



# bijlage

## Gebiedsgebonden politiezorg en burgercontact

**Datum**  
4 juli 2019

**Ons kenmerk**  
2634723

---

Bijlage nummer	3
Horend bij	Halfjaarbericht politie

---

### *Nabijheid van de politie*

Het is belangrijk dat de politie haar aanwezigheid in de wijken kan waarmaken. In het verleden is de streefwaarde geformuleerd dat wijkagenten 80% van hun tijd in of voor hun wijk werkzaamheden verrichten. De commissie Evaluatie Politiewet 2012 constateerde dat deze streefwaarde in de praktijk tot dusver op weinig plaatsen realistisch en haalbaar gebleken is. Uw Kamer vraagt met de motie van het lid Van Dam (CDA) c.s. te bevorderen dat wijkagenten daadwerkelijk 80% van hun eigenlijke werkzaamheden in of voor hun wijk kunnen uitoefenen aandacht voor deze situatie.<sup>1</sup> Daarnaast roept de motie van het lid Bisschop (SGP) onder andere op om concrete stappen te zetten om te bereiken dat de voor iedere gemeente beschikbare wijkagenten ook daadwerkelijk hun werk kunnen doen ten behoeve van hun eigen wijk.<sup>2</sup>

Tijdens het Algemeen Overleg Politie op 4 juni 2019 heb ik met uw Kamer gesproken over de wijze waarop gerapporteerd kan worden over voornoemde motie. Ik heb uw Kamer toegezegd na te gaan welke mogelijkheden het systeem Basisvoorziening Capaciteitsmanagement (BVCM) biedt om inzichtelijk te maken in hoeverre de streefwaarde van 80% in de praktijk wordt behaald.

BVCM is een applicatie waarin politiemedewerkers hun rooster voor de komende periode(s) zien, uren registreren, verlof aanvragen en gemaakte overuren en vergoedingen kunnen zien. Het rooster wordt gemaakt aan de hand van de werkvraag (reguliere werkzaamheden, projecten, evenementen etc.) en het capaciteitsaanbod. In BVCM wordt geroosterd met activiteitencodes en/of projectcodes. Uit de codes kan niet direct worden afgeleid of werkzaamheden in of ten behoeve van de wijk zijn geweest. De codes kennen een zeker abstractieniveau: een hoofdagent registreert bijvoorbeeld dat hij 9 uur heeft 'gesurveilleerd', niet welke taken er in die 9 uren zijn verricht en waar dat is gebeurd. Voor zover er meer gedetailleerd activiteiten worden bijgehouden door individuele teams of eenheden zijn dat individuele lokale keuzes. Er kunnen dus lokaal overzichten zijn waarin tot op zekere hoogte tot uitdrukking komt hoeveel tijd wijkagenten beschikbaar waren voor het werk in en voor de wijk. Dit betreft echter operationele informatie waarvan de betrouwbaarheid niet is vastgesteld.

Ik constateer dat BVCM niet geschikt is voor het generiek beantwoorden van de vraag of een wijkagent 80% van de tijd in of voor de wijk activiteiten heeft verricht, zonder dat dit een verregaande gedetailleerde registratieplicht vereist.

---

<sup>1</sup> Kamerstukken II 29628, 839.

<sup>2</sup> Kamerstukken II 29628, 848.

Een dergelijke registratieplicht zou echter tot een administratieve lastenverzwaring voor wijkagenten leiden. Daarvan hebben wij zowel in het Algemeen Overleg Politie van 4 juni 2019 als naar aanleiding van het verslag van dit algemeen overleg op 13 juni 2019 gezamenlijk vastgesteld dat dit onwenselijk is.

**Directoraat-Generaal  
Politie en  
Veiligheidsregio's**  
Programma Regie en  
Strategie

Op basis van de Ontwikkelagenda gebiedsgebonden politie (GGP) wordt vanzelfsprekend ingezet op het vergroten van de aanwezigheid van agenten in de wijk. Dit betreft overigens niet alleen de fysieke aanwezigheid, maar ook de digitale aanwezigheid in de wijk. Voor 2020 wil de politie de beschikbare operationele capaciteit in de teams vergroten door het realiseren van ondersteuning en het verminderen administratieve lasten. Ook het kabinet heeft met de regeerakkoorden 769 fte vrijgemaakt voor agenten voor de wijk.

