

**Informatiegestuurde politie  
van en met blauw**

**Bijlage 2**

**Resultaten enquête politieagenten**

Utrecht, 14 april 2011

LP40/eindrapport



Hieronder volgen de resultaten van een enquête die onder politieagenten uit korps Hollands Midden is uitgezet in de maand december 2010. Daarbij wordt onderscheid gemaakt tussen de groep agenten die in de teams van District 1 met het Frontoffice/Backoffice-concept hebben gewerkt en controleteams uit andere districten (de teams Alkemade, Krimpenerwaard en Leiden Midden). De enquête is identiek aan een enquête die in oktober 2009 binnen het korps was uitgezet. De resultaten van beide enquêtes worden telkens naast elkaar geplaatst. Voor de laatste vragen (vanaf vraag 14) geldt dat deze in december 2009 aan de politieagenten van team Lisse gesteld zijn in een afzonderlijke enquête. Voor de antwoorden op de open vragen geldt dat alleen de antwoorden uit de evaluatiemeting van december 2010 zijn opgenomen.

**Q1** – In welk team was u werkzaam voor de samenvoeging van de teams? (In 2009: in welk team bent u werkzaam?)

	<i>evaluatiemeting District 1 december 2010 (N = 35)</i>	<i>evaluatiemeting controleteams december 2010 (N = 14)</i>	<i>nulmeting korpsbreed oktober 2009 (N = 88)</i>
Noordwijk	6	0	19
Katwijk	10	0	4
Lisse	7	0	10
Oegstgeest	12	0	17
Krimpenerwaard	0	2	10
Alkemade	0	9	9
Leiden Midden	0	2	19
anders	0	1	0

**Q2** - Kunt u met een rapportcijfer van 1-10 aangeven in hoeverre u in uw werk wordt ondersteund door informatieproducten van de Dienst Informatie?

<i>meting</i>	<i>gemiddeld rapportcijfer</i>	<i>aantal respondenten</i>
korpsbrede nulmeting (oktober 2009)	6,56	90
evaluatiemeting District 1 (december 2010)	7,97	35
evaluatiemeting controleteams (december 2010)	6,43	14

**Q3** - Kunt u met een rapportcijfer van 1-10 aangeven in hoeverre u de informatie betrouwbaar vindt?

<i>meting</i>	<i>gemiddeld rapportcijfer</i>	<i>aantal respondenten</i>
korpsbrede nulmeting (oktober 2009)	7,69	87
evaluatiemeting District 1 (december 2010)	8,66	35
evaluatiemeting controleteams (december 2010)	8,14	14

**Q4 – In welke mate maakt u gebruik van de informatieproducten?**

	<i>evaluatiemeting District 1 december 2010 (N = 35)</i>	<i>evaluatiemeting controleteams december 2010 (N = 14)</i>	<i>nulmeting korpsbreed oktober 2009 (N = 90)</i>
nooit	0,0%	0,0%	0,0%
zelden	0,0%	0,0%	2,2%
soms	8,6%	21,4%	50,0%
meestal	68,6%	78,6%	43,3%
altijd	22,9%	0,0%	4,4%

**Q5 – In welke mate vindt u dat u wordt aangestuurd om informatie binnen te halen?**

	<i>evaluatiemeting District 1 december 2010 (N = 35)</i>	<i>evaluatiemeting controleteams december 2010 (N = 14)</i>	<i>nulmeting korpsbreed oktober 2009 (N = 89)</i>
in het geheel niet	0,0%	7,1%	7,9%
in beperkte mate	14,3%	42,9%	38,2%
in redelijke mate	22,9%	35,7%	36,0%
in behoorlijke mate	34,3%	7,1%	12,4%
in sterke mate	28,6%	0,0%	0,0%
geen mening	0,0%	7,1%	5,6%

**Q6 – Is het voor u voldoende duidelijk waarom deze informatie moet worden binnengehaald?**

	<i>evaluatiemeting District 1 december 2010 (N = 35)</i>	<i>evaluatiemeting controleteams december 2010 (N = 14)</i>	<i>nulmeting korpsbreed oktober 2009 (N = 89)</i>
onvoldoende duidelijk	0,0%	14,3%	14,6%
voldoende duidelijk	100,0%	78,6%	77,5%
geen mening	0,0%	7,1%	7,9%

