

> Eindrapport

# Verkennend onderzoek naar de inzet van digitale middelen bij het politiewerk



Rekenkamercommissie Heemstede

Heemstede, oktober 2018

**PARTNERS<sup>+</sup>PRÖPPER**  
DENKERS EN DOENERS VOOR DE PUBLIEKE ZAAK

## Colofon

Dit onderzoeksrapport is opgesteld in opdracht van de Rekenkamercommissie Heemstede. Het rapport omvat de bevindingen, conclusies en aanbevelingen van de verkenning naar de inzet van digitale middelen bij het politiewerk binnen Heemstede. Dit rapport is opgesteld door leden van de Rekenkamercommissie Heemstede en door twee onderzoekers van het bestuurlijke onderzoeks- en adviesbureau Partners+Pröpper: Ing. Peter Struik MBA en Mirjam van Haften.

## Inhoudsopgave

<b>1</b>	<b>Inleiding.....</b>	<b>5</b>
<b>2</b>	<b>Vraagstelling en aanpak .....</b>	<b>7</b>
<b>3</b>	<b>Het veiligheidsbeleid en de beïnvloedingsmogelijkheden.....</b>	<b>8</b>
3.1	De planning- en controlcyclus rondom veiligheid .....	8
3.2	Het Integraal Veiligheidsbeleid 2014-2018 van Heemstede.....	9
3.3	Lokale prioriteiten .....	10
3.4	Digitale middelen .....	11
3.5	Landelijk versus lokaal beleid .....	13
3.6	Samenvatting van de bevindingen .....	14
<b>4</b>	<b>De veiligheid, de veiligheidsbeleving en doeltreffendheid van de inzet van digitale middelen.....</b>	<b>15</b>
4.1	De feitelijk gemeten veiligheid .....	15
4.2	De veiligheidsbeleving .....	16
4.3	Het contact met de politie .....	17
4.4	De tevredenheid over de politie .....	18
4.5	Samenvatting van de bevindingen .....	19
<b>5</b>	<b>Bevindingen, conclusies en aanbevelingen .....</b>	<b>21</b>
5.1	Bevindingen .....	21
5.2	Conclusies .....	22
5.3	Aanbevelingen aan de raad.....	22
<b>6</b>	<b>Bestuurlijke reactie en nawoord .....</b>	<b>24</b>
6.1	Reactie college burgemeester & wethouders.....	24
6.2	Nawoord Rekenkamercommissie .....	26
Bijlage 1	Kerngegevens uit de Veiligheidsmonitor .....	27
Bijlage 2	Integraal veiligheidsbeleid 2014-2018.....	28
Bijlage 3	Manieren van melden en aangifte doen .....	30
Bijlage 4	Resultaten straatinterviews .....	31
Bijlage 5	Respondenten- en bronnenlijst.....	32



# 1 Inleiding

In januari 2013 is in Nederland de Nationale Politie van start gegaan. In plaats van een bestel van 25 regionale korpsen en één landelijk korps bestaat de Nederlandse politie sinds die tijd uit één landelijke organisatie. Dit is de uitkomst van een grootschalige reorganisatie die nog enkele jaren zal duren. Er was behoefte aan centralisatie en standaardisatie, en eveneens aan lokale inbedding van het politiewerk.

**“Het zwaartepunt van de taakuitvoering door de politie ligt op lokaal niveau, dat wil zeggen zo dicht mogelijk bij de leef- en werkomgeving van de burger in de wijk, dorp en stad”.**

**Bron: ontwerpplan Nationale Politie, 2011**

De lokale inbedding van het politiewerk ziet er als volgt uit:

1. Er zijn basisteams gevormd. Het basisteam werkt probleemgericht, onder meer in lokale netwerken. De basisteams opereren op grond van lokale, door het gezag vastgestelde prioriteiten.
2. Volgens de Politiewet 2012 moet er één wijkagent zijn per 5.000 inwoners. Ook schrijft deze wet voor dat de wijkagent onderdeel is van het basisteam en ten behoeve van de gemeente beschikbaar is voor uitvoering van de politietaak.
3. De dienstverlening van de politie aan burgers krijgt op verschillende manieren vorm. Daarbij worden ook digitale middelen ingezet zoals aangifte via internet en contact met de wijkagent via sociale media. Nabijheid en laagdrempelige aanwezigheid van de politie staan voorop, maar dat hoeft niet perse langs de klassieke weg (*bron: Antwoorden Kamervragen 16 augustus 2016*).
4. Als de politie in een gemeente optreedt ter handhaving van de openbare orde en bij de uitvoering van haar hulpverleningstaak staat zij onder gezag van de burgemeester. De burgemeester kan de politie daarbij aanwijzingen geven (*bronnen: Gemeentewet art. 172 lid 1 en 2, Politiewet art. 3 lid 11.1 en 11.2*).
5. Burgemeester, officier van justitie en politie (lokale driehoek) overleggen regelmatig over de taakuitvoering, de inzet van de politie bij de lokale prioriteiten en de criminaliteitsbeheersing (*bron: Politiewet art. 13*).
6. De gemeenteraad stelt de doelen vast die de gemeente nastreeft op het terrein van veiligheid door de handhaving van de openbare orde en de hulpverlening door de politie (*bron: Politiewet, art.38b lid 1*).

Ook binnen de gemeente Heemstede is de lokale inbedding van het politiewerk volgens het voorgaande georganiseerd. De dienstverlening van de politie aan inwoners is daarmee veranderd: zoals hierboven beschreven zijn de nabijheid en toegankelijkheid van de politie nog steeds belangrijk, maar de wijze waarop die vorm hebben gekregen is de afgelopen jaren veranderd. De klassieke toegang (het lokale politiebureau) is uit Heemstede verdwenen en digitale kanalen worden als alternatief aangeboden. Denk aan het digitaal aangifte doen en het contact met de wijkagent via sociale media. Bij de Rekenkamercommissie Heemstede leeft de vraag of dat invloed heeft op de veiligheid en de veiligheidsbeleving van inwoners en op de door hen (ervaren) toegankelijkheid en nabijheid van de politie.

De Rekenkamercommissie Heemstede heeft daarom besloten een verkennend onderzoek uit te voeren naar de rol van digitale middelen bij de veiligheid, de veiligheidsbeleving en de toegankelijkheid van de politie. Het onderzoek is verkennend van aard. Dat betekent dat er is gezocht naar mogelijke aanwijzingen voor oorzaak en gevolg zonder direct de causale verbanden te duiden.

Met de verkenning wil de Rekenkamercommissie zicht krijgen op:

- het beleid van de gemeente en politie ten aanzien van de inzet van digitale middelen;
- de mogelijkheden van de raad om invloed uit te oefenen op de veiligheidsprioriteiten en inzet van digitale middelen van de politie;
- de invloed van de inzet van digitale middelen, zoals digitaal aangifte doen en het gebruik van sociale media, op de feitelijke veiligheid en op de door inwoners ervaren toegankelijkheid van de politie en door hen beleefde veiligheid.

#### LEESWIJZER

- In hoofdstuk 2 wordt ingegaan op de vraagstelling en de aanpak van het verkennend onderzoek.
- Hoofdstuk 3 gaat in op het veiligheidsbeleid, de veiligheidsinstrumenten en de beïnvloedingsmogelijkheden door de raad. Het beantwoordt daarmee de eerste twee deelvragen. Het hoofdstuk wordt afgesloten met een samenvatting van bevindingen.
- In hoofdstuk 4 kijken we naar de feitelijke en de beleefde veiligheid en naar de rol van de digitale middelen daarbij. Dit hoofdstuk geeft antwoord op de derde en vierde onderzoeksvraag. Ook dit hoofdstuk wordt afgesloten met een samenvatting van de bevindingen.
- In hoofdstuk 5 herhalen we kort de bevindingen en koppelen we die aan de onderzoeksvragen. Tevens bevat dit hoofdstuk de conclusies en aanbevelingen aan de raad van Heemstede.
- In de bijlagen vindt u een verantwoording van de voor het onderzoek gebruikte data.

## 2 Vraagstelling en aanpak

### CENTRALE ONDERZOEKSVRAAG

Wat is het effect van de inzet van digitale middelen op het contact met de politie en het doen van aangiften? Heeft de inzet van digitale middelen invloed op de lokale veiligheid en/of veiligheidsbeleving van inwoners en bedrijven in Heemstede?

### DEELVRAGEN

1. Wat is het veiligheidsbeleid van de gemeente en de politie en welke digitale middelen zijn in de afgelopen jaren op enig moment geïmplementeerd?
2. Wat zijn de beïnvloedingsmogelijkheden van het college en de raad ten aanzien van lokaal te stellen prioriteiten en van de inzet van digitale middelen van de politie?
3. Hoe hebben de feitelijke veiligheid en de veiligheidsbeleving zich de afgelopen jaren ontwikkeld?
4. In hoeverre is de inzet van digitale middelen doeltreffend?

### AANPAK VAN DE VERKENNING

Allereerst zijn schriftelijke bronnen en een beperkt aantal kwantitatieve bronnen bestudeerd. Daarnaast zijn de portefeuillehouder en de beleidsambtenaar van de gemeente geïnterviewd en is gesproken met medewerkers van de politie, te weten leden van het Basisteam Kennemer Kust en een communicatieadviseur. Tenslotte is de mening van een aantal inwoners gevraagd tijdens zestien straatinterviews.

De bevindingen zijn indicatief van aard en vormen mogelijk aanleiding tot nader onderzoek. Door het verkennende karakter van het onderzoek zijn ook bevindingen gedaan die niet direct antwoord geven op de onderzoeksvragen maar desalniettemin relevant genoeg geacht worden om in dit rapport te vermelden. Ook deze bevindingen zijn opgenomen in dit rapport en ze zijn tevens in samenhang besproken bij de conclusies en aanbevelingen.

