

# **Politieacademie Andersson Elffers Felix**

## **Informatiegestuurde politie van en met blauw**

### **Bijlage 1**

### **Verslag tijdbestedingsonderzoek districtelijke pilot**

Utrecht, 14 april 2011

LP40/bijlage 1 - verslag tijdbestedingsonderzoek

# Inhoud

## **1 Inleiding 3**

## **2 Onderzoeksopzet 4**

2.1 Operationalisering begrip administratieve afhandeling 4

2.2 Aanpak van het onderzoek 4

2.3 Validering onderzoeksresultaten 5

2.4 Verloop van het onderzoek 6

## **3 Resultaten nulmeting 8**

3.1 Algemeen 8

3.2 Resultaten 8

3.3 Resultaten per team, type functie en type dienstverband 9

3.4 Vergelijking resultaten met voormeting mei 2009 10

3.5 Vergelijking uitkomsten nulmeting met TNO-onderzoek 10

## **4 Resultaten evaluatiemeting 12**

4.1 Algemeen 12

4.2 Uitkomsten evaluatiemeting districtelijke pilot 13

## **5 Vergelijking resultaten nulmeting en evaluatiemeting 14**

## **6 Interpretatie verschillen 15**

6.1 Invloed BVH en overige veranderingen op administratieve belasting 15

6.2 Invloed dienstverbanden 16

6.3 Mogelijke structurele afwijking van de tijdbesteding in District 1 16

6.4 Enquête in District 1 in november 2010 17

6.5 Teampilot en districtelijke pilot 17

6.6 Impactanalyse Dienst Besturingsondersteuning Hollands Midden 18

## **7 Benadering impact op formatie 19**

## **8 Conclusies 20**

**Bijlage 1: Registratieformulier 21**

**Bijlage 2: Uitsplitsing resultaten naar team en functie 22**

**Bijlage 3: Vergelijking autonoom werkaanbod 24**

# 1 Inleiding

Het onderzoek naar de pilot met het Frontoffice/Backoffice-concept in Hollands Midden vindt plaats vanuit drie perspectieven:

- **De doelmatigheid.** Het onderzoek brengt in kaart wat de gevolgen zijn van de invoering van het Frontoffice/Backoffice-concept voor de doelmatigheid van het korps.
- **Het veranderingsproces.** Het onderzoek beschrijft, documenteert en analyseert het verloop van de verschillende fasen van het veranderingsproces ten behoeve van aanbevelingen voor zowel de korpsbrede implementatie als de implementatie in andere korpsen.
- **De kwaliteit van de informatie.** Het onderzoek moet leiden tot inzicht in de gevolgen van het Frontoffice/Backoffice-concept voor de kwaliteit van de informatie.

Voor wat betreft de doelmatigheid wordt nagegaan wat de effecten van invoering van het Frontoffice/Backoffice-project op de feitelijke tijdbesteding en formatie in de basispolitiezorg aan de hand van de volgende vragen:

1. Welke veranderingen treden er op in de tijd die medewerkers van de basisteams besteden aan de administratieve afhandeling van de primaire processen?
2. Welke effecten heeft invoering van het Frontoffice/Backoffice-concept voor de capaciteit die nu nog wordt ingezet voor functies ter administratieve ondersteuning van het primaire proces?
3. Welke formatieve verschuivingen treden op tussen basisteams en ondersteunende onderdelen enerzijds en de backoffice anderzijds?
4. Hoeveel budgetverdeelenheden moet het korps omzetten in geld om de infrastructuur van de backoffice te bekostigen?

Beantwoording van deze vragen maakt het mogelijk om te bepalen wat per saldo het effect van de invoering van het Frontoffice/Backoffice-concept is op de capaciteit voor de primaire processen in de basisteams. De belangrijkste onderzoeksvraag is daarbij welke veranderingen er optreden in de tijd die medewerkers van de basisteams besteden aan de administratieve afhandeling van de primaire processen. In deze bijlage bij het onderzoeksrapport 'Informatiegestuurde politie van en met blauw' staat deze vraag centraal.

## 2 Onderzoeksopzet

### 2.1 Operationalisering begrip administratieve afhandeling

In dit onderzoek is voor het begrip ‘administratieve afhandeling van de primaire processen’ aansluiting gezocht bij het in eerder onderzoek van TNO naar tijdbesteding gehanteerde begrip administratieve lasten.<sup>1</sup> In dat onderzoek wordt onder de term administratieve lasten verstaan:

1. het vastleggen van informatie op papier of in digitale systemen. Dit betreft:
  - het registreren van informatie in systemen en het invullen van formulieren
  - het registreren van gegevens op papier en tekstverwerken in Word of PowerPoint (zoals het maken van notities op straat, het schrijven van tekst in Word als voorbereiding op netwerkcontacten, verslagen van projectwerk)
  - het maken van notities tijdens (ver)horen van slachtoffers, getuigen of verdachten
2. alle contact ten behoeve van het vastleggen van informatie op papier of in digitale systemen via e-mail/brief, telefoon en face to face
3. het zoeken naar en het lezen van informatie ten behoeve van het vastleggen van informatie in digitale systemen of papieren documenten
4. alle overige handelingen die nodig zijn in het kader van het vastleggen van informatie, zoals: printen, faxen, kopiëren, distribueren en archiveren.

Deze definiëring maakt een scherp onderscheid tussen de primaire processen en de puur administratieve deelprocesstappen die daarin op allerlei momenten plaatsvinden. Dit onderscheid kon in het TNO-onderzoek strak gehanteerd worden, omdat als onderzoeksmethode gekozen werd voor tijdregistratie op basis van observatie van politiefunctionarissen gedurende hun dienst door een goed geïnstrueerde waarnemer.

In het onderzoek naar het Frontoffice/Backoffice-concept is echter gekozen voor zelfregistratie door agenten. Bij zelfregistratie speelt de interpretatie door de respondenten een grote rol. Uitvoerende politiemensen geven een veel ruimere interpretatie aan de bij de instructie verstrekte definitie van ‘administratieve afwerking van het primaire politiewerk’. Voor hen is ook de gehele afwerking op het bureau van het werk dat zij op straat of via intake hebben opgedaan, administratieve afwerking van het primaire politiewerk.

Voor het doel van het tijdbestedingonderzoek in Hollands Midden vormt een ruimere interpretatie van ‘administratieve afwerking’ door de respondenten echter geen probleem. Het gaat erom dat de tijd die is besteed aan administratieve afwerking van het primaire politiewerk voor en na de pilot met het Frontoffice/Backoffice-concept op dezelfde wijze in beeld wordt gebracht.

### 2.2 Aanpak van het onderzoek

Voor beantwoording van de onderzoeksvraag naar de verandering in de tijdbesteding voor de administratieve afhandeling van het primaire proces zijn tijdbestedingenquêtes gehouden. Deze enquêtes zijn uitgevoerd voorafgaand aan de invoering van het Frontoffice/Backoffice-concept en vervolgens gedurende de teampilot (2009) en de districtelijke pilot (2010).

<sup>1</sup> TNO: *Tijdbesteding en beleving administratieve lasten politie, Nulmeting 2008: profielen agent en rechercheur.*

Om de belasting voor de medewerkers te beperken en de bereidheid tot deelname te bevorderen is volstaan met een eenvoudig enquêteformulier waarin uitsluitend gevraagd wordt de tijd aan te geven die gewerkt is op straat dan wel op het bureau en de tijd die daarbij besteed is aan administratieve afhandeling van het primaire proces op straat en op het bureau. Een specificatie van verschillende soorten van administratieve afhandeling van het primaire proces is niet gevraagd.

Bij de keuze van medewerkers is gezocht naar een representatieve doorsnede van de medewerkers die in de teams van Hollands Midden belast zijn met de uitvoering van de basispolitiezorg op straat, te weten medewerkers bpz/politiemedewerkers, senior medewerkers uitvoering, wijkagenten, motorrijders en surveillanten of studenten. Medewerkers belast met leiding en ondersteuning binnen de teams zijn buiten beschouwing gelaten.<sup>1</sup>

Aan die doorsnede van uitvoerende medewerkers is in alle tijdbestedingsonderzoeken gevraagd om gedurende een aantal diensten een tijdbestedingformulier in te vullen waarin hen wordt gevraagd:

- hoeveel tijd zij in dat dienstverband op straat en op het bureau hebben gewerkt
- hoeveel tijd zij daarbij aan de administratieve afhandeling van het politiewerk op straat en aan het bureau hebben besteed.

