

Ministerie van Veiligheid en Justitie

> Retouradres Postbus 20301 2500 EH Den Haag

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer
der Staten-Generaal
Postbus 20018
2500 EA DEN HAAG

**Directoraat-Generaal
Politie**
DGPOL

Turfmarkt 147
2511 DP Den Haag
Postbus 20301
2500 EH Den Haag
www.rijksoverheid.nl/venj

Contactpersoon

Ons kenmerk
595343

*Bij beantwoording de datum
en ons kenmerk vermelden.
Wilt u slechts één zaak in uw
brief behandelen.*

Datum 15 december 2014
Onderwerp De dienstverlening van de politie

Tijdens het wetgevingsoverleg Politie van 17 november jl. heb ik met uw Kamer uitvoerig de vorming van de nationale politie besproken. Tijdens de Regeling van Werkzaamheden van 9 december jl. vroeg uw Kamer om een brief over de huisvestingsplannen van de nationale politie. In deze brief ga ik in op de dienstverlening van de politie en de consequenties daarvan voor de huisvesting. Voor het vertrouwen van de burgers en bedrijven in de politie is bereikbaarheid, benaderbaarheid en een dienstverlenende houding van de politie van wezenlijk belang. Vanuit de gedachte dat het directe contact bepalend is voor het vertrouwen van de burger, heeft de politie 'dienstverlening' tot één van de centrale thema's benoemd en is het dienstverleningsconcept vernieuwd. Kern van het dienstverleningsconcept is dat de toegankelijkheid van de politie gewaarborgd is door dienstverlening aan te bieden via meerdere kanalen.

Dienstverleningsconcept

De politie is 'waakzaam en dienstbaar'. Dienstbaarheid begint natuurlijk met het op tijd de telefoon opnemen of snel ter plaatse komen, maar het gaat veel verder dan dat. Het is ook een kwestie van het zich goed kunnen verplaatsen in de positie van de burger. De burger wil correct bejegend worden, hij wil dat de politie bereikbaar is, snel reageert, kwalitatief goede diensten aanbiedt, en hij wil worden geïnformeerd over het vervolg van zijn melding, aangifte of informatievraag. Ook wil de burger de politie kunnen bereiken op de wijze die hem het beste uitkomt.

Elke individuele politiemedewerker speelt hierin een bepalende rol. Alle politiemedewerkers, of ze burgers nu op straat, aan de balie of telefonisch te woord staan, bepalen gezamenlijk de uiteindelijke beleving van de burger over de kwaliteit van de geleverde politiedienstverlening.

In het dienstverleningsconcept zijn doelstellingen geformuleerd op het gebied van:

- Bejegening: onder andere correct en respectvol te woord staan en 'warm' doorverbinden;
- Bereikbaarheid: 24-uurs bereikbaarheid via telefoon, internet, bij de burger thuis of op straat waar het incident plaatsvond; hierbij past het uitbreiden van de mogelijkheden om meldingen en aangiften te doen via internet; uitbreiding van de aangiftemogelijkheden op locatie; het teleserviceloket (3D) als nieuwe mogelijkheid om aangifte te doen; aangifte doen op elk politiebureau ongeacht woon- of pleegplaats;
- Snelheid: opnemen 112 en 0900-8844 en afhandeling van (noodhulp)meldingen;
- Kwaliteit van de diensten: uniform inrichten van werkprocessen en verbeteren van de opleidingen van intake- en servicemedewerkers; en
- Informeren van burgers: bij het eerste contact zoveel mogelijk relevante informatie geven; terugmelding bij aangifte en meldingen; binnen 14 dagen na aangifte van High Impact Crime de opvolging terugmelden.