**Q7 – Kunt u een rapportcijfer geven voor de informatie die u krijgt tijdens de briefing?**

<i>meting</i>	<i>gemiddeld rapportcijfer</i>	<i>aantal respondenten</i>
korpsbrede nulmeting (oktober 2009)	6,59	90
evaluatiemeting District 1 (december 2010)	7,17	35
evaluatiemeting controleteams (december 2010)	6,00	13

**Q8** – Hoe zou de informatie in de briefing naar uw persoonlijke mening kunnen verbeteren?

*Antwoorden van agenten uit de teams uit District 1*

<i>resp.</i>	<i>antwoord</i>
1	Is voldoende.
2	Meer foto's van verdachten bijv. vanaf rijbewijs.
3	Meer inbreng van de wijkagenten over een bepaald probleem of aandachtsvestiging.
4	-
5	Aanvullen van de info. Bijvoorbeeld resultaten van controles.
6	Meer recente informatie. Gaat regelmatig wat dagen overheen.
7	-
8	Up to date info en info erbij uit andere (aangrenzende) teams.
9	Meer foto's van verdachten. Meer info van zaken die laatste dagen zijn gebeurd.
10	Handouts.
11	Niet alleen kentekens maar ook beter het type auto en het model. Als er over een Golf wordt gesproken dan wil ik weten welk model Golf. Hetzelfde bij andere type auto's waar verschillende versies/modellen van zijn.
12	Regelmatig updaten.
13	-
14	Korter, duidelijker.
15	In de briefing zou meer gekeken kunnen worden naar briefingen bij andere teams. Het komt geregeld voor dat ik dia's tegenkom in andere teams over iemand van ons team, terwijl dat bij ons niet in de briefing stond.
16	Regelmatige dia's (2 wekelijks of maandelijks) met overzichten van inbraken, overvallen, winkeldiefstallen e.d. met mo's en daderindicaties.
17	Soms kan het actueler.
18	Door info te koppelen. Over de teamgrenzen kijken. Getuigen- en verdachtenverklaringen lezen enz. Vooruit kijken: wie komt er vrij? Het filmpje ooit gemaakt met 3 incidenten waarna de info werd gekoppeld. Dit gebeurt nog steeds niet. Zaterdag nacht gebeurt het in Hollands Midden. De Dienst Informatie ligt letterlijk te slapen met ruim 100 mensen. Meldkamer stroomt over. Het is dan dus niet eens mogelijk een kentekentenaamstelling te krijgen, laat staan info te verzamelen voor een briefing.
19	Relevante gegevens toevoegen en nietszeggende zaken verwijderen.
20	-
21	-
22	Niet te veel info en highlights van wat nu speelt.
23	-
24	Meer voor ons belangrijke informatie over de items. Niet meer items zodat de briefing te groot wordt.
25	Beter bekijken wat belangrijk is in hele district. Kom vaak in andere briefings info tegen die voor Katwijk ook belangrijk is. Zou met name door de samensteller van de briefing beter bekeken moeten worden.
26	Zo veel mogelijk informatie halen bij de backoffice. Hier valt de meest complete informatie te halen.
27	-
28	Meer info vanuit andere teams ook bij ons in de briefing. Bijvoorbeeld in de briefing van Leiden staan veel personen die ook bij ons voor zouden kunnen komen.
29	Voordat het in de briefing komt, zorgen dat het compleet is.
30	-

31	-
32	-
33	Meer informatiegestuurd. Buiten iets vertellen zou ik graag zien dat het doel en het beoogde resultaat wordt vermeld. Op die manier ontstaat er een grotere draagkracht onder het personeel. Om tot items van de briefing te komen zou het kader meer gebruik moeten maken van het BOB-principe.
34	Het liefst actueler. Gerichte info waar ik op straat iets mee kan. Bijvoorbeeld in die en die wijk is te zien dat er veel inbraken zijn. En uit mutaties is te lezen dat die en die gecontroleerd of gezien is. Let daar op en controleer!
35	-

