



Dienstverlening Intake & Service

Wat is de kwaliteit van de fysieke dienstverlening van I&S en hoe ervaren burgers deze? Een onderzoek naar successen en knelpunten in de taakuitvoering.

Plan van aanpak

Inhoudsopgave

1. Inleiding	2
1.1 Aanleiding	3
2. Doelstelling en onderzoeksvragen	5
2.1 Doelstelling	5
2.2 Centrale vraag en deelvragen	5
2.3 Afbakening	6
3. Onderzoeksaanpak	7
3.1 Definities	7
3.2 Methode van onderzoek.....	8
3.2.1 Literatuurstudie	8
3.2.2 Organisatie informatie	9
3.2.3 Documentenanalyse en interviews.....	9
3.2.4 Beeld van de burgers.....	9
3.3 Analyse en rapportage.....	10
4. Communicatie	11

1. Inleiding

Het persoonlijke contact met medewerkers van Intake en Service (I&S) aan de balie van de politie blijft voor veel burgers een belangrijke manier om met de politie in gesprek te gaan. Aan de balie kunnen mensen hun verhaal, een melding of aangifte doen en advies vragen.

Persoonlijk contact met de politie gaat bovendien verder dan het doen van aangifte. In 2023 bestond ruim de helft van al het contact met de politie uit aangifte doen. Dat betekent dat burgers ook op andere manieren gebruikmaken van de dienstverlening van de politie, bijvoorbeeld voor het doen van een melding of om advies te krijgen.

De medewerkers van I&S zijn het visitekaartje van de politie want ze verzorgen aan de balie het eerste en vaak ook enige contact met de burger. Ze zijn hiermee een belangrijke (eerste) schakel in de verschillende politieprocessen, bijvoorbeeld aan het begin van een opsporingsproces. Dagelijks hebben ze te maken met burgers die de politie willen bereiken. Ze staan hen te woord, nemen dus aangiftes op en verwerken deze in een proces-verbaal. Het kan een angstig slachtoffer zijn, een verward persoon met een vaag verhaal of iemand die eigenlijk geen aangifte wil doen, maar wel een melding van wat er is gebeurd, of geïnformeerd wil worden over de verschillende mogelijkheden die er nog meer zijn zoals bijvoorbeeld een bemiddelend gesprek. Tot slot kan het nog gaan om een doorverwijzing naar een andere partij of instantie waar de burger wel goed terecht kan met zijn verhaal en zo direct verder wordt geholpen.

1.1 Aanleiding

Intake & Service (I&S) is een van de hoofdprocessen van de politie. In de laatste jaren zijn verschillende soorten risico's waargenomen rondom I&S namelijk op het vlak van legitimiteit (*wat verwacht de burger*), vakmanschap (*wat kunnen de medewerkers verwachten*) en (keten) samenwerking (*wat kunnen de partners verwachten*). Dit uit zich in signalen dat burgers niet altijd de dienstverlening ontvangen die ze verwachten en medewerkers aangeven niet altijd te kunnen leveren wat ze zouden moeten.

Tegelijkertijd vinden burgers het waardevol om aan de balie contact te hebben met de politie, zo blijkt uit onderzoek van onder andere CBS onder burgers die specifiek aan de balie verschenen om aangifte te doen. Wie persoonlijk contact wil op het politiebureau, moet meestal eerst een afspraak maken. Dat kan online, via het Regionaal Service Centrum (RSC) of aan de balie.

Uit recente werkbezoeken van de Inspectie JenV blijkt dat voor het doen van aangifte in veruit de meeste gevallen een afspraak nodig is. Vaak is er simpelweg geen tijd om een aangifte direct op te nemen. Voor een korte vraag of advies is er meestal wél meteen ruimte. Medewerkers proberen waar mogelijk ad hoc een aangifte op te nemen, maar in de praktijk lukt dat vaak niet en wordt alsnog een afspraak ingepland.

