



# DE GEBROKEN BELOFTEN VAN DE NATIONALE POLITIE

## DE AGENT AAN HET WOORD

Ronald van Raak, SP Tweede-Kamerlid  
Nicole Temmink, medewerker veiligheid en bestuur van de SP

september 2017



## UITKOMSTEN ENQUÊTE ONDER 1.627 AGENTEN

- 85 procent stelt dat de kwaliteit van de dienstverlening is afgenomen.
- 81 procent vindt dat de werkwijze minder efficiënt is geworden.
- 59 procent vindt dat Nederland door de Nationale Politie onveiliger is geworden.
- 77 procent vindt dat de informatiesystemen waarmee ze moeten werken niet op orde zijn.
- 66 procent kan niet altijd beschikken over een politievoertuig als dat nodig is.
- 66 procent zegt dat politiemedewerkers niet voldoende toekomen aan hun eigen taken.
- 80 procent zegt dat de korpsleiding niet weet wat er speelt op de werkvloer.
- 90 procent zegt dat politici niet voldoende kennis hebben van de problemen op de werkvloer.
- 63 procent ervaart niet voldoende waardering van het publiek voor de politie.

*‘Ik ben een positief mens en trots op mijn collega’s. Maar ik schrik van mijzelf als ik zie hoe negatief ik de bovenstaande antwoorden heb ingevuld.’*

*(Reactie van een agent bij de enquête)*

# INLEIDING

Op 1 januari 2013 ging de Nationale Politie van start. De Nationale Politie moest de 26 politiekorpsen (25 regiokorpsen en de KLPD) vervangen door één nationaal politiekorps. Door de invoering van de Nationale Politie zou de dienstverlening beter, de bureaucratie verminderd en Nederland veiliger worden. De minister zei het zo:

*'Om te beginnen zal de Nationale Politie beter bereikbaar zijn en betere dienstverlening leveren. Zo komt er straks een uniform, eenvoudig en klantvriendelijk aangifteproces, dat overal in het land hetzelfde is. De burger, maar ook de ondernemer, kan dan 24 uur per dag, wáár dan ook, aangifte doen – aangifte op maat: telefonisch, via internet, op het politiebureau of bij hem thuis.*

*De Nationale Politie zal bovendien minder bureaucratisch zijn. We zijn druk aan de slag om de procedures en werkmethoden van de politie landelijk uniform te maken en zo efficiënt mogelijk in te richten. Dat traject is pas net begonnen, maar de resultaten zullen al snel zichtbaar zijn: heldere regels voor de politie, die echter nog voldoende ruimte laten voor eigen, professionele afwegingen. Kortom: meer ruimte voor het vakmanschap van de politieprofessional.'*

*De tijd die vrijkomt door het schrappen van veel overbodige administratieve rompslomp, komt geheel ten goede aan een betere operationele inzet: surveilleren, rechercheren, observeren, informatie inwinnen en waar nodig snel en krachtdadig ingrijpen. Dat zal leiden tot een significante verbetering van de prestaties van de politie: betere opsporing, méér opgehelderde delicten door een hogere pakkans, gerichte preventie en betere mogelijkheden tot openbare ordehandhaving bij grootschalige evenementen. Vergroting van de heterdaadkracht, aanpak high impact crime, georganiseerde misdaad en ondermijnende criminaliteit: dit alles met concrete doelen. Dat zal sterk bijdragen aan het daadwerkelijk veiliger maken van Nederland!'<sup>1</sup>*

De vraag is of bijna vijf jaar na de invoering de beloftes van de Nationale Politie zijn waargemaakt. Zijn onze agenten inderdaad beter in staat om hun werk te doen? Is er minder bureaucratie? Is de dienstverlening aan de burger verbeterd? Zijn de voorzieningen waarmee onze agenten moeten werken wel op orde? En is Nederland nou echt veiliger geworden?

