



Betekenisvol handelen

**Politiewerk
vanuit de
bedoeling**

Betekenisvol handelen

Politiewerk vanuit de bedoeling

Apeldoorn, juni 2017
Chretien Felser, Jeanine Nas, Jos van Oosten
Voorwoord: Wim van Amerongen,
programmadirecteur Ketensamenwerking / Kwaliteit Opsporing

politieacademie/blauwvakmanschap

Inhoudsopgave

	Voorwoord	5
	Duurzaam Verbeteren	6
1	Vijf zaken in Noord-Holland	9
2	Vijf zaken in Zuid-Limburg	17
3	Het totaalplaatje	25
4	Experimenteren met betekenisvol handelen	31
5	Resultaten tot nu toe en hoe verder	41

Voorwoord

Wim van Amerongen

Programmadirecteur Ketensamenwerking / Kwaliteit Opsporing

Ik ben trots op de makers van dit boek. Ze beschrijven binnen het ZSM-proces hun zoektocht om het politiewerk anders en beter in te richten.

Niet vanuit protocollen en richtlijnen, maar door veranderingen uit te proberen in de praktijk. Ik ben trots op het lef dat zij tonen om naar de eigen professionaliteit te kijken. Het lef om daar kritische vragen over te stellen: Hoe doe ik mijn werk goed? Hoe lever ik toegevoegde waarde aan mijn werk? Heb ik voldoende geluisterd naar het verhaal achter het verhaal? Heb ik doorgevraagd naar de behoefte van het slachtoffer? Wil hij aangifte doen of een oplossing van het probleem?

Werken vanuit de bedoeling is je inzetten voor een veilige, rechtvaardige en integere samenleving. Daar geeft de politie vorm aan met de volgende leidende principes:

- Ieder slachtoffer voelt zich veilig, wordt gehoord en geholpen.
- Tegen iedere verdachte worden stappen ondernomen. Dit gebeurt al dan niet strafrechtelijk, maar in ieder geval worden er grenzen gesteld.
- Iedere aangifte, iedere melding en ieder incident telt.
- OM en politie staan midden in de samenleving.
- Het effect van de interventie op slachtoffer, verdachte, burger en maatschappij staat centraal.
- OM en politie vervullen hun regierol vanuit beginselen van rechtvaardigheid en rechtsstatelijkheid.

Doordat de makers van dit boek met praktijkcases werken, hebben ze antwoorden op deze vragen gezocht over de grenzen van de politieorganisatie heen. Ze hebben slachtoffers en daders bevroegd, uitgezocht hoe processen verlopen zijn en hoe zaken zijn afgewikkeld van aanhouding tot afsluiting van de zaak.

Dit boek laat zien dat er in de veranderende verhouding tussen politie en burgers alleen maatschappelijk rendement te behalen valt als je over de grenzen van je eigen organisatie kan en wil heen kijken. Voor politieprofessionals is het een geweldige uitdaging om hun eigen professionele identiteit te blijven bewaken en tegelijkertijd een open samenwerking met de ander en de samenleving aan te gaan. Vooral wanneer instituties hun vanzelfsprekende legitimiteit verliezen, en de burgers steeds hogere eisen stellen aan de overheid en de criminaliteitsbestrijding.

Zeker als de organisaties waarbinnen de professionals werken zelf nog te weinig zijn ingericht om de professionals te faciliteren in deze uitdagende rol in een veranderende samenleving. De weg naar een effectieve en toekomstbestendige opsporing is ingeslagen, door het radicaal naleven van de bedoeling en de leidende principes. Dit boek biedt een handreiking om met elkaar in gesprek te gaan. Ik nodig je van harte uit om mee te praten!

Duurzaam Verbeteren

In 2011 maakt de politie voor het eerst kennis met de Vanguard methode. In Bureau Haarlem-Noord onderzoekt een groep medewerkers een aantal weken lang alle binnenkomende meldingen. Ze ontdekken dat zowel het aantal als het soort meldingen voorspelbaar en stabiel is. Ze merken ook dat de meldingen voor de burger vaak niet optimaal worden afgehandeld en dat er veel tijd verspild wordt. Het merendeel van de meldingen betreft steeds dezelfde groep mensen die bij de politie al bekend is. (Het Tijdschrift voor de politie, 2013; Blauw, 27 februari 2016). Werk aan de winkel dus. Maar de tijd voor verandering is niet gunstig, omdat alle aandacht wordt opgeëist door de vorming van de nationale politie.

In 2014 besluit de leiding van de Eenheid Noord-Holland om het onderzoek voort te zetten. Dit keer ligt de focus op de afhandeling van vvc-zaken (veel voorkomende criminaliteit) via de ZSM-werkwijze (zo snel, slim, selectief, simpel, samen en samenlevingsgericht mogelijk). De vragen die de leiding stelt zijn: Is de huidige afhandeling betekenisvol voor slachtoffer, verdachte en samenleving? Welke contextinformatie is nodig voor een betekenisvolle afhandeling? En hoe zorgt de politie ervoor dat die tijdig op ZSM beschikbaar is? En welke condities hebben politiemensen nodig om de afhandeling

maximaal betekenisvol te maken? In alle tien de basisteams van de eenheid documenteren politiemensen een aantal willekeurige zaken vanaf het moment dat een verdachte is aangehouden of ontboden tot en met het afdoeningsbesluit op ZSM. In totaal worden 34 zaken met 50 verdachten gevolgd. Vervolgens draaien we uit ieder basisteam één zaak vertraagd terug met alle betrokken professionals en organisaties. Systematisch vragen we alle betrokken welke kennis zij hadden over de verdachte, het slachtoffer en de situatie op het moment van aanhouding en afhandeling. Het gesprek eindigt steeds met

de vraag of – met de kennis die nu aan tafel aanwezig is – het afdoeningsbesluit betekenisvol is geweest. De verhalen die dat oplevert, worden gebundeld in het boekje ZSM Context (december 2014). Het woord vooraf begint met: 'Als je een mier onder een microscoop legt, zie je dingen die je niet kende of niet verwacht had. Dat is eigenlijk wat wij ook gedaan hebben. We hebben het werk binnen de Basisteamrecherche en het werk bij ZSM onder een microscoop gelegd, om te zien wat er nu eigenlijk gebeurt. Dan zie je dingen die je niet kende of niet had verwacht. Ook zie je soms de rauwe werkelijk-



heid, die helemaal niet zo mooi is, maar ook zie je prachtige dingen.' Inmiddels zijn we twee jaar verder. Op steeds meer plaatsen leggen we het politiewerk 'onder de microscoop'. Basisteams in Parkstad, Almere en Haarlemmermeer bekijken hun werk op dezelfde manier. We doen dat omdat politiemensen op iedere plek zelf moeten ontdekken hoever hun werk soms is afgeraakt van de bedoeling. Daarbij moeten ze leren zich de vraag te stellen waarom dat zo is. Maar we blijven niet steken in onderzoek. Op basis van de verkregen inzichten gaat ieder team aan het werk om het werk anders en beter in

te richten. Niet door te bedenken hoe dat er volgens een ideaalplaatje uit zou moeten zien en dat op te schrijven in protocollen of richtlijnen, maar door veranderingen uit te proberen in het werk. In een levend laboratorium. We gaan aan de slag met een aantal principes als leidraad. Van die zoektocht doen wij verslag. Het is geen project dat op een gegeven moment klaar is, maar een beweging die in gang wordt gezet en zich als een olievlek verspreidt. 'Duurzaam Verbeteren' is de naam die voor deze beweging is gekozen. Het motto is: 'Vanuit de bedoeling, zonder verspilling, de juiste dingen

doen'. De resultaten zijn niet volmaakt (en zullen dat ook nooit zijn), maar de ervaringen zijn de moeite waard om te delen. We leggen de mier nog eens onder de microscoop en volgen een aantal zaken. Waar mogelijk laten we ook de slachtoffers aan het woord. Daarna vertellen wij welke experimenten tot nu toe zijn gedaan om het werk op een andere manier te organiseren, en wat dat opgeleverd heeft.



1

Vijf zaken in Noord-Holland

Zaak 1: Diefstal uit woning

In maart 2014 doet een vader aangifte tegen zijn dochter van 13 jaar, wegens diefstal uit zijn woning. Het gaat om een spelcomputer. In zijn aangifte benadrukt hij dat hij zich zorgen maakt over zijn dochter. Hij heeft gezien dat ze op een chatbox over zelfmoord praat en om hulp vraagt. Hij wil jeugdzorg inschakelen, maar zijn ex-vrouw wil daar niets van weten. Door aangifte te doen, wil hij een oplossing forceren.

De dochter wordt op 10 april ontboden en verhoord. Zij verklaart dat zij alleen maar haar eigen spullen uit het huis van haar vader heeft weggehaald, omdat hij het contact had verbroken. Er wordt in het verhoor niet gevraagd naar eventuele problemen of een hulpvraag. Er wordt wel een zorgmelding gedaan. De dochter doet afstand van de spelcomputer. Ze vindt dit echter niet eerlijk, omdat ze hem van haar vader cadeau heeft gekregen toen ze na de scheiding in twee huizen moest leven.

De officier op ZSM besluit tot een Haltafdoening. Op het basisteam wordt nog nagepraat of dit wel eerlijk is, omdat dochter zegt dat de spelcomputer haar eigendom is, maar er wordt geen tegenspraak gegeven. De medewerker van Halt ziet beter wat er

nodig is en kiest niet voor een taakstraf, maar voor herstel van de relatie tussen dochter en vader. Bovendien vraagt hij aandacht van moeder voor de problemen van haar dochter. Hij organiseert een intake bij een organisatie voor kinder- en jeugdpsychiatrie en stuurt aan op een verzoening tussen vader en dochter.

De vader vertelt een halfjaar later:

'Ik heb aangifte gedaan, omdat ik hulp wilde voor mijn dochter en er met deze inbraak een grens was overschreden. Mijn dochter woont bij haar moeder en dat gaat al heel lang niet goed, maar geen enkele instantie leek te willen luisteren en moeder ontkent alles. Toen kwam ik thuis en bleek er te zijn ingebroken, maar er was geen braakschade. Dit kon alleen mijn dochter zijn geweest, want zij heeft een sleutel. Ik had toen het gevoel dat het echt helemaal de verkeerde kant op ging met haar. Ik heb de politie gebeld met de vraag wat ik het best kon doen, omdat ik hulp wilde voor mijn dochter. Er is mij toen geadviseerd de volgende dag op het bureau te komen om aangifte te doen. Een andere optie die ze gaven, was de spelcomputer zelf ophalen bij mijn dochter, maar dat

leek me geen goede oplossing. Daarna heb ik niets meer gehoord, hoewel ze hadden beloofd me op de hoogte te houden. Alleen op de spelcomputer zijn ze teruggekomen. Ik werd ongeveer twee weken na de aangifte gebeld om het serienummer door te geven. Dat bleek te kloppen, ze hadden de spelcomputer bij haar gevonden en die kon ik op het bureau ophalen. Maar juist over het hulptraject ben ik niet geïnformeerd. Ik ben wel nog een keer op het bureau geweest om te vragen wat de stand van zaken was. Ze konden me weinig zeggen en er was geen zorgmelding gedaan. Ik heb uiteindelijk via mijn dochter gehoord dat ze bij Bureau Halt was terechtgekomen. Dit was ongeveer twee maanden later; ze was er toen al een keer geweest. Daarna heeft Bureau Halt zelf telefonisch contact met mij opgenomen. Ze hebben me verteld dat ze ervoor hebben gekozen om hulp te gaan bieden. Geen straf dus, maar een doorverwijzing naar een hulpinstantie. Bureau Halt blijft monitoren of dat goed loopt en houdt mij op de hoogte. [...] Het contact met mijn dochter is nu weer beter.'

Zaak 2: Eenvoudige mishandeling/vernieling

In maart 2014 doet een vrouw aangifte van mishandeling door haar ex-man. De vrouw en haar dochter verklaren dat haar ex-man haar die ochtend heeft geslagen en de voorband van de auto lek heeft gestoken. De man woont in dezelfde straat en zit in zijn voortuin aan de overkant. Hij wordt aangehouden.

De dochter vertelt dat haar ouders van Turkse afkomst zijn en anderhalf jaar geleden na 33 jaar huwelijk gescheiden zijn. Haar vader kan dit niet accepteren. De man zelf ontkent alles.

De officier op ZSM kiest voor een taakstraf. Maar op de OM-zitting twee maanden later wordt de zaak op advies van de reclassering geseponeerd. De man heeft beloofd om een tijdje naar Turkije te gaan om tot rust te komen.

Na de zitting blijven er meldingen van de vrouw komen. Haar ex-man zit weliswaar in Turkije, maar dreigt ook daarvandaan haar iets aan te zullen doen. De oorzaak van het conflict is namelijk niet begrepen.

De politie gaat ervan uit dat gekrenkte eer de drijfveer is, maar er blijkt een financieel conflict te zijn. De vrouw is mede-eigenaar van de koopwoning waarin haar ex woont. Door zijn gokverslaving heeft hij

schulden. Hij verhuurt de woning en woont zelf in een tuinhuisje achter het huis. Zij wil dat de woning verkocht wordt om van de schulden af te zijn.