Dat inplannen verloopt niet altijd soepel. Soms kan een afspraak aan de balie niet direct worden vastgelegd en moet dit via het RSC. Daarnaast worden afspraken regelmatig verzet door ziekte of personele krapte. Dit leidt tot langere wachttijden.

De vertragingen doen af aan de kwaliteit van de dienstverlening en kunnen het vertrouwen van burgers in de daadkracht van de politie onder druk zetten. Het risico bestaat dat mensen de volgende keer geen contact meer opnemen. In onderzoek naar het vertrouwen in de politie wordt genoemd dat een vertrouwensbreuk kan ontstaan wanneer burgers (meerdere keren) ervaren dat zij na het doen van aangifte niet adequaat zijn geholpen.

Daarom is het van belang dat de politie via de balie toegankelijk is voor de burger en dat de burger goed geholpen wordt. Het is de vraag hoe die dienstverlening wordt ervaren in gevallen waarbij de te nemen stap niet zo duidelijk is, bijvoorbeeld als burgers geen aangifte komen doen maar een andere vraag hebben

De afgelopen jaren richtte de Inspectie JenV haar toezicht vooral op andere hoofdprocessen van de politie, zoals opsporing¹. In het kader van responsief toezicht heeft de Inspectie JenV, op verzoek van de politie, haar eigen voorgenomen onderzoek naar I&S tijdelijk aangehouden, omdat Bureau Beke op dat moment al onderzoek deed naar I&S (Ferwerda et al., 2024).

Het onderzoek van Bureau Beke richtte zich met name op de opzet en het bestaan van I&S: wat staat er over werkprocessen op papier en hoe zijn processen in de praktijk hierop ingericht? Dit onderzoek van de Inspectie JenV richt zich voornamelijk op de werkzaamheden aan de balie (de werking, werkt het in de praktijk zoals het bedoeld is), en op de medewerkers die burgers fysiek te woord staan.

Naast de ervaringen van burgers en de dienstverlening door medewerkers is het van belang te beoordelen hoe de dienstverlening van I&S zich verhoudt tot de geldende normen. Van Dijk en Hoogewoning in Moor et al. (2018) beschrijven deze normen in het *Cahier Politiestudies 46*; ze vormen het toetsingskader en de politie stuurt hier ook op.

¹ Artikel 65 Politiewet 2012.

Mede naar aanleiding van het onderzoek van Bureau Beke heeft de politie het initiatief genomen om het intakeproces plaats via de Bouwsteen Intake en Opvolging opnieuw in te richten. Belangrijke onderdelen zijn:

- Inrichting van Triage Coördinatiepunten (TCP),
- Ingebruikname van een AI-tool (Politie GPT),
- Oprichting van een vakgroep voor medewerkers I&S.

Deze onderdelen moeten bijdragen aan het terugdringen van verzuim, het vergroten van werkplezier en, uiteindelijk, meer tijd voor de burger. In dit onderzoek betrekken we in elk geval de basisteams waar minstens één van de drie processen al is ingevoerd.

Juist omdat sommige mensen bewust kiezen voor persoonlijk contact aan het bureau, is het belangrijk dat zij overal in Nederland op dezelfde begripvolle en betekenisvolle manier worden geholpen.

Het gestelde doel sluit aan bij het Meerjarenperspectief 2025 - 2028 van de Inspectie JenV², waarin expliciet aandacht is voor de positie van kwetsbare burgers. Niet ieder slachtoffer van een misdrijf ervaart zichzelf als kwetsbaar, maar er is wel degelijk sprake van afhankelijkheid van burgers ten opzichte van de politie. De politie is vaak een van de weinige organisaties waar zij terecht kunnen. Voor het doen van aangifte van een strafbaar feit, is de politie daadwerkelijk de enige. Deze afhankelijkheid kan worden gezien als een vorm van kwetsbaarheid. Dit is in lijn met het MJP-thema "*Mensen in kwetsbare posities*".