### 3 Het veiligheidsbeleid en de beïnvloedingsmogelijkheden

In dit hoofdstuk worden de deelvragen 1 en 2 beantwoord:

1. Wat is het veiligheidsbeleid van de gemeente en de politie en welke digitale middelen zijn in de afgelopen jaren op enig moment geïmplementeerd?
2. Wat zijn de beïnvloedingsmogelijkheden van het college en de raad ten aanzien van lokaal te stellen prioriteiten en van de inzet van digitale middelen van de politie?

#### 3.1 De planning- en controlcyclus rondom veiligheid

Het onderstaande overzicht presenteert de gemeentelijke sturingscyclus en belangrijkste planning- en control-instrumenten rondom veiligheid. In paragraaf o en o worden de verschillende instrumenten toegelicht.

Het beleid op het terrein van Veiligheid	
Frequentie	Wat
Vierjaarlijks	<p>De gemeente voert regie op de lokale veiligheid. Om deze rol te kunnen vervullen biedt het college aan de raad elke vier jaar een <b>Nota Integraal Veiligheidsbeleid</b> aan ter vaststelling. De huidige nota bestrijkt de periode van 2014-2018 en is vastgesteld door de raad op 26 juni 2014.</p> <p>Input voor de ontwikkeling van het integrale veiligheidsbeleid is een driejaarlijks rapport dat het onderzoeksbureau I&amp;O Research samenstelt op basis van de gegevens uit de landelijke <b>Veiligheidsmonitor</b> (zie hierna). De laatste rapporten zijn uit 2012, 2015 en 2018.</p>
Jaarlijks	<p>Vaststelling en voortgang van <b>lokale prioriteiten</b> op basis van actuele cijfers in het najaar van elk kalenderjaar. Het college stelt de prioriteiten vast nadat de commissie Middelen haar mening over het voorgenomen besluit heeft gegeven.</p> <p>Belangrijke input hiervoor vormen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– het Integraal Jaarverslag Veiligheid (jaarverslag en veiligheidsbeeld) van de Eenheid Noord-Holland,</li> <li>– de Integrale gebiedsscan van het Basisteam Kennemer Kust, en</li> <li>– de jaarlijkse rapportage van de landelijke Veiligheidsmonitor.<sup>1</sup></li> </ul>
Operationeel	

<sup>1</sup> De Veiligheidsmonitor is een landelijke vragenlijst met optioneel een lokale (regio, gemeente) uitbreiding. Het is een onderzoek naar veiligheid, leefbaarheid en slachtofferschap, overlast in de buurt en respectloos gedrag, preventiemaatregelen en functioneren van de politie.



Frequentie	Wat
Twee keer per jaar	Duiding criminaliteitscijfers door politie: operationeel experts+wijkagenten+statisticus
Tweewekelijks en indien nodig vaker.	Bespreking van de veiligheidssituatie tussen de burgemeester en teamchef van de politie.
Eenmaal per kwartaal +indien nodig ad hoc	Lokale driehoek: burgemeester, officier van justitie en teamchef.
Wekelijks	De beleidsmedewerker openbare orde en veiligheid ontvangt wekelijks een overzicht van incidenten waarbij de politie is opgetreden. Wekelijks worden tussentijdse rapportages geleverd op het gebied van veiligheid en individuele casuïstiek.

Tabel 3.1: gemeentelijke sturingscyclus en het planning- en controlinstrumentarium (bron: Nota Integraal Veiligheidsbeleid 2014-2018 Gemeente Heemstede en interviews)

De politie gebruikt naast de Veiligheidsmonitor ook de zogenaamde **Reputatiemonitor** om de tevredenheid van inwoners over de politie te meten (bron: interviews). Door middel van de Reputatiemonitor zijn in 2015 het vertrouwen in en de reputatie van de politie gemeten. De resultaten hiervan worden intern gebruikt door de politie. Het rapport wordt niet gebruikt in de gemeentelijke sturingscyclus en is daarom niet opgenomen in bovenstaand overzicht.

## 3.2 Het Integraal Veiligheidsbeleid 2014-2018 van Heemstede

Conform de Politiewet art.38b lid 1 stelt de gemeenteraad eenmaal in de vier jaar de doelen vast die de gemeente op het terrein van veiligheid nastreeft door de handhaving van de openbare orde en de hulpverlening door de politie. Binnen de gemeente Heemstede is het integraal veiligheidsbeleid het instrument om deze doelen te bereiken (zoals dat ook in andere gemeenten het geval is). Het laatst vastgestelde beleid is het Integraal Veiligheidsbeleid 2014-2018, door de raad vastgesteld in juni 2014.

Het beleid wordt als 'integraal' bestempeld omdat het veiligheid in zeer brede zin behandelt, zoals uit de onderstaande kernthema's blijkt (zie ook bijlage o):

- 1 *Veilige woon- en leefomgeving*: sociale en fysieke kwaliteit, veelvoorkomende criminaliteit, veiligheidsgevoel;
- 2 *Bedrijvigheid en veiligheid*: veilig winkelgebied, bedrijventerreinen, uitgaan, evenementen, toerisme;
- 3 *Jeugd en veiligheid*: jeugdoverlast, jeugdcriminaliteit, individuele probleemjongeren, alcohol en drugs bij jeugd, veiligheid in en om de school;
- 4 *Fysieke veiligheid*: verkeersveiligheid, brandveiligheid, externe veiligheid, rampenbestrijding en crisisbeheersing;
- 5 *Integriteit en veiligheid*: polarisatie en radicalisering, georganiseerde criminaliteit.

Bij de bestudering van het Integraal veiligheidsbeleid van de gemeente Heemstede valt op:

- Het beleid gaat over alles: prioriteiten en evalueerbare doelen worden niet gesteld.
- Het beleid geeft vooral overzicht van wat op de verschillende veiligheidsterreinen wordt gedaan en hoe het kwantitatieve beeld zich heeft ontwikkeld. Het gaat in

veel mindere mate over de toekomst: wat wil men bereiken en wat moet daarvoor worden gedaan?

- Alle maatregelen en acties worden vooral per onderwerp benoemd. In dat licht is er juist geen sprake van een integrale benadering omdat in dat geval middelen en maatregelen een bijdrage zouden kunnen leveren aan meerdere doelen tegelijkertijd.

Ten aanzien van de kernthema's worden geen evalueerbare doelen gesteld. In die zin is het geen bruikbaar sturingsinstrument voor de raad. Wel wordt per onderwerp een kwantitatief beeld gegeven over de afgelopen jaren zoals het aantal woninginbraken, het aantal gestolen fietsen, het aantal misdrijven en incidenten van huiselijk geweld. Per onderwerp worden de genomen maatregelen en activiteiten benoemd. Vanzelfsprekend zijn die gericht op het verlagen van het aantal misdrijven.

### 3.3 Lokale prioriteiten

Het college stelt een keer per jaar de lokale prioriteiten vast in samenspraak met de politie en nadat de commissie Middelen haar mening heeft gegeven over het voorgenomen besluit (*bron: Integraal veiligheidsbeleid 2014-2018 Gemeente Heemstede, juni 2014*). In dit integraal veiligheidsbeleid heeft het college drie prioriteiten vastgesteld, te weten:

- 1 Diefstal bij woninginbraak;
- 2 Diefstal van fietsen, bromfietsen, snorfietsen, elektrische fietsen, scooters en motoren;
- 3 Vernieling van auto's.

#### WONINGINBRAKEN

Uit de nota Integraal Veiligheidsbeleid blijkt het aantal woninginbraken in de periode 2009-2013 gestegen te zijn. Samen met het gegeven dat woninginbraak een grote impact heeft op het veiligheidsgevoel van slachtoffers, maakt het dat dit onderwerp door de gemeente Heemstede als prioriteit is gekozen. De belangrijkste maatregelen en acties zijn:

- Onder de aandacht brengen van het Politiekeurmerk Veilig Wonen via lokale media, de website en jaarlijks via de Preventiekrant;
- Organiseren van voorlichtingsbijeenkomsten waarin wordt uitgelegd wat bewoners zelf kunnen doen om hun huis beter te beveiligen;
- Uitreiken van Selecta DNA-kits<sup>2</sup> aan bewoners bij wie ingebroken is;
- Inzetten van een buurtauto in de regio die dagelijks 'hot spots' van woninginbraken bezoekt om ter plekke inwoners voorlichting te geven;
- Uitreiken van een 'Handreiking Buurtpreventie', een handleiding met een stappenplan;

---

<sup>2</sup> Met Selecta DNA-markering worden bezittingen tegen diefstal beschermd. Een unieke DNA-code zorgt dat kostbare spullen altijd herleid kunnen worden naar de eigenaar. De spullen worden hierdoor onaantrekkelijk voor inbrekers, dieven en helers. Op plaatsen waar de markering gebruikt wordt, daalt het aantal inbraken.

- Invoeren van een digitaal opkopersregister. Handelaren in tweedehands goederen en fietsenhandelaren worden gestimuleerd hier gebruik van te maken.

#### FIETSENDIEFSTAL

Uit de nota Integraal Veiligheidsbeleid blijkt ook dat het aantal fietsendiefstallen in de periode 2009-2013 groot was. Verreweg de meeste fietsendiefstallen vinden plaats bij het station Heemstede-Aerdenhout. De belangrijkste maatregelen en acties zijn:

- Verbeteren van fietsenrekken;
- Periodiek verwijderen van fietswrakken;
- Voorlichting geven via de lokale media;
- Scannen van barcodes van fietsen om te zien of er gestolen fietsen tussen zitten;
- Inhuren van een acteur die gestolen fietsen bij stations probeert te verkopen;
- Uitvoeren van een pilot om één dag gratis een fiets te stallen in de bewaakte fietsenstalling.

#### VERNIELING VAN AUTO'S

Tenslotte blijkt uit de nota Integraal Veiligheidsbeleid dat in de tweede helft van 2013 Heemstede te maken heeft gehad met een groot aantal vernielingen aan auto's, namelijk vier keer zoveel als in de jaren daarvoor. De belangrijkste maatregelen en acties zijn:

- Extra inzet van politie in de nachtelijke uren;
- Het door de gemeente beschikbaar stellen van dashboardcamera's aan een aantal gedupeerden. De politie kon gebruik maken van mogelijke opnamen van incidenten.