De vrouw vertelt negen maanden later haar verhaal:

‘De afgelopen drie jaar zijn heel zwaar geweest. Elke dag stond mijn ex voor de deur, soms wel vier keer per dag. Het is beter dat hij nu ver weg is; we zaten zo dicht op elkaar. Ons woonhuis is in september verkocht, we hebben nog € 32.000,- restschuld. Dat moeten we samen betalen, maar ik weet niet wat hij doet in Turkije. In mei is hij weggegaan. Ik weet niet of hij wegblijft, of weer terugkomt. Ik belde de politie vooral voor mijn gehandicapte zoon, omdat hij zo van streek raakte als mijn ex-man weer voor de deur stond. Anders had ik het allang niet meer gedaan; het helpt toch niet. Als de politie de straat in kwam rijden, wandelde hij er aan de andere kant weer uit en kwam gewoon terug als de politie vertrokken was. Ik mocht 112 niet meer bellen, want soms deed ik dat wel drie keer per dag.

De politie kwam altijd als je belde, maar ik weet niet wat ze met mijn ex man gedaan hebben. We hebben weleens samen een gesprek gehad,

maar dat hielp niet. Twee keer heb ik aangifte gedaan op het politiebureau, maar ook dat veranderde niets. Een Turkse agent zei dat ik niet meer moest bellen; het was mijn eigen schuld. En die vrouwelijke agente zei dat ik moest verhuizen, maar waarnaartoe? Ze hebben me aangeboden om zo'n alarmsysteem te krijgen; dan hoefde ik maar op een knop te drukken en zouden ze direct komen. Maar dat moest ik zelf betalen. Dat kost € 125,- per maand; dat heb ik niet. De zorg om mijn zoon was mijn enige reden om te bellen. Hij is van de trap gevallen toen hij anderhalf was. Altijd heb ik voor hem gezorgd; ik ben jarenlang het huis niet uit geweest. En altijd ging mijn man naar het koffiehuis en met andere vrouwen op stap, ik wist nooit wat hij deed. Ik durfde niet naar buiten; ik schaamde me ook heel erg. Ik ben toen heel lang depressief geweest. Toen de kinderen het huis uit waren, bedacht ik dat ik helemaal niets had, dat ik nooit geleefd had. En toen was het klaar en ben ik bij hem weggegaan. Ik zit nu met de schuld van onze oude woning. Ik heb volgende week een afspraak bij de gemeente. Ik hoop dat ik schuldsanering krijg, dan ben ik er over een paar jaar vanaf.’

Zaak 3: Heling

Op een ochtend in februari 2014 treft de politie een 15-jarige jongen op straat aan met een onttakelde quad zonder kenteken. Hij zegt hem voor € 100,- gekocht te hebben van een vriend. De meldkamer meldt dat hij al eerder is aangehouden voor heling. De quad gaat mee naar het bureau. De jongen wordt naar huis gestuurd. De quad blijkt gestolen. Dezelfde dag komt een vrouw aangifte doen van diefstal van haar quad. Ze identificeert de quad als de hare en is in tranen over de schade.

De jongen wordt op 10 maart aangehouden. In het huis waar hij met zijn moeder woont, ziet de politie uitwerpselen op de vloer en schimmel op de muren. In het verhoor geeft de jongen toe dat hij gelogen heeft om een vriend te beschermen.

Hij heeft de quad niet gekocht, maar meegekregen om hem over te spuiten. Hij laat zien wie hem de quad gaf: een jongen van 14 jaar.

Op ZSM wordt de zaak besproken. De Raad voor de Kinderbescherming kent de jongen als jeugdige veelpleger die onder toezicht gesteld is van jeugdbescherming. Er loopt een beschermingsonderzoek en er staat een zitting gepland voor schoolverzuim. De officier besluit de zaak in te zenden naar de jeugdparquetsecretaris van het OM, om beide zaken te voegen. Zij vraagt de politie onderzoek te doen naar de tweede verdachte. Die wordt ontboden, maar de zaak wordt geseponeerd wegens gebrek aan bewijs. In april adviseert de Raad voor de Kinderbescherming een werkstraf, omdat een eerdere leerstraf is afge-

broken. Beide zaken worden echter van de zitting gehaald in augustus en aangehouden tot oktober, vervolgens tot januari 2015, daarna tot april 2015 en vervolgens nog een keer tot 18 juni 2015. Niemand kan (of wil) ons vertellen waarom dit gebeurt.

Zestien maanden na het incident veroordeelt de kinderrechter de jongen tot een leerstraf van 40 uren, of een vervangende straf van 17 dagen jeugddetentie en een voorwaardelijke werkstraf van 30 uren, of een vervangende straf van 15 dagen jeugddetentie met een proeftijd van 2 jaar, onder de bijzondere voorwaarde van meldplicht bij jeugdbescherming en een Maatregel Hulp en Steun. De vordering van de schadevergoeding aan het slachtoffer is door de rechter niet-ontvankelijk verklaard.

Het verhaal van de aangeefster negen maanden na de diefstal:

‘De politie is echt actief op zoek gegaan naar de daders. Alle bureaus die ik genoemd heb, zijn bevestigd. Van tevoren was mij wel verteld dat het lang kon duren en dat ik niet alles zou horen tijdens het onderzoek. Dat snap ik ook wel. Na het ophalen van mijn quad heb ik de politie niet meer gesproken. Ik heb wel papieren gekregen van slachtofferhulp. Die hebben mij telefonisch geholpen om alles in te vullen; dat was heel positief.

Intussen kreeg ik een brief van de RDW dat ik vanaf een bepaalde datum weer wegenbelasting moest gaan betalen. En schorsen kost ook weer extra geld. Ik ben toen naar het

bureau gegaan om te vragen hoe lang het nog ging duren. Ik wilde foto's maken voor een taxatie.

Dat mocht eerst niet; de agent moest steeds naar boven om te overleggen. Ik ben er heel vaak geweest, maar nooit gaven ze me een tijdsbestek. Ik denk dat hij daar moest blijven voor onderzoek. Uiteindelijk mocht ik hem meenemen. Pas toen ik thuiskwam, zag ik dat ook de kentekenplaten weg waren. Toen moest ik weer terug naar het bureau om daar aangifte van te doen. Ook het contactslot was weg. De taxateur is er toen bij gekomen en heeft hem total loss verklaard. Ik had hem niet verzekerd voor diefstal; ik dacht dat hij te opvallend was om gestolen te worden. Ik heb toen via Marktplaats geprobeerd om de onderdelen te verkopen, en toen dat niet lukte, is hij naar een sloopbedrijf gegaan dat hem voor € 20,- heeft meegenomen.

Mijn auto heb ik vorig jaar de deur uit moeten doen, dus dit was mijn enige mobiliteit. Ik was echt helemaal ontdaan. Ik snap wel dat de politie het heel erg druk heeft en het voor hen gewoon een klein dingetje is. Er gebeuren veel ergere dingen, maar voor mij was dit heel belangrijk. Ik wil graag een vergoeding krijgen; ik heb alles al uitgezocht wat een nieuwe en een tweedehands quad kost. Voor het verzoek om schadevergoeding moest ik enorm veel papieren invullen en kopieën maken van alles zoals de laatste onderhoudsbeurt en de taxatie. Maar zolang de zaak niet voorkomt, krijg ik niets.’

Zaak 4: Vernieling autoruit

Op 4 juli 2014 neemt de politie bij een vrouw die slecht ter been is, thuis een aangifte op van vernieling van haar auto door de vriend van haar buurvrouw. Zonder direct aanwijsbare reden heeft de man op haar auto ingeslagen, toen zij bij haar huis weg wilde rijden.

Dezelfde avond belt de vrouw dat de man en haar buurvrouw ruzie hebben. De meldkamer geeft de politie opdracht hem buiten heterdaad aan te houden, omdat hij drie keer niet verschenen is op een ontbieding. Op het basisteam liggen nog drie aangiften tegen de man wegens mishandeling van de buurvrouw en diefstal van haar huissleutels. De vier strafbare feiten worden gecombineerd in één eindproces-verbaal. De officier op ZSM besluit alle zaken te voegen en verdachte te dagvaarden. Er wordt een reclasseringsadvies gevraagd. Op 7 oktober 2014 veroordeelt de rechter de man tot zes weken gevangenisstraf, waarvan twee weken voorwaardelijk, een contactverbod met zijn vriendin en een meldplicht bij de reclassering. Hij zit zijn straf uit tussen 5 december 2014 en 5 januari 2015. Bij vrijlating wordt hij echter onmiddellijk opnieuw in bewaring gesteld voor 90 dagen, omdat hij de dag voordat hij zijn straf ging uitzitten uit wraak de auto van de aangeefster in brand heeft gestoken.

In de tijd tussen de afdoening op ZSM (4 juli 2014) en de dag dat de man zijn straf uit gaat zitten (5 december) zijn er nog drie meldingen en vier aangiften gedaan en wordt hij twee keer aangehouden.

De aangeefster doet een halfjaar na het incident haar verhaal:

‘De bedoeling van mijn aangifte was om te zorgen dat er hulp zou komen. Er moest ingegrepen worden; de hele buurt was bang. De buurvrouw was zo stom om verliefd te worden op hem. Hij slaat haar van het begin af aan al in elkaar, dan staat ze weer huilend in mijn voortuin of ze binnen mag komen. Dat zij ervoor kiest om klappen te krijgen en toch bij hem te blijven, moet ze zelf weten. Daar kan ik niks aan veranderen. Maar niemand zal me tegenhouden haar te helpen als ze daarom vraagt. Ik laat me niet bang maken, ook al ben ik de 60 gepasseerd en kan ik nauwelijks lopen. Ik kan geen aangifte doen als zij mishandeld wordt, maar nu het om mijn auto ging, kon het wel. Ik heb geen schadevergoeding gevraagd. Van een kale kip kun je toch niet plukken en ik wil hem niet in mijn leven. Stel je voor dat hij hier straks elke week met € 20,- op de stoep zou staan; dat wil ik niet. Bij de sloop was die ruit voor € 125,- vervangen. Daar ga ik niet moeilijk

over doen, als hij maar niet meer in mijn leven komt. Ik wil dat die jongen opgepakt wordt en van de straat is, want hij terroriseert de hele buurt. Maar hij hoort niet in de gevangenis thuis; daar wordt hij alleen maar slechter van.

Hij moet geestelijk geholpen worden. Hij beschadigt zichzelf, drukt sigaretten uit op zijn borstkas. Hij moet verplicht afkicken, dan maakt hij misschien nog een kans op een normaal leven. Nu is iedereen bang voor hem. De meeste burens durven geen aangifte te doen, zelfs niet te getuigen. Zelfs de junks in de buurt zijn bang voor hem.’ En na de brandstichting in haar auto voegt ze er nog aan toe: ‘Eerst ging de politie hem zoeken, maar ze konden hem nergens vinden en toen ik zei dat hij in de buurt had lopen vertellen dat hij op 5 december de bak in zou gaan, zijn ze in de administratie van de gevangenis gaan kijken en bleek hij zich inderdaad gemeld te hebben en in de bak te zitten.

Die rechercheurs hebben weer heel veel gegevens niet. Ze zouden me op de hoogte houden, maar ik heb nog niets gehoord. Ook van de wijkagenten hoor ik niets. Het lijkt wel alsof iedereen een stukje van het verhaal heeft, maar dat van elkaar niet weet, zo werken ze langs elkaar heen.’

Zaak 5: Diefstal uit auto

Op 30 april 2014 doet een man aangifte van diefstal uit zijn auto op het parkeerterrein van een restaurant. Er is een ruitje ingeslagen en uit zijn auto zijn een laptop in een Samsonite-trolley en een iPad ontvreemd. Dezelfde avond worden in Amsterdam twee mannen aangehouden, die de gestolen spullen net bij een derde man hebben achtergelaten. Ze worden aangehouden voor heling. De ‘heler’ wordt de volgende ochtend heengezonden op verzoek van de officier, omdat hij goed meewerkt en kanker zou hebben.

‘s Middags worden de twee overgebleven verdachten samen met de in beslag genomen goederen en de auto overgedragen aan het basisteam van de eenheid waar de auto is opengebroken.]

In overleg met ZSM worden ze twee dagen later voor de rechter-commissaris geleid en gedagvaard voor de raadkamer op 14 mei. Ze blijven tot die tijd in bewaring. Het dossier zal verder afgemaakt worden op het basisteam en dan naar het parket worden gestuurd. Het onderzoek blijft echter liggen en op 13 mei worden beide verdachten heengezonden, omdat het OM geen onderzoeksdossier heeft ontvangen. Het dossier wordt pas op 3 juli 2014 naar het OM gezonden en bevat ook een tweede auto-inbraak, die op dezelfde dag is gepleegd.

Bij het OM blijft het dossier een jaar liggen, voordat het in augustus 2015 beoordeeld wordt. De twee verdachten worden gedagvaard voor de meervoudige kamer op 4 december 2015. De zaak wordt door de rechtbank aangehouden voor het horen van getuigen door de rechter-commissaris. In maart 2017 is de zaak nog steeds niet op zitting geweest.

Het slachtoffer vertelt zijn verhaal in december 2014, acht maanden na het voorval:

‘Het doel van mijn aangifte was dat ik de schade wilde verhalen en wilde dat de daders gepakt zouden worden. Je bent gewoon boos, omdat er iemand aan jouw spullen zit.

De ochtend na de aanhouding heb ik zelf contact gezocht met de politie. Ik wilde weten hoe het verder zou gaan en wanneer ik mijn spullen terug zou krijgen. Ik ben zelfstandig ondernemer en op mijn laptop stonden belangrijke gegevens, zoals gespreksverslagen waarvan ik nog geen back-up had.

