



# Professioneel controleren

*Een onderzoek naar het effect van de pilot  
Proactief controleren*

**Eindrapportage**

Politieacademie, afdeling Kennis & Onderzoek

december 2020

# Professioneel controleren

*Een onderzoek naar het effect van de pilot  
Proactief controleren*

Politieacademie, afdeling Kennis & Onderzoek

Onderzoekers:

Joseph Molenaar (projectleider), Paul Kroes, Carin Esman (analist)

Hani Quint, Bart Collard, Ricardo Lanza, Jan Nap (lector)

Opdrachtgever:

Thea Visser-Bekkema

december 2020

## Voorwoord

Begin 2018 is er in een tiental politieteams een pilot gestart gericht op het beïnvloeden van het selectieproces bij politiecontroles. Door nieuwe middelen te introduceren werd gestreefd naar het verder professionaliseren van de controles. Gedurende deze pilot werd een applicatie voor de werktelefoon ingevoerd, gecombineerd met een handelingskader dat houvast biedt bij het uitvoeren van deze controles. De nadruk werd gelegd op de zogenaamde 'proactieve controles'. Dit zijn controles waarbij een burger wordt geselecteerd zonder dat er een strafbaar feit is geconstateerd. Met het oog op een mogelijke landelijke implementatie van zowel de applicatie als het handelingskader, is aan de Politieacademie gevraagd deze pilot in een onderzoek te volgen. In de voor u liggende publicatie leest u de aanpak en bevindingen van dat onderzoek.

Wij hopen dat de inzichten in deze publicatie voldoende aanknopingspunten bieden voor de verdere besluitvorming.

Binnen het onderzoek zijn 130 interviews afgenomen en enkele tientallen operationele diensten volledig bijgewoond. Onze dank gaat hierbij uit naar de teams die ons hebben toegelaten in hun werkproces en naar de individuele politieagenten die ons hun handelen hebben voorgehouden. Ook gaat een speciaal woord van dank uit naar Willem Koning, Matthijs Pelgrim en de overige leden van het pilotteam die ons op een voortreffelijke manier hebben meegenomen in het verloop van de pilot.

Het grote aantal interviews en observaties had daarnaast niet uitgevoerd kunnen worden zonder de substantiële hulp van onze collega-onderzoekers Nikita Rombouts, Wendy Schreurs, Kim Vermeulen en Ronald van der Wal. Ten slotte zijn we veel dank verschuldigd aan de leden van de begeleidingscommissie. Hun inzicht en adviezen zijn voor de opzet van dit onderzoek van grote waarde geweest.

Apeldoorn, december 2020  
Joseph Molenaar, projectleider

## **Begeleidingscommissie**

Michel Bravo

Hoofd Strategie, Kennismanagement, Innovatie en Onderzoek, Directoraat-Generaal Politie en Veiligheidsregio's, Ministerie van Justitie en Veiligheid

Lianne Kleijer-Kool

Hogeschoolhoofddocent, Hogeschool Utrecht

Gerbrig Klos

Senior medewerker mensenrechten Nederland, Amnesty International

Johan van Renswoude

Hoofd Operatiën, Politie Midden Nederland

# Inhoudsopgave

## 1. Inleiding

## 2. Opzet

### 2.1 Algemeen

### 2.2 Onderzoeksmethodiek

## 3. Bevindingen

### 3.1 Pilot

#### *3.1.1 Teamchefs*

#### *3.1.2 Ambassadeurs*

### 3.2 (Proactieve) controles

### 3.3 Handelingskader

#### *3.3.1 Introductie*

#### *3.3.2 Ontvangst*

#### *3.3.3 Effect*

#### *3.3.4 Basisprincipe selecteren*

#### *3.3.5 Basisprincipe uitleggen*

#### *3.3.6 Basisprincipe bejegenen*

#### *3.3.7 Basisprincipe reflecteren*

### 3.4 Proco-applicatie

#### *3.4.1 Aanleiding*

#### *3.4.2 Introductie*

#### *3.4.3 Gebruik*

#### *3.4.4 Voor- en nadelen, verbeterpunten*

#### *3.4.5 Trefkans en efficiency*

#### *3.4.6 De teller*

#### *3.4.7 Effect, bewustzijn en reflectie*

#### *3.4.8 Conclusie*

### 3.5 Cijfermatig materiaal

### 3.6 Mutatiefunctie

#### *3.6.1 Aanleiding*

#### *3.6.2 Introductie*

#### *3.6.3 Gebruik*

#### *3.6.4 Voor- en nadelen*

#### *3.6.5 Effect*

#### *3.6.6 Conclusie*

## **4. Enkele reflecties**

- 4.1 Een herkenbaar beeld
- 4.2 Niet de techniek, maar de bestaande cultuur bepaalt sterk de werking
- 4.3 Wat is de bedoeling
- 4.4 Bewust aandacht richten op veranderkundige aspecten van beoogde ontwikkeling
- 4.5 Overige aanbevelingen

## **Literatuur**

### **Bijlagen**

#### T - 0: Implementatie

- Bijlage 1: Vragenlijst interview teamchef
- Bijlage 2: Vragenlijst interviews ambassadeurs
- Bijlage 3: Vragenlijst interviews werkvloer

#### T - 1: Eerste ervaringen

- Bijlage 4: Observatieformulier werkvloer
- Bijlage 5: Vragenlijst interviews werkvloer

#### T - 2: Resultaten 3 maanden later

- Bijlage 6: Observatieformulier werkvloer
- Bijlage 7: Vragenlijst interviews werkvloer
- Bijlage 8: Vragenlijst interview teamchef

## 1. Inleiding

In de eerste helft van 2016 geven twee bekende Nederlanders aan dat zij vanwege hun huidskleur door de politie zijn blootgesteld aan een verkeerscontrole. Hun relaas krijgt veel aandacht in de landelijke media en vindt een weerklank in een deel van de bevolking dat de beleving van hun ervaringen herkent. Het zijn zaken als deze die de politie dwingen zich te verantwoorden ten aanzien van het onderwerp 'etnisch profileren'. De politie onderkent het bestaan van etnisch profileren en hoewel het niet eenvoudig is vast te stellen in welke mate het zich voordoet, is haar inzet gericht op het verkleinen van de kans daarop. Etnisch profileren staat volgens de politie haaks op wat als professioneel politiewerk wordt gezien en schaadt het noodzakelijke vertrouwen in de politie. Een onderdeel van dit professioneel politiewerk is professioneel controleren en zou gebaseerd moeten zijn op objectieve gronden. Politie mensen worden geacht naar gedrag te kijken, niet naar etniciteit of kleur.

Om in de praktijk van het proactief controleren de kans op etnisch profileren te verkleinen wordt vanuit de politiek gedacht aan het invoeren van zogenaamde 'stopformulieren'. Tegen de zomer van 2016 dienen de Tweede Kamerleden Marcouch en Koşer Kaya een motie in om dit verder te onderzoeken (*Kamerstukken II 2015/16, 30950, nr. 97*). De politie vreest echter extra administratieve belasting en ontwikkelt een mobiele applicatie. De belangrijkste vernieuwing is gelegen in het toevoegen van een teller die aangeeft of en hoe vaak een persoon of een auto in het verleden is gecontroleerd. Aangenomen wordt dat de zogenaamde 'Proco-app' hiermee onnodige controles op een individu kan voorkomen. Wanneer een betrokkene al eerder is gecontroleerd zonder dat dit heeft geleid tot een interventie, kan besloten worden geen gebruik te maken van een nieuwe controlegelegenheid. De applicatie kan zodoende mogelijk een bijdrage leveren aan het tegengaan van etnisch profileren. Ook de mogelijkheid om mutaties meteen op de mobiele telefoon in te voeren, in plaats van achteraf op de computer, sluit hierbij aan. Daarnaast wordt vanuit de landelijke werkgroep De Kracht van het Verschil het *Handelingskader proactief controleren* geformuleerd voor deze zogenaamde 'proactieve controles' (Politie, 2017). Van een proactieve controle is sprake in het geval van een controle van een geselecteerde burger zonder constatering van een overtreding of een strafbaar feit. Dit handelingskader beschrijft de vier basisprincipes van een dergelijke controle. De agent dient de betrokkene allereerst te selecteren op basis van gedrag, feiten en omstandigheden. Gesteld wordt dat dit de pakkans vergroot en onnodige controles voorkomt. Vervolgens dient de agent uit eigen beweging, zoveel als tactisch mogelijk, de reden van zijn controle uit te leggen. Hij dient in zijn bejegening van de betrokkene bovendien respectvol en correct te zijn. Tot slot wordt de agent, als vierde basisprincipe, geadviseerd met zijn collega's te reflecteren over de controle.

Begin 2018 worden deze drie onderdelen, te weten de Proco-app, de mutatiefunctie en het *Handelingskader proactief controleren*, samengevoegd in een pilot onder auspiciën van de portefeuillehouder Diversiteit. Negen basisteams en een team van de Landelijke Eenheid sluiten zich aan en introduceren de onderdelen van de pilot binnen de eigen organisatie (hierna: de pilotteams). Dat de belangstelling voor de pilot groot is, blijkt onder meer uit het feit dat hij nauwlettend door de Tweede Kamer wordt gevolgd (zie bijvoorbeeld *Aanhangsel Handelingen II 2017/18, nr. 485*). De portefeuillehouder Diversiteit, dhr. Peter Slort, verzoekt vervolgens aan de Politieacademie om de invoering en het gebruik van deze onderdelen middels een onderzoek te volgen. Gedurende het project wordt hij evenwel opgevolgd door dhr. Lute Nieuwerth. Aan hem is op basis van de eerste inzichten van de onderzoekers begin 2020 een voorpublicatie aangereikt. Vanaf november 2020 is mevr. Thea Visser-Bekkema de opdrachtgeefster van dit onderzoek. Aan haar is het voor u liggende onderzoeksrapport aangeboden als het definitieve resultaat van een methodische analyse van het onderzoeksmateriaal.

## 2. Opzet

### 2.1 Algemeen

In dit onderzoek staat de vraag centraal of en onder welke condities de onderdelen van de pilot een werking kunnen hebben in de praktijk van het proactief controleren. Ten behoeve hiervan beoogt dit onderzoek de condities zichtbaar te maken waaronder de Proco-app, de mutatiefunctie en het handelingskader binnen de pilotteams wel of niet gebruikt worden alsmede welke betekenis de politiemedewerkers toekennen aan het handelingskader.

Het onderzoek is niet gericht op het in kaart brengen van het effect van de pilot op etnisch profileren. Het gaat dan ook niet in eerste instantie om de vraag of de middelen een effect sorteren op het voorkomen van dit verschijnsel.

Wij onderzoeken of en hoe de middelen gebruikt worden en hoe de politiemedewerkers deze middelen waarderen. Door dit te onderzoeken kan overigens wel iets gezegd worden over de *kans* dat deze middelen de praktijk van het controleren op positieve dan wel negatieve wijze beïnvloeden. Uiteindelijk kan dit leiden tot aanbevelingen voor een eventuele landelijke implementatie.

### 2.2 Onderzoeksmethodiek

De pilot is van start gegaan in 10 pilotteams. Het onderzoeksteam heeft gekozen om daaruit 6 basisteams gedurende de pilot te volgen. De belangrijkste reden hiervoor was de spreiding van de basisteams. De basisteams in de pilot zijn verdeeld over 5 regionale eenheden. Deze spreiding is intact gelaten, maar er is gekozen om niet meer dan één basisteam per stad en per district te volgen. Hierdoor konden de verschillende processen strikt per basisteam worden onderscheiden. Daarnaast werd hiermee de spreiding over het land, de verdeling tussen meer en minder stedelijke teams en tussen grote en kleine teams, qua bezetting en qua werkgebied, beter gewaarborgd. Een van de 10 pilotteams werd in deze keuze overigens uitgesloten omdat het team betrokken was bij de totstandkoming van de pilot. Door deze selectie zijn 6 teams gevolgd die zoveel mogelijk een afspiegeling vormen van de basisteams die de politieorganisatie rijk is. Wel dient opgemerkt te worden dat de 10 pilotteams uit vrije beweging hebben deelgenomen aan de pilot.

Tijdens het onderzoek is in dit zestal pilotteams gedurende drie meetmomenten informatie verzameld. Gekozen is om niet lang na de introductie van de Proco-app en het handelingskader in een basisteam een eerste meetmoment uit te voeren (T-0). Het tweede (T-1) en derde meetmoment (T-2) volgde iedere keer na minimaal drie maanden. Aangezien de deelnemende teams elk hun eigen startmoment hadden, liep het veldwerk niet parallel aan elkaar. In totaal zijn 130 interviews van gemiddeld ca. 45 minuten afgenomen onder teamchefs, ambassadeurs (aanjagers) en overige collega's (de werkvloer). De onderzoeksvragen voor deze interviews zijn door de onderzoeksgroep vooraf in vragenlijsten vastgesteld. Hiermee werd vanuit de interviewers een eventuele interviewer bias zoveel mogelijk beperkt. Onderscheid werd gemaakt op basis van twee factoren: het meetmoment en de rol van de respondent. De ambassadeurs zijn alleen bij aanvang van het project bevraagd, de teamchefs bij aanvang en aan het einde en de werkvloer is op alle drie de meetmomenten geïnterviewd. Er is daarom gewerkt met zes verschillende vragenlijsten (zie bijlagen). Het aantal keer dat een interviewvraag is gesteld is, naast het aantal respondenten per meetmoment, derhalve onder meer afhankelijk van de vraag of zij gebonden is aan een specifiek meetmoment al dan niet in combinatie met een specifieke rol. Het voordeel van deze werkwijze is dat er zeer gericht vragen konden worden gesteld. Het nadeel is dat er bij een cijfermatige uitwerking differentiatie bestaat in het aantal antwoorden dat is gegeven. Niettemin is er in dit rapport voor gekozen sommige antwoorden uit de interviews ook getalsmatig weer te geven, omdat



de onderzoekers menen dat het aantal antwoorden gecombineerd met de verhouding ertussen bijdraagt aan het beeld dat zij beschrijven. Op basis van een brede selectie uit de interviews zijn na afloop van het project de bij de analyse gebruikte codes vastgesteld. Vervolgens zijn onder deze codes alle interviews in Atlas ingevoerd. Deze manier van werken maakte een nauwkeurige analyse mogelijk van de opbrengst uit de interviews.