In paragraaf 3.4 zullen we zien dat vanaf 2014 voor wat betreft de drie lokale prioriteiten van de gemeente Heemstede de criminaliteit is gedaald.

### 3.4 Digitale middelen

In de nota Integraal Veiligheidsbeleid komt de inzet van digitale middelen nauwelijks in beeld. Een verklaring hiervoor is dat deze inzet pas vanaf medio 2016 enige vorm heeft gekregen, dus na de vaststelling van de lokale prioriteiten van de gemeente.

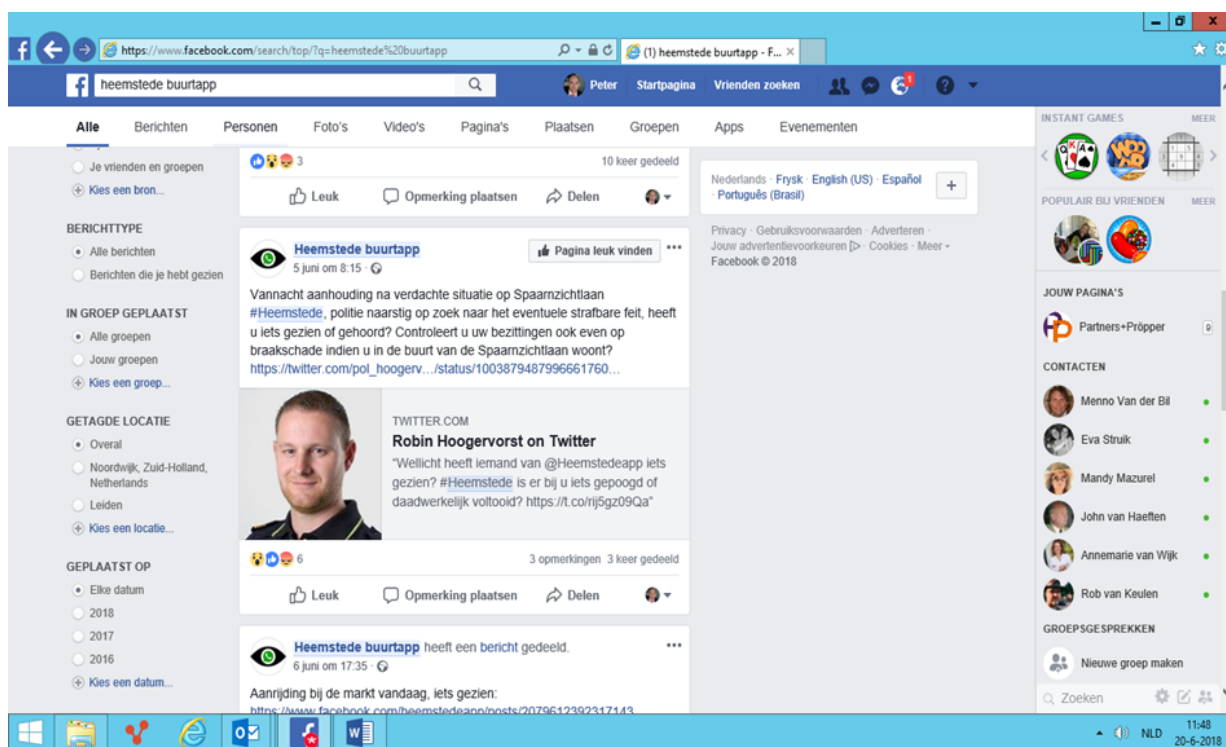
Ondanks het ontbreken van beleid ten aanzien van de digitale middelen, worden deze in de praktijk wel ingezet. Zo is op 7 juli 2016 het 3D-aangifteloket<sup>3</sup> in Heemstede geopend, tegelijkertijd met de sluiting van het politiebureau aan de Kerklaan te Heemstede. Ook zet de politie vanaf 2016 sociale media intensiever in voor het contact met inwoners. En tevens heeft de politie Selecta DNA-kits ingezet en kreeg zij de beschikking over de opnamen van de ingezette dashboardcamera's (*bron: interviews*).

---

<sup>3</sup> We scharen het 3D-aangifteloket hier gemakshalve onder de digitale middelen. Inwoners kunnen aangifte doen via een videoverbinding en hebben dan direct contact met een politiemedewerker via een tv-scherm. Deze politiemedewerker zit in een bedienstudio op een centrale locatie en neemt de aangifte op zoals dat ook gebeurt op het politiebureau.

Een overzicht van het gebruik van digitale middelen:

- Elk basisteam heeft een Facebook- en Twitter-account. Via Twitter komen vooral tips binnen die de politie kan opvolgen.
- WhatsApp-groepen als buurtpreventienetwerk in Heemstede ([www.heemstedeapp.nl](http://www.heemstedeapp.nl)), ontstaan als burgerinitiatief met medewerking van de politie. In Heemstede zijn 3.000 leden actief via 35 wijkgroepen die alle met elkaar verbonden zijn. Wijk-overschrijdende meldingen kunnen worden doorgeplaatst naar een centrale WhatsApp-groep voor beheerders die zo naar andere groepen kunnen worden doorgezet. Ook de politie kan berichten plaatsen in de centrale groep waarna deze kunnen worden verspreid.
- Daarnaast bestaat er een Facebook-pagina 'Heemstede Buurtapp' die door inwoners wordt beheerd. Zowel inwoners als de politie plaatsen hier berichten over situaties van (on)veiligheid binnen Heemstede (zie onderstaande screenshot).



Facebook-pagina 'Heemstede Buurtapp'

- Wijkagenten hebben een laptop die is aangesloten op het politienet zodat op locatie en bij mensen thuis aangifte gedaan kan worden. Dit is met name plezierig voor ouderen of mensen die slecht ter been zijn.
- Sinds medio 2016 is het mogelijk om aangifte via internet te doen voor een aantal misdrijven (zie bijlage 3 voor een overzicht van misdrijven die via de website van de politie aangegeven kunnen worden).
- **Burgernet** is een samenwerkingsverband tussen inwoners, gemeente en politie om de veiligheid in woon- en werkomgeving te bevorderen. Via een netwerk van mobiele telefoons worden deelnemende inwoners bij net gepleegde misdrijven of andere gebeurtenissen, zoals een vermist kind of een incident in de buurt, direct geïnformeerd. Een aangemelde Burgernet-deelnemer krijgt het verzoek om uit te kijken naar de omschreven persoon en als de persoon wordt waargenomen dit direct aan de politie te melden, die dan gericht kan zoeken. Sinds maart 2011

worden de Burgernet-actieberichten via een RSS-feed rechtstreeks aangeboden op sociale media.

- **AMBER Alert** bestaat sinds 2008 en brengt informatie over vermiste of ontvoerde kinderen onder de aandacht via reclameschermen, social media, snelwegborden, websites, SMS, e-mail, tv en radio. Ook grote apps zoals Facebook, OV9292 en Google Waze nemen AMBER Alerts automatisch over.

De cijfers omtrent het gebruik van sociale media zijn in de Veiligheidsmonitor van 2017 nog niet verwerkt. Het gebruik van sociale media is vanaf 2016 in opkomst maar zit nog wel in de opbouwfase (*bron: interviews*). Uit de straatinterviews blijkt ook dat het gebruik van sociale media toeneemt. Ongeveer de helft van de respondenten geeft aan gebruik te maken van WhatsApp-groepen.

### 3.5 Landelijk versus lokaal beleid

Het landelijke beleid van de politie bepaalt welke digitale middelen de regionale politie kan inzetten, hoe de politie moet omgaan met deze middelen en hoe inwoners meldingen en aangifte kunnen doen. Daarbij zijn privacy- en veiligheidsaspecten leidend voor de inrichting van deze middelen (*bron: interviews*). Het gemeentebestuur heeft daar geen invloed op. De landelijke politieorganisatie bepaalt hoe de lokale politie wordt ingericht en welke digitale middelen worden gebruikt.

Er zijn veel veranderingen waarop het gemeentebestuur moet inspelen. Het gaat daarbij niet alleen om de verdergaande ontwikkelingen op het terrein van informatietechnologie maar ook om de verhouding tussen de (lokale) overheid en de inwoners. Zij moeten bijvoorbeeld meer zelfredzaam worden en nemen steeds meer initiatieven om hun eigen leefomgeving in te richten. Initiatieven van inwoners om sociale media zoals Facebook en de hiervoor genoemde WhatsApp-groepen te gebruiken, sluiten hier goed op aan.

Het beleid van de gemeente en van de politie moet aansluiten op de lokale leefwereld van de inwoners. De gemeente Heemstede richt zich daarom op 'wijk- en buurtgericht en vraag- of opgavengestuurd werken'. Uitgangspunt daarvan is dat inwoners experts zijn van hun eigen wijk en heel goed weten wat er in de wijk speelt. Het landelijk beleid van de politie wringt soms met de behoeften van het gemeentebestuur en de inwoners. In onderstaand kader wordt een voorbeeld gegeven van een situatie waarin 'het systeem' en de leefwereld soms niet goed op elkaar aansluiten (*bron: interviews*).

Zichtbaarheid van de politie wordt landelijk bepaald

Uit de straatinterviews blijkt dat inwoners behoefte hebben aan een duidelijke zichtbaarheid van de politie: het vergroot het gevoel van veiligheid en draagt er waarschijnlijk ook aan bij. Die aanwezigheid wordt onder andere zichtbaar door middel van een logo op de gevel. De landelijke politie bepaalt echter dat alleen een apart steunpunt, zoals een politiepост, een politielogo mag dragen. Aan de gevel van de tijdelijke post op de gemeentewerf mag dus geen logo bevestigd worden waardoor het lijkt of de politie niet meer aanwezig is in Heemstede. De straatinterviews bevestigen dit beeld: drie van de zestien respondenten zien het ontbreken van een politiebureau als een teken dat de politie fysiek niet aanwezig is.

