

Politie Zuid – Holland – Zuid

WAAKZAAM EN DIENSTBAAR

visiedocument 2007 tot 2010

R. Bik
1 december 2006
Versie : 10

1 Inleiding

In maart 2003 verscheen ons visiedocument “**Samen alert werken aan veiligheid**”. In deze visie waren de leidende thema’s Resultaat, Professionaliteit en Gezamenlijkheid.

In de afgelopen jaren is dit document richtinggevend geweest voor ons handelen, maar, als met alle dingen in het leven, is een visie ook aan vernieuwing toe en vraagt deze tijd om herbezinning op ons functioneren. Nu werken wij in ons korps niet onder een glazen stolp en gebeurt er om ons heen ook van alles wat invloed heeft op ons doen en denken.

Zo verscheen in juni 2005 de visienota van de Raad van Hoofdcommissarissen: “**Politie in ontwikkeling**”. Dit document is bedoeld om richting te geven aan toekomstige ontwikkelingen in het politievak in heel politie Nederland, aan de hand van een adequate analyse van de buitenwereld. In deze nota staat ook het gewenste functioneren van de politie centraal, wat niet wil zeggen dat de politie denkt de belangrijkste speler in het veld van veiligheidszorg te zijn. Wij realiseren ons heel goed dat het bevorderen van veiligheid uitsluitend mogelijk is als velen daaraan een bijdrage leveren. De visienota biedt ook richting aan ontwikkelingen die beogen de taakuitvoering van de politie zo goed mogelijk af te stemmen op de eisen die de samenleving stelt. Onderdeel van deze visie is ook het richting geven aan de bedrijfsarchitectuur die door de politie wordt ontwikkeld, in het bijzonder het processenmodel van de Nederlandse politie.

Als zodanig is het een nieuw, landelijk gedeeld verhaal met één missie, één visie en één strategie van en voor de Nederlandse politie en committeert ook onze regio zich aan dat verhaal, zich realiserend dat het invloed zal hebben op ons korps.

De kerngedachten uit “**Politie in Ontwikkeling**” (samengevat in 10 punten op de horizon) zijn ook voor de Politie Zuid-Holland-Zuid voor de komende jaren van eminent belang.

Een visie maken we als Politie Zuid-Holland-Zuid niet voor ons zelf, maar voor de burgers en spelers in het maatschappelijke veld in ons gebied. We maken een nieuwe visie voor de komende jaren om te bereiken dat er aan het einde van de periode (eind 2009) sprake zal zijn van **enthousiaste en tevreden burgers en maatschappij**.

Hiervoor doen we ons werk, hiervoor worden we betaald door de belastingbetaler.

In een tweedaagse in november 2005 heeft het Regionaal Management Team van de Politie Zuid-Holland-Zuid zich gebogen over de gewenste richting van het korps voor de periode 2007 tot 2010.

Onder de titel **Waakzaam en Dienstbaar** is een conceptvisie ontstaan die hierna wordt uitgeschreven.

In de maanden mei, juni en september 2006 is deze visie in een zestiental bijeenkomsten aan alle medewerkers uiteengezet en is aan hen gevraagd om suggesties ter realisering van de gestelde doelen en op feedback op de voorgestelde richting. Hun opmerkingen zijn in onderstaand document bij de bewuste thema’s verwerkt.

1.1 De missie van de Nederlandse politie en de missie van de Zuid-Holland-Zuid

De missie van de gehele Nederlandse politie vastgelegd in het visiedocument van juni 2005 van de Raad van Hoofdcommissarissen luidt:

“Waakzaam en dienstbaar staat de politie voor de waarden van de rechtsstaat”

Samengevat is de missie van elke politiemedewerker:

“Waakzaam en Dienstbaar”

Over deze woorden kan het volgende worden opgemerkt:

Het woord **waakzaam** hadden wij als Politie Zuid-Holland-Zuid al eerder in ons huidige mission statement vervat, in de vorm van het woord “Alert”.

Het is goed dat dit begrip terugkeert, aangezien een alerte politie in staat is veel problemen voor te blijven, klein te houden en waar het onvermijdelijk is adequaat te bestrijden. Iedereen moet erop kunnen vertrouwen dat de politie waakzaam gehoor geeft wanneer er op haar een beroep wordt gedaan. Een waakzame politie betekent ook dat de politie oog heeft voor het ongewone, het afwijkende.

Dienstbaar verwijst naar een veelheid van activiteiten, maar betekent in ieder geval dat de politie ten dienste staat van de democratische rechtsstaat, de instituties die haar representeren en de veiligheid van burgers. Burgers moeten op de politie kunnen vertrouwen. Wij zijn er voor alle inwoners van Nederland en we wegen de belangen van bepaalde groepen burgers niet zwaarder dan die van anderen. De politie is **de** autoriteit in de publieke ruimte. Zij is de baas op straat, de scheidsrechter, die respect voor haar gezag zonodig afdwingt.

De politie is aanwezig waar en wanneer dat nodig is, is op alle niveaus een betrouwbare partner en legt actief verantwoording af aan het bevoegd gezag en aan de lokale gemeenschap. Waar nodig voert de politie de regie over en werkt samen met partners die een rol spelen in toezicht in de openbare ruimte.

Dienstbaar is ook: datgene doen waar de burgers behoefte aan hebben. Niet voor niets worden politieagenten ook wel “**dienders**” genoemd.

De politie heeft toegevoegde waarde waar het gaat om het verminderen van onveiligheid.

Toegevoegde waarde krijgt inhoud in interactie met anderen en verschilt afhankelijk van de context. De politie doet wat het meeste oplevert aan het reduceren van onveiligheid. Daarmee is de toegevoegde waarde ook richtinggevend voor de vraag of een bepaalde activiteit tot de taken van de politie moet worden gerekend of niet. De situatie van politisering, doorgesloten overvraging, fragmentatie, privatisering en prestatiedruk wordt zo hanteerbaar gemaakt.

De politie hanteert daarbij 4 richtinggevende principes, die de bouwstenen vormen voor haar visie. Deze bouwstenen zijn:

- a) Een brede en samenhangende taakuitvoering;
- b) Optimale samenwerkingsgerichtheid;
- c) Het bereiken van overtuigende resultaten;

- d) Een gezaghebbende positie ten opzichte van haar omgeving (ondergeschiktheid met gezag) berustend op haar professionaliteit wat betreft het vraagstuk van veiligheid en hoe hiermee om te gaan.

Om al deze redenen kiest de Politie Zuid-Holland-Zuid “**Waakzaam en Dienstbaar**” als missie voor de komende jaren.

1.2 Effecten op ons korps

Vanaf 2007 geldt ook voor ons korps dat missie en leidende thema's de koers zullen bepalen. Dit is niets nieuws, want degenen die vertrouwd zijn met “Samen alert werken aan veiligheid”, kennen het werken vanuit een missie en leidende thema's. Deze aanpak heeft ons in de afgelopen jaren ver gebracht en vormt daarmee een basis om (in iets andere vorm) mee verder te gaan.

De missie en de leidende thema's voor de komende periode verschillen wel kijkend naar de afgelopen periode.

De missie is zoals gezegd: “Waakzaam en Dienstbaar”.

De leidende thema's voor de komende jaren zijn: Resultaatgerichtheid, Professionaliteit en Actieve Wederkerigheid.

Over het begrip “**waakzaam**” kan aanvullend op eerdere opmerkingen nog het volgende worden gezegd:

In deze tijd is sprake van principiële onvoorspelbaarheid. Posities zijn voortdurend aan het schuiven, de criminaliteit ook (denk aan de fenomenen van mobiel banditisme en underground banking waar we bij het schrijven van onze vorige visie nog geen rekening mee hielden). Het is lastig om nu aan te geven welke ontwikkelingen zich in de komende periode gaan voltrekken en in welke volgorde. We zullen de komende jaren dan ook geconfronteerd raken met weer nieuwe verschijningsvormen van criminaliteit.