De politie werkt hierbij met één landelijk dienstverleningsconcept³. Dat betekent dat overal in Nederland hetzelfde dienstverleningsniveau verwacht mag worden.

Medewerkers denken met de burger mee en bieden waar mogelijk een oplossing op maat. Het doel is niet altijd om direct aangifte te doen; soms is iemand geholpen met advies of door simpelweg het verhaal te kunnen vertellen.

Deze manier van werken heet binnen de politie "betekenisvol afhandelen". De medewerker heeft aandacht voor de persoon en het achterliggende verhaal. Een kernvraag daarbij is: *heb ik goed geluisterd naar wat er echt speelt?*⁴

Het is algemeen bekend dat de politie met capaciteitstekorten kampt. Dit onderzoek benadrukt of onderzoekt dat punt niet opnieuw, maar richt zich op wat binnen die context wél kan en in hoeverre burgers daarvan iets merken of vinden.

Met een combinatie van kwalitatief en kwantitatief onderzoek wil de Inspectie JenV inzichtelijk maken of de dienstverlening, ondanks de tekorten, toereikend is. Een belangrijk aandachtspunt is het risico dat ontoereikende dienstverlening het vertrouwen van burgers in de politie ondermijnt, waardoor zij mogelijk minder snel contact zoeken.

Tegen deze achtergronden is het relevant om te onderzoeken hoe de politie als organisatie met de normen omgaat, hoe burgers de dienstverlening ervaren en in hoeverre de herinrichting positief bijdraagt.

² [Meerjarenperspectief 2025 - 2028 Inspectie JenV](#).

³ Van Dijk, A.J. & Hoogewoning F. geciteerd in Moor, L. G., Van Den Broeck, T., Devroe, E., & Verhage, A. (2018). Dienstverlening door de politie. Gompel&Svacina.

⁴ Felser, C., Nas, J., Van Oosten, J., & Politieacademie. (2017). [Betekenisvol afhandelen](#). In [beroepseer.nl](#). Politieacademie / Blauw vakmanschap.

2. Doelstelling en onderzoeksvragen

2.1 Doelstelling

De Inspectie JenV heeft als doel om met dit onderzoek inzicht te krijgen hoe de dienstverlening van Intake & Service (I&S) wordt ervaren, zowel door de medewerkers zelf als door burgers.

Daarnaast onderzoeken we wat de politieorganisatie doet om 'juiste' dienstverlening volgens de normen van Van Dijk en Hoogewoning in Moor et al. (2018) mogelijk te maken. De Inspectie JenV wil inzicht krijgen in hoe teams, ondanks capaciteitskrapte, toch de gewenste service kunnen leveren en waar verbetermogelijkheden liggen. Zijn de herinrichtingsplannen daar een antwoord op?

2.2 Centrale vraag en deelvragen

In dit onderzoek staat de volgende onderzoeksvraag centraal:

Wat is de kwaliteit van de fysieke dienstverlening van I&S en hoe ervaren burgers deze?

Om deze centrale vraag te kunnen beantwoorden zijn de volgende deelvragen geformuleerd:

1. Wat is het normenkader met betrekking tot de dienstverlening door I&S?
2. Wat verstaan medewerkers van I&S, die persoonlijk contact hebben met burgers, en hun leidinggevenden onder kwalitatieve dienstverlening?
- 3a. Vinden I&S medewerkers en hun leidinggevenden dat zij in staat zijn om kwalitatief goede dienstverlening te bieden? *Subvragen:*
 - Op welke wijze dragen de nieuwe initiatieven bij aan de kwaliteit van de dienstverlening? (alleen van toepassing op de eenheden die minstens één initiatief toepassen)
 - Hoeveel tijd krijgen medewerkers I&S gemiddeld om hun dienstverlening uit te voeren (naast andere werkzaamheden)
- 3b. Wat vinden burgers van de kwaliteit van de dienstverlening door medewerkers van I&S?
4. Hoe verhouden de deelvragen 2 en 3 zich tot het gestelde normenkader met betrekking tot de dienstverlening?

