaring van rechten en individuele beoordeling van slachtoffers en per basisteam wisselende oneigenlijke taken om de basisteam-recherche te ontlasten, zoals het uitkijken van camerabeelden. Daarnaast is er geregeld sprake van gebrekkige sturing op de werkzaamheden, geen landelijk selectiebeleid, het ontbreken van een basisopleiding en noodzakelijke bijscholing, geen eenduidig loopbaanbeleid en onvoldoende samenhang met de sterk gerelateerde werkzaamheden van het Regionaal Service Centrum (RSC). De expertgroep adviseert een analyse en heroriëntatie van de afdeling I&S binnen basisteams.³

Een heroriëntatie op I&S

Gemiddeld werken er – op papier - 8 fte I&S aan een basisteam. Bij sommige basisteams doet I&S alleen de eenvoudige aangiften, maar er zijn ook basisteams waar I&S het hele brede scala aan aangiften opneemt, met uitzondering van ernstige zedenzaken en moord en doodslag. De werkzaamheden en taken van I&S zijn in de loop der jaren in omvang, variëteit en ingewikkeldheid toegenomen. Te denken valt aan aangiften van *cybercrime*, gedigitaliseerde criminaliteit, huiselijk geweld, stalking, betekenisvolle afdoening met kennis van de sociale netwerkkaart en het inte-

-
1. Politie (2012). Inrichtingsplan Nationale Politie en Politie, Districten Adviesgroep (2016). Landelijk werkingsdocument districten & basisteams.
 2. Politie, Portefeuille Dienstverlening (2022). Factsheet realisatie visie op intake & service.
 3. Politie, Expertgroep Dienstverlening (2022). Heroriëntatie intake & service.

grale ketennetwerk alsook het oppakken van meldingen rondom dierenwelzijn. Allemaal ingewikkelde taken die nieuwe kennis en vaardigheden vereisen. De geschetste ontwikkeling zet door. Verder is er geen consensus of het bij I&S aan de basisteams om een afdeling of om een taak gaat.

Het gaat bij I&S om belangrijke taken in het kader van de dienstverlening en het gebiedsgebonden werk, die medebepalend zijn voor de tevredenheid van burgers over de politie, realisatie van betekenisvolle (alternatieve) afdoeningen of een succesvolle opsporing alsook de informatiepositie van de politie. Een goede intake voorkomt meerwerk in een later stadium. Een respectvolle en eerlijke bejegening van de burger is de meest bewezen en belangrijkste factor voor vertrouwen van burgers in de politie. Het werk van I&S is dus essentieel. Het achterblijven van de resultaten, een hoog ziekteverzuim en aanzienlijke verschillen in inbedding en takenpakket tussen en binnen de eenheden lijken te wijzen op een mismatch tussen de actuele werkzaamheden en de juiste randvoorwaarden om die ook succesvol uit te kunnen voeren. Het is dus van belang gedegen inzicht te krijgen in de huidige stand van zaken van de afdelingen I&S aan de basisteams en de eventuele oorzaken van de problemen. Dit als basis voor een goed onderbouwde visie op en aanpak van een heroriëntatie I&S.

Volgens het concept jaarplan dienstverlening 2023⁴ richt die heroriëntatie zich op de gehele intakeorganisatie, dus zowel het RSC als de basisteams. De landelijke analyse van de functie en werking van I&S op de basisteams, vormt één van vier pijlers van het ontwikkelen van een bredere visie heroriëntatie I&S. De andere drie pijlers zijn achtereenvolgens een landelijk gedragen ontwikkelplan, start van pilots die bijdragen aan de oplossing en een uniforme opleiding voor de I&S-medewerker op de basisteams. Inmiddels is gestart met een initiële opleiding die elke nieuwe I&S-medewerker moet volgen om de basisvaardigheden te verkrijgen die nodig zijn om het werk goed te kunnen uitvoeren. Het projectplan visie intake & service vermeldt samengevat de volgende zorgen met betrekking tot het functioneren van I&S: het selectie- en aannamebeleid, de algemene opleiding I&S en bijscholing, de kwaliteit van de medewerkers, de wijze van aansturing, het ziekteverzuim, de inhoud van de functie in relatie tot nieuwe ontwikkelingen, het loopbaanbeleid en de connectie met het RSC en alle andere vormen van intake. Opdrachtgevers van het project visie Intake & Service basisteams zijn de portefeuillehouders dienstverlening en gebiedsgebonden politie.

4. Politie, Portefeuille dienstverlening (2022). Concept jaarplan dienstverlening 2023.

De opdracht

Doelstelling van het onderzoek

Gezien de ontwikkelingen binnen en heroriëntatie op I&S is vanuit de portefeuillehouders dienstverlening en gebiedsgebonden politie aan Bureau Beke gevraagd een onderzoek uit te voeren dat:

- de stand van zaken van de organisatie, invulling van functies, aard en tijdsbesteding van de taken, praktijk én samenwerking met relevante derden van medewerkers I&S aan de 168 basisteams optekent,
- knelpunten, kansen en mogelijke oplossingsrichtingen in beeld brengt,
- om een gedegen en gedragen basis te leggen voor visie en aanpak door de werkgroep heroriëntatie I&S.

Daarnaast moet het onderzoek globaal inzicht opleveren in de reden waarom burgers zich in persoon melden aan de balie van een basisteam. Het onderzoek moet uitgevoerd worden in alle eenheden, omdat sprake is van grote diversiteit in inrichting en uitvoering I&S tussen de eenheden én binnen de eenheden tussen de basisteams.

Onderzoeksvragen

Vanuit de doelstelling zijn onderstaande onderzoeksvragen geformuleerd:

1. Hoe is I&S georganiseerd binnen de basisteams?
2. Waarvoor komen burgers aan de balie?
3. Wat doen medewerkers I&S in de praktijk?
4. Hoeveel tijd besteden medewerkers I&S aan de te onderscheiden taken?
5. Hoe beleven medewerkers I&S de uitoefening van hun functie?
6. Wie stuurt de werkzaamheden I&S aan en hoe verloopt die sturing?
7. Hoe verloopt de samenwerking met andere relevante functies in het basisteam (vooral opco en VVC) en het RSC?
8. Welke knelpunten zijn er en wat zijn mogelijke oplossingsrichtingen?

Onderzoeksmethoden

Om de onderzoeksvragen te beantwoorden, hebben wij een *multimethod* onderzoek uitgevoerd. De verschillende onderzoeksmethoden worden hierna beschreven.

Voorfase en verkenning

We hebben een informatiesheet geschreven met een eenduidige beschrijving over het doel en de inhoud van het onderzoek en de contactgegevens van het onderzoeksteam. Deze infosheet hebben we gebruikt in de communicatie over het onderzoek naar mogelijke respondenten. Om een goede basis te leggen voor de overige onderzoeksactiviteiten hebben we een gerichte deskresearch uitgevoerd waarbij we (grijze) literatuur, notities, beleidsstukken en open bronnen naar het taakgebied I&S hebben geraadpleegd. Naast de deskresearch hebben we ook verkennende (groeps)gesprekken met relevante actoren gevoerd, namelijk met drie leden van de klankbordgroep, I&S-medewerkers, een medewerker over de tijdschrijffapp, een medewerker over de politiemonitor, twee teamchefs, een medewerker van het RSC, twee medewerkers van de pilot *Digital First* én de adviseur landelijke portefeuille GGP. In deze twaalf gesprekken hebben we input verzameld om de latere onderzoeksactiviteiten – op inhoud en proces – goed te kunnen uitvoeren. Goed om aan te geven is dat de adviseur landelijke portefeuille GGP het onderzoek en de uitvoering daarvan ook in diverse relevante gremia heeft geïntroduceerd.

Surveys voor alle medewerkers I&S en leidinggevenden op de basisteams

Op basis van de activiteiten in de voorfase en verkenning én in nauwe afstemming met vier materiedeskundigen uit de klankbordgroep I&S hebben we twee surveys opgesteld. Deze surveys zijn na een uitnodiging per e-mail door de politie (om te voldoen aan de AVG-wet-/regelgeving) online op alle devices in te vullen door de respondenten. Omdat wij de surveys zelf programmeren en hosten, kregen we de data direct binnen en waren wij ook in staat om als de respons bij de verwachtingen (rond de 50%) achter zou blijven, in overleg met de opdrachtgever via de e-mail een reminder te versturen. De conceptsurveys zijn getest (op begrijpelijkheid en volledigheid) door vier leden van de klankbordgroep en de adviseur landelijke portefeuille GGP. Het onderzoek en de survey zijn via intranet en reguliere overleggen aangekondigd en toegelicht. Ook is aan de OE's I&S gevraagd om de I&S-ers in hun team te wijzen op het belang van het invullen van de survey. We hebben de definitieve surveys op 13 september 2023 uitgezet onder alle I&S-medewerkers, operationeel experts (OE's) I&S en teamchefs (TC's) van alle 168 basisteams.⁵ Na drie weken is een reminder uitgezet.

In de survey I&S vragen we onder andere naar de eenheid, het basisteam, geslacht, functie, dienstjaren, opleiding, taken, ervaringen van henzelf met burgers (tevredenheid, betekenisvol afdoen), tevredenheid over hun eigen prestaties, samenwerking en ervaringen binnen het basis-

5. De surveys zijn op te vragen bij de onderzoekers.

team en met het RSC, positie en waardering binnen het basisteam, aansturing, mogelijkheden tot opleiding en training, loopbaanontwikkeling, ontwikkelingen in het werk (werkdruk, complexiteit, cyber, digitaal, sociale kaart, nieuwe taken), ziekteverzuim, ervaren knelpunten, verbeterpunten en wensen. In de survey voor de leidinggevenden vragen we naast achtergrondgegevens ook naar hun visie op I&S, de taken, de samenwerking, de ontwikkelingen binnen het werk van I&S, de tevredenheid over de kwaliteit van I&S, de visie op I&S en het werken met burgers, ervaren knelpunten binnen het team en kansen en verbeterpunten.

Tijdschrijfapp

Om een feitelijke indruk te krijgen van de tijdbesteding per taak door I&S-medewerkers hebben we in nauw overleg met twee medewerkers van Bureau Impactanalyse de tijdschrijfapp ingericht. In de survey die in het najaar van 2023 werd uitgezet, hebben de I&S-medewerkers aangegeven aan welke taken ze de meeste tijd besteden. Omdat dit een inschatting is, wilden we dit graag toetsen door I&S-medewerkers te vragen om drie werkdagen in een app bij te houden wat ze doen en hoeveel tijd ze daaraan besteden. We hebben een steekproef getrokken en op basis van een powerberekening bleek dat we met 35 BT's verdeeld over de eenheden – waarbij er ook rekening is gehouden met de omvang van de BT's – voldoende I&S-ers zouden krijgen voor een betrouwbaar beeld.⁶ Op deze wijze hoefden we ook niet alle BT's en I&S-ers in het land te belasten.

Om deze onderzoeksactiviteit goed en 'warm te introduceren' in de 35 BT's hebben we in drie online sessies (28 deelnemers) en via een achttal persoonlijke gesprekken en e-mails met OE's I&S en TC's deze activiteit toegelicht en vragen beantwoord.

De app voor het tijdschrijven – die te downloaden is op de telefoon – is via een instructie geïntroduceerd. De I&S-ers hebben een taak moeten kiezen en de klok moeten aanzetten. Bij het stoppen van de taak hebben ze de klok weer uitgezet. Op basis van de survey (taken die het meeste tijd vragen) staan onderstaande taken in de app:

- Op-/aannemen van uitgebreide aangiften
- Op-/aannemen van eenvoudige aangiften
- Openhouden bureau
- Verwerken telefonie en terugbelverzoeken
- Vragen van burgers aannemen en beantwoorden
- Overige⁷

Basisteamadoptie

Om ook zicht te krijgen op het werken aan de balie en om het verhaal achter de cijfers op te tekenen, hebben vijf onderzoekers van Bureau Beke ieder twee basisteams geadopteerd om daar twee dagen te observeren en gesprekken te voeren.

6. De basisteams houden we anoniem.

7. De uitleg voor de I&S-ers voor de tijdschrijfapp en de taken is op te vragen bij de onderzoekers.

Bij de selectie van de basisteams⁸ zijn de volgende criteria in acht genomen: iedere eenheid is vertegenwoordigd, het zijn teams met een publieksfunctie, er worden aangiften opgenomen en tot slot is er een evenwichtige verdeling gemaakt in de klanttevredenheid van de burger.⁹ Om een zo objectief mogelijke blik te waarborgen, waren de onderzoekers van tevoren niet op de hoogte van de klanttevredenheidsscores van de BT's waar zij gingen observeren.

Ook dit onderdeel van het onderzoek is 'warm geïntroduceerd' in een tweetal MS Teams-bijeenkomsten waaraan tien TC's en vijf OE's I&S van de tien adoptie-BT's hebben deelgenomen. Door de onderzoekers zijn afspraken met de BT's gemaakt om twee dagen mee te draaien. De adopties zijn uitgevoerd in mei, juni en juli 2024.

Tijdens de in totaal twintig observatiedagen is gewerkt met een adoptieleidraad¹⁰ om de interactie aan de balie te observeren en (informele) gesprekken te voeren met I&S-ers, andere relevante gesprekspartners op het team én burgers. Op nagenoeg alle teams zijn onderzoekers ook aanwezig geweest bij het opnemen van aangiften.

Personeelsbestand niet helemaal up-to-date

Tijdens de diverse onderzoeksactiviteiten zijn er veel functionarissen per e-mail op functie benaderd. De informatie over de functies komt vanuit het centrale personeelsbestand van de politie, maar blijkt in de praktijk niet altijd up-to-date te zijn. Zo benaderden we diverse I&S-ers, maar ook andere respondenten die inmiddels elders binnen de politie op een andere functie werken. Uit interviews met leidinggevendenden weten we dat I&S-ers functioneel I&S-er zijn maar regelmatig op andere functies binnen het BT werkzaam zijn die formeel niet bestaan. Te denken valt aan casescreener of functies bij een coördinatiepunt (PCC, COP of OCP).

8. De basisteams houden we anoniem.

9. Hiervoor is gebruik gemaakt van het dashboard Politiemonitor. Bij het laagste scorende BT was 46% van de burgers (zeer) tevreden en bij het hoogst scorende team 84%. Gemiddeld lag de klanttevredenheid op 64% (zeer) tevreden.

10. De adoptieleidraad is op te vragen bij de onderzoekers.

Resultaten

De resultaten beschrijven we in blokken met telkens een specifiek onderwerp. Uitgangspunt in de beschrijving zijn de surveys, die op de plaatsen waar dat relevant is aangevuld worden met de resultaten van het tijdschrijven met de app en de bevindingen (observaties en gesprekken) uit de basisteamadoptie. Ook zijn de opbrengsten uit de deskresearch verwerkt.

**Kernbeloften
en
werkwijzen**

**Eerder
onderzoek
naar I&S**

**Respons en
respondenten**

**Profiel I&S-ers
en
leidinggevend**

**I&S op het
basisteam**

**Opleiding en
kwaliteit I&S**

**Taken en
tijdsbesteding
I&S**

**Complexiteit
van het werk
van I&S**

**Bezetting aan
balie en
ziekteverzuim**

**Leiding-
gevenden, en
leiding geven**

**Leiding geven,
waardering en
ziekteverzuim**

**Samenwerking
binnen
de politie**

Stellingen

De burger

**Wensen en
visie op I&S**

**Knel- en
verbeterpunten**



Aan de politiebalie 1

Eind mei ben ik twee dagen aanwezig bij dit basisteam. Het bureau is de eerste dag van 08:30 tot 18:00 uur open. De avondopenstelling kan niet doorgaan in verband met een tekort aan personeel. De tweede dag is het bureau van 08:30 tot 17:00 uur open.

Ik loop binnen via een sluisstelsel, een I&S-medewerker moet eerst op een knopje drukken voor de deur open gaat. Er zitten twee I&S-ers aan de balie en ze zijn op de hoogte van mijn komst.

Bij binnenkomst bevindt de balie zich aan de linkerkant. Rechts bevinden zich - direct naast de ontvangstruimte - twee ruimtes voor aangifte of verhoor. Wat opvalt in de ontvangstruimte is dat de balie open is en je links om de balie heen kunt lopen om bij de I&S-ers te komen. Onder de balie is een noodknop geïnstalleerd.

Als je het bureau binnenloopt is er rechts een kamer van de Koninklijke Marechaussee (KMar) vanwege haar functie in dit deel van het land. De hele dag is er aanloop bij het kantoor van de KMar. Allen zeggen vriendelijk gedag en weten de weg naar het kantoor te vinden. De I&S-medewerkers hoeven alleen de toegangsdeur voor hen open te doen.

Na binnenkomst in de centrale hal kun je met een pasje verder doorlopen. Links ga je richting de kantine en andere ruimtes en rechts is de 'gouden gang' - zoals enkele medewerkers het noemen - met onder andere het management. Rechtdoor zit direct de daco/opco, hij heeft zo zicht op de centrale hal en de I&S-ers. Politied medewerkers die het pand binnenkomen of verlaten, lopen allen langs de balie en stoppen om een praatje te maken of gedag te zeggen. Iedereen lijkt elkaar in ieder geval te kennen, bij naam en/of functie.

Het pand is ruim opgezet, het is er open en licht met planten en rustige kleuren op de muur. Het ziet er verzorgd uit. Aan de zijkant zijn zitjes voor bezoekers aanwezig.

Gedurende de dagen valt op dat de I&S-medewerkers niet echt pauze nemen. Ze halen snel een kop thee of koffie tussendoor. Ze lunchen niet bij de andere medewerkers, maar eten rap iets achter wat kasten die achter de balie staan. Hierbij zijn ze uit zicht van de burger, maar kunnen ze wel gauw weer achter het bureau plaatsnemen als dat nodig is.

Het is, tijdens de twee dagen dat ik er ben, overzichtelijk aan de balie qua bezoek van burgers. Wel is er sprake van een 'spits' rond het middaguur. Op een gegeven moment staan er dan ook meerdere mensen te wachten. Over het algemeen wordt er uitgebreid de tijd genomen om burgers te woord te staan en ze verder te helpen. Het persoonlijke contact zien de medewerkers als zeer belangrijk: 'Wij zijn hun aanspreekpunt'. De meest diverse vragen komen aan bod; van gevonden voorwerpen, burenruzies, verkeersvragen tot WhatsAppfraude. Burgers willen hun verhaal kwijt, hebben vragen of willen advies. Of ze komen om aangifte te doen. Zowel op de eerste als tweede dag dat ik er ben staan er vier aangiften gepland. Het gaat bijvoorbeeld om een zedenzaak, ID-fraude en vernieling. Het valt mij op dat de I&S-ers aan verwachtingsmanagement doen en ook uitleggen aan de burger dat aangifte doen in een betreffende zaak niet zo zinvol is en dat er andere opties mogelijk zijn. Tot slot bellen de I&S-ers gedurende de dag met diverse burgers die in de servicemodule staan, bijvoorbeeld om hun verhaal aan te horen, hen te adviseren of een afspraak voor een aangifte te maken.

Kernbeloften en werkwijzen

De politie heeft een viertal kernbeloften¹¹ in het contact tussen de burger en de politie:

1. Wij reageren snel en professioneel op een vraag of melding en handelen deze zo goed mogelijk af.
2. De burger kiest zelf op welke manier hij contact wil met de politie.
3. Wij denken met de burger mee en zorgen voor een oplossing op maat.
4. Wij laten de burger weten bij wie hij terecht kan en houden hem op de hoogte.

In de afgelopen jaren zijn er verschillende modules en werkwijzen ontwikkeld die ingezet kunnen worden om bovenstaande kernbeloften na te komen. Hier gaan we kort in op een aantal van deze werkwijzen.

Servicemodule voor burgercontacten

Om de dienstverlening richting de burger te verbeteren, versnellen en verduidelijken, werken intakemedewerkers sinds 2017 met de 'Servicemodule voor burgercontacten'. Vooral intake-medewerkers van het Regionaal Service Centrum (RSC) zetten deze module in bij het aannemen, beoordelen en registreren van verzoeken en meldingen van burgers. Ook wordt de module gebruikt om de aangifteagenda te beheren of de operationeel coördinatoren (opco's) te ondersteunen in hun werkzaamheden. De module wordt vooral gebruikt voor de afhandeling van 'later meldingen' (meldingen waarbij de hulp van de politie niet direct nodig is), terugbelverzoeken, afspraken en informatieverzoeken te verzorgen of om inzicht te krijgen in de kwaliteit van dienstverlening.¹²

Betekenisvol afhandelen

Om de aandacht voor de burger centraal te stellen, zijn er in 2017 in een aantal basisteams experimenten uitgevoerd met het betekenisvol afhandelen van zaken.¹³ Op basis van een van deze experimenten blijkt één op de drie vragen van de burger een hulpvraag te zijn. De daaropvolgende meest voorkomende vraag is strafrechtelijke vervolging en het maken van een melding. Hieruit blijkt dat korte lijnen tussen de I&S-medewerker, de wijkagent en de rechercheafdeling van groot belang is. Dit voorkomt namelijk tijdrovende en onnodige aangiften, waardoor er tijd overblijft voor de relevante aangiften. Het RSC is hier ook bij betrokken, aangezien het eerste gesprek met de burger daar ook kan plaatsvinden. De werkwijze toont ook enkele knelpunten. Er is niet altijd tijd beschikbaar om een goed intakegesprek te voeren. Daarnaast is de behoefte er vaak niet vanuit blauw om de aangifte op te nemen. Een agent zonder intake-dienst voelt zich – zo blijkt – namelijk niet geroepen in te springen bij de balie.¹⁴

11. Politie (2012). Dienstverleningsconcept nationale politie.

12. Politie (2017). De Servicemodule voor burgercontacten.

13. Felser, Nas & Van Oosten (2017). Betekenisvol handelen. Politiewerk vanuit de bedoeling. Politieacademie.

14. Felser, e.a., 2017.

Een ander experiment gerelateerd aan het betekenisvol afhandelen leidt tot drie basisprincipes: 1) vragen naar de bedoeling van de burger, 2) handelen vanuit kennis over de context en 3) eigenaarschap. Het experiment krijgt veel positieve reacties.¹⁵

De Individuele Beoordeling

Omdat de politie sinds 2018 de taak heeft om burgers te beschermen tegen herhaald en hernieuwd slachtofferschap, intimidatie en vergelding, heeft de politie een werkwijze ontwikkeld. Deze werkwijze, de Individuele Beoordeling (IB), zorgt ervoor dat de politie de kwetsbaarheid van burgers inschat en ze beschermt tegen toekomstig leed. Onderzoek brengt in kaart hoe deze werkwijze wordt uitgevoerd. Daarbij is specifiek gekeken naar het bepalen van de kwetsbaarheid van het slachtoffer, de specifieke beschermingsbehoefte daarvan, het inzetten van passende beschermingsmaatregelen en het informeren van relevante functionarissen. De resultaten laten zien dat niet ieder slachtoffer op de genoemde punten wordt beoordeeld, maar een aanzienlijk deel wel.¹⁶

Herstelrecht

In het herstelrecht staat de relatie tussen verdachte/dader en slachtoffer centraal.¹⁷ Zij kunnen afspraken maken over het herstellen van de relatie en het goedmaken van gedaan leed. Herstelrechtvoorzieningen zijn vaak in de vorm van bemiddeld contact gegoten. Het onderzoek 'Herstelrecht bij de politie' maakt een inventarisatie van herstelrechtvoorzieningen in de politiefase in Nederland. Het herstelrecht wordt voornamelijk in Engelstalige landen ingezet als alternatief voor een strafrechtelijke aanpak. Hoewel herstelvoorzieningen in Nederland niet op grote schaal worden ingezet volgens de respondenten in het onderzoek, hebben de voorzieningen die er zijn het doel om een duurzame oplossing te bereiken die aansluit bij de wensen van het slachtoffer. Zaken worden geselecteerd tijdens of na de aangifte door onder andere I&S-medewerkers. Bij de afdeling kan doorverwezen worden naar externe voorzieningen. Herstelrecht wordt voornamelijk voordelig gezien voor slachtoffers in lichtere zaken en zaken waarbij partijen elkaar kennen. Veelgenoemde voordelen zijn het sneller afdoen van zaken, het kunnen leveren van maatwerk en slachtoffers de gelegenheid bieden de zaak (emotioneel) te verwerken.