N.B. De politie bewust van het feit dat de zichtbaarheid van het politielogo

belangrijk is. Daarom wordt op plekken waar de politie spreekuur heeft een 'beachflag' met logo van de politie geplaatst. Dit is een flexibele en mobiele oplossing. Ook krijgt in de zomer 2018 de politie weer een post in Plein1 (de voormalige bibliotheek), meer centraal in het dorp. Ook daar zal het politielogo duidelijk zichtbaar zijn (bron: interviews).

### 3.6 Samenvatting van de bevindingen

- De raad stelt een keer per vier jaar het integrale veiligheidsbeleid van de gemeente vast. Dat beleid is algemeen en beschouwend van aard: er worden geen prioriteiten en evalueerbare doelen gesteld. In juni 2014 is het integrale veiligheidsbeleid voor het laatst vastgesteld. De inzet van digitale middelen komt in het beleid niet aan de orde. In Heemstede is het aantal delicten die de gemeente als prioriteit heeft gesteld, gedaald.
- Jaarlijks stelt het college in samenspraak met de politie de lokale prioriteiten vast. De raad wordt - via de commissie Middelen - om zijn mening gevraagd maar stelt de prioriteiten niet vast.
- Zowel raad als college hebben weinig tot geen invloed op de inrichting van de politie en de inzet van digitale middelen. Het beleid op dat vlak wordt landelijk door de politie bepaald.
- In de praktijk worden er verschillende digitale middelen gebruikt:
  - Meldingen en aangiften kunnen via een videoverbinding (3D-aangifteloket) en online via de website worden gedaan. Inwoners maken hier ook gebruik van maar in geringe mate.
  - Vanaf 2016 zijn sociale media in opkomst voor het delen van informatie en het doen van meldingen. Met name de door inwoners geïnitieerde en beheerde Facebook-pagina en WhatsApp-groepen per buurt worden gebruikt en hebben een groot bereik.
- De door inwoners beheerde Facebook-pagina en de WhatsApp-groepen sluiten goed aan op het beleid van de gemeente met betrekking tot wijk- en opgavengericht werken.
- Het landelijk beleid van de politie wringt soms met de behoeften van het gemeentebestuur en de inwoners.

## 4 De veiligheid, de veiligheidsbeleving en doeltreffendheid van de inzet van digitale middelen

In dit hoofdstuk worden de deelvragen 3 en 4 beantwoord:

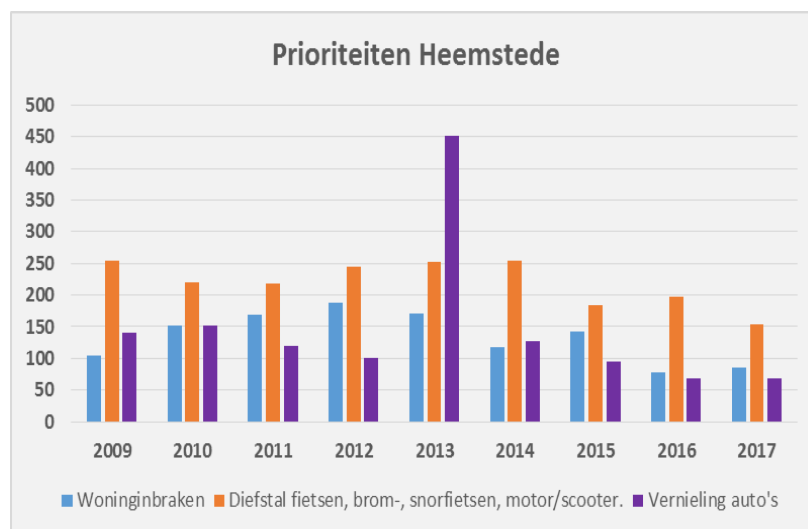
3. Hoe hebben de feitelijke veiligheid en de veiligheidsbeleving zich de afgelopen jaren ontwikkeld?
4. In hoeverre is de inzet van digitale middelen doeltreffend?

Onder doeltreffend verstaan we:

- de mate waarin de aangeboden digitale middelen door inwoners ook daadwerkelijk worden gebruikt en een bijdrage leveren aan de veiligheid en veiligheidsbeleving;
- in hoeverre inwoners tevreden zijn over de politie en in het bijzonder over de communicatie en samenwerking met de politie.

### 4.1 De feitelijk gemeten veiligheid

Uit de resultaten van de Veiligheidsmonitor<sup>4</sup> blijkt dat het aantal delicten die de gemeente en politie als prioriteit hebben gesteld, in de loop der jaren is gedaald.



Figuur 4.1: ontwikkeling van de lokale prioriteiten over de jaren 2009-2017 (bron: Veiligheidsmonitor). Zie ook de tabel in bijlage 1.

In figuur 4.1 zien we dat de criminaliteit in Heemstede de laatste jaren is gedaald. De gekozen prioritering heeft dus haar vruchten afgeworpen. Waar we over de jaren 2009-2012 bijvoorbeeld een forse stijging zagen in het aantal woninginbraken (van 105 in 2009 tot 187 in 2012), ligt het aantal inbraken in 2017 onder het niveau van 2009. In de

<sup>4</sup> De Veiligheidsmonitor is t/m 2017 een driejaarlijks terugkerend bevolkingsonderzoek en vanaf 2018 een tweejaarlijks (in oneven jaren) terugkerend onderzoek. In 2018 vindt daardoor geen onderzoek plaats (bron: [www.veiligheidsmonitor.nl](http://www.veiligheidsmonitor.nl)).

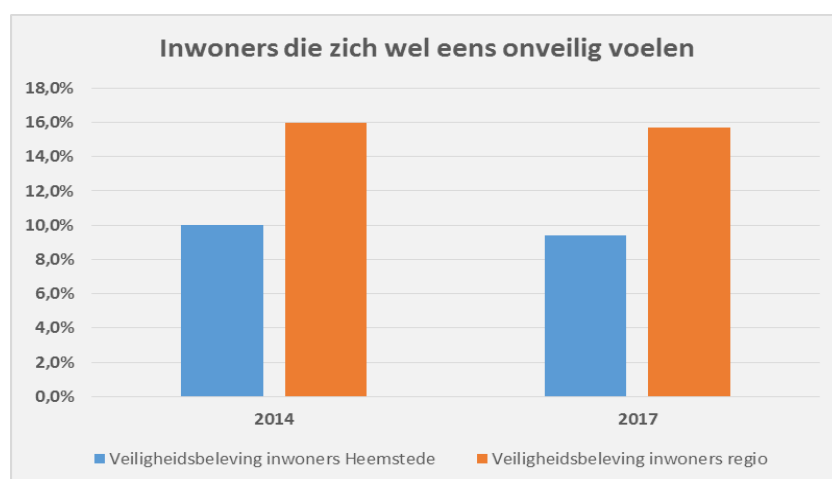
periode 2013-2017 daalde het aantal woninginbraken tot onder het niveau van het jaar 2009. In het Integraal Jaarverslag Veiligheid 2017 van de politie-eenheid Noord-Holland wordt dit verklaard door de integrale en doelgroepgerichte benadering (het programma High Impact Crimes) met als aanpak:

- 1 Beveiligen en beschermen van de woning en woonomgeving;
- 2 Gedrag veranderen van partners en burgers;
- 3 Focussen op gebiedsgericht werken;
- 4 Herkennen en beïnvloeden van de dader.

In het genoemde jaarverslag wordt deze aanpak 'Best of Three Worlds' genoemd. Dat betekent: informatiegestuurd, probleemgericht en gebruikmakend van burgerparticipatie.

## 4.2 De veiligheidsbeleving

In figuur 4.2 zien we de ontwikkeling van de veiligheidsbeleving van inwoners van Heemstede over de jaren 2014 en 2017<sup>5</sup>. Het aantal inwoners dat zich wel eens onveilig voelt daalt licht, van 10% in 2014 tot 9,4% in 2017. De inwoners van Heemstede voelen zich veiliger dan het gemiddelde in de regio (*bron: Veiligheidsmonitor*).



Figuur 4.2 Veiligheidsbeleving inwoners (*bron: Veiligheidsmonitor*)

Hoewel sprake is van een daling van criminaliteit ten aanzien van de prioriteiten die de gemeente Heemstede stelt, neemt de beleving van veiligheid maar nauwelijks toe. De Veiligheidsmonitor geeft hier verder geen verklaringen voor. Om de cijfers te duiden voert de politie twee keer per jaar gesprekken met de gemeente. Daarbij zijn alle wijkagenten aanwezig. In de interviews met de respondenten in het kader van dit onderzoek worden de volgende verklaringen gegeven:

- De beleving van veiligheid door inwoners wordt in grote mate bepaald door de ervaring die zij hebben met het contact met de politie en in veel mindere mate door

<sup>5</sup> De cijfers uit de Veiligheidsmonitor voor het jaar 2011 worden niet gepresenteerd. Deze cijfers laten een zeer afwijkend beeld zien en de politie kon lopende dit onderzoek deze cijfers verder niet verifiëren en ook niet duiden.

