|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| header |  | Factsheet Politie voor rondetafelgesprek Dag van Publieke Dienstverlening  **donderdag 23 juni 2022 13.30-14.25 uur** | r2-right | |
| r3-left | | | Nationale Politie: Janny Knol,  Politiechef Oost-Nederland (portefeuillehouder dienstverlening) |  |
|  | |  |  |  | |
|  | | | | | |

Portefeuille Dienstverlening Politie Nederland

Dienstverlening heeft volgens de Politiewet twee kanten: zorgen voor de daadwerkelijke handhaving van de rechtsorde en het verlenen van **hulp aan hen** die deze behoeven. In beide gevallen heeft de politie de taak om professioneel en menswaardig om te gaan met burgers. Het thema Dienstverlening is een landelijke portefeuille die belegd is bij de politiechef van de eenheid Oost-Nederland. Er is een geactualiseerde ontwikkelagenda opgesteld voor het verder professionaliseren van de dienstverlening in de komende jaren onder de noemer ‘Politie in Verbinding’. Deze bouwt voort op de langjarige inzet van de politie om dienstverlening af te stemmen op de ontwikkelingen in de maatschappij, ons politievak en de wettelijke kaders hiervoor en de stand van de techniek.

Politie in Verbinding – Ontwikkelagenda De ontwikkeling van Dienstverlening is noodzakelijk om aangesloten te blijven op de maatschappij. Wij dienen de burgers maar burgers zijn ook een belangrijke hulpbron voor de politie. De politie werkt aan een transformatie naar een organisatie die maatschappelijk rendement haalt uit elk contact met een burger, contact moet waarde hebben en zich niet beperken tot allen een instrumentele uitwisseling van vraag en antwoord. De politie wil beter luisteren naar de echte behoefte van de burger. Als een burger behoefte heeft aan andere inzet van de politie dan een aangifte en een strafrechtelijke actie zullen we waar mogelijk daaraan tegemoet komen. De behoefte van de burger is medebepalend voor de interventie die wordt ingezet. Als een burger aangifte wil doen dan gebeurt dat ook. Een deel van de burgers is ook zelfredzamer geworden, waardoor de politie steeds meer zal moeten participeren in ingezette processen door de burger zelf. Eén van de speerpunten is dat we ons politiewerk en het contact met de burgers zo dichtbij mogelijk proberen te organiseren. Bijvoorbeeld door het bieden van veel vormen van digitale nabijheid, zonder onze fysieke nabijheid in buurten en wijken uit het oog te verliezen. We zetten in op het bieden van vele kanalen waarlangs de burger contact met ons kan leggen, dat noemen we ‘**Omnichannel’.**  Dit is het uitgangspunt: het maakt niet uit hoe je contact zoekt met de politie, je wordt geholpen via het kanaal dat bij jou past. Hierbij maakt de politie gebruik van state-of-the-art technologie die het contact met de burger optimaal maakt. Het motto is **Digitaal intelligent & fysiek excellent.** Een voorbeeld hiervan is de ontwikkeling van de Virtueel Assistent (chatbot) WOUT, die in korte tijd zijn meerwaarde al heeft bewezen.

Naast onze investeringen op de kanalen waarmee de burger ons kan bereiken, wordt ook geïnvesteerd in de manier waarop we omgaan met de boodschappen die burgers ons via die kanalen brengen. De politie wil **Betrouwbare, transparante en uniforme dienstverlening** leveren. Dienstverlening die aansluit bij de behoeften en rechten van burgers. Uniforme dienstverlening betekent dat we de burger inhoudelijke gelijk behandelen in gelijke gevallen. Toch krijgt een burger wel de ruimte om aan te geven of een vorm van maatwerk nodig is om tot een **betekenisvolle afhandeling** te komen. Bijvoorbeeld maatwerk binnen de kaders van het recht die past bij de specifieke behoefte van slachtoffers. Het is ook mogelijk dat we burgers helpen om de weg te vinden met een probleem of vraag naar een instantie die de wettelijke taak heeft om de burger hierop bij te staan. Niet altijd ligt de oplossing voor een vraag van burgers bij de politie. In lijn met de beleidsreactie van het kabinet n.a.v. de kinderopvangtoeslag ‘er is geen verkeerde deur’, wil de politie graag de wegwijzer zijn voor burgers naar deuren buiten de politie als daar de sleutel ligt voor een betekenisvolle afdoening van hun vraag of probleem.

