



Dienstverlening politie: aansluiten bij de behoeften van burgers

De maatschappij is in ontwikkeling en daarom is ook de dienstverlening van de politie aan het doorontwikkelen. Omdat mensen aangifte willen doen of anderszins met de politie in contact willen komen, is onze dienstverlening dichtbij de burger en zo laagdrempelig mogelijk georganiseerd. Onze dienstverlening levert een bijdrage aan het vertrouwen van burgers in de politie. De doorontwikkeling vindt plaats binnen het bredere kader van de strategische agenda van de politie. Het volgt de principes **nabijheid, responsiviteit en rechtvaardigheid**. Een uniform landelijk dienstverleningsniveau is het uitgangspunt, met lokaal maatwerk als dat nodig is.

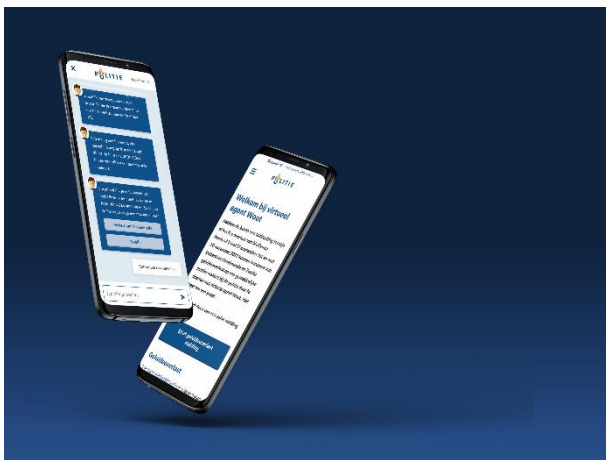
Contact tussen burgers en politie in een veranderende samenleving

Oscar Dros, politiechef Oost-Nederland, is landelijk portefeuillehouder van het onderwerp Dienstverlening: “Onder de noemer Politie in Verbinding focussen we ons de komende jaren op onder andere het versterken van de digitale dienstverlening. Politie in Verbinding is daarbij gericht op het beschikbaar maken van meer kanalen, het vergroten van het gemak voor burgers en het verhogen van de reactiesnelheid op vragen en verzoeken van burgers. De nadruk ligt op het digitale contact, echter we blijven aandacht besteden aan de ‘fysieke’ dienstverlening en het ‘warme’ contact, waar dat nodig is.”

Digitaal groeien en excelleren in menselijk contact

Centraal staat dat de politie streeft naar een steeds betere aansluiting bij de behoeften van burgers, in zowel eerste contact als opvolging. We faciliteren een zo optimaal mogelijk contactmoment. Onder andere door het inzetten van intelligente systemen voor standaardprocessen die ondersteunen in het mens-tot menscontact, zodat de politiecollega's op straat kunnen investeren in het menselijk contact. Dit krijgt vorm in een omnichannelstrategie met verschillende contactkanalen waaruit een burger kan kiezen. Een mooi voorbeeld is de chatbot Wout, die al succesvol 'stage' heeft gelopen bij het Regionaal Service Centrum en nu verder wordt opgeleid om vragen van burgers goed te kunnen beantwoorden.

De tevredenheid over het contact met de politie hangt positief samen met het vertrouwen dat burgers in de politie hebben. Om inzicht te krijgen in de mate van tevredenheid over het contact met de politie, ontwikkelt de politie de politiemonitor dienstverlening als instrument voor interne reflectie en groei. Burgers krijgen hiervoor -na bijvoorbeeld hun aangifte- een vragenlijst waarin zij hun ervaring kunnen delen. De inzichten worden gebruikt om de dienstverlening door de politie zo goed mogelijk af te stemmen op de lokale context.



Rechten van slachtoffers

Ook de positie van het slachtoffer heeft aandacht bij de politie, slachtoffers zijn volwaardige procesdeelnemers met slachtofferrechten die tot hun beschikking staan. De komende jaren zal de politie haar bijdrage aan het beter borgen van de rechten van slachtoffers met kracht doorzetten.

Aansluiten bij behoeften van burgers

Vanuit de behoeften van de burgers is onze ambitie om te werken aan betekenisvolle interventies. Vanuit de doorontwikkeling van de dienstverlening streven we ernaar de burger een oplossing te bieden voor een vraag of probleem. Die oplossing loopt uiteen van luisteren tot bemiddelen voor een verzekeringsafhandeling, van doorverwijzen tot aangifte doen.

Zowel binnen als buiten de politie is een gezamenlijke inspanning van partners en de politie cruciaal voor het slagen van de doorontwikkeling van de dienstverlening. Dit geldt in het bijzonder voor het intensiveren van deze betekenisvolle interventies. De politie wil met haar gezagen het principe van 'betekenisvolle interventies' verder verkennen en concretiseren, om af te wegen in welke gevallen alternatieve interventies kunnen worden ingezet en in hoeverre dit kan worden verwerkt binnen het dienstverleningsconcept van de Politie.

De burger centraal

We willen het zo belangrijke contact met de burger waarborgen, ook in het 'nieuwe normaal'. De burger: staat centraal in de dienstverlening. Hij of zij is niet alleen afnemer, maar ook deelnemer. Kwaliteit van dienstverlening ontstaat in de interactie tussen burger en politie.