Een mooie nieuw vorm om in te spelen op ontwikkelingen in de maatschappij en de criminaliteit is de **nodale oriëntatie**, waarover in de visienota “Politie in ontwikkeling” wordt geschreven.

Altijd hebben mensen hun “schuilplaats” bij elkaar gezocht om zich tegen het gevaar van buiten te beschermen. Hebben zij barrières gebouwd en die verdedigd. Verdedigen naar buiten en sociale controle en toezicht naar binnen waren altijd het antwoord tegen gevaar en nu, onder de dreiging van terreur zie je die oude vormen weer opgeld doen. Vanuit dit soort gedachten is de nodale oriëntatie ontstaan.

Eigenlijk is het een oud concept uit de middeleeuwen maar met de middelen van deze tijd. Deze notie vloeit vooral voort uit het inzicht dat de politie zich vooral op de geografische gebieden heeft gericht en dat het haar daardoor enigszins ontgaan is dat er ‘n enorme mobiliteit is ontstaan tussen gebieden en groepen mensen. Dat er grote stromen zijn van mensen, goederen, diensten, informatie en kapitaal en dat die stromen een goede schuilplaats bieden aan kwade elementen. In die stromen heerst immers grote anonimiteit, waardoor de kans op ontdekking gering is, zeker nu er zoveel grenzen zijn opgeheven. Het inzicht dat mobiliteit een manier van zijn is geworden heeft zeker betekenis voor de beheersing van onveiligheid. Omdat je het pas begrijpt als je het ziet en iets ook een naam moet hebben om eraan te werken. De nodale oriëntatie is landelijk nog niet verder uitgewerkt en het is een

uitdaging voor onze regio om er, vooral ook samen met andere regio's, mee aan de slag te gaan zodat we over drie jaar te kunnen zeggen dat we een eind gevorderd zijn.

We kunnen deze onvoorspelbaarheid alleen volgen als we als politie zelf in de “stroom” gaan staan en op de knooppunten van stromen dominant aanwezig zijn om zodoende invloed aan te wenden op deze stromen en om er informatie uit te halen.

Het antwoord op onvoorspelbaarheid is ook **persoonlijk meesterschap**. Dan gaat het om mensen die invloedrijk willen zijn zonder de illusie te hebben dat ze alles kunnen veranderen én die hun eigen ontwikkeling willen verbinden aan de grotere stroom van het korps (en de maatschappij).

De kern van persoonlijk meesterschap is ook dat je een inschatting maakt van ontsparingen in de maatschappij. Als het ontwrichtend is hebben we een groot probleem en is waakzaamheid en een adequate diagnose geboden. Er is echter ook ontsparing die helemaal niet zo schadelijk is. Daarvoor moet je wel in de “stroom” staan om dat te kunnen herkennen. Dat vereist van onze leiders meer externe oriëntatie dan zij tot nu doen. Niet iedereen is dat gegeven, maar zeker voor de resultaatverantwoordelijke leiders (denk aan teamchefs en managementteamleden) wordt dit een verplichte competentie.

Ontwikkeling van ons korps is ook ondenkbaar als we tot eenzijdige veiligheidsconcepten vervallen. We zullen waakzaam moeten zijn om nieuwe concepten te ontdekken. Aan de magie en reikwijdte van het strafrecht en de veelplegerbenadering komt ook een eind. De laatste 10 % van zo'n benadering kost *veel* geld en capaciteit en levert minder op dan je ervan verwacht. Niet dat we ermee op moeten houden, integendeel, we zijn nog lang niet aan het eind van onze mogelijkheden. Echter nieuwe aanvullende strategieën zijn nodig, waarbij ook het uitgangspunt is dat wij als politie in staat moeten worden geacht om andere partners meer te laten bijdragen dan zij nu doen, om de weerstand tegen criminaliteit in de samenleving te verhogen. Door op dit punt het bewustzijn bij iedereen van zijn mogelijkheden en bijdragen te vergroten. Bij de ontwerper, de producent en de consument van goederen, de vervoerder, maar ook bij de regelgever en de vergunninggever. “Tegenhouden” heet dat.

Het begrip “**dienstbaar**” kwam niet in ons vorige eigen mission statement voor, maar kreeg vooral invulling langs de interne doelstelling “+ 10”. Dienstbaar is echter een breder begrip dan “de burger centraal” waar tot voor kort landelijk op werd gefocust en *is* als zodanig een thema waar brede lagen van onze organisatie zich beter bij thuis zullen voelen. Dienstbaar is ook te verbinden met de erenaam voor elke politieagent, “de diender” en met de in de Politiewet vastgelegde “Ondergeschiktheid aan het bevoegd gezag”, maar in de toekomst vormgegeven in “**Ondergeschiktheid met gezag**”. Op deze wijze wil de Politie Zuid-Holland-Zuid haar optreden de komende jaren karakteriseren en vormgeven.

“Waakzaam en Dienstbaar” zal worden “verwerkt” in alle uitings- en verschijningsvormen die ons korps rijk is. Daarbij moet bijvoorbeeld worden gedacht aan het vermelden van ons motto op de opvallende dienstwagens, in het briefpapier, de huisstijl etc. Ook is het denkbaar dat wij om het moment te markeren een nieuw logo ontwikkelen voor ons korps dan wel het bestaande logo aanpassen met deze tekst. Dit lijken altijd triviale activiteiten, maar elke keer dat er naar wordt verwezen hebben we de mogelijkheid om dit gedachtegoed met onze medewerkers en anderen te delen en hen attent te maken op het belang van deze missie, omdat er principes achter zitten die richting geven aan ons handelen.

2 Leidende thema's van Zuid-Holland-Zuid

2.1 Algemeen

Het is heel verstandig om essenties te behouden die zich in het verleden hebben bewezen. Koersvastheid heet dat. Dat geldt ook voor ons korps.

De begrippen **resultaat, professionaliteit en gezamenlijkheid** hebben zich bewezen en zijn nog niet uitgewerkt, wellicht met uitzondering van het begrip **gezamenlijkheid**. Als notie heeft deze laatste leidende gedachte wel gewerkt en zijn we in het korps en ook daarbuiten dichter naar elkaar toegegroeid, maar als discipline in denken en doen heeft het onvoldoende effect gehad. Resultaat en professionaliteit hebben ons in de afgelopen jaren echt verder gebracht, waardoor we medio 2006 de doelen voor de gehele periode ruimschoots gehaald hebben.

Vandaar dat we voor de komende periode voor de volgende leidende thema's kiezen:

Resultaat - Professionaliteit - Actieve wederkerigheid

In de volgende paragrafen wordt een accentuering gegeven bij elke gedachte met waar mogelijk organisatorische consequenties op hoofdlijnen.

2.2 Resultaat

Bij dit begrip wordt vaak gedacht aan het prestatiecontract wat wij als korps Zuid-Holland-Zuid met het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties hebben afgesloten. Onze ambitie reikt echter aanzienlijk verder en gaat over de mogelijkheden van een prestatiecontract heen.

Hierin zit het specifieke karakter van Zuid-Holland-Zuid en hieraan ontleent ons korps ook zijn trots.

De afgelopen jaren hebben wij sterk gefocust op 4 doelstellingen nl. :

- 20% crimineel volume reduceren, blijkend uit 20% minder aangiften in 2006 dan in 2003;
- + 10% meer tevredenheid bij burgers over het laatste politiecontact, blijkend uit de resultaten in de Politiemonitor Bevolking in 2006 vergeleken met 2003,
- vermindering van overlast en overlastplekken;
- verbeteren van beschikbaarheid en bereikbaarheid, onder andere blijkend uit het meer voldoen aan de norm voor reactietijden op meldingen van prioriteit 1.

