

Informatienotitie Veiligheidsregio Hollands Midden

1. Algemeen

Onderwerp:	Front-office / Back-office	Opgesteld door:	Politie Hollands Midden, DBO-Beleid, B.J. Urban
Voorstel t.b.v. vergadering:	Regionaal College	Datum:	31 maart 2011
Agendapunt:	P.8	Bijlage(n):	-
Portefeuille:	Politie, H.J.J. Lenferink	Status:	Informatief
Vervolgtraject besluitvorming:	N.v.t.	Datum:	N.v.t.

2. Toelichting

Met deze notitie wordt het Regionaal College geïnformeerd over de resultaten van de districtspilot Front-office / Back-office (FOBO) en het voornemen om FOBO korpsbreed in te voeren.

De resultaten van de pilot FOBO in 2010 geven aanleiding om het concept in het hele korps Hollands Midden in te voeren. Deze notitie geeft een toelichting op de pilotresultaten en de plannen voor het vervolg. Daarnaast is de notitie bedoeld om het bestuur mee te nemen in de organisatieaanpassing die hiervoor nodig is. In het Aanvalsplan Administratieve Lastenverlichting van de minister van Veiligheid en Justitie staat dat hij FOBO als inrichtingseis wil benoemen voor de te vormen nationale politie.

3. Implementatie en communicatie

Concept FOBO

In het concept FOBO geven executieve collegae basispolitiezorg (BPZ) op straat - de front-office – waarnemingen, controleresultaten en verklaringen direct ter plaatse door aan de back-office. De back-office zorgt voor de administratieve verwerking en voorziet de front-office gevraagd en ongevraagd van actuele informatie.

Beoogd resultaat van FOBO is: *blauw beter en meer op straat.*

- Beter op straat. De BPZ-medewerker is bij zijn werk op straat beter geïnformeerd, waardoor het blauwe vakmanschap meer tot zijn recht komt en de medewerker zijn werk veiliger kan doen.
- Meer op straat. Door de daling van de administratieve werklust neemt de operationele slagkracht van het korps toe: de BPZ is 20% meer op straat.

Door hierbij te investeren in vakmanschap en samenwerking binnen het korps, nemen het presterend vermogen van het korps en de burgers tevredenheid toe.

Nadat de pilot FOBO in team Lisse was afgerond, is het project in 2010 uitgebreid naar een pilot op districtsniveau (D1). Op basis van de pilotresultaten is een Business Case (BC) opgesteld. Deze is onder meer gebaseerd op onderzoek van de PolitieAcademie.¹ De BC geeft inzicht in de te verwachten kosten en opbrengsten van korpsbrede invoering van het concept FOBO.

Samenvatting resultaten en conclusies Business Case

De werkbeleving van agenten m.b.t. FOBO is zeer positief. Zij ervaren minder administratieve last, voelen zich veiliger en zijn beter geïnformeerd. Zij kunnen dus meer en beter met hun vak bezig zijn. FOBO is “niet meer weg te denken”.

Over de versterking van InformatieGestuurde Politie (IGP) is in de business case het volgende opgemerkt:

- Medewerkers BPZ krijgen niet alleen gevraagd, maar ook ongevraagd informatie. Met name dit laatste ervaart de BPZ als meerwaarde: meeluisteren en actief meedenken door de back-office

¹ Informatiegestuurde politie van en met blauw. Het Frontoffice/Backoffice-concept in de politieregio Hollands Midden. Fase 2: de districtelijke pilot. Mr. M.A. Straver c.s., februari 2011, Apeldoorn.

zorgt ervoor dat de medewerkers beter geïnformeerd zijn dan voorheen het geval was. Doordat zij burgers met meer informatie kunnen benaderen, vertaalt zich dit in de ervaring ook in een grotere burgers tevredenheid.