Hiernaast zijn er door de onderzoekers in alle zes de teams, verdeeld over een tweetal meetmomenten, in totaal enkele tientallen operationele diensten volledig bijgewoond. Hierbij werd de praktijk van het proactief controleren waargenomen aan de hand van vooraf door de onderzoeksgroep opgestelde observatiepunten (zie bijlagen). Er werd met name geobserveerd hoe de onderdelen van de pilot tijdens controles door de politie werden gebruikt. Vanaf aanvang van het project is de projectleider van het onderzoek bovendien aanwezig geweest om de implementatie ervan te observeren. Hij heeft hiertoe tientallen bijeenkomsten bijgewoond en heeft ook per telefoon en e-mail intensief contact gehad met het projectteam dat samen met de basisteams verantwoordelijk was voor de uitvoering van het project. Op deze wijze heeft hij op een flink aantal momenten een bijdrage kunnen leveren aan het discours binnen dit team, maar altijd buiten aanwezigheid van de basisteamleden. Hun handelen en hun opvattingen betreffen immers het object van dit onderzoek.

Vervolgens is een analyse uitgevoerd op de *logging data* die door de Proco-app wordt gegenereerd. Het onderzoeksteam kreeg hiertoe de beschikking over een dataset. Deze dataset bestrijkt 30 weken in 2018 en 20 weken in 2019 en had betrekking op de 10 deelnemende pilotteams. Uit deze data is onder meer per basisteam per week af te lezen hoe vaak de Proco-app wordt gebruikt en of dit ten behoeve van bevragingen of van controles plaatsvindt. Uit het cijfermatige materiaal valt bovendien af te leiden welk deel van de medewerkers gebruik maakt van de Proco-app en hoe dit gebruik zich per team vanaf de introductie van de applicatie ontwikkelt. De interviews geven meer informatie over de medewerkers die de Proco-app al dan niet gebruiken. Hierbij gaat het bijvoorbeeld om de rol en het aantal dienstjaren van de respondent. Ook valt in het cijfermateriaal te zien of de verhouding tussen het aantal bevragingen en het aantal controles toe- of afneemt. Het laatste kan een indicatie zijn dat de aard van het selecteren op straat verandert. In de interviews wordt gevraagd welke technische hulpmiddelen en welke systemen worden geraadpleegd bij een controle en vooral ook waarom. Ook tijdens de observaties wordt bovendien waargenomen welke keuze hierin wordt gemaakt. Op deze manier sluit het kwalitatieve en het kwantitatieve deel van het onderzoek op elkaar aan.

Tenslotte is achteraf literatuuronderzoek verricht om de bevindingen uit het onderzoek verder te interpreteren. Een aantal gezaghebbende onderzoeken bepalen op dit moment hierbij het discours. Zij laten bovendien zien dat de thema's die in ons onderzoek naar voren komen al langere tijd onderwerp van discussie zijn. Ook is deskresearch uitgevoerd naar proactieve controles in het algemeen en de instelling van de pilot in het bijzonder.

Uit deze onderzoeksmethodiek komt het beeld naar voren dat in dit rapport wordt beschreven.

## 3. Bevindingen

### 3.1 Pilot

Het onderzoek laat zien dat de teams om verschillende redenen zijn aangesloten bij de pilot en verschillende keuzes maken in de introductie van de applicatie en het handelingskader. De landelijke pilot kiest er bewust voor om de pilotteams vrij te laten in de wijze van invoering van de middelen. Dat leidt uiteraard tot verschillen. Op sommige teams wordt gekozen voor een uitgebreide uitleg van de onderdelen van de pilot, andere teams kiezen voor een 1-op-1-benadering of houden het bij enkele opmerkingen bij de briefing en/of het e-mailen van de bijbehorende documenten. Bij een introductie tijdens een reguliere briefing werd er vaak gebruik gemaakt van een dia die door het pilot-team ter beschikking was gesteld. In de context van een briefing werd dit onderwerp dan logischerwijs – het gebeurde immers tijdens een algemene briefing waarbij er verschillende andere onderwerpen werden besproken – slechts kort behandeld.

De keuze voor de wijze van introduceren wordt deels ingegeven door bestaand beleid en de gangbare werkwijze, deels zijn zij het product van toevalligheden. Doordat teamchefs vanwege roosterproblematiek veelal niet in staat zijn hun team bijeen te brengen, wordt vaak teruggevallen op kleinschaligere bijeenkomsten of het sturen van informatie via de e-mail. In een aantal gevallen gaat er enkele maanden overheen voordat wordt overgeschakeld naar dit plan B. Uit de interviews is gebleken dat een aanzienlijk aantal agenten niet bij een dergelijke bijeenkomst of briefing aanwezig is geweest of dat zij zich een dergelijke introductie niet konden herinneren. Velen herkenden echter ook het handelingskader niet als een ontvangen document. Regelmatig werd door hen gemeld dat dergelijke mails met veel tekst (namelijk met 2 A4-tjes in de bijlage) niet worden gelezen.

Daarnaast bestaat bij verschillende teams terughoudendheid bij het onderwerp proactief controleren. In de beleving van de agenten gaan de media ten onrechte mee in het verhaal van degenen die klagen over etnisch profileren en de politiek neemt dit naar hun mening over. In het geval van incidenten met bekende Nederlanders, zoals bijvoorbeeld Kenneth Vermeer, wordt door agenten naar voren gebracht dat sommige van hen vanwege hun bekendheid een voorkeursbehandeling wensen, waar niet op kan worden ingegaan. Dit zijn redenen voor een teamchef om in eerste instantie een zo zorgvuldig mogelijke introductie in te plannen. Desondanks is de praktijk vaak anders.

#### 3.1.1 Teamchefs

Teamchefs hebben oog voor zowel de maatschappelijke als de organisatorische belangen. Zij geven aan dat in de maatschappij de weerstand tegen proactieve controles is toegenomen. Hierbij wijzen zij op de discussies rondom etnisch profileren en de suggestie vanuit de politiek om met stopformulieren te werken. Als gevolg hiervan wordt van individuele agenten gevraagd scherper te zijn in het uitvoeren van hun controlerende bevoegdheid. Deze ontwikkelingen zijn voor de teamchefs reden om deel te nemen aan deze pilot. Soms wordt hun wens om deel te nemen versterkt door een recent incident dat in het team de discussie over proactief controleren op scherp heeft gezet.

#### Bewustwording

De teamchefs zijn over het algemeen tevreden over de proactieve controles die in hun basisteam worden uitgevoerd. Desgevraagd waarderen zij deze controles gemiddeld met het rapportcijfer 7,3. Dit cijfer geven zij vanuit hun intuïtie, daar zij zelf niet vaak bij dergelijke controles aanwezig zijn. Hoewel de teamchefs menen dat er in hun team niet bewust wordt gediscrimineerd, vinden zij het waardevol om breed het gesprek te voeren over de onbewuste processen die bij proactieve controles een rol kunnen spelen. De teamchefs zien de applicatie en het handelingskader dan ook niet als oplossing voor de voornoemde ontwikkelingen, maar als aanleiding om intern met elkaar in gesprek

te gaan, al liet de vorige paragraaf zien dat zij moeite ervaren om hun team bijeen te brengen. In de helft van de basisteams sluit de pilot bovendien aan bij bestaande initiatieven rondom de toezichthoudende taak. Toch hebben de meeste teams voorafgaand aan de pilot geen specifiek beleid geformuleerd inzake proactieve controles.

De teamchefs zijn unaniem in hun verwachtingen over de pilot. Als grootste winst noemen alle teamchefs voorafgaand aan de pilot de bewustwording bij hun medewerkers. Niet de instrumentele voordelen die het werken met een applicatie met zich mee kan brengen, maar de juist de discussie over de uitvoering van proactieve controles wordt als het meest waardevol ervaren. Op het niveau van de teamchefs staat derhalve niet de vraag naar de operationele effectiviteit centraal, maar het stilstaan bij de intrinsieke waarden van het politiewerk op straat. Dit is dan ook een van de voornaamste redenen om deel te nemen aan de pilot.

*Is het niet vooraf, dan is het toch achteraf dat je gaat denken: 'shit, waarom heb ik deze meneer of mevrouw nou gecontroleerd?'. En neem dat als leermoment mee naar je volgende controle zeg maar. Dus ik hoop van harte dat die ons in de bewustwording gaat helpen. Dat die app ons daarna misschien ook wel oplevert van 'hey joh, deze auto is de afgelopen week al 2 of 3 of 4 of misschien wel 10x gecontroleerd', dat vind ik een mooie bijvangst, maar daar gaat het mij niet om. Voor mij gaat het écht om 'niemand heeft hier als doel om iemand te discrimineren'. Toch gebeurt het hè?*

(Teamchef, T-0)

*Het begint met een verkeerd idee van effectief zijn, daar begint het mee. Waarom leg je alles vast? Waarom ga je ID's vragen? Zij, de collega's, denken: 'dat helpt!' Ja en ik denk: 'dat doet het niet'. Die discussie die moet je voeren en dat vind ik het mooie van dit handelingskader en van deze applicatie, dat die je helpen bij het nadenken erover. Geloof me, we moeten niet gelijk al beginnen met reflecteren en het oplossen van alles.*

*Bewustwording en nadenken over je vak, waar je mee bezig bent, dat is al zoveel winst, dat is al zoveel winst...*

(Teamchef, T-0)

In vrijwel alle teams wordt ervoor gekozen de applicatie en het handelingskader volledig 'bottom up' te introduceren, doorgaans via ambassadeurs en praktijkbegeleiders van studenten. Dit is een bewuste keuze: de teamchefs verwachten dat de onderdelen van de pilot op deze wijze meer geaccepteerd zullen worden. In de meeste teams geven de teamchefs dan ook aan dat er her en der enige weerstand bestaat tegen de achterliggende ontwikkelingen die aanleiding zijn geweest voor deze pilot. Zo voelen sommige politiemedewerkers zich in het discours rondom etnisch profileren persoonlijk aangevallen op hun professionaliteit.

De unaniem gedeelde verwachting dat de pilot zal zorgen voor meer bewustzijn rondom proactieve controles bij de medewerkers op straat, is volgens alle teamchefs uitgekomen. Wel stellen de teamchefs vraagtekens bij de meetbaarheid van dit effect. Een toegenomen bewustzijn bij de medewerkers laat zich volgens sommige van hen niet kwantificeren. "Misschien", zo oppert een teamchef, "zou je het ooit kunnen zien als het aantal klachten terugloopt", om vervolgens direct de relativiteit van het aantal klachten te benadrukken.

### Gebruikscijfers

De applicatie genereert ook zelf cijfers over het gebruik ervan. Vanuit de pilotgroep krijgen de teamchefs wekelijkse overzichten aangeboden die hen vertellen hoeveel controles en bevestigingen er hebben plaatsgevonden. Technisch gezien is het bovendien mogelijk om deze globale informatie meer te specificeren en bijvoorbeeld uit te splitsen per medewerker. De teamchefs zijn het er echter niet over eens in hoeverre deze extra sturingsinformatie in hun behoefte zou voorzien. Zo wordt onder meer gewezen op het risico dat de werkvloer de applicatie als controlemiddel zou gaan

ervaren. In een van de basisteams was precies deze ontwikkeling de reden om de introductie in een van de onderliggende wijkteams uit te stellen. De medewerkers meenden dat de applicatie vooral gebruikt ging worden om henzelf te controleren. Uiteindelijk heeft deze zienswijze er volgens de teamchef toe geleid dat de pilot in dit wijkteam niet heel goed van de grond kwam.

De algemene gebruikscijfers van de applicatie zijn de teamchefs tegengevallen. Vooraf werd verwacht dat een groot deel van de werkvloer de applicatie zou gebruiken, al werd ook gewezen op de andere systemen die nog in omloop zijn. Zo bleef voor de betrokken politiemedewerkers tijdens de pilot de mogelijkheid bestaan om met de reguliere MEOS 2-app te werken en kon in het begin van de pilot bovendien nog gebruik gemaakt worden van BVI-IB. Lokaal werd daarnaast nog wel met boordcomputers gewerkt of liepen bevestigingen via de meldkamer. Achteraf concluderen de teamchefs echter dat de Proco-app niet consequent wordt gebruikt. Hoewel sommige teamchefs de gebruikscijfers monitorden aan de hand van de overzichten die zij vanuit de pilotgroep kregen aangeboden, werd over het algemeen niet gestuurd op het extra gebruiken van de applicatie. De reden hiervoor is wellicht dat als voornaamste doelstelling veeleer de bewustwording van de werkvloer wordt gezien.

*Veel belangrijker dan 'Gij zult het systeem gebruiken' vond ik dat van 'laten we alsjeblieft de moeite nemen om het uit te leggen, laten we het gesprek aangaan'.*  
(Teamchef, T-2)

Door de teamchefs wordt bewustwording dus als belangrijkste effect van de pilot genoemd. Qua efficiëntie wordt van de applicatie verder niet veel verwacht. Een van de teamchefs wijst er zelfs op dat de efficiëntie en trefkans zelfs zou kunnen afnemen, omdat politieambtenaren nadenken over proactieve controles en daardoor terughoudender zouden worden. Waar vooraf nog wel de hoop wordt uitgesproken dat burgers minder vaak zonder opvolging aan de kant gezet worden, blijkt het gebruik van de applicatie achteraf te weinig om daarmee de daarvoor benodigde data te verzamelen.

### 3.1.2 Ambassadeurs

De ambassadeurs zijn degene die in het kader van deze pilot het gebruik van de applicatie en het handelingskader binnen het team over dienen te dragen aan hun collega's. Een beperkt aantal ambassadeurs is hier actief mee aan de gang gegaan, terwijl andere hier niet aan zijn toegekomen. Bij de laatste categorie kan de reden liggen in ziekte, verlof en tijdelijke tewerkstelling elders, maar ook omdat zij niet zagen waar zij moesten beginnen.

*Maar het is wel zoiets van 'hier, je bent dit en succes. Draag het maar over'. Dat ik denk van: 'ja, hoe dan'? [...] Wat ik per mailtje kreeg was: draag het over aan de collega's met wie je op de auto zit. En doe dit met een warm hart. Maar ja, wat ze van me verwachten? Ik heb geen idee.*  
(Ambassadeur, T-0)

Er zijn daarentegen ook ambassadeurs geweest die de pilot in hun basisteam in hun eentje hebben gedraaid door bijeenkomsten te organiseren, individuele teamleden te instrueren en vragen te beantwoorden.