De mensen die daarop het beste antwoord kunnen geven zijn onze agenten zelf. Daarom heeft de SP deze enquête afgenomen onder ruim 1.600 agenten. Wij hebben ze de beloftes van de Nationale Politie voorgelegd en gevraagd naar hun ervaringen.

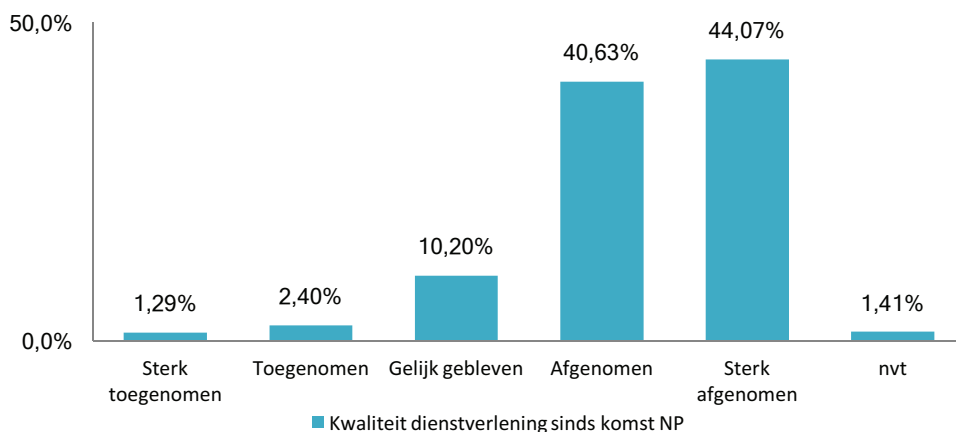
*63,43 procent van het politiepersoneel dat heeft meegedaan aan deze enquête heeft een uitvoerende functie. 11,74 procent heeft een leidinggevende en 21,45 procent heeft een ondersteunde functie.*

*84,08 procent van de deelnemers werkt 10 jaar of langer bij de politie, 8,97 procent 5 tot 10 jaar en de overige deelnemers minder dan 5 jaar.*

*De meeste deelnemers zijn tussen de 45 en 60 jaar oud (48,56 procent). 27,6 procent is tussen de 25 en 45. 19,61 procent is 60 jaar of ouder. Een kleine groep van 1,23 procent is jonger dan 25.*

<sup>1</sup> Toespraak minister Opstelten, officiële start Nationale Politie, 03-01-2013.

## IS ER SINDS DE KOMST VAN DE NATIONALE POLITIE IETS VERANDERD IN DE KWALITEIT VAN DE DIENSTVERLENING AAN DE BURGER?



84,7 procent van de agenten stelt dat de kwaliteit van de dienstverlening is afgenomen, waarvan 44,07 procent vindt dat deze sterk is afgenomen. Er waren 1.627 respondenten.

Op de vraag wat daarvan de reden was, zijn de meest gehoorde antwoorden de sluiting van de politiebureaus, het gebrek aan capaciteit en een kloof tussen de leiding en de werkvloer. Daarnaast wordt vaak gewezen naar de grote bureaucratie en slechte (ICT-)voorzieningen.

### SLUITING BUREAUS

*'Door terugtrekkende beweging en sluiten bureaus wordt de dienstverlening uitgesteld. Ook de bezuinigingen moeten in dit licht gezien worden. Met inferieur materiaal proberen kwaliteit te leveren is niet mogelijk.'*

*'Sluiten bureaus, soms te weinig capaciteit om aangiftes op te nemen. Wijkagenten komen niet voor 80 procent of meer in de wijk. Noodhulp in de wijk is ook werken in de wijk, zegt men dan.'*

### GEBREK AAN CAPACITEIT

*'Door de bezuinigingsdrift wordt steeds pijnlijker voelbaar dat er steeds meer met steeds minder mensen moet worden gedaan. Hierdoor ontstaat een roosterdruk die de laatste tijd zijn weerga niet kent. De komende tijd zal de 'klantgerichtheid' nóg verder wegzakken, als ik de geluiden om me heen mag geloven...'*