2.3 Afbakening

Dit onderzoek richt zich op het persoonlijke contact aan de balie van het politiebureau. Daarnaast kijkt de Inspectie JenV, in tegenstelling tot het Centraal Bureau voor Statistiek (CBS), niet alleen naar mensen na contact aan de balie daadwerkelijk aangifte doen, maar ook naar degenen die om andere redenen zich melden aan de balie. I&S is breder dan alleen de balie, maar de Inspectie JenV kiest er bewust voor om juist dit contact en de bijbehorende dienstverlening te onderzoeken.

Het Regionaal Service Centrum (RSC) is vaak een schakel in de aanloop naar dit contact, maar valt niet binnen de scope van dit onderzoek. Hiervoor wordt gekozen om de toezichtlast voor zowel de politie als de Inspectie JenV te beperken.

Verder kijkt de Inspectie JenV in dit onderzoek alleen naar het (eerste) contactmoment in persoon. Het vervolg van de zaak en de afhandeling daarvan maken geen onderdeel uit van dit onderzoek.

3. Onderzoeksaanpak

3.1 Definities

Het onderzoek kent een aantal begrippen die nadere uitleg behoeven en deze worden in onderstaande paragraaf beschreven.

Intake & Service: I&S is een van de hoofdprocessen van de politie en vaak het eerste aanspreekpunt voor burgers: telefonisch, online of aan de balie. Medewerkers registreren meldingen en aangiftes en zorgen dat die snel bij de juiste afdeling terechtkomen. Daarmee is I&S een cruciale schakel in de dienstverlening, met de burger en diens behoefte centraal.

I&S bestaat uit teams die burgers persoonlijk helpen op het politiebureau en collega's die telefonisch of digitaal ondersteunen. Wat bij I&S binnenkomt, staat niet op zichzelf. Gegevens uit meldingen en aangiftes geven inzicht in criminaliteitspatronen en ondersteunen gerichte handhaving en opsporing. Zo verbindt I&S de eerste vraag van de burger met een effectieve aanpak door de hele organisatie.⁵ Volgens de politie is de werkwijze klantgericht: slachtoffers en melders worden zorgvuldig geholpen, met aandacht voor een juiste aangifte, heldere informatie, eventuele schadevergoeding en doorverwijzing naar Slachtofferhulp Nederland waar nodig. Zo biedt I&S volgens de politie burgers betrouwbare en voorspelbare dienstverlening.⁶

Dienstverleningsconcept: Het dienstverleningsconcept van de politie is helder beschreven in *Cahier Politiestudies nr. 46* (Van Dijk en Hoogewoning in Moor et al., 2018). Volgens Van Dijk & Hoogewoning bouwt de politie haar dienstverlening op vier kernbeloften:

- De politie reageert snel en professioneel op vragen en meldingen, en handelt die zo goed mogelijk af.
- Burgers kiezen zelf via welk kanaal zij contact willen: telefonisch, online of aan de balie.
- De politie denkt mee en komt met een oplossing op maat.
- De politie is duidelijk over wie het aanspreekpunt is en houdt de burger op de hoogte.

Tussen 2015 en 2019 voerde de politie een breed verbetertraject uit om deze kernbeloften in de praktijk te versterken. De focus lag op:

- Consequent terugkoppelen en informeren van melders, aangevers en slachtoffers, en deze werkwijze borgen.
- Meer openheid, beter luisteren en behulpzaam zijn door het intakeproces te verbeteren en de processen rond slachtofferzorg, aangiftes en meldingen te versterken.
- Actieve verbinding met de samenleving: burgers betrekken bij beleid en samenwerken op basis van wederkerigheid.
- Nog betere bereikbaarheid via een multichannelstrategie⁷.

Met dit verbetertraject streefde de politie naar: een positiever oordeel over de dienstverlening, meer vertrouwen, een grotere bereidheid van burgers om contact te zoeken, sterkere heterdaadkracht, meer informatie gestuurd werken en een professioneler korps dat zichtbare resultaten boekt.