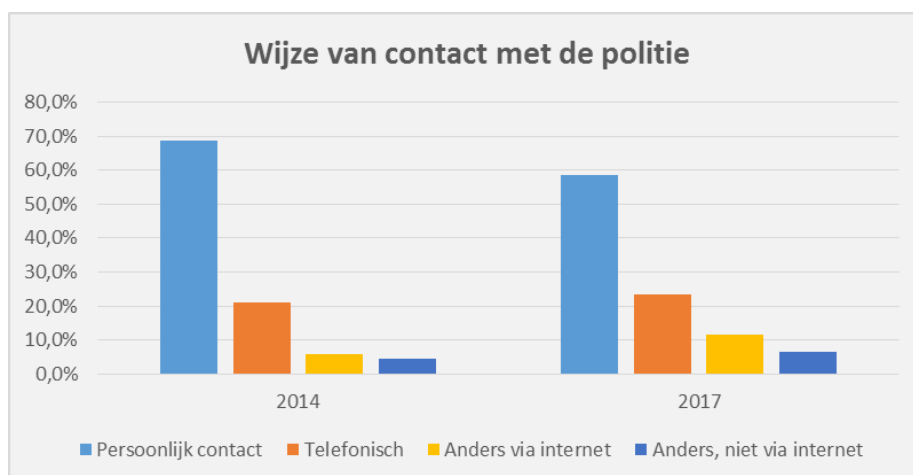


de feitelijke omvang van de criminaliteit. Gemiddeld hebben inwoners maar een keer in de zeven jaar contact met de politie; effecten van de kwaliteit van dat contact zijn dus pas over een langere periode zichtbaar.

- Er zijn weinig inwoners die kennis hebben van de feitelijke omvang en aard van de criminaliteit. De cijfers zijn openbaar maar weinig inwoners kennen de cijfers of raadplegen ze. Dit wordt bevestigd in de straatinterviews: elf van de zestien respondenten geven aan geen informatie te ontvangen over de veiligheid in Heemstede.
- Inwoners ervaren de afwezigheid van het politiebureau als een gemis; het gevoel ontstaat dat de politie minder fysiek aanwezig is. In de straatinterviews geven drie van de zestien respondenten aan dat hierdoor de politie minder toegankelijk is (*bron: interviews*).

### 4.3 Het contact met de politie

In de onderstaande figuur 4.2 is te zien dat in 2014 inwoners delicten voornamelijk persoonlijk meldden op het politiebureau of telefonisch. In 2017 wordt in 12% van de gevallen gebruik gemaakt van internet, een verdubbeling ten opzichte van het gebruik in 2014.



Figuur 4.2 de wijze waarop inwoners van Heemstede een melding doen van een delict over de jaren 2014-2017 (*bron: Veiligheidsmonitor*).

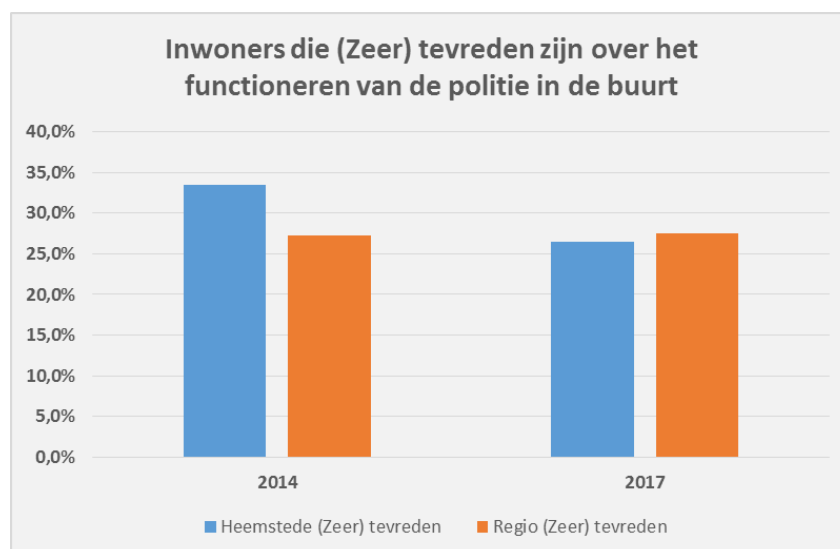
45% van de inwoners van Heemstede geeft in 2017 aan te weten dat er een 3D-aangifteloket is voor het doen van aangifte (*bron: Veiligheidsmonitor gemeente Heemstede I&O research, 2017*). Het daadwerkelijke gebruik van het 3D-aangifteloket is nog niet opgenomen in de Veiligheidsmonitor.

Aanvullende informatie van de politie laat zien dat er de afgelopen twaalf maanden 82 aangiftes zijn gedaan via het 3D-aangifteloket. Er zijn in de regio in totaal dertien 3D-aangifteloketten. Het gebruik ervan in Heemstede is gemiddeld. Uitschieters in de regio zijn loketten met 310 en 228 aangiftes.

Cijfers met betrekking tot het gebruik van het 3D-aangifteloket over de periode juli 2016 tot juli 2017 heeft de politie niet verstrekt omdat ze niet representatief zijn in verband met een langdurige technische storing waardoor het 3D-aangifteloket niet te gebruiken was (*bron: interviews*).

## 4.4 De tevredenheid over de politie

In figuur 4.3 is te zien dat het aantal inwoners dat (zeer) tevreden is over het functioneren van de politie in de buurt daalt van 33% in 2014 tot 27% in 2017<sup>6</sup>. In 2014 zijn inwoners van Heemstede wel meer tevreden over het functioneren van de politie dan het gemiddelde van inwoners woonachtig in de regio. In 2017 is dat ongeveer gelijk aan elkaar.

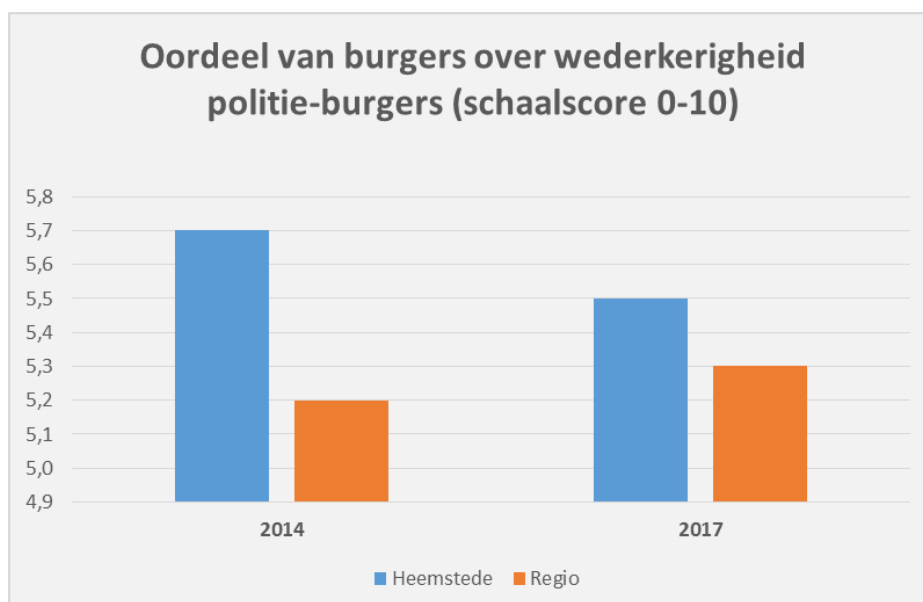


Figuur 4.3: mening van de inwoners van Heemstede over het functioneren van de politie in de woonomgeving over de jaren 2014-2017 (bron: Veiligheidsmonitor).

Figuur 4.4 laat het oordeel zien van inwoners over de wederkerigheid tussen politie en inwoners over de jaren 2014 en 2017. Onder wederkerigheid wordt verstaan de communicatie en de samenwerking tussen politie en inwoners. Inwoners van Heemstede oordelen, vergeleken met inwoners in de regio, positiever over de wederkerigheid. Wel neemt de tevredenheid langzaam af. In 2014 gaven inwoners van Heemstede een cijfer 5.7 en in 2017 een cijfer 5.5

Zoals eerder genoemd, gebruikt de politie naast de Veiligheidsmonitor sinds 2015 ook de landelijke vijfjaarlijkse *Reputatiemonitor* om de tevredenheid van inwoners over de politie te meten. De resultaten worden intern gebruikt door de politie (bron: interviews). Uit de Reputatiemonitor blijkt dat het contact met burgers een aandachtspunt is. Het gaat dan met name over de terugkoppeling van de politie naar inwoners over wat gedaan wordt met meldingen en aangiftes (bron: interviews en jaarverslag politie 2015).

Ook de respondenten in de straatinterviews geven signalen af over de afhandeling van meldingen en aangiftes. Inwoners die ontevreden zijn over het contact met de politie geven aan dat de politie niets heeft gedaan met een melding of aangifte. Daarbij merken wij op dat het daarbij niet helder is of de respondent ontevreden is over het resultaat, maar wel op de hoogte is gebracht door de politie, of dat de politie het resultaat niet heeft teruggekoppeld.



*Figuur 4.4: mening van de inwoners van Heemstede over de wederkerigheid politie-inwoners in de jaren 2014-2017. Onder wederkerigheid wordt verstaan de communicatie en de samenwerking tussen politie en inwoners (bron: Veiligheidsmonitor).*

## 4.5 Samenvatting van de bevindingen

- Hoewel het aantal delicten is afgenomen, houdt het gevoel van veiligheid van inwoners daarmee geen gelijke tred: het gevoel van veiligheid neemt nauwelijks toe.
- De beleving van veiligheid is niet alleen afhankelijk van de feitelijke (objectief te meten) veiligheid. Factoren die hierbij ook een rol kunnen spelen zijn:
  - de ervaringen van inwoners met het contact met de politie;
  - de toegankelijkheid en zichtbaarheid van de politie;
  - de informatie en kennis van inwoners over de veiligheid in de wijk en in de gemeente als geheel;
  - de opvolging van melding en aangiften door de politie;
- Bestaande instrumenten van monitoring (zoals de Veiligheidsmonitor) geven zicht op de feitelijke criminaliteit, de veiligheidsbeleving en het functioneren van de politie op zichzelf. Deze instrumenten bieden op zichzelf geen inzicht in de verbanden hiertussen. De interpretatie van de cijfers vindt volgens de respondenten plaats tijdens het onderling overleg tussen de politie, de portefeuillehouder en ambtenaren van de gemeente.
- Inwoners doen nog hoofdzakelijk een melding of aangifte van een delict op de klassieke wijze: op het politiebureau of telefonisch. Het gebruik van het 3D-aangifteloket, internet en sociale media is in opkomst en groeit licht. Dit is een signaal dat inwoners deze kanalen steeds beter weten te vinden voor het contact met de politie.
- Het effect van de inzet van digitale middelen op de feitelijke veiligheid en veiligheidsbeleving is nog niet helder. De inzet van dergelijke middelen is ook nog niet verwerkt in de Veiligheidsmonitor.
- Het aantal inwoners dat (zeer) tevreden is over het functioneren van de politie in de buurt daalde gedurende de jaren 2014-2017. Daarbij is een lichte daling

waarneembaar rondom de aspecten 'communicatie' en 'samenwerking' met de politie. Deze punten hebben ook de aandacht van de politie. Het betreft met name de terugkoppeling van de politie naar inwoners over wat gedaan is met meldingen en aangiftes.