Een voorbeeld van het tijdbestedingsformulier is als bijlage opgenomen.

Bij alle metingen, met uitzondering van de voormeting van beperkte omvang, zijn in alle teams steeds circa 40 tijdbestedingformulieren uitgezet. Bij de evaluatie van de teampilot in Lisse is in dat team, om de betrouwbaarheid van de uitkomsten te verhogen, het aantal uitgezette registratieformulieren verhoogd naar circa 90.

Bij de planning van de dienstverbanden waarin tijdregistratie plaatsvond is rekening gehouden met:

- spreiding van de dienstverbanden over dag, avond en nacht en door de week en in het weekend
- geen registratie op dagen waarop het team te maken heeft met bijzondere omstandigheden zoals grote evenementen, ME-inzet, etcetera
- uitsluitend registratie van diensten waarop de medewerkers een 'normaal' dienstverband hebben: een dienst waarbij niet specifiek één bepaalde activiteit centraal staat zoals een intake dienst, een buurtonderzoek in het kader van een TGO of het oprullen van een hennepplantage
- alleen registratie van diensten waarin medewerkers geen IBT of andere verplichtingen hebben.

### **2.3 Validering onderzoeksresultaten**

Om de tijd die medewerkers in de basisteams besteden aan administratieve afhandeling van het primaire proces in de basisteams voor en na invoering van het Frontoffice/Backoffice-concept te valideren zijn de volgende maatregelen getroffen:

<sup>1</sup> De teamleiding, teamondersteuning, publieksservice en de coördinatoren criminaliteit zijn buiten beschouwing gelaten, aangezien hun werk niet door het Frontoffice/Backoffice-concept wordt beïnvloed. De effecten op de administratieve afhandeling van bekeuringen door ondersteunende functies in het team worden separaat onderzocht.

- De situatie voor en na cq met of zonder invoering van het concept is vastgesteld door vier maal tijdbestedingonderzoek uit te voeren volgens dezelfde methodiek, zoals deze hiervoor is beschreven.
- Bij de verwerking van de registratieformulieren zijn die formulieren buiten beschouwing gelaten die dienstverbanden betroffen die klaarblijkelijk niet voldeden aan de hiervoor genoemde criteria.
- Onderzocht is wat de effecten zijn van de vervanging van het bedrijfsprocessensysteem BPS door het nieuwe systeem BVH in juni 2009 zodat daar bij de beoordeling van de resultaten van invoering van het Frontoffice/Backoffice-concept rekening kan worden gehouden (zie verder paragraaf 6.2).
- Nagegaan is of zich andere omstandigheden hebben voorgedaan zijn die van invloed zijn op tijd besteed aan administratieve afwerking van het politiewerk (zie verder paragraaf 6.2).
- Nagegaan is of de spreiding van de geregistreerde dienstverbanden per functie overeenkomt met de formatieve verdeling van deze functies en of eventuele afwijkingen van invloed kunnen zijn op de uitkomsten (zie verder bijlage 2 bij deze rapportage).
- De uitkomsten van de nulmeting en evaluatiemeting zijn besproken met groepen leidinggevenden en uitvoerenden in District 1. Beide groepen gaven aan zich in de uitkomsten van de metingen te herkennen.
- Er is nagegaan of er in het werkaanbod van de basisteams in Hollands Midden aanwijzingen zijn voor een structurele afwijking van de tijd besteed aan administratieve afwerking van het politiewerk in het District 1 t.o.v. het gemiddelde in het korps (zie hiervoor bijlage 3).
- In een enquête onder uitvoerende medewerkers in het kader van het onderzoek naar de kwaliteit van de informatie is tevens gevraagd hoeveel tijd zij per dienst voor administratieve verwerking minder kwijt denken te zijn geweest door het Frontoffice/Backoffice-concept (zie verder paragraaf 6.5).
- Er is nagegaan of er in het werkaanbod in Hollands Midden aanwijzingen zijn voor een structurele afwijking van de tijd besteed aan administratieve afwerking van het politiewerk in de maanden waarop het onderzoek plaats vond vergeleken met het gemiddelde van het jaar (zie verder bijlage 3).
- Door de Dienst Besturingsondersteuning is een impactanalyse uitgevoerd naar o.a. de reductie van de verwerkingstijd van activiteiten en producten door medewerkers van de basisteams (zie verder paragraaf 6.7).
- De uitkomsten van de nulmeting zijn vergeleken met de uitkomsten van het eerder genoemde TNO-onderzoek. De verschillen ten opzichte van het TNO-onderzoek zijn verklaard (zie hiervoor verder paragraaf 3.5).

#### **2.4 Verloop van het onderzoek**

Aankankelijk was in de planning van het Frontoffice/Backoffice-project voorzien in kleinschalige experimenten in het voorjaar van 2009 om het concept uit te testen waarna eind dat jaar een districtelijke pilot zou plaatsvinden. De nulmeting voor de districtelijke pilot zou uitgevoerd worden in juni 2009 en de evaluatiemeting na de pilot eind 2009/begin 2010. Medio 2009 is echter in verband met de complexiteit van het veranderingsproces en de kosten van een pilot op districtsniveau besloten om een tussenstap in te voeren in de vorm van een pilot op teamniveau in het najaar van 2009. Op basis van de resultaten van de teampilot zou beslist worden of opschaling van de pilot naar het districtelijke niveau verantwoord was. In verband hiermee heeft na de teampilot in december 2009 een eerste evaluatiemeting plaatsgevonden. Op basis van de resultaten is besloten tot een districtelijke pilot in het district Duin- en Bollenstreek (District 1). De voorbereiding daarvan vond plaats in de eerste 7 maanden van

2010. Vanaf oktober 2010 werkten alle teams in District 1 met het Frontoffice/Backoffice-concept. De evaluatiemeting van de districtelijke pilot vond plaats in november 2010. Ten aanzien van de nulmeting moet nog worden vermeld dat besloten is om deze uit te stellen van juni 2009 naar de tweede helft van augustus 2009. Reden hiervoor was dat in juni het bedrijfsprocessensysteem BPS zou worden vervangen door BVH. Invoering van BVH zou van invloed kunnen zijn op de tijd besteed aan administratieve afwerking en zou daardoor de effecten van de invoering van het Frontoffice/Backoffice-concept kunnen vertekenen. Om zicht te krijgen op de effecten van invoering van BVH is in mei 2009, voorafgaand aan de nulmeting, wel een voormeting van beperkte omvang in District 1 gedaan. In afwijking van de oorspronkelijke opzet hebben naast de nulmeting en de evaluatiemeting van de districtelijke pilot dus twee extra metingen plaatsgevonden: een voormeting vanwege de invoering van BVH en een extra meting in verband met de tussenstap van een teampilot. Dit leidt tot het volgende overzicht van de uitgevoerde tijdbestedingsmetingen waarin tevens is aangegeven waar de metingen hebben plaatsgevonden en de het aantal geregistreerde dienstverbanden per meting.

**Tabel 2.1: Overzicht tijdbestedingsonderzoeken**

<b>Meting</b>	<b>Registraties</b>	<b>Waar</b>	<b>Controleteams</b>
Voormeting mei 2009	40	Teams District 1	
Nulmeting augustus 2009	166	Teams District 1	3 controleteams Districten 2, 3 en 4
Evaluatie teampilot december 2009	167	Team Lisse	3 controleteams District 1
Evaluatie districtelijke pilot november 2010	197	Teams District 1	3 controleteams Districten 2, 3 en 4

### 3 Resultaten nulmeting

#### 3.1 Algemeen

In zeven teams is aan zes uitvoerende politiemensen gevraagd om gedurende vijf dienstverbanden in de periode van 14 tot en met 23 augustus 2009 het tijdbestedingsformulier in te vullen.<sup>1</sup> Volgens de in paragraaf 2.2 vermelde criteria zijn alleen 'reguliere' dienstverbanden bij de registratie betrokken. In totaal zijn 210 tijdbestedingsformulieren uitgezet, waarvan 187 formulieren geretourneerd zijn. Hiervan zijn 21 formulieren bij de verwerking van de resultaten buiten beschouwing gelaten omdat de dienstverbanden niet voldeden aan de 2.2 vermelde criteria dan wel kennelijk onjuist waren ingevuld.