In de benoeming van de ambassadeurs zitten verschillen. Een aantal van de geïnterviewde ambassadeurs is gevraagd om ambassadeur te zijn. Daarentegen zijn er ook ambassadeurs die niet wisten dat zij hiervoor waren aangewezen. Sommige ambassadeurs zijn bovendien zelf niet op de hoogte van de Proco-app en van het handelingskader. Ook het inwerken van de ambassadeurs verschilt van team tot team. In een van de teams gebeurde dit bijvoorbeeld per e-mail. De ambassadeurs geven in dit team aan dat zij als aanvulling nog graag een bijeenkomst hadden bijgewoond over de Proco-app en het handelingskader. Al met al kost het in stelling brengen van de

ambassadeurs veel tijd. Soms werken ambassadeurs bovendien zelf niet (meer) met de Proco-app, maar grijpen zij terug op andere systemen.

Over de bekendheid van de ambassadeurs zijn de meningen verdeeld: een aantal bevrageden weet wie hun ambassadeurs zijn. Daarentegen zijn er ook respondenten die dit niet weten. Wel komt uit het onderzoek naar voren dat een duidelijke en stevige rol van de ambassadeur bij de uitrol en doorwerking van de Proco-app de kans op het gebruik ervan vergroot.

### 3.2 (Proactieve) controles

De geïnterviewden geven aan dat er geen actief beleid is rondom proactief controleren. Het overgrote deel geeft niettemin aan proactieve controles effectief te vinden. Wat het doel is van de proactieve controles wordt ingevuld door de agenten zelf. Vaak wordt genoemd dat proactief controleren bijdraagt om personen uit de anonimiteit te halen. Het idee bestaat dat mensen redenen hebben om onder de radar te willen blijven. Bij controles vallen ze dan door de mand. Dit is binnen de politie een algemene zienswijze (zie bijvoorbeeld ook: Kuijer, 2017). Ook op het niveau van teamchef wordt verschillend gedacht over het doel van proactieve controles. Gevraagd naar de frequentie van proactieve controles geven veel medewerkers aan dat zij deze enkele tientallen keren per week uitvoeren. Uit de cijfers (zie paragraaf 3.5) en de observaties ontstaat echter een ander beeld. Controles vinden veel minder plaats dan algemeen op de werkvloer wordt aangenomen. De onderzoekers hebben nauwelijks proactieve controles waargenomen. Van het binnen de politie algemeen heersende idee dat de tijd die tijdens de incidentafhandeling overblijft mede wordt ingezet voor het uitvoeren van proactieve controles, wordt tijdens de observaties weinig waargenomen. In een van de teams geven de respondenten expliciet aan dat er vanwege onderbezetting te weinig tijd is om deze controles uit te voeren. Dit blijkt echter niet uit de observaties.

Het aantal bevragingen is uiteraard een stuk hoger dan het aantal controles. Iedere controle wordt in het systeem immers ook als bevraging geregistreerd. Ook bij een 'losse' bevraging kan evenwel een selectie plaatsvinden. Er wordt immers een keuze gemaakt wanneer wel en wanneer niet tot een bevraging wordt overgegaan. De cijfers van de bevragingen verschillen echter behoorlijk per team. Dit heeft onder meer te maken met de gewoonte van sommige politieambtenaren om zichzelf met behulp van de Proco-app in te zetten als een menselijke ANPR. Grote aantallen voorbij rijdende voertuigen worden hierbij handmatig door het systeem gehaald om te kijken of zij bijzonderheden opleveren. De motivatie van deze politieambtenaren is gelegen in de opvatting dat hiermee 'boeven' kunnen worden 'gevangen'. Landman en Kleijer-Kool maken in dit verband een onderscheid tussen twee soorten boevenvangers: de selectieve- en de ongerichte boevenvanger. Deze typen agenten hebben hetzelfde perspectief op het politiewerk, maar verschillen in de uitvoering ervan. "De selectieve boevenvanger [...] moet de nodige 'plusjes' hebben verzameld om tot een staandehouding over te gaan.", echter: "De ongerichte boevenvanger gooit als het ware een groot net uit en hoopt en verwacht dat er iets gevangen wordt. [Hij] trekt veel kentekens na [...] en houdt veel burgers staande. De zin: *You kiss a lot of frogs before you find that prince*, is vooral op deze boevenvanger van toepassing." (Landman & Kleijer-Kool, 2016, p. 212 en 213). Dit soort typering wordt vaak al spontaan door de agenten zelf gemaakt (bijv. Van der Torre, 1999, p. 35; Landman & Kleijer-Kool, 2016, p. 60). Ook ons onderzoek laat dat zien: een van de typering die de respondenten af en toe gebruiken, is de 'jager'. Wat opvalt, is dat de respondenten deze term echter nauwelijks op zichzelf, maar vooral op anderen toepassen. Daarnaast wordt in ons onderzoek een onderscheid met wijkagenten gemaakt die het onderhouden van contact met hun wijk als opdracht hebben en daarom terughoudender zijn met controles.

### 3.3 Handelingskader

#### 3.3.1 Introductie

Bij het uitvoeren van de pilot werd door het pilot-team besloten om de wijze van omgaan met het handelingskader (en de introductie daarvan) over te laten aan de deelnemende basisteams, zodat van de verschillende aanpakken kon worden geleerd. Het uitgangspunt hierbij was dat politieagenten vooral van elkaar leren en dat andere partijen daar minder invloed op hebben. De praktijk kon zodoende beter zelf uitzoeken wat de beste manier is om met het handelingskader om te gaan. De introducties van de basisteams bleken inderdaad op diverse wijzen aan te sluiten op de lopende lokale programma's (bijv. relatie met jeugd) of de bestaande manier van teamontwikkeling (bijv. contextgedreven werken).

Zoals eerder gemeld (par. 3.1) kostte het in het algemeen de nodige moeite om de introductie van het handelingskader en de Proco-app voor de werkvloer te organiseren. In de eenheden was veelal sprake van personele onderbezetting, waarvan de moeite die het kost om de dienstroosters sluitend te krijgen een voorbeeld is. Daarbij viel het begin van de pilot in het voorjaar. Dit is een periode waarin veel evenementen plaatsvinden die extra politie-inzet vereisen. In menig basisteam was het daarom al moeilijk om de medewerkers voor de gebruikelijke overleggen bij elkaar te krijgen. Bij de kleinere groep van ambassadeurs lukte het vaak wel om die voor een introductiebijeenkomst samen te brengen. In het geval van de werkvloer werd vaak gekozen voor een introductie tijdens of na de reguliere briefings, waarbij gebruik werd gemaakt van een dia die door het pilot-team werd verstrekt. In de praktijk was er bij de introducties, zo bleek uit de afgenomen interviews, meer aandacht voor de applicatie en minder voor het handelingskader. Het handelingskader werd vaak via de mail verspreid. Wanneer deelname aan de briefings niet mogelijk was, werden door ambassadeurs deels persoonlijke instructies gegeven. Ambassadeurs werden voorts aangemoedigd om tijdens het werk het handelingskader en de applicatie onder de aandacht te brengen. Het resultaat van de introducties komt tot uitdrukking in de volgende tabel.

Figuur 3.1: Bekendheid met het handelingskader

	Respondent zegt bekend te zijn met het handelingskader of van het bestaan te weten.	Respondent zegt niet bekend te zijn met het handelingskader of van het bestaan te weten.	Respondent kan de vier basisprincipes van het handelingskader opnoemen.	Totaal
Team A	14	8	1	22
Team B	7	10	2	17
Team C	4	13	0	17
Team D	11	10	1	21
Team E	12	7	0	19
Team F	8	15	1	23
<b>Totaal:</b>	<b>56</b>	<b>63</b>	<b>5</b>	<b>119</b>

56 van de 110 respondenten zeggen het handelingskader te kennen of ervan te hebben vernomen, tegenover 63 politieambtenaren die er in het geheel niet van hebben gehoord. Vijf van de 56 eerder genoemde respondenten geven aan ook de vier basisprincipes van het handelingskader te kunnen noemen. Aangezien het handelingskader tijdens deze pilot wordt ingezet als een instrument om het politiewerk te verbeteren, zijn dit betekenisvolle getallen. Uiteraard zeggen deze cijfers nog weinig over het feitelijke handelen van de respondenten in een praktijksituatie.

#### 3.3.2 Ontvangst

Het handelingskader zelf wordt overwegend positief ontvangen, zoals blijkt uit het volgende overzicht.

Figuur 3.2: Vraag: wat vindt u zelf van het handelingskader?

	Antwoord: positief	Antwoord: negatief	Antwoord: neutraal of onduidelijk	Totaal
Team A	15	4	1	20
Team B	6	2	5	13
Team C	6	3	0	9
Team D	16	4	2	22
Team E	12	2	5	19
Team F	15	5	4	24
<b>Totaal</b>	<b>70</b>	<b>20</b>	<b>17</b>	<b>107</b>

Figuur 3.1 liet zien dat meer dan de helft van de respondenten in het geheel niet heeft gehoord van het handelingskader. In figuur 3.2 is hun oordeel dan ook slechts gebaseerd op de informatie van de interviewer over de vier basisprincipes in dit document.

Een reactie luidt:

*Een prima handelingskader. De vier punten zoals omschreven, zijn zoals ik vind dat een proactieve controle eruit hoort te zien. Eerlijk en oprecht en gewoon vertellen wat je komt doen.*

(Ambassadeur, T-0)

Er worden echter ook nogal wat kritische kanttekeningen gemaakt. Deze opmerkingen vallen vaak in dezelfde sfeer, namelijk dat het om basiskennis gaat en dat er al op die manier wordt gewerkt.

Figuur 3.3: Spontaan gemaakte opmerking over het handelingskader

	Het handelingskader geeft de manier weer waarop wij al werken / geacht worden te werken.
Team A	7
Team B	2
Team C	5
Team D	6
Team E	8
Team F	9
<b>Totaal</b>	<b>37</b>

In 37 van de 107 interviews geeft de respondent spontaan aan dat het handelingskader slechts een beschrijving is van de bestaande situatie. Een deel van de respondenten reageert hierbij geprikkeld. Zij ervaren het handelingskader als een vorm van betutteling, omdat politiemensen al jaren op die manier werken:

*Interviewer: Hoe komt het handelingskader bij jou over?*

*Respondent: Een beetje belerend, hè. Om het zo maar te zeggen. Ja en je hebt het gevoel van: 'heb ik het dan al die jaren fout gedaan?' Weet je wel, dat idee. Maar er zit wel een kern van waarheid in.*

(Werkvloer, T-0)

Bij een deel van de respondenten ontstaat bovendien het gevoel dat zij wordt gecontroleerd:

*Ik vind het een achteruitgang. Net of dat het een soort wantrouwen is. Ik zou eerder uitgaan van de professionaliteit van de politiemensen op straat en natuurlijk moet men weten dat ze*



*het best kunnen handelen op grond van feiten en omstandigheden dan van aannames. Maar ik weet niet beter.*  
(Werkvloer, T-1)

Een respondent stelt het scherp:

*Ik ben een beetje wars van handelingskaders en dat komt omdat je ergens ervan uit moet gaan dat collega's goed hun werk doen en als ze dat niet doen dat je ze er persoonlijk bewust van maakt en zorgt dat dat verandert. Als je weer en heel handelingskader probeert bij te brengen en er doorheen te drukken, wat dan ook, dat roept altijd aversie op. Als je het aan mij vraagt, roept het aversie op. Weer iemand die voorschrijft van bovenaf, die zegt hoe ik mijn werk moet doen. Fijn, ik loop hier al zes jaar rond, er zijn collega's die lopen 20 jaar in deze wijk. Fijn dat jullie het bedenken hoe ik hier moet gaan werken, kom eens lekker zelf. Ja, wij doen allemaal ons werk. Ja, we doen het zo goed als we denken te kunnen en daar waar spaanders vallen proberen we dat het voorkomen wordt, de volgende keer en dat je dat niet van bovenaf moet neerleggen. Je kunt wel zeggen van: "Joh, dit is een hulpmiddel dat hebben we ontwikkeld en hier en hier om zou het moeten kunnen helpen". Perfect, maar een heel handelingskader, nee. Het komt bij mij heel negatief over. Het gaat mij beperken. Het gaat mij vertellen hoe ik het moet doen en eigenlijk geeft het aan dat wij het allemaal verkeerd hebben gedaan. Nee, ik vind dat niet lekker.*  
(Werkvloer, T-1)

Het handelingskader blijkt derhalve door een deel van de respondenten niet als hulpmiddel te worden ervaren. Wat verder opvalt is dat bij alle respondenten het adagium geldt dat iedereen professioneel genoeg is om een controle te verantwoorden.

### 3.3.3 Effect

Het handelingskader wordt in de praktijk niet zonder meer expliciet toegepast, aangezien de respondenten merendeels aangeven dat zij de basisprincipes van een professionele controle niet ontlenen aan het handelingskader als document, maar aan de opgedane kennis in het politieonderwijs en (vooral) aan de ervaringen in de politiepraktijk. In alle teams is het beeld te zien dat het handelingskader eigenlijk geen gespreksonderwerp is. Volgens de meeste respondenten zal het handelingskader dan ook geen effect hebben op het handelen tijdens een controle. Er is wel meer bewustzijn en aandacht voor etnisch profileren in het algemeen.

Figuur 3.4: Vraag: brengt het handelingskader een bewustzijnsproces op gang?

	Antwoord: ja	Antwoord: nee	Antwoord: neutraal of onduidelijk	Totaal
Team A	7	17	3	27
Team B	3	7	1	11
Team C	2	2	2	6
Team D	9	6	3	18
Team E	8	10	2	20
Team F	5	17	3	25
<b>Totaal:</b>	<b>34</b>	<b>59</b>	<b>14</b>	<b>107</b>

De vraag of de introductie van het handelingskader heeft gezorgd voor een bewustwordingsproces onder de agenten, wordt door ongeveer een derde van het aantal respondenten positief beantwoord. Deze groep van respondenten redeneert doorgaans in de geest van:



*Maar het handelingskader, ik vind het goed dat ze het weer aanbieden, hè, dat mensen d'r eigen bewust van worden.*  
(Werkvloer, T-0)

In de andere groep worden relativerende of afwijzende meningen geformuleerd, zoals:

*Nee, niet als je het één keer zegt. Dus het moet herhaald worden. Nu denk ik dat bijna niemand het weet.*  
(Werkvloer, T-1)

Of:

*Niet op grond van het handelingskader. Wel over die hele discussie etnisch profileren noem het maar op, zwartepietendiscussies, dat soort maatschappelijke discussies. Daar hebben we het dan wel over met z'n allen.*  
(Werkvloer, T-2)

Wanneer politiemedewerkers zichzelf mogen beoordelen op de verschillende stappen uit het handelingskader, blijkt dat zij zichzelf het laagst scoren op het onderdeel 'reflecteren'. Het reflecteren gebeurt niet op grote schaal, maar wel in kleine settings en met studenten.