⁵ [Werken bij intake en service bij de politie: onmisbare schakel in het veilig houden van Nederland](#) | [Kombijdepolitie](#)

⁶ Politie in verbinding.

⁷ Een multichannel strategie verwijst naar de mogelijkheid om verschillende manieren contact op te kunnen nemen met de politie.

Kortom: met duidelijke beloften, continue verbetering en nauwe samenwerking met burgers werkt de politie aan betrouwbare, toegankelijke en voorspelbare dienstverlening.⁸

Beide (het dienstverleningsconcept en het verbetertraject) zullen bij het opstellen van het normenkader worden betrokken (zie ook hoofdstuk 3.3).

3.2 Methode van onderzoek

3.2.1 Literatuurstudie

De Inspectie JenV voert een literatuurstudie uit naar I&S. Op basis van eigen recent onderzoek van de Inspectie JenV, zoals het onderzoek *Lokale opsporing* uit 2025, recente Nederlandse wetenschappelijke publicaties, grijze literatuur en door de politie aangeleverde documentatie brengt de Inspectie JenV de kansen en bedreigingen voor I&S in kaart. Zo kan de Inspectie JenV haar bevindingen en conclusies in een breder perspectief plaatsen.

De Inspectie JenV vergelijkt de geraadpleegde bronnen systematisch. Daarmee kunnen eventuele verschillen in de uitvoering van I&S zichtbaar worden tussen teams met een (grotendeels) landelijk werkgebied, stedelijke teams en grootstedelijke basisteams (G4). Eén van de opgenomen bronnen is het onderzoek van Bureau Beke (Ferwerda et al., 2024) naar een deel van I&S (opzet en bestaan⁹).

Met deze aanpak legt de Inspectie JenV een stevig, onderbouwd fundament voor verdere analyse en duiding. Doel is om het door de politie gestelde normenkader scherp in beeld te krijgen. Daarbij hanteren we de vier toezichtaspecten van de Inspectie JenV:

- Governance
- Samenwerking
- Informatievoorziening
- Toerusting

Door te bekijken hoe deze aspecten in de documenten naar voren komen, wordt zichtbaar of de beoogde kwaliteit van de dienstverlening op papier voldoende is uitgewerkt.

Dit biedt input voor het beantwoorden van deelvraag 1 van dit onderzoek.

⁸ Dit is niet het officiële normenkader voor dit onderzoek. Het beschrijft wat de politie wil bereiken met haar werkwijze. Het feitelijke normenkader voor dit onderzoek is gebaseerd op eerdere inspectierapporten, op landelijke en regionale bronnen, zoals relevante wet- en regelgeving, aanwijzingen van het bevoegd gezag, externe en interne documenten zoals werkinstructies, overige door de politie aangeleverde stukken, vakliteratuur en andere beleidsdocumenten.

⁹ Het onderzoek ging in op de ervaringen van de medewerkers en hun leidinggevendenden in het uitvoeren van hun werk. Het ging niet zozeer in op de dienstverlening door deze afdelingen. Daarnaast is ook het RSC buiten beschouwing gelaten, terwijl dit wel een groot onderdeel van de I&S is. Er is in het onderzoek anekdotisch materiaal verzameld over de tevredenheid van burgers die bijvoorbeeld voor het doen van aangifte aan de balie in een politiebureau kwamen.

3.2.2 Organisatie informatie

De Inspectie JenV vraagt bij de eenheden gegevens op over de samenstelling, ontwikkelingen en bezetting van de geselecteerde basisteams. Op basis van deze organisatie informatie¹⁰ wordt geanalyseerd wie binnen het basisteam doorgaans verantwoordelijk is voor I&S. Zo ontstaat een helder beeld van de taak- en verantwoordelijkheidsverdeling rondom I&S.