15. Felser, e.a., 2017.

16. Inspectie Justitie en Veiligheid (2021). Een kwetsbaar recht. Een onderzoek naar de toepassing van de Individuele Beoordeling van slachtoffers door de politie.

17. Hoekstra & Beenackers. (2020). Herstelrecht bij de politie. WODC.

Eerder onderzoek naar I&S

Knelpunten op basis van onderzoek

In de afgelopen tien jaar zijn er diverse onderzoeken uitgevoerd naar de afdeling Intake en Service. Uit elk onderzoek komen verschillende knelpunten naar voren, waarvan sommige op de dag van vandaag nog steeds gelden. In onderstaande opsomming staan chronologisch de meest prominente knelpunten beschreven die de door de jaren heen zijn geconstateerd binnen de afdeling door verschillende onderzoekers.

2012 – De tweede frontlijn¹⁸

- ‘Dumpgedrag’ van complexe aangiften bij I&S die door blauw moeten worden opgenomen.
- Aangifteluik, waarbij meldingen van burgers te snel als aangifte worden opgenomen.
- Investering in het niveau van de medewerkers, zowel in opleiding, inschaling als begeleiding.
- Ziekteverzuim en capaciteitstekort leiden tot lange wachttijden voor burgers.
- Onnodige barrières voor burgers om aangifte te doen.
- Onderscheid in welke typen aangiften worden opgenomen door intakemedewerkers.
- De opleiding van intakemedewerkers sluit onvoldoende aan op de werkzaamheden.
- Voorkeuren van politie en burger ten aanzien van aangiftevoorzieningen komen niet overeen.
- Aangiften op het bureau zijn tijdrovend.

2017 – Modernisering van de gebiedsgebonden politiezorg¹⁹

- Bereikbaarheid van de politie hangt door de reorganisatie af van de fysieke aanwezigheid in de wijk, hoewel deze bereikbaarheid niet is toegenomen.
- Functie van baliemedewerkers staat onder druk als de balie te geïsoleerd is van het basisteam.
- Afspraken voor het opnemen van aangiften door het RSC verlopen niet altijd goed.
- Medewerkers I&S zijn kwetsbaar als het gaat om onervarenheid in het vastleggen van informatie en de kwaliteitsbewaking van de opco.

2018 – Analyse IAT dienstverlening politie²⁰

- Aangifte- en meldingsbereidheid daalt.
- Aangifte is tijdrovend om te doorlopen (gemiddeld 72 minuten, bovenop de normale mutatie).
- Er is een sterke daling te zien in het aantal aangiften op het politiebureau.

18. Van Uden, Van Os, Tops & Van Arkel (2012). De ‘tweede frontlijn’ Over intake en service in de politie. Politieacademie en Inspectie Veiligheid en Justitie (2012). Aangifte doen.

19. Inspectie Justitie en Veiligheid (2017). Modernisering van de gebiedsgebonden politiezorg.

20. Politie & Ministerie van Justitie en Veiligheid (2018). Analyse IAT Dienstverlening Politie.

2019 – Een kwetsbaar recht²¹

- De I&S-medewerkers moeten werken met de Individuele Beoordeling, met welke de politie de kwetsbaarheid van burgers inschat en maatregelen treft om ze tegen toekomstig leed te beschermen. Er wordt onvoldoende gestuurd op deze werkwijze.
- Medewerkers hebben een gebrek aan kennis ten aanzien van verschillende factoren.
- De invoer van de Individuele Beoordeling is onvoldoende geborgd.
- Een deel van de medewerkers weet niet dat een slachtoffer op kwetsbaarheid beoordeeld moet worden.
- De duur van een intake is te lang.
- Planning door het RSC loopt niet altijd goed.

2020 – Digitaal perspectief²²

- ‘Handen aan het bed’ in de vorm van digicoaches en cybervrijwilligers die ter plekke komen helpen en instrueren bij het opnemen van aangiften van gedigitaliseerde criminaliteit.
- Er moet ingezet worden op de waardering, kwaliteit en training van I&S-medewerkers.

2022 – Jaaroverzicht dienstverlening²³

- Er ligt een verbeterplan zodat de Individuele Beoordeling meer aandacht krijgt.

2024 – Betekenisvol handelen in de frontlijn²⁴

- Het is van belang om I&S-medewerkers beter op te leiden in de toepassing van betekenisvolle afdoeningen en hun kennis over de beschikbare oplossingen te vergroten.
- Verbeter het beleid dat de toepassing van een betekenisvolle afdoening bevordert. Dit draagt tevens bij aan een meer eenduidige aanpak van I&S-medewerkers binnen de verschillende bureaus.
- Verminder de werkdruk bij I&S-medewerkers om een betere balans te vinden tussen de ervaren werkdruk en beschikbare middelen. Dit zorgt voor meer tijd en ruimte om burgers zorgvuldiger en effectiever te kunnen helpen.

21. Inspectie Justitie en Veiligheid (2021). Een kwetsbaar recht. Een onderzoek naar de toepassing van de Individuele Beoordeling van slachtoffers door de politie.

22. Broekhuizen, Mehlbaum & Van den Akker (2022). Digitaal perspectief. Leren van acht digitale projecten binnen de GGP.

23. Politie (2022). Portefeuille Dienstverlening. Jaaroverzicht 2022.

24. Schilder (2024). Betekenisvol handelen in de frontlijn. Een verkennend onderzoek naar politie-burger contact bij het doen van meldingen en aangiften op politiebureaus in de eenheid Noord Holland. Masterthesis.

Respons en respondenten

Hoe was de deelname van de respondenten aan de verschillende onderdelen in het onderzoek? We behandelen achtereenvolgens de deelname aan het onderzoek voor de surveys, de tijdschrijf-app en de basisteamadoptie.

Survey I&S-medewerkers: 80% respons

Op 13 september 2023 zijn alle I&S-medewerkers in Nederland (dat zijn er 1.837) via een e-mail benaderd om deel te nemen aan de online survey. Drie weken later hebben zij via de e-mail een reminder ontvangen. In totaal reageerden er 1.469 medewerkers op dit verzoek en zij vulden alle of een belangrijk deel van de vragen in. Dit betekent dat de respons voor deze survey 80% is. Dit is overigens een erg hoge respons voor een online survey (binnen de politie). In tabel 1 is de respons per eenheid weergegeven. De eenheid Limburg en Amsterdam hebben beide een hoge respons.

Tabel 1 – Respons I&S-medewerkers naar eenheid

Eenheid	Respons
Eenheid Amsterdam	92,7%
Eenheid Den Haag	75,3%
Eenheid Limburg	100,0%
Eenheid Midden-Nederland	66,2%
Eenheid Noord-Holland	84,2%
Eenheid Noord-Nederland	64,4%
Eenheid Oost-Brabant	76,6%
Eenheid Oost-Nederland	86,9%
Eenheid Rotterdam	82,2%
Eenheid Zeeland-West-Brabant	83,8%
Totaal	80,0%

Survey leidinggevenden: 54,5% respons

Op 13 september 2023 zijn 527 leidinggevenden via een e-mail benaderd om deel te nemen aan de survey. Drie weken later hebben zij een reminder ontvangen. Het gaat hierbij om 340 TC's en 187 OE's I&S. In totaal reageerden 119 TC's en 100 OE's I&E op dit verzoek. Voor de TC's is de respons 35% en voor de OE's I&S 53,5%. Tijdens het onderzoek hebben we gemerkt dat er in sommige eenheden naast TC's en OE's I&S ook andere leidinggevenden zijn. In totaal vulden 68 leidinggevenden met een andere functie de survey in, waarmee de totale respons voor de leidinggevenden uitkomt op 54,5%. In tabel 2 is de respons per eenheid weergegeven. Hieruit blijkt dat de respons vooral erg hoog was in Oost-Brabant en Limburg.

Tabel 2 – Respons leidinggevenden naar eenheid

Eenheid	Respons
Eenheid Amsterdam	46,7%
Eenheid Den Haag	56,7%
Eenheid Limburg	73,1%
Eenheid Midden-Nederland	38,6%
Eenheid Noord-Holland	41,9%
Eenheid Noord-Nederland	41,9%
Eenheid Oost-Brabant	73,8%
Eenheid Oost-Nederland	63,5%
Eenheid Rotterdam	68,9%
Eenheid Zeeland-West-Brabant	35,0%
Totaal	54,5%

Tijdschrijfapp: 35% respons

In totaal hebben de I&S-ers op 35 BT's het verzoek gekregen om ons via de tijdschrijfapp drie werkdagen 'over hun schouder' mee te laten kijken in hun werk wat betreft de activiteiten die ze uitvoeren. In totaal werden 317 I&S-ers via de e-mail benaderd om tijd te schrijven. Uiteindelijk hebben 131 I&S-ers de app gebruikt. Voor de nadere analyse hebben we met drie *outliers* c.q. uitschieters rekening gehouden:

1. De 'echte' *outliers* waarbij registraties zijn gedaan die feitelijk niet kunnen: een taak die korter dan een minuut of langer dan een werkdag van negen uur duurt. Deze *outliers* zijn op voorhand uit de data verwijderd zodat ze de nadere analyse niet beïnvloeden.
2. *Outliers* die erop duiden dat de tijdschrijfapp niet gedurende de volledige periode is gebruikt door de respondent. Deze *outliers* zijn bepaald aan de hand van de totale tijdschrijfduur (dat wil zeggen: de duur van alle taken per respondent bij elkaar opgeteld). Wanneer de totale tijdschrijfduur minder is dan een halve werkdag (270 minuten), wordt deze respondent als 'outlier' beschouwd. Deze *outliers* zijn bij de analyse op persoonsniveau uit de dataset gehaald.
3. *Outliers* die de gemiddelde duur van de taken beïnvloeden. Dit zijn zowel de taken die veel korter als de taken die veel langer duren dan het gemiddelde. Om dit te ondervangen, is ervoor gekozen om alleen naar de taken te kijken met een tijdsduur die binnen het 5e tot 95e percentiel vallen. De taken met een tijdsduur die binnen het 5e percentiel of buiten het 95e percentiel vallen, worden beschouwd als *outliers*. Deze *outliers* zijn bij de analyse op taakniveau uit de dataset gehaald.
4. Na toepassing van de *outliers* bleken er 110 respondenten te zijn die we hebben opgenomen in de analyse. Hiermee komt de respons op 35% (zie tabel 3).

Tabel 3 – Respons tijdschrijffapp naar eenheid

Eenheid	Verzonden uitnodigingen	Respondenten	Respons
Amsterdam	21	8	38%
Den Haag	33	19	58%
Limburg	17	7	41%
Midden-Nederland	45	14	31%
Noord-Holland	23	8	35%
Noord-Nederland	27	5	19%
Oost-Brabant	31	12	39%
Oost-Nederland	46	14	30%
Rotterdam	64	17	27%
Zeeland-West-Brabant	10	6	60%
Totaal	317	110	35%

Ondanks de persoonlijke manier van introductie van het gebruik van de tijdschrijffapp voor dit onderzoek bleek er in sommige basisteams sprake te zijn van weerstand. De essentie van de weerstand bestaat uit wantrouwen en angst voor baanverlies, onder andere door de introductie van *Digital First*. Ondanks dit gegeven hebben de BT's toch meegewerkt.

Basisteamadoptie

Zoals aangegeven is er door ons op tien basisteams – één per eenheid – telkens twee dagen geobserveerd en zijn er informele gesprekken en interviews gevoerd. De dagen begonnen meestal rond 8.00 uur en eindigden rond 17.00 uur. Op alle teams zijn we erg goed ontvangen en ook was de bereidheid om mee te werken groot. Naast de observaties voerden wij informele gesprekken met 46 burgers. Burgers komen vaak op afspraak (voor een aangifte) en daarnaast viel het ons op dat het op een aantal bureaus erg rustig was met de aanloop van burgers. Verder zijn er tijdens de adoptie interviews afgenomen met 103 professionals. Zie tabel 4 voor de functies en aantallen.

Tabel 4 – Betrokken professionals naar functie en aantal

Functie	Aantal	Functie	Aantal
I&S	39	Wijkagent	8
I&S (re-integreren)	3	BTO – VVC	8
I&S (in opleiding)	7	Noodhulp	2
I&S (vrijwilliger)	3	DR	1
TC	7	Praktijkcoach	1
OE I&S	11	COP	3
OPCO	7	Regisseur Zorg & Veiligheid	1
ACO	2	Totaal	103

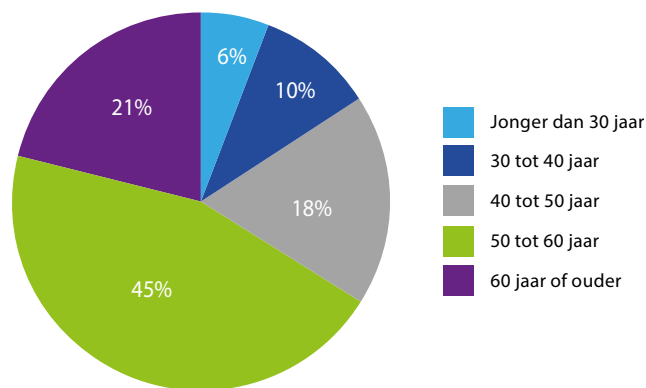
Profiel I&S-ers en leidinggevenden

De I&S-ers

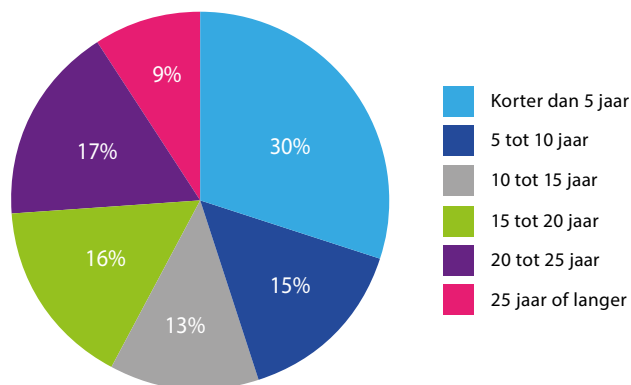
Het gros van de 1.469 respondenten in de survey (86%) is vrouw. Ongeveer een tiende van de respondenten (11%) is man en bij de overige medewerkers (3%) is het geslacht anders of wil de respondent dit niet zeggen. De respondenten hebben een gemiddelde leeftijd van 50,8 jaar. Bijna de helft van de respondenten is 50 tot 60 jaar oud (45%), terwijl het aandeel I&S-ers jonger dan 30 jaar het laagst is (6%) (zie figuur 1). Gemiddeld zijn de respondenten 12,1 jaar werkzaam als medewerker I&S. Ongeveer een derde van de respondenten (30%) geeft aan korter dan 5 jaar bij I&S te werken (zie figuur 2).

Bijna twee derde van de respondenten (73%) geeft aan dat zij de functie 'medewerker I&S' bekleden. Ongeveer een vijfde (19%) heeft als functie 'assistent I&S B'. Andere functies die minder genoemd worden, zijn 'generalist I&S' (3%), 'senior I&S' (3%) en 'assistent I&S A' (2%).

Figuur 1 – Leeftijdscategorieën I&S-medewerkers



Figuur 2 – Jaren werkzaam als medewerkers I&S



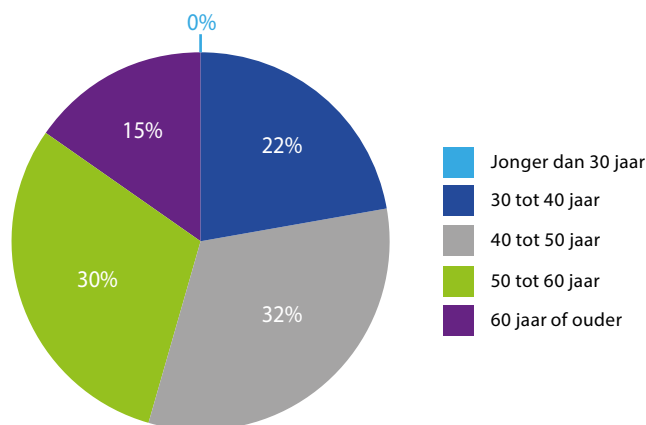
Tijdens de basisteamadoptie spreken we met 52 I&S-ers. Het zijn op een paar mannen na allemaal vrouwen die vaak 50 jaar of ouder zijn met een behoorlijke *track record* van werkervaring bij I&S. Opvallend vaak zijn de vrouwen herintreders nadat de kinderen naar school gaan of zij-instromers vanuit de dienstverlenende hoek: banken, horeca of zorg. Sommige I&S-ers zijn hun carrière als vrijwilliger bij de politie gestart of komen via het RSC naar I&S. Veel I&S-ers werken parttime op het team. Op een enkel basisteam horen we dat nieuwe instroom bij I&S – zeker als het jonge collega's zijn – soms lastig vast te houden is. Ze vertrekken vrij snel of maken een stap binnen de GGP. We merken tijdens de adoptie ook dat er op veel BT's I&S vacatures open staan dan wel net ingevuld zijn met nieuwe – zowel jonge als oudere – collega's.

De leidinggevenden

Bijna tweederde van de 287 leidinggevenden in de survey is man (60%). Het aandeel vrouwelijke leidinggevenden die de survey invulden is 39%. Voor een enkeling is het geslacht 'anders' of wil men dit niet aangeven. De respondenten hebben een gemiddelde leeftijd van 48,1 jaar. Ongeveer een derde van de respondenten is 40 tot 50 jaar (32%), terwijl er geen leidinggevenden jonger dan 30 jaar zijn (zie figuur 3). Gemiddeld werken de respondenten 6,1 jaar als leidinggevende voor I&S. Ongeveer twee derde van de respondenten (63%) geeft aan korter dan 5 jaar als leidinggevende voor I&S te werken (zie figuur 4).

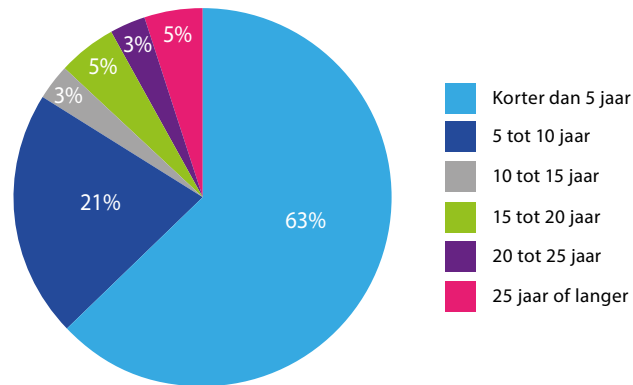
Bijna de helft van de respondenten (41%) geeft aan dat zij de functie 'teamchef' bekleden. Ruim een derde (36%) is OE I&S. De overige respondenten (22%) hebben een andere leidinggevende functie, bijvoorbeeld OE GGP (25%), medewerker I&S (16%)²⁵, Operationeel Specialist A (OS-A) (13%) of senior I&S (7%). Voor OE's I&S kan het leidinggeven aan baliemedewerkers een neventaak zijn. Dit geldt ook voor respondenten die een andere functie bekleden. Aan deze respondenten is gevraagd of het leidinggeven aan baliemedewerkers hun volledige taak is, of dat het een neventaak betreft. Ongeveer twee derde van deze respondenten geeft aan dat het om een neventaak gaat, waar zij gemiddeld 35% van de werktijd aan besteden.