**Directoraat-Generaal
Politie**
DGPOL

Datum
11 december 2014

Ons kenmerk
595343

Eén van de meest kritische contactmomenten tussen politie en burgers en bedrijven is het moment van het doen van een aangifte. Sedert de vorming van de nationale politie wordt voortvarend gewerkt aan de verdere verbetering van dit aangifteproces. Een belangrijk element van de verbetering van het aangifteproces is de zogenoemde multichannelaanpak. De basis van de multichannelaanpak is de 24/7 telefonische bereikbaarheid van de politie. Het uitgangspunt hierbij is dat burgers of bedrijfsleven zich kunnen wenden tot de politie op een wijze en een moment dat hen het beste uitkomt. Via de telefonische bereikbaarheid is het zelfs mogelijk bij twijfel een passend advies te krijgen.

Net zoals in andere terreinen van het maatschappelijk leven, zoals de dienstverlening door bijvoorbeeld banken, neemt hierbij de e-dienstverlening een steeds belangrijkere rol in - denk hierbij onder meer aan de uitbreiding van delictsoorten waarvan via internet aangiften kan worden gedaan en de uitrol van een landelijk netwerk van 3D-aangifteloketten. Dit sluit ook aan op de belevingswereld van veel burgers over moderne dienstverlening door de overheid.

Ook de intensivering van dienstverlening op locatie, of bijvoorbeeld het opnemen van aangiftes van woninginbraken op de plaats delict, en de ambities met betrekking tot het mobiel werken, dragen bij aan een situatie waar het voornaamste contact tussen politie en burger niet meer plaatsvindt op het traditionele politiebureau.

Het blijft uiteraard niet bij het formuleren van doelstellingen. De politie heeft al heel wat resultaten geboekt. Slachtoffers van high impact crimes krijgen binnen 2 weken na hun aangifte een terugkoppeling. Voor woninginbraken ligt het percentage tijdige terugmeldingen inmiddels rond de 95%. Voor straatroof en overvallen liggen deze boven de 90%. De bereikbaarheid van de politie is 24/7. Aangiftes kunnen in elk bureau van politie door heel Nederland worden gedaan, ongeacht waar het delict plaatsvond. Bij noodhulpmeldingen wordt altijd teruggekoppeld aan de melder. De politie investeert in de opleiding van de intake-medewerkers. En er zijn dit jaar weer meer 3D-locaties geopend.

Maar we zijn er nog niet. De informatievoorziening naar slachtoffers door middel van een aangiftevolgservice wordt vorm gegeven. Slachtoffers kunnen dan op elk gewenst moment via internet de staat van hun aangifte bekijken. De voorbereidingen voor de landelijke uitrol van 3D-aangifte zijn in volle gang. De

politie bereidt zich voor op de uitbreiding van de internetaangifte, die ik met een wetswijziging faciliteer. Dit wetsvoorstel is op 25 november jl. aan Uw Kamer gezonden. En weging, selectie en overdracht van de aangifte krijgt een plek binnen de robuuste basisteams.

Ik zal uw Kamer in februari 2015 nader informeren over de volgende stappen om het aangiftebeleid te verbeteren.

**Directoraat-Generaal
Politie**
DGPOL

Datum
11 december 2014

Ons kenmerk
595343

Zichtbaarheid politie

Het contact met de burger vindt uiteraard niet alleen plaats binnen de kaders van het dienstverleningsconcept. De politie is ook op straat aanwezig en zichtbaar. Er wordt geïnvesteerd in de aanwezigheid en de effectiviteit van de agent op straat.

De politie draagt zorg voor de aanwezigheid van een wijkagent op elke 5000 inwoners, gemiddeld per eenheid. De verdeling binnen de eenheid is aan het gezag. Conform de motie Oskam (Tweede Kamer, 2014-2015, 29628, nummer 483) realiseert de politie dit gemiddelde per 1-7-2015. De wijkagent vervult een spilfunctie in de verbetering van veiligheid in wijken en buurten. De wijkagent is de vooruitgeschoven post van het politieteam. De wijkagent is voor de burgers in de wijk het lokale gezicht van de politie. Wijkagenten leveren een belangrijke bijdrage aan de handhaving van de openbare orde en veiligheid en leefbaarheid in de samenleving. Een wijkagent vormt tevens een belangrijk onderdeel van het lokale netwerk aan scholen, buurtbewoners, veiligheidspartners en andere hulpverleners.