*Antwoorden van agenten uit de controleteams*

<i>resp.</i>	<i>antwoord</i>
1	Meer zaken m.b.t. werkgebied in de briefing verwerken.
2	-
3	Sneller, wat vandaag gebeurd is, mag van mij de volgende dag in de briefing en niet een week later. Verder vind ik het belangrijk om info te krijgen die voor mijn veiligheid belangrijk is, info over mindere zaken mogen er wat mij betreft uit.
4	-
5	Veel meer gericht op de aangrenzende gebieden dus ook grensoverschrijdende (buiten regio) gebieden. Informatie m.b.t. bijv. de Bollenstreek heeft voor de Krimpenerwaard geen meerwaarde maar wel uit Nieuwerkerk, Krimpen ad IJssel, Lopik, etc.
6	-
7	-
8	Meer variatie en niet te lang in de briefing.
9	Meer infouitwisseling met naburige teams en vooral korpsen. In ons werkgebied (Nieuwkoop/Kaag en Braassem) houdt dat in Amsterdam-A'land, Kennemerland en Utrecht.
10	Meer duidelijke informatie in hoofddia i.p.v. de handoutdia.
11	Meer terzake dienende info. Niet vanuit de hele regio.
12	Vaak krijg je te veel informatie op je bord. Ook info die niet altijd relevant voor jouw team is.
13	Betere diagnoses m.b.t. de zaken die op dat moment spelen zoals bijv. woninginbraken in de buurt. Veel informatie staat wel in de dagrapportage maar is niet terug te vinden in de briefing.
14	Soms wat meer up to date houden. Het komt wel eens voor dat ik 14 dagen achtereen naar dezelfde dia zit te kijken.

**Q9** – Geeft u na het uitvoeren van uw dienst een terugkoppeling van de verrichte werkzaamheden aan uw senior procescoördinator (chef van dienst)?

	<i>evaluatiemeting District 1 december 2010 (N = 35)</i>	<i>evaluatiemeting controleteams december 2010 (N = 14)</i>	<i>nulmeting korpsbreed oktober 2009 (N = 89)</i>
nooit	8,57%	0,0%	1,1%
zelden	17,1%	7,1%	9,0%
soms	28,6%	14,3%	28,1%
meestal	40,0%	71,4%	42,7%
altijd	5,7%	7,1%	19,1%

**Q10** – In hoeverre bent u het met de volgende stelling eens?

*‘Tijdens de uitvoering van mijn werk op straat (toezicht, noodhulp, controles etc.) kan ik van de Dienst Informatie de informatie krijgen die ik daarbij nodig heb.’*

	<i>evaluatiemeting District 1 december 2010 (N = 35)</i>	<i>evaluatiemeting controleteams december 2010 (N = 14)</i>	<i>nulmeting korpsbreed oktober 2009 (N = 88)</i>
volledig mee oneens	14,3%	7,1%	6,8%
beetje mee oneens	2,9%	21,4%	5,7%
niet eens, niet oneens	0,0%	7,1%	6,8%
beetje mee eens	8,6%	57,1%	37,5%
helemaal mee eens	74,3%	7,1%	43,1%

**Q11** – Als ik in mijn werk op straat iets waarneem dat van belang zou kunnen zijn voor de veiligheid in Hollands Midden, dan muteer ik dit ...

	<i>evaluatiemeting District 1 december 2010 (N = 35)</i>	<i>evaluatiemeting controleteams december 2010 (N = 14)</i>	<i>nulmeting korpsbreed oktober 2009 (N = 87)</i>
nooit	0,0%	0,0%	0,0%
zelden	0,0%	0,0%	0,0%
soms	8,6%	7,1%	3,5%
meestal	57,1%	64,3%	44,8%
altijd	34,3%	28,6%	51,7%

**Q12** – Wat is voor u persoonlijk een belangrijke reden om een waarneming *niet* vast te leggen? U kunt meerdere antwoorden aankruisen.