Figuur 3 – Leeftijdscategorieën leidinggevenden



25. Kennelijk geven sommige medewerkers ook leiding aan het team.

Figuur 4 – Jaren werkzaam als leidinggevende I&S



We spreken tijdens de basisteamadoptie met 18 leidinggevenden. Dat zijn opvallend vaak mannen die tijdens hun carrière een aantal jaren leidinggeven aan een I&S-team en dan iets anders ambiëren binnen of buiten de politie. Het gaat overigens meestal om een neventaak die men als leidinggevende op het basisteam heeft. Omdat men niet altijd intrinsiek gemotiveerd is om leidinggevende te zijn bij I&S en het een neventaak is, kan er sprake zijn van gebrek aan sturing op het team. Verder – en dat horen we ook van de I&S-ers – hebben de OE's als direct leidinggevend meer contact met de I&S-werkvloer dan de teamchefs. De OE's zijn belast met de personeelszorg (P-zorg) en – de balans en sfeer binnen – het team. De teamchefs staan meestal verder van de werkvloer af en zijn bijvoorbeeld druk met het creëren en invullen van vacatures of trajecten rondom langdurig ziekteverzuim.

Aan de politiebalie 2

Dit bureau is niet alleen voor inwoners uit de gemeente waar het staat bedoeld, maar ook voor inwoners uit vier omliggende gemeenten. Op maandag tot en met vrijdag is het bureau geopend van 09:00 tot 21:00 uur, in het weekend van 09:00 tot 18:00 uur. Na binnenkomst door de draaideur sta ik in een ruimte die vooral erg breed is; zo'n tien tot vijftien meter. De afstand van de draaideur tot de lage balie is zo'n drie meter. Aan de balie is plek voor drie medewerkers: één voorwacht en twee I&S-medewerkers. De voorwacht zit sinds een aantal jaren aan de balie. De aanleiding voor de aanwezigheid van een voorwacht aan de balie is een incident waarbij een burger voor een dreigende situatie heeft gezorgd. Door een voorwacht – executieve collega – in plaats van achterwacht wordt beoogd dergelijke incidenten eerder te kunnen tackelen. Een van de voorwachten is gesproken en geeft aan het een nutteloze en frustrerende functie te vinden. De gevolgde opleiding is bedoeld om de straat op te gaan. De voorwacht is de enige aan de balie met een vuurwapen. Naar aanleiding hiervan is ook aan I&S-ers gevraagd wat de aanwezigheid van de voorwacht betekent voor hun veiligheidsgevoelens. De meningen hierover verschillen. Een enkeling zegt niet aan de balie te gaan zitten zonder voorwacht, omdat diegene snel kan optreden in het geval van incidenten. Anderen geven aan dat de aanwezigheid van de voorwacht vooral fijn is omdat hij of zij wat werk kan afvangen op momenten dat I&S-ers het erg druk hebben. Tot slot zegt een deel van de I&S-ers dat de aanwezigheid van de voorwacht geen invloed heeft op de veiligheidsgevoelens. Degenen die dit laatste vinden, zeggen ook dat I&S-personeel vaak geduldiger is naar burgers toe dan mensen van 'blauw'. Als een burger fel binnen komt, lukt het I&S-personeel vaak om het gesprek op een positieve manier te laten 'doodbloeden' terwijl de voorwacht van 'blauw' volgens hen vaker overgaat tot een verwijdering uit het pand. Mocht het I&S-personeel zich toch te onveilig voelen bij een situatie, hebben ze de mogelijkheid om onder de balie op een alarmknop te drukken.

Op de balie staan spatschermen. De balie wordt onderbroken door een stuk muur waarvan links en rechts de voorwacht en één I&S-er zitten. Voor die I&S-er geldt dat de aanwezigheid van de muur ervoor zorgt dat hij/zij geen zicht heeft op de draaideur. Aan de rechterkant van de ruimte zijn twee verhoorkamers gevestigd, terwijl links in de ruimte het toilet en een derde verhoorkamer beschikbaar zijn. Voor burgers staan er zes wachtstoelen in de ruimte. De gehele ruimte overziend, is er weinig wanddecoratie. Aan het stuk muur dat de balie onderbreekt, hangt een schilderij en verder hangt aan de linkerzijde van de ruimte een portret van Koning Willem-Alexander.

Naast de voorwacht telt het team acht I&S-ers van middelbare leeftijd, waaronder twee mannen. Op dit moment zijn er twee langdurig zieken. Ook staan er drie extra vacatures open waardoor de werkdruk voor de anderen hoog is.

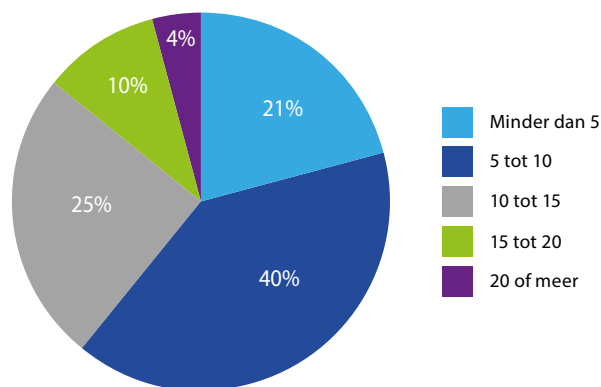
De inloop op het bureau is in de loop der jaren sterk afgenomen, zo hoor ik. Bijna tien jaar geleden waren alle wachtstoelen bezet en stonden er mensen in de hoek te wachten. Nu doen mensen ook digitaal of telefonisch aangifte. De burgers die aan de balie komen hebben een afspraak om een aangifte op te nemen of ze geven aan aangifte te willen doen. Daarnaast betreft het met name ouderen die aan de balie komen, want de jongere populatie maakt voornamelijk gebruik van het internet. Voor een deel komen mensen aan de balie omdat ze iets verloren zijn of gevonden hebben, of omdat ze iets komen ophalen nadat iets in beslag is genomen. Ook komen burgers aan de balie omdat ze een meldplicht hebben. Tot slot komt het op dit bureau voor dat verwarde/verslaafde personen en anderstaligen aan de balie verschijnen.

I&S op het basisteam

Bezetting

Aan de leidinggevendenden zijn enkele vragen gesteld die betrekking hebben op het aantal formatieplaatsen van de I&S-ers. Het gemiddeld aantal formatieplaatsen voor de basisteams is 8,9. Figuur 5 presenteert het aantal formatieplaatsen in Nederland. I&S-ers werken veel in deeltijd, want het gemiddeld aantal medewerkers I&S per basisteam is 11,3.

Figuur 5 – Aantal formatieplaatsen I&S op de basisteams



Bijna twee derde van de leidinggevendenden (61%) is ontevreden over het aantal fte dat beschikbaar is als baliemedewerker. Aan de I&S-medewerkers is in de survey een open vraag gesteld of zij ook wensen hebben ten aanzien van I&S. Het opvangen van het personeelstekort is de meest genoemde wens (141 keer genoemd).

Het valt tijdens de basisteamadopties op dat er bij nagenoeg alle teams sprake is van personeelskrapte. Dit komt door openstaande vacatures én langdurige afwezigheid van collega's vanwege ziekte. De onderbezetting zorgt ervoor dat blauw soms bij moet springen – en dat doen ze niet altijd even graag – , er soms vrijwilligers ingezet worden én dat openingstijden van het bureau worden ingekort. Ook moeten aangevers soms langer wachten dan de I&S-er wenst, voordat er een afspraak gemaakt kan worden om de aangifte op te nemen. I&S-ers waren naar ons toe erg open over het feit dat de krapte invloed heeft op de sfeer binnen de teams. Er is binnen de I&S-teams namelijk regelmatig sprake van onderlinge kampen en frictie. Ook is er – op de teams waar men werkt met vrijwilligers – soms gedoe over taken, kwaliteit en bevoegdheden tussen de I&S-ers en vrijwilligers (zie kader). Sommige teamchefs en OE's spreken over een team waar de sfeer meestal goed is, maar 'haat en nijd' komt binnen sommige I&S-teams ook voor.

Op sommige BT's wordt met vrijwilligers gewerkt. De relatie met vrijwilligers is goed en problematisch tegelijkertijd. Vrijwilligers zouden alleen gastvrouw/heer moeten zijn, maar doen meer en dat leidt soms tot foute adviezen die I&S dan op moet lossen. Vrijwilligers hebben geen juridische kennis en dat wreekt zich dan. Aan de andere kant zien I&S-ers ook hoeveel baliewerkzaamheden de vrijwilligers hen uit handen nemen. Hierdoor kunnen I&S-ers meer tijd besteden aan het opnemen van aangiften en wordt zo voorkomen dat het aangiftewerk verder gaat achterlopen. Denken vanuit de klanten is voor de vrijwilligers ook lastig. Vrijwilligers krijgen geen opleiding (een senior vrijwilliger loopt een halve dag mee) en dan moeten ze het werk aankunnen.

Plaats binnen het basisteam

Uit de basisteamadopties blijkt dat de balie (soms) letterlijk en figuurlijk los staat van het basisteam. I&S-ers moeten veelal 'de vloer op' om contact te hebben met anderen binnen het BT. Dit komt ook omdat de andere leden van het BT veelal via een personeelsingang binnen komen en dus niet langs de balie komen. Op de teams waar blauw soms vanwege onderbezetting de balie moet overnemen, horen we dat ze dat niet zo graag doen. Tegen studenten wordt wel eens gezegd: 'ga maar oefenen aan de balie'.

Vanuit de gesprekken tekenen we op dat I&S als het visitekaartje – het eerste contact met de burger – van de politie wordt gezien. Naast I&S worden overigens ook regelmatig de wijkagenten en surveillancedienst als visitekaartjes genoemd. I&S neemt ook heel veel werk weg c.q. filtert voor de basisteamrecherche in het aangifteproces. I&S vervult dus ook een functie binnen het context gedreven werken op het BT. Ondanks de belangrijke functies merkten wij ook dat I&S op sommige teams een vergeten groep collega's is en niet echt bij het team horen.

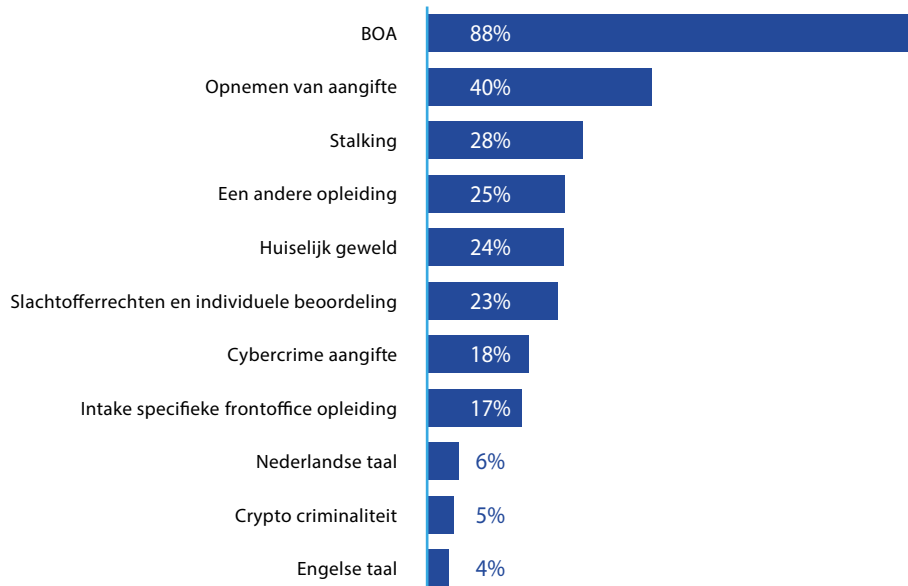
Een OE I&S: 'I&S doet belangrijk werk. In veel gevallen zijn zij de start van een strafrechtelijk onderzoek. De wijze waarop zij het vastleggen, bepaalt de rest van het proces. De complexiteit van de op te nemen aangiften is opgelopen. In het verleden betrof het veelal eenvoudige aangiften, maar nu zijn er complexe fraudezaken en cybercrime. De maatschappij wordt complexer en daarmee ons werk ook. I&S heeft eigenlijk een poortwachtersfunctie naar de rest van de politieorganisatie. Deze poortwachtersfunctie bepaalt voor een groot deel of een burger tevreden is. In een situatie waarin een aangifte wordt opgenomen die niet aangiftewaardig is, bepaalt iemand binnen het BT op een later moment dat er niets gebeurt met de aangifte. Dan zal de burger niet tevreden zijn. Dus, de poortwachtersfunctie bepaalt of er sprake is van betekenisvolle afdoening.'

Opleiding en kwaliteit I&S

I&S-medewerkers over hun opleiding

Het leeuwendeel van de I&S-ers (88%) geeft aan een BOA-opleiding te hebben gevolgd voor de uitvoering van het I&S-werk. Vier op de tien respondenten hebben een opleiding gevolgd voor het opnemen van aangiften. Een kwart van de respondenten geeft aan een andere opleiding te hebben gevolgd. Voorbeelden hiervan zijn een I&S-opleiding (14%), politieopleiding (14%), AOPV-cursus (12%), surveillantopleiding (5%), een cursus eergerelateerd geweld (4%), OSINT-cursus (3%) en BVH-cursus (3%). Opleidingen die het minst gevolgd zijn door de medewerkers zijn die voor de Nederlandse en Engelse taal en voor criminaliteit met *cryptocurrency* (zie figuur 6).

Figuur 6 – Gevolgde opleidingen I&S-medewerkers voor uitvoering werk I&S



Aan respondenten die hebben aangegeven een specifieke frontoffice-opleiding te hebben gevolgd, is gevraagd wanneer deze opleiding is gevolgd en bij welk onderzoeksinstituut. Hieruit blijkt dat ongeveer de helft (49%) deze opleiding in de afgelopen tien jaar heeft gevolgd, merendeels in de afgelopen drie jaar. De opleidingen vonden voornamelijk plaats op de Politieacademie (37%) of bij SPV (32%). Een vijfde van de respondenten geeft aan dat ze niet meer weten waar ze de specifieke frontoffice opleiding hebben gevolgd.

Voorgaand beeld wordt bevestigd tijdens onze basisteamadopties. De meeste I&S-ers hebben inderdaad een BOA-opleiding gevolgd, maar daar is veel kritiek op omdat deze niet is toegesneden op het huidige takenpakket van I&S-ers.

Een I&S-er: *'Veel van het werk leert een I&S-er zich aan door trial-and-error. Dit is niet de juiste manier. Er zou een juiste opleiding moeten komen die past bij de werkzaamheden als I&S-er. Ik weet dat de boa-opleiding inmiddels is veranderd, maar ik weet niet wat er nieuw is en of dit past.'*

Een andere I&S-er over de BOA-opleiding: *'Het is een waardeloze opleiding. Je moet er veel voor leren, zoals hoe je iemand staande houdt en hoe je een inval doet. Maar wat ik nodig heb in mijn werk, krijg je niet in de opleiding. Dat is een gemis. Het is krom. Je hebt de boa-opleiding nodig om een aangifte te mogen opnemen, maar je leert niet hoe je het moet opnemen. Voor het leren hoe een aangifte op te nemen, moet je maar bij anderen meekijken. I&S-ers moeten alles zelf uitvogelen. Ze zetten je er neer en zoek het maar uit.'*

Inmiddels is de nieuwe I&S-opleiding gestart. We spraken tijdens de adoptie een aantal nieuwkomers die deze cursus volgen en hun eerste ervaringen zijn als het gaat om de inhoud redelijk positief. We horen ook dat de opleiding in termen van organisatie en proces nog wel verbetering behoeft.

Opleidingsbehoefte

De respondenten die aangeven behoefte te hebben aan een specifieke opleiding (34%), noemen voornamelijk een opleiding voor de Engelse taal (het komt regelmatig voor dat een aangifte in het Engels gebeurt), een opleiding die zich richt op specifieke thema's (*cybercrime, cryptocurrency, stalking en huiselijk geweld*) en leren omgaan met agressieve of verwarde personen.

Meer opleiding of kennis, zowel voor beginners als ervaren medewerkers die zich graag willen ontwikkelen of willen doorgroeien, stond met 126 keer op plaats twee als wens van I&S-medewerkers.

Tijdens de adoptie geven I&S-ers ook aan dat er voor hen weinig aanbod is als het gaat om opleidingen en trainingen en dat ze op dit punt vaak niet mee kunnen of mogen liften met het aanbod op het basisteam.

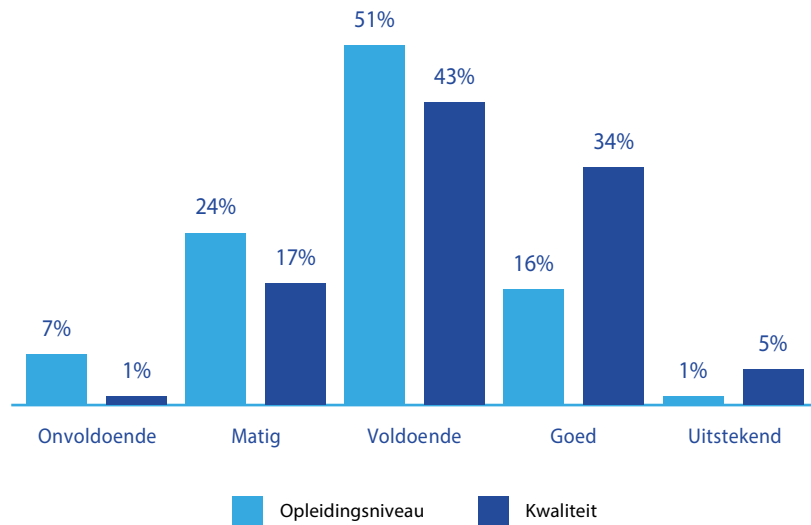
Een I&S-er: *'We moeten mee ontwikkelen naar het digitale. Dat is voor een deel van de I&S-ers een behoorlijke opgave gezien hun leeftijd. Ik heb soms zelf ook het gevoel dat de tijd ons inhaalt. De complexiteit vraagt erom dat we ons blijven ontwikkelen. Het verkrijgen van deze kennis hangt echter af van het individu of diegene dat wil. Het is vrijblijvend. Daarom kan het handig zijn om de huidige thematiek in een opleiding, cursus of training toe te voegen. Zo is het nu nuttig om in de opleiding, cursus of training aandacht te besteden aan de nieuwe zedenwetgeving en bijvoorbeeld eerdergerelateerd geweld. Ook is het belangrijk om een communicatietraining te volgen hoe je moet/kan omgaan met verwarden, verslaafden en agressieve burgers.'*

Leidinggevend over de opleiding en kwaliteit

Ongeveer een derde van de leidinggevend beoordeelt het opleidingsniveau van de I&S-ers als matig of onvoldoende. Over de kwaliteit van de I&S-ers zijn de leidinggevend positiever: bijna 40% beoordeelt de kwaliteit als goed of uitstekend (zie figuur 7).



Figuur 7 – Beoordeling opleidingsniveau en kwaliteit I&S-ers



Als mogelijke verbeterpunten noemen de leidinggevenden de kwaliteit van het schriftelijk werk bij een aangifte, het opdoen van kennis over specifieke thema's (bijvoorbeeld *cybercrime*) en een bepaalde basis qua opleidingsniveau waarover de I&S-ers moeten beschikken. Tijdens de adoptie hebben we gemerkt dat er grote verschillen zijn in de basisopleiding van de I&S-ers; het varieert van mavo/havo tot hbo.

Inschaling

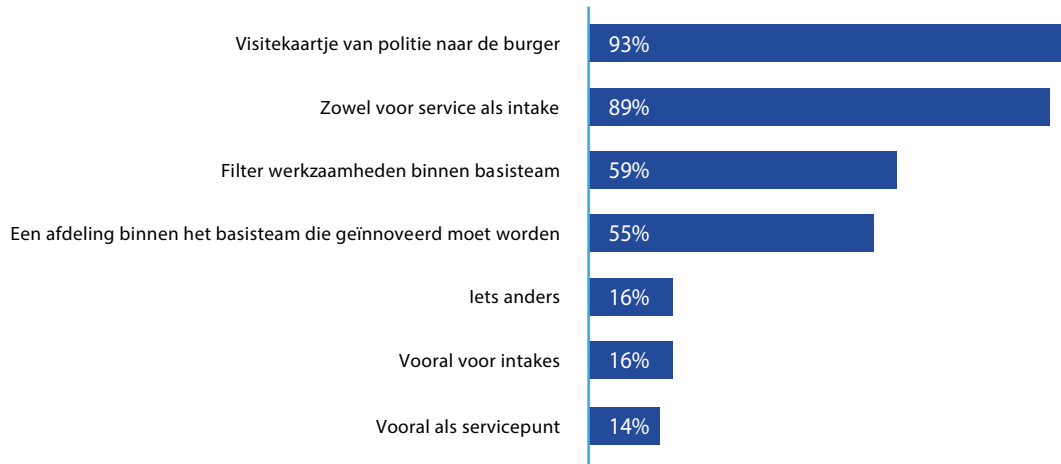
Over de inschaling van de I&S-ers zijn de leidinggevenden verdeeld: bijna de helft van de leidinggevenden vindt de inschaling te laag (45%), terwijl de overige leidinggevenden (55%) de inschaling van de I&S-ers in orde vinden. Geen enkele leidinggevende vond dat de I&S-ers te hoog worden ingeschaald.

Een OE over doorgroeimogelijkheden: *'Met een executieve status kun je bij wijze van doorstromen van agent tot commissaris. Voor deze politiemedewerkers stopt het niet bij schaal 6. Dat is wel het geval voor I&S-ers. Je houdt hierdoor bij I&S mensen over die niet meer bewegen en je trekt ook geen ambitieuze mensen meer aan. Dit terwijl het gaat om een groep die nagenoeg alle aangiften opneemt en veel contact heeft met de burger.'*

Visitekaartje

De leidinggevenden zien I&S vooral als een visitekaartje van de politie naar de burger en als punt voor zowel de intake als de service (zie figuur 8). Ook ziet ruim de helft van de leidinggevenden I&S als filter voor werkzaamheden binnen het basisteam en als een afdeling binnen het basisteam die geïnnoveerd moet worden. Respondenten die 'iets anders' antwoorden, geven aan dat zij I&S voornamelijk zien als ondersteuning binnen het basisteam.

Figuur 8 – Hoe zien leidinggevenden I&S?



