

Burgertevredenheid vergroten. Hoe werkt het wel?

De mate van bereidheid bij burgers om mee te helpen om hun omgeving veiliger te maken is evenredig met het gedrag dat politiemensen laten zien in het contact met de burger. Ook beïnvloedt het gedrag van de politiemans sterk de tevredenheid van burgers. In de praktijk blijkt het echter vaak zeer lastig om deze wisselwerking goed op gang te brengen en te benutten. In het korps Gelderland-Midden zijn met een nieuwe benadering goede resultaten geboekt: een hogere burgertevredenheid door meer nadruk op burgeroriëntatie in de werkwijzen bij meldingen en aangiften. In dit artikel zetten Marcel Lieskamp en Bernd Wondergem uiteen welke resultaten geboekt zijn en met welke werkwijze dat is gedaan.

M. Lieskamp MM en Dr. Bernd Wondergem MMO

Marcel Lieskamp is werkzaam bij de politie Gelderland-Midden als programmamanager Dienstverlening.

Bernd Wondergem is werkzaam als partner bij Thaes Adviesbureau te Ede.

In dit artikel beschrijven we eerst het belang van burgeroriëntatie en bespreken we twee projecten waarmee Gelderland-Midden hier invulling aan geeft. Daarna zetten we uiteen welke werkwijze we bij de projecten gekozen hebben en wat de koppeling is met het Triademodel en laten een aantal innovatieve aspecten van onze werkwijze zien. We geven concreet aan hoe dit model toepasbaar is voor de Nederlandse politie en sluiten af met een aantal aanbevelingen waarmee ook andere korpsen hun voordeel kunnen doen.

Het belang van burgeroriëntatie

Lange tijd hadden politiemensen een sterke interne focus en waren zij onvoldoende in staat hun werk door de ogen van de burger te beschouwen en hun gedrag daarop aan te passen. Met de rapporten als 'Actieve Wederkerigheid', '100%' (onderzoek naar het vertrouwen van burgers in de overheid), 'Altuision', 'Politie in ontwikkeling (PIO)' en 'Verhogen van heterdaadkracht' wordt aangetoond dat burgers erg betrokken willen zijn bij het thema veiligheid. Zij willen de politie graag helpen bij het oplossen van misdrijven en zijn bereid om informatie te verstrekken die leidt tot het pakken van boeven. Maar wel onder de voorwaarde dat de politie hen serieus neemt, adequaat reageert op een melding van een verdachte situatie en informatie verstrekt over het vervolg van hun melding, aangifte of tip. Met andere woorden: hoe meer de politie burgers betreft bij het werk, hoe meer burgers bereid zijn de ogen en oren van de wethandhavers te zijn en hoe meer zij vertrouwen schenken in het politieapparaat. Het is dus zeer van belang dat burgeroriëntatie een belangrijke focus in het werk van de collega's wordt.

Projecten voor meldingen en aangifte

Om de betrokkenheid van burgers bij het politiewerk te verhogen, heeft de regio Gelderland-Midden een professioneel verzorgd nazorgtraject voor aange-

vers ontwikkeld en een werkwijze ingevoerd waarbij alle politiemensen de aan hen toebedeelde meldingen rechtstreeks vooruit melden en terugkoppelen aan de melder. Beide nieuwe werkwijzen zijn met een uniek implementatieconcept succesvol geborgd in de regio.

Uitgangspunten bij de projecten voor aangevers en melders

De projecten 'Nazorg bij aangevers' en 'Informeren melder' houden samengevat het volgende in.

