

Van politiegebouwen naar burgervertrouwen

Minder werken op het bureau, veel meer op straat. Dat is al jaren de wens. Door het sluiten van veel politiebureaus zal dat ook wel moeten. Volgens de één is het een bezuinigingsmaatregel, volgens de ander een stap richting de burger.

De Nederlandse politie is volop in verandering. De nieuwe organisatie van robuuste basisteam experimenteert ook met een nieuwe manier van werken. Sinds september vorig jaar draait in het basisteam Meierij in de eenheid Oost-Brabant een pilot onder de naam 'Team vernieuwend werken'. De pilot houdt onder andere in dat van de drie volop bemenste bureaus één basisteamlocatie overblijft, plus een drietal steunpunten. De agenten van het basisteam gaan veel meer werken in voorzieningen van gemeente en zorgpartners of vanuit hun voertuig. Ze verwerken aangiften en informatie ter plaatse. Met hun tablets of de voorzieningen in hun voertuig hebben ze toegang tot alle systemen en telewerken. Eenheidschef Frans Heeres gaf opdracht voor de pilot, die inmiddels nagenoeg is afgerond. Heeres: "Ik noem het een strategische keuze voor verbetering van de politiedienstverlening. Onze nieuwe visie is: 'mobiel tenzij'. Daarmee bedoelen we dat onze aandacht verschuift van politiegebouwen naar burgervertrouwen. We zijn anderhalf jaar geleden begonnen met de ontwikkeling van het idee niet meer in stenen te investeren maar in mensen. Agenten kunnen problemen net zo goed oplossen met een laptop aan een willekeurige tafel in hun buurt. Soms vergaderen ze misschien wel op straat, soms op het gemeentehuis."



Burgemeester Pommer opent het Mobiele Medialab, waar de politie burgers vraagt hoe zij contact willen met de politie.

Horizontaal Sectorhoofd Albert van de Wetering van het district 's-Hertogenbosch, waar het team Meierij onder valt: "We zien dat burgers op andere, meer persoonlijke wijze contact zoeken met politie en andere partners dan vroeger. Dat is deels een uitvloeisel van de digitalisering en wij willen daarin meegaan. Het is een sociale innovatie. We willen als politie beter bereikbaar zijn voor de burger, beschikbaar zijn in de wijk en de dienstverlening verbeteren. Het vertrekpunt is niet bezuinigen. Verbeterde dienstverlening betekent eenvoudig minder bureaus, meer op straat. Als politie hebben we heel lang alleen gecontroleerd en bepaald; niet alleen voor de burgers, maar als leidinggevend ook voor onze politiemensen. We wilden dat anders gaan doen. Aan burgers, burgemeesters, mensen van het OM en politiemensen uit de zeven gemeenten in het basisteam hebben we gevraagd wat zij wilden in de dienstverlening. De uitkomsten daarvan passen we toe in deze pilot. Als leidinggevend vertalen we operationeel leiderschap nu veel horizontaler in meer faciliteren en laten leren. De verantwoordelijkheid gaat dus terug naar de straat. De medewerkers krijgen hun eigen verantwoordelijkheid en de samenwerking met partners in gemeente en zorg krijgt hoge prioriteit. Alle politiemensen worden aan een overzichtelijk gebied gebonden waarvoor ze verantwoordelijk zijn. En ze zijn op straat, niet op de bureaus."

Aangiften Om dat te realiseren, worden de agenten zo veel mogelijk administratief 'ontzorgd'. Van de Wetering: "We sturen veel vaker de bijzondere opsporingsambtenaren van Intake en Service naar de burger om op locatie aangifte op te nemen. Daarnaast kunnen de burgers digitaal aangifte doen en vragen aan ons stellen." Die vragen gaan direct naar de backoffice van het basisteam, dat mogelijke oplossingen voorbereidt zodat de politiemensen in de wijk ermee aan de slag kunnen. Een team recherche verricht de opsporing waar nodig. Aangiften zonder aanhoudingsindicatie worden door de backoffice geëvalueerd. Sommige worden opnieuw uitgezet, andere niet. Het coördina-

tiepunt basisteam beheert centraal de incidenten met dader- of opsporingsindicatie, screent aangiften en stelt de briefing op. Het coördinatiepunt valt direct onder een operationeel coördinator (OPCO). Opvallend is dat het woord 'leidinggeven' in de functieomschrijving van de OPCO ontbreekt. Toch is diens rol van groot belang. Sectorhoofd Van de Wetering: "De OPCO bewaakt de samenhang in het team. Hij heeft zo min mogelijk administratieve lasten, zodat hij optimaal het contact met de collega's kan onderhouden. Daardoor komen de politiemensen niet alleen te staan in hun toch kwetsbare functie, ook al zijn ze minder op het bureau. En het kritisch naar elkaar kijken blijft prima overeind."