**Tabel 3.1: Uitsplitsing nulmeting augustus 2009 naar functie en type dienst**

<i>teams</i>	<i>wijk-agent</i>	<i>mw. bpz pol. mw.</i>	<i>motorrijder</i>	<i>senior mw.</i>	<i>surv. of student</i>	<i>totaal</i>	<i>o</i>	<i>d</i>	<i>m</i>	<i>n</i>	<i>totaal diensten</i>
Oegstgeest/Tey.	5	9	5	5	3	27	11	3	6	7	27
Katwijk	5	10	5	5	5	30	11	2	9	8	30
Noordwijk	2	9	3	4	3	21	8	1	10	2	21
Lisse	0	14	4	6	0	24	7	0	10	7	24
<b><i>District 1</i></b>	<b>12</b>	<b>42</b>	<b>17</b>	<b>20</b>	<b>11</b>	<b>102</b>	<b>37</b>	<b>6</b>	<b>35</b>	<b>24</b>	<b>102</b>
Leiden Midden	5	5	5	0	4	19	3	8	5	3	19
Leiderdorp	5	10	4	0	1	20	5	4	6	5	20
Krimpenerwaard	5	10	0	5	5	25	5	1	10	9	25
<b><i>Controleteams</i></b>	<b>15</b>	<b>25</b>	<b>9</b>	<b>5</b>	<b>10</b>	<b>64</b>	<b>13</b>	<b>13</b>	<b>21</b>	<b>17</b>	<b>64</b>
<b><i>Totaal</i></b>	<b>27</b>	<b>67</b>	<b>26</b>	<b>25</b>	<b>21</b>	<b>166</b>	<b>50</b>	<b>19</b>	<b>56</b>	<b>41</b>	<b>166</b>

Het beeld van de tijd die de medewerkers van de basisteams besteden aan de administratieve afwerking van de primaire processen is dus gebaseerd op 166 registraties van dienstverbanden. Uit tabel 3.1 blijkt dat er een goede spreiding van de tijdbestedingsformulieren is over de verschillende typen functionarissen is en dat er ook sprake is van een goede spreiding van de dienstverbanden over de 24 uur van de dag. Gesteld kan worden dat de tijdbestedingenquête een betrouwbaar beeld oplevert van de administratieve belasting van de medewerkers in de basisteams in Hollands Midden in augustus 2009.

#### 3.2 Resultaten

Bij de verwerking van de resultaten van de nulmeting zijn berekend:

- de gemiddelde duur van de dienstverbanden
- de tijd die op straat en op het bureau is gewerkt
- de tijd die op straat en op het bureau is besteed aan de administratieve afhandeling van het primaire proces.

<sup>1</sup> Per team gaat het om één wijkagent, twee medewerkers

basispolitiezorg/politiemedewerkers, één medewerker basispolitiezorg/motorrijder, één seniormedewerker en één surveillant of student. In bijlage 1 is een voorbeeld van het registratieformulier opgenomen.



De betrouwbaarheid van de resultaten als indicatie voor de gemiddelde tijdbesteding en administratieve belasting van de medewerkers in de basisteams in Hollands Midden neemt toe naarmate het aantal registraties waarop de resultaten gebaseerd zijn groter is. Daarom is vooral het overall beeld dat gebaseerd is op alle 166 tijdregistraties van belang. Tabel 3.2 toont de resultaten van de korpsbrede nulmeting in augustus 2009. De uitkomsten van de nulmeting in District 1 en de controleteams komt hier in hoge mate mee overeen.

**Tabel 3.2: Resultaten nulmeting augustus 2009**

	Korpsbreed (N = 166)		District 1 (N = 102)		Controleteams (N = 64)	
	<i>minuten</i>	<i>% gem. diensttijd</i>	<i>minuten</i>	<i>% gem. diensttijd</i>	<i>minuten</i>	<i>% gem. diensttijd</i>
gemiddelde duur dienst	525		527		523	
op straat	257	49,0%	249	47,3%	271	51,8%
op bureau	268	51,0%	278	52,7%	252	48,2%
adm. afwerking op straat	56	10,7%	52	9,9%	65	12,4%
adm. afwerking op bureau	200	38,1%	201	38,1%	206	39,3%
totaal adm. afwerking	257	48,8%	253	48,0%	270	51,7%

### 3.3 Resultaten per team, type functie en type dienstverband

De resultaten zijn verder uitgesplitst naar team, type functie en type dienstverband. De resultaten zijn opgenomen als bijlage bij deze rapportage. Bij uitsplitsing van de uitkomsten naar team blijkt een grotere variatie dan uit de vergelijking van District 1 met de controleteams naar voren komt. Conclusies kunnen daaraan niet worden verbonden gelet op het veel beperktere aantal registraties waarop de individuele teamuitkomsten zijn gebaseerd.

Ook bij een uitsplitsing van de uitkomsten naar afzonderlijke functies blijkt meer variatie dan uit het overall beeld. Dit was ook te verwachten gelet op de verschillen in werkzaamheden in de verschillende functies. Gemiddeld besteden de respondenten 49,0% van hun diensttijd op straat. Wijkagenten brengen de minste tijd door op straat (34,9%), terwijl surveillanten/studenten de meeste tijd op straat doorbrengen (65,6%). Gemiddeld besteden de respondenten 48,0% van hun diensttijd aan administratieve afwerking. Van alle respondenten besteden wijkagenten het grootste percentage van hun diensttijd aan administratieve afwerking (63,0%) en surveillanten het laagste percentage (34,4%). Ook bij het bezien van deze uitgesplitste resultaten geldt echter dat rekening moet worden gehouden met het beperkte aantal registraties waarop de uitkomsten per functie gebaseerd zijn.

Tenslotte is ook nagegaan of de tijdbesteding in de nachtdiensten afwijkt van de gemiddelde diensten. De uitkomsten gebaseerd op 41 geregistreerde nachtdiensten indiceren dat dit het geval is. Het percentage tijd dat op straat gewerkt is in nachtdiensten is beduidend hoger dan het percentage bij alle diensten gemiddeld (61,0% t.o.v. 49,0%). De totale tijd besteed aan administratieve verwerking is in nachtdiensten lager (44,6% t.o.v. 48,8%). Dit is van belang omdat in de teampilot en de districtelijke pilot het Frontoffice/Backoffice-concept niet operationeel zal zijn.

### 3.4 Vergelijking resultaten met voormeting mei 2009

In vergelijking met de voormeting (beperkte tijdbestedingenquête met 40 registraties) die in District 1 eind mei 2009 is uitgevoerd, is het percentage van de diensttijd besteed aan administratieve verwerking van de primaire processen bij de nulmeting sterk toegenomen: van 37,1% naar 48,0%. Vooral het percentage administratieve verwerking op het bureau is daaraan debet. Dat is gestegen van 28,5% naar 38,1%. De verklaring van het verschil moet gezocht worden in de vervanging in juni van BPS door BVH. In gesprekken met leidinggevenden en uitvoerenden in de teams in District 1 is aangegeven dat de administratieve verwerking in BVH ook in de tweede helft van augustus, twee maanden na invoering, nog beduidend meer tijd vergde dan in administratieve verwerking in BPS.

### 3.5 Vergelijking uitkomsten nulmeting met TNO-onderzoek

Bij het tijdbestedingsonderzoek in Hollands Midden is voor het begrip 'administratieve afhandeling van de primaire processen' aansluiting gezocht bij het eerder genoemde TNO-onderzoek uit 2008. De uitkomsten van de nulmeting in Hollands Midden wijken sterk af van de resultaten van het TNO-onderzoek, dat uitkwam op een percentage van 20% voor de tijd besteed aan 'administratieve lasten'. Dit verschil in resultaten tussen beide onderzoeken is te verklaren doordat het feite gaat om zeer verschillende onderzoeken. De verschillen hebben betrekking op verschillen in onderzoeksmethode, verschillen tussen onderzochte dienstverbanden en betrokken functionarissen en verschillen in de breedte van de basispolitiezorg tussen korps Hollands Midden en de korpsen die betrokken zijn in het TNO-onderzoek. Hieronder lichten wij elk van deze aspecten nader toe.