Prestaties

We vroegen de respondenten de tevredenheid over de prestaties van I&S te beoordelen aan de hand van een rapportcijfer van 1 tot en met 10. De leidinggevenden zijn grotendeels tevreden over het presteren van I&S in het basisteam. Gemiddeld beoordelen zij het presteren van I&S met een 7,3. De I&S-ers zelf beoordelen hun prestaties iets hoger, want de gemiddelde beoordeling van deze respondenten is een 8.

Leidinggevenden benoemen in de gesprekken die we met hen voeren tijdens de adoptie dat er binnen de teams wel sprake is van kwaliteitsverschil en ambitie, maar dat I&S-ers in de basis klantvriendelijk en prettig in de omgang zijn en dat is voor deze frontline functie natuurlijk belangrijk.



Taken en tijdsbesteding I&S

Op de vraag welke taken de I&S-medewerkers uitvoeren, valt in de eerste plaats op dat zij heel veel verschillende taken uitvoeren. 90% van de respondenten geeft aan dat zij vragen van burgers aannemen en beantwoorden. Ook het verwerken van telefonie en terugbelverzoeken, het vastleggen van vragen van burgers en het op- en aannemen van eenvoudige aangiften noemen de meeste respondenten als taken. De taken met betrekking tot vergunningaanvragen worden maar door een klein deel van de respondenten genoemd als taken die zij uitvoeren (zie figuur 9). Aan de respondenten – die vergunningaanvragen in hun takenpakket hebben – is gevraagd om welke vergunningaanvragen het gaat. In de meeste gevallen gaat het om vergunningen met betrekking tot evenementen, horeca, straatartiesten en de jacht- en schietsport. Voor de volledigheid geven we aan dat ongeveer 56% van de aangiften door burgers via internet worden gedaan.²⁶

Taken die tijd vragen

Aan de I&S-ers is ook gevraagd aan welke vijf taken het meeste tijd wordt besteed en om deze te rangschikken.²⁷ Daaruit komt de volgende top 5 naar voren:

1. Op-/aannemen van uitgebreide aangiften²⁸
2. Op-/aannemen van eenvoudige aangiften²⁹
3. Openhouden bureau
4. Verwerken telefonie en terugbelverzoeken
5. Vragen van burgers aannemen en beantwoorden

Daarnaast zijn er veel overige taken waaraan tezamen ook veel tijd wordt besteed. Hier komen we later – bij de tijdschrijffapp - op terug.

Taken en neventaken

Uit de inventarisatie van taken blijkt dat er een aantal taken is – zie de top 5 – die op alle basisteams in het land worden uitgevoerd. Daarnaast is er een veelheid aan overige taken (figuur 9) die – zo weten we uit de survey en de basisteamadoptie – ook nog eens verschillen tussen de eenheden en basisteams. Zo zijn er I&S-ers die de nodige opsporingstaken uitvoeren, terwijl anderen dit niet doen maar zich bijvoorbeeld wel bezighouden met vergunningaanvragen of loggen bij voetbalwedstrijden.

26. Bron: data.politie.nl (meetjaar 2023).

27. De taak waaraan een respondent de meeste tijd besteedt, krijgt de score 5. De taak waaraan een respondent daarna de meeste tijd besteedt, krijgt de score 4, etc. Als een taak niet in de top 5 voorkomt, krijgt deze de score 0. Op basis hiervan krijgt iedere taak een score van 0 tot en met 5, waarover een gemiddelde score wordt berekend.

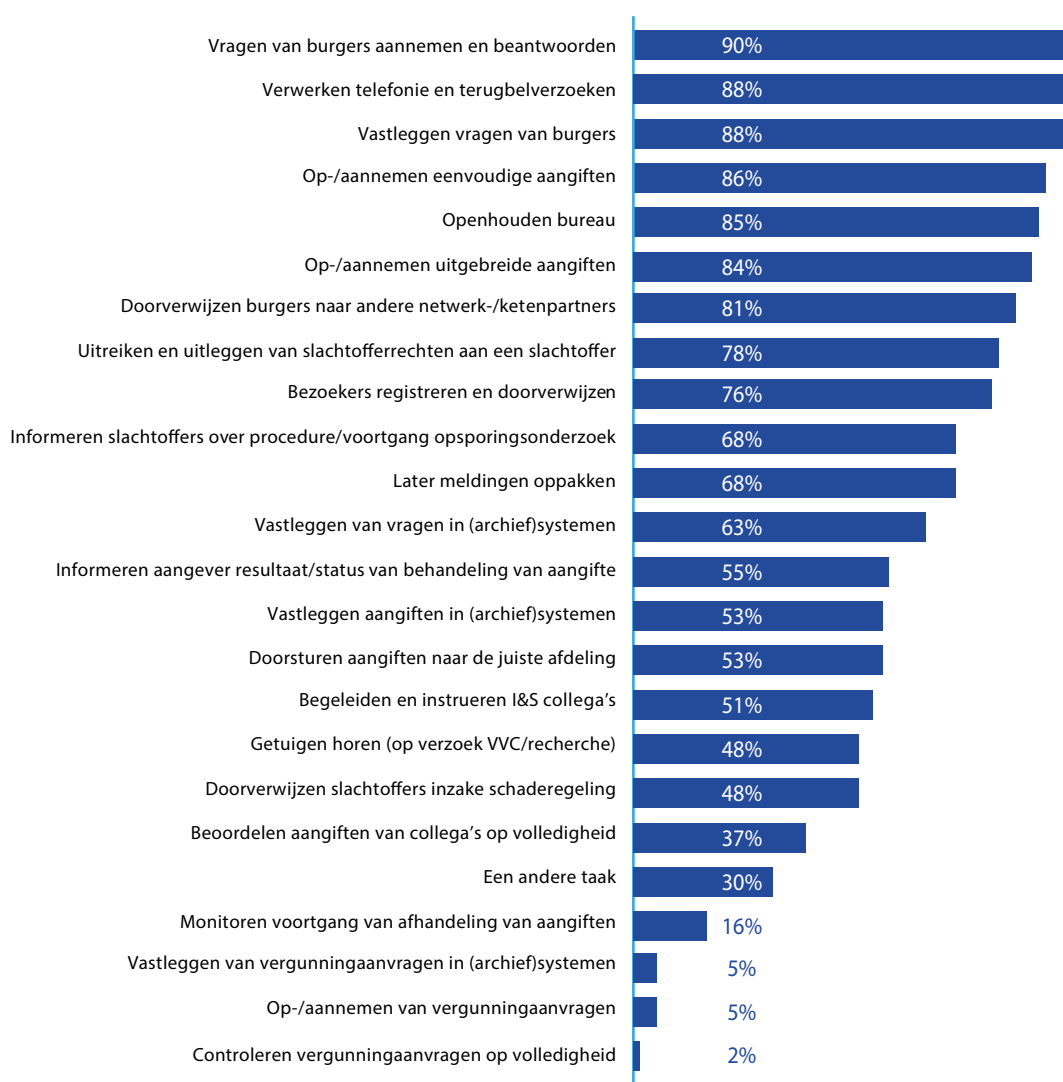
28. Het gaat dan om aangiften van HIC, specialistische aangiften (*cybercrime*) of complexe aangiften zoals stalking, huise-lijk geweld, geweld, grote materiële schade en aangiften met veel impact voor het slachtoffer.

29. Het gaat om aangiften welke zijn benoemd als veel voorkomende criminaliteit (VVC).

Voor de hoofdtaken leunen de I&S-medewerkers, zo weten we uit de adoptie, sterk op de landelijke servicemodule waar door het RSC de *workload* in geplaatst wordt. I&S-ers bekijken iedere taak en nemen zoveel mogelijk binnen 48 uur contact op met de melder of aangever om te bepalen wat de volgende stap zal zijn.

We hebben tijdens de gesprekken op de BT's ook gehoord dat I&S-ers uiteenlopende neven-taken kunnen hebben. Te denken valt aan het onderhouden van het sociale media-account van het BT, het coördineren van de beslagkamer, het maken van de politie-kalender op basis van de geplande evenementen, activiteiten uitvoeren in het kader van huiselijk en eengerelateerd geweld, activiteiten uitvoeren in het kader van dierenwelzijn, recherche-assistent, AVIM-werkzaamheden rondom asielzoekers en deelname aan de werkgroep 'politie voor iedereen'.

Figuur 9 – Taken I&S-medewerkers



Tijdschrijfapp

Om de taken en de tijdsinvestering te staven, heeft een landelijke steekproef van 110 I&S-ers hun taken 'geklokt' via de tijdschrijfapp. Er zijn in totaal 2.199 taken geregistreerd door de respondenten. De volgende categorieën aan taken zijn geregistreerd: 1) Op-/aannemen van eenvoudige aangifte, 2) Op-/aannemen van uitgebreide aangifte, 3) Openhouden bureau (balie bezetten)³⁰, 4) Verwerken telefonie en terugbelverzoeken, 5) Vraag van burger aannemen en beantwoorden en 6) Overige taak.

Bij 'overige taken' kan gedacht worden aan:

- Vastleggen van vragen van burgers
- Bezoekers registreren en doorverwijzen
- Vastleggen van vragen in (archieff)systemen
- Later meldingen oppakken
- Op-/aannemen van vergunningaanvragen
- Vervolgacties n.a.v. een aangifte
- Vastleggen van aangiften in (archieff)systemen
- Vastleggen van vergunningaanvragen in (archieff)systemen
- Controleren van vergunningaanvragen op volledigheid
- Doorsturen van aangiften naar de juiste afdeling
- Informeren van de aangever over het resultaat/status van de behandeling van zijn aangifte
- Doorverwijzen van burgers naar andere netwerk-/ketenpartners
- Getuigen horen (op verzoek VVC/recherche)
- Beoordelen van aangiften van collega's op volledigheid
- Monitoren van de voortgang van afhandeling van aangiften
- Begeleiden en instrueren I&S collega's
- Het uitreiken en uitleggen van de slachtofferrechten aan een slachtoffer
- Informeren slachtoffers over de procedure en de voortgang van het opsporingsonderzoek
- Doorverwijzen slachtoffers inzake schaderegeling

Naast het aantal taken is het vanzelfsprekend ook interessant om naar de gemiddelde duur van de taken te kijken (tabel 5). Het opnemen van uitgebreide aangiften neemt verreweg de meeste tijd in beslag, gevolgd door het open houden van het bureau en het opnemen van de eenvoudige aangiften. Tabel 5 laat overigens ook zien dat er gemiddeld genomen ook veel tijd gaat naar een van de overige werkzaamheden die men selecteerde en uitvoerde. De rangorde die uit het feitelijk tijdschrijven naar voren komt, is overigens nagenoeg hetzelfde als die we eerder zagen op basis van de survey.

30. Dit lijkt een taak die tegelijkertijd met andere taken kan worden uitgevoerd, echter dit is toch echt een taak die zich niet laat verenigen met andere taken die we gevraagd hebben 'te klokken'.

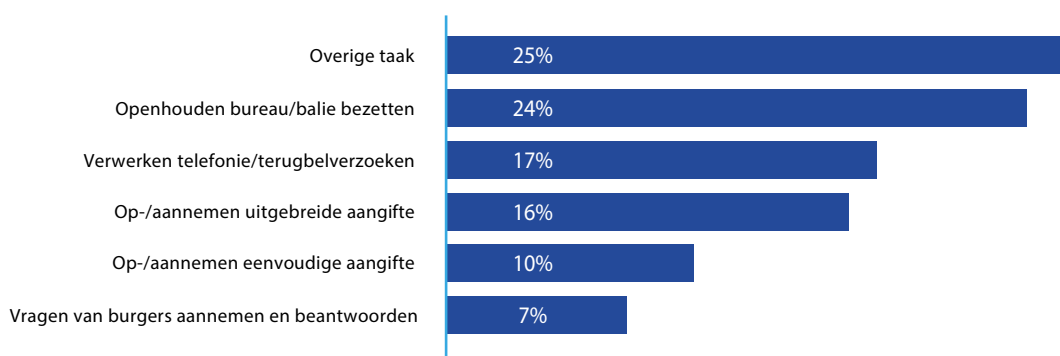
Tabel 5 – Gemiddelde tijdsbesteding per taak in minuten

Taak	Minuten
Op-/aannemen van uitgebreide aangifte	98,7
Openhouden bureau (balie bezetten)	61,2
Op-/aannemen van eenvoudige aangifte	54,9
Overige	52,8
Verwerken telefonie en terugbelverzoeken	44,3
Vraag van burger aannemen en beantwoorden	26,5

Gemiddelde tijdsbesteding per dienst

Wanneer de analyses op persoonsniveau en taakniveau gecombineerd worden, kan er gekeken worden naar de tijdsbesteding van medewerkers gedurende hun diensten (figuur 10). I&S-medewerkers zijn tijdens hun dienst het langst bezig met een overige taak (25,4%) en het openhouden van het bureau (23,5%). Het minst zijn medewerkers bezig met het aannemen en beantwoorden van vragen van burgers (7,3%) en het op- en aannemen van een eenvoudige aangifte (10%). Het opnemen van uitgebreide aangiften (16,3%) en verwerken van telefonie en terugbelverzoeken (17,4%) nemen een middenpositie in.

Figuur 10 – Gemiddelde tijdsbesteding taken per persoon tijdens een dienst in %



Een werkdag op een basisteam begint voor de I&S-ers meestal met het kijken in de agenda wanneer er aangiften zijn en een briefing (op het BT) of werkoverleg. Dan wordt de mail gelezen en vervolgens gaat men door naar het klantcoördinatieportaal c.q. de landelijke servicemodule om te kijken welke verzoeken open staan. Overdag wordt er dan gebeld met burgers die in de servicemodule staan. I&S-ers werken zowel samen – zoals we later zullen zien – met collega's binnen het basisteam als ook met ketenpartners zoals het juridisch loket, de gemeente, Veilig Thuis, GGD, buurt- of wijkteams, buurtbemiddeling, handhaving van de gemeente, de Immigratie- en Naturalisatiedienst (IND) en Slachtofferhulp. Diverse I&S-ers vertellen ons dat het voorgaande in hoofdlijnen is zoals een dag verloopt, maar dat soms ook de waan van de dag regeert.

Resumerend blijkt het opnemen van uitgebreide aangiften het meest tijdrovend, maar ook valt op dat I&S-ers op een werkdag veel tijd aan overige taken uitvoeren.

Een I&S-er over haar werk: *'Ik ben een binnenagent. Het is de vraag of we een visitekaartje of een afvalputje zijn. Ik denk beide.'*

Telefonisch aangifte doen is een uitzondering

Een groot deel van een werkdag van een I&S-er bestaat uit het opnemen van aangiften, zo leren de basisteamadopties. Op één basisteam na worden de aangiften in principe in persoon op het bureau opgenomen. Op het BT dat een uitzondering vormt, worden – vanwege de efficiëntie – aangiften zoveel mogelijk telefonisch opgenomen. Dit is een basisteam dat dienst doet voor een groot geografisch gebied en naast dat het voor de I&S-ers efficiënter werkt dan aangiften op het bureau, scheelt dit op deze manier reistijd voor de burger. Indien een burger graag in persoon aangifte wil doen, kan dit overigens ook. We spreken daarover drie burgers. Zij vonden het prima dat het telefonisch was en het even duurde tot men aangifte kon doen. Ze konden zich wel voorstellen dat dat in bepaalde situaties minder prettig zou zijn om telefonisch aangifte te doen.

I&S-ers over het werk

Over het algemeen zijn de medewerkers tevreden met het werk, zo blijkt uit de basisteamadopties. Het is divers en betekenisvol: 'Wat is er leuker dan de politie?' en 'Het is fijn om betekenisvol voor mensen te kunnen zijn en mensen te kunnen helpen'. Veel I&S-ers die wij spreken vinden het een verrijking van het werk als ze naast het opnemen van een aangifte ook opsporingshandelingen, zoals beelden uitkijken of getuigen horen, in die casus mogen uitvoeren. Toch horen we ook kritische geluiden, want binnen I&S is er geen mogelijkheid tot doorgroeien en daarom geven sommige I&S-ers bij ons aan een andere functie binnen het basisteam of een functie buiten de politie te ambiëren. Ook zorgen onderbezetting, monotoon werk, onderling kwaliteitsverschil, de toegenomen hoeveelheid werk en uitbreiding van taken bij een deel van de I&S-ers voor (veel) frustratie en stress.

Een I&S-er: *'Wij zijn de spil van het bureau. Als wij er niet zouden zijn dan loopt het in de soep. En dat wordt niet altijd zo gezien. Als ik zie wat voor werk wij verzetten daar ben ik wel trots op. Het is een veelzijdige baan. Je hebt contact met mensen, je kunt iets betekenen voor mensen.'*

Een andere I&S-er: *'Als je een rechtvaardigheidsgevoel hebt en je wil graag iets betekenen voor de ander, dan moet je dit werk gaan doen. Je moet dienstbaar zijn aan de burger en je probeert binnen de geldende kaders een steentje bij te dragen aan het tegengaan van onrecht. Dat is voor mij ook het betekenisvol afdoen.'*

Leidinggevend en over I&S-taken

Ook aan de leidinggevend en is gevraagd om de vijf belangrijkste taken van I&S te rangschikken.³¹

Daaruit komt de volgende top 5 naar voren:

1. Op-/aannemen van eenvoudige aangiften
2. Op-/aannemen van uitgebreide aangiften
3. Vragen van burgers aannemen en beantwoorden
4. Openhouden bureau
5. Verwerken telefonie en terugbelverzoeken

Dit zijn overigens dezelfde vijf taken die door I&S-ers zijn genoemd waaraan zij de meeste tijd besteden. Tijdens de adopties horen we dat leidinggevend en op sommige teams inspanningen doen om het werk interessant(er) te laten zijn. Zie onderstaand kader voor een illustratie daarvan.

Een OE: 'Om te voorkomen dat het werk te eentonig wordt, is het takenpakket uitgebreid. Daarmee levert I&S voor het aantal fte behoorlijk wat werk. Het doel hiervan is om bij blauw en concreet de wijk-agenten zoveel mogelijk de handjes vrij te maken zodat ze op straat kunnen zijn. Aan de andere kant zijn dergelijke taken overgeheveld naar het I&S om hun werk interessant te houden, ze te enthousiasmeren en te blijven prikkelen. Als je twintig jaar lang alleen maar aangiften opneemt en aan de balie zit, weet ik niet of mensen daar blij van worden. Op deze manier proberen wij het werk van I&S-ers zo uitdagend mogelijk te houden en ze daarmee ook tevreden te houden. Een voorbeeld is het leveren van een I&S-er als logger bij wedstrijden in het betaald voetbal, ze in te zetten bij verkeerscontroles en ondersteuning te verlenen aan de recherche. Als ik bij landelijke overleggen zit en vertel wat onze I&S-ers doen, zie ik anderen met hun oren klapperen.'

31. De belangrijkste taak krijgt de score 5, de op-een-na belangrijkste taak de score 4, etc. Als een taak niet in de top 5 voorkomt krijgt deze de score 0. Op basis hiervan krijgt iedere taak een score van 0 tot en met 5, waarover een gemiddelde score wordt berekend.

Aan de politiebalie 3

Begin mei sta ik om 8:20 uur voor de dichte schuifdeuren van dit grote, moderne politiebureau. Ik ben te vroeg want het bureau is zeven dagen per week open van 8:30 tot 22:00 uur. Om 8:30 uur doet de opco de deur open. Beide medewerksters van I&S wiens namen ik heb doorgekregen van de OE zijn er niet. De balie wordt overgenomen door twee studenten GGP. Ik ga met de opco een ruimte in, drink koffie en heb een uitgebreid gesprek over I&S. Als wij klaar zijn met het gesprek zitten de twee I&S-ers met wie ik heb afgesproken aan de balie. De een was wat later vanwege ziekte thuis, de ander moest zelf langs de huisarts. De studenten worden hartelijk bedankt voor hun hulp. Ze geven aan dat ze het baliewerk behoorlijk ingewikkeld vinden, omdat ze de weg nog niet zo goed kennen binnen het bureau.

Het bureau heeft een grote entreehal. Hoog en licht. Artikel 1 van de grondwet prijkt prominent aan de muur. De balie is groot, telt vier werkplekken en de I&S-ers zitten sinds corona achter glas. Sommige medewerksters vinden dit wel fijn ('de burger zie, hoor en ruik je'), terwijl anderen het lastig vinden om zo een goed gesprek te voeren. Echt veilig is de balie – ondanks een noodknop – niet, want het is relatief eenvoudig om aan de zijkant over het poortje te springen om achter de balie te komen.

In de hal staan grote tafels met stoelen en diverse zitjes voor bezoekers. Ook zijn er vier relatief kleine ruimtes voor het opnemen van aangiften. Er is achter de balie een loopbrug naar het basisteam. Vanuit de hal komt men via trappen bij de kantoren van de leiding van de eenheid en andere afdelingen (zoals de districtsrecherche). Aan de centrale hal ligt een grote kantine waar ik samen met telkens een of twee I&S-ers heb gezeten. De I&S-ers vinden het begrijpelijk maar jammer dat er geen koffieautomaat voor gasten meer in de hal staat.