In het algemeen kan worden gesteld dat agenten zichzelf in het algemeen een hoog rapportcijfer toedichten als het gaat om het uitvoeren van een proactieve controle:

Figuur 3.5: Rapportcijfer voor de eigen uitvoering van een proactieve controle

Meetmoment	Gemiddeld cijfer	Antwoord	Onduidelijk antwoord	Geen antwoord	Totaal
T-0	7,75	37 (93%)	1	2	40
T-1	7,54	24 (96%)	1		25
T-2	7,84	28 (100%)			28
<b>Totaal</b>	7,72	89 (96%)	2 (2%)	2 (2%)	93

De collega's krijgen over het algemeen een iets lagere rapportcijfer voor de wijze waarop zij de controles uitvoeren; het verschil is bijna een half punt. Ook is er, in vergelijking met het oordeel over zichzelf, sprake van terughoudendheid als het gaat om het beoordelen van collega's. Dit blijkt uit het feit dat er op deze vraag minder (duidelijk) antwoord wordt gegeven.

Figuur 3.6: Rapportcijfer voor de uitvoering van een proactieve controles door collega's<sup>1</sup>

Meetmoment	Gemiddeld cijfer	Antwoord	Onduidelijk antwoord	Geen antwoord	Totaal
T-0	7,12	42 (84%)	3	5	50
T-1	7,28	25 (96%)	0	1	26
T-2	7,50	27 (79%)	4	3	34
<b>Totaal</b>	7,27	94 (86%)	7 (6%)	9 (8%)	110

<sup>1</sup> Nb. Het totale aantal respondenten verschilt van de vorige tabel. Dit komt onder meer doordat aan de teamchefs in T-0 en T-2 niet is gevraagd om aan zichzelf een rapportcijfer toe te dichten, maar wel aan de collega's.

Overigens lijkt controleren door de respondenten niet te worden gezien als iets waar een politieambtenaar slecht in kan zijn. In de interviews wordt niet op die manier over controles gesproken en geen van de respondenten geeft zichzelf of zijn collega's dan ook een onvoldoende voor het uitvoeren van proactieve controles. In de volgende paragrafen komt ook tot uiting welke cijfers de respondenten zichzelf en hun collega's toedichten voor de verschillende aspecten van een proactieve controle zoals deze zijn uiteengezet in het handelingskader.

#### 3.3.4 Basisprincipe selecteren

Volgens het handelingskader dient het selecteren voorafgaand aan een proactieve controle te gebeuren op grond van objectiveerbare gronden. Uit de verkregen antwoorden tijdens de interviews blijkt dat er in de praktijk vaak wordt gewerkt met het in gedachten toekennen van 'plusjes' aan een bepaalde situatie. Een voorbeeld daarvan is een auto die wordt gecontroleerd omdat die midden in de nacht rondjes rijdt in een wijk waar veel inbraken plaats vinden, zeker wanneer die auto na bevraging van de politiesystemen uit een verafgelegen gebied afkomstig is. Elk van de genoemde aspecten geeft een 'plusje' waarvan de optelsom kan leiden tot een proactieve controle. 'Opgeplust' wordt er ook indien er sprake is van vreemd (rij)gedrag of de aanwezigheid van mensen met antecedenten. Proactieve controles kunnen daarnaast plaatsvinden op basis van aandachtsvestigingen die tijdens de briefing zijn meegedeeld, bijvoorbeeld een bepaald type huurauto dat eerder werd gebruikt bij criminele activiteiten (zoals 'witte huurbusjes'). Een etnische achtergrond van de inzittenden van een auto vormt volgens de geïnterviewden op zichzelf geen reden om tot een proactieve controle over te gaan. Hij kan in voorkomende gevallen echter wel een van de plusjes zijn. Het handelingskader lijkt er ook zo in te staan: "Onderscheid maken op grond van uiterlijke kenmerken, zoals huidskleur, afkomst of religie mag uitsluitend als daarvoor een *objectieve rechtvaardiging* bestaat." (Politie, 2017, p. 1). Op het moment van schrijven speelt er overigens een zaak die precies op dit punt door twee burgers en de Stichting RADAR, het Nederlands Juristen Comité voor de Mensenrechten, Amnesty International en Controle Alt Delete tegen de Koninklijke Marechaussee is aangespannen (Dagvaarding, 24 februari 2020). Door de respondenten wordt de meermaals voorkomende situatie aangehaald dat de politie door de inzittenden van een gecontroleerde auto van etnisch profileren wordt beschuldigd, terwijl ze op het moment dat ze tot selecteren overgingen nog niet eens hadden gezien wie zich precies in die auto bevonden. Veel agenten gaan er van uit dat ze het selecteren 'gewoon goed doen'. Ze doen dit werk naar hun zeggen op basis van hun jarenlange ervaring. Ze kennen hun werkgebied goed en hebben snel in de gaten wanneer situaties afwijken van de gebruikelijke. Anderen menen dat het selecteren in het kader van etnisch profileren binnen hun team geen grote rol speelt, omdat de bevolking in het betreffende gebied vooral uit etnische minderheidsgroepen is samengesteld (zodat je volgens hen op dat aspect dan niet kúnt selecteren) of omdat er juist heel weinig etnische minderheidsgroepen in het gebied voorkomen. Het selecteren is volgens de respondenten meestal geen onderwerp van een groepsdiscussie binnen de teams.

In de discussie gaat het wel eens over het 'onderbuikgevoel', dat agenten zeggen te hanteren als het gaat om het selecteren van burgers waarmee wat aan de hand kan zijn. De claim is dat agenten een 'niet-pluis-gevoel' ontwikkelen, waarmee zij criminelen of overtreders uit de massa kunnen vissen, op basis van hun ervaring. Een en ander staat haaks op de objectieve criteria die bij een professionele manier van werken hoort. Dit verschijnsel is algemeen bekend in de literatuur (Landman & Kleijer-Kool, 2016, p. 105; Van der Leun, Van der Woude et al., 2014, p. 41; Çankaya, 2012). Zo'n onderbuikgevoel kan de kans op etnisch profileren vergroten als zij niet kan worden geobjectiveerd. In de gesprekken worden deze nadelen wel erkend, maar wordt ook wel aangegeven dat het gevoel een begin van een interventie kan zijn, dat echter verder onderbouwd moet worden met 'feiten en omstandigheden'. "Een officier van justitie zal er ook geen genoeg mee nemen, wanneer je daar mee aankomt", merkt een van de respondenten op.

De beleving van de respondenten komt tot uiting in de volgende tabel, die de uitkomsten weergeeft van het verzoek om zichzelf een rapportcijfer te geven ten aanzien van het selecteren voorafgaand aan een proactieve controle:

Figuur 3.7: Scores over de respondent zelf ten aanzien van selecteren

Meetmoment	Gemiddeld cijfer	Wel cijfer	Geen cijfer	Totaal
T-0	7,7	32		32
T-1	7,9	26	2	28
<b>Totaal</b>	7,8	58 (97%)	2 (3%)	60

Op vergelijkbare wijze werd aan de respondent gevraagd om zijn/haar collega's op hetzelfde punt met een rapportcijfer te beoordelen:

Figuur 3.8: Scores over de collega's ten aanzien van selecteren

Meetmoment	Gemiddeld cijfer	Wel cijfer	Geen cijfer	Totaal
T-0	7,3	33	3	36
T-1	7,7	26	2	28
<b>Totaal</b>	7,4	59 (92%)	5 (8%)	64

Verder werd enkele maanden na de introductie van het handelingskader gevraagd of er in het team in het algemeen meer aandacht is voor het selecteren. Van de in totaal 28 respondenten gaven slechts 6 politieambtenaren aan dat dit het geval is. Dit komt in grote lijnen overeen met de cijfers uit figuur 3.4. In het tweede meetmoment is aan respondenten van de werkvloer gevraagd of zij zelf na de invoering van het handelingskader op een andere manier zijn gaan selecteren voorafgaand aan een proactieve controle. Slechts één van de twintig respondenten stelde dat dit inderdaad het geval was.<sup>2</sup>

### 3.3.5 Basisprincipe uitleggen

In het basisprincipe dat je als agent uitlegt waarmee je tijdens een controle bezig bent, kunnen de meeste respondenten zich goed vinden. Een agent stelt: "Ik vind het de normaalste zaak dat op het moment dat je iemand aan de kant zet [...] je die persoon een uitleg geeft." (Werkvloer, T-0).

Dat je op deze wijze een beter contact krijgt met de burger wordt herkend, ook in wat moeilijker situaties:

*Ik heb wel een leuk voorbeeld. Er was een melding geweest van een straatroof en het signalement was een donkere man met een zwart trainingspak. We rijden en ik zeg: "Hier zie ik er eigenlijk al tien". Maar hij was dan met een zwarte auto en waarschijnlijk nog met twee gasten. Op een gegeven moment zie ik dat een donkere auto parkeert en drie gasten stappen eruit en die lopen. Ik zet de auto uit en die collega uit het noorden zegt: "Hier met jullie legitimatie". Nou, dat hoef je hier niet te doen. Ik stap uit en zeg: "Oké, luister, er is net een straatroof geweest en ik wil even jullie identiteit vaststellen". Ik zeg: "Het is puur ook om jullie uit te sluiten". Dan krijg je een identiteitsbewijs en dat is prima. Leg gewoon uit wat je doet. Ik vertel gewoon dat er net een straatroof is geweest. (Werkvloer, T-2).*

<sup>2</sup> Dit laatste is mede te wijten aan de beperkte bekendheid met het handelingskader (figuur 3.1), reden waarom deze vraag bovendien niet in ieder interview is gesteld.

Er is echter een groep respondenten die vindt dat je dat niet in alle gevallen kunt doen, omdat je dan bepaalde veelplegers c.q. criminelen wijzer maakt. Een agent legt uit:

*Ik ga niet uitleggen waarom ik diegene controleer met een opsomming van de redenen waarom ik iemand stil zet, want dan maak ik ze wijzer dan nodig is. De tegenpartij gaat zich daarop aanpassen. Dan maak je je werk alleen maar ingewikkelder.*  
(Werkvloer, T-0)

Dit geldt speciaal in het geval van heimelijk opereren, maar het handelingskader voorziet hierin ook ("zoveel als tactisch mogelijk", Politie, 2017, p. 1). Sommigen agenten worden hier echter ook enigszins opstandig van, omdat zij het gevoel hebben dat de politie zich op vele terreinen steeds meer moet gaan verantwoorden:

*Nu tegenwoordig moet je alles met een kniebuiging en een buiging moet je de mensen wel tegemoet treden. Ik heb [het gevoel] dat dat wel een beetje wordt opgelegd en opgedrongen. Daarmee, ik ben van de oude stempel, daarmee verlies je ook het gezag mee.*  
(Werkvloer, T-0).

Wat verder een rol speelt, is dat agenten in hun werkgebied nogal eens dezelfde personen tegenkomen, die steeds weer overlast veroorzaken en/of 'veelplegen'. De uitleg wordt op zeker moment als bekend verondersteld of men houdt het kort.

De beleving van de respondenten wordt zichtbaar in de volgende tabel, die de uitkomsten weergeeft van het verzoek om zichzelf een rapportcijfer te geven ten aanzien van het uitleggen tijdens een proactieve controle:

**Figuur 3.9: Scores over de respondent zelf ten aanzien van uitleggen**

Meetmoment	Gemiddeld cijfer	Wel cijfer	Geen cijfer	Totaal
T-0	8,1	32	1	33
T-1	8,2	26	3	29
<b>Totaal</b>	8,1	58 (94%)	4 (6%)	62

Op vergelijkbare wijze werd aan de respondent gevraagd om zijn collega's op hetzelfde punt met een rapportcijfer te beoordelen:

**Figuur 3.10: Scores over de collega's ten aanzien van uitleggen**

Meetmoment	Gemiddeld cijfer	Wel cijfer	Geen cijfer	Totaal
T-0	7,2	39	1	40
T-1	7,4	24	4	28
<b>Totaal</b>	7,3	63 (93%)	5 (7%)	68

Van de zeventien respondenten die in het tweede meetmoment zijn gevraagd of zij na invoering van het handelingskader hun proactieve controles anders zijn gaan uitleggen, antwoorden slechts twee politieambtenaren bevestigend.<sup>3</sup>

<sup>3</sup> Dit laatste is wederom mede te wijten aan de beperkte bekendheid met het handelingskader (figuur 3.1), reden waarom deze vraag bovendien niet in ieder interview is gesteld.

### 3.3.6 Basisprincipe bejegenen

Een adequate manier van bejegenen van de burger wordt door de meeste basisteamleden belangrijk gevonden, zo werd tijdens de interviews duidelijk. Het is een vaardigheid die sinds lange tijd in de basisopleiding van de politie is opgenomen. Een bekend voorbeeld hiervan is de Van der Steenmethode, waarbij aangeleerd wordt dat men zich niet autoritair opstelt en het gesprek met de burger aangaat. Politieagenten vertellen dat ze zich achter deze benadering scharen:

*Ja, ik vind altijd dat je een ander moet behandelen zoals je zelf behandeld zou willen worden. En of dat nou een veelpleger, een kamper of een directeur van iets is, dat moet niet uitmaken. Hetzelfde respect wat ik geef, verwacht ik ook terug te krijgen.*  
(Werkvloer, T-0)

Er worden echter wel een aantal kanttekeningen gemaakt. Een burger wordt in principe met respect behandeld, maar wanneer de burger zich ongepast gedraagt, zal de agent zich daarop aanpassen in zijn wijze van communiceren.