3.2.3 Documentenanalyse en interviews

Om de onderzoeksvragen te beantwoorden gebruikt de Inspectie JenV een speciaal voor dit onderzoek opgesteld toetsingskader. Dit is gebaseerd op relevante wet- en regelgeving en interne werkinstructies. De Inspectie JenV doet een document uitvraag naar werkinstructies met betrekking tot I&S.

De Inspectie JenV haalt informatie op drie niveaus op: landelijk, op eenheidsniveau en op het niveau van individuele zaken.

- Landelijk: de Inspectie bestudeert de algemene werkinstructies en onderliggende documenten¹¹. Dit geeft inzicht in de gewenste taakuitvoering van I&S-medewerkers en in wat er is vastgelegd over de bejegening van mensen.
- Eenheid: om te zien hoe eenheden de (nieuwe) werkinstructies hebben geïmplementeerd en uitvoeren, verzamelt de Inspectie JenV aanvullende informatie op eenheidsniveau. Op basis van de analyse van organisatie-informatie worden vervolgens op lokaal niveau interviews gehouden met de teamleiding, de I&S-coördinator en de I&S-medewerkers.

In de interviews wordt doorgevraagd op alle deelvragen. In totaal voert de Inspectie JenV in de basisteams 18 gesprekken (3 interviews per basisteam, 6 basisteams). Daarnaast vinden enkele gesprekken plaats op verschillende niveaus binnen de politieorganisatie. Alle gesprekken zijn semigestructureerd¹².

In dit onderzoek betrekken we in elk geval de basisteams waar minstens één van de drie verbeter processen (triage, AI-tool, vakgroep) al is ingevoerd. Deze worden naast andere basisteams meegenomen in dit onderzoek. Zo ontstaat een samenhangend en onderbouwd beeld van de gewenste werkwijze op papier én de uitvoering in de praktijk.

Door interviews af te nemen kunnen de deelvragen 2 en 3a worden beantwoord.

3.2.4 Beeld van de burgers

De Inspectie JenV is naast het perspectief van de politiemedewerkers aan de politiebalië en hun leidinggevendenden ook benieuwd naar het perspectief van de burgers die zich aan de balië in het politiebureau melden. Om dit inzichtelijk te maken was de Inspectie JenV voornemens om gebruik te maken van gegevens uit de Politie-monitor 2.0¹³. De gegevens uit deze monitor bleken bij navraag in juni 2026 nog niet beschikbaar te zijn.

¹⁰ In de Jaarverantwoording politie 2024 (Politie, 2024) wordt de dienstverlening door de politie op verschillende vlakken beschreven en ondersteund door cijfers. Zo zijn er, ondanks dat er gestuurd wordt op het gebruik van meerdere kanalen, bijvoorbeeld 300.000 gevallen geweest waar de burger de politie niet kon bereiken vanwege lange wachttijden.

¹¹ Inclusief de aan de algemene werkinstructie gerelateerde documenten.

¹² Van alle interviews wordt een gespreksverslag gemaakt. Dit verslag wordt voor wederhoor aan de geïnterviewde voorgelegd waarbij deze kan aangeven of het verslag feitelijke onjuistheden bevat. Na deze wederhoorfase wordt het gespreksverslag vastgesteld en in het onderzoek betrokken.

¹³ Met behulp van de Politie-monitor 2.0 worden burgers op verschillende momenten, met behulp van een vragenlijst, gevraagd naar de ervaringen bij hun contact met de politie. Men wordt bevraagd na het doen van aangifte, het maken van een melding et cetera.

De Inspectie JenV wil zodoende, in samenspraak met de politie, een alternatieve manier om het burgerperspectief op te halen, inzetten. Dit wil zij doen met behulp van een vragenlijst die gekoppeld is aan QR-code¹⁴. In de vragenlijst zal de burger onder andere bevraagd worden naar de tevredenheid over het contact aan de politiebalie en of er een passende oplossing geboden is voor een vraagstuk.