*'Aangifte doen kan alleen maar op afspraak. Diverse politiebureaus gesloten. Lang wachten bij bellen 0900-8844. Extra eenheden op straat is terug gebracht naar minimale crepeersterkte.'*

### SLECHTE LEIDING

*'Te veel opperhoofden, te weinig indianen.'*

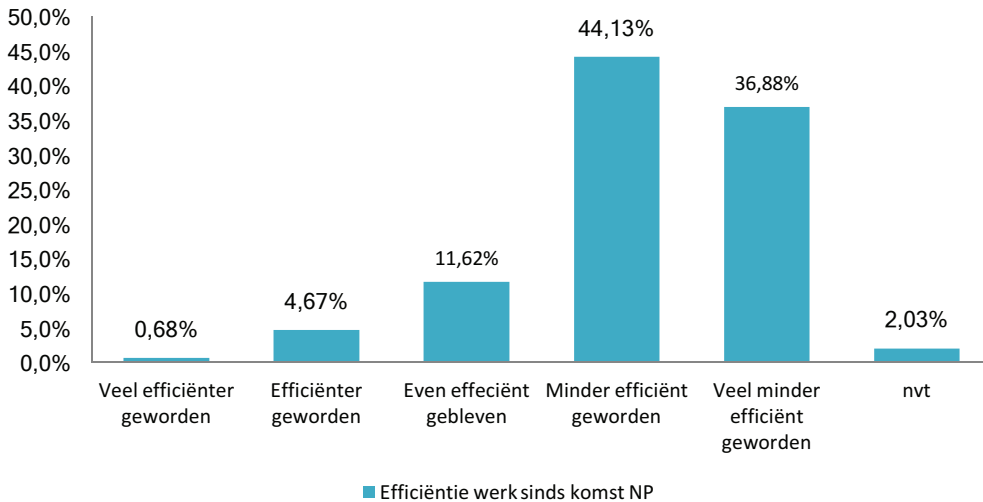
*'Chefs die inhoudelijk niets weten van hun eigen afdeling. De politie wordt geleid als ware het een commercieel bedrijf.'*

### TE VEEL BUREAUCRATIE EN SLECHTE VOORZIENINGEN

*'Het vak leer je op straat, niet uit een boekje.'*

*'Vele bureaus zijn gesloten, waardoor de afstand tot de burger verder toegenomen is. Laten we het nog niet hebben over de meest idiote openingstijden van de bureaus die er wel nog zijn. Uiteraard zijn de openingstijden flink ingeperkt. De interne bureaucratie is alleen maar verder toegenomen. 'Zelf regelen' is hier een goed voorbeeld van. Voor alles moeten wij aanvraagformulieren indienen, waar voorheen een telefoontje of mailtje toereikend was. Verder wordt er steeds meer van de politie verwacht, met minder mensen, langere aanrijtijden, zeer verouderde computersystemen, nagenoeg geen opleidingen, etc.'*

## IS ER SINDS DE KOMST VAN DE NATIONALE POLITIE IETS VERANDERD IN DE MANIER VAN WERKEN VAN DE NEDERLANDSE POLITIE?



81,01 procent van de respondenten vindt dat met de komst van de Nationale Politie de werkwijze minder efficiënt is geworden. 36,88 procent daarvan vindt dat de manier van werken veel minder efficiënt is geworden.

Op de vraag wat de voornaamste redenen hiervoor zijn komen uiteenlopende antwoorden binnen. We zien dat er kritiek is op de werking van het Politiedienstencentrum (PDC), maar ook de eerder gehoorde kritiek op het gebrek aan capaciteit en het sluiten van de bureaus wordt hier genoemd.