- Versterking van IGP veronderstelt ook dat informatie meer en beter wordt vastgelegd in systemen. In de BPZ is inderdaad de ervaring dat medewerkers door de ondersteuning van de back-office meer registreren. In onderzoek tijdens de pilot is vooralsnog echter geen stijging van het aantal vastgelegde vrije waarnemingen gemeten. In tegenstelling tot de verwachting is in de pilotperiode ook nog geen hogere kwaliteit van schriftelijke producten door meting vastgesteld.

Conclusie is dat FOBO de informatiepositie van de BPZ versterkt. Bij de implementatie van FOBO moet wel gestuurd worden op het bedoelde gebruik door de BPZ en de kwaliteit van de schriftelijke producten.

De berekende omvang van de back-office is 50 fte. Deze formatie is met inachtneming van diverse regelgeving nodig voor voldoende bezetting gedurende 7 x 24 uur. De werktijd zal voor ongeveer de helft daadwerkelijk met de nieuwe FOBO-taken worden ingevuld. Hierdoor is voor ongeveer 25 fte ruimte beschikbaar voor verschuiving van bestaande taken van de Dienst Informatie die in de back-office worden opgepakt. Overigens wordt door efficiënte informatieverwerking in de back-office met FOBO meer informatie verwerkt met minder capaciteit.

Door de daling van administratieve afhandeltijd kan de BPZ 20% meer op straat zijn. Omgerekend betekent dit dat blauw voor minimaal 69 fte extra werk op straat kan doen. Dit draagt bij aan heterdaadkracht, directe afhandeling en aanwezigheid in de wijk.

De tijdwinst in de blauwe teams weegt ruimschoots op tegen de noodzakelijke extra capaciteit in de back-office.

Opbrengsten en kosten	Fte's	Toelichting
Ruimte in blauw tijdens diensten van agenten	Minimaal 69 fte	Betreft ruimte binnen geplande diensten
Kosten back-office 50 – 25 = 25 fte	25 fte	15 fte uit DI, 10 fte korpsformatie
'Winst'	44 fte	

Genoemde aandachtspunten voor implementatie

Realisatie van de doelstelling 'beter op straat' is ook afhankelijk van hoe de grotere slagkracht op straat wordt ingevuld. Het is daarom blijvend van belang vakmanschap te stimuleren, waaronder het effectief omgaan met informatie. Op die manier groeit de bewustwording op een zinvolle tijdbesteding. Het is verder van belang dat FOBO breder doorwerkt in de informatie- en keuzeprocessen in de organisatie. Dit houdt de aandacht van het korpsmanagement.

De continuïteit en betrouwbaarheid van de vtsPN was gedurende de districtspilot een risicofactor en blijft een kritische randvoorwaarde. De Korpsleiding is hiervoor vanuit het korps verantwoordelijk.

De pilotperiode was te kort om de werkprocessen van back-office, Teleservice en Gemeenschappelijke Meldkamer optimaal op elkaar af te stemmen. Met het oog op de kwaliteit en efficiëntie van de werkprocessen zullen deze organisatieonderdelen hier in het vervolg nader op investeren.

In de Business Case is geen rekening gehouden met ontwikkelingen in het politiebestedel. Wel is duidelijk dat de nu te nemen beslissingen geen belemmeringen opwerpen bij ontwikkelingen op dit gebied. Bij andere politiekorpsen – ook Haaglanden - is er veel positieve belangstelling voor het concept en de minister van Veiligheid en Justitie heeft het concept omarmd.

Consequenties

De implementatie wordt voorbereid binnen de volgende financiële en formatieve kaders.

Formatie

De omvang van de back-office is 50 fte. De formatieve dekking wordt grotendeels gevonden binnen de Dienst Informatie: 25 fte door de verschuiving van bestaande werkzaamheden naar de back-office en 15 fte die door vermindering van taken en functies binnen de DI vrijkomen. Dit past in de doorontwikkeling van de DI, waarin de organisatie primair wordt versterkt op de klantrelaties voor eenduidige, telefonische informatieoverdracht (back-office) en meervoudige klantvragen via de informatiecoördinator. Blijft over een te dekken formatie van 10 fte. Volledige of gedeeltelijke dekking uit de ondersteuning zou als voordeel hebben dat maximaal ruimte blijft bestaan voor het primaire

proces. De komst van een nationale politie, de nieuwe regiovorming met het korps Haaglanden en de ontwikkeling van het landelijke PolitieDienstenCentrum maken dat het nu te vroeg is om hier concrete voorstellen op te ontwikkelen. Op een later moment zal de totale formatie van het korps beschouwd worden voor de dekking van deze formatie.