**Datum**  
4 juli 2019

**Ons kenmerk**  
2634723

Ik realiseer mij dat als gevolg van het personele vervangingsvraagstuk de aanwezigheid van wijkagenten in de wijk op plaatsen onder druk kan staan. Het is in die gevallen aan de lokale driehoek om keuzes te maken over de inzet van de beschikbare politiecapaciteit. Dit kan betekenen dat het nodig is dat wijkagenten tijdelijk worden ingezet voor bijvoorbeeld de noodhulp. Hoe lang een dergelijke situatie kan bestaan, is een lokale afweging. Het beeld is zeker niet overall hetzelfde, om maar te zwijgen van de grote fluctuaties die de individuele beschikbaarheid voor werken in de wijk beïnvloeden (zie ook mijn bespreking van het vraagstuk inzetbaarheid in bijlage 1). In toenemende mate is te zien dat basisteams die, met goede resultaten, het concept van vernieuwend werken hanteren erin slagen als team gezamenlijk zich vol voor de wijk en de burger in te zetten. Het streefcijfer van 80% is en kan niet meer zijn dan een algemene benadering. Er is echter geen enkel misverstand over de bedoeling van de wijkgerichte inzet van politie. Dit is en blijft een van de belangrijkste ankers voor goed politiewerk. Dus van laag tot hoog, in alle lagen van de politie en zeker ook bij de korpsleiding en mijzelf is dit het uitgangspunt. Knelpunten op lokaal niveau zijn niet uit te sluiten en gelet op de enorme vervangingsvraag hebben de Korpschef en ik al bij meerdere gelegenheden aangegeven dat we nu in de moeilijkste jaren zitten, maar wel op weg naar substantieel beter.

De komende tijd werk ik met de politie een voorstel uit waarmee de ontwikkeling ten aanzien van de tijd die agenten beschikbaar hebben voor het werk in en voor de wijk beter inzichtelijk gemaakt kan worden. De genoemde moties van respectievelijk het lid Van Dam (CDA) c.s. en Bisschop (SGP) zal ik hierbij betrekken. Ook de suggestie van het lid Buitenweg (GL) om hier ook wijkagenten zelf bij te betrekken, neem ik mee bij de uitwerking. Ik verwacht uw Kamer in het najaar over het voorstel te kunnen informeren. Bij die gelegenheid zal ik uw Kamer, zoals toegezegd tijdens het Algemeen Overleg Politie van 4 juni 2019, ook informeren op welke manier wordt bevorderd dat wijkagenten zoveel mogelijk hun foto op politie.nl zetten.

*Verwachte ontwikkelingen wijkagenten in relatie tot de bevolkingsgroei*  
Artikel 38a lid 1 Politiewet 2012 schrijft voor dat er ten minste één wijkagent per 5.000 inwoners is. Dit betreft een landelijke norm die per eenheid wordt toegepast. Bij het vaststellen van het inrichtingsplan bij de start van de nationale politie is uitgegaan van de toenmalige bevolkingsomvang. Dat heeft geleid tot een formatie van 3.415 fte wijkagenten. Het inwonertal van Nederland stijgt sindsdien gestaag. Afgezet tegen de huidige bevolkingsomvang is een aantal van 3.455 fte wijkagenten nodig om aan de norm van 1 op 5.000 te voldoen. Het korps telde eind 2018 een bezetting van 3.450 fte wijkagenten. Daarmee is het feitelijk aantal wijkagenten momenteel nagenoeg gelijk aan de norm. De investeringen uit het Regeerakkoord leiden ook tot een uitbreiding van de formatie van de wijkagenten, waar het gezag daar voor kiest. In bijlage 1 wordt nader op de invulling van deze uitbreiding in gegaan.

Op basis van de verwachte bevolkingsgroei zal de landelijke formatie wijkagenten de komende tien jaar met ca. 150 fte moeten toenemen om aan de norm van 1 op 5.000 te blijven voldoen. Dit is een overzichtelijke toename. Ik ben in overleg met de politie om te bezien hoe we op een duurzame wijze aan deze norm invullen kunnen blijven geven, mede tegen de achtergrond van het algemene personele vervangingsvraagstuk.

#### *Doorontwikkeling in de basisteams*

Het afgelopen jaar heeft de politie gewerkt aan de realisatie van de Ontwikkelagenda GGP. Zo is er ter ondersteuning van de beoogde doorontwikkeling in de basisteams een team gestart dat lokale initiatieven tot 'vernieuwend werken' faciliteert en zorg draagt voor de uitwisseling van kennis en 'best practices' onder de basisteams (podium voor goed politiewerk).