*Alleen ik ben wel van mening: een stukje bejegening, dat de politie moet altijd respect en correct zijn, maar op het moment dat ik dat dus niet terug ontvang van een burger, zeg maar, herhaaldelijk niet terug, van een arrestant of van een verdachte. Ja, dan voel ik me ook niet meer verplicht om hieraan te houden, natuurlijk binnen alles wat acceptabel is.*  
(Werkvloer, T-0)

Bejegenen is een vaardigheid die niet iedere diender goed beheerst, zo wordt daarnaast ook verteld. Dat zou blijken uit het gegeven dat sommige collega's steeds opnieuw bij vechtpartijen betrokken raken en anderen zo goed als nooit. De beleving van de respondenten komt tot uiting in de volgende tabel, die de uitkomsten weergeeft van het verzoek om zichzelf een rapportcijfer te geven ten aanzien van het bejegenen tijdens een proactieve controle:

Figuur 3.11: Scores over de respondent zelf ten aanzien van bejegenen

Meetmoment	Gemiddeld cijfer	Wel cijfer	Geen cijfer	Totaal
T-0	8,0	37	2	39
T-1	7,8	29	2	31
<b>Totaal</b>	7,9	66 (94%)	4 (6%)	70

Op vergelijkbare wijze werd aan de respondent gevraagd om zijn collega's op hetzelfde punt met een rapportcijfer te waarderen:

Figuur 3.12: Scores over de collega's ten aanzien van bejegenen

Meetmoment	Gemiddeld cijfer	Wel cijfer	Geen cijfer	Totaal
T-0	7,0	28	4	32
T-1	7,2	22	9	31
<b>Totaal</b>	7,1	50 (79%)	13 (21%)	63

Van de zestien respondenten die in het tweede meetmoment zijn gevraagd of zij na invoering van het handelingskader hun proactieve controles anders zijn gaan bejegenen, antwoordt slechts één

politieambtenaar bevestigend. Een verklaring kan zijn dat als iemand van mening is al op de goede manier te werken, een handelingskader zijn werkwijze niet zal wijzigen.<sup>4</sup>

### 3.3.7 Basisprincipe reflecteren

Over reflecteren wordt in het algemeen beweerd dat de politie er niet goed in is en dit wordt tijdens de interviews ook regelmatig naar voren gebracht. Zoals:

*Respondent: Dat is een moeilijk ding bij de politie [lacht]. We weten het allemaal te vertellen aan de burgers, maar onderling... Ik heb weleens een collega aangesproken op zijn gedrag en dan ja, valt dat niet in goede aarde. En dan heel low profile hè: "Hey joh, het valt mij op dat..." Een beetje de feedback kant. Uiteraard alleen maar feedback en doe ermee wat je wilt, maar...*

*Interviewer: Voelen ze zichzelf dan gecontroleerd denk je?*

*Respondent: Aangevallen, ik denk aangevallen. Terwijl het geen aanval is, we leren.*  
(Werkvloer, T-0)

Ook ziet niet elke agent de noodzaak in van reflecteren:

*Ja, ik reflecteer eigenlijk niet zo heel veel. Omdat ik al redelijk open richting de mensen ben. Dan hoeft dat niet echt, denk ik.*  
(Werkvloer, T-0)

Toch ligt het er ook aan welke inhoud er aan het begrip 'reflecteren' wordt gegeven. Regelmatig wordt in de interviews naar voren gebracht dat reflecteren met collega's weliswaar niet na elke staandhouding gebeurt, maar wel wanneer er daarbij een incident heeft plaatsgevonden.

*Ja, als het bijvoorbeeld een heel erg raar geval is, iets wat je niet vaak meemaakt of zo. Ja, dan heb je het er over. Maar anders niet, joh. Weet je, zo vaak doe je hetzelfde, dus dat is ook routine, en routine daar heb je het niet echt over.*  
(Werkvloer, T-2)

Ook op andere wijze valt er enige nuancering aan te brengen. Jonge collega's zijn tegenwoordig vanuit hun opleiding gewend om aangesproken te worden op reflecteren en zeggen dat ook toe te passen. Daarnaast wordt reflecteren in kleiner verband, bijvoorbeeld in een wijkteam of één op één, vaker genoemd:

*Ja, dat gebeurt in de auto, maar op het bureau wordt er ook nog wel over gesproken, dan zitten er meer mensen bij elkaar. En dan [over] wat we net meemaakten, van: "Die flipte hem, of die ging helemaal uit zijn pan"; "Ja, dat moet ik zeggen, je bleef wel keurig netjes"; "Ja, kan ik niets tegen inbrengen". Dat is ook een reflectie. Dan denk je van: 'hmm, dan ik heb het toch goed gedaan'.*  
(Werkvloer, T-1)

Ook wordt er op gewezen dat het reflecteren vaker gebeurt met aspiranten, die het vak nog moeten leren:

---

<sup>4</sup> Een andere verklaring is wederom te vinden in de beperkte bekendheid met het handelingskader (figuur 3.1), reden waarom deze vraag bovendien niet in ieder interview is gesteld.

*Zit ik met een student op de auto dan zal het eerder gebeuren dan wanneer ik met een collega zit die al 10 - 15 jaar meeloopt.*  
(Werkvloer, T-1)

De beleving van de respondenten komt naar voren in de volgende tabel, die de uitkomsten weergeeft van het verzoek om zichzelf een rapportcijfer te geven ten aanzien van het reflecteren na een proactieve controle:

Figuur 3.13: Scores over de respondent zelf ten aanzien van reflecteren

Meetmoment	Gemiddeld cijfer	Wel cijfer	Geen cijfer	Totaal
T-0	6,5	32	6	38
T-1	7,2	22	5	27
<b>Totaal</b>	6,8	54 (83%)	11 (17%)	65

Op vergelijkbare wijze werd aan de respondent gevraagd om zijn/haar collega's op hetzelfde punt met een rapportcijfer te beoordelen:

Figuur 3.14: Scores over de collega's ten aanzien van reflecteren

Meetmoment	Gemiddeld cijfer	Wel cijfer	Geen cijfer	Totaal
T-0	6,0	24	7	31
T-1	6,4	23	7	30
<b>Totaal</b>	6,2	47 (77%)	14 (23%)	61

Wat betreft het reflecteren geven de respondenten bijna allen aan (achttien van in totaal negentien), dat dit sinds de introductie van het handelingskader niet is gewijzigd.<sup>5</sup>

### 3.4 Proco-applicatie

#### 3.4.1 Aanleiding

Als aanleiding voor het uitrollen van de Proco-applicatie wordt in alle teams bijna altijd de beschuldiging van etnisch profileren ervaren na de incidenten met Kenneth Vermeer, Typhoon en Rapper Boef. De massale media-aandacht leidde tot vragen in de Tweede Kamer, waardoor de Nationale Politie zich gedwongen zag om iets met dit onderwerp te doen. De Proco-app wordt door het merendeel van de respondenten gezien als een gebaar naar de politiek.

#### 3.4.2 Introductie

Er is geen eenduidige wijze geweest waarop de Proco-app is geïntroduceerd op de werkvloer. Het pilotteam heeft hier bewust voor gekozen om te zien wat het effect zou zijn als de implementatie aan de basisteams werd overgelaten. Wel werd ondersteuning geboden in de vorm van uitleg en instructiemateriaal. Zo is er een 'praatplaat' aan de hand waarvan met agenten een gesprek kan worden gevoerd over proactieve controles. In het land worden verder workshops 'professioneel controleren' verzorgd en er is een intranetsite waarop diverse instructiefilmpjes zijn te zien. Als gevolg van de verschillende vormen van implementatie heeft een deel van de politieambtenaren uiteindelijk geen introductie gehad en een ander deel heeft slechts bericht ontvangen via de e-mail.

<sup>5</sup> Ook hier is een verklaring te vinden in de beperkte bekendheid met het handelingskader (figuur 3.1), reden waarom deze vraag bovendien niet in ieder interview is gesteld.



Weer anderen geven aan dat de Proco-app door ambassadeurs uitgebreid is uitgelegd. Vaak gebeurde dit bij de briefing en soms werd er door de ambassadeurs zelfs één op één uitleg gegeven. Het is niet vast te stellen welke invloed de verschillende vormen van implementatie hebben gehad op het uiteindelijke gebruik van de app, omdat de gebruiksdata in alle onderzochte teams dezelfde curve laten zien. Uit de interviews kwam wel naar voren dat waar de Proco-app werd geïntroduceerd als een middel tegen etnisch profileren, dit leidde tot een negatieve houding ten opzichte van de applicatie.

Wat verder opvalt is dat er vanuit de leiding van de basisteams vrijwel geen sprake is geweest van monitoring gedurende het traject.

### 3.4.3 Gebruik

66% van de respondenten geeft aan de app te gebruiken. Het aantal dienstjaren lijkt daar in het algemeen niet van invloed op te zijn, wellicht met uitzondering van de minste en de meeste dienstjaren. In deze groepen is het gebruik van de applicatie niet populair.

Figuur 3.15: Gebruik Proco-applicatie uitgesplitst naar dienstjaren

	App, gebruikt: ja	App, gebruikt: eerst niet, later wel	App, gebruikt: nee	App, gebruikt: eerst wel, later niet	Totaal
Dienstjaren, 0-5	5	1	4	0	10
Dienstjaren, 06-10	22	3	8	5	38
Dienstjaren, 11-20	30	1	14	4	49
Dienstjaren, 21-30	5	0	1	0	6
Dienstjaren, 31-40	3	0	0	0	3
Dienstjaren, 41-50	0	0	2	0	2
<b>Totaal</b>	<b>65</b>	<b>5</b>	<b>29</b>	<b>9</b>	<b>108</b>

Wanneer de gebruikscijfers uitgesplitst worden per basisteam, blijkt het gebruik hiertussen nogal te verschillen. Bij twee teams is de verhouding wel/niet-gebruiken ongeveer 50/50, terwijl de andere teams variëren van 75/25 tot 60/40. De definitie van 'gebruik' is aan de respondenten zelf overgelaten. Wel kregen zij bij deze vraag de mogelijkheid om aan te geven of ze afgestapt zijn van of later zijn begonnen met het gebruiken van de applicatie.

Figuur 3.16: Gebruik Proco-applicatie uitgesplitst naar team

	App, gebruikt: ja	App, gebruikt: eerst niet, later wel	App, gebruikt: nee	App, gebruikt: eerst wel, later niet	Totaal
Team A	9	0	9	1	19
Team B	7	2	4	2	15
Team C	7	0	6	0	13
Team D	17	1	3	1	22
Team E	13	0	5	1	19
Team F	12	2	2	4	20
<b>Totaal</b>	<b>65</b>	<b>5</b>	<b>29</b>	<b>9</b>	<b>108</b>

Wanneer er wordt ingezoomd naar het gebruik van de applicatie in relatie tot de functie binnen het basisteam valt op dat de ambassadeurs niet altijd zelf ook gebruiker zijn van de Proco-app. 36% gebruikt de applicatie niet. De ambassadeurs hebben derhalve op dit punt niet altijd een voorbeeldfunctie. Het percentage niet-gebruikers is onder de ambassadeurs zelfs nog iets hoger dan dat van de werkvloer in het algemeen (33%). Binnen het basisteam zijn de wijkagenten met 88% overigens de trouwste gebruikers van de applicatie.



Figuur 3.17: Gebruik Proco-applicatie uitgesplitst naar rol<sup>6</sup>

	App, gebruikt: ja	App, gebruikt: eerst niet, later wel	App, gebruikt: nee	App, gebruikt: eerst wel, later niet	Totaal
Rol, ambassadeur	10	0	3	1	14
Rol, teamchef	0	0	3	0	3
Rol, werkvloer	60	5	23	9	97
Rol, wijkagent	14	1	2	0	17

Voor het relatief geringe gebruik zijn verschillende redenen aan te dragen. Ten eerste werd in het begin van het onderzoek nog gewerkt met BVI-IB, waardoor men buiten met de applicatie werkte, maar binnen met BVI-IB. Op de vraag of men door het wegvallen van BVI-IB meer werd aangewezen op de Proco-app, wordt echter ontkennend geantwoord: er wordt weer teruggegrepen op de reguliere MEOS 2-app. Die wordt gezien als hetzelfde product, maar dan zonder de vraag of het optreden een controle of bevraging is. Deze vraag wordt gezien als een omslachtige en daarmee irritante handeling, vooral omdat de vraag op verschillende momenten terugkeert en men het nut er niet van inziet.

*Interviewer: Wat vond je zelf van de app?*

*Respondent: Ik vond het dus echt hinderlijk met dat controle en bevraging dat je constant maar die vraag kreeg en ik vond het dermate hinderlijk dat ik gewoon gezegd heb: "Ik ga weer lekker met MEOS werken en al die informatie die ik invoer wordt ook allemaal opgeslagen, dus dat is ook allemaal opvraagbaar voor iemand die er nog wat mee wil. Zoek het dan maar zelf uit." Dat klinkt misschien wat botter dan dat ik het bedoel, maar waarom moet ik constant maar aangeven controle, bevraging, controle, bevraging. Ik heb dan ook de ANPR-app, die gebruik ik heel veel en daar kan je ook doorklikken natuurlijk naar een kenteken.*

(Werkvloer, T-2)

Een tweede factor die meespeelt is dat de reguliere MEOS 2-applicatie, onder meer door het ontbreken van de eerder aangegeven vragen, veel sneller werkt dan de Proco-app. Degenen die de Proco-app wel gebruiken zijn tevreden over de snelheid, maar klagen erover dat de teller soms vastloopt en dat het systeem veel reguliere updates uitvoert. Ook wordt er geklaagd over het vele inloggen. Het gevolg hiervan is dat in het gebruik veelal teruggegrepen wordt op de oude bekende systemen, met name de MEOS 2-app. Meer in het algemeen wordt het al dan niet gebruiken van de applicatie beïnvloed door de mate van beschikbaarheid van andere systemen zoals ook boordcomputers in de auto en bevragingen die lopen via de meldkamer.

Wat ten slotte negatief bijdraagt in het gebruik van de applicatie is de gedachte onder de collega's dat de app gebruikt kan worden als een intern controlemiddel.

*Interviewer: Wat denk jij wat het effect van de app gaat worden?*

*Respondent: Ja, het effect van de App... Ik zou er bang voor zijn dat het enige zou zijn dat we er uiteindelijk mee gestraft zouden worden met een VIK-onderzoek, omdat we iemand zo vaak aan de kant hebben gezet. En ik vraag me af of er verder überhaupt een effect komt, politiek gezien.*

(Ambassadeur, T-0)

<sup>6</sup> De totalen wijken af van de voorgaande tabellen omdat de wijkagenten en sommige ambassadeurs ook onderdeel uitmaken van de werkvloer.