	<i>evaluatiemet. District 1 dec. 2010 (N = 35)</i>	<i>evaluatiemet. contr.teams dec. 2010 (N = 12)</i>	<i>nulmeting korpsbreed oktober 2009 (N = 84)</i>
ik vind een waarneming niet altijd belangrijk genoeg om vast te leggen	60,0%	41,7%	44,1%
het kost me teveel tijd om informatie vast te leggen	25,7%	50,0%	33,3%
ik weet niet waar een waarneming vast te leggen	0,0%	16,7%	0,0%
ik vind het teveel rompslomp om een waarneming vast te leggen	14,3%	33,3%	17,9%
anders	14,3%	16,7%	41,7%

**Q13** – Hieronder volgen enkele stellingen. Aan u de vraag om elke stelling punten te geven. Hoe meer u het eens bent met een stelling, des te meer punten u kunt geven. U mag in totaal 20 punten verdelen over de verschillende stellingen.

	<i>Distr 1. dec. '10</i>	<i>contr. dec. '10</i>	<i>korpsbr. okt. '09</i>
op straat vertrouw ik het meest op mijn eigen kennis en ervaring	5,85	6,50	6,06
als ik op straat hulp bij mijn werk nodig heb, vraag ik die vooral aan mijn blauwe collega's	3,62	4,62	4,26
ik krijg liever informatieondersteuning bij het werk op straat van blauwe dan van niet blauwe collega's	2,19	2,77	2,58
als ik op straat hulp bij mijn werk nodig heb, kan ik terugvallen op het hele korps	2,79	2,23	2,51
ik kan mijn werk op straat nog beter doen als ik vooraf meer achtergrondinformatie bij meldingen mee zou krijgen	5,76	5,07	4,71



**Q14** – Hoeveel tijd voor administratieve verwerking denkt u gemiddeld per dienst minder kwijt te zijn geweest door Frontoffice/Backoffice?

	<i>enquête District 1 (dec. 2010)</i>	<i>enquête team Lisse (dec. 2009)</i>
	<i>N = 35</i>	<i>N = 21</i>
gemiddelde tijdsbesparing per dienst in minuten	94 min.	84 min.

**Q15** – Is die tijd ten goede gekomen aan het werken op straat?

	<i>enquête District 1 (dec. 2010)</i>	<i>enquête team Lisse (dec. 2009)</i>
	<i>N = 35</i>	<i>N = 22</i>
ja	68,6%	90,9%
gedeeltelijk	28,6%	9,1%
nee	2,7%	0,0%

**Q16** – Heeft het gemak om informatie door te geven er ook toe geleid dat u meer hebt doorgegeven in vergelijking met de situatie waarin u alles zelf moest muteren?

	<i>enquête District 1 (dec. 2010)</i>	<i>enquête team Lisse (dec. 2009)</i>
	<i>N = 35</i>	<i>N = 22</i>
ja	82,9%	63,6%
nee	17,1%	36,4%

**Q17** – Bent u bij het werk op straat beter met informatie ondersteund dan vroeger?

	<i>enquête District 1 (dec. 2010)</i>	<i>enquête team Lisse (dec. 2009)</i>
	<i>N = 34</i>	<i>N = 21</i>
ja	100,0%	81,0%
nee	0,0%	33,3% <sup>1</sup>

<sup>1</sup> Totaal 21 respondenten, 3 respondenten hebben beide antwoordcategorieën aangekruist.

**Q18** – Hoe heeft u het werken met Frontoffice/Backoffice ervaren, maakt dit uw werk plezieriger of holt het uw functie uit?