#### *Verschillen in onderzoeksmethode*

Bij de definitie van 'administratieve lasten' wordt scherp onderscheid gemaakt tussen de primaire processen en de puur administratieve deelprocesstappen die daarin op allerlei momenten plaats vinden. Bij tijdregistratie op basis van observatie door goed geïnstrueerde waarnemers kan dit onderscheid strak gehanteerd worden. Bij zelfregistratie waarvan bij het tijdbestedingsonderzoek in Hollands Midden sprake is, speelt de interpretatie door de respondenten een grote rol. Uitvoerende politiemensen geven een veel ruimere interpretatie aan het begrip. Voor hen is ook de gehele afwerking op het bureau van het werk dat zich op straat of via intake aandient, administratieve afwerking van het primaire politiewerk.

#### *Verschillen tussen de onderzochte dienstverbanden en de betrokken functionarissen*

Het TNO-onderzoek geeft geen beeld van de administratieve lasten van alle medewerkers in de teams basispolitiezorg maar beperkt zich tot diensten van wijkagenten en tot noodhulpdiensten van agenten. Bij de tijdbestedingenquêtes in Hollands Midden is het doel de totale administratieve belasting van de medewerkers van de basisteams in beeld te brengen voor en na de pilot met het Frontoffice/Backoffice-concept. Ook studenten, surveillanten, motorrijders en seniormedewerkers besteden een deel van hun tijd aan de administratieve afwerking van het primaire politiewerk en zijn dus bij het onderzoek betrokken. De diensten waarbij in Hollands Midden registratie plaatsvond zijn niet beperkt tot noodhulpdiensten omdat dit een te beperkt beeld geeft van de tijdbesteding van de medewerkers van de basisteams. Zij zijn ook belast met toezicht en handhaving, opsporing, intake et cetera. Registratie heeft plaatsgevonden bij alle soorten reguliere diensten van wijkagenten, medewerkers basispolitiezorg, politiemedewerkers, seniormedewerkers, motorrijders, surveillanten en studenten. Dit met inachtneming van de in paragraaf 2.2 genoemde criteria.

*Verschillen in de breedte van de basispolitiezorg*

Een laatste verklaring kan zijn dat in Hollands Midden de basispolitiezorg breder was dan de bij het TNO-onderzoek betrokken korpsen (Noord Holland Noord, Limburg Noord, Limburg Zuid, Zeeland). In het bijzonder op het gebied van de opsporing wordt meer in de basisteams zelf afgehandeld. Dit werkt ook door in de tijd besteed aan de administratieve afwerking.

## 4 Resultaten evaluatiemeting

### 4.1 Algemeen

Na de teampilot in Lisse is in december 2009 een eerste evaluatiemeting gehouden. De resultaten daarvan waarover reeds eerder is gerapporteerd hebben geleid tot een opschaling naar een districtelijke pilot.<sup>1</sup> In november 2010 is de evaluatiemeting van de districtelijke pilot gehouden. Aan zowel de medewerkers van de drie teams van Duin en Bollenstreek en een drietal controleteams in de andere drie districten is aan een doorsnede van 7 medewerkers gevraagd om gedurende 6 dienstverbanden het tijdbestedingsformulier in te vullen. In District 1 zijn daarbij geen nachtdiensten geregistreerd omdat het Frontoffice/Backoffice-concept tijdens de districtelijke pilot gedurende de nacht niet operationeel was.<sup>2</sup>

In totaal zijn circa 240 tijdbestedingsformulieren uitgezet en terugontvangen. Bij de verwerking van de resultaten zijn 45 formulieren buiten beschouwing gelaten omdat de dienstverbanden niet voldeden aan de in paragraaf 2.2 genoemde criteria voor een regulier dienstverband of omdat de formulieren onvolledig of kennelijk onjuist waren ingevuld. Het beeld van de administratieve belasting van de medewerkers in District 1 is dus gebaseerd op 103 registraties van dienstverbanden en voor die van de controleteams op 94 registraties. Uit tabel 4.1 blijkt dat er sprake is van een goede spreiding over de verschillende typen functionarissen en dat er voor wat betreft District 1 een goede spreiding is van de dienstverbanden over de tijd dat de Frontoffice/Backoffice-helpdesk functioneert. Voor de overige teams geldt dat sprake er tevens sprake is van een goede spreiding van de dienstverbanden over de gehele 24 uur van een etmaal.

**Tabel 4.1: Uitsplitsing evaluatiemeting november 2010 naar functie en type dienst**

<i>teams</i>	<i>wijk-agent</i>	<i>mw. bpz pol. mw.</i>	<i>motor rijder</i>	<i>senior mw.</i>	<i>surv. of student</i>	<i>totaal</i>	<i>o</i>	<i>d</i>	<i>m</i>	<i>n</i>	<i>totaal diensten</i>
Lisse c.a.	4	24	2	5	4	39	14	2	23	0	39
Katwijk	4	17	5	2	5	33	14	2	17	0	33
Noordwijk c.a.	4	14	1	4	8	31	16	3	12	0	31
<b>District 1</b>	<b>12</b>	<b>55</b>	<b>8</b>	<b>11</b>	<b>17</b>	<b>103</b>	<b>44</b>	<b>7</b>	<b>52</b>	<b>0</b>	<b>103</b>
Leiden Midden/West	4	1	2	3	5	15	10	3	2	0	15
Leiderdorp, Leiden N	7	22	5	8	1	43	18	6	17	2	43
Krimpenerwaard	6	15	1	7	7	36	15	5	11	5	36
<b>Controleteams</b>	<b>17</b>	<b>38</b>	<b>8</b>	<b>18</b>	<b>13</b>	<b>94</b>	<b>43</b>	<b>14</b>	<b>30</b>	<b>7</b>	<b>94</b>
<b>Totaal</b>	<b>29</b>	<b>93</b>	<b>16</b>	<b>29</b>	<b>30</b>	<b>197</b>	<b>87</b>	<b>21</b>	<b>82</b>	<b>7</b>	<b>197</b>

<sup>1</sup> Straver, M.A., P.M.A. Meesters en I. van Duijneveldt: *Informatiegestuurde politie van en met blauw. Het Frontoffice/Backoffice-concept in Hollands Midden. Fase 1: verslag nulmeting en teampilot*. Politieacademie/AEF, januari 2010.

<sup>2</sup> In 2010 heeft een herindeling van districten en basisteams plaatsgevonden. De gemeente Oegstgeest is toegevoegd aan het werkgebied van District 4 en het gebied van District 1 is heringedeeld in drie teams Bollenstreek Noord (Lisse c.a.), Noordwijk c.a. en Katwijk c.a.

Gelet op de mate van respons, de spreiding van de diensten en functionarissen kan gesteld worden dat de tijdbestedingenquête in november een betrouwbaar beeld oplevert van de tijdbesteding van de medewerkers District 1 en de controleteams in deze periode zowel voor wat betreft de tijd gewerkt op straat en op het bureau als de tijd besteed aan administratieve afwerking van het politiewerk op straat en op het bureau.

#### 4.2 Uitkomsten evaluatiemeting districtelijke pilot

Tabel 4.2 toont de resultaten van de evaluatiemeting die in november 2010, tijdens de districtelijke pilot, is uitgevoerd.