*'In mijn werkgebied moeten we op een inwoneraantal van meer dan 100.000 met vier mensen de klus zien te klaren. Ons gebied is zo groot dat we over aanrijtijden van 20 minuten met spoed praten.'*

*'Bureaucratie is exponentieel toegenomen. Voor de kleinste dingen moeten verzoeken in gediend worden via het PDC.'*

*'Door decentralisatie moeten collega's meer en vaker reizen om in een woonwijk werkzaamheden te verrichten. Het komt zelfs voor dat een wijkagent niet de straat op kan omdat er geen vervoer beschikbaar is. Kortom, absoluut niet efficiënt.'*

*'Te veel versplintering van functie. Voorheen deed de Wijkteamchef alles, nu is zijn taak verdeeld over operationeel specialisten, operationeel experts en operationeel expert wijkagenten. Voorheen belde de burger rechtstreeks met de betrokken dienst, nu gaat het over te veel schijven.'*

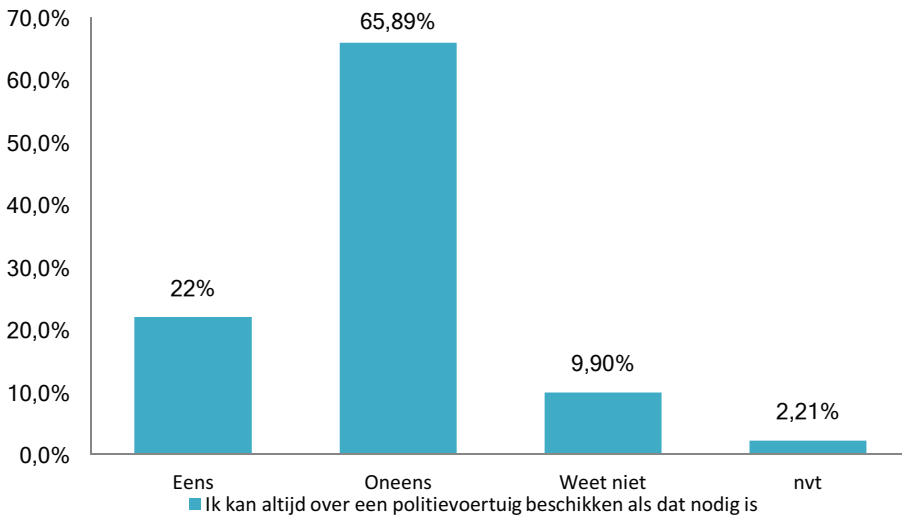
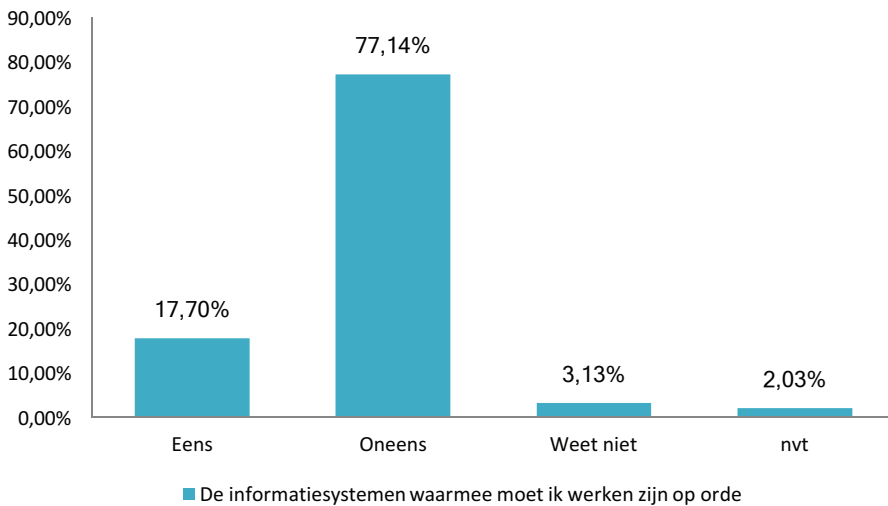
*'Je moet nu alles zelf aanvragen. Waar ik eerder naar facilitair liep om mijn toegangspas te vernieuwen moet ik het nu via een aantal stappen zelf aanvragen. Een simpel telefoontje of ergens naar toe lopen om wat te regelen zit er niet meer in. Er is veel meer papieren rompslomp bijgekomen.'*