	<i>enquête District 1 (dec. 2010)</i>	<i>enquête team Lisse (dec. 2009)</i>
	<i>N = 35</i>	<i>N = 22</i>
het maakt mijn werk plezieriger	100,0%	100,0%
het holt mijn functie uit	0,0%	4,5% <sup>1</sup>

**Q19** – Wat vindt u het grootste winstpunt van Frontoffice/Backoffice?

<i>resp.</i>	<i>antwoord</i>
1	T.b.v. mijn werk info uit BlueView.
2	Meer informatie komt in BVH. Meer tijd beschikbaar op straat.
3	Het maakt de informatie beter door snelle invoering. Het scheelt tijd en frustratie bij het invoeren van informatie en personen.
4	De tijd te besteden aan schriftelijk werk. Er wordt m.i. meer informatie vastgelegd.
5	Meer info. Zowel geven als krijgen.
6	Snel informatie voor handen. En je wint tijd door de andere afhandelwijze. Dus meer op straat.
7	Meer tijd op straat en geen frustratie als BVH weer eens niet wil meewerken.
8	Betere info voordat je naar een adres en/of melding gaat, tijdswinst met papierwerk.
9	Tijdswinst, meer infoverwerking, info op straat.
10	'Meekijken' van FoBo met de melding en eventuele info meegeven. Meer en diepere info meegeven dan de meldkamer. Voor TrueBlue: betere info weergave.
11	Tijdbesparing. Verder kreeg je in het begin bij het aanrijden van een melding nog wel eens info van de FoBo omdat zij meeluisterde. Nu is daar helaas geen capaciteit meer voor ervaar ik. Zij kunnen de historie van adressen volledig bekijken.
12	Tijdbesparing, gelijk muteren wat je heb meegemaakt.
13	De info die je krijgt voorafgaand aan het terplaatse komen bij een melding. De meldkamer deed daar niets aan en je moest alles uitvragen (belachelijk). In A'dam was dit 'not done' en kreeg je <i>altijd</i> informatie. Met de FoBo is dit wel beter geworden.
14	Tijdswinst. Langer op straat dus meer toezicht. Schriftelijke afhandeling wordt direct verwerkt. Bij melding wordt er direct gebeld door FoBo m.b.t. achtergrondinformatie op adres, personen, voertuigen etc.
15	Dat ze meeluisteren met de meldingen, zodat ze bij het aanrijden naar meldingen informatie kunnen geven. Dat je bij een drukke dienst, IGP, B-meldingen en kleine zaken alvast bij hen terecht kunt. Dat je daardoor meer tijd op straat hebt.
16	Minder tijd kwijt met administratie. Direct info op straat (meeluisteren met meldingen door FoBo en dit doorgeven aan de eenheid op straat.
17	Het verkort mijn tijd, die ik nodig heb om af te muteren, dus ben ik meer op straat. Ik maak minder overuren op drukke dagen.
18	Tijdswinst.
19	Tijd.

<sup>1</sup> Totaal 22 respondenten, één respondent heeft beide antwoordmogelijkheden aangekruist.

20	Tijdwinst.
21	Tijdwinst en het vastleggen van info. Verder informeren ze mij goed bij het aanrijden van een melding.
22	Dat het merendeel al in BVH staat en alleen nog maar nagekeken/aangepast moeten worden.
23	Meer tijd op straat.
24	Tijdwinst op straat. Er wordt meer info opgeslagen.
25	Tijd en veel meer info vooraf en later als je meldingen op zelfde adressen krijgt.
26	Dat de informatieuitwisseling verbetert. Frontoffice levert informatie aan naar de backoffice en de backoffice kan met al die informatie de frontoffice weer ondersteunen.
27	Meeste administratieve handelingen worden door FoBo uitgevoerd. Raadplegen is uitgebreider dan de meldkamer.
28	Meer tijd voor andere zaken. Eenvoudige meldingen worden goed afgemuteerd. Scheelt veel tijd.
29	Een en al winst! Ideaal dat alles wordt opgezocht en ingevoerd. Scheelt zoveel tijd. Je hoeft niet meer eerder naar binnen te gaan om alles nog af te werken.
30	Tijdwinst, en meer informatie in het systeem.
31	Het winstpunt is dat er meldingen en andere mutaties nu gedaan worden voor je. Die tijd die je extra hebt ben je langer op straat. Je bent bereid om meer af te (laten) muteren, aangezien het voor je gedaan wordt. Je hoeft de mutatie alleen na te lezen en verder heb je er geen nakijken naar.
32	Er is altijd, behalve alle nachtdiensten, een infobron achter de hand. Tevens wordt er meer info vastgelegd. Er is meer tijd om op straat door te brengen.
33	Het eerste winstpunt is de hoeveelheid informatie en de snelheid waarop die informatie beschikbaar is. Daardoor ga je beter voorbereid naar meldingen. Dit komt de veiligheid ten goede. Tweede winstpunt is de verlaging van de administratieve lasten. Derde winstpunt is de kwaliteit (zelfde format en hoeveelheid informatie) die vastgelegd wordt.
34	Tijd! Ik kom eigenlijk niet meer binnen. Ik kan op straat de meldingen en mijn bevindingen doorgeven.
35	Tijdwinst op straat en snel informatie verkrijgen.