In de beleving van veel korpsleden ging het vooral om de eerste twee doelstellingen. Medio 2006 hebben we vergeleken met 2003 26% minder aangiften en is de tevredenheid over het laatste politiecontact gestegen van 57,67% naar 64,5, %. De doelstelling beschikbaarheid en bereikbaarheid leidde tot veel inzet van de medewerkers in de noodhulp, van de meldkamer en medewerkers in het proces Intake en heeft geresulteerd in een groei van 72% naar 91% van de meldingen van prioriteit 1 waarbij we binnen 15 minuten ter plaatse waren. Ook aan de doelstelling "overlast" is hard gewerkt, maar hebben we op regioniveau onvoldoende gedefinieerd wat we nou precies wilden bereiken.

Voor de periode 2007 tot 2010 zouden wij willen kiezen voor de volgende aanspreekbare resultaten:

- a) **Daling met 35% van de aangiftecriminaliteit ten opzichte van 2003**
- b) **30% oplossingspercentage**
- c) **Vergroten van de tevredenheid van de burgers in ons korps (Plus 10)**
- d) **Beschikbaarheid en bereikbaarheid.**

Deze doelstellingen kunnen alleen bereikt worden indien ze vertaald worden naar activiteiten in de vijf werkprocessen (opsporing, noodhulp, handhaving, intake alsmede ondersteuning) en in reeds bestaande of nieuw te definiëren programma's met aangewezen verantwoordelijken. In deze processen zullen de activiteiten die ontwikkeld worden om de doelen te bereiken zich op de kerntaken moeten richten. Niet aan de rand van ons optreden, maar in het centrum zal de kracht ontwikkeld moeten worden.

Tenslotte zullen concrete activiteiten benoemd moeten worden voor het gedrag van de medewerkers in de 5 processen. Wat betekent Waakzaam en Dienstbaar voor de surveillant in de noodhulp, de rechercheur, de buurtagent, de medewerker publieksopvang en de ondersteuner? Een ieder waar hij of zij ook zit in de organisatie zal zijn uiterste best moeten doen om de doelen uit Waakzaam en Dienstbaar te realiseren.

Pas dan kan verwacht worden dat we met zijn allen de schouders er onder zetten en samen het gewenste doel bereiken.

In de korpsbijeenkomsten is door de korpschef nadrukkelijk gesteld dat de medewerkers het verschil maken tussen het wel of niet behalen van een gesteld doel. Zij moeten het doen.

Hierbij past een resultaatgerichte stijl van leidinggeven.

De vertaling van Waakzaam en Dienstbaar in activiteiten en gedrag zal de komende tijd aandacht moeten krijgen van de verschillende proceseigenaren.

2.2.a. : Daling met 35% van de aangiftecriminaliteit ten opzichte van 2003

Naar verwachting zullen we op korpsniveau in 2006 de Min 20 % doelstelling ruimschoots halen, nu we in 2005 op Min 22,5% zijn uitgekomen en in 2006 de daling doorzet. Naar verwachting komen we eind 2006 uit op een daling van 28% ten opzichte van 2003. Per district zijn de resultaten echter verschillend.

De komende jaren willen we als korps een verdere daling van het criminele volume bereiken. Hierbij stellen we ons tot doel om eind 2009, ten opzichte van 2003, een daling gerealiseerd te hebben ter grootte van 35%. Dit is geen geringe opgave. We zullen het in de afgelopen jaren bereikte resultaat moeten vasthouden en tegelijkertijd aandacht moeten gaan *geven* aan de thema's die de afgelopen jaren moeilijk te beïnvloeden waren, zoals vernieling, geweldsdelicten en zedendelicten.

Deze doelstelling betekent dat we het voornemen hebben het aantal aangiften terug te brengen van 28.677 in 2003 naar 18.640 in 2009. Dit ondanks het feit dat in de afgelopen jaren de mogelijkheid van Internetaangifte is ontstaan en het hierdoor makkelijker is geworden om aangifte te doen. Naar verwachting zal deze mogelijkheid de komende jaren verder worden uitgebreid.

De politiemensen werkzaam in het proces Intake zullen zich steeds nadrukkelijk de vraag moeten stellen of het opnemen van een aangifte de beste manier is om een burger te dienen. Het terugdringen van het criminele volume is voor de burgers van het grootste belang. Niets liever dan dat er geen criminaliteit is.

Deze doelstelling lijkt haalbaar met aandacht voor de volgende strategische speerpunten:

- Aan alles komt een einde, ook aan de magie van repressie. Van strafrecht alleen wordt de maatschappij niet veiliger. Ook andere partners in veiligheid, het bestuur voorop, moeten voor de komende periode willen kiezen voor een kwantitatieve doelstelling aan de hand van een meerjaren actieprogramma per gemeente. Hierbij kan waarschijnlijk op termijn gebruik gemaakt worden van een multi-diagnose-instrument op wijk- en wellicht zelfs op straatniveau om een scherpe analyse van de problematiek te maken.
Deze diagnose zal door de politie worden geïnitieerd en door de ambtenaren integrale veiligheid worden gecompleteerd, en worden voorzien van wederzijdse resultaatsafspraken. Het gaat hier vooral ook om het groeien naar een informatie gestuurde wijk(en misschien zelfs wel woning) concept boven een informatiegestuurde politie. Het inzicht krijgen via een veiligheidsindex à la Rotterdam van de situatie in de onderscheiden gemeenten verdient nader onderzoek.
- De veelplegerbenadering moet verscherpt worden doorgezet. De groep veelplegers die we als politie volgen moet groter worden. Het concept moet op districtsniveau, conform de aanpak van veelpleger en zedendelinquenten, ook worden ontwikkeld voor categorieën vernielers, politiek extremisten en overlastgevende jeugd.
- De nodale oriëntatie zal in een programma worden gezet, waarvoor de komende jaren geld en capaciteit moet worden vrijgemaakt om het boven het niveau van de techniek uit te tillen. Nodale oriëntatie is, zoals eerder gezegd, een andere vorm van politie bedrijven. Het leidt tot andere toezicht- en handhavingsstrategieën, maar is ook van belang voor de informatie-inwoning en -verwerking. Het wordt een manier van werken voor het Verkeers Handhavings Team (VHT), voor de Noodhulp, de Meldkamer en de Informatie en Coördinatie Centra (ICC). Het geheel moet groeien in

zijn samenhang. Het gezamenlijk optrekken van chefs noodhulp en chef VHT in dit concept is een absolute must, ondersteund door de chefs Divisie Uitvoerings Ondersteuning (DUO) en Divisie Recherche Ondersteuning (DRO). Juist op deze strategie is een shared service op operationeel niveau nodig met de ons omringende regio's, onder de voorwaarde dat zij bereid zijn deze strategie met mensen en middelen tot groei te laten komen.

