



# bijlage

## Ontwikkelingen in de taakuitvoering van de politie

**Datum**  
27 juni 2018

**Ons kenmerk**  
2304138

---

Bijlage nummer 1

---

### Ontwikkelingen in de taakuitvoering van de politie

#### **Gebiedsgebonden politiezorg**

De politie staat midden in de snel veranderende samenleving. Wil de politie aansluiting bij de samenleving houden, dan is het noodzakelijk dat zij meegaat met de ontwikkelingen in de maatschappij. Dit noopt om aanpassingen binnen de politieorganisatie. Voor de gebiedsgebonden politiezorg is hiervoor de ontwikkelagenda GGP opgesteld (bijgevoegd). De ontwikkelagenda gaat in essentie over de vraag hoe (mondiale) maatschappelijke en technologische ontwikkelingen neerslaan in de wijk en hoe de politie zich daartoe moet verhouden. Het betekent probleem- en informatie gestuurd werken op een manier en niveau welke recht doen aan de lokale context van de basisteams.

De ontwikkelagenda GGP richt zich op vier externe opgaven; 1) Het verder integreren van de digitale wereld (waaronder social media) in het gebiedsgebonden politiewerk, 2) Het politiewerk in een veranderende en diverse samenleving (de wereld in de wijk), 3) Het verder invulling geven aan moderne nabijheid in de wijk en 4) De aanpak van ondermijning binnen de basisteams. In mijn brief van december 2017 heb ik deze sporen nader toegelicht.<sup>1</sup> Met de ontwikkelagenda GGP groeit de politieorganisatie naar een politie die gebiedsgebonden is, die continu in verbinding is met de omgeving, zowel digitaal als door middel van de aanwezigheid van de politie in de wijk op een eigentijdse manier, en meebeweegt in de ontwikkelingen van onze veranderende en diverse samenleving.

De gelden die vanuit het regeerakkoord vrijkomen voor agenten voor de wijk dragen bij aan de uitvoering van de ontwikkelagenda. Het gezag zal op voorstel van de politiechef in elke eenheid invulling geven aan de vraag waar de extra capaciteit en expertise het beste kan worden ingezet. Daarmee kan optimaal

---

<sup>1</sup> Kamerstukken II 2017/2018, 29 628, nr. 754

worden ingespeeld op de lokale veiligheidsproblematiek en worden de nieuwe agenten daar ingezet waar de gezagen en de politie dat nodig achten<sup>2</sup>.

**Directoraat-Generaal  
Politie**  
Regie en Strategie

In het Landelijk Overleg Veiligheid en Politie zijn maatregelen vastgesteld die de genoemde ontwikkelingen in de GGP moeten ondersteunen. Juist omdat de ontwikkelingen binnen de GGP lokaal plaatsvinden, is niet sprake van een top down aanpak. De maatregelen zien bijvoorbeeld op het organiseren van netwerkbijeenkomsten, het faciliteren van het gesprek in de lokale driehoek, het oprichten van een landelijk netwerk van basisteamchefs, de basisteamchef in positie brengen bijvoorbeeld door het verruimen van zijn bevoegdheden ten aanzien van het teambudget, verruimen van de urgentiebudgetten in de eenheden en het verkennen van nieuwe vormen van samenwerking in de bedrijfsvoering en operatie. De politie bespreekt regelmatig in het LOVP de voortgang van bovengenoemde maatregelen. Onderdeel hiervan is de aansluiting tussen recherche/opsporing en het basisteam.

**Datum**  
27 juni 2018

**Ons kenmerk**  
2304138

In lijn met de uitkomsten van de evaluatie Politiewet 2012 wordt ook bij de dagelijkse invulling en uitvoering van het basisteam steeds meer ruimte gegeven aan lokaal maatwerk. Dit doet ook recht aan de diversiteit binnen districten en basisteams (geografisch, betrokken gemeenten, economische omstandigheden, bevolkingsdichtheid etc). Binnen elk district is flexibele capaciteit beschikbaar waarbij handhaving, opsporing en intelligence aan elkaar zijn verbonden. De capaciteit wordt in overleg met de basisteamchefs en districtsrecherche door de districtschef ingezet ter ondersteuning van het basisteam. Naar behoefte is sprake van versterking of ondersteuning door specialisten uit de regionale eenheid. Het beschikbaar maken en houden van deze flexibele capaciteit blijft aandachtspunt.

In de ontwikkelagenda GGP komt de samenwerking tussen opsporing en het basisteam aan de orde in de opgave 'samenspannen tegen ondermijning'. Onderdeel van deze aanpak zijn het initiëren en organiseren van kleinschalige projecten ten behoeve van de aanpak van lokale ondermijning met een stevige bijdrage van de gebiedsgerichte opsporing en het doorontwikkelen van de gebiedsgerichte opsporing en (daarbinnen) de recherchefunctie binnen het basisteam.