Naast de operationeel coördinator kent het team per gemeente een operationeel expert, de vroegere leidinggevende op straat. Die coördineert en stuurt op het vak. Naast de operationeel coördinator en de operationeel expert maakt het basisteam regelmatig gebruik van operationele specialisten, zoals recherche- of politiekundigen. Die werpen zich op een specifieke problematiek, maar dan voor het gehele teamgebied, zodat alle operationeel experts en wijkagenten daar plaatselijk mee aan de slag kunnen.

Noodhulp Revolutionair is dat in het basisteam Meierij de noodhulp is losgelaten. Han van der Heijden is samen met Erik Wanders teamchef van het basisteam. Van der Heijden: "We hebben in de proeftuin zeker in de dag- en avonddienst voldoende capaciteit om alle meldingen met prioriteit 1 en 2 te kunnen afwerken.

Onze mensen op straat, vier senior-wijkagenten en een expert-wijkagent, kunnen op straat werken waar ze willen. Ze hebben een tablet met toetsenbord, waarmee ze overal kunnen inloggen op BVH. Ze kunnen zich verplaatsen op de fiets of met welk vervoer dan ook. De partners, zeker de gemeente, geven hen onbeperkt ruimte om te werken op gemeentehuizen en dergelijke."

Nog niet alles is geregeld. De pilot in het basisteam draait al enige tijd en de backoffice bestaat intussen uit vijftien medewerkers. Het basisteam krijgt op korte termijn drie Volkswagens Touran met mobiele data-apparatuur. De Tourans worden worden rijdende politiestations. De individuele politiemensen krijgen



Agenten gaan steeds meer werken vanuit de auto.

MEOS-apparatuur (Mobiël Effectiever Op Straat) uitgeleverd, waarmee zij op straat digitaal kunnen verbaliseren en toegang hebben tot alle daarbij behorende informatie. Eenheidschef Frans Heeres: "We leveren ongeveer de helft van onze vierkante meters aan werkruimte in. De voorwaarde daarvoor is wel dat we meer middelen krijgen in de vorm van ICT en vervoer. Deze pilot dient om uit te vinden wat daarvoor precies nodig is."

Gemeente Het concept sluit ook aan bij een andere verandering. In het kader van de transitie Wet maatschappelijke ondersteuning (WMO) krijgen de gemeenten de verantwoordelijkheid voor jeugdzorg- en GGZ-taken. Dat betekent dat de gemeente

>>

>> en alle partners in de zorg veel directer samenwerking zoeken. De politie is een belangrijke partner in de integrale aanpak, zeker wat betreft toezicht, signalering, advies en interventie. De politie is immers continu op straat en neemt vrijwel alles als eerste waar. Inspecteur Bas Goedejohan is expert-wijkagent in de gemeente Sint-Michielsgestel. "Als expert-wijkagent ben ik - in dit gebied - de wijkagent plus. Zo mogen we het niet meer noemen, maar het dekt de lading. In mijn functie heb ik de helicopterview, waar het gaat om politiezorg, veiligheid, leefbaarheid en het netwerk met alle partners. Ik heb de beleidsplannen van onze belangrijkste partners gelezen en iedereen wil hetzelfde: de burger betrekken bij de keuzes die gemaakt moeten worden. De gemeente heeft de regie en brengt de partners bij elkaar. Als expert-wijkagent kan

ik deelnemen aan die overlegvormen, terwijl de vier wijkagenten op straat blijven. Voorheen zaten die wijkagenten in het overleg en waren zij dus niet op straat. Met de komst van het sociale wijkteam groeien de zorgpartners dichter naar elkaar toe. We vinden elkaar makkelijker. Als politie zien we vaak als eerste waar extra zorg nodig is en dat kunnen we nu altijd bij één zorgcoördinator kwijt. Daarnaast heb ik in de gemeente een integrale veiligheidsambtenaar, bij wie ik al mijn veiligheidsvraagstukken kwijt kan die vanuit de regiefunctie van de gemeente gecoördineerd moeten worden."

Veiligheid De kadernota Integrale veiligheid wordt door de gemeente vastgesteld. Dat is wettelijk geregeld. Van daaruit

maakt de gemeente een tweejaarlijks uitvoeringsprogramma, met daarin de taken van de partners op het gebied van veiligheid en leefbaarheid. Om de burger meer bij het veiligheidsvraagstuk te betrekken, kijkt de politie niet alleen naar de criminaliteitscijfers, maar ook naar de onveiligheidsgevoelens van de burger. Goedejohan: "Ik heb eerder in een andere gemeente, Boxtel, het project Buurtsignaal gedaan. Aan de hand van interviews stelden we vast waar bij de burger het gevoel van onveiligheid zat. Dat beeld is altijd heel anders dan de cijfers. In mijn wijk was verkeersonveiligheid nummer 1, hondenpoep nummer 2 en jeugdoverlast nummer 3. Vervolgens is de kunst met partners en buurtbewoners te kijken wie wat gaat doen om het op te lossen. Omdat wij als politie dag en nacht op straat zijn, kunnen wij de signalen en verhalen vanuit de wijk doorgeven. Maar daarvoor moet je op straat zijn. En als we de systemen moeten bevragen of telewerken, kunnen we dat op een mobiele werkplek doen. Soms werken de wijkagenten en ik in een bejaardentehuis, of een restaurant. Soms in het gemeentehuis. Ik heb geen bureau nodig."