- Het concept van tegenhouden verdient meer structurele aandacht, dan de benadering waar wij tot nu toe voor hebben gekozen. Gevoed door problemen gesignaleerd door de buurtagenten uit onze regio moet in een coproductie met de werkgroep Lef en Creativiteit een beweging ontstaan waaruit veel rendement gehaald kan worden. Tegenhouden moet de komende periode een vast onderdeel van onze werkwijze worden.
- Van resultaatverantwoordelijke teamchefs wordt de komende jaren meer ondernemerschap verlangd. Tevens mag hun externe oriëntatie naar gemeenten en belanghebbende groeperingen toenemen. De komende tijd moeten wij willen groeien naar een positionering van teamchefs die rechtstreeks worden aangestuurd door de DC, die zitting hebben in het management team van het district en verantwoording afleggen over hun resultaten, zowel intern als extern.
- Bekeken moet worden welke mogelijkheden er zijn met meer cameratoezicht op bedreigde plaatsen, ook al vraagt dit live uitkijken van beelden en een snelle reactie.
- Met gemeenten en partners zullen de mogelijkheden van infrastructurele maatregelen als het aanleggen van bewaakte fietsenstallingen en beter beveiligde parkeergarages geïnventariseerd worden.
- In gezamenlijkheid zal in de Veiligheidsregio bezien moeten worden welke bijdrage geleverd kan worden.
- Kijkend naar onze omgeving kan geconstateerd worden dat er sprake is van product-markt-combinaties (PMC's) waarop de politie (samen met haar partners) gerichte inzet kan plegen en waar gericht succes behaald kan worden. Welke PMC's kansrijk zijn om aangepakt te worden zal de komende tijd in de districten verder onderzocht moeten worden.

Enkele voorbeelden die wel te noemen zijn betreffen de volgende:

- Het leerpark in Dordrecht kent een specifieke problematiek, waar, in samenspraak met de leiding van de aldaar gevestigde scholen, door de buurtagent gericht gewerkt kan worden aan de fysieke en sociale veiligheid in deze omgeving.
- In de regio zijn diverse ziekenhuizen gelegen. Hier spelen specifieke thema's als verkeersstromen en beveiliging versus openheid. In samenspraak met de directies van deze instellingen zal bekeken worden wat hier de mogelijke gezamenlijke aanpak kan zijn. Naast het ontwikkelen van een gezamenlijke strategie is het aan de individuele buurtagent om met zijn ziekenhuis maatwerkafspraken te realiseren.
- Voor de tientallen verzorgings- en verpleeghuizen in onze regio is een soortgelijke benadering mogelijk.

- De regio kent enige tientallen bedrijventerreinen. Op veel van deze terreinen is sprake van een gezamenlijke beveiliging. Samen met de vereniging van aangesloten bedrijven kan door de verantwoordelijke teamchef gekeken worden welke acties waar gewenst zijn.
- In de vele winkelcentra spelen gemeenschappelijke problemen, van bereikbaarheid voor vervoers- en goederenstromen, veiligheid en toegankelijkheid. Samen met verschillende winkeliersverenigingen kunnen maatwerkplannen ontwikkeld worden.
- De in de regio gelegen stations zijn knooppunten van vervoersstromen. Hier kan samen met de Nederlandse Spoorwegen, de betrokken gemeente en aldaar gevestigde middenstand een plan van aanpak gemaakt worden.
- De maatschappij vergrijsst in een rap tempo. Dit betekent dat samen met gemeenten en belangenverenigingen het onderwerp Senioren en Veiligheid de aandacht moet krijgen.

2.2. B.: 30 % oplossingspercentage

Burgers willen liever niet het slachtoffer worden van criminaliteit, maar indien dit onverhoopt toch mocht gebeuren, dan hopen zij dat hun aangifte door de politie wordt opgelost. Enthousiaste en tevreden burgers en maatschappij is en blijft het uitgangspunt van ons handelen in de komende jaren. Om die reden is voor de komende periode gekozen voor het formuleren van een gewenst oplossingspercentage als doel voor de komende jaren.

Wij hebben ons in het verleden nooit vastgelegd op het aantal zaken dat we willen oplossen. Als korps lossen we op dit moment ongeveer 24 % van de aangiften op. De praktijk laat zien dat er een groot verschil is per delictcategorie. Van de geweldsdelicten wordt ongeveer 75% opgelost, terwijl van fietsendiefstallen ongeveer 8% wordt opgelost.

Meer oplossen vraagt om het invullen van het uitgangspunt, dat iedere zaak met opsporingsindicatie wordt opgepakt. Dit betekent dat actoren in de opsporing zoals rechercheurs, wijkpolitie, procescoördinatie, Technische Recherche etc. veel nadrukkelijker de **verbinding met elkaar zoeken**.

Ook betekent deze resultaatsdoelstelling dat een rechercheur zijn best doet om meer zaken op te lossen dan alleen de zaak waarvoor de verdachte is aangehouden.

Doorrechercheren, doorvragen, altijd afnemen van vingerafdrukken, altijd maken van een verdachtenfoto, zo mogelijk DNA-materiaal afnemen, altijd doen van huiszoeking (binnen de juridische kaders), het zijn elementen van het **vakmanschap** en de verhoogde inspanningen die moeten bijdragen tot het realiseren van het doel.

Succesvolle werkwijzen als targetteams dienen behouden en doorontwikkeld te worden.

Onze overlegvormen zijn nog niet op ingericht op deze doelstelling, ook al gebeuren er nu ook goede dingen. Stelselmatig zal de ontwikkeling van deze indicator gevolgd moeten worden.

Voorts is het van belang dat het landelijke programma Versterking Opsporing en Vervolgging voldoende middelen genereert om meer dan tot nu toe **technisch onderzoek te doen op de plaats delict**. Als Zuid-Holland-Zuid hebben we de intentie om in deze in de kopgroep te gaan fungeren in het realiseren van hetgeen landelijk bedacht is. De aanstelling van forensisch assistenten is een eerste actie hiertoe.

Daarnaast zou zowel vanuit procescoördinatie als de Politie Parket Secretarissen meer aandacht mogen zijn voor het fenomeen "**koppelzaken**", die waar mogelijk gevoegd worden in een procesdossier.

Landelijk zal worden ingezet op het registreren van het politieoplossingspercentage zoals dat ook in andere Europese landen (w.o. Duitsland) reeds bestaat. Dit dient wel met objectieve maatstaven te worden omgeven.

Door actief te kijken naar de werkwijze van andere politiekorpsen in binnen- en buitenland kunnen zeer waarschijnlijk op dit punt nog veel verbeteringen bereikt worden.

Tenslotte zal het aangifteproces onder de loep gelegd moeten worden. Wat kan aan dit proces verbeterd worden? Is het opnemen van aan aangifte wel de beste oplossing of is de burger beter gediend met een ander politieproduct als actieve bemiddeling tussen partijen?

2.2.c. : Vergroten van de tevredenheid van de burgers in ons korps (Plus 10)

Tot en met 2006 wordt het vertrouwen dat de burger heeft in de politie gemeten door middel van de Politie Monitor Bevolking. De uitkomsten van dit onderzoek zijn, gelet op de wijze waarop dit onderzoek wordt vormgegeven, voor discussie vatbaar.

Landelijk wordt dit instrument vanaf 2007 vervangen door de Veiligheidsmonitor Rijk. De eerste indrukken van dit instrument zijn zodanig dat de betrouwbaarheid van de uitkomsten van dit instrument niet verder toeneemt. De uitkomsten van de Veiligheidsmonitor Rijk over 2006 wijzen op onvergelykbare uitkomsten in vergelijking met de Politie Monitor Bevolking. De uitkomsten over 2006 van de Veiligheidsmonitor Rijk vormen echter wel de basis voor de ontwikkeling voor de komende jaren.