Een voorbeeld van een lokaal initiatief tot 'vernieuwend werken' is de door uw Kamer tijdens het Algemeen Overleg Politie van 17 april 2019 gememoreerde proef in Voorne-Putten. Dit betreft het basisteam Haringvliet (eenheid Rotterdam) dat bij wijze van experiment is opgedeeld in kleinere werkverbanden (subteams) die elk weer gekoppeld zijn aan een geografisch gebied. Het initiatief past bij de interne (verander)opgave 'klein binnen groot' organiseren dat erop gericht is het gevoel van anonimiteit binnen basisteams tegen te gaan en de geografische binding met de omgeving sterker te maken. Vergelijkbare initiatieven zijn zichtbaar in andere basisteams.

Een ander voorbeeld van een lokaal initiatief betreft de inzet van de GGP-wijkbus waarnaar uw Kamer tijdens voornoemd algemeen overleg informeerde. Dit initiatief past in de zoektocht van de politie om op een eigentijdse manier nabij te zijn voor burgers zoals via de pop-up bureaus en 'koffie met een cop' initiatieven van wijkagenten. Doel van de inzet van de GGP-wijkbus is om in landelijke gebieden de afstand tussen politie en burgers te verkleinen. Er is recent een pilot gestart in de eenheid Limburg. De eerste ervaringen lijken positief te zijn: de afstand tot de politie wordt (letterlijk) verkleind doordat de politie nabij is en burgers makkelijk met haar in gesprek kunnen gaan. Vanuit andere basisteams is interesse getoond in de pilot.

#### *Ontwikkeling hoger en anders opgeleiden in de GGP*

Een onderwerp dat nauw samenhangt met de ontwikkelingen in de GGP is de ambitie van de politie naar meer hoger en anders opgeleide medewerkers in de GGP. De politie werkt voor deze ambitie momenteel een plan van aanpak uit dat naar verwachting deze zomer zal zijn afgerond. Het verhogen en veranderen van het opleidings- en werk- en denkniveau van politiemensen in de GGP is een fundamentele verandering van de organisatie, de inrichting en de werking van de politie en raakt vele aspecten in het korps.

#### *Burgercontact (dienstverlening)*

Een ander onderwerp dat nauw samenhangt met de ontwikkelingen in de GGP is het contact van de politie met de burgers. Ook vanuit dit perspectief streeft de politie naar nabijheid in de wijk en op het web. De nabijheid van de politie op het web is een relatief nieuw vraagstuk. In de afgelopen jaren zijn op dat gebied aanzienlijke stappen gezet, in het bijzonder waar het gaat om communicatie via social media. Voor de komende jaren is het van belang om de digitale nabijheid te bestendigen door digitale kanalen meer en beter te benutten in het contact met burgers. Overigens neemt de focus op digitale nabijheid niet weg dat fysieke kanalen belangrijk blijven, in het bijzonder voor contacten die zich niet voor (volledige) digitalisering lenen en voor contacten met burgers die onvoldoende in staat zijn om van digitale kanalen gebruik te maken.

**Directoraat-Generaal  
Politie en  
Veiligheidsregio's**  
Programma Regie en  
Strategie

**Datum**  
4 juli 2019

**Ons kenmerk**  
2634723

### *Webcare en chatbots*

Voor het contact tussen burgers en politie spelen internet en draadloze communicatie een steeds grotere rol. Webcare is voor de politie een wezenlijk onderdeel geworden van het contact met burgers. Om de dienstverlening via digitale kanalen te verbeteren onderzoekt de politie het gebruik van chatbots. Zo heeft de politie tijdens de jaarwisseling in Hengelo op kleine schaal geëxperimenteerd met de inzet van een chatbot om meldingen van vuurwerkoverlast te behandelen. De ambitie is om met de inzet van een chatbot wezenlijk bij te dragen aan de 24/7 bereikbaarheid van de politie voor burgers in de intake en tegelijkertijd om menselijk kapitaal vrij te spelen voor situaties waarbij de inzet van mensen essentieel is voor de kwaliteit van het contact.

**Directoraat-Generaal  
Politie en  
Veiligheidsregio's**  
Programma Regie en  
Strategie

**Datum**  
4 juli 2019

**Ons kenmerk**  
2634723

### *Doorontwikkeling regionale service centra*

De politie werkt aan verbeteringen binnen de regionale service centra (RSC's). Begin maart 2019 is een nieuwe pilot gestart waarbij de RSC's van de eenheden Oost-Nederland, Zeeland-West- Brabant en Rotterdam werken als één virtueel RSC. Deze pilot is een onderdeel van de doorontwikkeling van de RSC's en volgt op een kleiner experiment tussen de RSC's van de eenheden Oost-Nederland en Rotterdam waarbij de gemiddelde wachttijd voor burgers daalde van 90 naar 12 seconden. Het doel is de kwaliteit van het contact met burgers te verhogen, slimmer te werken en de tevredenheid van de medewerkers te verhogen. Hiertoe worden burgers die vanwege drukte bij een RSC in de wachtrij terecht komen automatisch doorgezet naar het RSC van een andere eenheid waar medewerkers op dat moment wel beschikbaar zijn.