- Proactief informeren: zelf initiatief nemen om de burger te informeren. Elke melding wordt door de behandelaar, politiemensen in de noodhulp of in de wijken, vooruit gemeld of teruggekoppeld. Als voorbeeld: de bemanning van de noodhulpauto krijgt een melding van herhaalde en ernstige geluidsoverlast. Bij het aanrijden wordt contact gezocht met de melder en afgestemd op welke manier de politie de melding gaat behandelen. Na afloop krijgt de melder direct te horen wat de politie heeft gedaan.
- Op meerdere momenten in het aangifteproces wordt 'warm' gecommuniceerd: altijd een mondelinge toelichting. Bijvoorbeeld bij vertraging in de start of in het verloop van het onderzoek en bij iedere afronding van het onderzoek.
- Bij aangifte woninginbraken en geweld is er altijd een technisch onderzoek en herbezoek c.q. hercontact. Dit beantwoordt aan de wens van de burger om in deze ernstige gevallen expliciete en zichtbare actie te ondernemen.
- Borging van de informatie door brieven: bevestiging van wat daarvoor al besproken is. Geen brieven 'koud op het dak van de burger laten vallen'.
- Uitstralen dat de politie doet wat ze kan. Dus goed uitleggen wat de politie wél doet (in plaats van uitleggen waarom de politie iets niet kan doen). Dit versterken door kleine, goedkoop



Op meerdere momenten in het aangifteproces wordt 'warm' gecommuniceerd

aan te bieden extra's bij de aangifte zoals een fietsregistratiekaart, het telefoonnummer van het schadefonds geweldsmisdrijven, telefoonnummers van schadeherstellers enzovoort.

- Een 'Basispakket nazorg' wordt aan de burger toegelicht en meegegeven bij het opnemen van de aangifte. Hierbij hebben we maatwerk gemaakt per delictsoort. De burger krijgt zo voor hem relevante informatie mee, die ook als naslagwerk kan dienen.
- Eenduidigheid in en goede kwaliteit van gebruikte producten zoals brieven en mappen.

Deze uitgangspunten zijn projectmatig in de werkprocessen voor meldingen en aangiftes gebracht en verankerd.

Gedagsverandering bij brede doelgroep

Een veelgemaakte fout bij organisaties die hun servicegerichtheid willen vergroten, is dat de veranderoperatie stopt bij het frontoffice personeel. Wanneer bij deze organisaties de klant toch met een medewerker in de backoffice te maken krijgt, dan staat dit contact in schril contrast met de overige contacten. Denk hierbij aan verzekeringsmaatschappijen, waarbij de schade-experts claims (en daarmee ook de klant!) vanuit 'wantrouwen' benaderen. Het is zeker niet ondenkbaar dat dit ook een valkuil voor de politie is. Vanuit het vak wordt de samenleving met 'wantrouwen' benaderd (gebeuren er geen zaken die niet mogen?).

De politie Gelderland-Midden heeft er zeer bewust *niet* voor gekozen om de trajecten 'Nazorg bij aangevers' en 'Informereren melders' alleen te beleggen bij de frontoffice van de organisatie (servicecentrum, baliepersoneel). Het is verleidelijk om 'servicegerichtheid' daarin weg te organiseren. Hier zitten immers de mensen die beroepsmatig al vaak te maken hebben met de burger als 'klant' en zij zullen servicegerichtheid meer dan gemiddeld in hun ruggeleider hebben zitten. Gelderland-Midden heeft gekozen voor een gedragsverandering bij een bredere doelgroep.

Bovendien is het zo dat de frontoffice medewerker zich altijd voor een belangrijk deel van 'papier' op zaken moeten inlezen. Het mag van hem dan ook niet ver-

wacht worden dat hij van alle 'ins en outs' van de zaak op de hoogte is. Tegenvragen van de burger over de wijze van afhandeling ('Hoezo geen capaciteit, er zijn verdorie camerabeelden van!') zullen voor deze medewerkers moeilijk te beantwoorden zijn. Wij geloven er kortom in dat de burger vaak gebaat is bij de uitleg van degene die de zaak zelf in behandeling heeft of heeft gehad.