Gevoelig Het sluiten van politiebureaus ligt uiterst gevoelig, zeker in kleine gemeenten op het platteland. Burgemeester Pommer van Sint-Michielsgestel in Meierij is echter enthousiast: "Vernieuwend werken van de politie betekent voor ons juist nabijheid en daarmee verbetering van het politieproduct. De



Deze Rotterdamse agent zet iedere week een klaptafeltje in zijn wijk en vraagt burgers bij hem aan te schuiven. Geen onderdeel van de pilot, maar wel een voorbeeld van vernieuwend werken.



Dankzij de moderne techniek is een werkplek op het bureau straks wellicht niet meer nodig.

politie kan gericht surveilleren en komt dicht bij de burger te staan. Zo kunnen we samen met de burger de problematiek vaststellen en gericht oplossen. Ook kunnen we op deze manier meer samenwerken met partners in het dorp, zoals de horeca, de scholen, maar ook Jeugdzorg, GGD en maatschappelijk werk. Leerplichtambtenaren, mensen van jeugdzorg, welzijnswerkers en jongerenwerkers staan dicht bij de burger. Zij gaan samen met de politie integrale problemen oppakken. Dat willen we op gemeentelijk niveau organiseren. We denken aan een klankbordgroep die wekelijks vaststelt welke problematiek in één wijk in een bepaalde periode aangepakt wordt. Ik vind politiebureaus niet zo belangrijk. De politie moet juist uit het bureau komen. Ik vind een moderne beweeglijke politie - die tablets met informatie beheert en aanwezig is op straat en op social media - van groter belang dan stenen bureaus. Wie eenmaal achter een bureau zit, vindt daar ook werk. Met het verdwijnen van de bureaus in ons district verdwijnt niet de veiligheid. Wij zien het juist andersom. In het nieuwe werken komt de politie vaker naar de burger toe, bijvoorbeeld om aan huis aangifte op te nemen. Of de burger komt naar het lokale dorps huis waar de politie spreekuur houdt. Ik weet zeker dat het gaat werken, juist omdat politiemensen er zelf in geloven. Ze hebben minder administratie en zijn meer op straat."

Toekomst Over de toekomst van het vernieuwend werken zegt Frans Heeres: "We willen deze werkwijze landelijk niet invoeren via de 'pushmethode'. Wel willen we nieuwsgierigheid genereren, dat andere wijkteams, wellicht andere districten, vragen hoe het moet. Dat geldt ook voor de manier waarop we onze mede-

Haken en ogen

Niet iedere burgemeester is blij met het vernieuwend werken. Gert-Jan Kats is burgemeester van Zuidplas, gelegen onder de rook van Rotterdam, in de periferie van de politie-eenheid Rotterdam. Hij ziet aanzienlijk meer haken en ogen. Kats: "Ik vind dat de bereikbaarheid van de politie snel afneemt. In mijn gemeente van veertigduizend inwoners en met twee snelwegen erdoorheen, is de noodhulp echt niet af te schaffen. Maar de aanrijtijden nemen alleen maar toe. Ik heb bovendien één wijkagent per achtduizend inwoners voor mijn dorp. Die neemt niet even aan huis alle aangiften op. Die beschikt bovendien nog lang niet over een mooie tablet, waarmee hij direct op de bedrijfs-systemen kan inloggen. Ook wij stellen werkplekken ter beschikking voor agenten die in de gemeente willen werken in plaats van aan een bureau. Maar die werkplekken zijn er voornamelijk niet goed voor toegerust. Ik wil best agenten op straat in plaats van stenen, maar ik kan niet zonder noodhulp met redelijke aanrijtijden. En de politie is onder de werk-omstandigheden in mijn gemeente voornamelijk niet beter bereikbaar voor de burger."

werkers motiveren. We zien graag dat medewerkers van Intake en Service meer naar buiten gaan, maar vooral dat ze daarmee durven te experimenteren. We willen het horizontaal organiseren. De hele operatie is niet zozeer deel van een bezuiniging, het doel is de veiligheid op straat beter organiseren."

Wilt u reageren op dit artikel?

Mail naar redactie.blauw@politieacademie.nl