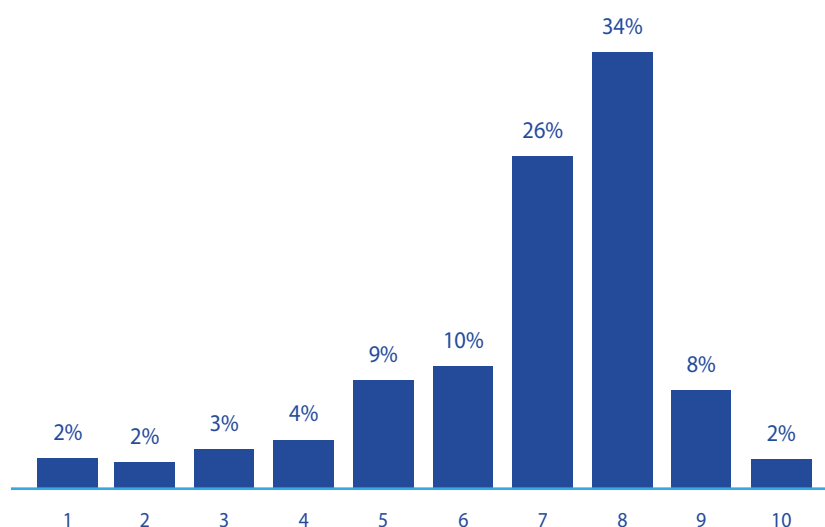
Ik word hartelijk opgenomen in het actieve en positief ingestelde I&S-team dat voornamelijk bestaat uit vrouwen van tussen de 50 en 63 jaar die al jaren met plezier aan de balie werken. Twee collega's zijn langdurig ziek (burn-out en mantelzorg) en aan het re-integreren, waardoor de werkdruk voor de rest behoorlijk hoog is. Onlangs heeft de leiding besloten het bureau op bepaalde momenten eerder te sluiten om de roosters rond te krijgen. Tijdens mijn tweedaagse spreek ik openhartig met diverse burgers, I&S-ers en andere collega's in het basisteam. Ook sluit ik aan bij het opnemen van diverse aangiften. Deze variëren van bedreigingen, digitale oplichting, diefstallen van een handtas en laptop, computer-vrederebreuk, mishandeling tot inbraak. Ik ben onder de indruk van de complexiteit van de aangiften die opgenomen moeten worden, de wijze waarop de vrouwen van I&S omgaan met de burger, de rust bewaren en alles uitleggen. Per aangifte kijken ze nadrukkelijk of er opsporingsindicaties zijn en als dit niet het geval is, doen ze aan verwachtingsmanagement richting de burger. Op dit basisteam voeren de I&S-ers ook opsporingshandelingen uit zoals het uitkijken van camerabeelden of het horen van getuigen. Iets waarvan zij vinden dat het een verrijking van het werk is en waarvan de teamleider van de basisteam opsporing zegt dat het – vanwege krapte – niet alleen bittere noodzaak is, maar dat deze ervaren collega's het ook beter doen dan jonge collega's in het basisteam.

Dagelijks komen er veel bezoekers aan de balie en de I&S-ers vinden de dynamiek en het contact leuk. Enerzijds zijn er gasten voor collega's en anderzijds zijn burgers met een afspraak voor een aangifte (tijdens mijn adoptie waren dat er 16), of met een vraag of klacht. Relatief veel burgers komen omdat ze iets verloren of gevonden hebben. Ondanks het feit dat dit een taak voor de gemeente is, pakt I&S ook gevonden voorwerpen aan en zorgt dat deze via vrijwilligers bij de gemeente komen. I&S-ers op dit basisteam helpen relatief vaak mensen die online niet terecht kunnen, omdat zij niet in het bezit zijn van een DigiD. Dit betreft voornamelijk buitenlandse toeristen. Meestal is het contact met de burger leuk en goed, maar soms krijgen de I&S-ers ook wel iets over zich heen. De verwarde man die schreeuwend het bureau uitliep en '*Fuck you bitch*' roept, is daar een voorbeeld van.

Complexiteit van het werk van I&S

Aan de respondenten is gevraagd hoe complex het werk is. De respondenten beoordeelden de complexiteit van het werk door middel van een rapportcijfer van 1 tot en met 10, waarbij het volgende geldt: hoe hoger het cijfer, hoe complexer het werk. De gemiddelde beoordeling van de complexiteit van het I&S-werk is een 6,8. Figuur 11 presenteert hoe de I&S-ers de complexiteit hebben beoordeeld.

Figuur 11 – Cijfer complexiteit werk



Aan de respondenten is aanvullend gevraagd hun cijfer toe te lichten. De (open) antwoorden van de respondenten zijn ingedeeld in verschillende categorieën. Tabel 6 presenteert de categorieën die het meeste worden genoemd.

Tabel 6 – Toelichting complexiteit werk

Toelichting complexiteit werk	Aantal genoemd
Meer complexe aangiften, vaak gerelateerd aan sociale media of de digitalisering in het algemeen. Denk aan aangiften van cybercriminaliteit, huiselijk geweld of stalking	283
De diversiteit van de casussen of zaken waarmee burgers aan de balie komen. 'Elke dag is anders'	145
Gebrek aan kennis over strafrecht	144
Werkdruk	111
De vele verschillende taken die een I&S-medewerker op zich moet nemen	87
Moeizaam contact met burger, zoals verwarden of mensen die de Nederlandse taal niet spreken	85
De ontwikkelingen in systemen, maar ook in de maatschappij	31

Onzekerheid

Ruim de helft van de respondenten (54%) is weleens onzeker over de eigen kennis met betrekking tot de uit te voeren taken. Er springen drie taken uit waar men wel eens onzeker over is bij de uitvoering: het op- of aannemen van uitgebreide aangiften, het aannemen en beantwoorden van vragen van burgers en 'andere' taken. Met de laatste categorie doelen de respondenten voornamelijk op aangiften die te maken hebben met *cybercrime* en/of *cryptocurrency* of stalking.

Ontwikkelingen en veranderingen in het werk

Met I&S-ers die al langer (vijf jaar of meer) werkzaam zijn bij I&S spraken we over de in hun ogen belangrijkste ontwikkelingen en veranderingen in het werk. Zij schetsen vooral een ontwikkeling die in de richting van meer én complexere taken gaat. I&S is in de loop van de jaren meer taken van de rest van het basisteam gaan overnemen, zoals complexe aangiften en opsporingshandelingen. Ten aanzien van het werk is er meer aandacht voor het betekenisvol afdoen voor de burger. Voorheen werd erg gestuurd op het opnemen van aangiften en nu wordt er echt gekeken wat de burger wil en hoe reëel dat is. In relatie tot het laatste punt observeerden we dit verwachtingsmanagement zowel aan de balie in gesprekken als tijdens de aangiften. De I&S-ers geven dan heel duidelijk aan wat de politie (met de aangifte) kan en wat de burger van de politie kan verwachten. I&S – zo observeerden wij – levert veel maatwerk en wijst ook op alternatieven zoals een melding, buurtbemiddeling, een stopgesprek met een wijkagent of doorverwijzing naar een andere partner. Dit betekent dat niet elke in gang gezette aangifteprocedure resulteert in een aangifte.

Een I&S-er: *'Het digitale tijdperk is de grootste verandering. Internet en telefonische aangifte zijn uit nood geboren in corona. Maar ook digitale fraudezaken komen er steeds meer.'*

Wat ook een verandering is, is het werken via de servicemodule. Het RSC 'vult de agenda' van de I&S-ers met terugbelverzoeken (binnen 48 uur reageren). Een deel hiervan resulteert in afspraken op het bureau (voor bijvoorbeeld een aangifte). Eerst – en op sommige BT's gebeurt dat nog steeds – werden afspraken door het RSC ingepland en daar was veel kritiek op. Nu doen de I&S-ers dat veelal zelf nadat ze de persoon zelf hebben gesproken via de telefoon en nadat ze weten waar het om gaat. Wat ons wel duidelijk is geworden, is dat de I&S-ers tijdens het terugbellen meestal heel goed uitvragen wat het doel van de burger precies is en welke actie er zou moeten volgen. Dit kan een aangifte zijn, maar soms heeft een aangifte geen zin en kan een andere organisatie de burger beter bedienen. Denk bijvoorbeeld aan een organisatie die kan bemiddelen. De I&S-er doet in de gesprekken dus nadrukkelijk aan verwachtingsmanagement en dit komt de kwaliteit van de afhandeling ten goede; zowel intern als extern. Dit staat wel bekend als 'duurzaam verbeteren'.

Een teamchef over duurzaam verbeteren: *'De aangifte is de start van een heel opsporingsproces. Wij kijken naar het hele proces: wat wil de burger? We hebben dit ingevoerd omdat de werkdruk zo hoog was, en uiteindelijk is het zowel in het belang van de burger als van de politie. Wat ook prettig is, is dat de I&S-er zijn of haar eigen agenda beheert.'*

Het werk is verder complexer geworden en ook komt er – vooral sinds corona – meer maatschappelijke problematiek op het bureau voorbij. Te denken valt aan aangiften van fraude (al dan niet met *crypto*), *cybercrime* en sexting (inclusief de heftige beelden). Ten aanzien van de burgers vallen in de gesprekken vaak de termen ‘mondiger’ en ‘ingewikkelder’. Bij dat laatste gaat het bijvoorbeeld om personen met onbegrepen gedrag (waaronder psychiatrische problematiek), maar ook om anderstaligen in onze samenleving die soms ook anders tegen de politie aankijken. In sommige gevallen wordt in relatie tot de verandering in de doelgroep ook gesproken over de zorg die er is over de veiligheid van het personeel achter de balie.

Een I&S-er: ‘Mensen hebben een korter lontje. En je ziet dat burgers elkaar niet meer aan durven te spreken. Ze lopen niet meer naar de bureaus om te vragen of de muziek zachter kan. Bellen gelijk de politie.’

Triage als nieuwe werkwijze

Op een aantal basisteams waar wij observeren en interviewen, start men de dag met een briefing of triage. De aangiften die vanuit het RSC zijn binnengekomen worden dan besproken met I&S, iemand vanuit de opsporing en soms iemand vanuit het COP (coördinatiepunt operationeel politiewerk) of de opco. Het gaat dan om de vraag wat te doen met de aangifte, zoals meer informatie uitvragen, aangifte inplannen, te lage prioriteit of geen opsporingsindicatie. Dit is ingevoerd om efficiënter te kunnen werken, maar wordt door de I&S-ers die wij spreken over het algemeen ook zeer gewaardeerd. Ook een te grote aangiftedruk kan hier besproken en opgelost worden. Daarnaast zijn deze bijeenkomsten van belang voor de insluiting van I&S in het BT.

Bezetting aan balie en ziekteverzuim

De bezetting

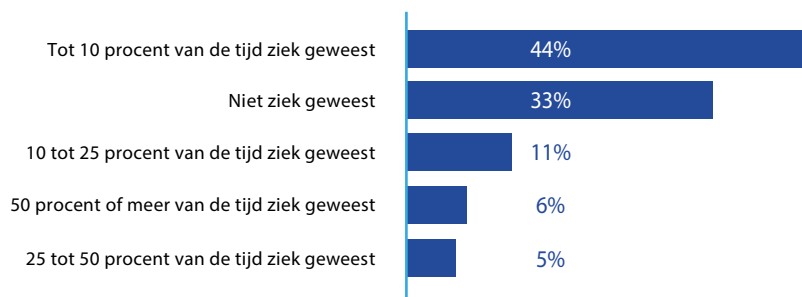
Ruim een kwart (27%) van de I&S-ers geeft aan dat de balie meestal op sterkte is met gekwalificeerde medewerkers. Wel op sterkte maar niet met de juiste mensen zegt 10% van de I&S-ers. De meerderheid van de respondenten (63%) geeft echter aan dat de balie tussen een kwart en de helft van de van de tijd onderbezet is. De onderbezetting wordt volgens respondenten vooral veroorzaakt door langdurig zieke collega's, die – in sommige gevallen – worden vervangen door medewerkers of vrijwilligers die daar niet de juiste kwalificaties voor hebben. Ook wordt met enige regelmaat genoemd dat er niet genoeg nieuwe collega's bijkomen bij I&S.

De leidinggevenden geven nagenoeg hetzelfde beeld over de bezetting. Ruim een kwart van de leidinggevenden (28%) geeft aan dat I&S meestal op sterkte is met gekwalificeerde mensen. 16% zegt wel op sterkte te zijn, maar niet met de juiste mensen. Ook hier zegt de meerderheid (56%) dat de balie regelmatig onderbezet is. Daarnaast zou de onderbezetting volgens leidinggevenden vooral worden veroorzaakt door langdurig zieke collega's.

Ziekteverzuim

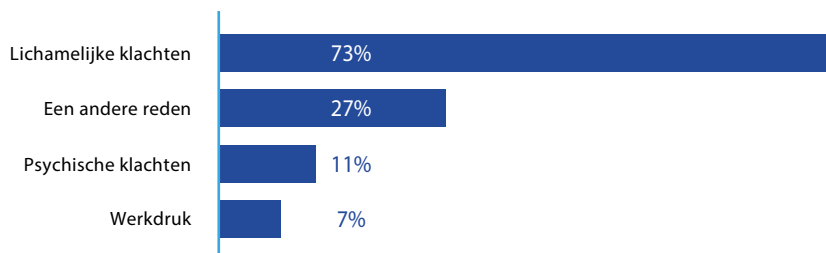
Aan de I&S-ers is gevraagd naar het ziekteverzuim. Hieruit blijkt dat een derde van de respondenten niet ziek is geweest in 2023. Bijna de helft was tot 10% van de tijd ziek, en een klein deel van de respondenten is ten minste voor de helft van de tijd ziek (zie figuur 12).

Figuur 12 – Ziekteverzuim I&S-ers 2023



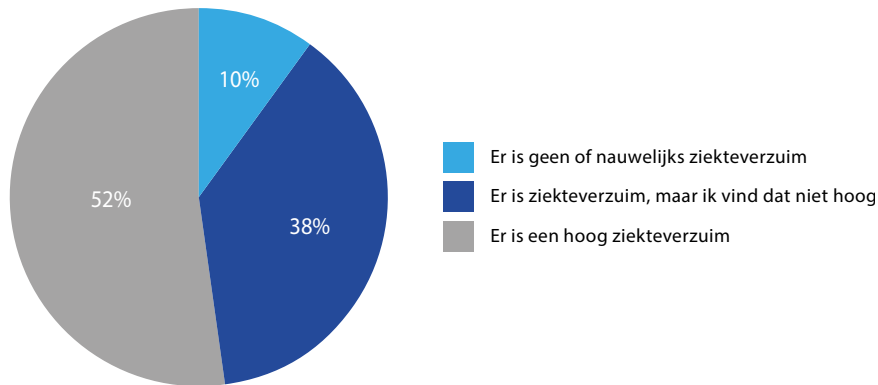
De reden van het ziekteverzuim had in de meeste gevallen te maken met lichamelijke klachten. Een minderheid van de respondenten noemt psychische klachten of werkdruk als redenen van het ziekteverzuim (zie figuur 13). Ruim een kwart van geeft 'een andere reden' aan voor het ziekteverzuim. Vanwege de anonimiteit en eventuele gevoeligheid is daarop niet verder doorgevraagd.

Figuur 13 – Reden ziekteverzuim I&S-ers 2023



Ruim de helft (52%) van de leidinggevendenden geeft aan dat er in hun optiek sprake is van een hoog ziekteverzuim onder I&S-ers op het basisteam (zie figuur 14). Een op de tien geeft aan dat er niet of nauwelijks sprake is van ziekteverzuim. De rest geeft aan dat het ziekteverzuim in hun optiek niet hoog is.

Figuur 14 – Ziekteverzuim I&S-team volgens de leiding



Volgens de leidinggevendenden heeft het ziekteverzuim met het werk en het feit dat I&S-ers gezien hun leeftijd – oudere vrouwen of jonge vrouwen met kleine kinderen - een kwetsbare groep zijn te maken. Het ziekteverzuim heeft regelmatig ook te maken met de persoon zelf die klachten heeft en/of de persoonlijke thuissituatie en de mantelzorg of zorg voor kleine kinderen die men daar moet verlenen, waardoor ‘het emmertje overloopt’ al dan niet in combinatie met de werkdruk. Het gaat ook om de werkdruk en het gebrek aan tevredenheid met het werk.

Een teamchef: *‘De mentale belasting draagt bij aan het ziekteverzuim. I&S-ers worden vaak geconfronteerd met het leed van slachtoffers, maar ook hebben ze soms te maken met agressieve burgers. In het verlengde hiervan komen I&S-ers ook moeilijk voor zichzelf op en geven ze in die zin minder hun grenzen aan.’*

Uit landelijk data van de politie³² blijkt dat het ziekteverzuimpercentage in de laatste 12 maanden (peildatum augustus 2024) voor de functies op het basisteam op 6,4% lag terwijl dit bij I&S op 11,6% lag. Deze data onderschrijven het relatief hoge ziekteverzuim bij I&S.

32. Politie, BICC, augustus 2024.

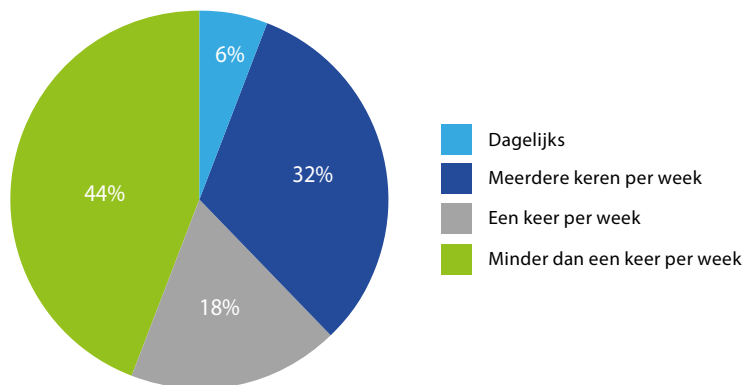
Leidinggevenden en leiding geven

I&S-ers over leidinggevenden

Twee derde van de respondenten (66%) geeft aan dat een OE I&S hun directe leidinggevende is. Voor ongeveer een achtste van de respondenten (13%) is dit een teamchef en ruim een vijfde (21%) geeft aan dat dit iemand anders is. Te denken valt aan een (niet nader geduide) OE (22%), een OE GGP (10%), senior I&S (5%), clusterchef (4%), brigadier (4%), groepschef (4%), politiechef (2%) of een OE VVC (2%).

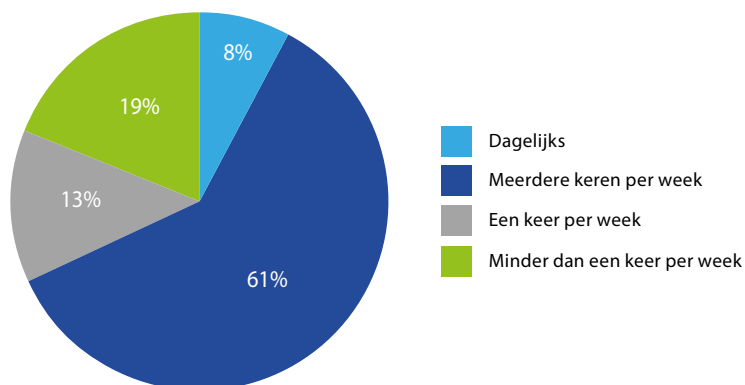
Bijna de helft van de I&S-medewerkers geeft aan minder dan een keer per week contact te hebben met haar of zijn leidinggevende. Ongeveer een derde van de respondenten geeft aan meerdere keren per week contact te hebben met zijn of haar leidinggevende en een minderheid (6%) geeft aan dat er dagelijks contact is met de leidinggevende (zie figuur 15).

Figuur 15 – Mate van contact met leidinggevende door I&S-er



Bijna twee derde van de respondenten (61%) geeft aan dat zijn of haar leidinggevende meerdere keren per week op de werkvloer aanwezig is. Ongeveer een vijfde geeft aan dat de leidinggevende minder dan een keer per week op de werkvloer aanwezig is (zie figuur 16).

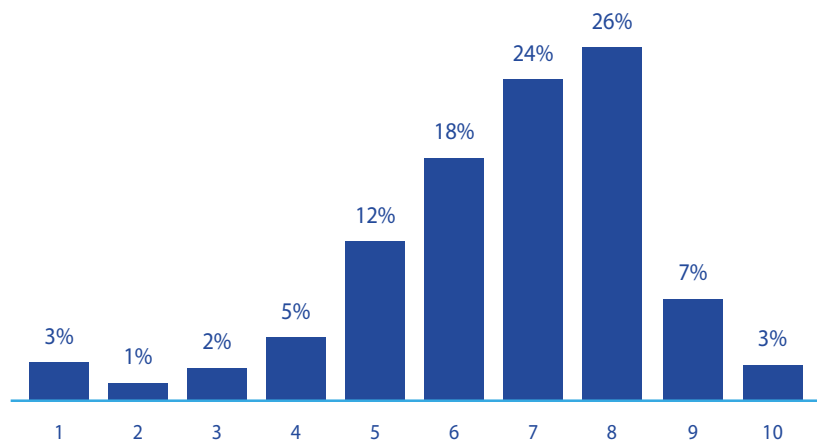
Figuur 16 – Mate van aanwezigheid leidinggevende op de werkvloer



Aan de I&S-ers is gevraagd hoeveel leidinggevendens zij in de afgelopen vijf jaar hebben gehad. Het gemiddeld aantal leidinggevendens is drie. Bijna een derde van de respondenten (31%) geeft aan meer dan drie leidinggevendens te hebben gehad in de afgelopen vijf jaar. Ruim een achtste van de respondenten (14%) heeft nog steeds dezelfde leidinggevende als vijf jaar geleden, en 28% van de medewerkers heeft in de afgelopen vijf jaar met twee verschillende leidinggevendens te maken gehad.

De I&S-ers beoordelen hun leidinggevende – als het gaat om coachen, aansturen en evalueren – gemiddeld met een 6,6. Figuur 17 presenteert hoe de respondenten hun leidinggevende hebben beoordeeld.

Figuur 17 – Cijfer leidinggevende door I&S-er

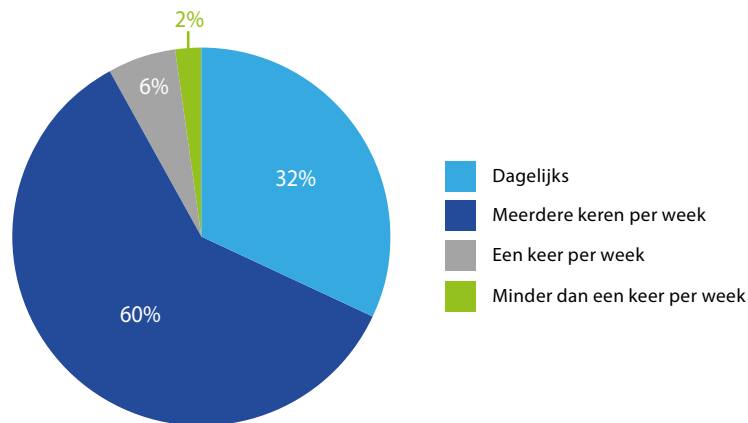


Tijdens de basisteamadopties tekenden we op dat er wisselend gedacht wordt over de leidinggevendens. Meestal zijn I&S-ers positief over de direct leidinggevende. Kritisch is men vooral op het feit dat men de leiding – die wisselende diensten heeft – weinig ziet en er te weinig gestuurd wordt door de leiding, terwijl dat wel nodig is. Tot slot heeft men soms het idee dat de leiding niet op de hoogte is wat I&S-ers allemaal op hun bordje krijgen. De intensiteit van de interactie en het gevoel beschermd te worden door de leidinggevendens bepalen in belangrijke mate de waardering van de leidinggevende.