Het realiseren van meer burgeroriëntatie in de backoffice van de organisatie is voor Gelderland-Midden een belangrijke uitdaging geweest. Met het bieden van nazorg bij aangifte en het informeren van melders vanuit deze backoffice worden handvatten geboden om een vaag begrip als 'burgeroriëntatie' concreet handen en voeten te geven.

Het initiatief om de aangever meer service te bieden past duidelijk in de trend in politie-Nederland om burger-/servicegericht te werken. Het project bevatte innovatieve elementen. Deze innovatie zit vooral in:

- de keuze voor een *brede doelgroep*, zoals hiervoor beschreven;
- het onderliggende implementatieconcept: *ervaringsleren* ondersteund door *continue monitoring & feedback*. Dit wordt in de volgende sectie toegelicht.

Implementatie via het Triademodel

Het succes van een nieuwe werkwijze is sterk afhankelijk van de mensen die het moeten gaan doen. Omdat er voor politiemensen in verschillende delen van het korps veranderingen gewenst waren, moest er dus een min of meer collectieve gedragsverandering plaatsvinden. We beschrijven in deze paragraaf welke aanpak we gebruikt hebben om dat te bewerkstelligen en hoe we daartoe gekomen zijn.

Beelden uit de politiepraktijk

Burgeroriëntatie vergroten, continu verbeteren en betere resultaten boeken; veel organisaties streven hiernaar. Dit streven kent vele vaandels: *balanced scorecard*-systemen, *performance management*, werken met resultaatsindicatoren, prestatie management enzovoort. Systemen en indicatoren, al dan niet ICT-(aan)gedreven, blijken echter keer op keer onvoldoende om continue resultaatverbetering te realiseren. Dit weten we al sinds jaar en dag, maar hoe het dan wel moet is telkens weer de vraag. In Gelderland-Midden kwamen we bij het voornemen om het anders te doen de volgende opmerkingen tegen.

- Ik wil wel, maar mijn collega's zijn nog niet zover.
- Ik wil wel, maar we hebben geen tijd.
- Ik wil wel, maar dan moeten ze mij eerst eens precies vertellen wat wij dan nu niet goed doen.
- Ik wil wel, maar we doen dit eigenlijk al.
- Ik wil wel, maar dan moeten ze ons eerst de middelen verschaffen.
- Ik wil wel, maar ik vind dat de top onduidelijk is over wat anders of beter moet.
- Ik wil wel, maar het management zorgt er te weinig voor dat de onderdelen van deze organisatie leren van elkaars problemen en ervaringen.

Vanuit deze concrete opmerkingen werd duidelijk dat een succesvolle implementatie aan verschillende aspecten aandacht moet geven. We zoeken hiervoor een bruikbaar houvast in een aantal theorieën.

Opvoedingsleer

In onze implementatiewijze combineren we inzichten uit twee lijnen van onderzoek: de opvoedingsleer en het Triademodel. Uit de opvoedingsleer komt naar voren dat het belangrijk is om bij gedragsveranderingen aan drie aspecten in de juiste volgorde aandacht te schenken:

Kennis: Je moet uitgelegd krijgen waarom en hoe iets juist moet of niet meer mag.

Ervaring & leren: Je moet kunnen oefenen, waarbij je ook af en toe nog fouten mag maken.

Dwingen: Als je het weet en geoefend hebt, moet je het gewoon gaan doen.

Triademodel

Om antwoord te vinden op de vraag waarom mensen zich (niet) gedragen, ontwikkelde Poiesz een model waarmee het mogelijk is de waarschijnlijkheid en kwaliteit van gedrag vooraf te voorspellen of achteraf te verklaren: het Triademodel. In het model staan drie factoren centraal: motivatie, capaciteit en gelegenheid. Onder motivatie wordt verstaan de mate waarin iemand een doel wenst te bereiken of interesse heeft bepaald gedrag te vertonen. Capaciteit is de mate waarin een persoon over eigenschappen, kennis, vaardigheden of instrumenten beschikt om gedrag uit te (kunnen) voeren. En gelegenheid betreft buiten de persoon gelegen omstandigheden die remmend of stimulerend inwerken op het gedrag. Het model stelt dat voor de totstandkoming van bepaald gedrag alle Triadefactoren tegelijkertijd in voldoende mate aanwezig moeten zijn.