De behoefte van burgers is een belangrijke graadmeter om de dienstverlening van de politie verder te professionaliseren. De **tevredenheid over het contact** met de politie wordt daarom structureel gemonitord. Een van de manieren waarop dat gebeurt is in de jaarlijkse CBS Veiligheidsmonitor[[1]](#footnote-1). Een ander voorbeeld is de vertrouwen en reputatiemonitor van de politie die jaarlijks wordt uitgevoerd door de politie[[2]](#footnote-2). Een laatste voorbeeld is de door politie ontwikkelde Politiemonitor Dienstverlening. De Politiemonitor richt zich specifiek op de burgertevredenheid van burgers die zelf het contact met politie opnemen: aangevers, benadeelden, slachtoffers en melders. Op teamniveau genereert deze monitor informatie. Politieteams kunnen zo direct leren van de feedback die burgers geven, maar de data vormt ook input voor de politiebrede optimalisatie van de dienstverlening. *Het jaar 2022 staat in het teken van het voortzetten van de realisatie & implementatie van de visie Politie in Verbinding.*

Reflecties van de politie op de doelen van de dag van de Publieke Dienstverlening

Uw Kamer heeft voor deze bijeenkomst als doelen gesteld om te achterhalen in hoeverre de professional in de uitvoering rekening kan houden met een aantal aspecten die ook van belang waren in de kabinetsreactie op de kinderopvangtoeslag:

* In hoeverre kunnen politiemensen rekening houden met de menselijke maat?
* Welk beleid en regelgeving is moeilijk toe te passen in de praktijk van politiemensen?
* Wat de nadelen en knelpunten zijn, waar de mensen die met uitvoeringsorganisaties te maken hebben tegenaan lopen?
* Hoe dat wordt aangepakt?
* Wat de rol van de politiek hierbij is of zou moeten zijn?

De politie zal (net als alle uitvoeringsorganisaties), als vervolg op de kabinetsreactie over o.a. de kinderopvangtoeslag, in de komende twee jaar gefaseerd een stand van de uitvoering gaan opnemen in onze jaarverantwoording. Landelijk wordt van alle standen van uitvoering een ‘staat van de uitvoering’ samengesteld voor uw Kamer. Uw vragen lopen hierop vooruit en verbreden zich naar de totale stand van de uitvoering van de politie – dat overstijgt de portefeuille dienstverlening en raakt grotere strategische vraagstukken waarover de politie een position paper aan uw Kamer heeft doen toekomen[[3]](#footnote-3). De thema’s uit dit position paper komen terug in onze jaarverantwoording en begroting en zijn ook ingebracht bij de Kabinetsformatie.  
   