De periode daarna was heel vervelend. De boosheid dat dit jou overkomt overheerst, maar je bent wel blij dat je spullen gevonden zijn en dat de daders gepakt zijn. Het is dan heel teleurstellend dat het zo lang duurt en de spullen blijven liggen voor onderzoek. Ik heb er heel veel achteraan gebeld. Toen het maar bleef duren, heb ik een nieuwe laptop gekocht omdat ik mijn werk anders niet kon doen. Ook de gegevens van mijn oude laptop kreeg ik niet vrij, dus ik heb een aantal gesprekken opnieuw moeten doen, omdat ik de gespreksverslagen niet had om verder te kunnen. Dan belde ik met de rechercheur en was het antwoord: “De laptop komt morgen bij de recherche; ik bel je ‘s middags.” Maar dan werd ik weer niet gebeld. Dan belde ik zelf maar weer een dag later en bleek hij er nog steeds niet te zijn. Nooit was er duidelijkheid. “Hij is er eind deze week.” Dan belde ik na het weekend maar weer zelf en was het antwoord: “Nee, hij is er niet, het wordt eind deze week.” Als ze nu direct gezegd hadden dat het drie weken zou duren, had ik tenminste geweten waar ik aan toe was en had ik direct de volgende dag een nieuwe laptop gekocht.

Toen ik mijn laptop en iPad kon ophalen op het politiebureau, heb ik gevraagd hoe het nu verder zou gaan. Ik wilde een schadevergoeding claimen voor zowel de materiële als immateriële schade. De rechercheur heeft mij verteld dat we nu moesten afwachten of het OM bepaalt of er berechting zal plaatsvinden. Hiervan zou ik bericht krijgen via slachtofferhulp, die het traject dan zou monitoren en terugkoppelen. Dit kon wel een tijdje duren, want ook het OM heeft tijd nodig. Ik heb daarna niets meer gehoord. Ik heb in juni uiteindelijk zelf slachtofferhulp gebeld, maar aan de hand van mijn aangiftenummer konden ze zien dat ik nog niet in hun systeem stond. Mij werd verteld dat het OM mij als slachtoffer zou benaderen met een formulier, en dan kon ik contact opnemen met slachtofferhulp om te helpen met invullen en te horen hoe ik dit verder moest aanpakken. Zij zouden dan met mij de vervolgstappen uitstippelen. Maar ik heb dus nooit iets ontvangen. Ik wil uiteindelijk wel genoegdoening. Ik zou graag weten wat er beslist is door het OM of de rechter, of de daders inderdaad moeten zitten. Ik hoef echt niet alle details te weten, maar een kort verslag zou fijn zijn. Nu weet ik helemaal niet hoe het verder gelopen is. Daarnaast keert de verzekering niets uit zolang de zaak niet is afgerond. Het moeilijkste vind ik dat ik door dit voorval nu twijfel over andere mensen, ik ben achterdochtig geworden.’



Vijf zaken in Zuid-Limburg

Ook in Zuid-Limburg zijn in de drie basisteams van Parkstad tientallen meldingen en aangiften gevolgd en beschreven. Politie mensen maakten zelf een tijdelijk vanaf het moment van melding of aangifte en volgden de zaak tot en met de afdoening.

Zaak 6: Huiselijk geweld

Op 19 januari 2015 krijgt een politiepatrouille een melding dat een moeder met kind (7 jaar) uit huis is gevlucht naar het huis van haar schoonouders, omdat haar man haar bedreigt. De politie neemt ter plekke aangifte op van huiselijk geweld: bedreiging, eenvoudige mishandeling, vernieling en wederrechtelijke vrijheidsberoving.

De vrouw vertelt dat zij al elf jaar een problematische relatie heeft met haar man. Alcohol speelt daarin een grote rol. Anderhalf jaar geleden is hij ook al eens aangehouden wegens huiselijk geweld na een aangifte van haar. Behalve een zoon van deze man heeft de vrouw nog twee kinderen uit een eerdere relatie. Ze verklaart dat ze van haar man geen contact mag hebben met deze twee kinderen. Samen hadden zij nog een kind, maar dat is vlak na de geboorte overleden.

In het verhoor zegt ze dat ze wil scheiden en dat zij met haar aangifte geen straf beoogt. Zij wil dat haar man psychische hulp krijgt, zodat hij leert omgaan met zijn problemen. Na de vorige aangifte en daaropvolgende straf is de situatie thuis behoorlijk geëscaleerd. Dat wil zij niet nog een keer.

De dag voor het incident heeft ze haar man verteld dat ze wil scheiden. Tijdens de ruzie die daarop volgde, heeft hij haar mishandeld, haar mobiele telefoon kapot gooid en

haar opgesloten in de woning. Die ochtend zag ze kans de woning te ontvluchten en is ze met haar zoontje gevlucht naar haar schoonmoeder. Daar heeft ze de politie gebeld. Haar man wordt in de omgeving van de woning met geweld aangehouden. De moeder van de verdachte zegt: 'Hij is gek in de kop en moet geholpen worden.'

Een maatschappelijk werker doet samen met de dienstdoende hulpofficier van justitie een risico-inventarisatie huiselijk geweld. Zij spreken zowel met de verdachte als met de aangeefster. Op hun advies legt de burgemeester de man een tijdelijk huisverbod op (tien dagen). Voor het zoontje wordt een zorgmelding opgemaakt.

De 18-jarige zoon van de aangeefster bevestigt in een getuigenverklaring dat er sprake is van geweld binnen het gezin en zegt dat hij daarom is vertrokken uit het gezin. Hij bevestigt ook dat zijn moeder geen contact met hem mag hebben. Dat contact is er wel, maar gebeurt stiekem. De andere zoon (15 jaar) wordt op verzoek van de moeder niet gehoord. Hij heeft al problemen genoeg. Op ZSM blijkt dat de verdachte een strafblad van zeven bladzijden heeft. De recentste aantekeningen gaan over een poging tot zware mishandeling in 2014. Hij zit nog in een proeftijd tot augustus 2016. Reclassering

geeft geen advies, omdat verdachte in het verleden onvoldoende bereidheid toonde om mee te werken aan een training agressieregulatie.

De officier besluit de verdachte te dagvaarden voor het vernielen van de mobiele telefoon. De mishandeling wordt geseponneerd, maar de dag erna alsnog toegevoegd aan de tenlastelegging. Omdat de man na zijn huisverbod is ingetrokken in een woning tegenover zijn eigen woning, legt zij hem ook een contactverbod op. De man maakt hier met succes bezwaar tegen en het contactverbod vervalt. Na een week treft de wijkagent hem weer thuis.

Bureau Slachtofferhulp probeert contact te maken met de vrouw, maar belt haar op de mobiele telefoon die door haar man vernield is. Na drie pogingen staakt het bureau de pogingen om haar te benaderen. Zo is de afspraak. Van de zorgmelding ontvangt de politie geen terugkoppeling. De zaak komt op 15 april 2015 voor bij de politierechter in Maastricht. De man wordt vrijgesproken van mishandeling, en de vernieling van de telefoon wordt niet-ontvankelijk verklaard. De hele strafrechtelijke route en al het werk dat daarin is verricht, heeft geen enkele betekenis gehad voor slachtoffer, dader en het kind dat ertussenin zit.

Zaak 7: Winkeldiefstal, een vaste klant

Op 25 mei 2016 komen 's middags verschillende meldingen binnen van winkeldiefstal in het centrum van een Limburgse gemeente. Het begint bij één winkeldiefstal, maar groeit uit tot een reeks. Nadat de verdachte in zijn auto is aangehouden, treffen agenten diverse goederen aan, zoals vlees, schoenen, shampoo en shirts uit vier verschillende winkels. De man ontkent niet. De officier op ZSM besluit de verdachte te dagvaarden op 20 juli en de man heen te zenden.

Nog voor hij voor de rechter staat, wordt hij op 17 juni opnieuw aangehouden in een drogisterij waar hij elf flessen douchegel en twee stukken zeep heeft meegenomen. Hij wordt verhoord en geeft de winkeldiefstal toe. De officier op ZSM besluit de verdachte te dagvaarden op 5 september 2016, zodat er een reclasseringsrapport gemaakt kan worden. De man wordt heengezonden.

Vier dagen later houdt een patrouille van een ander basisteam de man in zijn woning buiten heterdaad aan, omdat hij nog eens vier winkeldiefstallen zou hebben gepleegd tussen 5 en 20 mei 2016, waarbij hij het personeel bedreigd zou hebben. De man

wordt in verzekering gesteld, omdat er nog getuigen gehoord moeten worden.

Wanneer het dossier aan ZSM wordt voorgelegd, ontdekt de dienstdoende officier dat er al twee zittingen gepland staan. Alle vijf de zaken worden gevoegd op de zitting van 5 september. De man wordt heengezonden.

Veertien dagen later is het weer raak. In een supermarkt probeert de man met twee gestolen artikelen onder zijn jas langs de kassa te komen. Als hij daarop wordt aangesproken, ontstaat er een vechtpartij, waarbij hij bedreigingen uit tegen het winkelpersoneel. Dit keer wordt hij bij ZSM herkend en besluit de officier hem voor te geleiden bij de rechter-commissaris, die hem voor veertien dagen in bewaring stelt. Een week later stelt de raadskamer de man onder schorsende voorwaarden toch weer in vrijheid.

De rechter veroordeelt de man op 5 september 2016 tot vier maanden gevangenisstraf voorwaardelijk, met een proeftijd van twee jaar. Gedurende zijn proeftijd moet hij zich melden bij de reclassering, moet hij zich

onthouden van alcohol en drugs en moet hij zich houden aan afspraken voor een dagbesteding.

Als we de moeite nemen om informatie te zoeken over de verdachte, vinden we meer over de achtergrond voor zijn gedrag. Het gaat om een 49-jarige man, die harddrugs (heroïne en cocaïne) gebruikt. Hij wisselt vaak van adres en wordt verschillende keren uit- en ingeschreven in de Basisregistratie Personen of woont in de dag- en nachtopvang van het Leger des Heils.

Vanaf 1984 tot 2016 heeft hij 88 delicten op zijn naam (vooral diefstal en drugs). Sinds kort heeft hij een uitkering van de gemeente en een bewindvoerder die zijn schulden saneert. Hierdoor moet hij rondkomen van € 50 in de week, wat niet makkelijk past bij zijn leefpatroon. Tot voor kort stond hij niet op de radar van het Veiligheidshuis of de reclassering.

De vraag is of de interventies van de reclassering gaan helpen en of dat kan zonder nauwe afstemming en samenwerking met zijn bewindvoerder. We zien geen gezamenlijk plan.

Zaak 8: Alleen tegen de rest van de wereld

Op 9 februari 2015 zijn een vrouw en haar mannelijke partner samen thuis. Zij horen luid geschreeuw op straat en zien een andere man voor de woning staan. Deze man denkt dat hij een relatie met de vrouw heeft en valt haar de laatste maanden veelvuldig lastig. Hij bedreigt haar en vernielt haar spullen.

Het stel wacht af wat er gaat gebeuren. Er klinkt glasgerinkel; de gft-container is door het raam van de voordeur gegooid. Ook is de auto-spiegel vernield van de auto van de vrouw, die voor de woning geparkeerd staat. De vrouw belt de politie en geeft het signalement van de man door. Een patrouille is snel ter plekke, houdt hem aan en brengt hem over naar het politiebureau. De vrouw doet aangifte. Zij vertelt dat de man haar al langer lastigvalt. Het gaat haar niet om de schade, maar ze wil dat hij niet meer met haar in contact mag komen. Ze heeft twee kleine kinderen en zijn gedrag maakt haar en de kinderen erg bang.

Aangekomen op het politiebureau blijkt dat de verdachte gewond is aan zijn hand en dat deze verwonding in het ziekenhuis behandeld moet worden. Twee verbalisanten worden meegestuurd om hem te bewaken.

Vanuit het politiebureau is er contact met de officier op ZSM. Deze besluit om – gegeven de situatie – de man met een gedragsmaatregel in vrijheid te stellen. Hij mag de vrouw niet meer lastigvallen. Een andere politiefunctionaris waarschuwt echter dat er in het systeem BVH (Basisvoorziening Handhaving) nog twee aangiften openstaan tegen de man. Ze zijn van dezelfde aangeefster en betreffen vernieling en bedreiging. De officier herzielt haar besluit en

geeft toestemming de man buiten heterdaad aan te houden als hij wordt ontslagen uit het ziekenhuis.

De volgende dag blijkt dat het ziekenhuis de man heeft laten gaan zonder de politie hiervan in kennis te stellen. Een dag later wordt hij alsnog aangehouden. Bij zijn aanhouding verklaart de man dat hij suïcidaal is en dat hij diverse pillen geslikt heeft. Een GGD-arts wordt opgeroepen, die verklaart dat de man gezien zijn gezondheidstoestand niet gehoord kan worden. Hij blijft dus ingesloten. Vreemd genoeg wordt de man wel bezocht door zijn advocaat.