Wat betreft de fysieke bereikbaarheid van wijkagenten is van belang dat zij zichtbaar aanwezig zijn in de wijk, praten met de mensen in de wijk en ontwikkelingen in de gaten houden. Op welke wijze dit concreet vorm krijgt is mede afhankelijk van de lokale context. Op diverse plaatsen wordt geëxperimenteerd, bijvoorbeeld met zogenaamde 'pop up bureaus'. Maar niet alleen de fysieke aanwezigheid van de politie in de wijk draagt bij aan de veiligheid in de wijk. Het is bijvoorbeeld mogelijk om de wijkagent via social media (Twitter) te volgen, informatie met hem en zijn volgers te delen en meldingen door te geven. Een melding kan ook via het algemene nummer (0900-8844) van de politie doorgegeven worden aan de wijkagent.

Door het project Mobiel Effectiever Op Straat (MEOS) wordt de politie minder gebonden aan een fysieke locatie. Door de politiemann of -vrouw uit te rusten met een *smartphone* met politie-specifieke applicaties kan de agent in veel gevallen op straat de identiteit van de staande gehouden persoon vaststellen en een groot aantal registers raadplegen, waardoor bijvoorbeeld snel kan worden geconstateerd of iemand vuurwapengevaarlijk is. De politie kan zo op straat over meer informatie beschikken, waardoor zij ook buiten het politiebureau de meest optimale handelswijze kan kiezen en een beslissing nemen over het vervolg, zoals bijvoorbeeld een aanhouding of het schrijven van een digitale bon. De beschikbaarheid van mobiele digitale middelen komt bovendien de kwaliteit van het politiewerk ten goede en zorgt voor een veiligere werksituatie voor de agent op straat.

Dienstverlening op locatie

De dienstverlening van de nationale politie vindt meer en meer plaats buiten de traditionele politiebureaus. De hierboven geschetste verbeteringen en veranderingen in de dienstverlening leiden logischerwijze ook tot een kleinere behoefte aan bureaus. Geleidelijk, samenhangend met de verdere verbetering

van de dienstverlening van de nationale politie aan burgers zullen tot 2025 steeds minder van de huidige type politiebureaus noodzakelijk zijn.

**Directoraat-Generaal
Politie**
DGPOL

In de inrichting van het korps is gekozen voor het robuuste basisteam als bouwsteen voor de basispolitiezorg. Deze teams hebben idealiter op één plek in het teamgebied hun uitvalsbasis. Er komen dus 167 teambureaus in de 167 basisteams. Het voordeel van één bureau per robuust team is onder andere samen kunnen brieven, betere samenwerkingsmogelijkheden (recherche, ondersteuning) en daarmee hoogwaardiger dienstverlening voor de burger. In een beperkt aantal van 16 gevallen is daarnaast in een basisteam nog een tweede teambureau nodig. De functionele behoefte voor deze tweede opkomstlocatie is gelegen in aanrijtijden, ligging van de teamlocatie in het gebied, productiviteit, afhandelen 6-uurszaken, hotspotcriminaliteit of openbare orde problematiek.

Datum
11 december 2014

Ons kenmerk
595343

Passend bij het dienstverleningsconcept worden er circa 400 moderne politiesteunpunten ingericht: circa 100 grotere steunpunten en ongeveer 300 kleinere steunpunten. Dit past bij een fijnmazig netwerk van locaties voor dienstverlening naar de burger. Waar mogelijk wordt de lokale huisvestingsbehoefte gecombineerd met de huisvesting van bijvoorbeeld gemeenten.

Grotere steunpunten worden ingezet in verband met ligging (afstand tot teambureau en omgevingsfactoren en 'hotspot' problematiek). Zij fungeren als ondersteuningslocatie voor het basisteam, met mogelijkheden voor het doen van aangifte, opkomen en brieven en als uitvalsbasis voor een deel van het basisteam. Kleinere steunpunten worden ingezet ten behoeve van de borging van de lokale verankering/dienstverlening, bij voorkeur op goed toegankelijke plaatsen zoals een gemeentehuis. Het is een plaats om aangifte te doen, waarbij openingstijden en aanwezigheid in nauw overleg met lokaal bestuur per locatie worden vastgesteld. Een steunpunt kan fungeren als uitvalsbasis voor de wijkagent en aanloopplek voor de diender op straat (noodhulp en handhavingstaken).