Over leidinggeven

Ongeveer een derde van de leidinggevendens geeft aan dagelijks contact te hebben met medewerkers van I&S. De meerderheid van de respondenten geeft aan dat er meerdere keren per week contact is. Bijna een tiende van de leidinggevendens heeft minder vaak contact met I&S (zie figuur 18).

Figuur 18 – Mate van contact met I&S door leidinggevenden



Aan de leidinggevenden is gevraagd hoe zij denken dat de I&S-ers over hun denken. De open antwoorden zijn gecategoriseerd tot categorieën die in onderstaande tabel zijn gepresenteerd.³³

Tabel 7 – Hoe denken I&S-ers volgens leidinggevenden over de leiding?

	Keer genoemd
Een betrokken leidinggevende; iemand die meedenkt, mensgericht is, die nodig is wanneer daar behoefte aan is, een luisterend oor	60
Een leidinggevende die aanspreekbaar en toegankelijk is op een laagdrempelige manier, een open leidinggevende	38
Een leidinggevende die vaak op afstand aanwezig is of niet zichtbaar aanwezig is	17
Over het algemeen tevreden, contact is goed, prettig in de omgang	17
Iemand die vooral een faciliterende rol aanneemt	11
Een teamchef die altijd klaar staat voor zijn of haar medewerkers	8
Soms is er sprake van teveel werkzaamheden waardoor leidinggevende niet altijd aandacht heeft voor I&S	8
Een leidinggevende die doet wat 'ie zegt, daadkrachtig is in wat hij/zij doet	6
Een kritische leidinggevende, lastig of streng	5
De chef van de afdeling, coach, eindverantwoordelijke van het takenpakket	4
Een vernieuwer, iemand die de afdeling verder wil ontwikkelen	4
Iemand die vooral naar het gehele team kijkt, sociaal is	4

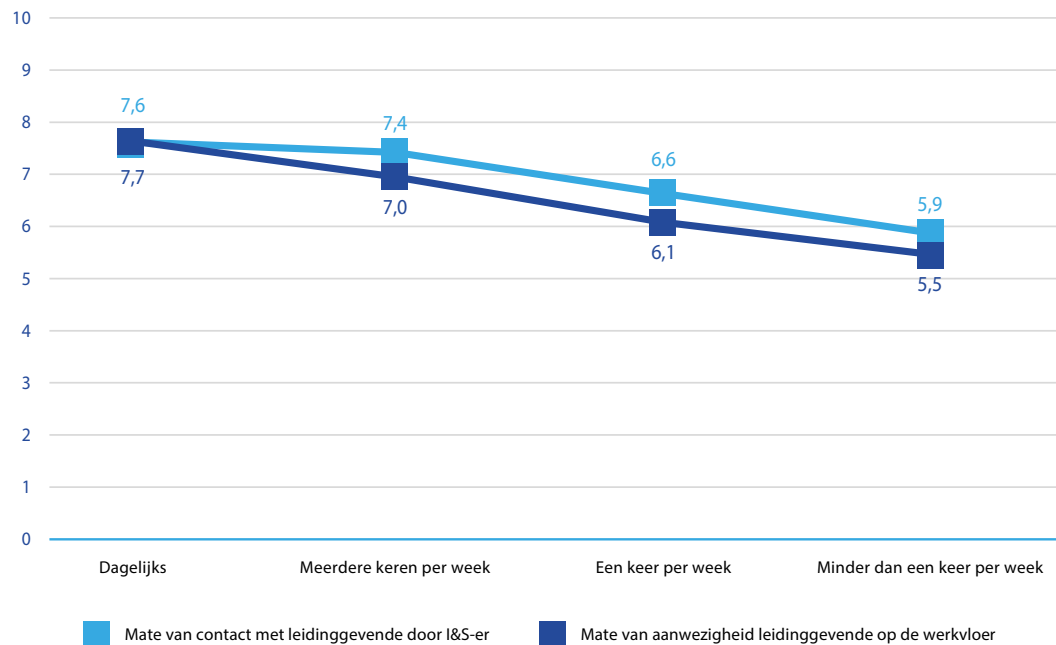
33. Antwoorden die drie keer of minder vaak zijn gegeven, staan niet in de tabel.

Leiding geven, waardering en ziekteverzuim

Waardering, contact en aanwezigheid

Het blijkt dat de beoordeling van leidinggevenden door I&S-ers samenhangt met de mate van contact met de I&S-er en met de mate van aanwezigheid van de leidinggevende op de werkvloer (zie figuur 19). Hoe meer contact met en aanwezigheid van de leidinggevende, hoe hoger de waardering voor de competenties van de leidinggevende.

Figuur 19 – Waarderingscijfer (gemiddeld) van leidinggevenden naar mate van contact en aanwezigheid

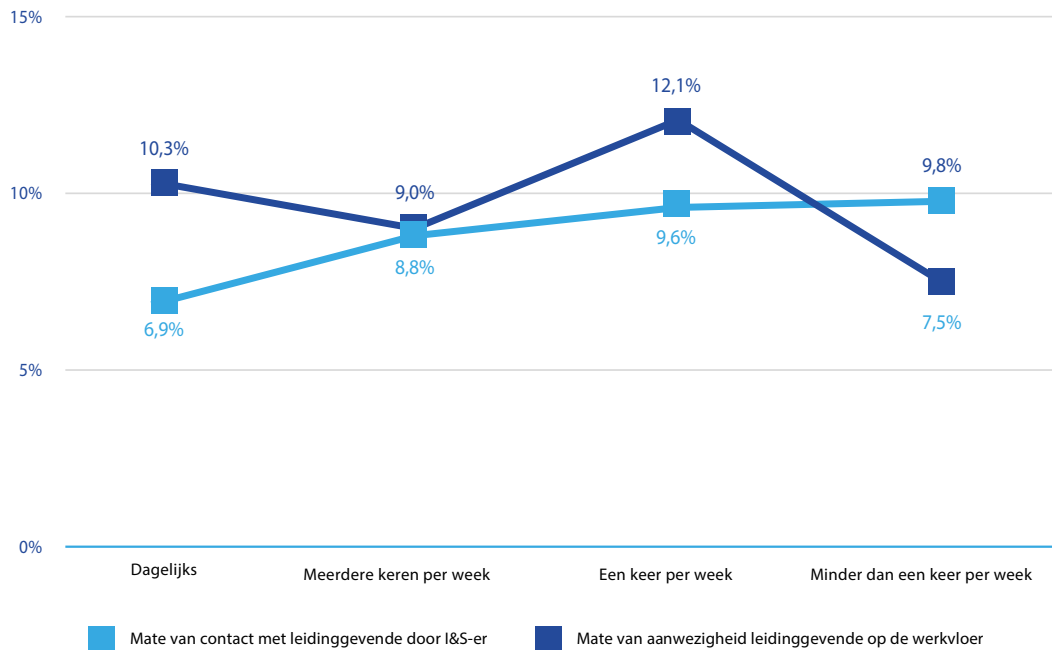


Ziekteverzuim, mate van contact en beoordeling leidinggevende

In een verdiepende analyse (figuur 20) is gekeken of het ziekteverzuim samenhangt met de mate van contact tussen de leidinggevende en de I&S-er en met de mate van aanwezigheid van de leidinggevende op de werkvloer.

Hieruit blijkt dat de mate van contact tussen de leidinggevende en de I&S-er een positief effect heeft op het ziekteverzuim: bij dagelijks contact met de I&S-er is het ziekteverzuimpercentage het laagst. Als respondenten minder dan een keer per week contact hebben met hun leidinggevende zijn zij gemiddeld 10% van de tijd ziek. De mate van aanwezigheid van de leidinggevende op de werkvloer laat een diffuus verloop zien. Er lijkt geen sprake te zijn van enig effect op het ziekteverzuimpercentage. Natuurlijk kan er sprake zijn van schijnverbanden en zeker is dat de aard en inhoud van het contact ook een rol zal spelen. Daar hebben we geen informatie over.

Figuur 20 – Percentage (gemiddeld) ziekteverzuim naar mate van contact en aanwezigheid



Beoordeling en ziekteverzuim

De beoordeling van de leidinggevende en het ziekteverzuimpercentage hangen enigszins samen. Vooral I&S-ers die hun leidinggevende met een 4 of lager beoordelen hebben ook een hoger ziekteverzuimpercentage (zie tabel 8).

Tabel 8 – Relatie tussen de beoordeling van de leidinggevende en het ziekteverzuim van de I&S-er

Beoordeling leidinggevende	Gemiddeld ziekteverzuimpercentage
Onvoldoende (1-4)	12,7%
Voldoende (5-6)	7,2%
Goed (7-8)	9,9%
Uitstekend (9-10)	8,8%

Aan de politiebalië 4

Via een sluis kom ik het bureau binnen. Het is een redelijk lichte en kleine ruimte. Er staan acht stoelen en er is een kinderhoekje. In de ruimte is een koffiemachine aanwezig voor bezoekers. Achter de balie staan twee stoelen. Er is geen ruimte om een stoel bij te zetten. Via een deur direct naast de balie, die geopend moet worden met een pasje, kan men achter de balie komen en van daaruit op de werkvloer van het basisteam. Naast de wachtruimte zijn er aan de linkerkant ramen en aan de rechterkant aangiffteruimtes.

De openingstijden voor burgers zijn elke dag van 8.00-18.00 uur. I&S-ers draaien diensten van ofwel 7.30-17.00 uur ofwel van 9.00-18.30 uur. Ook in het weekend en tijdens feestdagen is het bureau geopend en draaien I&S-ers diensten. Op deze dagen kunnen er ook gewoon aangiften gepland worden.

De twee dagen dat ik er ben, zitten er geen I&S-ers aan de balie, maar agenten uit blauw, studenten of vrijwilligers. Als zij een vraag hebben, gaan ze naar de I&S-er.

De in totaal drie I&S-ers op dit bureau houden zich bezig met het opnemen van aangiften, het verwerken van terugbelverzoeken en het nabellen van burgers die aangifte willen doen. Vanwege onderbezetting zitten de I&S-ers zelf op het moment bijna niet aan de balie.

De I&S-ers werken op de werkvloer van het basisteam en zijn hier echt onderdeel van. De sfeer is informeel, men kent elkaar en er worden de nodige geintjes gemaakt. Ik krijg de indruk dat ze op dit bureau de burger echt goed proberen te helpen. Voor bijvoorbeeld een Arabisch sprekende vrouw wordt een collega die Arabisch spreekt erbij gehaald en wordt ter plekke het verhaal opgetekend. Daarnaast doen de I&S-ers erg hun best om bij het nabellen van burgers en het inplannen van aangiften te achterhalen wat het doel van de burger is en waar deze het beste mee geholpen is. Een extra stap zetten is niet teveel moeite. Waar nodig sparren I&S-ers met collega's die bijvoorbeeld met een betreffende casus te maken hebben.

De dagen dat ik er ben, is het rustig met burgers aan de balie. Af en toe komt er iemand binnen maar het grootste deel van de tijd niet. Burgers die aan de balie komen, zijn vooral niet-Nederlands sprekend. Het gaat dan bijvoorbeeld om een kwestie rondom een identiteitsdocument, over burenoverlast of iemand die aangifte komt doen omdat het online niet lukt of dit niet naar tevredenheid is gegaan.

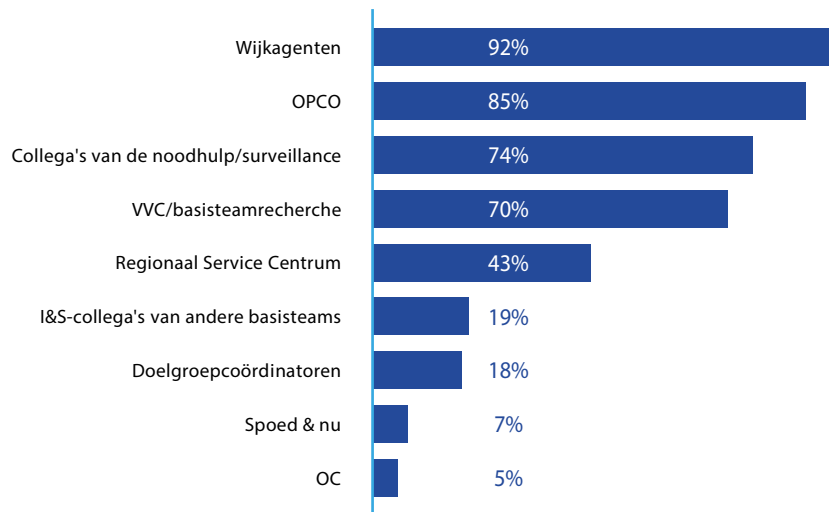
Het wordt mij tijdens de tweedaagse duidelijk dat men zich zorgen maakt over het mogelijk verdwijnen van I&S, digitalisering en mijn komst vanwege dit onderzoek. De teamchef zei toen ik haar sprak dat er onrust is over *Digital First*. Omdat daar geen verdere informatie meer over is gekomen na een aankondiging maakt het mensen onzeker. De collega's die ik spreek uit zich (opvallend) positief over I&S. Dat gaat dan over de grote meerwaarde van I&S. Ze beginnen uit zichzelf over hoe erg het zou zijn als I&S zou verdwijnen.

Samenwerking binnen de politie

I&S-ers over samenwerking

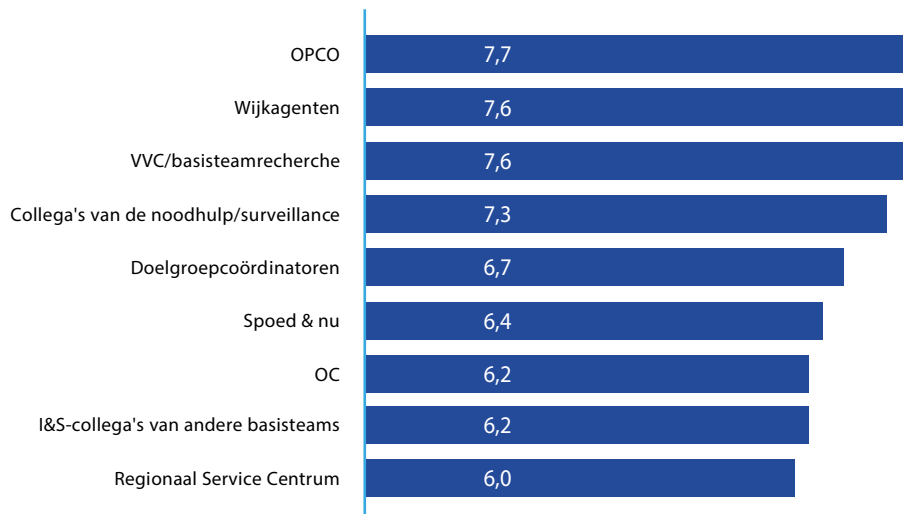
Het leeuwendeel van de I&S-respondenten ziet wijkagenten en de opco als belangrijkste samenwerkingspartners. Ook collega's van de noodhulp/surveillance en VVC/basisteamrecherche worden door een meerderheid van I&S-ers als belangrijkste samenwerkingspartners genoemd. Spoed & nu en OC worden het minst vaak genoemd als belangrijkste samenwerkingspartners.

Figuur 21 – Belangrijkste samenwerkingspartners voor I&S-medewerkers binnen de politie



Respondenten zijn het meest tevreden over samenwerking met de opco, die zij gemiddeld beoordelen met een 7,7. De samenwerking met het Regionaal Service Centrum heeft het laagste cijfer, maar is met een 6 een voldoende. Figuur 22 toont het gemiddelde cijfer per samenwerkingspartner.

Figuur 22 – (Gemiddeld) cijfer per samenwerkingspartner

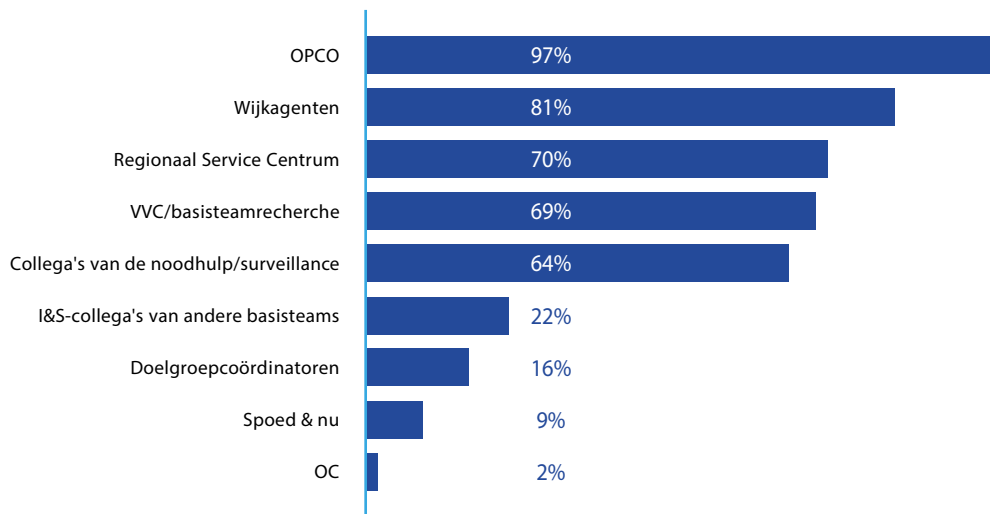


In algemene zin geven I&S-ers tijdens de adoptie aan dat het prettig zou zijn als ze in de samenwerking wat meer meegenomen worden in het verloop van een casus. I&S-ers geven ook aan dat ze voor advies en coaching met betrekking tot de inhoud van het werk het meest een beroep doen op en waarde hechten aan de opco en de basisteamrecherche.

Leidinggevenden over samenwerking

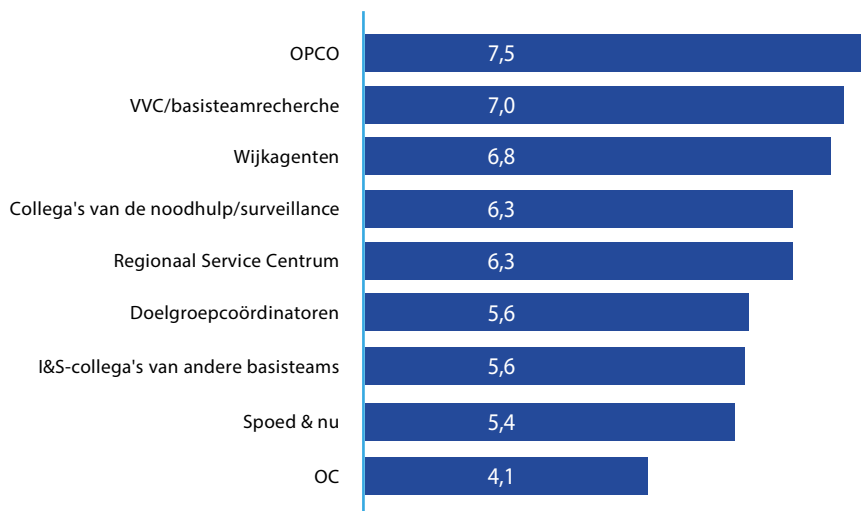
Vrijwel alle leidinggevenden zien de opco als een van de belangrijkste samenwerkingspartners van I&S. Leidinggevenden noemen het OC het minst vaak als belangrijkste samenwerkingspartner.

Figuur 23 – Belangrijkste samenwerkingspartners I&S



De leidinggevenden beoordelen de samenwerking met de opco gemiddeld met het hoogste cijfer. Het OC wordt beoordeeld met gemiddeld het laagste cijfer. Ook de samenwerking met Spoed & nu wordt door de leidinggevenden als onvoldoende beoordeeld (zie figuur 24).

Figuur 24 – (Gemiddeld) cijfer samenwerkingspartner



Samenwerkingspartners over I&S

Tijdens de adopties spraken we met 33 samenwerkingspartners. Het gaat onder meer om wijk-agenten, opco's en rechercheurs en het is ons snel duidelijk geworden dat I&S-ers niet alleen het visitekaartje voor de politie zijn. Ook in het aangifteproces vervullen zij namelijk een belangrijke rol. Het blijkt dat I&S-ers de basisteamrecherche veel werk uit handen kunnen nemen door vooraf een goede inschatting te maken van de opsporingsindicaties in een aangifte (filteren), te doen aan verwachtingsmanagement bij de burger en in sommige gevallen voeren zij ook nadere opsporingshandelingen binnen een aangifte uit. Ook pakken ze voor de wijkagenten klussen op zoals het terugbellen van burgers of het uitzoeken van zaken.

Samenwerkingspartners wijzen ook op de personeelskrapte die er is bij I&S, de kwaliteitsverschillen die men soms ervaart, maar ook het tekort aan waardering voor I&S vanuit de overige delen van de politie.

Een chef BTO: 'Ik vind de I&S-ers een onmisbare schakel. Wij hebben veel krapte op het team en zij nemen ons veel werk uit handen. We hebben hier het geluk dat er ervaren I&S-ers zijn met affiniteit voor de opsporing. Het werk dat ze afleveren is goed, ze hebben een hoge betrokkenheid en ik durf wel te zeggen dat ze beter werk afleveren dan de BT-ers. Ze komen voor advies naar ons toe, zijn leergierig en willen ook graag weten waarom wij een zaak niet oppakken. Als zij het doen klopt het, we hebben bijna nooit rework en dat is bij het BT niet altijd het geval.'