**Q20** – Wat vindt u het grootste risico van Frontoffice/Backoffice?

<i>resp.</i>	<i>antwoord</i>
1	-
2	-
3	Dat men te ver doorslaat. Blijf bij de kern zoals mutaties en eenvoudige aanrijdingen.
4	-
5	Minder goed/snel in BVH kunnen werken.
6	Je moet de producten blijven controleren op juiste invoer. Als dit niet wordt gedaan, kan een ander hiermee worden benadeeld.
7	De check van de collega die de opdracht geeft tot het verwerken van info moet de info altijd blijven controleren en dat kan er wel eens bij inschieten.
8	Dat je kennis van BVH terug zal lopen.
9	-
10	-
11	Vervreemd raken van BVH.
12	-
13	Dat info die je niet doorgebeld hebt in je boekje blijft staan. Ik vind dat aangiftes niet doorgebeld moeten mogen worden. De verbalisant moet/kan zijn eigen waarnemingen

- beter verwoorden op papier dan iemand die dit uittipt voor hem na opsomming. De simpele aangiftes kunnen al via internet gedaan worden dus de complexe aangiftes moeten gewoon door de verbalisant worden verwerkt.
- 14 Geen. Voor het eerst in jaren, dat er voor het blauw op straat een voordeel is wat zich uit in beter en gericht toezicht op straat.
- 15 Dat je laks wordt. Ik lees te veel mutaties die door collega's niet zijn doorgelezen, maar direct op 'A' zijn gezet. Dat mensen voor jou iets op papier zetten, wat ze zelf niet hebben waargenomen.
- 16 Niet nalezen van fomutra's, aangiften e.d. door verbalisant nadat deze is opgemaakt door FoBo en dat daardoor mogelijk onjuiste zaken in staan. Zeker bij officiële documenten zoals aangiften en verhoren.
- 17 Dat moeilijke meldingen niet altijd goed op papier komen, omdat ze uit 'tweede hand' komen. En dat collega's minder geschoold blijven in het afhandelen van schriftelijk werk.
- 18 Niet controleren van de gemaakte stukken. Hierdoor gevaar voor kwaliteitsverlies. FoBo ten koste van blauw.
- 19 Te veel vertrouwen op FoBo.
- 20 -
- 21 Dat je te veel gaat leunen op FoBo.
- 22 Collega's van FoBo te veel laten doen en niet meer weten hoe iets zelf op papier gezet moet worden.
- 23 Minder feeling met schriftelijk werk.
- 24 Dat de info die doorgegeven wordt minder is dan dat er daadwerkelijk is.
- 25 Verlies van eigen kunnen met BVH.
- 26 -
- 27 -
- 28 -
- 29 Niet zozeer een risico, maar er zijn te weinig mensen, waardoor deze het te druk hebben, zodat je soms zelf je mutaties nog mag maken.
- 30 Ben wel van mening dat je een pv-bevindingen etc. zelf op papier moet zetten.
- 31 Je hebt soms een heel verhaal in je hoofd n.a.v. een melding en dat komt dan soms gedeeltelijk in de mutatie.
- 32 -
- 33 Dat collega's de 'feeling' met het systeem kwijtraken, waardoor ze, op het moment dat ze het zelf moeten doen, niet meer in staat zijn dit binnen een redelijke tijd te doen.
- 34 Dat ik over een tijdje zelf niet meer op de hoogte ben van de veranderingen binnen BVH of het nieuwe systeem.
- 35 Vermindering van de betrouwbaarheid van de informatie door extra tussenpersoon in verwerking.