*'Er zijn bureaus gesloten. Cellencomplexen zijn wegbezuinigd. Hierdoor moeten agenten eerst 20 minuten een arrestant verplaatsen en vervolgens ver buiten eigen gebied administratief werk doen waardoor zij veel langer van 'de straat' af zijn.'*

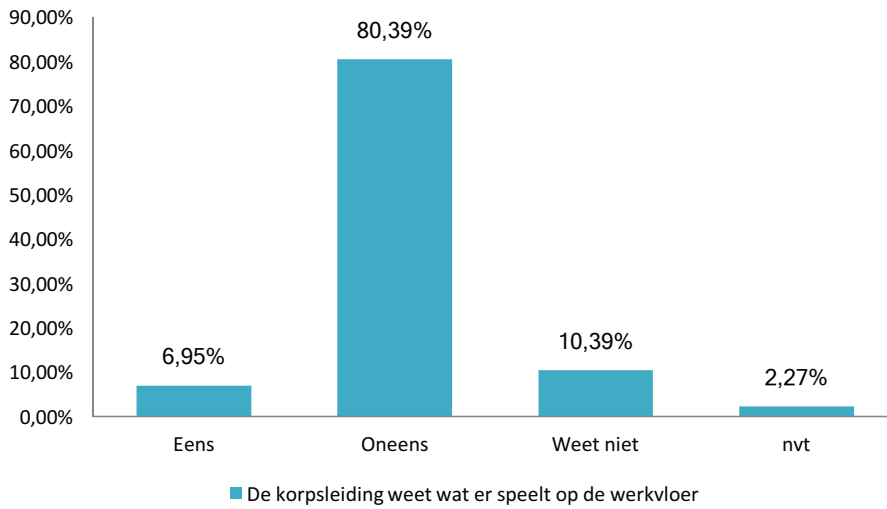
*'Te veel administratieve lasten. Te veel leidinggevend en te weinig personeel op straat. Centralisering levert onnodig veel reisebewegingen op. Te weinig voertuigen.'*

*'Je bent nu overal een nummertje. Waar je vroeger persoonlijk contact had met collega's, bijvoorbeeld over je personeelszaken, gaat dit nu allemaal via één landelijk nummer (callcenter) waarbij je steeds iemand anders aan de lijn krijgt. Je wordt behandeld als een nummertje. De communicatie gaat verder via de mail waardoor het allemaal heel lang duurt en vaak de vraag niet begrepen wordt. Je kan dan weken bezig zijn met de communicatie heen en weer! De persoonlijkheid is er totaal af.'*