**Tabel 4.2: Uitkomsten evaluatiemeting**

	District 1 (N = 103)		Controleteams (N = 94)	
	<i>minuten</i>	<i>% gem. diensttijd</i>	<i>minuten</i>	<i>% gem. diensttijd</i>
gemiddelde duur dienst	518		533	
op straat	336	65,0%	300	53,6%
op bureau	181	34,9%	232	46,3%
adm. afwerking op straat	39	7,6%	61	10,0%
adm. afwerking op bureau	83	15,9%	173	33,0%
totaal adm. afwerking	122	23,5%	234	43,0%

Vooraf het beeld van District 1 als geheel (gebaseerd op 103 tijdregistraties) en de totaliteit van de controleteams in de overige districten (gebaseerd op 94 tijdregistraties) is van belang omdat de betrouwbaarheid van de resultaten als indicatie voor de gemiddelde tijdbesteding en administratieve belasting van de medewerkers in de basisteams toeneemt naarmate het aantal registraties waarop de resultaten gebaseerd zijn groter is. Niettemin is nader ingezoomd op de resultaten per team, type functionaris en type dienstverband. De resultaten zijn opgenomen als bijlage 2 bij deze rapportage. Voor de nachtdiensten in de controleteams indiceren de uitkomsten evenals die van de nulmeting dat deze de afwijken van de gemiddelde dienst. Het percentage tijd dat op straat gewerkt is in nachtdiensten ligt beduidend hoger dan het percentage bij alle diensten gemiddeld. De totale tijd besteed aan administratieve verwerking ligt in nachtdiensten lager. Het inzoomen op de onderzoeksresultaten per team, per functie of per type dienstverband levert niet meer dan een indicatie op voor de daarbij geconstateerde verschillen in tijdbesteding. Bij opsplitsing van de resultaten zijn de aantallen registraties waarop de uitkomsten gebaseerd te gering.

## 5 Vergelijking resultaten nulmeting en evaluatiemeting

In deze paragraaf worden de resultaten in District 1 in de evaluatiemeting vergeleken met die in de nulmeting en met de resultaten van de controleteams in de evaluatiemeting. Ook de resultaten in de controleteams in 2009 en 2010 worden vergeleken. Tabel 5.1 toont deze vergelijking.

**Tabel 5.1: Vergelijking resultaten nulmeting en evaluatiemeting**

	District 1		Controleteams	
	aug. 2009	nov. 2010	aug. 2009	nov. 2010
op straat	47,3%	65,0%	51,8%	53,6%
op bureau	52,7%	34,9%	48,2%	46,3%
adm. afwerking op straat	9,9%	7,6%	12,4%	10,0%
adm. afwerking op bureau	38,1%	15,9%	39,3%	33,0%
totaal adm. afwerking	48,0%	23,5%	51,7%	43,0%

Geconstateerd kan worden dat de tijd besteed aan de administratieve verwerking van het primaire politiewerk in District 1 na invoering van het Frontoffice/Backoffice-concept in vergelijking met de nulmeting sterk is gereduceerd en wel met ca 25%. Ook kan worden geconstateerd dat de verhouding tussen tijd die gewerkt wordt op straat en op het bureau aanzienlijk is verbeterd.

Om de veranderingen in tijdbesteding in District 1 te kunnen duiden moet ook gekeken worden naar de mogelijke veranderingen in de tijdbesteding van de controleteams ten opzichte van de nulmeting. Geconstateerd kan worden dat ook in de controleteams de tijd besteed aan de administratieve afwerking van het politiewerk is afgenomen. De afname is echter veel geringer (8,7%) dan in District 1. De verhouding tussen tijd gewerkt op bureau en op straat is nagenoeg gelijk gebleven.

## 6 Interpretatie verschillen

De effecten op de tijdbesteding bij de basispolitiezorg van invoering van het Frontoffice/Backoffice-concept kunnen het beste benaderd worden door zowel te kijken naar de verschillen in uitkomsten in de tijd in District 1 (nulmeting, evaluatiemeting) als naar de verschillen in uitkomsten bij de evaluatiemeting tussen District 1 en de controleteams.

**Tabel 6.1: Vergelijking nulmeting en evaluatiemeting**

	<i>District 1 nov. 2010</i>	<i>Controleteams nov. 2010</i>	<i>District 1 aug. 2009</i>
op straat	65,0%	53,6%	47,3%
op bureau	34,9%	46,3%	52,7%
administratieve afwerking op straat	7,6%	10,0%	9,9%
administratieve afwerking op bureau	15,9%	33,0%	38,1%
totaaltijd administratieve verwerking diensttijd	23,5%	43,0%	48,0%

Uit de vergelijking blijkt dat in District 1 na invoering van het Frontoffice/Backoffice-concept een vermindering heeft plaatsgehad van de tijd besteed aan administratieve afwerking van de primaire proces van circa 24,5% t.o.v. de nulmeting. Ten opzichte van de controleteams die niet met dit concept werken blijkt uit de evaluatie een verschil van circa 19,5%. Ook in de controleteams is sprake van een vermindering van de tijd besteed aan administratieve afwerking van de primaire proces en wel met 8,7%. In de volgende paragraaf wordt ingegaan op de beoordeling van de resultaten van de uitkomsten in District 1 en de controleteams in de metingen.

### 6.1 Invloed BVH en overige veranderingen op administratieve belasting

In de periode dat het onderzoek naar het Frontoffice/Backoffice-concept plaatsvond, heeft nog een belangrijke verandering plaatsgevonden die van invloed is op de administratieve afwerking van het politiewerk: de vervanging van BPS door BVH in juni 2009. Daarmee is rekening gehouden door de nulmeting uit te stellen zodat nulmeting en evaluatiemeting onder dezelfde omstandigheden zouden plaatsvinden. Daarnaast is om de effecten van invoering van BVH op de tijd besteed aan administratieve afwerking vast te stellen vóór de invoering van BVH en drie maanden voor de nulmeting een voormeting gehouden. Uit de vergelijking van de voormeting en nulmeting bleek dat het percentage tijd die is besteed aan administratieve afwerking twee maanden na de invoering van BVH enorm was gestegen (van 37,2% naar 48,8%! ). Om vast te kunnen stellen of het BVH-effect bestendig is dan wel door gewenning van de collega's aan het nieuwe systeem is afgenomen, moet het verloop van de tijd besteed aan administratieve afwerking van het politiewerk op het bureau in de controleteams sedert de nulmeting worden bekeken en vergeleken met de ontwikkeling in District 1 (zie tabel 6.2).

**Tabel 6.2: Verloop tijd besteed aan administratieve afwerking**

	<i>District 1 voormeting mei 2009</i>	<i>Korpsbrede meting aug. 2009</i>	<i>Controle- teams dec. 2009</i>	<i>Controle- teams nov. 2010</i>	<i>District 1 nov. 2010</i>
adm. afwerking op straat	8,5%	10,7%	8,4%	10,0%	7,6%
<b>adm. afwerking op bureau</b>	<b>28,7%</b>	<b>38,1%</b>	<b>37,2%</b>	<b>33,0%</b>	<b>15,9%</b>
totaaltijd adm.verw. diensttijd	37,2%	48,8%	45,6%	43,0%	23,5%

De sterke toename van het percentage tijd besteed aan administratieve afwerking van het politiewerk op het bureau door invoering van BVH die bleek uit de vergelijking van de voormeting in mei 2009 met de nulmeting in augustus 2009 is bij de evaluatiemeting in december 2009 in de controleteams in District 1 al enigszins afgezwakt. Dit zet zich door bij de evaluatiemeting van de districtelijke pilot in november 2010, waarbij het percentage tijd besteed aan administratieve afwerking in de controleteams verder daalt. In gesprekken met leidinggevend en uitvoerend wordt aangegeven dat BVH nog steeds meer tijd vergt dan BPS maar dat gewenning aan BVH merkbaar is.

Onderzocht is ook of er sedert augustus 2009 ook nog andere veranderingen in het werk van de basisteams in Hollands Midden hebben plaatsgevonden die van invloed zijn op de administratieve belasting van de basispolitiezorg. Dat is inderdaad het geval. In het kader van beperking van de administratieve belasting worden in tegenstelling tot 2009, bij aanrijdingen zonder letsel geen verkeersongevallenregistratieformulieren (VOR) meer ingevuld.

Het verloop van het percentage tijd besteed aan administratieve afwerking op het bureau in de controleteams indiceert als effect van gewenning aan BVH en de VOR-maatregel een vermindering van ca 5%. Als die in mindering wordt gebracht op de daling in District 1 van het percentage tijd voor administratieve afwerking van 48% bij de nulmeting naar 23,5 bij de evaluatiemeting dan komt de daling die kan worden toegeschreven aan van invoering van het Frontoffice/Backoffice-concept neer op ca 20%. Dat komt overeen met het verschil tussen District 1 en de controleteams bij de evaluatiemeting. De 'netto daling' van de tijd besteed aan administratieve afwerking in District 1 ten gevolge van invoering van het Frontoffice/Backoffice-concept kan dan ook gesteld worden op circa 20%.