**Q21** – Hoe is de (voorbereiding van de) invoering van Frontoffice/Backoffice in uw team verlopen?

	<i>enquête District 1 (dec. 2010)</i>	<i>enquête team Lisse (dec. 2009)</i>
	<i>N = 35</i>	<i>N = 22</i>
goed	80,0%	90,1%
redelijk goed	20,0%	4,5%
matig	0,0%	4,5%
slecht	0,0%	0,0%

**Q22** – Kunt u verbeterpunten aangeven waarmee bij de (voorbereiding van de) invoering van Frontoffice/Backoffice in het hele korps rekening moet worden gehouden?

<i>resp.</i>	<i>antwoord</i>
1	Geen.
2	-
3	Betere voorlichting voor de mensen die er niet mee werken. Er was veel onbegrip in andere teams en districten, na uitleg veranderde dit.
4	Uitbreiding van de 'openingsuren'.
5	N.v.t.
6	Nee.
7	Nee.
8	Nee.
9	Nee.
10	N.v.t.
11	Veel capaciteit neerzetten bij FoBo.
12	Nee.
13	-
14	Genoeg personeel om alle meldingen zo snel als mogelijk te kunnen verwerken. Zorg ook, dat de FoBo-medewerkers in het arrestantenbord een AT kunnen invoeren.
15	Punt van verbetering is zeker het afmutteren. Ik moet voor 80% de mutaties later aanpassen, danwel veranderen. Er staan vaak dingen in, die niet zijn gezegd of er zijn dingen verkeerd geïnterpreteerd.
16	Geen.
17	Nee.
18	Is heel geleidelijk gegaan met voorlichting.
19	Goed opgeleide mensen inhuren (of opleiden).
20	-
21	Dat bepaalde zaken niet meteen in BVH staan, soms moet je wachten tot de andere dag voor bijv. een aangifte op papier staat.
22	Bellen op de motor viel tegen door een andere pilot die daarmee liep in de regio.
23	Nee.
24	De motoren moeten worden aangepast zodat er goed mee gebeld kan worden. (In Noordwijk werkt het tot op heden nog steeds niet goed).
25	-
26	Nee.

27	Als er een aangifte WIB gemaakt word door FoBo dan graag opmaken op de naam van één verbalisant. Zo hoeven de collega's niet te leuren om handtekeningen van andere collega's. Dit scheelt weer tijd.
28	-
29	Tijd is te kort in Gouda. Wij hadden de pech, dat wij net in de dienstwisseling zaten, waardoor we nog geen beeld kregen hoe het nu echt in zijn werk ging, vanaf de FoBo-zijde.
30	-
31	Nee.
32	Was prima, je leert ermee werken door ermee te werken. Het is zeer gebruiksvriendelijk.
33	Ik ben betrokken geweest bij de proeftuin in Lisse, dus heb te maken gehad met alles uitzoeken. De verbeterpunten zijn al doorgevoerd in andere teams. Ik zeg doorgaan zo!
34	Er moet niet te lang tussen uitleg en uitvoering zitten. Met name het wachten op materiaal duurde best lang. Ook op de motor en het ombouwen van de helmen moet beter. Daar is volgens mij al over nagedacht.
35	Genoeg medewerkers bij Dienst informatie om de informatie tijdig te kunnen verwerken voor de collega's.