Financiën

Er zijn geen directe financiële opbrengsten gevonden. De structurele lasten voor m.n. ICT en telefonie zijn berekend op € 250.000. Voor het projectinitiatiedocument wordt de dekking volgens de volgende stappen voorbereid:

1. Voordeel personele lasten als gevolg van formatieverschuivingen van hogere naar lagere schalen. Het gaat naar schatting om ruim € 75.000 per jaar.
2. Besparing op ICT-middelen en werkplekken in de basispolitiezorg. Overigens lijkt deze dekking pas op langere termijn realistisch.
3. Overige dekking uit een formatiebesparing. Bij een dekking 'personele lasten' van € 75.000 (punt 1) is nog een besparing van € 175.000 = 3,5 fte nodig, tenzij in de begroting 2012 een andere oplossing wordt gevonden.

De incidentele kosten zijn geschat op € 2,5 – 3 mln. Het gaat vooral om het tijdelijk aanhouden van uitzendkrachten (ingehuurd voor de bemensing van de back-office in de pilotperiode), frictiekosten personeel (schaaldiscrepantie, dubbele salarislasten, opleidingsperiode), instructie & training en om de realisatie van technische voorzieningen. Verder is de voorgestelde dekking voor de structurele lasten niet per direct aanwezig, terwijl de uitgaven al wel in 2011 beginnen. De incidentele lasten worden gedekt uit 1. Ontwikkelbudget 2011 en 2012 (2 x € 1 mln., de beleidsvrije ruimte in de huidige begroting); 2. subsidies (er staan enkele grote aanvragen uit); 3. jaarresultaat.

Aandachtspunten / risico's

De uitkomsten van de Business Case zijn gebaseerd op het lineair doortrekken van resultaten uit de pilot. Dit betekent dat de voorspellende waarde met de nodige onzekerheden omkleed is. Met een formatie van 50 fte is de ruimte voor groei beperkt. Het korps zal dan ook zeer terughoudend omgaan met uitbreiding van het productenpakket. De omvang van de back-office wordt na één en na twee jaar geëvalueerd.

Daarnaast geldt dat de formatiebewegingen in het kader van FOBO de ruimte verkleinen bij aankomende bezuinigingen, waarvan de omvang nog niet bekend is. Omdat de bewegingen ten gunste komen van de netto-inzetbare capaciteit op straat, is dit in lijn met het landelijke en regionale beleid en ligt het dus voor de hand deze stappen wel te zetten.

Implementatie

In het tweede kwartaal van 2011 stelt de Korpsleiding het projectinitiatiedocument vast. De gefaseerde invoering van FOBO duurt in ieder geval tot eind 2012. Aan het eind van iedere fase wordt een evaluatiemoment ingelast. Dit dient om de werking van het concept te toetsen en zo nodig aan te passen, en om de personele en financiële consequenties waar mogelijk verder scherp te stellen.

Communicatie

De medewerkers van het korps worden via intranet en in de teams op de hoogte gehouden. Daarnaast zijn er veel contacten in het land, vanwege de belangstelling van andere politiekorpsen en het ministerie om het concept landelijk in te voeren.

4. Bijlagen

Geen

5. Historie besluitvorming

Het voorstel is binnen het korps besproken in het Korpsmanagementteam en met de OR, vooruitlopend op het door de Korpsleiding te nemen besluit. Parallel is het aan de regionale driehoek voorgelegd, die heeft besloten de notitie door te geleiden naar het DB Regionaal College (3 maart 2011) en het Regionaal College (31 maart 2011).