Binnen het Triademodel wordt dus onderscheid gemaakt tussen factoren die in de persoon zelf zitten (intrinsiek) en factoren die van buiten komen (extrinsiek). Een tekort aan intrinsieke motivatie, capaciteit of gelegenheid kan worden aangevuld met extrinsieke maatregelen. Iemands tekort aan motivatie kan worden

Internetaangiften

In het project Nazorg voor aangevers zijn de internetaangiften buiten beschouwing gelaten. Het is zeer interessant om ook hier na te denken over een goed nazorgtraject. Uit onderzoek blijkt dat internetaangevers niet bijster tevreden zijn omdat ze de indruk hebben 'dat hun zaak in een soort black box terecht komt'. Tegelijkertijd geven ze aan dat ze bij een nieuw feit wederom aangifte zouden doen via het net. Met de dit jaar geboden mogelijkheid om voor meer feiten aangifte te doen via internet, is het aantal aangiften dat via dit kanaal binnenkomt in de meeste regio's met 50 tot 75% gestegen. In Gelderland-Midden bedraagt het aantal internetaangiften momenteel 40% van het totaal aantal aangiften (14.000 op jaarbasis). We praten hier dus over een belangrijke doelgroep. Via een digitaal volgsysteem zouden we de internetaangevers op de hoogte kunnen houden van het verloop van hun aangifte en kunnen we hen ook de mogelijkheid bieden hierop te reageren.

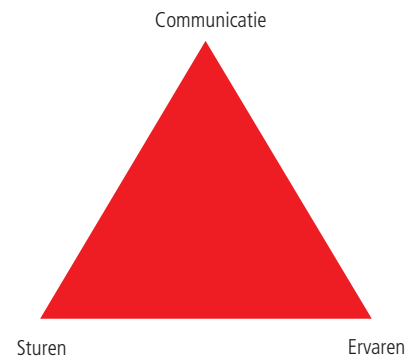
gecompenseerd door een beloning in het vooruitzicht te stellen. In het geval van de burgergerichte benadering in Gelderland-Midden werden agenten zeer vaak gecompimenteerd door burgers die aangaven het zeer op prijs te stellen dat ze werden geïnformeerd door de politie.

Gebrek aan kennis (capaciteit) kan middels scholing worden verholpen. Het thema burgeroriëntatie is door middel van trainingssessies onder de aandacht gebracht.

Bij gebrekkige vaardigheid kan ervaringsleren uitkomst bieden. In Gelderland-Midden is de nieuwe werkwijze eerst uitgeprobeerd en hebben de medewerkers de gelegenheid gekregen om het van elkaar te leren (gelegenheid). De dienstroosters zijn erop aangepast.

Implementatiewijze Gelderland-Midden

In Gelderland-Midden hebben we op basis van deze theoretische concepten besloten de gewenste gedragsverandering te realiseren door op drie fronten te werken.



Figuur 1 Drie pijlers van de implementatie

1 Communicatie

Gedragsveranderingen zijn het meest succesvol als men weet waarom ze nodig zijn. Door communicatie kan de benodigde kennis (zie het Triademodel) overgedragen worden: het is nodig om te weten hóé iets moet en te doorleven dát het moet. Ook het aspect 'motivatie' uit het triademodel wordt dus gestimuleerd door communicatie.

2 Ervaren

Ervaring opdoen met het nieuwe werkproces biedt mensen de gelegenheid om de vaardigheden in een veilige omgeving aan te leren. Zo zorgen we ervoor dat de collega's de benodigde capaciteiten en competenties ontwikkelen en gelegenheid krijgen om te leren.