#### 3.4.4 Voor- en nadelen, verbeterpunten

De pluspunten van de Proco-applicatie zijn de uitgebreide mogelijkheden, met name de toegang tot meer informatie. Als nadeel, naast de hiervoor al onder het kopje 'Gebruik' genoemde punten, zoals de updates, het inloggen en het vastlopen van de teller, is er dat de tellers als niet altijd even betrouwbaar worden ingeschat. Dit komt doordat de tellers ingesteld zijn op een bepaald gebied of tijdsperiode. Daarnaast kunnen de betrokkenen uit een aangrenzend gebied afkomstig zijn dat geen onderdeel is van de pilot.

Na analyse van de data met betrekking tot het onderscheid tussen een controle en een bevraging blijkt dat meer dan 90% van de gebruikers dit onderscheid kan maken, maar in de praktijk blijken bevraging en controle wel eens in elkaar te schuiven. Men spreekt van een 'grijs gebied'.

De betrokken burgers geven vaak aan dat zij voor de eerste keer op hun gedrag worden aangesproken en agenten hebben nu geen manier om dit te controleren. Om hier beter zicht op te verkrijgen, laten de respondenten weten dat zij het een meerwaarde zouden vinden als de Proco-app gekoppeld kan worden aan de GMS-meldingen van de meldkamer. Ook zou men graag zien dat in het systeem wordt aangegeven wanneer er een waarschuwing is afgegeven.

#### 3.4.5 Trefkans en efficiency

Op de vraag of de trefkans en/of de efficiency bij het proactief controleren toegenomen is of dat verwacht wordt dat deze omhoog zal gaan, staakten de stemmen. Zo'n 52% vond van wel, maar 48% zag geen verbetering. De argumenten van de respondenten die een positief effect zagen, lagen grotendeels in het informatievlak. Doordat men van tevoren meer informatie had, kon men tot een betere selectie komen. Daarnaast kon men door de app sneller handelen.

Het neekamp gebruikte voornamelijk twee soorten argumenten. Ten eerste werd pragmatisch betoogd dat de applicatie niets toevoegt ten opzichte van andere instrumenten en daardoor niet bij kon dragen aan het verhogen van de trefkans. Ten tweede werd aangedragen dat de informatie op de app op zich niet bepalend is voor het besluit om iemand te controleren. Er werd zelfs door een van de teamchefs geopperd dat de app contraproductief zou kunnen werken:

*Nee, contra denk ik. Ik denk dat politiemensen op straat, dat die een behoorlijk gevoel hebben ontwikkeld, van waar ze, waar ze kunnen 'scoren', tussen aanhalingstekens... Dus of dat nou een voertuig is, of de locatie, of jongeren, of een combinatie, maar ze hebben een, noem het maar, Fingerspitzengefühl, dat een diender wel zegt van "Nou, waarom controleer ik die nou wel en die nou niet..." En op het moment dat je dat te veel gaat beperken... dan zou het wel eens contraproductief kunnen gaan werken.*

(Teamchef, T-2)

#### 3.4.6 De teller

De Proco-applicatie bevat een teller die aangeeft hoe vaak een betrokkene in het verleden is gecontroleerd en of dit een vervolg heeft gehad. De gedachte achter de teller (en daarmee ook het beoogde effect van de Proco-app) is dat dit een instrument kan zijn om de kwaliteit van het selecteren te verbeteren.

In de praktijk werkt dit anders. Een deel van de agenten ziet in controles uit het verleden een aanleiding om wederom een controle uit te voeren, want de betrokkene zal wel iets te verbergen hebben. Een ander deel is het hier niet mee eens en zou, in het geval dat deze controles niets hebben opgeleverd, niet opnieuw overgaan tot een controle. Een derde categorie agenten kijkt in het geheel niet naar de teller en selecteert, volgens eigen zeggen, zuiver op gedrag. De balans tussen deze drie categorieën agenten lijkt per pilotteam te verschillen. Indicaties dat de teller een bijdrage levert aan het voorkomen van etnisch profileren zijn op dit punt niet vast te stellen. 64% van de respondenten geeft bovendien aan dat door het gebruik van de app het selectieproces niet wordt verbeterd.

### 3.4.7 Effect, bewustzijn en reflectie

Hoewel het merendeel van de respondenten vindt dat het selectieproces niet wordt verbeterd door de applicatie, menen sommige politiemedewerkers dat het gebruik van de Proco-app een gunstig effect heeft op het contact met de burger. Ook zijn de respondenten het in alle teams er wel over eens dat de controles bewuster en effectiever worden ingezet op het punt van de informatie-inwinning. Door de app is er namelijk meer informatie beschikbaar om een controle te starten en de betrokkene op de juiste manier aan te spreken. Het keuzemoment tussen controle en bevraging levert bij de respondenten ten slotte ook daadwerkelijk een moment van reflectie op. Een aantal respondenten geeft aan dat zij zich daardoor weer even bewust worden wat zij doen en hoe zij door willen gaan qua bejegening en omgaan met bevoegdheden en verantwoordelijkheden.

Meer in het algemeen spraken de respondenten aan het begin van de pilot de verwachting uit dat de kwaliteit van de controles omhoog zou gaan. Door respondenten die in latere meetmomenten zijn bevroegd wordt echter aangegeven dat de interactie met de burgers niet verbetert. Doordat de Proco-app nog weleens hapert of langzaam werkt, bestaat het gevoel dat het contact met de burger verloren gaat. De medewerker voert bovendien data in op de telefoon, waardoor de aandacht bij de telefoon is in plaats van bij diegene die hij controleert. Enerzijds is er dus een positief effect op de interactie vanwege de betere informatiepositie van de politieambtenaar, anderzijds wordt de communicatie met de burger belemmerd door de (haperende) techniek.

### 3.4.8 Conclusie

De Proco-app wordt in verhouding tot de andere beschikbare systemen weinig gebruikt. De reden hiervoor moet gezocht worden in een combinatie van factoren. Hierbij gaat het met name om de aanwezigheid van andere systemen die sneller werken, geen extra vragen stellen en op de werkvloer niet worden gezien als controlemiddel. Mede hierdoor bestaan er tussen de verschillende pilotteams over de gehele periode geen significante verschillen in het gebruik van de app. Er zijn dan ook nauwelijks uitspraken te doen over de invloed die de implementatie op het gebruik in een basisteam heeft gehad.

Qua effect zijn de politieagenten het niet eens over de vraag of de trefkans en/of efficiency van een controle toeneemt door het werken met de Proco-app. Wel menen zij dat de controles met dit instrument effectiever kunnen worden ingezet voor wat betreft de informatie-inwinning. Dit datagericht werken via de telefoon heeft echter ook een prijs. De respondenten die ervaring hebben met de app laten over het algemeen weten dat de interactie met de burger niet verbetert.

Ten slotte lijkt de Proco-app bij te dragen aan meer aandacht voor het selectieproces. Zo merken de politieagenten dat zij meer bewust zijn van de keuzemomenten tijdens een controle. Omdat echter blijkt dat zij verschillend omspringen met de informatie uit de teller, is het onduidelijk of het systeem ook een effect sorteert op de kwaliteit van het selectieproces. Bijna tweederde van de agenten geeft aan dat de Proco-app het selectieproces niet verbetert.

## 3.5 Cijfermatig materiaal

Vanaf week 25, 2018 tot en met week 22, 2019 zijn er van 10 pilotteams cijfers verzameld. Dit zijn in totaal 500 datasets in 50 weken. Van deze basisteams zijn er gegevens beschikbaar op de volgende variabelen:

- \* MEOS bevragingen vervoermiddel
- \* MEOS persoonsbevragingen
- \* Aantal unieke gebruikers MEOS
- \* Proco bevragingen
- \* Proco controles
- \* Aantal unieke gebruikers van de Proco-app

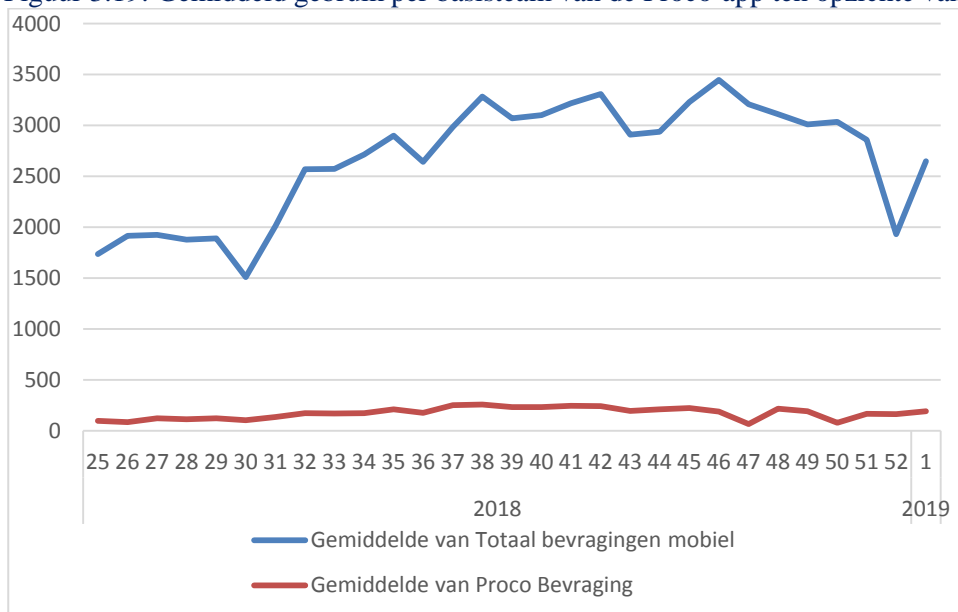
Figuur 3.18: Volledig overzicht cijfers<sup>7</sup>

	N	Minimum	Maximum	Gemiddelde
MEOS bevragingen vervoermiddel	500	171	6034	1728
MEOS persoonsbevragingen	500	238	2671	1234
Aantal unieke gebruikers MEOS	380	38	119	75
Proco bevragingen	500	1	931	183
Proco controles	500	0	327	81
Aantal unieke gebruikers Proco-app	420	1	58	24

Het gemiddelde aantal MEOS-bevragingen per basisteam per week op vervoermiddelen is 1728, waarbij 171 het minimum is en 6034 bevragingen op vervoermiddelen het maximum. MEOS-persoonsbevragingen laat een gemiddelde zien van 1234 bevragingen per week, waarbij 238 per week het minimum is en 2671 per week het maximum.

Het gemiddeld aantal MEOS-bevragingen per basisteam is dus opgeteld 2962 per week. Het gemiddeld aantal Proco-bevragingen blijft daar met 183 ver bij achter. De verhouding tussen de reguliere MEOS 2-app en de Proco-app is 6%. Dit wil zeggen dat er zestien controles met de MEOS 2-app plaatsvinden ten opzichte van één controle met de Proco-app. De volgende grafiek maakt dit visueel vanaf de start van de pilot tot halverwege:

Figuur 3.19: Gemiddeld gebruik per basisteam van de Proco-app ten opzichte van totaal gebruik MEOS

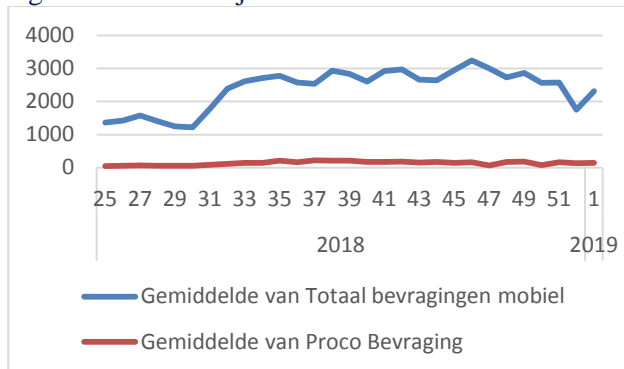


Met deze verhoudingen in het gebruik kan van de Proco-app op geen enkele manier een doorslaggevend effect verwacht worden. Hier komt bovendien nog bij dat in de basisteams naast MEOS ook nog andere systemen en methodieken worden gebruikt.

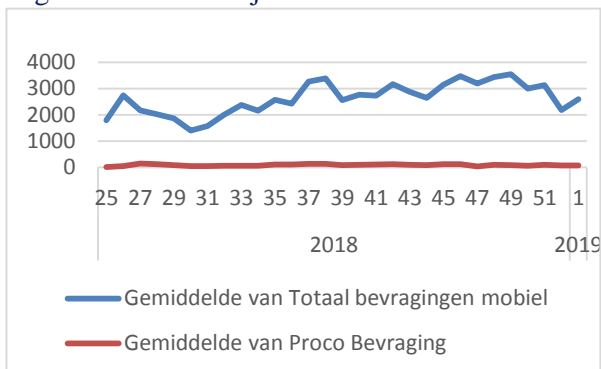
Wanneer we verder inzoomen zien we geen bijzondere verschillen tussen het gemiddelde van de stedelijke teams en van de landelijke teams die wij hebben onderzocht. Ook per basisteam zijn er geen bijzondere verschillen waarneembaar.

<sup>7</sup> Op de variabelen 'Aantal unieke gebruikers MEOS' en 'Aantal unieke gebruikers Proco-app' zijn de aantallen lager: daar zijn de records niet alle weken ingevuld of soms foutief ingevuld (380 om 420). Hierdoor blijven er 370 volledig complete datasets over.

Figuur 3.20: Stedelijke teams



Figuur 3.21: Landelijke teams



Uit de cijfers blijkt dat het gebruik van de Proco-app pas na geruime tijd toeneemt, waarna in een later stadium het gebruik weer langzaam afneemt. Respondenten geven hierbij overigens aan dat het aantal controles in het voorjaar en de zomermaanden hoger is dan in de wintermaanden. In de lente en de zomer zijn er meer voertuigen om te controleren. Naast de auto's en de motoren, zijn er bijvoorbeeld ook quads en driewielers op de weg. Er is echter ook een correlatie waar te nemen tussen het gebruik van de applicatie en de invulling van het ambassadeurschap. Op locaties waar een ambassadeur zich voor langere tijd inzet en het gebruik van de applicatie door zijn collega's aanjaagt, ligt het gebruik van de applicatie iets hoger dan op andere locaties. Bij alle teams zijn de cijfers over het gebruik van de applicatie echter zeer laag.

Overigens sluiten de cijfers uit dat de onderzoeksgroep door het afnemen van interviews en het doen van cijfers zelf van invloed is geweest op het gebruik van de applicatie. Door de basisteams waar de onderzoeksgroep actief is geweest in een zogenaamde T-toets te vergelijken met de basisteams waarin de onderzoeksgroep niet aanwezig is geweest, kon dit mogelijke effect worden uitgesloten.