Tijdens het Algemeen Overleg Politie op 17 april 2019 heb ik met uw Kamer gesproken over de servicekosten voor het algemene politienummer 0900-8844. Ik heb uw Kamer cijfers toegezegd met betrekking tot het gebruik van dit nummer. Het nummer 0900-8844 wordt jaarlijks ca. 4,68 miljoen keer gebeld. De politie registreert niet in hoeveel gevallen er sprake was van oneigenlijk gebruik, zoals broekzakbellen of geintjes, van dit nummer. De politie vindt een goede dienstverlening en laagdrempelige contactmogelijkheden erg belangrijk. De bestaande kanalen worden momenteel onder de loep genomen. Bekeken wordt of deze nog voldoen aan de huidige maatschappelijke behoeften en of nieuwe kanalen noodzakelijk zijn. Het overgaan van het landelijk politienummer 0900-8844 op het lokale tarief neemt de politie mee in deze exercitie.

### *Serviceverlening meldingen en aangiftes*

De nabijheid van de politie in wijk, web en wereld betekent ook iets voor het doen van meldingen en aangiftes. Voorop staat dat het altijd en overal mogelijk moet zijn om op een laagdrempelige manier een melding of een aangifte te doen, in het ritme en tijd van de burger. Bij het contact met de politie is de behoefte van de burger leidend. Daarbij kan de burger over verschillende kanalen beschikken: online, per telefoon, in persoon op het politiebureau of in persoon thuis. De politie werkt voortdurend aan het verbeteren van dit aanbod.

Tijdens het Algemeen Overleg Politie van 4 juni 2019 heb ik met uw Kamer gesproken over het voorstel van het lid Van Dam (CDA) om te komen tot één landelijk, herkenbaar serviceaanbod voor wat betreft het doen van aangifte. Ik onderschrijf het belang dat het voor de burger herkenbaar moet zijn welke kanalen er voor het doen van aangifte openstaan. In zijn algemeenheid geldt dat via politie.nl de verschillende mogelijkheden te raadplegen zijn. Ik hecht er verder waarde aan dat er lokaal invulling kan worden gegeven aan het serviceaanbod van de politie zodat er rekening gehouden kan worden met de lokale context van de basisteams. Als gevolg is het onvermijdelijk dat er regionale verschillen bestaan, zoals de tijden waarop er aangifte gedaan kan worden op een politiebureau. Dit mag er niet toe leiden dat het voor de burger onduidelijk is hoe en waarvoor hij de politie kan bereiken. De politie haalt via bijvoorbeeld

buurtbijeenkomsten en de vertrouwens- en reputatiemonitor feedback op van burgers over de wijze waarop zij het contact met de politie ervaren en waar zij behoefte aan hebben. In aanvulling zal ik er bij de politie op aandringen dat zij bij de doorontwikkeling van de verschillende kanalen voor burgercontact blijvend aandacht heeft voor de herkenbaarheid van het serviceaanbod voor het doen van aangifte voor burgers. Daarbij zal ik in het bijzonder aandacht vragen voor de high impact crimes.

Tot slot heb ik met uw Kamer tijdens de begrotingsbehandeling van mijn ministerie op 22 november 2018 gesproken over ouderen en het belang om bij het aangifteproces rekening te houden met deze groep. De politie heeft hier blijvend aandacht voor. Dit komt bijvoorbeeld tot uitdrukking in de mogelijkheid dat als een persoon niet in staat is om op een politiebureau of via internet aangifte te doen, de politie op locatie (bij iemand thuis) aangifte komt opnemen. Inmiddels beschikken alle eenheden over ondersteunende middelen hiertoe. Ook wijkagenten hebben aandacht voor de verschillende groepen in hun wijk hebben, waaronder ouderen. Zij bezoeken en houden bijvoorbeeld spreekuren bij bejaardencomplexen en verzorgingstehuizen voor voorlichting en informatie. Een speciale aangifteagent voor ouderen past niet bij het uitgangspunt van de politie dat iedere politiemedewerker alle burgers van dienst moet kunnen zijn. Dit heb ik ook aan uw Kamer gemeld tijdens het Algemeen Overleg Politie van 4 juni 2019.

**Directoraat-Generaal  
Politie en  
Veiligheidsregio's**  
Programma Regie en  
Strategie

**Datum**  
4 juli 2019

**Ons kenmerk**  
2634723