Deze heroriëntatie op de functie, spreiding en de gebruik van politiebureaus zal er logischerwijs toe leiden dat vanuit de veranderende behoefte aan kantoorruimte uiteindelijk in 2025 circa 200 van de huidige fysieke locaties niet meer nodig zullen zijn. Omdat het om een geleidelijk proces gaat, kan nu nog niet exact worden aangegeven wanneer deze ruimtes kunnen en zullen worden afgestoten. Een en ander zal per locatie worden bekeken in nauwe afstemming met het gezag en de medezeggenschap.

Overigens wordt met deze geleidelijke vermindering van publiekslocaties ook een bijdrage geleverd aan de aan de vorming van nationale politie verbonden taakstelling van 230 miljoen.

Zoals ik uw Kamer eerder heb bericht had ik met het gezag afgesproken dat er tot en met 2015 geen bureaus gesloten zouden worden, tenzij in overeenstemming met het gezag. Deze afspraak was gemaakt in afwachting van overleg en besluitvorming over de vernieuwing van de dienstverlening en de gevolgen hiervan voor publiekslocaties. Inmiddels is, om te komen tot een door het gezag gedragen locatiekeuze, een zorgvuldig proces doorlopen, dat eerder was overeengekomen in het artikel 19-overleg, waarin ik met de tien regioburgemeesters, de voorzitter van het College van Procureurs-Generaal en de korpschef overleg. Dat proces bestond eruit dat door de regionale politie-eenheid een voorzet is gedaan voor de locaties voor huisvesting van de basisteams. Dit is

vervolgens besproken met de burgemeesters in de eenheid. Daar waar gewenst zijn nog aanpassingen gedaan om tegemoet te komen aan wensen van het gezag. Dat geldt ook voor de in een aantal gevallen benodigde nieuw- of verbouw van bureaus en steunpunten. De politie heeft op deze manier per eenheid een met de betrokken regioburgemeester en het gezag overeengekomen voorstel gemaakt. In het artikel 19-overleg van 8 december jl. hebben deze voorstellen voorgelegd, waarna ik deze heb vastgesteld¹.

Met de uitvoering van bovengeschetst huisvestingskader zal vanaf 2015, doorlopend tot 2025, een aanvang worden genomen.

**Directoraat-Generaal
Politie**
DGPOL

Datum
11 december 2014

Ons kenmerk
595343

Tot slot

Waakzaam en dienstbaar zijn aan de waarden van de rechtsstaat. Met deze missie voor ogen is de nationale politie twee jaar geleden de reorganisatie aangegaan. Een goed contact met de burger is daarbij één van de belangrijkste aandachtspunten. Burgers en ondernemers hebben in heel Nederland recht op goede, eenduidige dienstverlening door de politie. Zij moeten kunnen rekenen op de herkenbaarheid, voorspelbaarheid, betrouwbaarheid en kwaliteit van de politie. Hierbij gelden uniforme kwaliteitseisen voor hele land. Processen worden zoveel mogelijk gestandaardiseerd, maar er is ruimte voor maatwerk. De politie is daarbij toegankelijk via meerdere kanalen. Dit zijn de uitgangspunten die de politie hanteert bij de uitvoering van haar dienstverlening. Het dienstverleningsconcept is een belangrijk onderdeel van het realisatieplan van de nationale politie. Over de voortgang van die realisatie wordt Uw Kamer halfjaarlijks geïnformeerd.

I.W. Opstelten

De Minister van Veiligheid en Justitie

¹ Met uitzondering van de eenheid Oost-Brabant. Voor deze eenheid, zo was ook voorzien in het proces, zal ik de huisvestingsplannen in de loop van volgend jaar vaststellen. De reden is gelegen in een nog lopende pilot van het nieuwe werken aldaar.