Een wijkagent: 'We hebben vaak contact over afstemming, over de context van aangiften en ik ben zeer tevreden over de samenwerking. Ik neem de dames soms een dienst mee om ze kennis te laten maken met mijn wijk. Dat zouden we volgens mij standaard moeten doen.'

Samenwerking met het RSC uitgelicht

Uit de survey blijkt dat er tussen I&S-ers en leidinggevenden veel overeenstemming bestaat over wie de belangrijkste samenwerkingspartners zijn voor I&S. Het valt wel op dat er verschil van inzicht is in het belang dat er aan de samenwerking met het RSC wordt gehecht. Bij I&S-ers wordt dit belang als veel kleiner gezien dan bij de leiding. Uit de gesprekken tijdens de basisteamadopties hebben we gemerkt dat I&S-ers vinden dat het RSC de servicemodule niet altijd goed vult. Het RSC zet bijvoorbeeld in het systeem dat iemand aangifte wil doen, maar de I&S-er merkt soms bij het telefonisch contact dat er een hele andere hulpvraag is. Dit irriteert soms hebben we gehoord. Meerdere keren is geopperd dat het RSC de 7 gouden W's moet hanteren (wie, wat, waar, waarom, wanneer, waarvoor en waartoe). Sommige I&S-ers en leidinggevenden snappen ook dat de kwaliteit van het RSC niet altijd hoog is, omdat het RSC te weinig tijd heeft om het kwalitatief goed in te vullen.

Leidinggevenden geven aan dat het goed zou zijn – voor het onderlinge begrip en inzicht in elkaars werk – om eens bij elkaar in de keuken te gaan kijken.

Een I&S-er over het RSC: *'Ze beloven mensen dingen die we niet waar kunnen maken maar wij moeten het wel rechtbreien. Onlangs was iets in de servicemodule geclassificeerd als poging mishandeling, terwijl dit niet bestaat. Wat doe je dan? Terugsturen of het uitleggen. Er wordt ook gezegd 'Waakzaam en dienstbaar', maar dit gaat niet op voor het RSC.'*

En een oud-medewerker van het RSC die nu bij I&S werkt: *'Het RSC is een opstapje naar I&S. Ik ken de werkwijze van het RSC en ben ook minder negatief over de samenwerking met het RSC. Het zou wenselijk zijn dat er meer samenwerking is met het RSC, als er meer uitleg is, is er ook meer begrip en minder irritatie.'*

Nog een I&S-er over het RSC: *'Het is zo slordig qua spelling en fouten in de zinsopbouw. Soms vraag ik me af hoe ze bepaalde dingen zo weg kunnen zetten. Het is een belfabriek, verschrikkelijk. Het is nog erger dan een callcenter. Ze leveren ons ook nog meer werk op dan dat ze ons ontlasten.'*

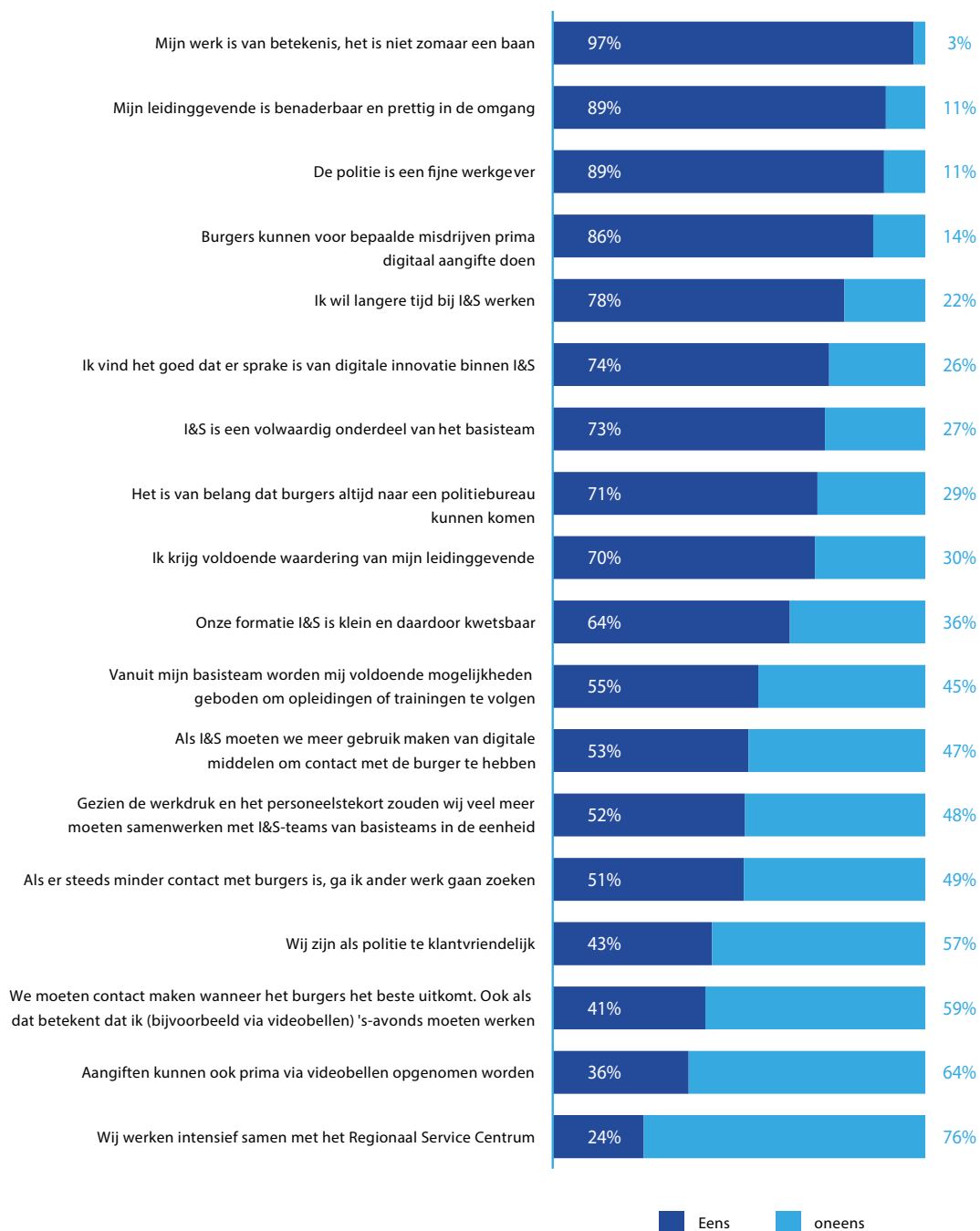


Stellingen

Stellingen I&S-ers

Aan de I&S-medewerkers zijn stellingen voorgelegd en aan hen is gevraagd of zij het eens of oneens zijn met deze stellingen.

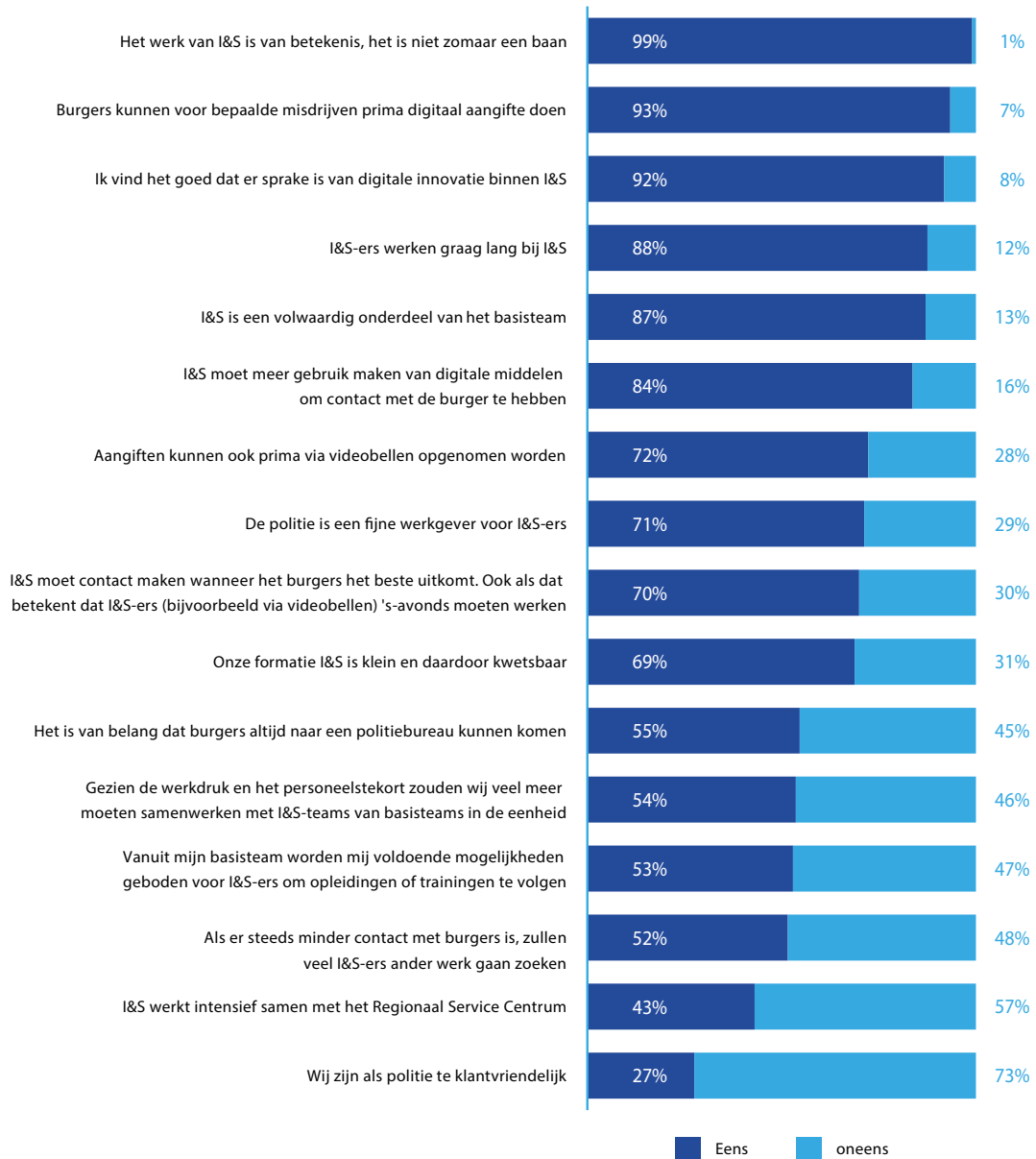
Figuur 25 – Stellingen I&S-ers



Stellingen leidinggevenden

Aan de leidinggevenden van I&S zijn ook stellingen voorgelegd en aan hen is gevraagd of zij het eens of oneens zijn met deze stellingen.

Figuur 26 – Stellingen Leidinggevenden



De scores op de stellingen vergeleken

Wanneer de scores van de I&S-ers en leidinggevenden met elkaar vergeleken worden, vallen een aantal zaken op. Deze zetten we hieronder op een rij. Voor zowel leidinggevenden als I&S-ers geldt dat:

- Intake en Service betekenisvol werk is;
- I&S-ers honkvast zijn;
- Digitaal aangifte doen voor bepaalde misdrijven prima is;
- Digitale innovatie binnen I&S goed is;
- I&S een volwaardig onderdeel van het basisteam is;
- De formatie van I&S klein en kwetsbaar is;
- Mogelijkheden voor opleidingen en trainingen voor I&S matig zijn;
- De politie een fijne werkgever voor I&S is;
- De politie niet te klantvriendelijk is;
- Er niet zo intensief wordt samengewerkt met het RSC.

Er is een verschil tussen leidinggevenden en I&S-ers als het gaat om:

- Het thema contact met burgers. I&S-ers;
 - I&S hecht meer waarde aan het feit dat de burger naar het politiebureau kan komen dan leidinggevenden;
 - Leidinggevenden vinden – in tegenstelling tot I&S-ers – dat meer gebruik gemaakt moet worden van digitale middelen (denk aan de digitale aangifte) om contact met de burger te hebben, het liefst op het moment dat hem of haar dat het beste uitkomt.

De meeste I&S-ers geven daarnaast aan:

- Dat hun leidinggevende benaderbaar en prettig in de omgang is en dat zij voldoende waardering krijgen van hun leidinggevende.

In de basisteamadoptie horen we kritische geluiden als het gaat om de pilots met *Digital First*. Er wordt dan vooral gewezen op het lokale belang van persoonlijk contact met de burger maar ook met de collega's in het BT.

Een teamchef: 'Er lopen pilots bij RSC, Digital First. Het zou zonde zijn als alle kennis en kunde verloren gaat. Ook de kennis van het basisteam gaat dan verloren en dit gaat ten koste van de lokale dienstverlening. Nu hoort een I&S-er iets dat speelt in een wijk of buurt en dat wordt warm teruggekoppeld aan de wijkagent die dat dan weer kan oppakken. Het is de vraag of dat wel blijft als de directe contacten minder worden.'

De burger

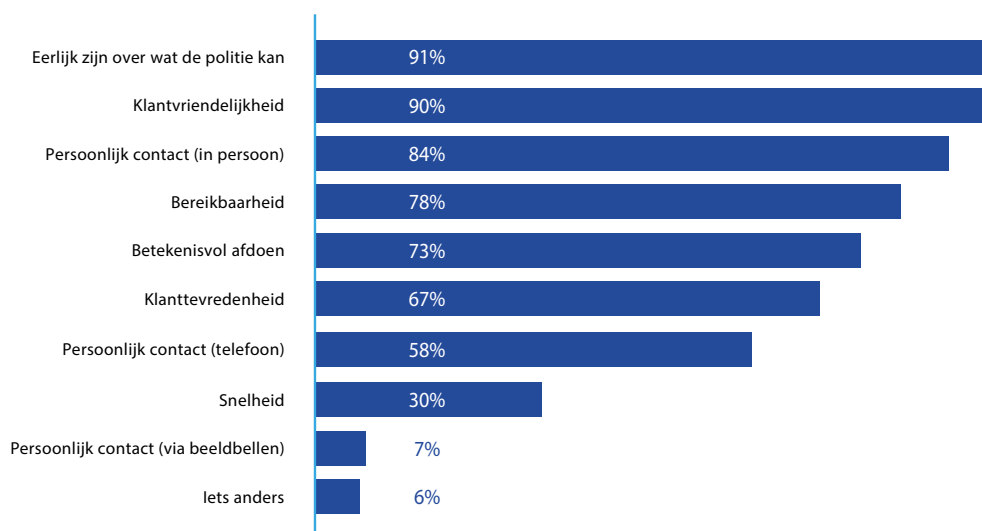
Eerder gaven we aan dat de politie vier kernwaarden heeft in het contact met de burger:

- Wij reageren snel en professioneel op een vraag of melding en handelen deze zo goed mogelijk af.
- De burger kiest zelf op welke manier hij contact wil met de politie.
- Wij denken met de burger mee en zorgen voor een oplossing op maat.
- Wij laten de burger weten bij wie hij terecht kan en houden hem op de hoogte.

I&S-ers en leidinggevenden over het contact met de burger

Eerlijk zijn over wat de politie kan en klantvriendelijkheid zijn voor I&S-ers de belangrijkste aspecten in de omgang met de burger. Persoonlijk contact via beeldbellen vinden I&S-ers het minst belangrijk. Figuur 27 presenteert wat I&S-ers het meest belangrijk vinden in de omgang met de burger. Onder 'iets anders' (6%) vallen bijvoorbeeld 'benaderbaar zijn', 'betrouwbaar zijn' of 'een luisterend oor bieden'.

Figuur 27 – Volgens I&S-ers het belangrijkste in de omgang met de burger



Klantvriendelijkheid (84%), betekenisvol afdoen (79%) en eerlijk zijn over wat de politie kan (78%) beoordelen de leidinggevenden als meest belangrijkst in de omgang met de burger. Persoonlijk contact via beeldbellen (12%) en snelheid (17%) worden door het kleinste aantal leidinggevenden genoemd als meest belangrijk in de omgang met de burger. Hiermee 'lijken' leidinggevenden in hun beantwoording op de I&S-ers.

Een teamchef: *'In het tevreden stellen van de klant is persoonlijk contact nummer 1. Het kan niet altijd digitaal. Hoe hoog maak je de drempel voor het komen naar de politie? Online of persoonlijk: dat is aan de burger zelf. Uit online komt de context niet naar voren, daar is het persoonlijke contact voor. Het zou niet systeem-gedreven maar context-gedreven moeten zijn.'*

Belangrijkste eigenschappen I&S-medewerkers in contact met de burger

Aan de I&S-ers is gevraagd om de drie belangrijkste eigenschappen van een I&S-er in het contact met de burger te rangschikken. Voor de volledigheid wordt hieronder de complete rangschikking – gebaseerd op een gemiddelde³⁴ – gepresenteerd. Hieruit blijkt dat I&S-ers ‘duidelijkheid geven over wat de burger kan verwachten of niet’ als belangrijkste eigenschap zien. ‘Goed luisteren wat iemand wil’ en ‘er voor zorgen dat de burger zo goed mogelijk wordt geholpen’ complementeren de top drie.

1. Duidelijkheid geven over wat de burger kan verwachten of niet
2. Goed luisteren wat iemand wil
3. Er voor zorgen dat de burger zo goed mogelijk wordt geholpen
4. Goede vragen stellen aan de burger om te weten wat er nodig is
5. Goed zelfstandig een triage kunnen maken, in staat zijn om de juiste beoordeling te maken wat er moet gebeuren
6. In staat zijn om door te pakken en passende maatregelen te treffen in samenwerking met de opco
7. Weten naar wie een burger intern/extern kan worden doorverwezen
8. Goed observeren hoe iemand zich gedraagt
9. Een andere eigenschap³⁵

Leidinggevenden hebben een iets andere rangschikking als het gaat om de belangrijke eigenschappen. Zij vinden het zelfstandig kunnen maken van een triage dermate belangrijk dat deze in hun top 3 staat:

1. Duidelijkheid geven over wat de burger kan verwachten of niet
2. Er voor zorgen dat de burger zo goed mogelijk wordt geholpen
3. Goed zelfstandig een triage kunnen maken, in staat zijn om de juiste beoordeling te maken wat er moet gebeuren

Waarvoor komt de burger aan de balie

De burgers die aan de balie komen, doen dat volgens de I&S-ers voornamelijk om aangifte te doen of voor een hulpvraag (figuur 28). Ongeveer een achtste van de I&S-ers denkt dat burgers vooral aan de balie komen om een melding te maken. Respondenten die aangeven dat er een andere reden is, geven in de meeste gevallen aan dat het om een combinatie van deze drie redenen gaat.

Uit de adoptie weten we dat er de laatste jaren minder mensen aan de balie komen omdat een deel van de burgers voor eenvoudige aangiften gebruikmaakt van het internet en de andere burgers aangifte op afspraak komen doen.

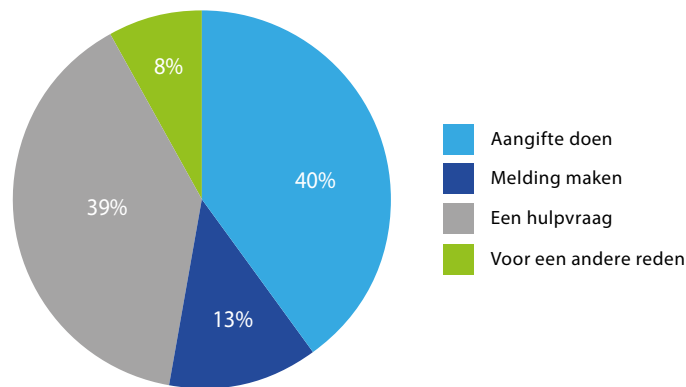
34. De eigenschap die door de respondent als eerste is genoemd krijgt de zwaarte 3, de tweede de zwaarte 2 en de derde de zwaarte 1. Voor iedere eigenschap is een totaalscore berekend en over deze scores is een gemiddelde berekend.

35. Bijvoorbeeld ‘empathie tonen’, ‘geduld hebben’, ‘de tijd nemen voor de burger’ en ‘een goed proces verbaal opmaken’.

Over internetaangiften horen we verschillende geluiden. Veel I&S-ers vinden het prima dat eenvoudige aangiften – bijvoorbeeld van fietsendiefstal – op deze wijze worden afgehandeld. Een dergelijke aangifte is veelal een verplicht nummer voor de verzekering. Er is bij I&S-ers wel zorg over het aantal valse aangiften omdat er niet kan worden doorggevraagd in een gesprek.

Burgers die wel spontaan binnenlopen, komen met diverse vragen, problemen en verzoeken aan de balie. Te denken valt aan: gevonden of verloren voorwerpen, verkeersvragen, aangifte doen, burenruzies en als iemand een plaats ongeval heeft verlaten. Ook komen er asielzoekers die asiel aan willen vragen aan de balie. Zij worden doorverwezen naar AVIM/Ter Apel en soms wordt er dan een taxi voor hen gebeld.

Figuur 28 – Waarvoor komen burgers vooral aan de politiebalie?

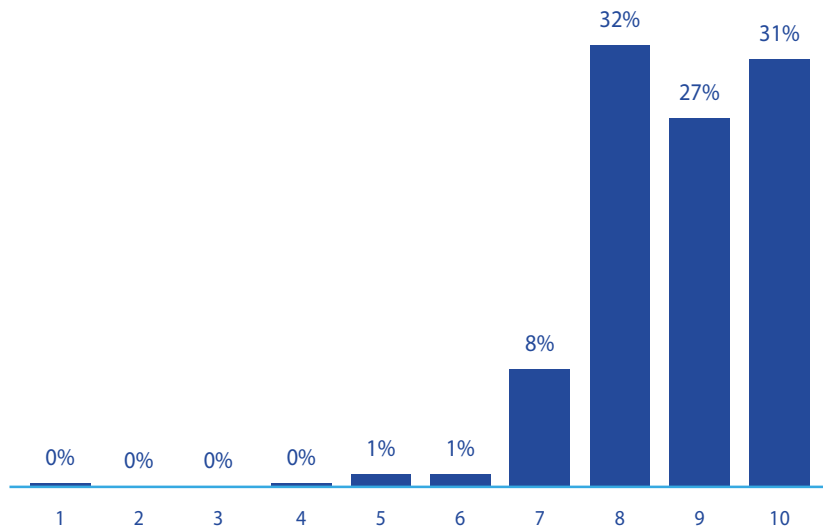


Leidinggevenden denken in vergelijking met de I&S-ers iets vaker (52% ten opzichte van 40%) dat de burger naar het bureau komt om aangifte te doen en iets minder vaak voor een hulpvraag (34% ten opzichte van 39%).