Als de officier van justitie op 11 februari voor de tweede keer naar het dossier van de verdachte kijkt, wordt zij gebeld door een casemanager van het Veiligheidshuis. Zij attendeert de officier erop dat verdachte al sinds begin 2014 geprioriteerd is bij het Veiligheidshuis. Er ligt een plan om hem te begeleiden en in de psychische hulpverlening te krijgen. Tot op heden is dat niet gelukt, omdat een wettelijk kader ontbreekt. De reclassering adviseert de officier om de man een voorwaardelijke gevangenisstraf op te leggen, met als bijzondere voorwaarden: een meldplicht en een behandelverplichting in de ambulante zorg. De officier neemt de adviezen van het Veiligheidshuis en de reclassering over. De verdachte wordt gedagvaard om op 23 april 2015 voor de rechter te verschijnen. Dan pas blijkt dat de man ook op 18 februari al gedagvaard is voor een zaak uit november 2014, waarbij hij lokaalvredebreuk pleegt bij de sociale dienst. Het is om technische redenen niet meer mogelijk om de nieuwe zaken bij deze dagvaarding te voegen. De officier van justitie besluit wel om haar collega die deze zaak voor

de rechter zal brengen, te informeren. Zij vraagt haar collega om nu al in te zetten op schorsende voorwaarden, zodat de man meteen de gewenste hulpverlening kan krijgen. De uitspraak van de rechter op 18 februari is echter anders. De man krijgt twee weken gevangenisstraf opgelegd zonder schorsende voorwaarden. Op de dag van het vonnis meldt de man zich op het politiebureau en vraagt of hij vrijwillig opgenomen kan worden bij de GGZ. Hij zegt dat hij bang is zichzelf of anderen iets aan te doen. De medewerkster service en intake overlegt met de operationeel coördinator. Die vindt dat de politie geen zorginstelling is en adviseert om de man door te verwijzen naar zijn huisarts.

Op de zitting van 23 april 2014 veroordeelt de rechter de man tot twee weken gevangenisstraf voorwaardelijk met een proeftijd van drie jaar. In zijn proeftijd moet hij zich melden bij de reclassering en medewerking verlenen aan diagnostiek en behandeling.

Als we even verder kijken in de politie-systemen, zien we dat deze man 41 politieregistraties op zijn naam heeft staan, allemaal in de sfeer van bedreiging, vernieling en ruzies. Hij heeft vaak problemen met mensen die hem hulp willen bieden. Hij valt het personeel van de sociale dienst lastig, maakt ruzie bij de apotheek en ligt overhoop met zijn huisbaas. Ook financieel zit hij in de problemen. Hij vecht alléén tegen de rest van de wereld. De grote vraag is: waarom? En welke interventies zijn er nodig om deze man weer op een stabiel spoor te brengen?

Zaak 9: Code oranje

Op 2 november 2015 komt een melding binnen op het Regionaal Servicecentrum. Een vrouw belt vanuit het ziekenhuis in Heerlen. Haar dochter van 13 maanden ligt in het ziekenhuis. Haar ex, vader van het kind, is ook in het ziekenhuis en maakt een hoop stennis. Hij dreigt haar wat aan te doen als hij zijn dochter niet mag zien. Zij kan nu niet naar het bureau komen om aangifte te doen, omdat zij dag en nacht bij haar dochter is. Personeel van het ziekenhuis heeft een zorgmelding gedaan bij Veilig Thuis. Van de melding wordt een mutatie gemaakt.

De volgende dag stuurt een doelgroepmedewerker de mutatie door naar Veiligheidshuis Heerlen. De procesondersteuner screent de melding en stuurt deze via de mail door naar Veiligheidshuis Maastricht. Dezelfde dag stuurt ook een medewerkster van het Basisteam Maastricht de mutatie door naar Veiligheidshuis Maastricht voor het netwerkoverleg risicojeugd. Op 4 november wordt de melding in Veiligheidshuis Heerlen besproken in de screening. Er wordt besloten dat de procesondersteuner contact opneemt met Veiligheidshuis Maastricht om na te vragen wie de reclasseringsmedewerker van de vader is en bij Veilig Thuis te checken of daar een melding is binnengekomen van de arts van het ziekenhuis. Zij zal ook doorgeven dat er in maart 2015 ook al een zorgmelding voor het dochtertje is gedaan, die in september 2015 is afgesloten.

Op 9 november doet de moeder op Basisteam Heerlen tegen haar ex als nog aangifte van bedreiging. Zij was hiervoor niet eerder in de gelegenheid, door de ziekenhuisopname van haar dochtertje. Zij verklaart dat zij van september 2013 tot maart 2015 een relatie heeft gehad met de vader en dat hij haar in die periode meer keren heeft mishandeld. Zij heeft hiervan één keer aangifte gedaan.

Hun dochtertje is nu 1 jaar oud. De vader heeft geen omgangsregeling. Moeder vertelt dat haar dochtertje gefrustreerd gedrag vertoont als ze bij hem is geweest. Haar ex heeft haar in het ziekenhuis bedreigd in het bijzijn van de artsen met wie ze een gesprek hadden. Deze artsen zouden hierover een zorgmelding doen bij Veilig Thuis.

De moeder heeft sinds een eerder incident contact met een medewerkster van het jeugdteam in Heerlen en heeft ook een gesprek gehad met iemand van Veilig Thuis. Beiden hebben haar geadviseerd weer aangifte te doen.

Op 10 november mailt Veiligheidshuis Maastricht aan Veiligheidshuis Heerlen dat de reclasseringsmedewerker van de vader onbekend is. Veilig Thuis heeft de melding van de arts binnengekregen. Op Basisteam Heerlen maakt een jeugdagent alsnog een zorgmelding op. Eerder was dat niet gedaan, omdat er 'geen eigen waarnemingen' van de politie waren. Het is niet duidelijk of de ouders in kennis zijn gesteld van de zorgmelding. De procesondersteuner op het Veiligheidshuis Heerlen haalt de zorgmelding uit CORV (digitaal platform waarop ketenpartners in de jeugdzorg informatie uitwisselen) en stuurt deze door naar het Jeugdteam Heerlen. De zorg die de politie heeft over huiselijk geweld in dit gezin is inmiddels drie keer doorgegeven met een identieke melding.

Op 11 november screent de procesondersteuner van het Veiligheidshuis de nieuwe meldingen huiselijke geweld. De zaak is op 10 november al doorgezet naar het jeugdteam van de gemeente, maar zal opnieuw besproken worden in de screening van 12 november. De zaak krijgt 'code oranje'. De liaison van het jeugdteam zal de zorgmelding bespreken in het overleg van het jeugdteam. Ook de naam van de reclasseringsmede-

werker van de vader is nu bekend.

Op 13 november verwerkt een balie-medewerkster van Basisteam Heerlen de terugkoppeling op de zorgmelding in BVH. De terugkoppeling luidt dat 'de minderjarige en/of het gezin bekend is bij de hulpverlening' en dat de melding is overgedragen aan het expertiseteam van de gemeente Heerlen.

Ondanks code oranje staan er na 12 november geen aanvullingen meer in het dossier van Veiligheidshuis Heerlen. Over de stand van zaken rond de hulpverlening aan ouders of dochter is niets bekend.

Op het basisteam gaat het strafrechtelijk onderzoek tegen de vader verder. De moeder wordt op 16 november aanvullend gehoord over het incident in het ziekenhuis. De behandelend verbalisant zet op 24 november 2015 via het systeem BOSZ (Betere Opsporing door Sturing op Zaken) een actie uit om opgeslagen chat- en telefoongesprekken op te vragen bij de aangeefster en na te vragen waar en wanneer de bedreigingen werden geuit. Op 6 maart 2016 wordt deze actie in BOSZ op 'uitgevoerd' gezet.

Op 26 februari 2016 krijgt de wijkagent via BOSZ het verzoek om de verdachte nogmaals te horen. De wijkagent, die tot nu toe niet in beeld was, bespreekt dit verzoek met de casescreener en samen besluiten ze dat bemiddeling de voorkeur heeft boven strafvervolging. De wijkagent heeft een gesprek met de moeder op 6 maart 2016. De situatie is inmiddels allang gestabiliseerd en zij wil niet riskeren dat het weer uit de hand loopt. Er is een omgangsregeling aangevraagd.

Op 6 maart 2016 wordt de zaak terzijde gelegd. Ondanks veel overleg en mails over en weer waarin de situatie als ernstig wordt gekwalificeerd (code oranje), wordt er door niemand enige actie ondernomen.

Zaak 10: Winkeldievegges, een gemiste kans

Twee meiden zitten bij elkaar in de klas. Ze zijn 18 en 19 jaar. Op 23 februari 2015 besluiten ze om te gaan shoppen. Ze lopen van de Prijsmepper naar de H&M. Daar valt het een medewerker op dat het tweetal wel erg lang in het pashokje blijft, zeker een halfuur. Nadat ze het pashokje verlaten hebben, ziet hij meerdere prijskaartjes en etiketten op de grond van liggen, afkomstig uit kleding van de H&M.

Als de meiden de winkel verlaten (zonder te betalen), spreekt de medewerker hen aan. In hun tassen zitten kledingstukken die niet afgerekend zijn. Op dat moment gaat een van de meiden ervandoor; de ander blijft staan en wordt door de gealarmeerde politie aangehouden voor winkeldiefstal. Ze geeft naam en telefoonnummer van het andere meisje aan de politie, omdat ze het oneerlijk vindt als zij er alleen voor moet opdraaien. Het andere meisje wordt door de politie gebeld en meldt zich later aan het politiebureau. De meiden worden ingesloten in het cellencomplex. Tijdens de fouillering vindt de politie ook nog toiletartikelen van de Prijsmepper. Bij navraag blijken deze ook gestolen te zijn. Het eerste meisje verklaart in haar verhoor dat ze nog nooit eerder een winkeldiefstal heeft gepleegd. Ze heeft zich laten verleiden om mee te doen en bekent. Het andere meisje stelt zich zeer recalcitrant op. Ze verklaart dat ze onterecht vastzit en ontkent alle beschuldigingen.

Een agent krijgt de opdracht om onderzoek te doen naar de route die het meisje dat ervandoor ging, daarna heeft afgelegd. Hij vraagt mondeling toestemming aan de officier van de weekdienst of hij camerabeelden mag uitkijken. De agent krijgt toestemming. Maar als de camerabeelden worden bekeken, blijkt dat niet de juiste tijdstippen zijn opgevraagd. De beelden moeten

opnieuw worden opgevraagd. Om de mondelinge toestemming te bevestigen, moet er alsnog een schriftelijke vordering opgemaakt worden. Dit doet de lokale informatiecoördinator. Omdat de vordering bij de weekdienst van het OM op drie momenten door drie verschillende officieren anders wordt beoordeeld, moet de coördinator tot drie keer toe zijn vordering opnieuw indienen voordat hij een formeel akkoord heeft op een besluit dat mondeling al lang gefiatteerd en uitgevoerd is. De beelden zijn al bekeken.

De zaak wordt voorgelegd aan ZSM. De officier van justitie besluit dat het ene meisje een taakstraf krijgt van 20 uur omdat ze een ‘first offender’ is. Het andere meisje krijgt een dagvaarding, omdat ze eerder is veroordeeld. De officier wil haar in een reclasseringstraject krijgen. Negen collega’s nemen elk een deel van het onderzoek voor hun rekening: de aanhouding, de verhoren, het onderzoek naar de vluchtroute, het beslag, het bekijken van de video-beelden, het einddossier. Omdat iedereen een stukje doet, valt er aan het eind veel te repareren: de stukken voor de in verzekeringstelling kloppen niet, er ontbreekt een document en een ander document is niet ondertekend. De dossiereigenaar moet er zelf achteraan om dit te herstellen. Contextinformatie is niet geraadpleegd. Maar bij verder zoeken, blijkt dat we toch het nodige weten over beide meisjes. Het meisje met het blanco strafblad woont in een pension voor begeleid wonen. Ze is daar terechtgekomen omdat ze veel problemen had toen ze nog bij haar moeder woonde. Ze heeft ruzies thuis, loopt weg van huis en wordt opgelicht door een vriend. Ze wordt omschreven als een beïnvloedbaar meisje dat de nodige begeleiding nodig heeft. In mei 2015 vertrekt ze uit het pension. Ze moet dan zelf onderdak vin-

den. Dit levert direct al problemen op, omdat ze wordt opgelicht door haar toekomstige huisbaas.

In een gesprek achteraf zegt ze dat de straf die ze heeft gekregen voor haar betekenisvol was. Ze schaamt zich voor haar daad. De taakstraf, het winkelverbod en het feit dat ze nu een strafblad heeft, ervaart zij als drie keer straf, die ze echter wel terecht vindt.

Het andere meisje is eerder veroordeeld voor winkeldiefstal in 2010. Er staan meerdere registraties op haar naam in verband met ruzies en twisten. Ze heeft een relatie met een man die tien jaar ouder is. Haar stiefzus denkt dat ze psychische problemen heeft en hulp nodig heeft.

In plaats van een winkeldiefstal zien we nu twee meiden die makkelijk beïnvloedbaar zijn door hun omgeving en weinig steun hebben van een veilig netwerk. De juiste interventie kan ze erdoorheen trekken. Als we geen aandacht aan de context besteden, zien we hen ongetwijfeld weer terug. Maar we focussen alleen op de strafroute en geven geen signalen aan de wijkagent, de ouders of de school. Een gemiste kans.