## 6.2 Invloed dienstverbanden

In november 2010 was de Frontoffice/Backoffice-helpdesk niet rondom de klok operationeel maar alleen van 07:00 uur tot 23:00 uur. Daarom zijn bij de evaluatiemeting in District 1 *geen* nachtdiensten geregistreerd. In verband hiermee is bij de nulmeting nagegaan in hoeverre de tijdbesteding in nachtdiensten afwijkt van het gemiddelde van alle dienstverbanden. Daarbij bleek dat in nachtdiensten:

- het percentage tijd gewerkt op straat beduidend hoger was
- het percentage tijd besteed aan administratieve afwerking lager was.

De evaluatiemeting in de controleteams na de teampilot en de districtelijke pilot bevestigen dit beeld. Daaruit kan worden afgeleid dat het niet meenemen van de nachtdiensten bij de evaluatiemeting in District 1 eerder een dempend dan een positief effect heeft op de reductie van de tijd besteed aan administratieve afwerking en de toename van de tijd die op straat gewerkt wordt.

## 6.3 Mogelijke structurele afwijking van de tijdbesteding in District 1

Gelet op het grote aantal registraties in District 1 geven de metingen een betrouwbaar beeld van de tijdbesteding in de onderzoeksmaanden. De vraag die nog beantwoord moet worden is of District 1 qua tijdbesteding structureel afwijkt van de overige districten. De uitkomsten van de nulmeting laten zien dat de tijdbesteding in District 1 nauwelijks afwijkt van dat in de controleteams.

Niettemin is gekeken of er in het werkaanbod van District 1 aanwijzingen zijn voor een structurele afwijking van de tijd besteed aan administratieve afwerking van het politiewerk.



Het capaciteitsbeslag van autonome werkaanbod (meldingen, aangiften) wordt in Hollands Midden met behulp van kengetallen voor tijdbesteding per type melding/aangifte en per team en district berekend in uren. Door het capaciteitsbeslag per team en district te delen op het aantal fte van de teams/districten kan ook het capaciteitsbeslag per fte in de teams en districten worden vastgesteld.<sup>1</sup> Het tijdsbeslag van het autonome werkaanbod per fte varieert in de districten tussen 154,9 en 182,1 uur per jaar. In District 1 ligt het met 165,4 uur nagenoeg op het gemiddelde voor Hollands Midden van 165,7 uur. Er is dan ook op basis van het autonome werkaanbod van District 1 geen indicatie voor een structurele afwijking van de gemiddelde tijd die besteed moet worden aan administratieve afwerking van het politiewerk. Ook is bezien of er in de maanden waarin het onderzoek plaatsvond, indicaties zijn in het autonoom werkaanbod voor een structurele afwijking van de administratieve belasting. Hiervan is geen sprake. Het autonome werkaanbod in deze maanden ligt dicht bij van het gemiddelde per maand.<sup>2</sup>

#### 6.4 Enquête in District 1 in november 2010

In het kader van het onderzoek naar de kwaliteit van de informatie heeft een enquête plaatsgevonden onder uitvoerende medewerkers van District 1. In de enquête is de respondenten ook gevraagd hoeveel tijd voor administratieve verwerking zij minder kwijt denken te zijn geweest per dienst door het Frontoffice/Backoffice-concept. De gemiddelde uitkomst was 94 minuten. Afgezet tegen de gemiddelde duur van een dienstverband tijdens de districtelijke pilot van 518 minuten levert de invoering van het Frontoffice/Backoffice-concept op basis van de schatting van de uitvoerende medewerkers dus een winst op van 18% van hun dienstduur die minder besteed wordt aan de administratieve afwerking van het politiewerk. In de enquête is ook gevraagd of de tijd die zij door het Frontoffice/Backoffice-concept kunnen besparen, ten goede is gekomen van het werken op straat. 97% van de respondenten geeft aan dat dit het geheel (67%) of gedeeltelijk (30%) ten goed is gekomen aan het werken op straat.

#### 6.5 Teampilot en districtelijke pilot

De uitkomsten bevestigen het beeld van de uitkomsten van de evaluatiemeting na de teampilot in Lisse in december 2009.

**Tabel 6.3. Uitkomsten evaluatiemeting teampilot Lisse**

	<i>District 1 nulmeting aug. 2009</i>	<i>Lisse dec. 2010</i>	<i>Controleteams dec. 2010</i>
op straat	47,3%	66,5%	47,4%
op bureau	52,7%	33,5%	52,6%
administratieve afwerking op straat	9,9%	7,0%	8,4%
administratieve afwerking op bureau	38,1%	15,5%	37,2%
totaaltijd adm. verwerking dienstduur	48,0%	22,5%	45,6%

Ook daar was voor wat betreft de tijd besteed aan administratieve afwerking sprake van een daling van circa 25% en een verschil van ruim 20% t.o.v. de controleteams. In de controleteams was eveneens sprake van een (geringe daling) van het percentage tijd besteed aan administratieve verwerking.

<sup>1</sup> Zie bijlage 3.

<sup>2</sup> Zie bijlage 3.

## **6.6 Impactanalyse Dienst Besturingsondersteuning Hollands Midden**

In het kader van de business case voor korpsbrede implementatie is door de Dienst Besturingsanalyse een impactanalyse uitgevoerd. Door vergelijking van het capaciteitsbeslag van activiteiten en producten in de nieuwe werkwijze in de pilotomgeving met het capaciteitsbeslag in de traditionele werkwijze en doorrekening daarvan naar de gehele organisatie is vastgesteld dat de verwerkingstijd van activiteiten en producten met 20% wordt gereduceerd.

## 7 Benadering impact op formatie

De belasting van de basisteams die bij de tijdbestedingonderzoeken wordt gemeten, heeft betrekking op dat deel van de formatie van de basisteams waarvan de tijdbesteding door het Frontoffice/Backoffice-concept wordt beïnvloed. Bij een vertaling van de tijd die medewerkers door het Frontoffice/Backoffice-concept minder besteden aan administratieve afwerking van het politiewerk naar fte's moet daarom met deze *netto* capaciteit gerekend worden. Voor berekening van deze netto capaciteit zijn van belang:

- de totale formatieve capaciteit van de basisteams in Hollands Midden. Deze is ontleend aan het formatieplan Hollands Midden 2009 en bedraagt 1.001,2 fte
- het aantal fte's in alle basisteams met functies die *niet* beïnvloed worden door het Frontoffice/Backoffice-concept.<sup>1</sup> Uit het formatieplan blijkt dat dit 185,3 fte betreft. Dit aantal fte wordt in mindering gebracht op de totale formatie in fte
- de aldus vastgestelde capaciteit in fte binnen de basisteams waarvan het werk beïnvloed wordt door het Frontoffice/Backoffice-concept (815,9) betreft bruto diensttijd die moet worden omgerekend naar de netto diensttijd.<sup>2</sup> Het bruto/netto-traject is ontleend aan een berekening op basis van de jaarplannen 2009 van de basisteams. Het daarin opgenomen bruto/netto-traject is gebaseerd op de reële cijfers van 2008. Het verschil tussen bruto en netto capaciteit bedraagt 30% (244,8 fte). De netto capaciteit van de bij het Frontoffice/Backoffice-concept betrokken medewerkers bedraagt dus ruim 571 fte
- als na invoering van het Frontoffice/Backoffice-concept 20% van die netto capaciteit minder behoeft te worden ingezet komt dat in fte's uitgedrukt in de basisteams van Hollands Midden overeen met een equivalent van circa 114 fte's.

Tabel 7.1 vat bovenstaande nog eens samen en toont de potentiële tijdsbesparing in de blauwe teams bij korpsbrede invoering van het Frontoffice/Backoffice-concept in korps Hollands Midden:

**Tabel 7.1: Berekening potentiële vermindering administratieve belasting in fte's**

<i>breakdown</i>	<i>fte's</i>
Totaal capaciteit basisteams Hollands Midden	1.001,2
Functies in basisteams waarop Frontoffice/Backoffice niet van toepassing is	-185,3
Saldo	815,9
Bruto/netto-traject (-30%)	-244,8
Netto capaciteit beschikbaar voor uitvoerend politiewerk	571,1
Capaciteitswinst door vermindering administratieve afhandeling, 20% van 575,1	114,2

<sup>1</sup> Dit betreft de teamchefs, de uitvoerend teamchefs, de coördinatoren criminaliteit, de medewerkers teamondersteuning en de medewerkers publieksservice.