Twee onderwerpen die nauw samenhangen met de ontwikkelingen in de GGP zal ik nader uitlichten. Het eerste onderwerp betreft de ambitie tot het verhogen van het HBO-niveau in de GGP. Hiervoor verwijst ik naar een separate brief over het politieonderwijs waarin wordt ingegaan op de ambitie naar meer hoger opgeleiden binnen de politie. Het tweede onderwerp betreft de dienstverlening van politie, in essentie het contact tussen de burger en politie. Daarop ga ik hieronder nader in.

#### *Burgercontact*

Bij de begrotingsbehandeling 2018 van Justitie en Veiligheid van 29-30 november 2017 heeft het lid Van Dam (CDA) een motie ingediend<sup>3</sup> die oproept tot politiebeleid dat gericht is op het zo snel als mogelijk aangifte kunnen doen, passend bij de individuele behoeften en mogelijkheden. Uw Kamer benadrukte daarbij het belang van het eerste contact met een slachtoffer na een misdrijf.

---

<sup>2</sup> Kamerstukken II 2017/2018, 29 628, nr. 784

<sup>3</sup> Handeling II 2017/18 34775 VI, nr. 56

Zoals bekend werkt de politie continu aan het verbeteren en ontwikkelen van haar dienstverlening. Deze maatregelen en ontwikkelingen heb ik u in eerdere brieven of tijdens algemeen overleggen geschetst en zal ik hieronder nog kort toelichten. De politie wil een moderne en effectieve organisatie zijn, benaderbaar zoals dit in de samenleving anno 2018 verwacht mag worden. In een internetsamenleving en een 24uurs-economie waarin met private dienstverleners op elk gewenst moment contact gelegd kan worden, ontstaat een gelijksoortige verwachting bij andere dienstverleners zoals de politie. De politie werkt vanuit een nieuwe visie op burgercontact. Het doel is om de dienstverlening persoonlijker te maken waarbij de keuze voor de wijze van contact – tijdstip en kanaal – is afgestemd op de wens van de burger en elk contact wordt gemeten op tevredenheid. Echter, het doorvoeren van de benodigde ontwikkelingen en het toepassen in de dagelijkse werkzaamheden is een proces dat tijd kost; het vraagt een cultuurverandering, veranderingen van systemen en werkwijzen. Hieronder zullen alle maatregelen en ontwikkelingen worden benoemd die de politie neemt om haar dienstverlening aan te passen aan de wensen van de burger.

**Directoraat-Generaal  
Politie**  
Regie en Strategie

**Datum**  
27 juni 2018

**Ons kenmerk**  
2304138

#### *Laagdrempelig contact*

Het burgercontact van de politie is altijd gericht op zo snel en zo laagdrempelig mogelijk melding of aangifte doen. De politie wil in de toekomst daarbij meer nadruk leggen op de mogelijkheden van meldingen. Het gaat er immers niet om hoé de burger contact opneemt, maar vooral dát de burger contact opneemt. Daarbij is niet iedereen geholpen met de start van een strafrechtelijk traject (een aangifte) maar ligt de vraag aan politie vaak ergens anders. De politie dient hiervoor in goede verbinding met de burger te staan, het vermogen te hebben om door te vragen en de vraag achter de vraag te kunnen achterhalen. Enkele initiatieven van de politie om op een laagdrempelige manier in contact te komen met burgers zijn 'Op de foto met je wijkagent' (Oude Maas, Eenheid Rotterdam), vooral om met jongeren op een laagdrempelige manier in contact te komen en verder te praten. Een 'pop-up bureau' in de wijk, zodat mensen na de boodschappen in het winkelcentrum een praatje kunnen maken en/of aangifte kunnen doen, inclusief wijkagentspreekuur (Breda, Eenheid Zeeland-West-Brabant). Een gelijksoortig initiatief is een camper die alle weekmarkten in de regio afgaat (Leiden-Midden, eenheid Den Haag). Dit draagt ook bij aan het vertrouwen van de burger in de politie. Daarnaast bestaan er pilots met webcare (eenheid Oost-Nederland) of een social media coördinator (Midden-Schieland, eenheid Rotterdam). Een bepaalde doelgroep (vaak jongeren en jongvolwassenen) vinden het makkelijker om in contact te komen via social-media kanalen. Door laagdrempelig contact en bekendheid met politie wordt de stap om meldingen te maken en zo nodig aangifte te doen kleiner gemaakt. Initiatieven hiertoe ontstaan vanuit de lokale context en worden ondersteund vanuit de ontwikkelagenda GGP<sup>4</sup>).

#### *Terugkoppeling en juiste bejegening*

Naast het zo snel en zo makkelijk mogelijk melden of aangifte doen investeert de politie in het burgercontact door terugkoppelingen of aandacht voor juiste bejegening. Het terugkoppelen aan aangevers, slachtoffers en melders is stand

---

<sup>4</sup> Kamerstukken II 2017/2018, 29 628, nr. 754

beleid en wordt gemonitord. Over delicten die in de categorie High Impact Crime vallen wordt momenteel in meer dan 90% van de zaken binnen 14 dagen terug gemeld.