## 5 Bevindingen, conclusies en aanbevelingen

Omdat dit onderzoek verkennend van aard is, past het niet om stellige conclusies te trekken en dito aanbevelingen te doen. Wel kunnen we trends signaleren, voorlopige conclusies trekken en aanbevelingen doen om bepaalde kwesties verder te onderzoeken.

De conclusies en aanbevelingen zijn gebaseerd op de bevindingen uit de voorgaande hoofdstukken. Alvorens de conclusies en aanbevelingen te behandelen vatten we de belangrijkste kernbevindingen eerst samen aan de hand van de gestelde onderzoeksvragen.

### 5.1 Bevindingen

Deelvraag 1:

**Wat is het veiligheidsbeleid van de gemeente en de politie en welke digitale middelen zijn in de afgelopen jaren op enig moment geïmplementeerd?**

*In het beschouwende, vierjaarlijkse Integrale Veiligheidsbeleid komen digitale middelen niet aan de orde maar ze worden in de praktijk wel ingezet. Sociale media worden vaak door inwoners geïnitieerd en beheerd, wat aansluit bij het wijkgerichte werken van de gemeente. Aangifte wordt nog grotendeels op het bureau of telefonisch gedaan; digitale aangiftes nemen langzaam toe.*

Deelvraag 2:

**Wat zijn de beïnvloedingsmogelijkheden van het college en de raad ten aanzien van lokaal te stellen prioriteiten en van de inzet van digitale middelen van de politie?**

*Het college stelt jaarlijks, in samenspraak met de politie, de lokale prioriteiten vast; de raad geeft haar zienswijze. Er is amper invloed op de digitale middelen, net als op andere communicatieinstrumenten: dit beleid bepaalt de landelijke politie en dat wringt soms met de behoeften van het gemeentebestuur en de inwoners.*

Deelvraag 3:

**Hoe hebben de feitelijke veiligheid en de veiligheidsbeleving zich de afgelopen jaren ontwikkeld?**

*Heemstede is veiliger geworden maar de inwoners zijn zich niet veiliger gaan voelen. Hierbij spelen waarschijnlijk zaken als: het contact met de politie, de toegankelijkheid en zichtbaarheid van de politie, informatie en kennis over de veiligheid en de manier waarop meldingen en aangiftes afgehandeld worden. Inwoners zijn de laatste jaren minder tevreden over het functioneren van de politie, vooral over de terugkoppeling van meldingen en aangiftes. Er zijn veel data over de criminaliteit, de veiligheid en de beleving ervan en het functioneren van de politie maar niet over de verbanden daartussen. Interpretatie van de data gebeurt tijdens overleggen tussen politie, burgemeester en ambtenaren.*

Deelvraag 4:

**In hoeverre is de inzet van digitale middelen hierbij doeltreffend, m.a.w. werkt de inzet ervan al dan niet stimulerend op de toegankelijkheid van de politie?**

*Dat is nog niet helder en evenmin zijn data hierover verwerkt in de Veiligheidsmonitor.*

## 5.2 Conclusies

1. Het lokale integrale veiligheidsbeleid lijkt onvoldoende houvast te bieden als beleids- en controle-instrument voor veiligheid in Heemstede doordat het nogal globaal is, prioriteiten noch evalueerbare doelen kent, noch een heldere duiding van de relatie tussen feitelijke veiligheid, de veiligheidsbeleving en de effectiviteit van in te zetten middelen. Daarnaast bevat het geen beleid ten aanzien van de inzet van digitale middelen.
2. Er is door verschillende (vragenlijst)onderzoeken naar veiligheid en politie veel informatie voorhanden over de feitelijke criminaliteit, de veiligheidsbeleving en het functioneren van de politie. Die informatie wordt ook gedeeld tussen politie en de gemeente. De duiding en analyse van deze informatie zijn echter onvoldoende om te gebruiken voor nieuw beleid en keuzes over inzet van middelen.
3. De feitelijke criminaliteit is afgenomen, maar de veiligheidsbeleving bij inwoners is niet verbeterd. Ook is de tevredenheid over de politie in de wijk afgenomen. Het is niet duidelijk welke rol de zichtbaarheid van de politie, de afwezigheid van het politiebureau en de kwaliteit van het contact met de politie hierbij spelen.
4. Nader onderzoek is nodig om te bepalen welke factoren het gevoel van veiligheid beïnvloeden.
5. Voor het doen van meldingen en aangiftes maken inwoners nu nog beperkt gebruik van het 3D-aangifteloket, de website en sociale media. Meer dan 80% van de contacten met de politie verloopt via de telefoon, een bezoek aan het politiebureau of een afspraak/thuisbezoek met de wijkagent. Het aantal contacten via digitale media stijgt langzaam. Het is niet duidelijk of er drempels zijn die het gebruik van digitale middelen voor dit doel belemmeren, en zo ja, welke dat zijn.
6. Inwoners zijn goed in staat om zelf digitale media in te richten en te beheren die de veiligheid moeten vergroten. De samenwerking met de politie daarover verloopt goed.
7. De terugkoppeling van de politie over meldingen en aangiftes via sociale media en internet wordt nog niet als voldoende gezien.

## 5.3 Aanbevelingen aan de raad

1. Evalueer, na voorbereiding door het college, het veiligheidsbeleid met als vragen:
  - Waarop kan en wil de raad invloed uitoefenen?
  - Wat is daarvan beïnvloedbaar door de gemeente en/of door de politie?
  - In hoeverre is het integraal veiligheidsbeleid een effectief instrument voor regie- en sturing?
  - Sluit het voldoende aan op de wijkgerichte aanpak die de gemeente en de politie voorstaat?
2. Breng in kaart of, en zo ja hoe, de veiligheid, veiligheidsbeleving en tevredenheid over de politie samenhangen. Ontwikkel samen met de politie en inwoners de uitgangspunten voor een nieuw integraal veiligheidsbeleid. Gebruik dit rapport als uitgangspunt en maak helder en concreet wat het wijkgerichte beleid behelst, bijvoorbeeld door middel van een werkconferentie met gemeente en politie.
3. Stel prioriteiten vast en evalueerbare doelen rondom de feitelijke veiligheid maar ook de veiligheidsbeleving van inwoners zodat de raad daadwerkelijk kan controleren.
4. Geef het college opdracht kansen te benutten die de huidige burgerinitiatieven - zoals verschillende social media-platformen - met zich meebrengen inclusief het

stimuleren van burgerinitiatieven op het terrein van buurtpreventie en een grotere inzet van sociale media daarbij.

5. Vraag de politie prestatie-indicatoren te ontwikkelen voor het terugkoppelen van meldingen en aangiftes en hierover te rapporteren naar het college.
6. Onderzoek verder hoe de groei van het gebruik van het 3D-aangifteloket en van de politiewebsite voor het doen van aangiften en meldingen versneld kan worden.

## 6 Bestuurlijke reactie en nawoord

### 6.1 Reactie college burgemeester & wethouders



Rekenkamercommissie Heemstede  
Postbus 352  
2100 AJ HEEMSTED E

Verzenddatum : 10 OKT. 2018  
Bijlage : -  
Uw kenmerk/datum : /8 augustus 2018  
Ons kenmerk : 710102  
Betreft : Bestuurlijke reactie eindrapport 'Verkennd onderzoek naar de inzet van digitale middelen bij de politie'

Geachte commissieleden,

Hierbij ontvangt u de bestuurlijke reactie op het rapport 'Verkennd onderzoek naar de inzet van digitale middelen bij het politiewerk'.

Veiligheid is een belangrijk thema. De digitalisering, het gebruik van sociale media en andere digitale middelen in dit domein heeft vooral de laatste jaren een vlucht genomen. De onderzoeksopzet is verkennend van aard met als doel om – o.m. via interviews – de invloed van digitale middelen bij het politiewerk te beschouwen.

Gelet op de aard van de aanbevelingen lijkt in het rapport ingegaan te zijn op een breder beeld van politie en het thema veiligheid. Ook de aanbevelingen beperken zich niet tot de inzet van digitale middelen in het politiewerk, conform de onderzoeksopzet, maar bestrijken de bredere scope van veiligheid in het algemeen.

Onderstaand wordt ingegaan op de aanbevelingen.

1. *Veiligheidsbeleid*  
De voorgestelde vragen bieden een mooi aanknopingspunt voor de gedachtewisseling over het veiligheidsbeleid.
2. *Wijkgericht beleid*  
Zoals in de concept-begroting beschreven, wordt ingezet op het realiseren van multidisciplinair wijkgericht werken. Het college spreekt het vertrouwen uit dat de ontwikkelingen binnen het programma Gebiedsgebonden Politie een waardevolle bijdrage zal leveren. Op basis van de Veiligheidsmonitor en 'Waar staat je gemeente' kan worden gevolgd in welke mate en hoe die nieuwe aanpak de komende jaren invloed heeft op de veiligheidsbeleving van inwoners en de tevredenheid als resultaat van de samenwerking met de verschillende betrokken disciplines.
3. *Kaderstelling*  
Kaders stellen op veiligheidsbeeld en beleving is zeer bruikbaar.
4. *Burgerinitiatieven*  
De WhatsAppgroepen zijn een burgerinitiatief dat ondersteund wordt door de gemeente en politie. Conform de concept-begroting zal worden ingezet op doorontwikkeling van dat initiatief. Er is regelmatig contact met de initiatiefnemers. Voorts blijkt dat de WhatsAppgroepen in vele wijken ook een



sociale variant kennen die voorziet in een veelheid aan behoeften van de bewoners. De gemeente staat natuurlijk open voor andere veiligheidsversterkende initiatieven.