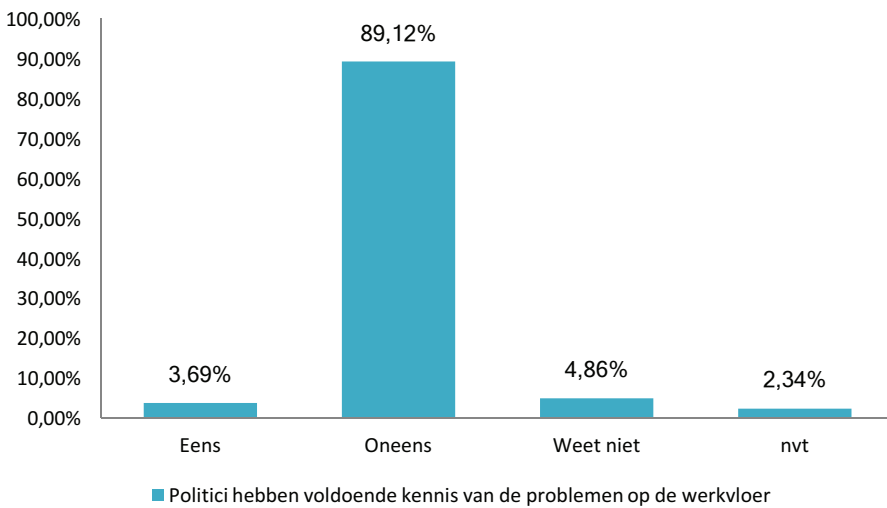
*'Heel veel keuzeprocessen en iedereen moet er iets van vinden. Te veel bureaucratie. Plannen van aanpak en dergelijke die eerst gemaakt moeten worden alvorens er beslissingen worden genomen. Dossiers die nog steeds op papier moeten worden verstrekt aan het Openbaar Ministerie en de Rechtbank. Overal formulieren voor en te veel regelgeving omtrent privacybescherming.'*

**IK KAN ALTIJD OVER EEN POLITIEVOERTUIG BESCHIKKEN ALS DAT NODIG IS****DE INFORMATIESYSTEMEN WAARMEE IK MOET WERKEN ZIJN OP ORDE**

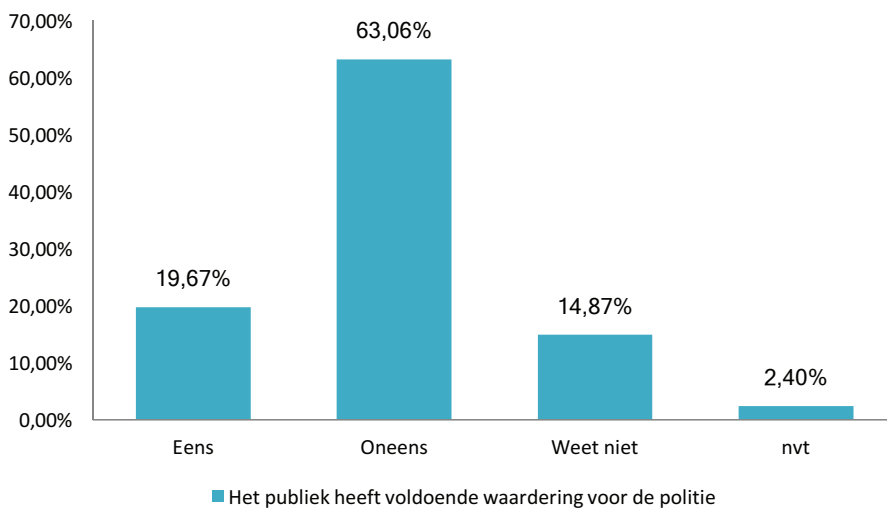
### DE KORPSLEIDING WEET WAT ER SPEELT OP DE WERKVLOER



