

# Editoriaal

## Dienstverlening door de politie: vinken of vonken?<sup>1</sup>

Cahiers Politiestudies  
Jaargang 2018-1, nr. 46  
p. 7-12  
© Gompel&Svacina  
ISBN 978-94-6371-009-1



Lodewijk Gunther Moor<sup>2</sup>, Tom Van den Broeck<sup>3</sup>, Elke Devroe<sup>4</sup> en Antoinette Verhage<sup>5</sup>

---

In dit Cahier Politiestudies staat de vraag centraal wat de actuele betekenis van dienstverlening door de politie is. Het gaat daarbij om dienstverlening in brede zin: in ontvangst nemen van meldingen, opnemen van aangiften, verschaffen van informatie, verlenen van vergunningen, maar ook het verlenen van allerlei soorten hulp aan burgers. Omarmt de politie dienstverlening als een essentieel element van haar werkzaamheden? Klopt het dat bij de politie de neiging bestaat om de afstand tot burgers te vergroten? Wat zijn de gevolgen van het verminderen van face-to-face contacten tussen burgers en politie voor de dienstverlening? Brengt dit een verschraving van de informatie die de politie tot haar beschikking heeft met zich mee? Of getuigt het vooral via internet stroomlijnen van contactmomenten juist van inzicht in de huidige verhoudingen tussen overheid en burgers?

Hoe dan ook, burgers lijken meer gebaat bij dienstverlening door de politie op basis van 'vonken' dan op basis van 'vinken'. Bij vonken is er sprake van je inleven in de positie van burgers door met overgave de intrinsieke bedoeling van dienstverlening waar te maken: bezielde dienstverlening. Bij vinken ontbreekt de passie. Diensten worden verleend omdat het is voorgeschreven en kunnen dan vervolgens worden afgevinkt: technocratische dienstverlening.

Dit Cahier begint met een kaderstuk van de hand van de gasteditoren. Vervolgens komen er bijdragen die zijn gegroepeerd rond de volgende thema's:

- Visie op dienstverlening door de politie
- Responsiviteit van de politie en dienstverlening;
- Schaalgrootte van de politie en dienstverlening;
- Internet als kanaal voor dienstverlening.

---

<sup>1</sup> De titel is geïnspireerd door de bijdrage van Van Dijk en Hoogewoning in dit Cahier.

<sup>2</sup> Secretaris Stichting Maatschappij en Veiligheid (SMV).

<sup>3</sup> Vrijwillig gastprofessor CRiS onderzoeksgroep, Vrije Universiteit Brussel.

<sup>4</sup> Universitair hoofddocent bij het Institute of Security and Global Affairs, Campus Den Haag, Universiteit Leiden.

<sup>5</sup> Docent bij de Vakgroep Criminologie, Strafrecht en Sociaal Recht, Universiteit Gent

## Kaderstuk

In het kaderstuk geven de gasteditoren **Tom Van den Broeck**, **Lodewijk Gunther Moor**, **Elke Devroe** en **Antoinette Verhage** een overzicht van de geschiedenis van dienstverlening door de politie. Hieruit blijkt dat *community policing*, dat sinds de jaren zeventig van de vorige eeuw opgeld doet, een tegenreactie vormde op het *crime fighting* model en op de wijze waarop met de burger door de politie werd omgegaan in het bijzonder. Een betere dienstverlening aan de burger (ook in het 'onthaal' ervan), en het (her)opbouwen van een vertrouwensrelatie met het publiek, vormde daarbij een belangrijk onderdeel. Onder impuls van het *new public management* (NPM), dat vervolgens vanaf de jaren 1980 en 1990 zijn intrede deed in de politiewereld, werd de burger daarbij alras eerder een 'klant' en de dienst een 'product'. De politie 'vermarktte' tot een bedrijf dat producten verkoopt, en in gelijkaardige zin moest worden gemanaged. Hierna kwam de informatierevolutie die via digitalisering en informatisering de mogelijkheden in het contact en bereikbaarheid van diensten grondig veranderde maar tegelijk ook uitbreidde.

Volgens de gasteditoren kunnen vragen over de zin van dienstverlening de opmaat vormen voor een debat over de zin en finaliteit van politiewerk, inclusief de verhouding tussen burgers en politie. Kan, in deze tijd van terreur- en cyber dreiging, kostenbesparing en schaalvergroting, nog wel rekening worden gehouden met de verwachtingen van burgers? Leiden digitale mogelijkheden van het internet net tot een beter tegemoet komen aan de individuele verwachtingen over de dienstverlening van politie? Wat is de impact van geschetste evoluties op de gelijkwaardige toegang tot politie? Welk effect heeft dit op de uiteindelijke 'responsiviteit' van politie voor de vragen en verwachtingen van de burger? Hoe beleeft deze laatste dit alles? Wat zijn de gevolgen hiervan voor de relatie politie-bevolking, o.m. in termen van het vertrouwen in politie en de impact hiervan op de informatiepositie van de politie?