Het totaalplaatje

Het totaalplaatje

Wie de afhandeling van meldingen en aangiften van begin tot eind volgt vanuit het perspectief van de burger, ziet hoe politiewerk werkt en waarom het zo werkt. Uit de gesprekken over de beschreven zaken, die we hebben gevoerd met collega's en met ketenpartners, blijkt welke patronen zijn ingesleten in het politiewerk. Dit zijn:

- **Gebrek aan eigenaarschap**
Er zijn veel collega's betrokken bij het onderzoek, maar geen van hen voelt zich verantwoordelijk voor het eindresultaat. Er wordt geen regie gevoerd.
- **Versnippering**
Zaken worden opgeknipt in kleine, losse opdrachten die bij verschillende personen worden uitgezet. Nadat elke losse opdracht is uitgevoerd, wordt de zaak weer overgedragen. Er is onvoldoende sturing op de voortgang en de kwaliteit van de afzonderlijke opdrachten. Op het eind is altijd veel reparatiewerk nodig en niemand heeft nog overzicht over het geheel.
- **Incidentgericht werken**
Elke zaak wordt als incident behandeld. Zelfs bij een langlopend probleem met veel context, veel registraties en vele betrokken instanties, wordt alleen gekeken naar het incident dat zich voordoet en niet naar het achterliggende probleem. We labelen zaken als simpel en eenvoudig, terwijl ze – als je even verder kijkt – juist complex zijn.
- **Focus op strafrecht en bestrafing van de dader**
In de hele keten ligt de focus op bewijsbaarheid en strafbaarheid. Alleen het bestraffen van de dader wordt gezien als succesvolle afhandeling. Hoewel vormen van hulpverlening – al dan niet met het strafrecht als stok achter de deur – veel betekenisvoller kunnen zijn, ontbreekt het netwerk dat daarvoor nodig is. De politie is het niet gewend om andere interventies te organiseren en ontwijkt deze daarom.
- **Gebrekkige communicatie tussen netwerkpartners**
Betrokken instanties zoals de politie, het OM, de reclassering, de gemeente, Veilig Thuis, het Veiligheidshuis en slachtofferhulp hebben vaak een schat aan informatie over de problematiek, elk vanuit hun eigen werkdomein belicht. Deze informatie wordt echter vaak niet uitgewisseld.
- **Snelheid gaat ten koste van de kwaliteit**
In veel gevallen nemen de politie en het OM onder tijdsdruk overhaast een besluit, waarbij je je ernstig kunt afvragen hoe betekenisvol de gekozen afdoening is. Draagt deze bij aan het oplossen van het probleem en sluit deze aan bij de vraag en verwachting van het slachtoffer?
- **Onduidelijkheid over het doel van de aangifte**
Bij het eerste contact wordt niet doorgevraagd naar de bedoeling en verwachtingen van de burger. Achter de zin 'Ik kom aangifte doen' kunnen heel verschillende bedoelingen en verwachtingen schuilgaan, zoals: ik wil dat iemand straf krijgt; ik wil hulp voor mezelf of voor een ander; ik wil dat deze situatie stopt; ik wil mijn schade vergoed krijgen; ik wil mijn spullen terug; ik wil u alleen maar informeren.
- **Ontbreken van contextinformatie**
Wanneer een zaak wordt aangemeld bij ZSM of een dossier wordt ingestuurd naar het OM, ontbreekt belangrijke contextinformatie. Daarbij kan het gaan om een sfeerbeeld rondom het incident, maar ook om de feitelijke situatie bij eerdere incidenten en veroordeling, of informatie over de sociale situatie van verdachte en slachtoffer (woonsituatie, financiën, verslaving, dagbesteding, gezinssituatie). We maken wel tijd voor het verbaal, maar niet voor het verhaal.
- **Onvoldoende tegenspraak bij beslissing officier van justitie**
De politie accepteert beslissingen rondom de afdoening vaak klakkeloos, ook als er een heel ander idee bestaat over een wenselijke interventie. De misvatting is dat de politie door tegenspraak te bieden op de stoel van de officier zou gaan zitten. Officieren daarentegen willen vaak juist graag gevoed worden met meerdere perspectieven.
- **Alles heeft prioriteit**
Politie-capaciteit is altijd beperkt ten opzichte van alles wat zich aandient. Behalve dat we naar slimmere werkwijzen kunnen zoeken en anderen – vooral burgers – meer kunnen

betrekken bij de veiligheid, is het soms ook nodig dat we sommige zaken prioriteit geven boven andere zaken. Anders doen we alles net niet goed. Het OM kan ons helpen de ‘echte’ strafzaken te scheiden van zaken waar niemand op zit te wachten en waar we onnodig veel tijd aan verspillen.

- **Informatievoorziening is persoonsafhankelijk**

Bij diverse instanties is informatie geborgd bij personen. Als die personen afwezig zijn, is de informatie niet beschikbaar. Als de informatie wordt uitgewisseld, gebeurt dit vaak meer toevallig dan structureel.

- **Onvoldoende aandacht voor het slachtoffer**

Het slachtoffer wordt vaak onvoldoende gehoord en geïnformeerd en soms zelfs helemaal vergeten. Alle aandacht gaat uit naar de verdachte en het straftraject. Het slachtoffer krijgt soms een routinematige terugkoppeling over de zaak (een verplicht vinkje), maar hoort zelden hoe deze uiteindelijk is afgehandeld. We vragen slachtoffers ook niet of wij aan hun verwachtingen voldaan hebben. Als er aanleiding is tot zorg, bijvoorbeeld voor kinderen of kwetsbare personen, vullen wij een formulier (zorgmelding) in, maar delen onze zorgen niet met de hulpverlening.

Het totaalplaatje laat zien dat er in het politiewerk veel tijd en energie verspild wordt. In de meeste gevallen van veelvoorkomende criminaliteit gaat het weliswaar om strafbaar gedrag, maar niet om vooropgezette, doelbewuste criminaliteit. De meerderheid van de aangiften en meldingen heeft betrekking op kwetsbare mensen en patiënten, niet op criminelen. In de meeste zaken is de verdachte een bekende en betekent ‘opsporing’ in de praktijk niets anders dan een hoop papierwerk voor een

strafproces dat – als het al tot een veroordeling leidt – geen oplossing biedt voor het probleem.

De term ‘professionele schaamte’ valt nogal eens, wanneer politiemensen of collega’s van ketenpartners de verhalen horen of lezen die wij in de vorige hoofdstukken hebben opgetekend. Wij hielden twintig ‘terugdraaisessies’ met alle betrokken spelers en organisaties om de tafel. Daarbij luidde het finale oordeel meestal dat iedereen in zijn eigen domein en vanuit zijn eigen perspectief ‘goed werk’ had geleverd (dit betekent vaak: via de regels gehandeld), maar dat de afhandeling uiteindelijk niet betekenisvol was geweest voor het slachtoffer, voor de dader en voor de samenleving. En ook niet voor de collega’s zelf.

Slachtoffers

We hebben veel gesprekken gevoerd met slachtoffers, die daartoe meer dan bereid waren. In die gesprekken klinkt teleurstelling door over de manier waarop de politie hun vraag na de melding of aangifte heeft afgehandeld. Vaak is er geen rekening gehouden met de bedoeling en verwachtingen van de aangever. Zij vroegen om hulp, niet om strafrechtelijke vervolging.

Veel slachtoffers voelen zich slecht geïnformeerd over het verloop van de afhandeling, zeker als die lang duurt. Hoewel zij volgens de regels van informatie zijn voorzien, horen we bij veel slachtoffers verwarring over de hoeveelheid informatie die ze krijgen van verschillende organisaties, zoals de politie, slachtofferzorg, het OM en Slachtofferhulp Nederland. Ook is er veel onduidelijkheid over de procedure om schadevergoeding te vragen. Slachtoffers die schadevergoeding wilden, hebben die vaak niet gekregen.

Doorlooptijden in de keten

Wij kijken naar het politiewerk, maar moeten ook iets zeggen over de strafrechtketen als geheel. De politie is namelijk bijna altijd een speler in deze keten. Hierbij vallen de lange doorlooptijden op vanaf de aangifte door de politie tot en met het vonnis van de rechter. (We zouden hierbij ook nog de penitentiaire inrichtingen en het justitieel incassobureau moeten betrekken, maar we hadden niet de tijd en de gelegenheid om deze organisaties in ons onderzoek te betrekken).

Het algemene beeld is dat ZSM ervoor zorgt dat zaken veel sneller worden afgehandeld dan voorheen. Dat kan zo zijn in de eerste zes uur, wanneer politie, OM, reclassering, kindbescherming en slachtofferhulp parallel aan elkaar werken. Als we de door ons gevolgde zaken echter bekijken vanuit het perspectief van de burger, valt het met die snelheid nogal tegen. Van aanhouding tot en met de uitspraak van een rechter duurt een zaak al gauw een halfjaar. En zoals we in verschillende zaken gezien hebben, kan deze doorlooptijd ook oplopen tot één, twee of zelfs drie jaar. De doorlooptijd van vonnis tot en met executie hebben we dan nog niet eens gemeten. Over de doorlooptijden tussen een zorgmelding en het op gang komen van zorg kunnen we al helemaal niets zeggen. De terugkoppeling van het sociaal domein naar de politie staat nog maar in de kinderschoenen.

Recidive

Complexe zaken worden onder tijdsdruk simpel afgedaan, zonder kennis van context en met lange doorlooptijden in de strafketen. Als gevolg daarvan keren veel daders regelmatig terug bij politie en justitie. Als onwenselijk gedrag niet vroegtijdig wordt gecorrigeerd of bijgestuurd, gaat het gewoon door.

Wij hebben geen statistisch verantwoord onderzoek gedaan, maar onze kleine steekproef van ongeveer honderd verdachten geeft wel een indicatie. Van hen is slechts een op de drie niet eerder in aanraking geweest met justitie. Twee op de drie zijn in het jaar voorafgaand aan het incident dat wij registreerden, al een of meer keren eerder aangehouden. Bijna de helft van de verdachten is binnen een jaar na de aanhouding die wij registreerden, weer opnieuw een of meer keren aangehouden.

Als zaken betekenisvol worden afgehandeld, wordt niet alleen gefocust op het strafrecht, maar ook gekeken hoe een achterliggend probleem opgelost kan worden. Zo'n aanpak brengt de instroom van zaken op ZSM en de rechtbank aanzienlijk terug.

Belemmeringen voor een betekenisvolle afhandeling

Vanuit burgers en samenleving gezien zijn veel meldingen en aangiften niet betekenisvol afgehandeld, want:

- Aan veel strafbare feiten ligt een probleem ten grondslag.
- Strafrecht alléén helpt niet om die problemen op te lossen.
- Zorg in een verplicht kader is niet altijd de meest gewenste vorm van zorg.
- Andere interventies worden niet ingezet, omdat politie en partijen in het sociaal domein (zoals gemeente, Veilig Thuis, jeugdzorg en schuldhulpverlening) elkaar niet weten te vinden.
- Het integraal inzetten van straf en zorg is vaak geen onderwerp van gesprek binnen het OM.
- De lange doorlooptijden in de strafrechtketen doen ernstig afbreuk aan de betekenis van het vonnis.

De methodische vraag is hoe politie en ketenpartners, zowel in

de strafrechtketen als in het sociaal domein, beter kunnen samenwerken om herhaling van strafbare feiten te voorkomen.

Waarom het zo werkt

Aan de dagelijkse routine van het politiewerk ligt een aantal opvattingen ten grondslag over 'wat goed is' en 'wat werkt':

- Ons doel is boeven vangen, niet problemen oplossen.
- Onze taak is waarheidsvinding voor het OM. We verzamelen feiten en bewijzen.
- Het is goed iedere zaak zo klein mogelijk te houden.
- We doen ons eigen werk en bemoeien ons niet met onze ketenpartners.
- We gebruiken indicatoren die niets zeggen over de betekenis van ons handelen (aantallen en normtijden).

Deze opvattingen bevestigen politiemensen in het gedrag dat we gezien hebben. Zonder deze opvattingen te veranderen, zullen de resultaten van de politie niet verbeteren.

Politiewerk volgens de bedoeling

In veel gesprekken hebben wij gemerkt dat er binnen de politie geen eenduidige opvatting is over de bedoeling van het politiewerk. De vraag 'Waartoe zijn wij er?' wordt op verschillende manieren beantwoord. Het is nodig het gesprek hierover te organiseren in alle lagen van de politieorganisatie. Wie de bedoeling van het politiewerk wil formuleren, kan houvast hebben aan de volgende thema's uit ons onderzoek:

- We doen recht aan slachtoffer, dader en samenleving.
- We maken de kans op herhaling zo klein mogelijk.
- We lossen achterliggende problemen niet op met strafrecht.



Experimenteren met betekenisvol handelen

Experimenteren met betekenisvol handelen

We hebben een aantal leidende principes geformuleerd, van waaruit we kunnen experimenteren om meldingen en aangiften van burgers betekenisvol af te handelen. In deze principes hebben we de belemmeringen voor een betekenisvolle afhandeling als volgt omgebogen tot positieve uitgangspunten:

1. We kennen de bedoeling van de burger en onderzoeken de context.
2. We doen wat nodig is om zaken betekenisvol af te handelen.
3. Het strafrecht is niet leidend.
4. Eigenaarschap is de norm.
5. Onze overdracht is honderd procent schoon: geen wachttijden, reparaties of dubbel werk.
6. De juiste deskundigheid bevindt zich op de juiste plek.
7. We werken naadloos samen, ook met ketenpartners.
8. We koppelen het verloop en de afhandeling terug naar burgers en collega's.

Met aandacht voor de bedoeling van de burger en met bovenstaande principes als leidraad zijn we in een aantal basisteams in Noord-Holland en Zuid-Limburg gaan experimenteren met het betekenisvol afhandelen van zaken. Deze experimenten vinden plaats in het werk, een 'levend laboratorium'. Niet in de vorm van een project of een pilot, maar als een beweging die zich hopelijk als een olievlek uitbreidt.

Wij hebben de leiding van de basisteams gevraagd om een aantal medewerkers de vrijheid te geven om buiten de huidige routine te handelen, te zorgen voor communicatie binnen het team en obstakels op te ruimen die betekenisvol handelen in de weg staan. Ook het OM, de Raad voor de Kinderbescherming, de reclassering en slachtofferhulp zijn geïnformeerd over het experiment en uitgenodigd om mee te doen.