Het programma + 10 uit “Samen alert werken aan veiligheid” dient met kracht te worden doorgezet. De bereikte resultaten dienen behouden te blijven, maar nadrukkelijk kiezen we aanvullend ook vooral een paar prioriteiten namelijk :

- **U wordt persoonlijk op de hoogte gehouden** door iemand die er verstand van heeft. Dit geldt in ieder geval voor alle opgeloste zaken via een persoonlijk (dus niet schriftelijk) contact door degene die de zaak heeft opgelost. Hiertoe wordt wel aangereikt welke onderwerpen in zo'n gesprek aan de orde moeten komen. Een soortgelijke inzet moet de komende tijd ontwikkeld worden voor alle overlastmeldingen en alle woninginbraken (ook al zijn ze niet opgelost).
- **51% van de burgers kent zijn eigen buurtagent.** Hiertoe dient door de betrokken teamchefs in samenspraak met de buurtagenten en de afdeling communicatie een eigen actieprogramma te worden opgezet. In de jaarlijkse meting wordt dit item meegenomen op wijkniveau;
- **Ieder contact met de politie is voor de burger een belevenis.** Vanuit de noodhulp worden jaarlijks tienduizenden controles verricht en meldingen afgehandeld. Elke controle en elke melding is een kans op een goede indruk, maar ook een kans om te verprutsen. Er is maar één eerste kans en die moet je ook grijpen. De bejegening van de burgers door alle medewerkers, maar met name door de medewerkers in uniform, moet er altijd op gericht zijn het vertrouwen in de politie te bevestigen. Bejegening, houding en gedrag van met name medewerkers in uniform zijn daarmee van groot belang op de uitstraling van ons korps en voor de tevredenheid van de burger over de politie.
- De komende jaren staan daarom in het teken van een dienstbare politie die gevoel heeft bij burgers en zich er ook wat aan gelegen laat liggen. Daartoe worden **opleidingsprogramma's** ontwikkeld waarin positief kritische burgers een rol vervullen.
- De politie zal aan de gang gaan met het **bejegeningsprofiel**, de wijze waarop de politiemensen zich manifesteren en opstellen in hun contacten.
- Plus 10 kent ook een **interne component**. Voor de drie divisies biedt Plus 10 een goede kapstok om het eigen functioneren te verbeteren.

In het licht van landelijke ontwikkelingen ten aanzien van de Veiligheidsmonitor Rijk zal zonodig overwogen worden om jaarlijks op districtelijk niveau via een eenvoudige meting inzicht te krijgen in de beantwoording van de vraag of burgers nog vertrouwen hebben in de politie en welke factoren daarop het meest van invloed zijn.

2.2. d: Beschikbaarheid en bereikbaarheid.

De afgelopen jaren is onder leiding van de proceseigenaar Noodhulp al veel bereikt met deze resultaatsdoelstelling.

Zo komen we door de verbeterde werkwijze van de Gemeenschappelijke Meld Centrale (GMC) en de noodhulpeenheden in de districten op dit moment veel meer in de buurt van de regionale doelstelling om in 95% van de meldingen van prioriteit 1 binnen 15 minuten ter plaatse te zijn. Momenteel ligt dit op ongeveer 91%, waar het eind 2002 slechts 72% was. De bereikbaarheid van het alarmnummer 112 is prima. 94% van de telefoontjes wordt binnen 15 seconden opgenomen, waar 80% het landelijk vastgestelde doel voor 2006 is. Met een score van 82 % voldoen we ook aan de landelijke norm om 80% van de telefoontjes van het nummer 0900- 8844 binnen 20 seconden te beantwoorden.

Ook zijn er onder leiding van de proceseigenaar Intake afspraken gemaakt over de openingstijden van politiebureaus.

Deze ontwikkelingen willen we de komende jaren vasthouden en zo mogelijk verbeteren.

Daarnaast moeten we meer aandacht gaan geven aan het realiseren van de doelstelling om bij meldingen van prioriteit 2 in 95% van de gevallen binnen 30 minuten ter plaatse te zijn. Dit is nu ongeveer 87%.

Om dit te bereiken zal in de komende jaren structureel aandacht moeten komen voor het proces Noodhulp. Hierbij zal aandacht komen voor de werkwijze, de gereedschappen en de toerusting van de collega's die in dit werkveld actief zijn.

Ook zal gekeken worden naar de benodigde ervaring in dit werkproces, naar de benodigde personele bezetting en de leveringen in personele zin die naast de kerntaken verricht moeten worden.

Eveneens zal nadrukkelijk aandacht gegeven worden aan de mogelijkheden van Een Mens Surveillance, in de vorm van politiemensen op een motorfiets. Op deze wijze kunnen met hetzelfde personeel meer eenheden op straat gebracht worden, waardoor de reactietijden beter kunnen worden. Meer Een Mens Surveillance betekent ook het investeren in middelen en het maken van andere afspraken.

De Noodhulp is van groot belang voor het realiseren van de doelstellingen van het programma *Plus 10*. De Noodhulp is te zien als het andere gezicht van de politie, waar de wijkpolitie als het bekende blauwe gezicht gezien wordt. Wellicht moet dit beeld juist omgedraaid worden..

Het effect van de Noodhulp op burgersveelzekerheid moet de komende jaren nog meer voor het voetlicht komen.

2.3 Professionaliteit

Over dit leidende thema kan worden gezegd, dat het de afgelopen jaren op een aantal terreinen planmatig is benaderd zoals bij de opsporing en bij de voormalige Gebiedsgebonden Politie Functionaris (GPF). Er is veel geïnvesteerd in de persoonlijke ontwikkeling als binnen bepaalde groepen medewerkers. Op korpsniveau heeft dit nog onvoldoende aandacht gekregen. Natuurlijk zijn er zaken verbeterd.

Vanuit de processen valt te noemen dat met het programma Informatie Gestuurde Politie (IGP) gestart is, wat moet leiden tot een veel professionelere, doelmatigere, efficiëntere en effectievere politieorganisatie.

Op het individuele niveau zijn de volgende zaken vermeldenswaard:

- Het Integrale Beroepsvaardigheden Training (IBT)-programma is de afgelopen jaren verbeterd en meer afgestemd op de praktijk.
- Voor alle uitvoerende executieve medewerkers is de cursus Basis Bevoegdheden verplicht gesteld.
- Alle GPF-ers kregen de afgelopen jaren te maken met een flinke opleiding. Daarop voortbordurend krijgen de nieuw aangestelde buurtagenten de komende jaren allemaal te maken met een stevige opleiding.
- Hetzelfde geldt voor nieuw aangestelde leidinggevendenden. De zogenaamde Operationele Leergang Leidinggevendenden (OLL) en Tactische Leergang Leidinggevendenden (TLL) opleidingen vragen veel van de deelnemers, maar bieden ook een rugzak vol met nieuwe inzichten.

De opleidingsinspanningen wisselen heel sterk per afdeling of eenheid.

Het leidende thema Professionaliteit moet uiteindelijk opleveren dat zowel de organisatie als het individu in de organisatie beter wordt en daardoor tot een hoger niveau van functioneren komt.

In essentie is er de afgelopen jaren ook weinig veranderd als het gaat om het niveau van de uitvoerenden, speciaal ten aanzien van specialisaties en gelet op instroom- en doorstroommodellen. Om ons heen (Bijzondere Opsporings Diensten) zien we steeds vaker de ontwikkeling om ook op uitvoerend niveau HBO en wetenschappelijk opgeleiden te introduceren. Die ontwikkeling is niet alleen ingegeven door een algemeen maatschappelijke ontwikkeling. Ook het toenemend gebruik van ICT technieken, maakt het werk ingewikkelder.

Ook de politie zou, met behoud van haar actiegerichtheid, steeds meer een houding moeten ontwikkelen naar eerst denken en dan doen. Uit het landelijk Programma Versterking Opsporing en Vervolging, blijkt dat het tijd wordt voor de introductie van ongeveer 20 % uitvoerenden op HBO/wetenschappelijk niveau, binnen de opsporing. Een dergelijke ontwikkeling is niet alleen voorbehouden aan de opsporing maar geldt wellicht ook voor andere werksoorten binnen ons veiligheidsdomein.

Zuid-Holland-Zuid wil de komende jaren nadrukkelijk hoger opgeleide medewerkers aanstellen, waarbij zowel interne als externe kandidaten een kans krijgen.