<sup>2</sup> Het verschil tussen bruto en netto capaciteit wordt bepaald door het percentage van de bruto capaciteit dat verloren gaat door uitval of wordt besteed aan faciliteiten en overleg, vakbekwaamheid studenten, vakbekwaamheid overige medewerkers en praktijkcoaching.

## 8 Conclusies

Op basis van bovenstaande kunnen volgende conclusies worden getrokken:

1. De metingen geven een betrouwbaar beeld van de gemiddelde belasting met de administratieve afwerking van het politiewerk van de basisteams in Hollands Midden in District 1 en de overige districten. Voor wat betreft de nulmeting zijn de verschillen met de voormeting (de beperkte tijdbestedingenquête in mei in District 1) en het TNO-onderzoek verklaarbaar. De resultaten van de evaluatiemeting na de districtelijke pilot sluiten aan bij de resultaten van de meting na de teampilot in Lisse en sluiten aan bij die van een enquête onder de uitvoerende medewerkers van District 1.
2. De reductie van de administratieve belasting in District 1 laat zich niet verklaren:
  - uit een toegenomen gewenning aan BVH
  - het niet meenemen van de nachtdiensten in de Frontoffice/Backoffice-pilot in District 1. Dit heeft eerder dempend gewerkt op de positieve uitkomsten
  - uit indicaties in het autonoom werkaanbod van het district voor een structurele afwijking van de tijd besteed aan administratieve afwerking van het politiewerk t.o.v. andere districten
  - uit indicaties in het autonoom werkaanbod van Hollands Midden voor een structurele afwijking van de tijd besteed aan administratieve afwerking in de maanden waarin de metingen plaats vonden
3. De evaluatiemeting na de Districtelijke pilot laat in District 1 een daling zien van het percentage tijd besteed aan de administratieve verwerking van het primaire politiewerk met 24,5%. Vergeleken met de controleteams in de evaluatiemeting is er een verschil van 19,5%. Rekening houdend met de effecten van BVH en andere invloeden op de administratieve verwerking is een reductie van de tijd besteed aan administratieve verwerking in de orde van grootte van circa 20% aannemelijk.
4. Daarbij past wel een kanttekening. Het onderzoek is gebaseerd op registratie van een groot aantal dienstverbanden voor en na de teampilot. De verwerking ervan in minuten en percentages suggereert exactheid. Die kan het onderzoek gelet op de methode (zelfregistratie) niet bieden. Wel een aanwijzing dat korpsbrede invoering van het Frontoffice/Backoffice-concept een vermindering van de tijd besteed aan de administratieve afwerking van het politiewerk in de orde van grootte van 20% kan bewerkstelligen en ofwel een vrijval van capaciteit in de basispolitiezorg van ruim 110 fte.

## Bijlage 1: Registratieformulier

### Onderzoek belasting administratieve afhandeling politiewerk door medewerkers basisteams

**Wilt U aankruisen wat uw functie is:**

wijkagent

senior medewerker

medewerker bpz/politiemedewerker

motorrijder

surveillant/student

**Wilt U aankruisen in welk team u werkt:**

Katwijk

Noordwijk/Teylingen

Lisse H'gom Nwhout

Leiderdorp/Leiden-N/Oegstgeest

Leiden Midden en west

Krimpenerwaard

**Welk dienstverband betreft deze registratie**

datum  van  uur tot  uur

**Hoeveel tijd heeft U vandaag gewerkt op straat en op het bureau**

op straat  minuten op het bureau  minuten

**Hoeveel tijd daarvan heeft U besteed aan de administratieve afwerking van het politiewerk**

op straat  minuten op het bureau  minuten

---

### Toelichting

Onder administratieve afwerking van het politiewerk wordt verstaan:

Buiten het bureau:

- Het registreren van gegevens op papier zoals het maken van notities van waarnemingen, uitgevoerde opdrachten/projecten, van gesprekken met of verhoren van verdachten, slachtoffers, getuigen, het invullen van (opdracht-)formulieren,
- Het opvragen of doorgeven van informatie het opvragen per GSM, mobilfoon of portfoon uit informatiesystemen of bij collega's die nodig is voor de afhandeling van het politiewerk of voor het vastleggen van daarvan op papier, bedrijfsvoerings-systemen en het doorgeven van informatie met hetzelfde doel

Op het bureau:

- het vastleggen van informatie op papier of in digitale systemen.  
Dit betreft het registreren van informatie in bedrijfsvoeringssystemen, invullen van formulieren, notities of e-mails voor collega's maken
- het maken van notities tijdens (ver)horen van slachtoffers, getuigen, verdachten.
- het verzamelen van informatie behoeve van de afhandeling op papier of in digitale systemen van het politiewerk
  - het zoeken naar en lezen van informatie ten behoeve van die afhandeling
  - alle contact ten behoeve van het vastleggen van informatie op papier of in digitale systemen via e-mail/brief, telefoon en face to face;
- alle overige handelingen die nodig zijn in het kader van het vastleggen van informatie, zoals printen, faxen, kopiëren, distribueren en archiveren

---

Bedankt voor Uw medewerking!

## Bijlage 2: Uitsplitsing resultaten naar team en functie

In deze bijlage worden de uitkomsten van de evaluatiemeting verder uitgesplitst naar team, functie en type dienstverband. Ter vergelijking zijn ook de uitkomsten van de nulmeting opgenomen.

### Uitkomsten per team

**Tabel 1: Tijd besteed per team in % van de gemiddelde dienstdtijd (augustus 2009)**

	<i>Katwijk</i>	<i>Noordwijk</i>	<i>Lisse</i>	<i>Oegst-geest</i>	<i>Leiden Midden</i>	<i>Leiderdorp</i>	<i>Krimpener waard</i>
op straat	49,7%	32,5%	56,6%	47,8%	41,1%	58,8%	54,2%
op bureau	50,3%	67,5%	43,4%	52,2%	58,9%	41,2%	45,8%
adm. afwerking	10,2%	8,8%	9,5%	10,1%	7,6%	20,9%	8,6%
op straat							
adm. afwerking	40,3%	45,6%	25,4%	38,1%	48,5%	28,6%	41,4%
op bureau							
adm. verw.	50,6%	54,4%	34,9%	48,2%	56,1%	49,5%	50,0%
totaal							

**Tabel 2: Tijd besteed per team in % van de gemiddelde dienstdtijd (november 2009)**

	<i>Katwijk</i>	<i>Noordwijk c.a.</i>	<i>Lisse c.a</i>	<i>Leiden M+W</i>	<i>Leiderdorp Leiden N</i>	<i>Krimpener waard</i>
op straat	66,4%	64,4%	64,3%	43,9%	62,8%	53,1%
op bureau	33,6%	35,6%	35,4%	56,1%	36,8%	47,1%
adm. afwerking	7,4%	6,6%	8,6%	5,5%	16,2%	7,6%
op straat						
adm. afwerking	15,2%	20,6%	12,7%	34,6%	30,6%	33,9%
op bureau						
adm. verw.	22,6%	27,2%	21,3%	40,1%	46,9%	41,5%
totaal						

Zowel tussen de teams in District 1 als tussen de controleteams onderling is er sprake van enige variatie in de uitkomsten. Gelet op het beperkte aantal registraties kunnen daaraan geen conclusies verbonden worden.

## Uitkomsten per functie

Ook in de uitkomsten uitgesplitst naar de verschillende functies is zowel in de nulmeting als in de evaluatiemeting in District 1 variatie te zien, zoals uit tabel 3 blijkt.