## Visie op dienstverlening door de politie

**Auke J. van Dijk**<sup>6</sup> en **Frank Hoogewoning**<sup>7</sup> doen een pleidooi ten voordele van dienstverlening door de politie te plaatsen binnen de context van het optreden in de frontlinie en de verbinding met de gemeenschap: betrokken professionals en een verbonden organisatie. Volgens hen dient dienstverlening door de politie op lokaal niveau vorm en inhoud te krijgen: als onderdeel van het werk in de frontlinie. Dat vraagt ook iets van de inrichting. In de Nederlandse context is bij de reorganisatie gekozen voor de zogenoemde 'robuuste basisteams' waarbij robuust verwijst naar het kunnen vervullen van alle functies noodzakelijk voor het waar maken van de politiefunctie. Als dienstverlening een integraal onderdeel van het werk – van professionals – is, dient het volgens Van Dijk en Hoogewoning een plaats te krijgen in teams die met voldoende autonomie vorm en inhoud kunnen geven aan de volledige basispolitiezorg. Dat betekent dus niet dienstverlening in uniforme kengetallen in nationale programma's maar als onderdeel van politiewerk in de frontlinie. Volgens de auteurs is het essentieel waar de aandacht bij dienstverlening naar toe gaat: technocratische dienstverlening of bezieldedienstbaarheid. De laatste geniet duidelijk de voorkeur van de auteurs.

<sup>6</sup> Senior strategisch adviseur korpsleiding Nederlandse Politie.

<sup>7</sup> Algemeen secretaris van de Politieonderwijsraad gevestigd te Den Haag, Nederland.

**Barbara van Caem**<sup>8</sup> en **Hester Hageman**<sup>9</sup> vragen zich in hun bijdrage af hoe de Nederlandse politie dienstverlening en slachtofferzorg op orde kan krijgen. Zij onderschrijven de visie dat dienstverlening' en slachtofferzorg operationele topprioriteiten van de politie zijn. Deze onderwerpen dragen immers bij aan de positionering van de politie: "De politie is er altijd. Voor een veiliger samenleving." In dit artikel gaan de auteurs in op de vraag hoe de politie deze onderwerpen tot nu toe gestalte heeft gegeven en welke uitdagingen er liggen. Zij constateren dat de belangen van deze thema's nog onvoldoende doordringen in alle lagen en kolommen in de organisatie. De auteurs geven aan dat als de politie nog concretere stappen wil maken, andere veranderstrategieën nodig zijn. Werken aan deze twee prioriteiten is volgens Van Caem en Hageman meer dan twee van de duizend dingen die de politie ook nog wil doen.

### Responsiviteit van de politie en dienstverlening

**Jolijn Broekhuizen**<sup>10</sup>, **Dorian Schaap**<sup>11</sup>, **Bas van Stokkom**<sup>12</sup> en **Maaïke van Kapel**<sup>13</sup> doen in hun bijdrage verslag van hun onderzoek naar het vertrouwen van de bevolking in de Amsterdamse politie. Uit het onderzoek blijkt dat ontevredenheid én tevredenheid over het (laatste) politiecontact, de sociale cohesie, ervaren fysieke overlast, en in een iets mindere mate etnische spanningen in de buurt belangrijke bepalers zijn van de mate van vertrouwen in de politie in Amsterdam. De auteurs nemen vervolgens verschillende dimensies van vertrouwen onder de loep. Zij constateren dat effectiviteit en responsiviteit in de dienstverlening het meest van belang zijn. Een goede bejegening van burgers is de sleutel naar meer vertrouwen in de politie. De burger wil serieus genomen worden door de politie en wil dat de politie benaderbaar is. Opvallende verschillen komen volgens de auteurs naar voren als zij kijken naar vertrouwen in de politie in de buurt versus vertrouwen in de politie algemeen. Bewoners blijken behoefte te hebben aan lokale responsiviteit en dienstbaarheid gecombineerd met effectiviteit op landelijke schaal.