5. *Prestatie-indicatoren*

De politie verstrekt regelmatig informatie over meldingen en aangiftes. Deze informatie is bruikbaar voor het criminaliteitsbeeld. Daarnaast vindt regulier overleg plaats, zowel ambtelijk als bestuurlijk, over de uitdagingen op het terrein van openbare orde en veiligheid. Veel casuïstiek wordt samen opgepakt.

6. *Inzet 3D-loket*

Op basis van de evaluatie binnen de politie van deze instrumenten en het belang voor de dienstverlening en de mate waarin het bijdraagt aan het gevoel van veiligheid, kan gemeentelijk een keuze worden gemaakt over het al dan niet stimuleren van de inzet van deze digitale kanalen.

**Contact**

Heeft u nog vragen of opmerkingen, neem dan contact op met de heer D. Nieuweboer via telefoonnummer 023-54 85 745. U kunt ook een e-mail sturen naar [gemeente@heemstede.nl](mailto:gemeente@heemstede.nl) met vermelding van 710102.

Hoogachtend,

burgemeester en wethouders van Heemstede,  
de secretaris, de burgemeester,

  
mevr. H.W. de Vos

  
mevr. mr. A.C. Nienhuis

## 6.2 Nawoord Rekenkamercommissie

De Rekenkamercommissie Heemstede waardeert de positieve reactie van het college van burgemeester en wethouders op het onderzoeksrapport.

Terecht merkt het college op, dat het onderzoek een bredere scope dan de digitalisering heeft gekregen. De Rekenkamercommissie is met open vizier het onderzoek ingegaan en werkendeweg deden wij naast de digitalisering ook andere relevante waarnemingen op, die onzes inziens een plaats in het eindrapport verdienen.

De Rekenkamercommissie is zo vrij om bij een paar opmerkingen van het college enkele puntjes op de i te zetten:

### **Ad 1. Veiligheidsbeleid**

De Rekenkamercommissie beveelt niet zozeer een gedachtewisseling in algemene zin aan, maar specifiek een evaluatie van het veiligheidsbeleid in de raad, voorbereid door het college. De geformuleerde vragen wijzen nadrukkelijk in die richting

### **Ad 2. Wijkgericht beleid**

De Rekenkamercommissie gaat het vooral om het leggen van een relatie tussen het veiligheidsbeleid, de veiligheidsbeleving en de tevredenheid. Welke verbanden zijn er bijvoorbeeld tussen veiligheidsbeleid en -maatregelen en de gevoelde veiligheid? Juist het traceren en benutten van zo'n dwarsdoorsnede bevordert de effectiviteit van beleid en de daarop gebaseerde maatregelen.

### **Ad 3. Kaderstelling**

Wij lezen hieruit, dat het college onze aanbeveling om prioriteiten en evalueerbare doelen te stellen ondersteunt.

### **Ad 4. Burgerinitiatieven**

Geen aanleiding tot nadere aanvulling van de reactie van het college.

### **Ad 5. Prestatie-indicatoren**

Deze aanbeveling komt voort uit de waarneming, dat velen die aangiften deden weinig tot geen terugkoppeling van de politie over de afhandeling van hun aangiften hebben gekregen. Daardoor vermindert het animo om nog een keer aangifte te doen. Omdat dit beter moet kunnen, doen wij de aanbeveling om wat betreft de terugkoppeling naar de aangevers een norm neer te zetten.

### **Ad 6. Inzet 3D-loket en politiewebsite**

Het frappeert de Rekenkamercommissie dat het belang van deze instrumenten nog zou moeten worden aangetoond. Zeker door het wegvallen van de fysieke politiepост zijn naar ons idee een 3D-loket en de politiewebsite onmisbare media om inwoners en bedrijven waar nodig in contact te brengen met de politie. Vandaar nu al de aanbeveling van de Rekenkamercommissie om de groei van het gebruik te stimuleren.

## Bijlage 1 Kerngegevens uit de Veiligheidsmonitor

Bron: Veiligheidsmonitor	2014	2015	2016	2017
<b>Veiligheidsbeleving inwoners Heemstede</b>				
Voelt zich wel eens onveilig	10,0%			9,4%
Voelt zich vaak onveilig	1,0%			0,3%
<b>Veiligheidsbeleving inwoners regio</b>				
Voelt zich wel eens onveilig	16,0%			15,7%
Voelt zich vaak onveilig	1,6%			1,6%
<b>Functioneren van de politie in de buurt</b>				
Heemstede (zeer) tevreden	33,4%			26,5%
Regio (zeer) tevreden	27,2%			27,5%
Heemstede schaalscore 0-10	5,8			5,6
Regio schaalscore (0-10)	5,3			5,4
<b>Oordeel van burgers over de beschikbaarheid van de politie</b>				
Heemstede	5,1			5,0
Regio	4,4			4,5
<b>Oordeel van burgers over de communicatie tussen burgers en politie</b>				
Heemstede	5,8			5,5
Regio	5,5			5,5
<b>Oordeel van burger over wederkerigheid politie-burgers</b>				
Heemstede	5,7			5,5
Regio	5,2			5,3
<b>Contact met de politie</b>				
Laatste contact over afgelopen 12 maanden	30,0%			20,0%
<b>Wijze van contact met de politie</b>				
Persoonlijk contact	68,8%			58,5%
Telefonisch	21,0%			23,4%
Via sociale media			Nog geen registratie.	
Anders via internet	5,8%			11,7%
Anders, niet via internet	4,4%			6,4%

## Bijlage 2 Integraal veiligheidsbeleid 2014-2018

Thema	Deel onderwerpen	Middelen, maatregelen en acties
Veilige woon- en leefomgeving	Sociale kwaliteit	Sociaal Team Samenwerking met woningbouwverenigingen Subsidie buurtactiviteiten Buurtbemiddeling Wijkagenten Burgernet Draaiboek jaarwisseling Handhaving en Toezicht Preventiekrant
	Fysieke kwaliteit	Wijkschouwen Meldpunt overlast Aandacht voor hondenpoep Rapportages vernielingen
	Veel voorkomende criminaliteit	<i>Woninginbraken:</i> Reguliere opsporingstaak politie Politie Keurmerk Veilig Wonen Voorlichting Buurtauto politie Digitaal Opkopersregister  <i>Vernieling auto's:</i> Extra inzet politie in nachtelijke uren Dashboardcamera's  <i>Fietsendiefstal:</i> Verbeteren fietsrekken Verwijderen fietswrakken Voorlichting  <i>Diestallen uit auto's:</i> Oppakken daders die een groot aantal diefstallen op hun geweten hebben.  <i>Geweld binnen het huishouden:</i> Steunpunt Huiselijk Geweld Wet Tijdelijk Huisverbod  <i>Flexteam:</i> Team van 20 politiemensen dat snel ingezet kan worden bij opkomende veiligheidsproblemen.
	Subjectief veiligheidsgevoel	Geen middelen en inzet benoemd.
Bedrijvigheid en veiligheid	Veilig winkelgebied	Keurmerk Veilig Ondernemen: samenwerking gemeente, ondernemers, politie, brandweer en het Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid. Extra surveillance slooproutes Project 'Fris op de fiets'

		Regionaal Zorgplan Overvallen
	Veilige bedrijventerreinen	Geen middelen en inzet benoemd
	Veilig uitgaan	Toezicht en handhaving Drank- en horecawet
	Veilige evenementen	Veiligheidsanalyse bij aanvraag vergunningen Schouw voordat evenement van start kan gaan
	Veilig toerisme	Geen middelen en inzet benoemd
Jeugd en Veiligheid	Jeugdoverlast	Peilstokoverleg: gemeente, Bureau Halt, politie, Casca, woningbouwvereniging. Regiegroep jeugdoverlast SOM-project: structureel overlast maatregelen Bureau Halt Streetcornerwork Casca jongerenwerk
	Jeugdcriminaliteit en individuele probleemjongeren	Veiligheidshuis: samenwerking gemeenten, zorginstellingen, politie en justitie Leerplicht
	Jeugd, alcohol en drugs	Centrum voor Jeugd en Gezin Handhaving leeftijdsgrenzen alcohol Preventie Coffeeshops: nul-beleid
	Veilig in en om de school	Gecoördineerd overleg (VIOS) Controle verkeersveiligheid door BOA's en wijkagenten Wijkagent contactpersoon voor geweld, diefstal en vernieling Afspraken met omwonenden over overlast
Fysieke veiligheid	Verkeersveiligheid	Snelheidscontroles Inrichting 30km zones Verkeerscommissie Verkeersouders scholen Regionaal overleg verkeerswerkzaamheden Overleg fietsersbond
	Brandveiligheid	Periodieke controles naar brandveiligheid van objecten
	Externe veiligheid	Besluit externe veiligheid inrichtingen Besluit risico's zware ongevallen: eisen voor bedrijven met gevaarlijke stoffen Registratiebesluit Vuurwerkbesluit Risicokaart
	Rampenbestrijding en crisisbeheersing	Veiligheidsregio Kennemerland NL Alert
Integriteit en Veiligheid	Polarisatie en radicalisering	Signaleren polarisatie en radicalisering Werkgroep integrale veiligheid
		Wet BIBOB Informatie uitwisseling Regionaal Informatie en Expertisecentrum

## Bijlage 3 Manieren van melden en aangifte doen

Bron: [www.politie.nl](http://www.politie.nl)