**Tabel 3: Uitkomsten per functie (korpsbrede nulmeting augustus 2009)**

	<i>wijkagent</i>	<i>senior medew.</i>	<i>medew. bpz pol.medew.</i>	<i>motorrijder</i>	<i>surveillant</i>
op straat	34,9%	32,6%	52,9%	64,4%	65,6%
op bureau	65,1%	67,4%	47,1%	35,6%	34,4%
adm. afwerking op straat	4,9%	5,5%	11,2%	15,5%	4,5%
adm. afwerking op bureau	58,1%	45,2%	36,3%	23,9%	29,8%
adm. verw. totaal	63,0%	50,7%	47,5%	39,4%	34,3%

**Tabel 4: Uitkomsten per functie (districtelijke pilot, november 2010)**

	<i>wijkagent</i>	<i>senior medew.</i>	<i>medew. bpz pol.medew.</i>	<i>motorrijder</i>	<i>surveillant</i>
op straat	51,1%	64,7%	65,4%	79,0%	67,3%
op bureau	48,9%	35,3%	34,4%	21,0%	32,7%
adm. afwerking op straat	6,6%	6,5%	8,3%	11,4%	3,9%
adm. afwerking op bureau	17,4%	23,5%	14,6%	10,4%	17,8%
adm. verw. totaal	24,0%	30,0%	22,9%	21,8%	21,7%

Variatie in uitkomsten was te verwachten gelet op de verschillen in werkzaamheden in de verschillende functies. Geconstateerd kan worden dat er bij alle functies sprake is van een daling van de tijd besteed aan administratieve afwerking. De grootste daling is te constateren bij de wijkagenten.

Bij het bezien van deze uitgesplitste resultaten geldt dat rekening moet worden gehouden met het beperkte aantal registraties waarop de uitkomsten per functie gebaseerd zijn.

## Uitsplitsing resultaten naar type dienstverband

Tenslotte is voor de controleteams ook nagegaan of de uitkomsten verschillen vertonen naar type dienst en wel in het bijzonder of de uitkomsten voor de nachtdiensten afwijken van de gemiddelde diensten. Dit is van belang omdat het Frontoffice/Backoffice-concept in District 1 van 23:00 uur tot 07:00 uur niet functioneert en bij de evaluatiemeting in District 1 in tegenstelling tot de controleteams geen nachtdiensten zijn geregistreerd. Het percentage tijd dat op straat gewerkt is in nachtdiensten ligt beduidend hoger dan het percentage bij alle diensten gemiddeld. De totale tijd besteed aan administratieve verwerking ligt in nachtdiensten lager.

	korpsbrede nulmeting aug. 2009	korpsbrede nulmeting aug. 2009	meting controleteams dec. 2010	meting controleteams dec. 2010
	alle diensten	nachtdiensten	alle diensten	nachtdiensten
op straat	49,0%	61,0%	53,6%	66,7%
op bureau	51,0%	39,0%	46,3%	33,3%
adm. afwerking op straat	10,7%	15,3%	10,0%	10,6%
adm. afwerking op bureau	38,1%	29,3%	33,0%	24,5%
adm. verw. totaal	48,8%	44,6%	43,0%	35,1%

## Bijlage 3: Vergelijking autonoom werkaanbod

Het autonome werkaanbod dat van de teams in Hollands Midden wordt in kaart gebracht door het aantal meldingen en aangiften te categoriseren en te vermenigvuldigen met een kengetal (standaardtijd in minuten voor afhandeling).

De kengetallen zijn:

- A-meldingen: 75
- B-meldingen: 90
- Aangiften met prioriteit: 72
- Aangiften zonder prioriteit: 42
- E-aangiften: 10.

Door het aantal meldingen en aangiften per team te vermenigvuldigen met de kengetallen wordt het capaciteitsbeslag van het autonome werkbod op de basisteams en districten vergelijkbaar gemaakt. Door dit capaciteitsbeslag per team/district vervolgens te delen door het fte's van een team kan ook het capaciteitsbeslag van het autonome werkaanbod per fte in verschillende de basisteams en districten vergelijkbaar worden gemaakt.

**Tabel 1: Capaciteitsbeslag autonoom werkaanbod teams en districten in uren en per fte in uren**

	meldingen		aangiften			totaal team/district	formatie	gemiddeld per fte
	A-meldingen	B-meldingen	prio	geen prio	E-aangifte			
<b>District 1</b>								
Katwijk	6.055	2.060	464	1458	23	10.060	61,46	163,7
Oegst/Teyl.	5.854	2.024	382	1289	33	9.582	54,20	176,8
Noordwijk	5.540	1.839	286	968	17	8.650	53,67	161,2
Lisse	4.792	1.640	408	1205	32	8.077	50,57	159,7
Totaal						36.369	219,90	165,4
<b>District 2</b>								
Gouda	13.498	4.639	1.652	3.560	96	23.445	129,88	180,5
Bodegr.Reew	4.125	1.238	486	770	20	6.639	34,42	192,9
Krimpenerw	5.219	1.409	347	1.148	49	8.172	52,07	156,9
Nieuwerkerk	5.659	1.658	477	1.175	37	9.006	43,19	208,5
Totaal						47.262	259,56	182,1
<b>District 3</b>								
Alphen	10.218	3.700	841	2.260	53	17.072	105,21	162,3
Leiderdorp	5.529	1.974	286	1.159	28	8.976	58,03	154,7
Alkemade	3.849	1.378	312	923	30	6.492	47,80	135,8
Wad/Bosk	5.405	1.586	330	1.225	34	8.580	44,89	191,1
Totaal						41.120	255,93	160,7
<b>District 4</b>								
Leiden Noord	4.819	1.409	425	1.024	21	7.698	45,35	169,7
Leiden West	3.215	1.193	156	717	17	5.298	36,19	146,4
Leiden Zuid	6.462	2.475	551	1.121	29	10.638	48,90	217,5
Leiden Mid.	6.570	3.135	781	2.674	62	13.222	98,54	134,2
Voorschoten	2.579	754	199	604	10	4.146	35,80	115,8
Totaal						41.002	264,78	154,9
<b>Totaal</b>	<b>99.388</b>	<b>34.111</b>	<b>8.383</b>	<b>23.280</b>	<b>591</b>	<b>165.753</b>	<b>1.000,17</b>	<b>165,7</b>



Het tijdsbeslag van het autonome werkaanbod per fte varieert in de districten tussen 154,9 en 182,1 uur per jaar. In District 1 ligt het met 165,4, uur nagenoeg op het gemiddelde voor Hollands Midden van 165,7 uur. Voor wat betreft de spreiding van het autonoom werkaanbod is ook gekeken of de maanden waarin het onderzoek plaats vond (augustus en november) afwijken van het gemiddelde per maand. Tabel 2 toont de resultaten van deze vergelijking. Uit tabel 2 blijkt dat het autonoom werkaanbod in de maanden de augustus en november niet veel afwijken van het gemiddelde.

**Tabel 2: Vergelijking autonoom werkaanbod per maand**

	jan	feb	mrt	apr	mei	jun	jul	aug	sep	okt	nov	dec
<i>A-meldingen</i>												
aantal	2.411	2.138	2.383	2.501	2.520	2.649	2.507	2.622	2.624	2.547	2.524	2.067
kengetal	3.014	2.673	2.979	3.126	3.150	3.311	3.134	3.278	3.280	3.184	3.155	2.584
<i>B-meldingen</i>												
aantal	4.660	4.092	4.878	5.409	5.560	5.493	5.560	5.429	5.135	5.000	4.571	4.781
kengetal	6.990	6.138	7.317	8.114	8.340	8.240	8.340	8.144	7.703	7.500	6.857	7.172
<i>Aangifte met beleidsprioriteit</i>												
aantal	602	614	536	573	513	449	468	473	527	594	601	587
kengetal	722	737	643	688	616	539	562	568	632	713	721	704
<i>Aangifte zonder prioriteit</i>												
aantal	2.748	2.582	2.828	2.695	2.793	3.939	3.932	3.266	3.774	3.944	3.498	3.447
kengetal	1.924	1.807	1.980	1.887	1.955	2.757	2.752	2.286	2.642	2.761	2.449	2.413
<i>Internet aangifte</i>												
aantal	1.019	952	963	952	1.124	1.304	1.257	1.038	1.339	1.439	1.284	1.164
kengetal	170	159	161	159	187	217	210	173	223	240	214	194
autonoom werkaanbod												
totaal	9.806	8.841	10.100	10.846	11.098	11.753	11.864	11.170	11.200	11.213	10.240	10.483
gemiddelde per maand 10.718												