### POLITICI HEBBEN VOLDOENDE KENNIS VAN DE PROBLEMEN OP DE WERKVLOER

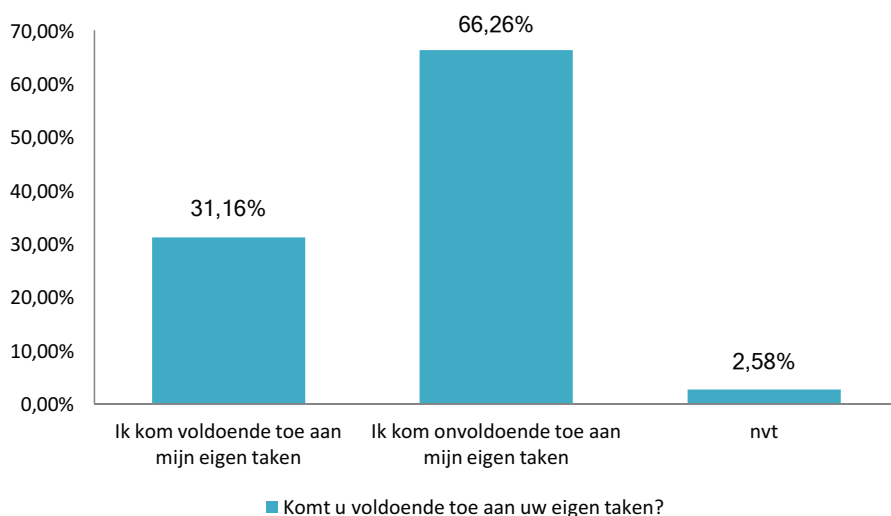


### HET PUBIEK HEFT VOLDOENDE WAARDERING VOOR DE POLITIE





## KOMEN DE POLITIEMEDEWERKERS VOLDOENDE TOE AAN HUN EIGEN TAKEN?



*'Veel te veel bureaucratie. Ik moet van de politiek ieder gesprek over inwoners uit mijn wijken vastleggen in het systeem. Ben vooral aan het typen in plaats van in de wijken. Verder zijn er te weinig blauwe collega's waardoor ik als wijkagent te veel in andere diensten wordt geplaatst.'*

*'Als wijkagent word je met enige regelmaat ingezet voor andere zaken dan dat je daadwerkelijk in je wijk kan zijn. Wijkwerk is een ondergesneeuwd kindje!'*

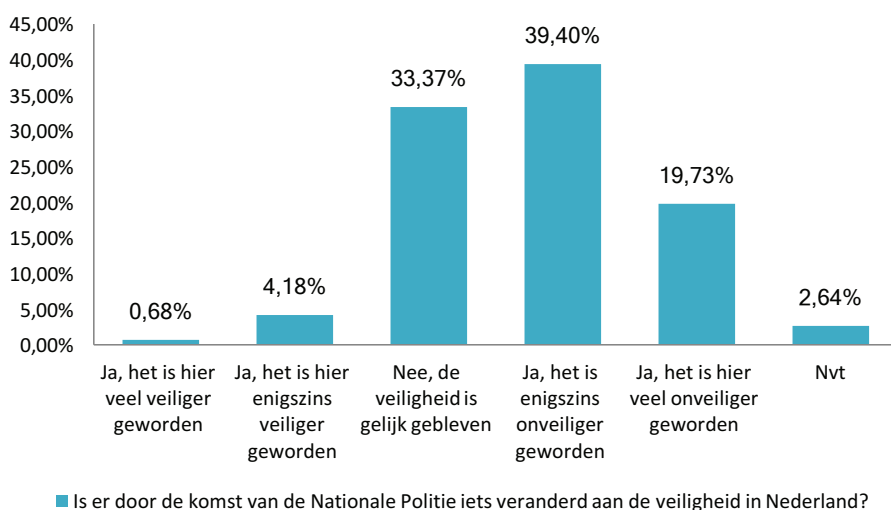
*'Er liggen bij ons 120 zaken op de plank met een verdachte erin. Hier is geen capaciteit voor.'*

*'Als wijkagent moet ik in mijn wijk zijn. Door papierwerk en meer zaken die naar het blauw komen zit ik veel binnen.'*