Experiment 1: Vvc perfect afhandelen

In twee basisteams in Noord-Holland krijgen vier opsporingsmedewerkers de opdracht om twee maanden lang hun vvc-zaken (veelvoorkomende criminaliteit) af te handelen volgens bovenstaande leidende principes. Dat levert inspirerende resultaten op, maar ook onbegrip en frustratie. De zaken die zich aandienen als 'eenvoudig incident' blijken namelijk behoorlijk complex. In plaats van de zaak volgens de gebruikelijke routine binnen zes uur naar ZSM te sturen, werken de medewerkers volgens de principes en dat kost meer tijd. De coördinatoren die gewend zijn het dagelijkse werk onder meer mensen te verdelen, hebben moeite met het eigenaarschap dat de betrokken medewerkers voelen voor 'hun' zaak. Ook bij ZSM overziet niet iedereen de consequenties van de nieuwe werkwijze. Daardoor worden er volgens bestaande routines beslissingen genomen, die de medewerkers op het basisteam frustreren. De volgende zaak illustreert zowel het resultaat als de frustratie in dit experiment.

Zaak: Inbraken in sportkantines

Aan de balie doet de beheerder van de sportkantine van een kano-vereniging aangifte van een diefstal. Er worden vingerafdrukken gevonden op een blikje cola en een fles drank. Via DNA-onderzoek wordt een match gevonden met een bekende verdachte. Het OM geeft toestemming voor aanhouding buiten heterdaad. De verdachte, een man van 20 jaar, blijkt een behoorlijk dossier te hebben: diefstal, rijden onder invloed, bedreiging en huiselijk geweld. Hij is geprioriteerd bij het Veiligheidshuis en heeft een persoonsgerichte aanpak, die luidt: 'bij volgende aanhouding aansturen op voorgeleiding bij de rechter-commissaris'. De medewerkster bereidt samen met een collega het verhoor voor en vraagt gezien de context alvast een inver-

zekeringstelling aan om meer tijd te hebben voor het onderzoek. Tijdens het verhoor bekent de man een inbraak in de kantine van een voetbalvereniging, maar niet de inbraak waarvoor hij is aangehouden. Hij noemt de namen van drie medeverdachten. De medewerkster neemt contact op met de hulpofficier van justitie (hovj) op ZSM en spreekt af de zaak de volgende ochtend weer op te pakken.

In de nacht meldt een tweede verdachte (17 jaar) zich vrijwillig bij het bureau en bekent een inbraak bij de kantine van de voetbalclub. Hij voelt zich schuldig ten opzichte van zijn kompaan. Hij wordt naar huis gestuurd met het verzoek zich de volgende ochtend om 9.00 uur te melden en dat doet hij ook. De volgende ochtend meldt de medewerkster deze ontwikkeling bij ZSM. Tijdens het horen blijkt er een verband te zijn met eerdere diefstallen uit sportkantines. De jongen van 17 noemt de eerste verdachte als medeplechtige, maar geeft ook de namen van nog drie andere medeplechtigen. De medewerkster vraagt overleg met de officier, want zij heeft inmiddels acht recente aangiften van inbraken in sportkantines gevonden, die mogelijk allemaal door hetzelfde groepje zijn gepleegd. Ook wil zij overleg over de twee verdachten waarvoor het Veiligheidshuis een persoonsgerichte aanpak heeft. Maar de hovj wil haar niet doorverbinden met de officier van justitie. De andere drie verdachten worden aangehouden. De tenlastelegging is: vier inbraken, vermoedelijk gepleegd in verschillende combinaties van de vijf verdachten. De eerste verdachte wordt opnieuw verhoord en bekent alsnog de inbraak bij de kanovereniging. Hij noemt alle anderen als medeplegers. Ook verklaart hij dat dezelfde groep meerdere inbraken heeft gepleegd. Hij was daar niet bij, omdat hij in detentie zat. Dit is nagetrokken en bleek juist. Aan het eind van haar dienst stelt de medewerkster ZSM op de hoogte

van het onderzoek. Zij benoemt per zaak en per verdachte welke bewijzen en verklaringen er liggen en pleit voor voorgeleiding van de eerste verdachte gezien zijn voorgeschiedenis. Zij geeft aan dat de volgende dag de verklaringen nog met elkaar vergeleken moeten worden, dat verdachten opnieuw gehoord moeten worden en dat de vijfde verdachte nog niet is aangehouden. Ook wil zij de verdachten confronteren met vier andere recente inbraken in sportkantines, waarvan de werkwijze sterk overeenkomt met de inbraken in deze zaak. De dienstdoende hovj (de derde tijdens de afhandeling van deze zaak) belooft zich in te lezen en zal per mail laten weten wat een mogelijke insteek kan zijn. De medewerkster gaat ervan uit dat er de volgende ochtend opnieuw overleg is en dat het onderzoek niet afgerond is. 's Avonds mailt de hovj aan het basisteam dat de tweede verdachte zonder afdoening kan worden heengezonden, omdat hij geen strafblad heeft. Hij meldt ook dat de officier voorgeleiding van de eerste verdachte niet ziet zitten, omdat hij al op zitting staat voor een geweldzaak, die beter aansluit op een maatregel training agressieregulatie. De volgende dag komt de medewerkster een extra dag werken aan 'haar' zaak en ziet ze dat er zonder overleg een besluit is genomen. Zij uit per mail haar verbazing over de gang van zaken bij de dienstdoende hovj (nummer 2 heeft weer dienst). Die erkent dat er een fout is gemaakt en biedt zijn excuus aan. Inmiddels is ook de vijfde verdachte aangehouden en de medewerkster vraagt naar de insteek van ZSM: gaan we voor voorgeleiding of niet? Er komt geen antwoord. De medewerkster draagt de zaak aan het eind van haar dienst over aan een collega. Deze geeft alle informatie over de verhoren door aan ZSM. 's Avonds belt ZSM terug. Alle vier de verdachten kunnen worden heengezonden. Ze worden gedagvaard en de

dagvaardingen worden per mail naar het basisteam gestuurd. Als ze binnenkomen, blijkt dat er in de tentstelling maar twee inbraken staan in plaats van vier. Opnieuw wordt ZSM gebeld. De hofj belooft dat er nieuwe dagvaardingen opgemaakt en verstuurd zullen worden.

In de laatste mail die avond om 20.30 uur schrijft de parketsecretaris aan de medewerkster: 'De zaak is te complex om af te doen op ZSM, te veel verdachten, te veel feiten. De beslissing is genomen om de zaak regulier af te doen. Als je nog vragen hebt, hoor ik het wel.' De medewerkster maakt het einddossier af, met daarin van iedere verdachte een aparte paragraaf over de context. Omdat zij er zelf nog achteraan belt, krijgt zij te horen dat vier verdachten gedagvaard worden voor de meervoudige kamer. Daarna hoort zij niets meer. Omdat het gaat om een experiment en er van iedere zaak geleerd kan worden, maakt de medewerkster een lijstje met verbeterpunten. Noch in het basisteam, noch op ZSM is er echter een leider die de kwesties oppakt of een gesprek over de verbeterpunten organiseert.

Nog een bron van frustratie is dat veel zaken die binnenkomen bij de opsporing, binnen het basisteam al aan de voorkant niet goed zijn gegaan. De volgende voorbeeldzaak illustreert dit.

Zaak: Potlood in oog

De ouders van een 13-jarige jongen doen aangifte tegen een medeleerling, die hun zoon tijdens de les een potlood in zijn oog heeft gegooid. De jongen houdt er blijvend oogletsel aan over. De zaak kost de medewerkster op het Basisteam Recherche veel tijd. Zij spreekt met beide jongens, de ouders van beide jongens, de schoolleiding en de docent die voor de klas stond. De gesprekken maken duidelijk dat er geen opzet in het spel is geweest, dat niemand een strafrechtelijk traject wenst en dat dit voor niemand een oplossing biedt.

Waarom is deze zaak dan terechtgekomen bij het Basisteam Opsporing? Waarom is er aangifte opgenomen? Is bij het eerste gesprek met de ouders van het slachtoffer wel goed doorgevraagd naar hun bedoeling en verwachtingen? Burgers weten vaak niet wat aangifte doen betekent en de politie checkt voor het opnemen van een aangifte niet of strafrechtelijke vervolging ook echt de bedoeling is. In acht zaken binnen dit experiment komen zowel gebrek aan experimenteerruimte als aangiften die geen strafzaak zijn steeds als kwesties terug. We hebben daarom besloten om even pas op de plaats te maken. In beide teams wordt de experimenteerruimte opnieuw gedefinieerd. Eén team besluit de hefboom van de verandering te zoeken aan de voorkant van het proces, bij service en intake, waar het eerste contact tussen burger en politie plaatsvindt. Ook een basisteam in Limburg kiest deze insteek. Een ander team doet een nieuwe poging om aangiften perfect af te handelen voor ZSM volgens bovenstaande leidende principes. Ook bij ZSM is er ruimte voor experimenten. Zowel in Noord-Holland als in Limburg organiseert de politie een aantal verdiepingssessies met alle ketenpartners om de tafel rond een persoon die vaak met de politie in aanraking komt en die complexe context heeft, om een gezamenlijke strategie te formuleren.

Experiment 2: De perfecte intake

In twee basisteams schuiven vvc-medewerkers en wijkagenten aan bij de medewerkers van service en intake en voeren zij gesprekken met burgers. In deze gesprekken stellen ze steeds uitdrukkelijk de vraag wat de burger van de politie verwacht en welke bedoeling hij of zij heeft met het doen van een aangifte. Dit leidt tot een opmerkelijk resultaat. In totaal worden 47 gesprek-

ken gevoerd, waarvan slechts in 17 gevallen daadwerkelijk aangifte wordt opgenomen. In de overige 30 gevallen wordt in overleg met de burger gekozen voor een andere oplossing. Vaak is dat bemiddeling door de wijkagent, of het uitzetten van een hulpvraag bij de sociale buurtteams van de gemeente, Veilig Thuis, buurtbemiddeling, jeugdzorg of een sociaal raadsman. In een aantal gevallen kan worden volstaan met een mutatie in het politiesysteem, omdat de burger de politie alleen wil informeren over een probleem.

In de 17 gevallen waar wel aangifte is opgenomen, zijn de resultaten al even opmerkelijk. In meer dan de helft van de gevallen zijn er geen opsporingshandelingen gedaan, omdat de aangifte bedoeld is voor de verzekering of voor de gemeente met het oog op schadevergoeding. In vijf gevallen had de aangifte voor de burger geen waarde, omdat het OM besloot dat er onvoldoende bewijs was. Opvallend is dat het vaak gaat om hulpvragen die eerder gesteld zijn, maar waarop niet adequaat is gereageerd, waardoor de situatie escaleerde in een aangifte. Hierna volgt een aantal voorbeelden van aangiftegesprekken binnen dit experiment:

Relatieprobleem

Er is een melding over een echtelijke twist. De vrouw wil aangifte doen tegen haar man, omdat hij haar heeft bedreigd en haar huissleutels heeft afgepakt. De man wordt aangehouden en geboeid afgevoerd. Op het bureau wil de vrouw niet dat haar man strafrechtelijk vervolgd wordt, maar vooral dat de scheiding rustig afgewikkeld kan worden. Ze wil een goede omgangsregeling treffen voor hun kind. Man en vrouw zijn sinds een paar dagen uit elkaar en zijn hier allebei emotioneel over. De vrouw is bang voor haar man, omdat hij in de war is doordat er ook een probleem is op zijn werk. Man en vrouw maken op het bureau afspraken, onder andere over een advocaat om de scheiding

te regelen. De gemoederen bedaren. ZSM krijgt bericht dat er geen aangifte komt en de zaak wordt van het scherm gehaald. De verbalisant maakt een mutatie in BVH, vult een zorgformulier in voor Veilig Thuis en zet een afspraak op locatie in het systeem om collega's te informeren mocht het toch weer tot een confrontatie komen. De wijkagent wordt gevraagd een oogje in het zeil te houden.

Ruzie op het schoolplein

Een 14-jarig meisje en haar 15-jarige klasgenoot krijgen ruzie over een plekje in de klas. Dat leidt tot trekken en duwen. Het meisje komt naar het bureau om aangifte te doen tegen haar klasgenoot. Ze heeft sinds het incident last van haar rechterarm. Onderzoek in het ziekenhuis toont aan dat haar middenhandsbeentje gebroken is. De conrector had haar verzocht voor een gesprek naar school te komen, omdat de jongen een bloeduitstorting boven zijn oog had. Ze is hier niet naartoe gegaan vanwege de pijn in haar arm en omdat ze het gevoel heeft dat de conrector de kant van de jongen koos. De rapporteur maakt een mutatie en neemt contact opgenomen met het jeugdteam. De jeugdagente neemt contact op met school. De school spreekt vervolgens met de ouders en legt uit dat de twee zowel dader als slachtoffer zijn. Hiermee is aangifte doen van de baan. De school schorst de twee leerlingen intern en geeft hun een samenwerkingsopdracht.

Sociaal wijkprobleem

Een ouder echtpaar komt naar het bureau om aangifte te doen tegen de ex van hun dochter en zijn nieuwe vriendin. Ze hebben twee kleinkinderen (7 en 9 jaar). Deze vriendin heeft de supermarkt waar de man van het oudere echtpaar werkt, via de klantenservice geïnformeerd dat hij kleine kinderen zou lastigvallen. Deze informatie is bij zijn werkgever terechtgekomen. Het conflict tussen

het echtpaar en hun ex-schoonzoonsleept al acht jaar. In BVH staan 64 mutaties en aangiften over en weer. Er is nooit een oplossingsgerichte interventie gedaan. De kinderen van het gescheiden stel staan onder toezicht van jeugdzorg.