Wij zullen ons moeten bezinnen op de vraag hoe deze mensen in de uitvoering kunnen worden ingepast, zonder de zittende mensen te diskwalificeren en ook aan hen die aan de eisen kunnen voldoen gelijke kansen te bieden.

Horizontale instroom van mensen van buiten op alle vakgebieden, alsmede carrière maken in het vak, moet echt tot de mogelijkheden gaan behoren.

Het opleidingssysteem is inmiddels op een dergelijke beweging ingericht, maar ons korps heeft die mogelijkheden nog te weinig ontdekt en het functiehuis is in die zin zelfs belemmerend. Organisaties die met meer intelligentie zijn ingericht, met mensen die gevoel en talent hebben voor de realiteit van de straat, kunnen innovatiever en strategischer functioneren, met een beter resultaat. Dan zouden wij ook, professioneel gezien, het punt van “ondergeschiktheid met gezag” kunnen bereiken.

Wij moeten ons wel realiseren, dat we daarmee de organisatie duurder maken. Dit heeft als consequentie dat we het eens moeten worden met het uitgangspunt: meer kwaliteit en een beter resultaat is mogelijk met minder mensen van een hoger professioneel gehalte.

Alleen al om in de toekomst op een krimpende arbeidsmarkt te kunnen concurreren, bij een natuurlijk verloop van honderden mensen de komende 5 à 6 jaar, is deze ontwikkeling een belangrijke randvoorwaarde om ons korps op de gewenste sterkte te houden. Dit betekent dus afscheid nemen van de dominante instroom op niveau 3 en kiezen voor een gedifferentieerd instroommodel.

Intern zullen we nadrukkelijk aan talentontwikkeling moeten doen. Wie heeft het in zich om door te stromen, hetzij in het vakgebied, hetzij naar een leidinggevende positie?

In dit verband mag opnieuw een lans worden gebroken voor het thema diversiteit. Het feit dat het ons niet lukt allochtonen van voldoende kwaliteit binnen te krijgen, moet ons zorgen baren. Ze zijn er en we hebben ze nodig vanuit het legitimitetsprincipe, maar evenzeer om onze resultaatsdoelstellingen te kunnen halen. Nu we in de toekomst meer focussen op HBO/wetenschappelijk niveau wordt het een uitdaging voor onze werving om juist daar te streven naar een meer “diverse”instroom.

Buiten deze algemene notie over dit thema, verdienen een paar concrete onderwerpen en processen meer aandacht.

Bij het thema professionaliteit hebben mensen niet zelden verheven denkbeelden en lijkt het wel eens alleen te gaan om “de bovenkant” van het werk.

In de routine en de stijl van werken is echter veel “ maatschappelijke winst” te maken.

“Winst”naar onze partners, met name het Openbaar Ministerie die onze producten moeten afnemen en ook "winst" naar onze burgers, die graag het adagium “**in één keer goed**”, zouden zien toegepast. Winst intern doordat we minder tijd kwijt zijn met het repareren van hetgeen niet goed ging. Kwaliteitscontrole door de lijnchefs dient opnieuw te worden ingevoerd, waar dat nog niet het geval is.

Ook zal ingespeeld moeten worden **op nieuwe ontwikkelingen**. Zo leidde de Brancherichtlijn Verkeer tot een aanvullende opleiding van degenen die een grote kans lopen te maken te krijgen met het rijden met zwaailicht en sirene.

Professionaliteit betekent ook bewust gebruik willen maken van nieuwe technische hulpmiddelen. Het is logisch dat we met computers werken en niet meer met de typemachine.

De laatste jaren heeft het gebruik van Catch-Ken apparatuur op beperkte schaal zijn intrede gedaan. Dit zal de komende tijd breder uitgerold gaan worden.

Ontwikkelingen in de maatschappij vereisen dat we steeds op zoek moeten blijven naar technische vernieuwingen die onze professionaliteit verhogen.

“In één keer goed” evenals het statement **“U wordt op de hoogte gehouden”** zijn stijlkenmerken die wij in de hoofden en harten van onze mensen moeten zien te krijgen. *Zij vormen de basis voor meer doelmatigheid, meer efficiency en meer effectiviteit.*

2.4 Actieve wederkerigheid

In het in opdracht van het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties geschreven rapport “**Actieve Wederkerigheid**” is beschreven hoe de politie samen met burgers kan werken aan het bereiken van een beter beeld. Burgers en partners willen volgens dit rapport ervaren dat hun contact met de politie tot zichtbare acties van de politie leidt. De gedachten uit dit rapport vormen een wezenlijke pijler voor de Politie Zuid-Holland-Zuid voor het bereiken van haar doelen in de komende jaren.

Actieve wederkerigheid neemt voor het visiedocument de plaats in van het thema gezamenlijkheid, omdat de komende jaren meer effect verwacht wordt van wat de kern van dit begrip is.

De komende jaren zullen in het kader van Actieve Wederkerigheid in elk geval de volgende zaken de aandacht gaan krijgen:

Gezamenlijk jaarplan.

Eerder werd in dit document beschreven dat voor het bereiken van de gewenste resultaten nadrukkelijk de samenwerking gezocht gaat worden met de gemeenten in onze regio. Het is het voornemen om de jaarplannen van de districten te laten opvolgen door summiere districtelijke kaderbrieven op grond waarvan met gemeenten samen gemeentelijke veiligheidsplannen per jaar worden opgesteld.

Gezamenlijk gaan we de komende jaren werken aan het per gemeente opstellen van resultaatsafspraken gebaseerd op een integraal veiligheidsplan per gemeente en de speerpunten van de politie.

In 2007 zal in alle districten hiermee de eerste ervaringen worden opgedaan. Dit zal zeker leiden tot andere tijdlijnen en tot “jatwerkafspraken binnen regionale kaders”.

Basispakket en pluspakket.

Omdat de ontwikkelingen op het gebied van de veiligheidssituatie nogal verschillen, lijkt het verstandig in elk geval voor alle gemeenten een **basispakket** van dienstverlening af te spreken. Hierin zitten in elk geval afspraken als:

- één of meerdere buurtagent(en) in elke gemeente
- elke aangifte met opsporingsindicatie wordt onderzocht
- gegarandeerde openingstijden van politiebureaus
- gegarandeerde reactietijden noodhulp
- inzet bij rellen, rampen en ander grootschalig politieoptreden.

Met gemeenten die zelf willen investeren in hun veiligheidssituatie doordat zij in elk geval

- beschikken over een Integraal Veiligheids Plan,
- investeren in hun jeugd met jeugdwerkers, een jeugdhonk en een jeugdbeleid,
- collectief beveiligde bedrijventerreinen als speerpunt van beleid hebben,
- een verkeersveiligheidsplan hebben en daarnaar handelen
- een agenda hebben voor hun top-3 van probleemlocaties

kan een **pluspakket** worden afgesproken.

Dit bevat bovenop het basispakket de inzet van flexibele politiecapaciteit als:

- inzet Openbare Orde Team
- inzet flexibele researchcapaciteit
- inzet flexibele geüniformeerde capaciteit
- inzet Verkeers Handhavings Team

De veiligheidssociëteit.

De afgelopen jaren heeft het Regionaal College de zogenaamde Bestuurlijke Denktank vorm gegeven. Op basis hiervan zijn 3 pilots verricht, respectievelijk gericht op Veilige Bedrijventerreinen, Veilig uitgaan en Veilige scholen.

Het Regionaal College heeft voor de komende jaren de ambitie uitgesproken te komen tot de oprichting van de zogenaamde **veiligheidssociëteit** als opvolger van de Bestuurlijke Denktank. In deze sociëteit zullen initiatieven worden ontplooid op het gebied van veiligheid. Opgedane ervaringen zullen gedeeld en regionaal uitgerold worden.