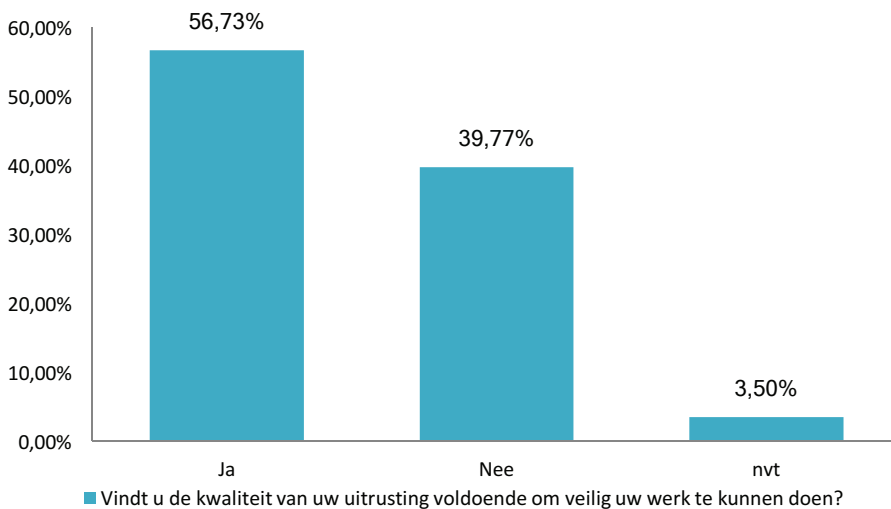
*'Bureaucratisering, onvoldoende en niet goed werkende ICT en onrust onder collega's staan dit in de weg. Ik moet alle zeilen bijzetten om collega's nog gemotiveerd te houden.'*

*'Drie jaar geleden werd het werk gedaan door 10 personen. Nu nog door drie. Wat moet ik meer zeggen...'*

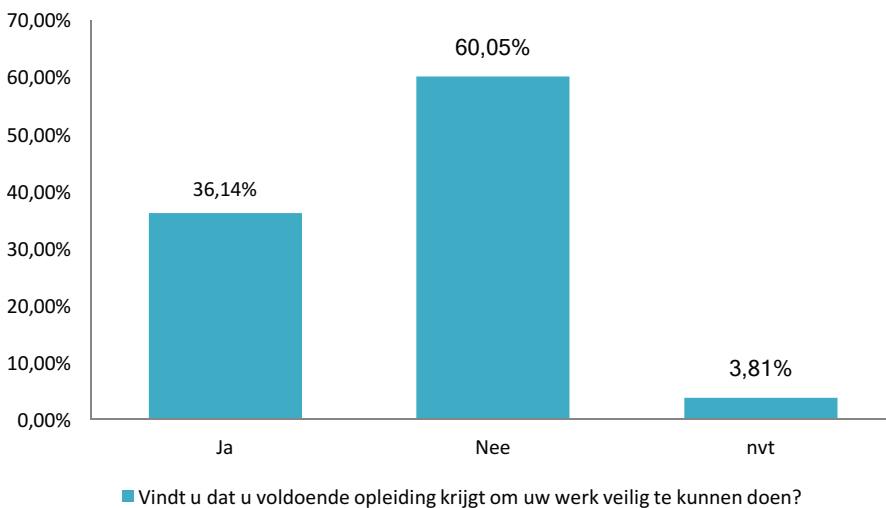
## IS ER DOOR DE KOMST VAN DE NATIONALE POLITIE IETS VERANDERD AAN DE VEILIGHEID IN NEDERLAND?



## VINDT U DE KWALITEIT VAN UW UITRUSTING VOLDOENDE OM UW WERK VEILIG TE DOEN?



## VINDT U DAT U VOLDOENDE OPLEIDING KRIJGT OM UW WERK VEILIG TE DOEN?



*'We trainen schieten twee keer per jaar één uur. Daarnaast twee keer per jaar toets schieten. Een sportschutter moet verplicht veel meer schieten maar hoeft niet de keuzes te maken die wij maken.'*

*'We moeten meer werk in minder uren doen, terwijl de opleidingen daar aan de zijlijn bijhangen. Ik heb door de hoeveelheid werk gewoon geen tijd voor opleidingen.'*

*'De meeste opleidingen gaan digitaal in de vorm van zelfstudie en dat is een wassen neus.'*



**SP.** 

**[WWW.SP.NL](http://WWW.SP.NL)**