Voor de Inspectie JenV is dit een nieuwe methode om het burgerperspectief mee te nemen in haar onderzoek. Zodoende zal de effectiviteit van de methode eerst met behulp van een pilot worden getoetst. Dit zal op kleine schaal (6 basisteams) plaatsvinden en de QR-code zal op een zichtbare plaats bij de balie van een politiebureau geplaatst worden. Als er sprake is van voldoende respons en deze ook bruikbaar is, zal de methode breder worden ingezet. Een bredere inzet, met voldoende respons, moet bijdragen aan betrouwbaar en representatief beeld.

Als het beoogde resultaat met behulp van de pilot niet haalbaar blijkt te zijn, wordt er gekeken naar andere methoden om een vragenlijst onder de doelgroep uit te zetten.

Met dit beeld kan deelvraag 3b worden beantwoord.

3.3 Analyse en rapportage

Om de onderzoeksvragen te beantwoorden gebruikt de Inspectie JenV een speciaal voor dit onderzoek opgesteld normenkader.¹⁵ Het wordt in de eerste fase van het onderzoek opgesteld op basis van eerdere inspectierapporten, relevante wet- en regelgeving, het ontwerp- en inrichtingsplan van de politie, handboeken en kwaliteitseisen van de politie (voor het intake-proces) en de meer specifieke regelingen die aan het proces vasthangen zoals interne werkinstructies. Het kader wordt in het onderzoek waar nodig geactualiseerd.

De Inspectie JenV weegt en verbindt alle onderzoeksbevindingen tot één samenhangend geheel. De manier van rapporteren ligt niet vooraf vast. We kiezen de vorm die het beoogde effect het beste ondersteunt en past bij de aard en zwaarte van de bevindingen. Zo sluiten inhoud en vorm optimaal op elkaar aan.

¹⁴ De Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) heeft gedurende de COVID-19 periode een dergelijke methode ingezet om de kwaliteit van de verschillende vaccinatielocaties inzichtelijk te maken. De methode is succesvol en bruikbaar gebleken (Kleefstra et al., 2022). doi: 10.5553/TvT/187987052022013004003

¹⁵ Zie ook voetnoot 8.

4. Communicatie

Voor de start van het onderzoek informeert de Inspectie JenV de politie en publiceert zij het vastgestelde plan van aanpak op haar website.

Alle geïnterviewden ontvangen vooraf het interviewprotocol en het plan van aanpak. In deze stukken staat de procedure voor de totstandkoming en publicatie van het onderzoek beschreven, inclusief de afspraak dat bevindingen uit de conceptrapportage voor wederhoor aan de betrokken organisaties worden voorgelegd.

Na ieder gesprek ontvangen geïnterviewden het verslag ter controle op feitelijke onjuistheden. De conceptrapportage wordt daarnaast voor wederhoor voorgelegd aan de eindverantwoordelijke van de politieorganisatie¹⁶.

Na verwerking van het wederhoor stelt de Inspectie JenV het eindproduct vast. Aansluitend volgt de aanbieding aan de minister van Justitie en Veiligheid, zodat deze het onderzoek - eventueel met een beleidsreactie - naar de Tweede Kamer kan sturen. Uiterlijk zes weken later publiceert de Inspectie JenV het eindproduct op haar website.

¹⁶ Zie bijlage 1: Protocol voor de werkwijze | Protocol | Inspectie Justitie en Veiligheid (inspectie-jenv.nl).

Inspectie Justitie en Veiligheid

Toezicht, omdat rechtvaardigheid en veiligheid niet vanzelfsprekend zijn.

Dit is een uitgave van

Inspectie Justitie en Veiligheid
Ministerie van Justitie en Veiligheid
Hoge Nieuwstraat 8 | 2514 EL Den Haag
Postbus 20301 | 2500 EH Den Haag
Contactformulier | www.inspectie-jenv.nl

Juli 2026

*Aan deze publicatie kunnen geen rechten worden ontleend.
Vermenigvuldigen van informatie uit deze publicatie is toegestaan,
mits deze uitgave als bron wordt vermeld*