De melding wordt eerst doorgezet naar de afdeling Zeden, maar deze stuurt de zaak terug naar het basisteam omdat er geen sprake is van een zedenzaak, maar van smaad/laster. De balie medewerkster spreekt met het echtpaar af dat hun gegevens worden doorgegeven aan het sociaal wijkteam van de gemeente, om via bemiddeling tot een oplossing te komen. De wijkagent is hierover geïnformeerd. Vooral nog is een aangifte voorkomen.

Mishandeling

Een vrouw doet op het bureau aangifte van geestelijke en lichamelijke mishandeling van haarzelf en haar 5-jarig zoontje door haar ex-vriend. Zij verklaart dat hij verslaafd is aan alcohol en verdovende middelen en deze gebruikt in het bijzijn van het kind. Zij hebben sinds drie jaar een relatie en hebben zes maanden samengewoond. Na een aantal incidenten is zij met haar jongste kind weer zelfstandig gaan wonen. Het stel ontmoet elkaar regelmatig, op beider initiatief. Een maand geleden hebben ze ruzie gekregen. Hij heeft haar geduwd of getrokken en zij is tegen een deur aan gevallen en heeft letsel opgelopen. Behalve het zoontje zijn er geen getuigen. De vrouw heeft eerder aangifte gedaan tegen haar ex van mishandeling van haar zoontje. Deze aangifte is afgedaan met een sepot 55 (gewijzigde omstandigheden). Uit BVH blijkt dat twee oudere broertjes (7 en 10 jaar) vrijwillig uit huis zijn geplaatst, omdat ze bijzondere zorg nodig hebben. Omdat er nog geen plaats was, is de jongste zoon tijdelijk ondergebracht bij opvoedouders. Dit zou maar voor drie weken zijn, maar duurt nu al langere tijd. De

opvoedouders hebben de omgangsregeling van de moeder ingekort, omdat haar bezoeken een negatief effect op de jongen zouden hebben. De vrouw heeft bij jeugdzorg aan de orde gesteld dat haar zoon niet de juiste zorg krijgt. De opvoedouders op hun beurt hebben aangegeven dat de jongen niet langer in het gezin kan blijven.

De vrouw geeft aan dat haar aangifte bedoeld was om druk te zetten op de gemeente om haar een budget te geven voor hulpverlening. De verbalisant maakt voor het 5-jarig zoontje een zorgformulier op voor Veilig Thuis, en brengt de wijkagent op de hoogte. De coördinator van de basisteam recherche voert telefonisch overleg met de officier op ZSM, omdat het geen bewijsbare zaak is en het ook niet betekenisvol is om dit probleem via het strafrecht af te doen. Als bij de intake een goed gesprek gevoerd was, had deze aangifte voorkomen kunnen worden.

Experiment 3: Vraag van burger analyseren

Op basis van experiment 2 besluit een basisteam om alle meldingen en aangiften aan de balie bij te houden en extra door te vragen naar de bedoeling en verwachtingen van de burger.

In totaal worden 223 vragen van burgers aan de balie genoteerd. De balied medewerkers bespreken de vragen met elkaar en categoriseren ze in een aantal soorten vragen, bijv. 'Ik wil aangifte doen voor de verzekering', 'Ik heb hulp nodig'.

Een op de drie vragen van burgers aan de balie blijkt een hulpvraag te zijn. Zelfs als burgers aangifte willen doen, zit daar vaak een dringende hulpvraag achter, of is te voorspellen

dat het vraagstuk door inzet van het strafrecht eerder groter dan kleiner wordt. Dit geldt bijvoorbeeld bij ruzies op school, tussen burens of in het gezin.

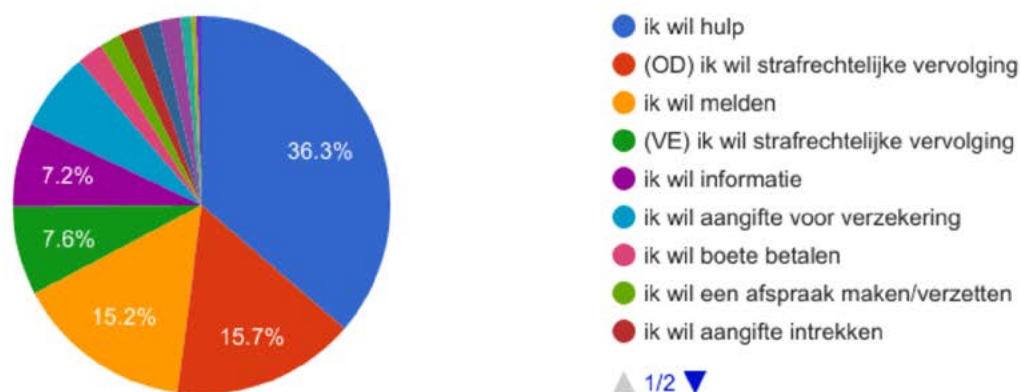
Uit de verdeling van de balievragen wordt duidelijk hoe belangrijk het is om de lijntjes van de balie naar de wijkagent en de rechercheafdelingen zo kort mogelijk te houden. Door de situatie aan de voorkant goed in te schatten, kunnen tijdrovende en onnodige aangiften worden voorkomen, zodat meer tijd overblijft voor aangiften die er echt toe doen.

Naar aanleiding van deze bevindingen wordt een gesprek georganiseerd tussen wijkagenten en de gemeente over de rol van de sociale wijkteams. Ook wordt contact gelegd met de leiding van het Regionaal Servicecentrum van de politie, omdat daar vaak het eerste gesprek met de

burger gevoerd wordt en er soms verwachtingen worden gewekt die niet verstandig zijn, bijvoorbeeld: 'U kunt aangifte doen op het bureau'.

De nieuwe werkwijze vraagt wel voldoende tijd om het gesprek goed te voeren zonder vooraf ingeplande normtijden en zonder druk van een wachtrij. Hiertoe is het principe 'We doen wat nodig is' vereenvoudigd tot 'Kassa erbij'. Het gesprek aan de voorkant is niet voorbehouden aan de frontoffice. Als het nodig is, komt er iemand van blauw naar de balie om het gesprek te voeren of de aangifte op te nemen. Dit gaat echter niet zonder slag of stoot, want we hebben het politiewerk ingericht met diensten. Een agent die geen intake dienst heeft, voelt zich niet geroepen in te springen aan de balie. Deze 'verschotting' werkt goed politiewerk tegen.

Soorten vragen



Experiment 4: Schone instroom

In een ander basisteam gaan opsporingsmedewerkers opnieuw aan de slag om vanuit de leidende principes aangiften betekenisvol af te handelen. In de loop van drie maanden behandelen zij 21 zaken. Per zaak documenteren zij hoe de zaak is afgehandeld en wat het resultaat is geweest voor de aangever.

Weer blijkt dat veel vvc-zaken die in het basisteam bij de opsporing terecht komen, eigenlijk niet geschikt zijn voor het strafrecht. Dit leidt tijdens het experiment tot een aantal ‘schitterende mislukkingen’. Het zijn mislukkingen, omdat de afhandeling voor de burger niet betekenisvol is geweest. Maar ze zijn toch ‘schitterend’ omdat ze laten zien hoe belangrijk het is dat er binnen het basisteam een goede sturing aan de voorkant is op meldingen en aangiften, en dat aangiften niet alleen beoordeeld worden op strafrechtelijke criteria, haalbaarheid en kwaliteit van de aangifte, maar ook op wat de kansrijkste route is om een probleem op te lossen. Een voorbeeld hiervan.

Bedreiging

De verdachte is een obsessieve overlastmelder. Dit keer loopt een klacht van hem over voetballende kinderen uit de hand en bedreigt hij zijn buurman met een mes. De man werkt bij de gemeente. Hij is gescheiden, ziet zijn kind niet en verklaart dat hij depressief is. De wijkagent zegt dat anderen in de buurt geen overlast melden. Aangever is de buurman die bedreigd is. De verbalisant heeft hem niet gevraagd naar de bedoeling van zijn aangifte. De officier op ZSM kiest voor een taakstraf. De opsporingsmedewerker vindt dat er beter hulp geboden had kunnen worden, maar weet niet hoe hij dat moet regelen. Hij vraagt de wijkagent contact op te nemen met het sociaal wijkteam van de gemeente. De wijkagent vindt echter

dat er niet meer op meldingen van de man gereageerd moet worden.

Na drie maanden nemen de teamleiding, de vvc-medewerkers, een hovj van ZSM, de projectleider en medewerkers van het Kwaliteitstraject en de externe begeleiders de tijd om vijf van de 21 zaken te evalueren. De lessen hieruit zijn opgenomen in Hoofdstuk 5.

Experiment 5: Samenwerken in de keten

Een ander experiment betreft het samenwerken in de keten. Het heeft de naam ‘verdiepingsmoment’ gekregen. Dit zijn gesprekken om de ZSM-tafel over personen van wie duidelijk is dat er een complexe problematiek ten grondslag ligt aan hun strafbare gedrag en bij wie eerdere strafrechtelijke interventies niet tot verbetering van de situatie hebben geleid. Bij deze gesprekken sluiten ook andere partners aan, zoals het Veiligheidshuis, Veilig Thuis en de gemeente.

De eerste kwestie waar wij tegenaan lopen in dit experiment, is de keuze van de te bespreken personen. Verschil in perspectief blijkt bepalend. De politie vindt het niet moeilijk om een lijstje namen te leveren van te bespreken personen. Het OM keurt die voorstellen echter in eerste instantie allemaal af, omdat er op dat moment geen strafbaar feit is gepleegd en er dus geen zaak is, of omdat de persoon in kwestie slechts weinig documentatie (strafblad) heeft en vanuit het oogpunt van het OM dus niet interessant is. Uiteindelijk wordt besloten dat zowel de politie als het OM een persoon op de agenda mag zetten en dat andere organisaties vertrouwen op elkaars professionaliteit om die keuze te maken.

De tweede kwestie bij dit experiment is dat niet iedereen het vanzelfsprekend vindt om met elkaar om tafel te zitten. De officier van het OM is verbaasd dat er iemand van de gemeente meedoet aan het gesprek, het Veiligheidshuis vindt het niet vanzelfsprekend om naar ZSM te komen. Ook lijkt de te bespreken persoon soms iemands eigendom (‘Ik weet niet waarom we hier over deze persoon moeten praten, want hij is bij ons geprioriteerd.’).

En ten slotte blijkt ook de keuze wie uit een organisatie aan het gesprek deelneemt nog een kwestie. Bij het eerste gesprek is wel een parketsecretaris, maar geen officier aanwezig van het OM. Daar maken anderen uit op dat het OM het verdiepingsgesprek niet serieus neemt, want ‘dan kunnen we dus niets beslissen hier’. Soms kent een vertegenwoordiger van een organisatie de persoon waarover gesproken wordt, slechts uit het IT-systeem en niet uit zijn werk. Het blijkt belangrijk om mensen aan tafel te hebben die in hun werk rechtstreeks betrokken zijn (geweest) bij de persoon die wordt besproken. Het vraagt veel organisatie om de juiste mensen aan tafel te krijgen. Maar uiteindelijk worden zowel in Noord-Holland als in Zuid-Limburg enkele mooie gesprekken gevoerd, die overtuigend laten zien dat door kennis te delen over een persoon en samen een strategie uit te zetten, de interventies van afzonderlijke organisaties veel krachtiger worden.

Voorbeelden van succesvolle verdiepingsgesprekken

Het gesprek gaat over een jongeman die zijn leven niet op de rails krijgt. Hij heeft geen werk, geen geld, geen dak boven zijn hoofd en geen sociaal netwerk om hem op te vangen. De politie ziet hem bijna wekelijks als hij weer vastzit omdat hij in de tuin van zijn ouderlijk huis heeft lopen schreeuwen, dreigen of vernielen. Reclassering en gemeente hebben hun interventiemogelijkheden

uitgeput. De ouders van de jongeman zijn ten einde raad en vragen om hulpverlening onder dwang. Het OM ziet slechts kleine incidenten en geen haalbare zaak. Het Veiligheidshuis heeft wel een plan, maar geen doorzettingsmacht. Als alle puzzelstukjes bij elkaar liggen, wordt binnen een uur een gezamenlijk plan gemaakt. De officier van het OM neemt het eigenaarschap op zich, het Veiligheidshuis gaat de hele voorgeschiedenis nog eens reconstrueren, slachtofferhulp gaat het gesprek met de ouders aan en begeleidt hen om in de rechtszaal hun verhaal te doen, de gemeente biedt aan als getuige op te treden. Zo werken de gesprekspartners gezamenlijk toe naar een rechtszitting waarvan de inzet is om een doorbraak te forceren. En dat lukt.

Een ander gesprek gaat over een man en een vrouw die een relatie hebben gehad, waaruit een kind is voortgekomen. Ze zijn uit elkaar, maar blijven elkaar opzoeken, wat veel gedoe oplevert. De politie krijgt bijna wekelijks een melding of aangifte. Meestal is hij de agressor en zij het slachtoffer, maar duidelijk is dat zij ook uitlokt. Tot drie keer toe 'ontvoert' hij het kind en brengt het naar oma. Hij heeft geen omgangsregeling.

De vertegenwoordigers van alle betrokken organisaties om de tafel geven hun beeld van de man, de vrouw en het kind. Dan blijkt hoe groot de verschillen zijn. De een noemt haar een hoer, de ander een voorbeeldige moeder. De een noemt hem een dolgedraaide moslim, de ander een vader die geen kant op kan. Zelfs over de toestand van het kind van 2 jaar verschillen de meningen.