### 3.6 Mutatiefunctie

#### 3.6.1 Aanleiding

De vernieuwingen in MEOS omvatten tevens de introductie van een mutatiefunctie. Door deze toevoeging worden agenten in staat gesteld om ook tijdens de surveillance mutaties via MEOS te versturen. Wel dienen deze mutaties op het bureau nog definitief in de Basisvoorziening Handhaving (BVH) ingevoerd te worden.

De ontwikkeling van deze functie was reeds gaande toen werd besloten tot het uitvoeren van de pilot Proactief controleren. Er werd voor gekozen om de mutatiefunctie in de pilot te betrekken.

Met de mutatiefunctie kunnen immers bijzonderheden bij een controle worden vastgelegd.

Omgekeerd kunnen (algemene) mutaties of aandachtsvestigingen een rol spelen in de vraag of een auto interessant is om te controleren (Landman & Kleijer-Kool, 2016, p. 120).

Bij het invoeren van mutaties is het correct gebruik van de zogenaamde 'maatschappelijke klassen' van groot belang. Hiermee worden de mutaties onder het bijbehorende 'thema' gerubriceerd, zoals 'drugs' of 'diefstal'. Ook zijn er 'algemene' klassen voor mutaties die allerlei informatie kunnen bevatten en wordt daarnaast gebruik gemaakt van 'aandachtsvestigingen'. Toch was het voor de politiemedewerker echter niet altijd direct duidelijk hoe informatie uit controles moet worden opgeslagen. Zo werden niet alleen algemene mutaties, maar ook aandachtsvestigingen gebruikt voor het opslaan van losse signalementen. Het is echter de vraag of dit wenselijk is. In het laatste geval vormen zij bovendien op een later moment veelal een reden voor het opnieuw inzetten van een controlerende bevoegdheid.

*We hadden eens een jongen die een opmerking maakte over [een crimineel]. De collega's bleven doorgaan met muteren, waardoor hij aan het eind van de rit de kompaan was van [die crimineel]. We hebben dat terug afgepeld en dan blijkt dat terug te voeren op een enkele opmerking.*  
(Teamchef)

Om al deze informatie gericht te verwerken is gekozen voor de invoering van een eigen maatschappelijke klasse. Informatie die geen bijzondere aandacht verdient of niet onder een specifiek thema valt, kan worden 'weggeschreven' onder de maatschappelijk klasse 'i371 Mobiel controleren'.

Technisch gezien bleek het realiseren van de mutatiefunctie evenwel van een andere orde dan het ontwikkelen van de Proco-app. Hierdoor kon het gebeuren dat de mutatiefunctie veel eerder beschikbaar was en daarmee de Proco-app inhaalde nog voordat deze het levenslicht zag. Om de mutatiefunctie niet ongebruikt op de plank te laten liggen werd eind 2017 besloten om haar landelijk in te voeren. Daarmee werd zij echter niet in hetzelfde pakket aan de pilotteams aangeboden als de Proco-app en het handelingskader.

Toch is door de pilot bij de introductie van de Proco-app tevens aandacht besteed aan de mutatiefunctie. Ook is aan de Politieacademie gevraagd om na te gaan hoe politiemedewerkers omgaan met de mogelijkheid om informatie over bevragingen en controles te kunnen muteren in MEOS. Tijdens de interviews zijn daarom vragen gesteld over de mutatiefunctie. Ook werd zowel de wijze van gebruik als de voor- en nadelen van deze functie uitgevraagd. Daarnaast werd tijdens de observaties door de onderzoekers gelet op het gebruik van deze functie.

### *3.6.2 Introductie*

Het overgrote deel van de respondenten is bekend met het bestaan van de mutatiefunctie. In de meeste gevallen heeft een van de collega's op een zeker moment hen de functie getoond. In twee van de teams komt naar voren dat er structurelere aandacht voor is geweest. Hier geven respondenten aan dat de ambassadeurs c.q. kerninstructeurs een-op-een uitleg hebben verschaft en dat de mutatiefunctie op de briefing aan de orde is geweest. In een ander team laten de respondenten weten dat zij per e-mail zijn geïnformeerd. Over het algemeen wordt er echter niet gesproken van een georganiseerde uitleg.

### *3.6.3 Gebruik*

Ruim tweederde van de respondenten gebruikt de mutatiefunctie. De gelegenheid is hierbij een belangrijke factor. Vooral wanneer respondenten lang aanwezig moeten zijn op een plaats-delict wordt de mutatiefunctie aangewend. Als voorbeelden worden verkeersongevallen, een hennepplantage en een lijkvinding genoemd. Bij controles wordt wisselend gebruik gemaakt van de mutatiefunctie.

Hierbij wordt natuurlijk niet alles weggeschreven in het systeem. Aan de ene kant van het spectrum staan bijvoorbeeld de TCI-subjecten en personen met een persoonsgerichte aanpak waar zoveel mogelijk over wordt gemuteerd. Aan de andere kant staan de eenvoudige verkeersovertredingen die doorgaans geen aanleiding geven tot het invoeren van een mutatie. Daar tussenin bestaan tal van varianten waar de agenten op straat zelf een afweging in maken. In deze afweging speelt ook een rol dat de telefoon over het algemeen minder geschikt wordt bevonden voor het typen van lange stukken tekst. Sommige respondenten kiezen er daarom voor om de mutatie via de spraakmodule in te voeren. Anderen noteren in dat geval slechts steekwoorden en maken de mutatie op het bureau verder af. De agenten die de mutatiefunctie gebruiken kiezen er doorgaans wel voor om de meldingen via de telefoon te verwerken.



### 3.6.4 Voor- en nadelen

De mutatiefunctie wordt over het algemeen goed ontvangen: werkzaamheden hoeven niet onderbroken te worden en het muteren wordt minder snel vergeten en de informatie blijft langer 'vers'. Bovendien kan een eventuele wachttijd, bijvoorbeeld in het geval van het wegslepen van een auto, nuttig worden besteed door het invoeren van de mutatie. Voor zover de mutatiefunctie niet wordt gebruikt, komt dat doordat sommigen er minder handig in zijn, terwijl men ook niet altijd de moeite neemt om de mutatiefunctie eens goed te bekijken. Zo maakt onbekend ook onbemind. Als uitermate onhandig wordt bij de mutatiefunctie aangegeven dat de mutatie op het bureau alsnog moet worden afgerond. Kijkend naar de toekomst wordt de wens geuit om de mutatie via de applicatie volledig te kunnen opmaken en doorzetten in het systeem.

### 3.6.5 Effect

In dit onderzoek kan het effect alleen beschreven worden aan de hand van de ervaringen van de politieagenten op straat. Een objectief antwoord op de vraag in hoeverre de mutatiefunctie ervoor zorgt dat er meer en betere informatie wordt vastgelegd valt evenwel buiten het bestek van dit onderzoek.

Een van de meest genoemde effecten van de mutatiefunctie is tijdswinst. De politieambtenaren ervaren dat zij de informatie sneller in het systeem kunnen verwerken. Op het moment dat zij het bureau binnenkomen, is de informatie vaak al gemuteerd. Tegelijk verwachten zij ook dat er vaker gemuteerd wordt. Op het eerste gezicht lijkt hier echter een tegenstelling in te zitten. Als er meer mutaties worden aangemaakt over zaken die voorheen niet in het systeem werden opgenomen, zal dit de eerder genoemde tijdswinst immers beperken.

Er is daarnaast sprake van een tweede mogelijke tegenstelling. Deze betreft de hoeveelheid informatie die in het systeem wordt verwerkt. In eerste instantie valt immers te verwachten dat de kwaliteit van de informatie verbetert doordat zij meteen kan worden weggeschreven. De respondenten verschillen hierover echter van mening. Sommige agenten menen dat de mutatie tegenwoordig summier wordt opgesteld door "het gepriegel met kleine toetsen op een telefoon". Het nadeel is dus dat de informatie op deze manier mogelijk verloren gaat.

*Ik ben best wel een vlotte telefoon-typer, om het maar even zo te zeggen, maar ik kan me voorstellen dat als je daar minder snel in bent, dat je zoiets hebt van: 'ja, ik hou het beperkt'. Terwijl je misschien anders meer in detail zou gaan.*

(Werkvloer, T-2)

Wat ook handig wordt gevonden is dat het systeem automatisch informatie aanvult. Zo wordt de GMS-melding meteen in de mutatie opgenomen. Een van de politieambtenaren geeft echter aan dat ook hier een risico in zit: agenten op straat zijn hierdoor wellicht minder geneigd hun eigen bevindingen toe te voegen. Een andere respondent maakt ten slotte de verbinding met het thema 'veiligheid'. Doordat bij controles meer informatie beschikbaar is, is de politieagent beter voorbereid.

### 3.6.6 Conclusie

De mutatiefunctie is het oudste onderdeel van de pilot en is uiteindelijk los van de Proco-app en het handelingskader landelijk aan de basisteam aangeboden. Binnen de basisteam is de mutatiefunctie algemeen bekend en wordt zij breed gebruikt. Wel is het gebruik afhankelijk van de situatie. De agenten maken hier zelf een afweging in. Als voordelen van de mutatiefunctie worden de tijdswinst en de mogelijkheid om meer informatie in te voeren genoemd. De respondenten wijzen echter op enkele tegenstrijdigheden die hierin verborgen zitten. Hierdoor is een eindoordeel over de mutatiefunctie lastiger te vellen dan in eerste instantie het geval lijkt.

## 4. Enkele reflecties naar aanleiding van de bevindingen

### 4.1 Een herkenbaar beeld: de praktijk laat zich niet gemakkelijk 'van boven' beïnvloeden

In het voorgaande is duidelijk geworden dat de Proco-app weliswaar technisch mogelijk maakt wat is beloofd, maar dat het beschikbaar stellen van deze applicatie voor zover wij konden vaststellen nauwelijks of geen merkbare invloed heeft op de bestaande praktijk. Hetzelfde kan gezegd worden van het handelingskader.

Deze waarneming is bepaald niet uniek. Het beïnvloeden van de politiepraktijk is taai. De 'working rules' zijn bepalender dan de beleidsvoornemens. Dat geldt ook voor het gedrag met betrekking tot proactief controleren of het streven naar het beïnvloeden van het voorkomen van etnisch profileren. Het onlangs verschenen rapport van het adviesbureau Beke naar de politieaanpak van etnisch profileren in de praktijk toont hetzelfde beeld als ons onderzoek. In Amsterdam is er een waaier aan initiatieven met betrekking tot het beïnvloeden van de kans op etnisch profileren, maar het aantonen van de werking daarvan is nog niet gelukt (Beke, 2019). Landman en Sollie – ook aangehaald door Beke – laten vanuit een uitgebreid internationaal literatuuronderzoek zien dat er op allerlei manieren wordt getracht de praktijk met betrekking tot etnisch profileren te beïnvloeden, maar dat vooralsnog geen van de maatregelen bewezen effectief is. Het advies van Landman en Sollie is om “rekening [te] houden met de emotionele onderstroom in de politieorganisatie en de weerbarstigheid die hiermee verband houdt” (Landman & Sollie, 2018, p. 82).

Wat opvalt in dit traject is dat er op een tamelijk impliciete wijze is gekozen voor een benadering die onbedoeld uitwerkt als 'laissez faire': niet een top down afdwingen van gedrag, maar bottom up laten ontstaan van ontwikkeling, in het vertrouwen dat de praktijk 'het' wel zal oppakken. Het vrijlaten van de aanpak, zou maatwerk mogelijk maken. Kortom, de middelen werden aan de praktijk aangeboden met het oog op het professionaliseren van de controles, maar waartoe dat zou moeten leiden en wanneer de interventie als geslaagd zou kunnen worden beoordeeld werd nergens expliciet en bleef onduidelijk. Ook bleef onduidelijk welk probleem van wie nu eigenlijk zou moeten worden opgelost of aangepakt. Het idee was weliswaar dat de middelen het selectieproces bij proactieve controles zouden kunnen objectiveren en dat de kans op bewuster selecteren erdoor zou kunnen toenemen, maar noch vanuit de 'centrale' aansturing, noch vanuit de teams werd expliciet gesproken over de beoogde verandering. Er was bovendien geen merkbare sturing op de ontwikkeling.

De politiemensen die in deze benadering 'object van beïnvloeding' zijn, zien niet goed in voor welk probleem van hen de aangeboden 'hulpmiddelen' een oplossing zouden kunnen zijn. Zij menen, zo blijkt uit de interviews, dat er op het vlak van proactief controleren nauwelijks of geen problemen zijn. De gedachte heerst dat wat er van hen in het handelingskader gevraagd wordt, is hoe er al gewerkt wordt. Wat voegt dit toe? Interessant is overigens wel dat tegelijkertijd wordt vastgesteld dat er weinig gereflecteerd wordt op het selectieproces, de wijze van het controleren en de juistheid van de aannames. Dit mogelijke aangrijpingspunt voor ontwikkeling is vooralsnog niet of nauwelijks benut.

Volgens Vandendriessche en Looten (2014) geldt dat een “geboden oplossing alleen effectief kan zijn als het probleem gekocht is”. Dat lijkt hier niet het geval. Uit de interviews rijst eerder het beeld dat politiemensen zich betutteld voelen dan dat zij zich ondersteund of uitgedaagd voelen in hun professionalisering. Regelmatig wordt ook de relatie gelegd met het niet eenvoudige en gevoelige probleem van etnisch profileren. Dat thema werd niet altijd expliciet benoemd bij het aanbieden van de hulpmiddelen, maar de agenten die het aangeboden kregen, veronderstelden wel altijd dat die relatie er was.



## 4.2 Niet de techniek, maar de bestaande cultuur bepaalt sterk de werking

Vorenstaand beeld is niet exclusief voor een gevoelig onderwerp als het beïnvloeden van de kans op etnisch profileren. In een onderzoek naar factoren die de kans op succesvolle implementatie van technologische innovatie bij de Nederlandse politie belemmeren of bevorderen rijst een beeld op dat ook voor de kans op werking van de hier besproken applicatie relevant is. De ondertitel van het onderzoek, “De techniek is niet zo spannend”, geeft al aan waar het NIET om draait: de techniek. Voor een succesvolle implementatie draait het veel meer om organisatorische condities, om faciliteren, om betrokken leidinggevend en om goed aansluiten bij de praktijk in ontwikkeling dan om de 'techniek' (Ernst, Kop et al., 2019).