3 Sturen

Ervaringsleren werkt het best met dagelijkse feedback op het afgesproken proces en kortcyclische monitoring op het resultaat. Er gaat een zowel motiverende als dwingende kracht uit van deze feedback. Collega's krijgen bijvoorbeeld complimenten over wat ze goed doen, en krijgen daarnaast feedback over hun verbeterpunten: direct vanuit hun eigen optreden in de praktijk. Dit stimuleert verder de leercurve en houdt de motivatie levend. Ook kan er worden gestuurd op (meer langcy-

clische) effecten zoals burgertevredenheid en het imago van het korps. Dit legt de verbinding tussen het uiteindelijke resultaat en het nieuwe gedrag; ook dit verhoogt de motivatie.

Door in de plannen de samenhang tussen de drie uitgangspunten te bewaken, wordt een consistent en helder plan van aanpak verkregen. Het model is ook zelf een helder instrument dat gebruikt kan worden om de uitgangspunten van de plannen te communiceren: eenvoud spreekt. Dit zorgt voor herkenning en motivatie.

De implementatiewijze in de praktijk

In deze paragraaf beschrijven we een aantal uitgangspunten van de implementatiewijze.

Actief informeren en dialoog aangaan

De implementatie van twee burgergerichte projecten startte met communicatie. In unitbijeenkomsten, en later herhaaldelijk bij de briefing, werd toegelicht waarom de nieuwe werkwijze nodig was. Dit werd geïllustreerd met cijfermateriaal. Ook de nieuwe werkwijze werd toegelicht door een chef, en vragen werden direct beantwoord. De chef en de projectleider waren blijvend beschikbaar voor aanvullende reacties en vragen. Er werd ruimte geboden voor discussie over nut en werkwijze. Over het nut waren de meesten het wel eens. Op de werkwijze kwamen veel reacties en tips; daarover later meer. Er werd ook aangegeven welke rol de medewerkers zelf spelen in het bereiken van hogere burgertevredenheid. Zo werd het dicht bij de collega's zelf gehouden. Ook werd het implementatieconcept toegelicht, inclusief de sturing op manniveau en effectmetingen. Hiermee werden de collega's voorbereid op wat komen ging.

Verwachtingsworkshops

Om het gedrag van collega's nog meer af te stemmen op het verhogen van de burgertevredenheid werd gewerkt met zogenoemde verwachtingsworkshops. In deze workshops werd de collega's gevraagd welke verwachting zij hebben over de waardering van burgers over de politie. Er werd stilgestaan bij de vraag: 'Hoe denk jij dat de burger over ons als politie denkt?' In de workshops werd dezelfde meetwijze en rapportagevorm gebruikt als waarmee de uiteindelijke effectmetingen zijn verricht. Na verloop van tijd werden ook de resultaten van de effectmetingen gepresenteerd en besproken. Door de verschillen tussen de verwachtingen en de uiteindelijke resultaten te bespreken, werd het inzicht in de eigen 'blinde vlekken' verkregen en de leercurve steiler gemaakt.

Geen 80/20

Veel implementatietrajecten kennen ongeveer een 80/20-verdeling tussen voorbereiding en uitvoering: 80% van de nieuwe werkwijze wordt vooraf 'bedacht' en in een blauwdruk neergelegd, en slechts 20% van de energie en invulling wordt in de uitvoering en bijstelling van de implementatie gelegd. Deze regel is door Gelderland-Midden bewust niet gehanteerd en zelfs bijna omgedraaid. De hoofdlijnen van de nieuwe werkwijze zijn vooraf ontworpen, maar er was veel ruimte om in

de praktijk de werkwijze te *tunen*. De projectleider had een duidelijke rol in het continu verzamelen van informatie over 'hoe het loopt'. Met deze informatie werd de werkwijze verder aangescherpt en bijgesteld. Dit levert in concreto beter uitvoerbare werkwijzen op die beter gedragen en geaccepteerd worden door de collega's.