Persoonlijk contact met de burger

Uit figuur 27 blijkt al dat persoonlijk contact met de burger erg belangrijk is voor I&S-ers. Aan de I&S-ers is gevraagd om een cijfer te geven voor dit contact. Hoe hoger het cijfer, hoe belangrijker de respondent het contact vindt. Het gemiddelde cijfer komt uit op een 8,7. Wat opvalt, is dat bijna een derde van de respondenten een 10 geeft als cijfer. Figuur 29 presenteert hoe de respondenten de belangrijkheid van persoonlijk contact hebben beoordeeld.

Figuur 29 – Cijfer van I&S-ers voor de belangrijkheid van persoonlijk contact met burger



Ook leidinggevend vinden het persoonlijk contact met de burger van belang, want zij geven gemiddeld een 7,9. Driekwart (75%) van hen beoordeelt het belang van persoonlijk contact met de burger met een 8 of hoger.

Wat wil de burger volgens de politie?

Aan de I&S-medewerkers en leidinggevend vroegen wij in de survey met een open vraag wat zij denken dat de burger wenst van de politie. De belangrijkste wensen staan hieronder weergegeven.

- De burger wil persoonlijke aandacht op een (klant)vriendelijke en duidelijke manier;
- De burger wil een goede bereikbaarheid van politiemedewerkers op het bureau, maar ook digitaal;
- De burger verwacht een kundig advies of antwoord op de hulpvraag (maatwerk);
- De burger verwacht duidelijkheid over het proces van aangifte en wat hij of zij kan verwachten van de politie (verwachtingsmanagement);
- De burger wil graag zicht op wachttijden en termijnen.

De burger aan het woord

Tijdens de basisteamadopties zijn op het bureau random korte gesprekken gevoerd met 46 burgers. Veel burgers hebben een afspraak om aangifte te doen. Deels kon dit niet digitaal vanwege de complexiteit. Het valt verder op dat de meesten van hen voor de eerste keer een aangifte komen doen en ook uit de buurt van het bureau komen. Een aantal burgers geeft aan het vervelend te vinden ze meermaals hun verhaal hebben moeten doen alvorens ze op het bureau aangifte konden doen: eerst via het RSC en daarna tijdens het terugbellen door I&S. Dat vinden sommige burgers onnodig confronterend. We spreken in de groep aangevers overigens louter tevreden burgers. Ze vinden dat alles goed wordt uitgelegd, dat er de tijd voor hen genomen wordt en dat ze hun verhaal bij iemand kunnen doen. Ook geven ze aan dat het soms niet leuk is om te horen dat de politie niet direct iets kan met de aangifte, maar dat wordt wel goed uitgelegd.

Naast de burger die aangifte komt doen, komen er ook burgers die een vraag hebben, die iets zijn verloren of hebben gevonden, die asiel willen aanvragen, die ter plekke aangifte willen doen (zoals buitenlandse toeristen), die een afspraak hebben met iemand op het bureau, die goederen komen afleveren of die boos zijn op de politie en de rest van de wereld.

Tijdens een teamadoptie komen er vijf studenten (allen rond de 20 jaar) het bureau binnen. Van een van de studenten is de telefoon gestolen en via een laptop laat hij zien (*find my iphone*) dat deze zich in een opvang voor daklozen bevindt. De I&S-er die zich over de zaak ontfermt, belt met de wijkagent waar de opvang staat. Ondertussen spreek ik met de student die bestolen is en die geeft aan dat hij eerst via internet aangifte wilde doen, maar omdat zijn DigiD in zijn telefoon zit, kon dat niet. De wijkagent is inmiddels gearriveerd en er wordt afgesproken dat hij naar de opvang gaat, de student belt als hij binnen is en dat de student dan via *find my iphone* het alarm laat afgaan. De actie en samenwerking slagen, want de telefoon wordt gevonden en de student is heel tevreden over de manier waarop dit is opgepakt.

De burgers die aan het bureau komen hebben een divers profiel. Het varieert van studenten tot senioren, mannen en vrouwen, met verschillende etnische achtergronden waarvan de meesten – maar niet iedereen – Nederlands spreken.

We spreken tijdens de teamadoptie ook burgers waarbij de online aangifte niet goed is gegaan en daarom kwamen ze op het bureau. Ze vonden het prettig op het bureau. Ook begrepen mensen wel dat aangiften tegenwoordig meer online gaan, iemand zei daar bijvoorbeeld over: *'menselijk contact is wel fijn, maar er gaat zoveel online'*. Een andere burger had wel duidelijk de voorkeur voor het doen van een aangifte op het bureau. De digitale aangifte voelde voor haar als routine en was door haar zoon niet goed ingevuld, terwijl het toch om heel veel geld ging (diefstal fatbike). Ze werd emotioneel toen ik haar sprak. Ze had liever de aangifte meteen op het bureau gedaan en niet digitaal. De personen uit voorgaande voorbeelden werden overigens ter plekke geholpen met hun aangifte en daar waren ze heel blij mee.

Aan de politiebalië 5

Eind mei ben ik twee dagen op dit bureau gevestigd in een relatief nieuw pand aan de rand van het centrum te gast geweest. De hoofdingang met sluisdeuren leidt onmiddellijk naar een rechthoekige ruimte met rechts aan de overkant twee balies met vier beeldschermen. De balie wordt veelal bezet door een vrijwilliger, soms samen met een I&S-er als deze niet met een aangifte bezig is. Achter de balie is er een open doorgang naar het basisteam, met in de eerste ruimte de assistent coördinatoren. Handig als vrijwilligers of I&S-ers vragen hebben. In het midden van de ontvangsthal staat een langwerpige zitgelegenheid met stoelen. Tegenover de balie bevinden zich twee aangiftekamers en naast de balie direct tegenover de ingang is er een derde aangifteruimte. De ruimten zien er schoon en fris uit. In de ontvangstruimte hangen een pleisterdispenser en een EHBO-koffer aan de muur en pontificaal in het midden een staatsieportret van de koning. Ook hangt er een halfronde spiegelbol aan de muur waarmee je vanachter de balie alles kunt overzien.

Het bureau heeft naast de begane grond twee extra lagen met kantoorruimtes, vergaderzalen en een kantine. Rechts bij binnenkomst bevinden zich twee beveiligde deuren waar je alleen met een pas doorheen kunt, waarna je in het verdere politiebureau komt waar de medewerkers van het basisteam zitten. Politie-medewerkers hebben hun werkingang aan de achterkant van het bureau en komen normaliter niet door de hoofdingang naar binnen. Dit betekent dat I&S niet alleen fysiek afgescheiden zit van de rest van het basisteam, maar ook in termen van communicatie en contact is men gescheiden. Voor een praatje gaan de I&S-ers tijdens de pauze bewust bij blauwe collega's zitten om deel uit te maken van het team, om gekend te worden en om zelf ook de collega's te leren kennen. Ik heb gemerkt dat er geen privacy aan de balie is of je moet fluisteren. Iedereen in de ruimte kan alles horen. Dit betekent ook dat praten achter de balie of in de ruimte naast de balie alleen met gesloten deuren kan.

Alle medewerkers op het bureau zijn uitermate behulpzaam en open. De sfeer is vriendelijk en men zit in de meedenkmodus. Het I&S-team bestaat uit drie parttimers, vrouwen van 50-plus. Om de werkdruk te verlagen is er een vacature voor een vierde I&S-er. De I&S-ers houden zich vooral bezig met het opnemen van aangiften (ongeveer drie tot vier per dag, afhankelijk van het soort aangifte) en terugbelverzoeken. De I&S-ers zijn volgens collega's zeer vakbekwaam en derhalve nemen ze ook complexe aangiften op. De balie wordt bemand door vrijwilligers. Zij ontvangen de burgers en verwijzen de burgers door. Toen er nog vijf fte was, bemanden de I&S-ers de balie zelf. Maar door onderbezetting is gekozen voor vrijwilligers voor dit deel van het werk. Niet alle I&S-ers zijn daar even blij mee, want het ontbreekt de vrijwilligers aan opleiding en daarmee de juiste juridische kennis die nodig is om situaties adequaat in te schatten en goed door te verwijzen.

Tijdens mijn bezoek het rustig. Er is relatief weinig aanloop van burgers. Als er burgers aan de balie komen, is dat omdat ze iets willen van de politie of om iets af te geven. Ik registreerde onder andere de volgende bezoeken: twee personen uit het buitenland waarvan de scooter gestolen is, een persoon die aangifte komt doen op het bureau omdat dit via internet niet lukt (geen DigiD), een meneer die een vraag heeft over het lenen van fietsen, iemand die fruit en taart komt brengen in verband met een jubileum van een politieagent, twee mannen die komen voor een document, personen die een afspraak hebben om aangifte te doen, iemand die zich komt melden omdat hij was weg gerend bij een aanhouding, een boze man die verhaal komt halen omdat hij beticht wordt van pedofilie en twee vrouwen die beelden willen terugkijken van spullen die uit hun fietstas zijn gestolen. Tijdens mijn tweedaagse schuif ik aan bij het opnemen van een viertal aangiften. Het betreft een aangifte van een gehackte telefoon, de vermissing van een buitenlandse identiteitskaart, een fysieke bedreiging en, tot slot, een diefstal van katalysatoren van een bedrijfsbusje. *'Never a dull moment'* bij I&S, zullen we maar zeggen.

Wensen en visie op I&S

In een open vraag vroegen we aan de I&S-ers welke wensen ze hadden ten aanzien van het werk (tabel 9). Aan hun leidinggevendenden vroegen we naar hun visie op I&S (tabel 10).

Tabel 9 – Wensen van I&S-ers

	N
Opvangen personeelstekort	141
Meer opleiding of kennis, zowel voor beginners als ervaren medewerkers die graag willen ontwikkelen of doorgroeien	126
Duidelijkheid over de uit te voeren werkzaamheden	126
Erkenning en waardering voor I&S-medewerkers vanuit de rest van de politie	77
Verbetering van het hele proces rondom aangiften	49
Verbetering van de werkomgeving, dit kan zowel op kantoor zijn als thuis. Betere voorzieningen en verbetering van de veiligheid op locatie is gewenst	49
Betere kansen en mogelijkheden voor doorgroei in de politieorganisatie	44
Hogere inschaling op de salarisschaal	34
Verbetering van de online processen voor de I&S-medewerkers	26
Verbetering van de communicatie tussen afdelingen, leidinggevendenden en medewerkers	24
Andere wensen ³⁶	21
Verlaging van de werkdruk	15
Een betere of andere verdeling van het werk dat er ligt	15
Het behouden van persoonlijk contact met de burger, op een vriendelijke manier aan de hand van langere openingstijden van het bureau of meer persoonlijke aangiften in plaats van digitaal	14
Meer leidinggevendenden	10

Een I&S-er over waardering: *'Het is wenselijk dat iedereen ons als echte politiemensen gaat zien. Er zijn nog wel mensen die ons als minder zien. Dit is gelukkig wel minder dan vroeger. Veel blauwe collega's hebben het idee dat je als I&S-er alleen maar aangiften opneemt.'*

36. Bijvoorbeeld het leren omgaan met andere culturen, uitbreiding van werkuren en meer folders.

Tabel 10 – Visie op I&S door leidinggevenden

	N
I&S wordt gezien als visitekaartje van de politie; het eerste contact met de burger/de schakel tussen burger en politie	48
I&S als waardevolle en onmisbare schakel bij de politie, die tegelijkertijd een ondergewaardeerde afdeling is	44
Andere visie op I&S ³⁷	32
Een afdeling waarbij de burger centraal staat	29
Gewenst is dat de doorontwikkeling van de afdeling met digitaliseren meer aandacht krijgt (maar dit is meer een verbeterpunt dan visie)	18

Wensen leidinggevenden

Tijdens de basisteamadopties spraken we met leidinggevenden over de wensen die zij hadden met betrekking tot I&S. Dit leverde een mooi palet aan wensen op:

- Meer taken voor I&S bij de aangifte, zoals het horen van verdachten en getuigen en het bekijken van camerabeelden;
- Het ‘digitaal fit’ maken van het team, waardoor het ook makkelijker wordt om dergelijke aangiften op te nemen;
- Het ondersteunen van de wijkagenten;
- De wens dat blauw vaker diensten mee kan draaien bij I&S en dat I&S ook met blauw mee kan op straat, om van elkaar te leren. Bijvoorbeeld met de wijkagent mee naar een spreekuur. Of aangifte op locatie opnemen. Vanwege capaciteitstekort lukt dit nu helaas onvoldoende;
- Het meekijken van I&S – waar dat nog niet gebeurt – bij de recherche;
- Het aanpakken van de kwaliteitsverschillen bij I&S;
- Het bieden van meer perspectief en doorgroeimogelijkheden voor I&S-ers.

Resumerend

I&S-ers wijzen vooral op het personeelstekort dat aangepakt zou moeten worden, waardoor ook de werkdruk afneemt. Men wil meer duidelijkheid over de taken c.q. het werk. Verder wenst men meer erkenning en waardering van collega’s en de organisatie te krijgen en tot slot is er de behoefte om zichzelf te ontwikkelen, dan wel om te kunnen doorgroeien.

Leidinggevenden zien in I&S het visitekaartje van de politie waar de burger centraal staat en die een belangrijke schakel binnen het basisteam vormt. Ook zij geven aan dat er sprake is van onderwaardering voor de I&S-ers, maar dat er ook aandacht moet zijn voor de kwaliteitsverschillen binnen I&S. Tot slot vinden leidinggevenden dat het I&S-werk meer inhoud moet krijgen, zowel qua capaciteit als qua variëteit aan taken. Dit is goed omdat veel I&S-teams kampen met onderbezetting en het werk voor veel I&S-ers interessanter wordt.

Zowel I&S-ers als leidinggevenden geven ook verbeterpunten aan en die te maken hebben met innovatie (digitaal fit) en communicatie.

37. Bijvoorbeeld gemotiveerde collega’s of als afdeling die geïnnoveerd moet worden.

Knel- en verbeterpunten

Op diverse momenten in het onderzoek is aandacht geschonken aan eventuele knel- en verbeterpunten als het gaat om de rol en functie van Intake en Service. De bevindingen op dit punt zetten we op een rij vanuit het perspectief van de I&S-ers en van de leidinggevenden. Tot slot schrijven we een resumé met betrekking tot de knel- en verbeterpunten.

I&S-ers over knel- en verbeterpunten

In de survey zijn I&S-ers gevraagd naar de knel- en verbeterpunten ten aanzien van hun werk. Op de gegeven antwoorden is een inhoudsanalyse uitgevoerd, waarbij we categorieën hebben gemaakt. Hieronder worden de antwoorden gepresenteerd (zie tabel 11).

Tabel 11 – Knel- en verbeterpunten volgens I&S-ers

	N
Tekort aan personeel	231
Vraag naar meer opleiding of kennis, zowel voor beginnende als ervaren medewerkers die zich graag willen ontwikkelen of willen doorgroeien	139
De manier waarop het hele proces rondom aangiften is ingevuld	85
De manier waarop samen wordt gewerkt, zowel met blauw als het RSC. Ook wordt meerdere keren genoemd dat er geen eenduidige werkwijze is binnen BT's voor de afdeling I&S	84
Het gebrek aan erkenning en waardering voor I&S-medewerkers vanuit de rest van de politie	79
De manier waarop contact met de burger wordt gelegd/gehouden, zoals openingstijden van bureaus, vriendelijkheid of digitale aangiften (minder burgercontact dus)	57
De verschillende taken die een I&S-medewerker heeft, zijn soms te veel en soms niet uitdagend genoeg	54
Andere knel- en verbeterpunten ³⁸	39
Het RSC: zij plannen – in sommigen BT's - aangifteafspraken in en daar gaat het mis	25
De veiligheid op het bureau, voornamelijk fysiek	15

38. Bijvoorbeeld het gebrek aan geïnformeerd worden, de snelheid van digitalisering en (te korte) openingstijden van de politiebureaus.

Leidinggeevenden over knel- en verbeterpunten

Ook leidinggeevenden hebben knel- en verbeterpunten genoemd. Opnieuw is er een inhoudsanalyse uitgevoerd en zijn er categorieën gemaakt. In tabel 12 worden de antwoorden gepresenteerd.

Tabel 12 – Knel- en verbeterpunten volgens leidinggeevenden

	N
Verbeterpunten in opleidingen en kennisniveau. Vooral bij ouder personeel is het moeilijk om hen te blijven motiveren tot doorontwikkeling	59
Capaciteitsproblemen door een gebrek aan personeel/fte/bezetting en hoog ziekteverzuim	57
Andere knel- en verbeterpunten ³⁹	34
Verbeterpunten in het contact met de burger. O.a. wordt bedoeld op persoonlijk contact versus digitale mogelijkheden	19
Zowel verbeterpunten in de mogelijkheden voor personeel om zich door te ontwikkelen binnen de functie en/of organisatie, als oudere werknemers die niet mee kunnen komen met de digitalisering	19
De verschillende werkzaamheden van de functie; of te véél of te weinig taken	14
De waardering voor het werk vanuit de organisatie, ook wel vertaald in salaris	9
Verbeterpunten in de manier waarop aangiften worden opgepakt	8

Ook tijdens de basisteamadopties spreken we met I&S-ers en leidinggeevenden over knel- en verbeterpunten. In die gesprekken horen we eigenlijk geen nieuwe knelpunten ten opzichte van die in de survey naar voren zijn gebracht. Wel geven sommige I&S-ers aan dat trainingen en opleidingen nodig zijn om de kwaliteitsverschillen in teams te verkleinen.

Resumerend

De knel- en verbeterpunten zijn als volgt samen te vatten:

- Maak binnen de politie – in het kader van erkenning – beter duidelijk waar I&S voor staat.
- Breng de formatie aan de balie op orde, pak personeelstekort en ziekteverzuim aan;
- Zorg voor opleidingen op maat en speel in op trainingen die zich richten op nieuwe fenomenen, zoals fraude, *crypto* en zeden;
- Zorg voor een uitdagende en afwisselende baan en doorgroeiperspectief voor I&S-ers en maak de I&S-ers ‘digitaal fit’;
- Maak een goede procesbeschrijving voor de manier waarop I&S samenwerkt binnen het BT (bijvoorbeeld in het kader van het aangifteproces) maar ook in relatie tot het RSC;
- Zorg dat er voor de burger altijd de mogelijkheid is om – al dan niet op afspraak – aan de balie te komen.

39. Bijvoorbeeld de communicatie, samenwerking met partners, diversiteit op de werkvloer of de sfeer.

Colofon

In opdracht van

Politie, landelijk portefeuillehouders Dienstverlening en Gebiedsgebonden Politie

Met dank aan

Aan dit onderzoek werkte een groot aantal personen mee. Zonder hun inbreng was dit onderzoek echt niet mogelijk geweest en daarvoor willen we onze dank uitspreken.

Allereerst zijn dat de 51 teamchefs en OE's die gezorgd hebben voor een goede introductie van de tijdschrijffapp in 35 basisteams en die voor ons de basisteamadoptie in 10 teams mogelijk hebben gemaakt.

Dank ook aan de maar liefst 1.469 I&S-ers en 287 leidinggevendenden uit heel Nederland die de moeite hebben genomen om de survey in te vullen, de 131 I&S-ers die de tijdschrijffapp hebben gebruikt en de 103 professionals en 46 burgers met wie we gesproken hebben tijdens de basisteamadopties.

Een speciaal woord van dank aan Elianna Aina-Pons, Marion Brepoels, Jon Duijn, John Duivenvoorden, Krista Huisman, Jos Leensen, Sabine Reiman, Kirsten Schutrops, Femke Veth en Merel Zandvliet. Zij hebben ons in de voorfase van dit onderzoek (survey en tijdschrijffapp) zeer goed geholpen en meegedacht.

Grote dank gaat ook uit naar de leden van de klankbordgroep en de begeleidingscommissie die ons hebben voorzien van zeer nuttige feedback op de conceptrapportage. De klankbordgroep bestond uit Elianna Aina-Pons, Erwin Bottenberg, Amber Corsten, Esther Dillen, Damir Herman, Sabine Reiman, André Sportel, Kirsten Schutrops, Femke Veth en Mark van de Wetering. De begeleidingscommissie bestond uit Barbara van Caem, Kevin Conemans, Henk Fokkens, Roselle Jansen, Marten de Laat, Sabine Reiman en Ido Smits.

Tot slot gaat een bijzonder en groot woord van dank uit naar Barbara van Caem. Zij heeft in alle fasen van het onderzoek een zeer belangrijke informerende, faciliterende en reflecterende rol gehad.

Dank allen voor de zeer prettige samenwerking.

Auteurs

Henk Ferwerda, Juno van Esseveldt & Emma Derksen

Met medewerking van

Christa Dinnissen

Analyse

Juno van Esseveldt en Marijn Helsloot

Basisteamadoptie

Emily Berger, Henk Ferwerda, Leanne Sixma, Richard Staring en Joey Wolsink

Vormgeving

Marcel Grotens, Bureau Beke

Foto's

Beeldbank politie

© 2024, Politie Nederland/Bureau Beke

Behoudens de door de wet gestelde uitzonderingen mag niets uit deze uitgave worden veeleenvoudigd en/of openbaar gemaakt zonder schriftelijke toestemming van de politie, die daartoe door de auteurs met uitsluiting van ieder ander onherroepelijk is gemachtigd.



bureaubeke.nl