De politie werkt binnen de kaders van de wet – en de jurisprudentie over de interpretatie van de wet. En de toepassing van de wet doen wij naar eer en geweten met een menselijke maat – zonder dat hierbij rechtsongelijkheid ontstaat. Als wetten en interpretatie van wetten op de inhoud een menselijke maat bevatten, kan deze ook geboden worden. Waar inhoudelijk de wettelijke kaders ontbreken voor een menselijke maat kan de politie deze niet bieden anders dan in kwaliteit van menselijk contact. Als voorbeeld: als wetten of regels geen hardheidsclausule hebben, dan kan de politie deze niet bieden zonder rechtsongelijkheid te creëren. Vertrouwen in mensen kan landen in wet- en regelgeving – de politie kan dan vanuit dat vertrouwen handelen. De politieke afweging of burgers inherent goed of slecht zijn is niet aan de politie. De politie handelt binnen de wettelijke kaders. En recente voorbeelden tonen aan dat waar de politie buiten die kaders treedt, met eigen interpretaties van wat goed of fout is, harde oordelen geveld worden door de samenleving die ook gehoord worden in uw Kamer. Is de politie discriminerend tegen burgers met een migratieachtergrond en treedt zij te hard op of is de politie juist te slap door niet hard genoeg in te grijpen? ‘De menselijke maat’ is geen statisch gegeven – wat menselijk is blijft onderwerp van gesprek en beweegt mee met de tijdgeest die stolt in wet- en regelgeving. Politiewerk is mensenwerk – voor mensen en door mensen. De politie werkt met de portefeuille dienstverlening en in de portefeuille GGP en in de veranderopgave Politie voor Iedereen aan een menselijk en professioneel optreden binnen de grenzen van de wet. Wij zijn transparant over ons werk om menselijk te zijn – en over de harde lessen die we leren op weg naar beter. Wij hopen dat onze openheid een voorbeeld kan zijn voor veel andere organisaties en burgers vertrouwen geeft, om zichzelf te zijn, elkaar op waarde te schatten en de politie te hulp te roepen als dat nodig is.  
  
De wetgever geeft niet alleen juridische kaders maar ook financiële kaders. Inde afgelopen jaren is meermaals door de politie benoemd dat snijden in de kosten van uitvoering vertaald zal worden naar efficiency maatregelen – die ook burgers kunnen raken. Hoewel we inzetten op een Omnichannel pakket aan toegangsmogelijkheden voor burgers is er vanwege efficiency maatregelen ook sterk ingezet op werkprocessen waarbij burgers zelf in actie mogen komen (zoals online aangifte doen). De krapte in de uitvoeringscapaciteit werkt ontegenzeggelijk door in de tijd en ruimte die geboden kan worden voor persoonlijk contact met burgers. Het is schaken met schaarste – en ook met die realiteit moet in de dienstverleningsportefeuille gewerkt worden. De meeste burgers weten prima hun weg weten te vinden in het digitale landschap en manieren van zelf service om toegang tot de politie te krijgen. Dat wordt anders als sprake is van ingrijpende life events waarbij veel publieke organisaties een rol hebben om hen te helpen. Ook in de Tijdelijke Commissie Uitvoeringsorganisaties is gebleken dat burgers in dat geval veel moeite hebben om hun weg te vinden in een veelheid van efficiënte werkprocessen, via verschillende digitale kanalen, los van elkaar met zoveel mogelijk gestandaardiseerde manieren van werken. Een publieke sector die te krap bemenst is – kan onvoldoende smeerolie zijn voor burgers in de knel tussen instanties of tussen de standaard en de complexe werkelijkheid. De ervaring leert dat vooral de informatiebehoefte van belang is. Een transparante terugkoppeling na een gedane melding, aangifte bij de politie. En dat er geen verkeerde voordeur is wanneer een burger met een hulpvraag de overheid benadert.

Menselijkheid vraagt om capaciteit om er weer mensenwerk van te maken – waarin er meer tijd is om burgers informatie te geven en ook goed uit te leggen wat iets betekent. Waar tijd is om met partners en de burger een complexe situatie weer overzichtelijk te maken. Waar tijd is om een burger goed over te dragen aan een ketenpartner die een burger beter kan helpen – met ruimte om ook echt te helpen.

1. https://www.cbs.nl/nl-nl/publicatie/2022/09/veiligheidsmonitor-2021 [↑](#footnote-ref-1)
2. <https://www.politie.nl/binaries/content/assets/politie/onderwerpen/reputatiemonitor/20210511-politie-vertrouwen-en-reputatie-april-2021.pdf> [↑](#footnote-ref-2)
3. De politie van morgen en overmorgen https://www.rijksoverheid.nl/documenten/rapporten/2021/03/25/tk-bijlage-vastgestelde-versie-position-paper-politie-13-mei-2020 [↑](#footnote-ref-3)