Uitwisselaars

In de implementatie is gewerkt met uitwisselaars om blijvend ervaringen en *best practices* uit te wisselen. Collega's uit de ene unit die de nieuwe werkwijze al kenden en er ervaring mee hadden, draaiden diensten mee in een andere unit. Zo werd kennis overgedragen en werd blijvend gezocht naar verbeteringen in de praktijk. Het aanleren van nieuw gedrag door collega's werkte goed en werd als prettig ervaren.

Leren door doen, gekoppeld aan sturing op manniveau

De implementatie was sterk gefocust op leren door doen. We hebben georganiseerd dat medewerkers in een veilige omgeving (eigen werkomgeving, collega's) ervaring op konden doen met het 'nieuwe gedrag'. Dit ervaringsleren was echter niet vrijblijvend: tegelijkertijd werd gemonitord en feedback gegeven. Het succes van het verandermodel was sterk afhankelijk van continue sturing en monitoring op het nieuwe werkproces tijdens het ervaringsleren (het doen) en een kortcyclische monitoring op het resultaat. Door steeds terug te geven dat de nieuwe werkwijze ook het gewenste resultaat opleverde, werd de motivatie van medewerkers sterk in positieve zin beïnvloed.

Het sturen op de gewenste gedragsverandering werd dus gedragen door monitoring en feedback te organiseren. Vanaf de start van de implementatie werden *alle aangevers* korte tijd na afloop van de afhandeling van de aangifte telefonisch geïnterviewd. Hierbij werden twee zaken nagegaan.

- 1 Is het proces op alle punten verlopen conform de afspraken? Bijvoorbeeld: hebt u de inbrakenmap gekregen? Bent u geweest op Slachtofferzorg? Bent u persoonlijk op de hoogte gebracht toen de zaak werd geseponneerd? Enzovoort.
- 2 Is hiermee het beoogde resultaat (tevredenheid over de dienstverlening bij de aangever) bereikt?

De beoogde wijze van monitoring en feedback geven is arbeidsintensief: de wijze van afhandeling van een aangifte is per definitie verschillend en daarmee ook de nazorg die geboden wordt. Monitoring aan de klantkant is dus niet mogelijk door eenvoudigweg 'alle aangevers na een paar weken een standaard vragenlijstje te sturen'. Rond woninginbraken wordt bijvoorbeeld specifieke nazorg geboden: aangiftes worden aan huis opgenomen, er wordt een woninginbrakenbrochure uitgereikt en de wijkagent komt na enkele dagen nog eens langs (herbezoek). Maar ook bij lichtere geweldsdelicten zijn er specifieke aandachtspunten: zo moet de aangever expliciet gewezen worden op het bestaan van het Schadefonds Geweldsmisdrijven.

Voor een zinvolle monitoring is het dus noodzakelijk dat:

- de aangifte wordt gematcht met (keuzes of varianten in) het nazorgproces dat doorlopen zou moeten zijn;
- de interviews met burgers worden gekoppeld aan dat specifieke proces;
- de rapportage en feedback eveneens ‘op maat’ plaatsvinden.

We hebben georganiseerd dat alle betrokken medewerkers continu persoonlijke feedback krijgen over de manier waarop zij aangevers hebben geïnformeerd. Het verzorgen van feedback ‘op persoon’ veronderstelt bovendien veel fijnmazigheid in analyse en terugkoppeling. Ook dit is arbeidsintensief. Tenslotte vraagt het implementatieconcept om continue monitoring gedurende een langere periode (net zolang totdat het nieuwe gedrag is ‘ingeleerd’).

Met de beschreven implementatiemethode is monitoring niet langer een instrument voor achterafbeoordeling. Bewust werd de monitoring vanaf dag één van de regionale implementatie ingezet, zodat het ervaringsleren wordt ondersteund en geënthousiasmeerd.