**Directoraat-Generaal  
Politie**  
Regie en Strategie

Via het burgertevredenheidsonderzoek verkrijgt de politie inzicht in de behoefte en de tevredenheid van de burger. Dit nieuwe instrument bestaat uit twee trajecten en is bedoeld als leerinstrument voor de organisatie. Enerzijds betreft het de politiemonitor, een landelijke enquête die tweejaarlijks onder aangevers zal worden gehouden (met de wens dit op termijn uit te breiden naar melders). Anderzijds betreft het burgertevredenheidsonderzoek, een traject om met behulp van verschillende instrumenten de dialoog aan te gaan met de burger over de ervaren dienstverlening. Een voorbeeld hiervan is de 'beltool'. Hierbij worden burgers die recent aangifte hebben gedaan teruggebeld om te horen hoe zij het aangifteproces hebben ervaren en om feedback te vragen. Het burgertevredenheidsonderzoek wordt dit jaar in alle eenheden gestart.

**Datum**  
27 juni 2018

**Ons kenmerk**  
2304138

#### *Ondersteunende functies en maatregelen*

Zoals ik u in de beleidsreactie op het WODC onderzoek naar de oorzaken van de daling van de in de Veiligheidsmonitor van het CBS gemeten aangiftebereidheid<sup>5</sup> heb gemeld blijkt uit onderzoek dat de aangiftebereidheid sterk samenhangt met de ernst van het delict. Mijn beleid is dan ook gericht op een aanpak per type delict. Per brief d.d. 19 juni<sup>6</sup> 2018 informeerde ik u over de inzet rondom slachtoffers van mensenhandel of seksuele uitbuiting. In de beleidsreactie<sup>7</sup> op het WODC onderzoek zedenslachtoffers wordt ingegaan op maatregelen die zedenslachtoffers zouden moeten stimuleren om aangifte te doen. In de brief over integrale aanpak cybercrime<sup>8</sup> wordt ook ingegaan op bewustwording en welke acties daartoe worden genomen, hetgeen bijdraagt aan het stimuleren tot het doen van melding of aangifte. Verder kan ik u melden dat de uitbreiding van internetaangifte met meerdere delicten (cybercrime, te weten ransomware en helpdeskfraude, en bestaande delicten maar mét opsporingsindicatie) najaar 2018 gereed is.

Volgens de veiligheidsmonitor 2017 is het aangiftecijfer nagenoeg gelijk gebleven. De politie heeft met het zicht op de invoering van tweefactorauthenticatie per 1 april 2017 het aantal internetaangiften nauwkeurig gevolgd. Na invoer van deze tweefactorauthenticatieplicht is er een dip in de aantallen internetaangiften ontstaan. De oorzaak hiervan moet nog onderzocht worden maar de invoering van tweefactorauthenticatie als verklaring ligt in de rede. De verplichting hiertoe komt voort uit betrouwbaarheidseisen die OM, opsporingsinstanties en rechtbanken stellen. Bevoegde instanties moeten zekerheid hebben over de identiteit van de persoon die aangifte doet en daarmee een strafrechtproces start<sup>9</sup>. Voor het gebruik van tweefactorauthenticatie hoeft men zich slechts eenmaal te registreren. Het ligt in de verwachting dat de afname in aantallen internetaangiften tijdelijk is en op termijn herstelt.

<sup>5</sup> Kamerstukken II 2015/2016, 29628, nr. 663

<sup>6</sup> Kamerstukken II, 2017/18, 33552 nr. 48

<sup>7</sup> Kamerstukken II, 2016/17, 33552 nr. 33

<sup>8</sup> Kamerstukken II, 2017/18, 28684 nr. 522

<sup>9</sup> Besluit van 6 oktober 2016, houdende regels betreffende het gebruik van elektronische stukken (besluit digitale stukken strafvordering).

In de kwalitatieve versterking van de Regionale Service Centra (RSC's) wordt - naast de hierboven genoemde nieuwe visie op burgercontact - ook voorzien doordat in een aantal eenheden naast een vaste kern medewerkers (MBO) een tijdelijke flexibele schil is gevormd met hoger-opgeleid en flexibel inzetbaar personeel. De eerste bevindingen van de pilot zijn positief. Daarnaast vindt een uitgebreide pilot webcare plaats. Burgers kunnen via sociale-mediakanalen in direct contact komen met de politie. Vragen of niet-spoedeisende meldingen worden meteen in behandeling genomen. Burgers kunnen hun meldingen bekrachtigen met foto's en filmpjes. Het webcareteam zorgt voor een snelle en adequate beantwoording of opvolging van de binnengekomen berichten. De pilot heeft thans in Twente plaatsgevonden en zal worden uitgebreid naar de gehele eenheid Oost-Nederland.

Bij alle meldingen en aangiftes is van belang dat het contact tussen de burger en de politie zo snel en laagdrempelig mogelijk plaatsvindt. De samenleving verandert en de dienstverlening van de politie verandert hierin mee. Alle hierboven genoemde maatregelen dragen bij aan de ontwikkeling van de politie naar een moderne organisatie.

**Directoraat-Generaal  
Politie**  
Regie en Strategie

**Datum**  
27 juni 2018

**Ons kenmerk**  
2304138