Die verschillen in beeldvorming vertalen zich in plannen voor interventies. De ene organisatie wil de kinderen zo snel mogelijk weghalen bij de moeder, de andere richt zijn pijlen op de man. Uiteindelijk ontstaat – in een tweede bijeenkomst – een mooi en

rustig gesprek, waarin de deelnemers besluiten om met de personen te gaan praten in plaats van over ze, en om per organisatie één persoon aan te wijzen die zich 'eigenaar' voelt van dit uit elkaar gevallen gezin.

Het effect is bemoedigend. Na anderhalf jaar waarin er vier à vijf meldingen en aangiften per maand binnenkwamen, is het nu al anderhalf jaar stil.

De landelijke Werkgroep Ketenbrede Samenwerking zet dit experiment met verdiepingsgesprekken op ZSM voort in het leeratelier Verdiepingsomgeving op ZSM in drie eenheden. Dit is inmiddels een succes gebleken.

Experiment 6: Werken vanuit de stuurhut

In een basisteam wordt uitgeprobeerd hoe de sturing aan de voorkant beter vorm kan krijgen. Het experiment wordt 'stuurhut' genoemd en bijna letterlijk ook zo ingevuld. Twee weken lang wordt een kamer bemand met een opsporingsmedewerker, een wijkagent en/of een operationeel coördinator. Het doel is om aan de hand van de leidende principes alle binnenkomende meldingen en aangiften de goede kant op te sturen: richting strafrecht, richting hulpverlening of een combinatie ervan. Wat goed gaat die twee weken, is dat er duidelijke keuzes worden gemaakt aan de voorkant. Toch verloopt de afhandeling vaak weer slordig, vooral als een vraag naar de hulpverlening wordt gestuurd. Wat niet goed gaat, is dat vooral de collega's in blauw het experiment opvatten als een aantasting van hun autonomie.

Experiment 7: Samen sturen aan de voorkant

Het basisteam dat experiment 6 heeft gedaan, organiseert het sturen aan de voorkant nu op een andere manier. Het team werkt in clusters die samen diensten draaien. In ieder cluster, dus voor iedere dienst, is er een 'ambassadeur duurzaam verbeteren'. Deze geeft gevraagd of ongevraagd advies aan collega's over hoe ze een melding of aangifte kunnen oppakken. De drie leidende principes daarbij zijn: 1) vragen naar de bedoeling van de burger, 2) handelen vanuit kennis over de context, en 3) eigenaarschap. Tijdens de dagelijkse debriefing worden zaken nabesproken. Tot nu toe is iedereen blij met deze vorm. De teamleden spreken weer inhoudelijk over het werk, en dit niet op een controlerende, maar op een stimulerende manier.



Resultaten tot nu toe en hoe verder

Resultaten tot nu toe en hoe verder

De belangrijkste opbrengst uit de experimenten met een perfecte intake, schone instroom, verdiepingsgesprekken en sturen aan de voorkant zijn:

- De politie hanteert alleen de juridische betekenis van aangifte doen. Het gaat de burger vaak niet om een strafrechtelijke vervolging, maar om de oplossing van een probleem.
- Het loont de moeite om in het eerste contact (zowel aan de balie als op straat) goed door te vragen naar wat de burger van de politie verwacht en met welke bedoeling hij of zij aangifte doet.
- Andere interventies, zoals bemiddelen of een hulpvraag uitzetten, dragen vaak meer bij aan het oplossen van een probleem en aan een tevreden burger dan het aannemen van een aangifte, het opsporen en het strafrechtelijk vervolgen.
- Het loont de moeite om verder te kijken dan incidenten en strafbare feiten en ook aandacht te schenken aan de problemen van personen (en gezinnen), die ten grondslag liggen aan het strafbare gedrag.

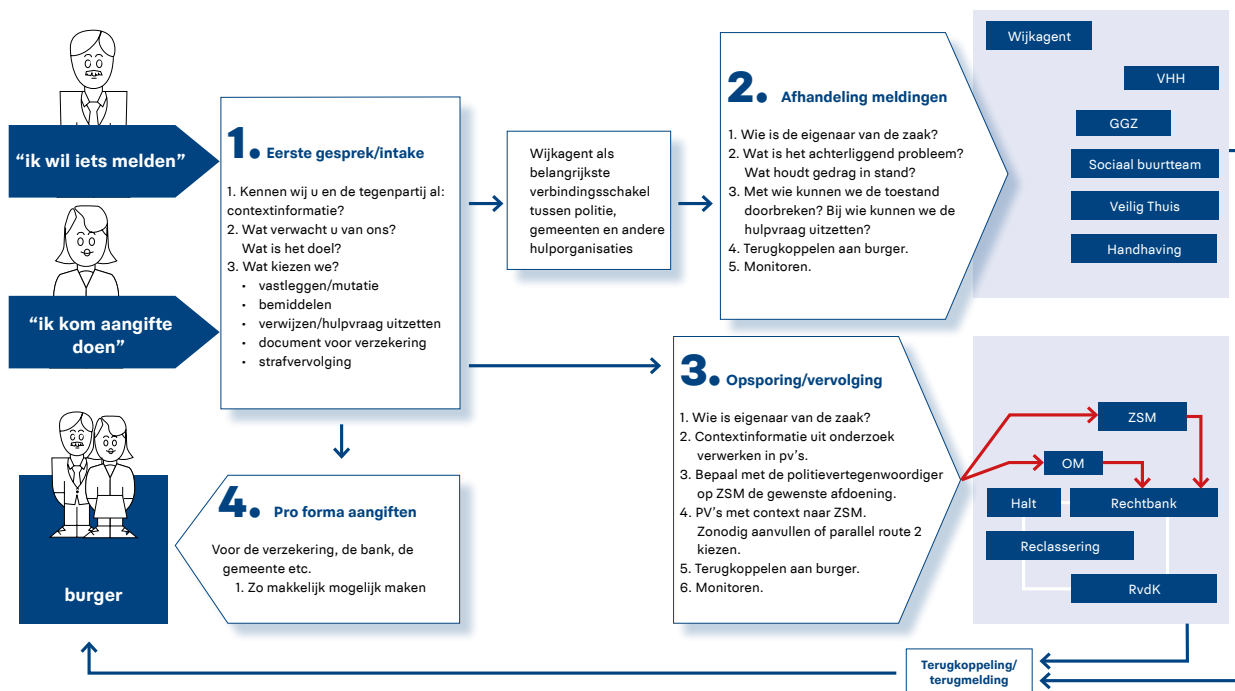
De juiste route kiezen

Tijdens de experimenten ontstaat een routekaart (zie figuur 2) waarin de keuze voor verschillende soorten interventies is uitgetekend. Deze routekaart kan een leidraad zijn voor een werkwijze die iedereen in het basisteam al doende aanleert. De te nemen stappen zijn:

- In het eerste gesprek vraagt de agent of de baliemedewerkster de burger naar zijn bedoeling en verwachtingen.
- Degeen die melding of aangifte verder afhandelt brengt de context van de verdachte in beeld, niet als opsomming van incidenten, maar als verhaal waarin de samenhang van incidenten en de relaties tot andere betrokkenen wordt verteld.
- Op basis daarvan stuurt de operationeel coördinator voor in het proces op de route die de meeste kans biedt op een betekenisvolle afhandeling, bijvoorbeeld:
 - 1) via aangifte en strafrecht. Die route wordt ingeslagen als de burger vraagt om opsporing en strafrechtelijke vervolging of als de politie vindt dat het belang van een grotere groep (of de samenleving als geheel) dit vereist.

- 2) via gemeentelijke zorg en ondersteuning, zoals schuldhulp, jeugdzorg, maatschappelijk werk, buurtteams, GGD en Veilig Thuis. Voor die route is een melding voldoende. De bewegwijzering van deze route moet grotendeels nog gemaakt worden.
- 3) via een combinatie van beide vorige routes: strafrecht en vrijwillige hulp of steun. Hiervoor moeten partners op ZSM hun overleg over bepaalde personen of gezinnen verdiepen en strafrechtelijke interventies afwegen, of deze combineren met interventies die de gemeente of zorginstellingen kunnen doen.
- 4) via een snelle afhandeling van aangiften die alleen maar bedoeld zijn om een schadevergoeding van de verzekering te krijgen.

Betekenisvol afhandelen De grote lijn



Figuur 2 Routekaart voor het betekenisvol afhandelen van meldingen

Welke lessen hebben we geleerd?

Terugkijkend op de experimenten in het afgelopen jaar kunnen we een aantal randvoorwaarden benoemen voor toekomstige trajecten in andere basisteams en rechteerteams:

1. Wanneer een team aan de slag wil met Duurzaam verbeteren (= de Vanguard methode), moeten hierover duidelijke afspraken zijn gemaakt met zowel de team-, districts- als eenheidsleiding.
2. De leiding neemt haar rol en verantwoordelijkheid bij kwesties die goed politiewerk in de weg staan en maakt ruimte voor het experiment. Als er belemmeringen zijn, is hiërarchische sturing soms nodig.
3. Medewerkers in de voorhoede werken hieraan mee vanuit een intrinsieke motivatie en zijn daarop geselecteerd.
4. Medewerkers en leiding moeten het werk 'doorleefd' hebben. Het is niet vanzelfsprekend dat inzichten die collega's elders hebben opgedaan, overgedragen kunnen worden. Er is drive nodig om grenzen op te zoeken en betekenisvol te zijn. Iedereen moet de kans krijgen om de fases 'doorleven-afleren-aanleren' te doorlopen.
5. Om meldingen en aangiften effectief en betekenisvol af te handelen, is het essentieel om eerst naar de voorkant van het proces te gaan: het eerste contact met de burger, op straat of aan de balie.
6. De teamleiding moet willen vasthouden aan de systematiek van de Vanguard methode: 'eerst onderzoeken, dan pas veranderen', onderscheid maken tussen 'waardevraag' en 'foutvraag', 'schone overdracht' en 'werken volgens de bedoeling'.
7. Wanneer een team de verspilling in kaart heeft gebracht is de volgende stap het formuleren welke stappen van waarde zijn in het werkproces.
8. De teamleiding moet bedenken hoe het succes van een nieuwe werkwijze zichtbaar of meetbaar te maken is, en daarmee experimenteren.
9. Het is niet verstandig om met verschillende veranderaanpakken door elkaar te werken. Experimenteren en leren verhouden zich slecht met projectmatig werken en procedures maken.
10. Het politiewerk verbeteren en daarmee experimenteren kan alleen als de teamleiding daarin het voortouw neemt en hierin samen optrekt met de medewerkers.

Hoe nu verder?

Het traject is niet klaar. Er is een beweging ontstaan, die zich langzaam maar gestaag zal uitbreiden over het land: over andere basisteams en over districtrecherche-teams. Deze beweging heeft de naam Duurzaam Verbeteren gekregen. De Vanguard methode voorziet in een constante leercyclus van 'doorleven - afleren - aanleren' (check-plan-do). Resultaten kunnen niet in korte tijd en op andere plaatsen worden gekopieerd. Het politiewerk kan alleen duurzaam verbeteren als iedereen binnen de politie de kans krijgt het werk te doorleven en vandaaruit nieuwe werkwijzen aan te leren.

Vooralsnog is het gesprek over de meetbaarheid van het succes alleen nog aan de zijlijn gevoerd, of aan de hand van beschrijvingen van cases. In de komende tijd onderzoeken we hoe we de betekenis van het politiewerk op andere manieren zichtbaar en meetbaar kunnen maken.

Nieuwe experimenten binnen basisteams zullen zich richten op de sturing van zaken. Hoe kunnen we vroegtijdig inschatten welke route de meeste kans biedt om een probleem op te lossen of recidive te voorkomen? Dat vraagt weer nieuw onderzoek, dit keer naar de rollen en de tijdsbesteding van de operationeel coördinatoren.

En zoals we eerder hebben geconstateerd: de politie werkt in diverse ketens van organisaties. De strafrechtketen is daar een van. Experimenten die gericht zijn op duurzaam verbeteren van politiewerk kunnen alleen slagen als ook de ketenpartners hun werkprocessen onderzoeken vanuit het perspectief van de burger en meedoen aan gezamenlijke experimenten.

‘Betekenisvol handelen, politiewerk vanuit de bedoeling’ biedt een pijnlijk inkijkje in het dagelijkse politiewerk op straat, op politiebureaus en bij ZSM. De verhalen tonen dat de betekenis van het werk voor de burger vaak verloren gaat door procedures, regels en vastgezette patronen.

Het goede nieuws is, dat de politie op een aantal plaatsen bezig is deze belemmeringen en patronen te doorbreken en de bedoeling van het werk weer centraal te stellen. Door het werk te organiseren vanuit een beperkt aantal basale principes.

Deze publicatie beschrijft de zoektocht bij deze verandering. Een zoektocht die zich niet op korte termijn laat uitbetalen; oplossingen kunnen niet gekopieerd worden van de ene plaats naar de andere, want opgelegde verandering mislukt bijna altijd. De zoektocht vindt plaats aan de hand van de Vanguard methode, een methode die binnen de politie de naam ‘Duurzaam verbeteren’ heeft gekregen. De uitgangspunten van ‘Duurzaam verbeteren’ kunnen wél overal in de politieorganisatie gehanteerd worden.

Bent u nieuwsgierig geworden, neem dan contact op met de ‘Community of Practice Duurzaam verbeteren’; jeanine.nas@politieacademie.nl