Sturen op bijdrage aan burgers tevredenheid

Bij iedere nieuwe werkwijze moet nog maar blijken of het inderdaad ook leidt tot de gewenste resultaten. Hier is sprake van een leercyclus op de werkwijze. Vanuit het gewenste resultaat, hogere burgers tevredenheid, hebben we een innovatief stuurinstrument ontwikkeld waarmee duidelijk werd welke aspecten van de nieuwe werkwijze een goede bijdrage hadden en welke niet. In dit stuurinstrument werd de verhoging van de burgers tevredenheid direct gekoppeld aan het nieuwe werkproces. Dit leverde twee zaken op, die beide nodig waren voor het vaststellen van de juiste verbeteracties. Enerzijds inzicht in de tevredenheid van burgers over de verschillende aspecten van de nieuwe werkwijze en anderzijds zicht op de bijdrage (impact) die de afzonderlijke aspecten hadden op de totale tevredenheid. Zo leerden we welke acties een grote bijdrage hadden aan de tevredenheid, maar ook welke activiteiten slechts ‘in de marge’ of zelfs een negatieve bijdrage hadden. Met deze kennis konden we de werkwijze gericht en efficiënt bijstellen.



Figuur 2 Drie pijlers ingevuld

In figuur 2 staan de verschillende aspecten van onze implementatiewijze in het denkmodel met de drie pijlers. We zien dat we aan alle pijlers aandacht gegeven hebben en dat de samenhang tussen de pijlers door de aspecten wordt ingevuld.

Resultaten en aanbevelingen

De nieuwe manier van implementeren heeft succes gebracht. De resultaten van het project Informeren melder zijn dat sinds de invoering van het project in ruim 70% van de gevallen de meldingen worden teruggekoppeld of vooruit worden gemeld. We zien dat in het Klanttevredenheids Onderzoek Melders (KTO) de waardering over de behandeling van de melding significant is gestegen van een 5,5 naar een 7,1. De maandelijkse monitor op het proces laat een stijgende trend zien. Het lijkt er dus op dat het nieuwe proces is ingesleten en succesvol is geborgd.

Over de resultaten van het nieuwe traject Nazorg voor aangevers: de *all over* tevredenheid van burgers over het nieuwe aangifteproces is hoog. Door de effectmetting met *impact values* hebben we goed zicht gekregen op wat bijdraagt aan burgers tevredenheid en wat niet. We weten aan welke knop we moeten draaien om een en ander te beïnvloeden. Juist het geven van extra aandacht, advies, tips en het op de hoogte houden van het verloop van het onderzoek heeft een hoge impact op de tevredenheid.

De keuze om de gedragsverandering gekoppeld aan de twee projecten bij de brede doelgroep te bewerkstelligen geeft goede aanknopingspunten om het begrip burgeroriëntatie handen en voeten te geven. Tegelijkertijd kies je hiermee ook voor de ‘lange adem’. Blijvende en geborgde aandacht in termen van betrekken, leren, ervaren, sturen en monitoren is noodzakelijk. Het implementatieconcept biedt voldoende handvatten voor continuïteit op dit vlak. Wij zullen deze manier van implementeren ook voor andere projecten gaan gebruiken.

‘Melden niet voor niets’

Onlangs verscheen een rapport van de commissie OOV (BZK) onder de titel ‘Melden niet voor niets’. Hierin wordt nog eens klip-en-klaar aangegeven hoe belangrijk het is om een melder te laten weten wat de politie met zijn melding doet. De minister dwingt de korpsen dan ook om dit te gaan regelen. In Nederland krijgt nog geen derde van alle melders iets te horen over zijn melding.

Omdat Gelderland-Midden met haar concept het terugkoppelen van meldingen succesvol heeft geïmplementeerd, heeft het korps 100.000 euro subsidie van BZK ontvangen om de projecten Nazorg bij aangevers en Informeren melder te kunnen uitrollen.