In de aanpak van thema's zal door de burgemeester en zijn ambtenaar integrale veiligheid nadrukkelijk de samenwerking gezocht worden met enerzijds de lokale teamchef van de politie en met anderzijds een vertegenwoordiger uit het maatschappelijk veld. Denk bij het laatste aan een directeur van een school bij het onderwerp schoolveiligheid, aan een directeur van een bejaardenhuis bij het onderwerp veiligheid van senioren en aan een vertegenwoordiger van de Kamer van Koophandel en de winkeliersvereniging bij het onderwerp veilige winkelcentra. De in 2006 gestarte verkenningen zullen vanaf 2007 omgezet gaan worden in zichtbare activiteiten.

Door zo gezamenlijk te kijken naar veiligheidssituaties en door gebruik te maken van elders opgedane ervaringen moeten win-win-situaties ontstaan.

Actieve wederkerigheid intern bij de politie

Een heel belangrijk leerpunt uit Actieve Wederkerigheid is het gegeven dat de burger actief op de hoogte gehouden wordt door de politie over de afloop van hetgeen de burger aan de politie gemeld of gevraagd heeft. **Wij houden U op de hoogte**, is het statement dat hierbij van toepassing is.

Dit punt vormt een kernpunt in het resultaatsthema Plus 10, maar kent ook een interne component binnen de politie. Met name voor de relaties tussen ondersteunende en uitvoerende diensten, maar ook tussen diensten binnen een district is dit leerpunt van groot belang. Behandel je collega als een "interne klant" omdat dit kan leiden tot veel soepelere interne samenwerking en dus tot betere resultaten.

De kracht van de buurt.

Het rapport van de Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid over de kracht en de mogelijkheid om zaken te regelen op het niveau van de buurt, getiteld "**Vertrouwen in de Buurt**" biedt de mogelijkheid actief gebruik te maken van **Buurtbemiddeling**.

Ervaringen in andere steden tonen aan dat hier goede mogelijkheden liggen om zowel te komen tot versterking van de buurt (sociale cohesie), tot versterking van de positie van de buurtagent, als tot reductie van overlast en criminaliteit. Buurtbemiddeling is één van de thema's die de komende jaren in de Veiligheidssociëteit wordt uitgewerkt.

3. Programmasturing.

Willen we de hiervoor gestelde doelen bereiken, dan zullen voor thema's en onderwerpen verantwoordelijken moeten worden aangewezen. Primair valt hierbij te denken aan een proceseigenaar of ander lid van de Regionaal Management Team. Zij gaan een plan van aanpak maken en dit na goedkeuring ook daadwerkelijk uitvoeren. In de fase van uitvoering zullen zij echter ook de mogelijkheid moeten krijgen om zo nodig in te grijpen in de organisatie en in het gedrag van individuele medewerkers. Een werkwijze die intern bekend is vanuit de procescoördinatoren en de aanpak van veelplegers. Zij moeten beschikken over "doorzettingsmacht". Deze wijze van sturing is te omschrijven als **programmasturing**.

Ook zullen zij voor het realiseren van de doelen ondersteund moeten worden met speciaal voor dit onderwerp vrijgestelde capaciteit. Zonder deze investering zullen de resultaten altijd suboptimaal blijven.

Aangezien het korps reeds veel ontwikkelingen in gang heeft gezet of vanuit landelijke ontwikkelingen zaken in gang moet zetten, zal een bewuste keuze gemaakt moeten worden wanneer welk onderwerp wordt opgestart. Het absorptievermogen van het korps is niet oneindig.

Daar waar in 2006

- de start van de wijkpolitie nieuwe stijl plaats vindt en dit doorloopt in 2007,
- we in 2006 en 2007 nog bezig zijn met de uitrol van IGP en het Integriteitsprogramma,
- waar we in 2006 te maken krijgen met de start van het landelijke programma Versterking Opsporing en Vervolg,
- zal de start van nieuwe thema's als Nodale Oriëntatie, een programmatische aanpak van de Noodhulp en het GMC, en de invoering van nieuwe landelijke automatiseringssystemen als X-pol en RBS pas in 2007 van start kunnen gaan.

De aanpak van nieuwe product-markt-combinaties en buurtbemiddeling *zal* nadrukkelijk nog verderop in de tijd gaan plaats vinden, dan wel in experimentvorm kleinschalig moeten beginnen.

Dit vereist een planning over de komende jaren.

In een tweedaagse bijeenkomst van het regionaal Management Team van de Politie Zuid-Holland-Zuid in het najaar van 2006 moet de verdere vormgeving van programmasturing en de inhoud van de genoemde thema's worden uitgewerkt.

Voor de ondersteuning van de programmaverantwoordelijken moet gezocht worden naar collega's die in staat zijn om zonder lijnverantwoordelijkheid resultaten te bereiken.

Een matrixvorm op tactisch niveau met beslissingsbevoegdheid, is randvoorwaardelijk voor het welslagen van programma's die anders teveel papieren werkelijkheden blijven.

4. Trotse en tevreden medewerkers

Het fundament om doelen te bereiken wordt gevormd door trotse en tevreden medewerkers uit de organisatie. Trotse en tevreden medewerkers *is* niet alleen een “conditio sine qua non” om doelen te bereiken, maar *is* ook het resultaat van de aanpak. Als het lukt om het gewenste doel c.q. de gewenste doelen te bereiken heeft dit ook een groot effect op de motivatie van betrokkenen.

De vraag “Waar ben je trots op in je werk?”, zou door een willekeurige medewerker van de Politie Zuid-Holland-Zuid eenvoudig beantwoord moeten worden.

Hij of zij is trots om in Zuid-Holland-Zuid te werken en is ook trots op de resultaten die we met zijn allen bereikt hebben en gaan bereiken.

Door de uitleg van Waakzaam en Dienstbaar in de 16 korpsbijeenkomsten is een belangrijke stap gezet om te komen tot acceptatie van het hiervoor geformuleerde gedachtegoed.

Het recent gehouden Medewerkers Tevredenheids Onderzoek toont aan dat er zeer zeker sprake is van een verbetering op dit vlak. Dit is op zich geen reden om achterover te gaan leunen. Het blijft een grote uitdaging om verbetering op dit punt te blijven nastreven.

Enthousiaste en tevreden burgers en maatschappij lopen dan op deze manier gelijk op met trotse en tevreden medewerkers.

5. Het vervolg

Dit visiedocument kan alleen slagen indien alle betrokken partijen (zowel intern als extern) zich achter de doelen en de aanpak willen scharen en uitdrukkelijk uitspreken mee te werken aan het realiseren van de gewenste doelen.

Om deze reden zijn in de periode mei tot september 2006 in 16 bijeenkomsten de gedachten uit deze nota besproken met alle medewerkers van het korps in aanwezigheid van een lid van het Regionaal College.

In deze bijeenkomsten is door de medewerkers aangegeven wat in hun optiek gedaan zou moeten worden om tot realisatie van de doelstellingen te komen.

Ook werden door hen knelpunten in de huidige organisatie benoemd.

De belangrijkste door hen aangedragen knelpunten zijn:

- Minder personeel rondpompen in tijdelijke activiteiten buiten de eigen afdeling;
- Meer aandacht voor de communicatie en de effecten van het loopbaanbeleid;
- Aandacht voor de interne capaciteitsverdeling;
- Saneren van de bureaucratie, onder meer door het terugbrengen van het aantal overlegvormen;
- Aandacht voor de competentie bejegening;
- Verbeteren van de kwaliteit van het werk waarbij veel aandacht is voor de kwaliteit van de aangiften.
- Aandacht voor de bijdrage van leidinggeven aan de kwaliteit van het werk.