<b>112 bellen of meldformulier c.q. aangifteformulier invullen op website</b>
Bij alle situaties die direct gevaar opleveren: 112 bellen
Bij (niet direct) gevaarlijke situaties: meldformulier invullen op website politie
Bij overlast in de buurt
Bij winkeldiefstal op heterdaad: 112 bellen, anders aangifteformulier invullen
<b>Online meldformulier invullen op website*</b>
Bij (gevoelens van) discriminatie
Als iemand hinderlijke vragen stelt of hinderlijke bedoelingen heeft.
Bij zaken die mogelijk wijzen op haarzaaiing, terrorisme of radicalisering
Bij vervelende dingen gezien of meegemaakt op internet
Bij (vermoedens van) dierenmishandeling, 114 bellen ook mogelijk
Bij (vermoedens van) kinderseksuïerisme
Bij klant die tankt zonder te betalen
Bij laserhinder in luchtvaart, tevens melden bij Analyse Bureau Luchtvaartvoorvallen
Bij overzetten van de verantwoordelijkheid voor een vermist persoon door een instelling
<b>Online aangifteformulier invullen*</b>
Bij aangifte door bedrijf of organisatie, dat slachtoffer is van een strafbaar feit (met inlogcodes)
Bij vermissing van een persoon uit een instelling
<b>Online aangifte formulier invullen (DigiD nodig) of persoonlijk op het bureau</b>
Bij diefstal fiets, brommer, scooter
Slachtoffer van zakkenrollerij
Bij inbraak in bedrijfspand, schuur of garage
Bij diefstal van andere zaken
Bij expres door iemand beschadigd motorvoertuig, boot, gebouw of iets anders (bij dadergegevens bekend of signalement: op het bureau, als niets over dader bekend is kan ook online aangifte worden gedaan)
Bij schade door een onbekend motorvoertuig
Bij koop via internet maar niets ontvangen of product is nep
Bij verkoop via internet, maar geen geld ontvangen
<b>Alleen via afspraak persoonlijk op het bureau**</b>
Slachtoffer van loterij-, erfenis- of datingfraude
Spookfactuur ontvangen
Slachtoffer van phishing
Bij vermoeden van kindermishandeling (bij direct kind in nood: 112)
Kind dat zelf wordt mishandeld (bij directe nood: 112)
Slachtoffer van seksueel geweld/andere zedenmisdrijven (bij directe nood: 112)
<b>Afspraak aan huis***</b>
Bij inbraak in huis of poging daartoe: politie komt altijd aan huis
<b>Alleen telefonisch****</b>
Bij diefstal van auto, motor of aanhanger (bij Aangifteloket Gestolen Voertuigen)
Lading gestolen uit vrachtwagen (bij Aangifteloket Gestolen Voertuigen en Transportcriminaliteit), als nodig komt politie ter plaatse
Bij identiteitsfraude
Slachtoffer van oplichting, geweld, bedreiging
Bij vermissing van iemand uit de directe omgeving
<b>Meld Misdad Anoniem</b>
Bij melding zonder opgaaf naam of adres: Bellen met 0800-7000 (gratis), of met Team Criminele Inlichtingen (079-3458999, gebruikelijke belkosten) of via online via meldformulier

\* daarna uitleg van politie hoe eventueel aangifte te doen. Bij direct gevaar: 112 bellen \*\* door te bellen met 0900-8844 (belkosten) voor een afspraak \*\*\* door te bellen met 0900-8844 (belkosten) \*\*\*\* eerst bellen met 0900-8844 (belkosten), vervolgens uitleg door politie hoe aangifte te doen.

## Bijlage 4 Resultaten straatinterviews

Resultaten straatinterviews Heemstede					
16 respondenten					<b>Wijken/straten</b>
12 respondenten leeftijd 50 jaar en ouder					Provincieenwijk, Geleerdenwijk, Verzetstrijderswijk,
4 respondenten 40 jaar en jonger					Einde Binnenweg, Julianalaan, Centrum, Jan van Goyenstraat, Rivierenbuurt
<b>Veiligheidsbeleving</b>	<b>Veiliger</b>	<b>Hetzelfde</b>	<b>Onveiliger</b>	<b>Ja</b>	<b>Nee</b> <b>Opmerkingen</b>
Voelt u zich de afgelopen jaren veiliger of onveiliger?	7	5	4		Woninginbraak (1x); diefstal (2x); Verkeer (1x); Hangjongeren (1x)
Krijgt u van de gemeente of van de politie wel eens informatie over hoe Heemstede er voor staat wat betreft veiligheid?				5	11 Via de krant (3x); via Internet (2x)
<b>Contact met de politie</b>	<b>Ja</b>	<b>Nee</b>			<b>Opmerkingen</b>
Heeft u de afgelopen jaren wel eens contact gehad met de politie?	6	10			Wel contact maar geen reactie (1x), weinig surveilleren (1x)
Zo ja op welke wijze?					Aangifte (5x); persoonlijk contact (1), wijkagent (2x)
Hoe tevreden bent u over dat contact?					Met aangifte is niets gedaan (3x); persoonlijk contact is aardig (1x); wijkagent onbereikbaar (1x); tevreden over het contact (1x); auto beschadigd niets mee gedaan (1x)
<b>Toegankelijkheid politie</b>	<b>Ja</b>	<b>Nee</b>	<b>Redelijk</b>		<b>Opmerkingen</b>
Vindt u de politie toegankelijk?	4	8	1		Er is geen politiebureau, dat is een gemis (3x); Politie is toegankelijk apps zijn handig (1x); Weinig blauw op straat (1x); telefonisch toegankelijk (1x)
En maakt u zelf gebruik van digitale middelen zoals de Facebook Heemstede Buurtapp en de Whatsapp groepen?	7	7			Whatsapp uit de buurt (7x); technisch niet mogelijk om vanuit huis aangifte te doen (1x), Burgernet (1x)

## Bijlage 5 Respondenten- en bronnenlijst

### Respondentenlijst

Dhr./mevr., Voorletter(s)	Naam	Functie
Dhr. R.	Hoogervorst	Wijkagent basisteam Kennemer Kust, politie
Dhr. P.	Kloosterman	Teamchef basisteam Kennemer Kust, politie
Mw. A.	Nienhuis	Burgemeester gemeente Heemstede
Dhr. D.	Nieuweboer	Beleidsambtenaar Openbare Orde en Veiligheid gemeente Heemstede
Dhr. E.	Nijman	Plv. Teamchef en wijkagent basisteam Kennemer Kust, politie
Mw. E.	Ovink	Communicatieadviseur Politie Noord-Holland
Anoniem		16 straatinterviews met inwoners

### Bronnenlijst

Volgnr.	Maand	Jaar	Titelbeschrijving
1	10	2011	Ministerie van Veiligheid en Justitie, <i>Ontwerpplan Nationale Politie, concept</i> , 17 oktober 2011
2	6	2012	Gemeente Heemstede, <i>Hoe veilig is Heemstede? Integrale Veiligheidsmonitor 2011</i> , juni 2012.
3	12	2012	Ministerie van Veiligheid en Justitie, <i>Inrichtingsplan Nationale Politie, versie 3.0</i> , december 2012
4	5	2014	Gemeente Heemstede, <i>Integraal Veiligheidsbeleid 2014-2018</i> , 12 mei 2014
5	6	2014	Gemeente Heemstede, <i>Raadsbesluit Nota Integraal Veiligheidsbeleid 2014-2018</i> , 26 juni 2014
6	-	2015	Gemeente Heemstede, <i>Integrale Veiligheidsmonitor 2015</i>
7	6	2015	Gemeente Heemstede, <i>Hoe veilig is Heemstede? Veiligheidsmonitor gemeente Heemstede 2014</i> , juni 2015. Inclusief: -Collegebesluit, 7 juli 2015
8	-	2015	Jaarverslag politie, Hoofdstuk 1 Politie Midden in de Samenleving, 'Kijken in de spiegel van de samenleving', 2015
9	4	2016	Radboud Universiteit Nijmegen, <i>Basisteam in de Nationale Politie</i> , april 2016
10	6	2016	Ministerie van Veiligheid en Justitie, <i>Voortgangsbrief politie</i> , 20 juni 2016
11	8	2016	Ministerie van Veiligheid en Justitie, <i>Antwoorden Kamervragen over basisteam</i> , 16 augustus 2016
12	11	2016	Ministerie van Veiligheid en Politie, <i>Voortgangsbrief politie</i> , 24 november 2016
13	-	2016	Tijdschrift voor de politie. Artikel Vertrouwen in de politie: in de functie of het functioneren?, 2016
14	3	2017	Ministerie van Justitie en Veiligheid, <i>Veiligheidsmonitor 2017, concept</i> , maart 2018
15	5	2017	Minister van Veiligheid en Justitie, <i>De lokale betekenis van basisteam</i> , brief, 18 mei 2017. <a href="http://www.parlementairemonitor.nl">www.parlementairemonitor.nl</a> , download 7 mei 2018
16	12	2017	Ministerie van Justitie en Veiligheid, <i>Voortgangsbrief politie</i> , 20 december 2017
17	-	2018	Politie Eenheid Noord-Holland, <i>Integraal Jaarverslag Veiligheid 2017</i> , z.d.
18	3	2018	Politie Eenheid Noord-Holland, <i>Veiligheidsbeeld 2018, versie 1.0 en jaarverslag 2017</i> , 27 maart 2018



19	4	2018	<a href="http://www.gemeente.nu">www.gemeente.nu</a> , <i>Waar is het lokaal democratisch toezicht op de politie?</i> , download 16 april 2018
20	5	2018	Gemeente Heemstede, <i>Hoe veilig is Heemstede? Veiligheidsmonitor gemeente Heemstede 2017, concept</i> , mei 2018. Inclusief: -Resultaten 2017 (sheet), concept
21	-	-	<a href="http://www.heemstedeapp.nl">www.heemstedeapp.nl</a> , geraadpleegd 11 juni 2018