### Schaalgrootte van de politie en dienstverlening

Tijdens de voorbereiding van het Cahier over dienstverlening door de politie bereikte de redactie van de Cahiers Politiestudies het schokkende nieuws dat **Brice De Ruyver**<sup>14</sup> op 19 oktober 2017 was overleden. Brice De Ruyver had op zich genomen een bijdrage te leveren waarin de vraag centraal zou staan wat een ideale schaalgrootte van de politie is voor optimale dienstverlening door de politie. De eerste versie van zijn bijdrage had de reviewprocedure al doorlopen. Helaas is Brice De Ruyver niet meer in staat geweest de opmerkingen uit de reviews te verwerken. Paul Ponsaers, algemeen redacteur van de Cahiers Politiestudies, heeft zich van deze taak gekwet. Voorafgaand aan de bijdrage van Brice De Ruyver staat een **In Memoriam Brice de Ruyver (1954-2017)**, ook van de

<sup>8</sup> Adviseur Directie Operatie, Staf Korpsleiding Nationale Politie

<sup>9</sup> Implementatiemanager EU Richtlijn Minimum normen slachtoffers, Directie Operatiën Staf Korpsleiding Nationale Politie

<sup>10</sup> Senior onderzoeker Verwey-Jonker Instituut en zelfstandig onderzoeker Bureau Broekhuizen – onderzoek en advies.

<sup>11</sup> Onderzoeker vaksectie Strafrecht en Criminologie, Faculteit der Rechtsgeleerdheid, Radboud Universiteit Nijmegen.

<sup>12</sup> Senior onderzoeker vaksectie Strafrecht en Criminologie, Faculteit der Rechtsgeleerdheid, Radboud Universiteit Nijmegen.

<sup>13</sup> Onderzoeker Verwey-Jonker Instituut.

<sup>14</sup> Was voltijds gewoon hoogleraar UGent, Vakgroep Criminologie, Strafrecht en Sociaal Recht.

hand van **Paul Ponsaers**<sup>15</sup>. De bijdrage is één van de laatste, zo niet de laatste, van de vele publicaties die Brice De Ruyver op zijn naam heeft staan.

In zijn bijdrage stelt De Ruyver dat in België er thans te veel politiezones zijn met een te kleine capaciteit. Een gevolg hiervan is dat de wijkpolitie, mede door de minder florissante financiële armslag, als het ware slechts gaten kan vullen en te weinig toekomt aan het uitoefenen van kernactiviteiten, zoals dienstverlening. Volgens De Ruyver kan een doordachte schaalvergroting voor verbetering zorgen. Maar hij voegt daar aan toe dat 'de ideale schaalgrootte' zich in het huidige Belgische politielandschap niet laat bepalen. De vorming van de politiezones gebeurde destijds in grote mate volgens politieke voorkeuren, wat per definitie een tijdelijke aangelegenheid is. De fusies van enkele politiezones waren wel de resultante van rationele overwegingen. Die rationele keuzes hadden steeds te maken met de specificiteiten van de betrokken politiezones en de aangepaste en betere politiezorg die men wenste te realiseren. Het aantal inwoners, de oppervlakte van de nieuwe constellatie, de politieke verhoudingen, speelden een secundaire tot geen rol. Volgens De Ruyver is de ideale schaalgrootte van een politiezone altijd maatwerk waarbij het doel steeds is: een betere politiezorg tegen dezelfde financiële voorwaarden en met het perspectief op het realiseren van meer objectieven dan voorheen.

**Alexander De Baets**<sup>16</sup> en **Antoinette Verhage**<sup>17</sup> doen verslag van hun onderzoek naar het effect van fusies van politiezones op de dienstverlening. Hun uitgangspunt was dat de omvang van lokale zones een belangrijke impact op de dienstverlening van de lokale politie kan hebben. Dit zou in kleine politiezones kunnen betekenen dat de dienstverlening in het gedrang komt. Anderzijds koos het beleid bij de politiehervorming voor een lokale politie die dicht bij de bevolking zou staan. Het creëren van grotere politiezones kan een onpersoonlijke lokale politie doen ontstaan, die te veraf staat van de bevolking. In hun onderzoek interviewden De Baets en Verhage beleidsmedewerkers van landelijke zones (type 4 en 5) en werden zowel fusiezones als niet-fusiezones bevestigd. De resultaten geven aan dat volgens respondenten een fusie zeker een positieve impact kan hebben op de dienstverlening die zij kunnen bieden aan de bevolking

## Internet als kanaal voor dienstverlening

In haar bijdrage bekommert **Aline Duchateau**<sup>18</sup> zich over dienstverlening door de politie via het e-loket (de digitale onthaalfunctie). Zij vraagt zich af welke toekomst er is voor police-on-web? Ondanks allerlei pogingen is er op dit gebied niet of nauwelijks vooruitgang geboekt. Volgens haar is een echte stap vooruit mogelijk indien de politie bereid is om een daadwerkelijke interactie met de burger op te zetten vanuit een holistische visie op politie. Op het moment dat burgers intuïtief naar [www.politie.be](http://www.politie.be) surfen, zich ongerust maken over iets dat de openbare gezondheid, rust of orde verstoort en daar hun ei kwijt willen, zonder zich met handen en voeten te moeten identificeren, kan er pas sprake zijn van succes. Volgens Duchateau is er in de hoofden van de Federale Politie en de Lokale Politie een omslag nodig hoe ze burgers willen bejegenen. Uiteraard zal er overleg met het College van Procureurs-Generaal nodig zijn, maar evenzeer met de gemeenten, de

<sup>15</sup> Emeritus Hoogleraar UGent, Vakgroep Criminologie, Strafrecht en Sociaal Recht.