Hun opmerkingen zijn verwerkt in de definitieve versie van Waakzaam en Dienstbaar.

Om dit document door de besluitvorming te loodsen zal veel geïnvesteerd moeten worden in het uitleggen van de inhoud (wat betekent het voor het korps, voor mijn organisatieonderdeel en wat betekent het voor mij, maar ook wat betekent het voor de verschillende ketenpartners, hun onderdelen en hun medewerkers).

De jaarplannen van het korps en de onderdelen zullen vanaf 2007 in het teken staan van Waakzaam en Dienstbaar.

Om de verschillende resultaten te bereiken zullen de proceseigenaren in samenspraak met hun stuurgroep voor hun thema een meerjarenprogramma opstellen.

In deze programma's zal op hoofdlijnen beschreven worden welke activiteiten wanneer ondernomen gaan worden, wat de financiële gevolgen van deze plannen zijn en welke samenhang er met de andere programma's is of moet worden aangebracht. Ook zal de samenhang bewaakt moeten worden met de thema's die door middel van Programmasturing tot stand worden gebracht.

Vervolgens zullen per jaar actieplannen ontwikkeld worden.

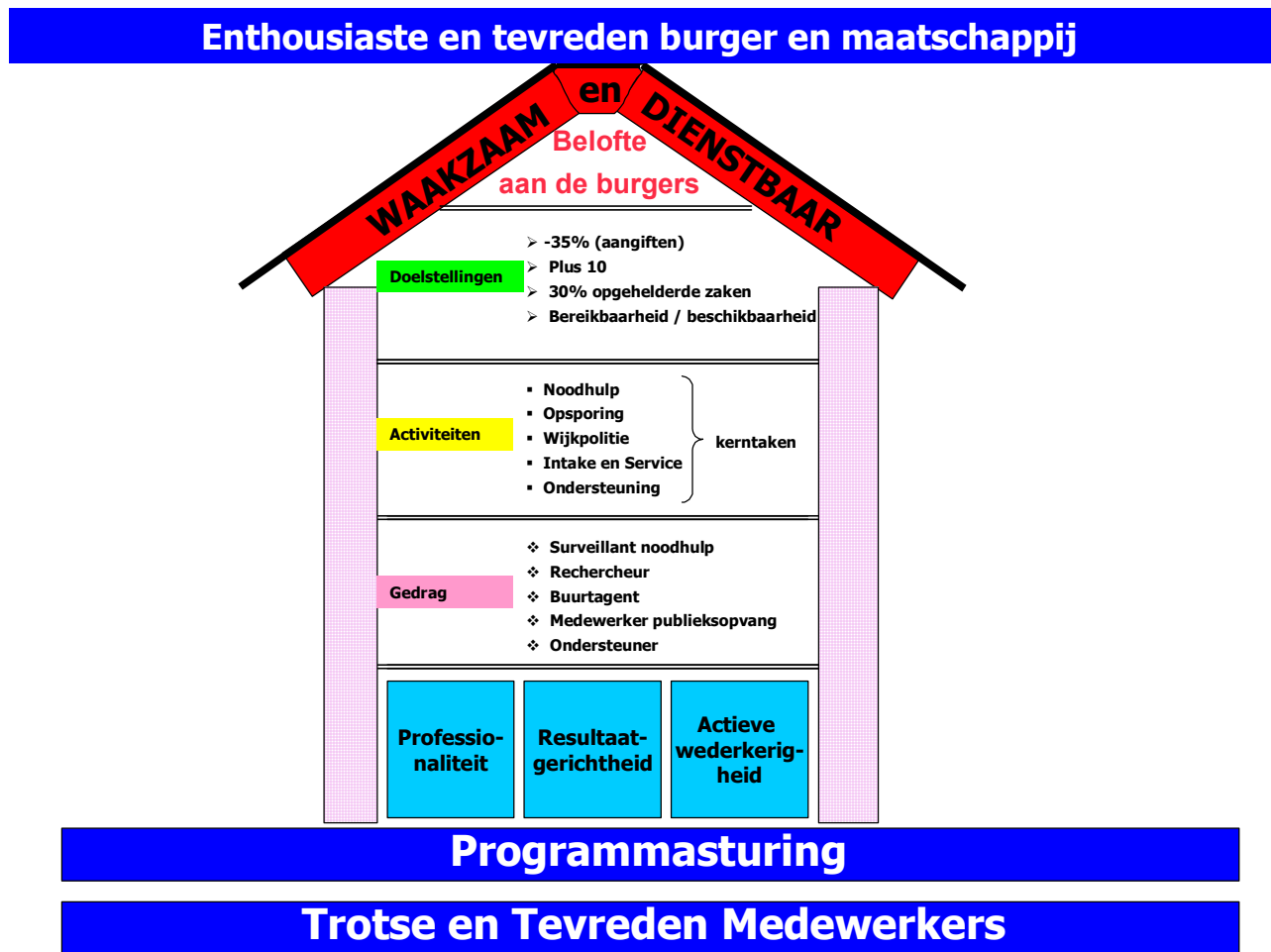
De voortgang van deze plannen zal gevolgd worden, zowel in het proceseigenarenoverleg als in het Regionaal Management Team.

Over de ontwikkelingen, zowel op korpsniveau als op het niveau van de verschillende processen, zal in de bestaande overlegstructuren gerapporteerd worden. De resultaten in het ene jaar geboekt zijn weer de basis voor de acties in het volgende jaar.

De resultaten worden op alle mogelijk manieren onder de aandacht van zowel de medewerkers als de burgers van Zuid-Holland-Zuid gebracht.

Op deze wijze zal de Politie Zuid-Holland-Zuid haar belofte aan de burgers gaan waarmaken en gelijktijdig trotse en tevreden medewerkers in haar gelederen hebben en houden.

Het voorgaande is visueel samen te vatten in het volgende beeld:



6. Communicatie.

De visie en het nieuwe motto zijn, zoals eerder gemeld, van invloed op alle niveaus van corporate communicatie (gedrag, communicatie en symboliek) en alle in- en externe doelgroepen.

De activiteiten uit 2006 kunnen gezien worden als de eerste fase van communicatie over dit onderwerp. Iedere collega is tijdens de korpsbijeenkomsten geïnformeerd over de komst en de inhoud van de visie en de regionale consequenties. In deze fase heeft het accent op informeren gelegen.

Voor 2007 en volgende jaren zal de focus, naast informeren en enthousiasmeren, op implementeren en activeren liggen. Hierbij is de belangrijkste vraag voor een ieder: “Hoe geef ik de doelstellingen en gedachten vanuit Waakzaam en Dienstbaar binnen mijn werkzaamheden gestalte?”

Voor verschillende doelgroepen zullen verschillende communicatiemiddelen worden ingezet. Hierbij wordt gebruik gemaakt van bestaande middelen (intranet, nieuwjaarsbijeenkomst, InterNpol), tegelijkertijd zullen ook nieuwe communicatiemiddelen worden ontwikkeld. Denk hierbij aan aangepaste naamplaatjes, gedichtenbundel, pop-ups en dergelijke.

Het motto “Samen alert werken aan veiligheid” wordt vervangen door “Waakzaam en Dienstbaar” op alle communicatiemiddelen en (een deel van) de uitrusting. Vanuit de Raad van Hoofdcommissarissen zullen voor dit motto vanaf 2007 elementen worden aangereikt voor o.a. correspondentie, stickers voor auto's, gebouwen. Dit zal gepaard moeten gaan met een intern communicatietraject dat voor elk regiokorps bruikbaar is.

Voor de externe partners en de burgers in onze regio zal een communicatieplan worden opgezet en in de loop van de jaren worden uitgevoerd om onze beloften aan hen kenbaar te maken en bekend te houden.