**Q23** – Wat zou het voor u in uw werk betekenen als Frontoffice/Backoffice er niet meer zou zijn?

<i>resp.</i>	<i>antwoord</i>
1	Een zeer gemis.
2	Weer veel tijdverlies aan administratieve rompslomp. Minder (IGP)-info in BVH.
3	Ik moet meer opschrijven in mijn boekje en er over nadenken dat ik eerder van straat ga om alles in het systeem te kunnen zetten.
4	Zelf weer meer typen, een stuk minder informatie op straat.
5	Meer administratieve last en minder info.
6	Minder op straat want een grotere administratielast. Minder snel informatie voor handen dan bij de reguliere Dienst Informatie.
7	Een gemiste kans en weer veel tijd achter de computer.
8	Meer tijd binnen, minder tijd buiten op straat. Ook bestaat de kans dat er minder info in het systeem komt, omdat men denkt: 'ik heb al genoeg werk, dus die paar fomutra's met info laat ik maar zitten.'
9	Minder infoverwerking en meer tijd binnen voor schriftelijke werk, minder info op straat.
10	Meer administratie op het bureau; minder op straat. Minder goede info bij meldingen.
11	Dat zou verschrikkelijk zonde zijn. Het is echt een geweldige aanvulling bij het politiewerk op straat.
12	Ben ik dus administratief medewerker, ben ik niet voor bij de politie gegaan.
13	Onnodig veel papierwerk.
14	Meer schriftelijk werk en dus minder toezicht op straat en het afhandelen van meldingen. Voor deze afhandeling, wat vaak belangrijk is voor de dienst, dienen dan soms overuren gemaakt moeten worden.
15	Dan zouden we weer langer binnen zitten om papierwerk te doen. Dan kunnen we niet meer vaker op straat zijn!
16	Een stap terug doen. Er zou een hoop info niet meer in BVH belanden, mogelijk zelfs minder als voor de invoering van FoBo.
17	Heel veel meer papierwerk. Minder op straat en meer overuren in de drukke tijden.
18	Tijdens de avonddiensten meer binnen tikken. Overdag doe ik het vaak toch zelf.

- 19 Meer tijd kwijt aan administratie.
- 20 Meer tijd achter het bureau.
- 21 Eerder naar binnen om je schriftelijk werk af te maken. Waar moet je je info halen.
- 22 Dat ik i.p.v. 2 uur binnen moet zitten 4 tot 5 uur binnen zal moeten zitten.
- 23 Meer info halen bij 3333 en meer schriftelijk werk zelf doen. Dus minder op straat.
- 24 Vaker richting het bureau om dingen af te handelen.
- 25 Meer tijd kwijt op straat en vermoedelijk minder info in BVH.
- 26 Meer administratief werk en minder tijd op straat. Het betekent ook dat er informatie verloren gaat wanneer je bijvoorbeeld een melding krijgt en dan je surveillance vergeet te muteren.
- 27 Minder tijd op straat door afhandeling administratieve zaken op bureau. Minder goed geïnformeerd naar een melding gaan. Minder uitgebreid raadplegen.
- 28 -
- 29 Weer (nog) meer binnenzitten. Eerder naar binnen om je schriftelijk werk af te maken. Zelf info bellen om ontbrekende gegevens op te zoeken enz.
- 30 Een hoop tijd gaat er weer zitten in het maken van mutaties etc. Ik hoop dat FoBo blijft, want ik heb er ontzettend veel aan.
- 31 Dat betekent dat ik dan iedere melding zelf moet afmuteren, hoe klein ook, en dan ga je eerder naar bureau om alles op papier te zetten. Ook zou ik dan niet alles afmuteren, wat soms kan leiden tot informatieverlies.
- 32 Terug naar de oude situatie, aan het einde van de dienst nog erg veel info moeten verwerken. En soms zaken laten liggen tot een volgende dienst omdat je ook wel graag naar huis wil. Gezien de drukte op de meldkamer zou het geen overbodige luxe zijn om in de nacht ook iets te hebben om op terug te kunnen vallen. Al is het alleen maar om info te kunnen halen!
- 33 Met minder informatie de straat op, dus minder goed voorbereid op meldingen, dus hoger risico. Meer tijd binnen vanwege de schriftelijke afhandeling van meldingen, waarnemingen, etc.
- 34 Minder tijd buiten! Dat heeft ook te maken met het onhandige BVH. Bij de frontoffice zijn ze al een stuk verder met het werken met het systeem.
- 35 Weer vaker en langer op het bureau zaken invoeren en opzoeken en minder op straat aanwezig zijn.