<sup>16</sup> Inspecteur van politie Politiezone Meetjesland

<sup>17</sup> Docent bij de Vakgroep Criminologie, Strafrecht en Sociaal Recht, Universiteit Gent.

<sup>18</sup> Hoofdcommissaris van politie, Dienst van de informatie (DRI) van de Federale Politie.

overheidsdienst Preventie en Veiligheid, de FOD's Economie, Financiën, Gezondheid, ... de regionale bevoegde diensten, want allen hebben te maken met openbare rust, orde en gezondheid. Burgers zitten niet te wachten tot al deze overheidsdiensten hun eigen 'meldpunten' hebben aangemaakt maar wel op één plaats voor alles waar zij zaken kunnen melden die de openbare veiligheid betreffen.

**Lodewijk Gunther Moor**<sup>19</sup> levert een discussiebijdrage naar aanleiding van een onderzoek van Paul Boekhoorn en Jochem Tolsma naar de aangifte van delicten bij de multichannelstrategie<sup>20</sup>. Voor het stimuleren van de aangiftebereidheid en het vereenvoudigen van het aangifteproces, heeft de politie de multichannelstrategie ontwikkeld. Deze aanpak biedt burgers verschillende kanalen om, afhankelijk van het type delict, aangifte te doen: via internet, telefonisch, op het politiebureau of op locatie van het slachtoffer van een delict. De aanpak vloeit voort uit één van de prioriteiten van de Nationale Politie om de dienstverlening aan burgers te verbeteren. Sinds 2012 is deze aanpak fasegewijs ingevoerd.

Wie de resultaten van het onderzoek in ogenschouw neemt, ontkomt niet aan de indruk dat de multichannelstrategie ontegenzeggelijk vooral tegemoet komt aan bedrijfsmatige doelstellingen van de politie en niet aan voorkeuren van burgers. De werkwijze van de politie is doorgaans niet of te weinig afgestemd op hoe burgers denken het beste aangifte te kunnen doen. Uit een eerder onderzoek bleek al dat de voorkeuren van burgers voor het doen van aangifte als volgt zijn (1) aan de balie op het politiebureau, (2) via de telefoon en (3) via internet. Het omgekeerde van de volgorde die de politie het meest wenselijk acht. Volgens Gunther Moor komt het streven van de politie naar meer efficiency daarmee haaks te staan op de wens van de politie om dienstverlening aan burgers te optimaliseren. Sterker nog, de politie lijkt de contacten met burgers te ontmoedigen.

Aan het slot van dit Cahiers staan een discussiebijdrage en een boekbespreking.

**Frits Huls**<sup>21</sup> werpt een kritische blik op Cahier Politiestudies 41 *Meten is weten*<sup>22</sup>. In dit Cahier wordt aandacht besteed aan de bruikbaarheid van de geregistreerde criminaliteit, de ontwikkelingen in registratie van de criminaliteit, de schommelingen en dalende tendens dan de afgelopen jaren en de invloeden daarop. Vervolgens wordt nader ingegaan op de verwerking van gegevens en tot slot het gebruik ervan (vooral de internationale vergelijking).

**Paul Ponsaers**<sup>23</sup> bespreekt een proefschrift, namelijk Landman, Wouter (2015). *Blauwe patronen. Betekenisgeving in politiewerk*, Den Haag: Boom Lemma Uitgevers, pp. 466 (ISBN 978-94-6236-597-1).

<sup>19</sup> Secretaris Stichting Maatschappij en Veiligheid (SMV) te Den Haag.

<sup>20</sup> P. Boekhoorn & J. Tolsma (2016), *De aangifte van delicten bij de multichannelstrategie van de politie*, Apeldoorn: Politie & Wetenschap; Nijmegen: BBSO; Nijmegen: Radboud Universiteit.

<sup>21</sup> Gepensioneerd, vroeger werkzaam bij het Centraal Bureau van de Statistiek (CBS).

<sup>22</sup> Elke Devroe, Eddy de Raedt, Henk Elffers en Dorian Schaap (red.) (2016), *Meten is weten. Cahier Politiestudies 41*, Maklu: Antwerpen / Apeldoorn.

<sup>23</sup> Emeritus Hoogleraar UGent.