De applicatie 'werkt' niet op zichzelf. Hetzelfde geldt voor het handelingskader: ook dat is te beschouwen als aan de praktijk aangeboden 'techniek'. Achterhuis laat in een bespreking van het werk van de techniekfilosoof Mumford zien dat de bestaande of ontvangende cultuur bepalend is voor de betekenis en werking van de aangeboden nieuwe technieken (Achterhuis, 1992). In de techniekfilosofie wordt, met een verwijzing naar de geologie waarin een rots zijn vorm behoudt ook al zijn bepaalde elementen uitgeloozd en vervangen door andere nieuwe materialen die de vorm aannemen van de uitgespaarde ruimte, gesproken over de “culturele pseudomorfe”. Nieuwe elementen nemen 'domweg' de vorm aan van het oude.

In dit onderzoek is dat herkenbaar: de geïntroduceerde middelen worden gevormd naar de cultuur zoals die zich in de loop der jaren heeft ontwikkeld. Teams hebben allemaal hun eigen kleur en biografie, hun eigen cultuur, gewoon geworden handelwijzen, opvattingen, waardering. Die bestaande cultuur is het aangrijpingspunt en laat zich niet 'van buiten of van boven' eenvoudig beïnvloeden. “Je kan niet vertrekken, van waar je niet bent”.

## 4.3 Wat is de bedoeling: richting geven aan het leren in en vanuit de praktijk

In deze pilot is zonder veel centrale sturing of duiding van de bedoeling aan teams overgelaten om op eigen wijze vorm te geven aan de introductie en het gebruik van de 'hulpmiddelen'. Het idee was dat vanuit diverse benaderingen geleerd zou kunnen worden wat een werkende aanpak zou zijn. Maar werkend waarvoor? En voor wie?

Achter de betrekkelijk vrijblijvend aangeboden middelen sluimerde voortdurend het idee dat het 'eigenlijk' ging om het tegengaan van etnisch profileren. Dat bleef impliciet, maar zo werd het door politiemensen wel ervaren. De term 'professioneel controleren' neemt dat niet weg. De vraag is dus of, in termen van Vandendriessche, het “probleem gekocht” is door de praktijk. Daar lijkt het blijkens dit onderzoek niet op.

Als we verder kijken naar de bevindingen in dit onderzoek, zien we dat ook de praktische aansluiting van de pilot op de alledaagse praktijk doorgaans zwak was. In de veelheid aan zaken die op het bord van basisteams terechtkomen, zijn introductie en begeleiding van het gebruik van de applicatie en het handelingskader marginaal geworden. De techniek is met enige hobbels naar behoren gaan functioneren, maar aan het gebruik in de praktijk is geen of nauwelijks aandacht besteed. Waar dat wel gebeurde, was het gebruik van de applicatie iets hoger, maar bleef het nog altijd zeer bescheiden en tijdelijk.

De zeer beperkte, niet merkbare werking van de aangeboden hulpmiddelen hoeft ook vanuit dat perspectief niet te bevreemden.

De bedoeling van de applicatie en het handelingskader is niet eenduidig gecommuniceerd; de aansluiting op de ervaren praktijk was zwak. De bedoeling was dus open voor velerlei interpretaties die niet werden beïnvloed vanuit een bewuste veranderstrategie, rekening houdend met altijd aanwezige onderstromen en bestaande praktijken. De opmerking van veel respondenten dat deze praktijken weliswaar goed zijn, maar dat er weinig sprake is van systematische reflectie op de (werking van de) aanpak, lijkt ook te gelden voor de introductie van de applicatie en het

handelingskader. Niet is gebleken dat er 'onderweg' bewust is waargenomen welke ontwikkeling er in het gedrag was. Van bijsturen of het bewust leren van die praktijkontwikkeling in of tussen de diverse pilotteams kon dus ook nauwelijks sprake zijn.

Niettemin wordt hier en daar door politiemensen gezegd dat het feit dat de aandacht weer eens gericht werd op de wijze van controleren, toch leidde tot bewustere eigen keuzes. Hoe die keuzes uitpakken, is niet duidelijk, maar wel lijkt het idee dat het goed en professioneel is om de gecontroleerde burger de reden van de controle uit te leggen, in de uitvoering onderdeel van de heersende opvatting over goed politiewerk. Daar ligt een mogelijk aangrijpingspunt voor verdere professionele ontwikkeling. De vraag zou dan niet beperkt moeten worden tot "Heb je de redenen verhelderd?", maar bijvoorbeeld uitgebreid kunnen worden met: "Hoe heb je gecheckt of jouw redenen begrepen en aanvaard zijn?" en "Hoe beoordelen collega's jouw redenen?". Met andere woorden: wie laat je meepraten over de vraag of je professioneel gecontroleerd hebt? Aan wie wil je je als professional verantwoorden?

In het inrichtingsplan van de Nationale Politie staat als identiteitskenmerk dat "we een politie willen zijn die vertrouwen wekt door de wijze waarop (!) we resultaten boeken" (Ministerie van Veiligheid en Justitie, 2012, p. 33). Dat uitgangspunt kan op dit terrein ook voor individuele politiemensen en teams waarschijnlijk nadrukkelijker betekenis krijgen. Een dergelijk uitgangspunt kan bruikbaar blijken voor het richten van het leren in en van de praktijk.

#### **4.4 Bewust aandacht richten op veranderkundige aspecten van beoogde ontwikkeling**

In recente documenten over de ontwikkeling van politieleiderschap wordt vastgesteld dat politieleiders vraagstukken ook veranderkundig moeten kunnen benaderen (Politie, 2019). Uit onze bevindingen blijkt dat dat idee zeker relevant is. De techniek werd uiteindelijk goed verzorgd, maar de kwaliteit van het aansluiting zoeken en houden op de zich ontwikkelende diverse praktijken was mager.

Voor het vervolg verdient het aanbeveling om nadrukkelijk stil te staan bij de keuzes voor een passende veranderstrategie, een strategie waarin een overkoepelende bedoeling verhelderd wordt (eenduidigheid in 'waarom en waartoe' veranderen) en er tegelijkertijd ruimte is voor aansluiting op de lokale context met specifieke culturele en structurele kenmerken (meervoudigheid in 'hoe').

#### **4.5 Overige aanbevelingen**

De onderzoeksresultaten bieden verder nog enkele andere overwegingen en aanbevelingen. Deze worden gedaan vanuit de reeds hiervoor geformuleerde aanbeveling dat aansluiting gezocht dient te worden bij de bestaande cultuur: zij is hiervoor het aangrijpingspunt.

De berichtgeving in de media over etnisch profileren door de politie zet op de werkvloer kwaad bloed. Men is het vaak niet eens met deze beeldvorming die vooral als eenzijdig wordt ervaren. Ook heerst er op de werkvloer een bepaalde vermoeidheid in de discussie over etnisch profileren. Onder veel respondenten bestaat tot slot het beeld dat de korpsleiding teveel meegaat in de kritiek van de politiek en de media ten aanzien van etnisch profileren. Het werken met het handelingskader en de Proco-app wordt gezien als een gevolg daarvan, terwijl ervaren wordt dat beide weinig toevoegen. In deze cultuur ervaart een aanzienlijk deel van de werkvloer een discrepantie tussen enerzijds de opdracht om als politie zorg te dragen voor de veiligheid in de samenleving en anderzijds de beperkingen die hem worden opgelegd als de politie niet ongehinderd kan controleren.

De werkvloer geeft veelvuldig aan vooral te vertrouwen op de eigen ervaring. Het handelingskader wordt daarom opgevat als een vorm van betutteling. Politie medewerkers ervaren de inhoud als (deels) bekend. Het handelingskader wordt als een samenvatting van een goede manier van werken meestal wel gewaardeerd, maar het document zet aldus geen denkproces in werking. Een

overweging is om de principes van het handelingskader te behandelen in de basisopleiding, in het kader van Blauw Vakmanschap of in vormen van teamontwikkeling.

Ook het aanbieden van het handelingskader blijkt in de bestudeerde setting veelal weinig productief. Het document zonder verdere opvolging per e-mail verspreiden geeft met name weinig effect. Beter is het om het handelingskader op een persoonlijke wijze te introduceren en daarnaast een aantal malen een vorm van opvolging te laten plaatsvinden.

Het volgende citaat vat de aanbevelingen rondom het handelingskader goed samen:

*Het is goed om de aspecten van ons werk op papier te zetten, maar wat is nu het doel van het handelingskader? Het wordt niet vervolgens weer op ons werk neergelegd. Er wordt niet tegen ons verteld van: "Denk goed na over...". Dus er wordt niks mee gedaan.*  
(Werkvloer, T-1)

Ook wat betreft de applicatie is het raadzaam aansluiting te zoeken bij de bestaande en zich ontwikkelende praktijk. Wat is de huidige praktijk, wat vraagt in wiens ogen om verandering, om aanpassing? Hoe wordt er gewerkt met 'de teller'; hoe kan dat worden begrepen, hoe verhoudt dat zich tot de bedoeling? Het ligt dan voor de hand om bij dit alles explicieter te spreken over het risico van etnisch profileren, om te verhelderen op welke punten de selectie professioneler kan of moet. De stem van de praktijk moet worden gehoord en verwerkt in de veranderaanpak. In het versterken van de kwaliteit van het professioneel controleren is het zinvol om de professional serieus te nemen, niet te zien als 'object van verandering', maar als een 'reflective professional' die bevraagd en uitgedaagd mag worden om een zo effectief en rechtvaardig mogelijke politiepraktijk te helpen ontwikkelen.

*De kwaliteit van het proactief controleren vergt oog voor de context: institutioneel en professioneel frame*

Tot slot van deze reflectie roepen wij graag nog eens het werk van Landman en Kleijer-Kool in herinnering (Boeven vangen, 2016). In hun onderzoek naar proactief controleren richten zij de aandacht niet alleen op het handelen van individuele politiemensen, de micropraktijken. Zij wijzen nadrukkelijk op het institutionele- en professionele frame dat zich in de afgelopen jaren ontwikkelde. De toegenomen aandacht voor risicovoorkoming en het versterken van een klimaat van controle dat zich ook beleidsmatig vertaalt in ontwikkelingen als bijvoorbeeld predictive policing is ook de context waarin politiemensen hun werk doen; wat afwijkt kan gevaar betekenen. Het professionele frame van 'boeven vangen' werkt ook door op het individuele handelen. Het gebruik van aangeboden hulpmiddelen wordt beïnvloed door bestaande frames die voorbij de individuele percepties gaan. In het stilstaan bij de kwaliteit van de controles, bij de ontwikkeling in de bejegening en bij de verhouding tot de burger, is het goed om stil te staan bij de uitnodiging die door die frames gedaan wordt. Daarmee wordt de aandacht ook gericht op het institutionele klimaat en komen organisatie- en leiderschapsvragen in beeld. Hoe beïnvloeden het beleid, het organisatieontwerp en het leiderschap de kans op professioneel rechtvaardig controleren?

## Literatuur

Achterhuis, H. (1992). *De maat van de techniek*. Baarn: Ambo.

Beke (2019). *De politieaanpak van etnisch profileren in Amsterdam*. Op 21 december 2020 geraadpleegd van <https://bureaubeke.nl/publicaties/de-politieaanpak-van-etnisch-profileren-in-amsterdam/>

Çankaya, S. (2012). *De controle van marsmannetjes en ander schorriemorrie*. Den Haag: Boom Lemma.

Dagvaarding van de Koninklijke Marechaussee door twee eisers en de Stichting RADAR op 24 februari 2020. Op 22 december 2020 geraadpleegd van <https://www.rechtspraak.nl/SiteCollectionDocuments/dagvaarding-collectieve-voordering-de%20Staat%20der%20Nederlanden%20%28Ministerie%20van%20Defensie%20en%20het%20Ministerie%20van%20Justitie%29.pdf>

Ernst, S., Kop, N. et al. (2019). *Leren van technologisch innoveren. "De techniek is niet zo spannend"*. Op 21 december 2020 geraadpleegd van <https://www.politieacademie.nl/kennisonderzoek/Onderzoek/Documents/19115%20190507%20DIGI%20Publicatie%20Leren%20van%20technisch%20innoveren.pdf>

Kuijter, D., Het hele jaar door recreëren. *Blauw* 2017 (1), p. 8-13.

Landman, W. & Kleijer-Kool, L. (2016). *Boeven vangen. Een onderzoek naar proactief politieoptreden*. Apeldoorn/Amsterdam: Politie en Wetenschap, Reed Business.

Landman, W. & Sollie, H. (2018). *Tegengaan van etnisch profileren. Een internationale literatuurstudie naar effecten van interventies*. Apeldoorn/Amersfoort/Den Haag: Politie en Wetenschap, Twynstra Gudde, Sdu.

Ministerie van Veiligheid en Justitie (2012, december). *Inrichtingsplan Nationale Politie, december 2012, versie 3.0*.

Politie (2017). *Handelingskader proactief controleren (versie 1.9 d.d. 27 oktober 2017)*. Intern document.

Politie (2019). *Grondtoon van leiderschap*. Intern document.

Vandendriessche, F. & Looten, H. (2014). *Leidinggeven zonder cijfers. Van input naar output*. Leuven: LannooCampus.

Van der Leun, J.P., Van der Woude, M.A.H. et al. (2014). *Etnisch profileren in Den Haag? Een verkennend onderzoek naar beslissingen en opvattingen op straat*. Universiteit Leiden.

Van der Torre, E.J. (1999), *Politiewerk. Politiestijlen, community policing, professionalisme*. Alphen aan de Rijn: Samsom.

# Bijlagen

## **Bijlagen**

### T - 0: Implementatie

Bijlage 1: Vragenlijst interview teamchef

Bijlage 2: Vragenlijst interviews ambassadeurs

Bijlage 3: Vragenlijst interviews werkvloer

### T - 1: Eerste ervaringen

Bijlage 4: Observatieformulier werkvloer

Bijlage 5: Vragenlijst interviews werkvloer

### T - 2: Resultaten 3 maanden later

Bijlage 6: Observatieformulier werkvloer

Bijlage 7: Vragenlijst interviews werkvloer

Bijlage 8: Vragenlijst interview teamchef

## Bijlage 1

### **T - 0: Implementatie - interview teamchef**

**Plaats, datum, tijdstip, naam, dienstjaren en functie respondent.**

**Hoe denken politiemedewerkers<sup>8</sup> over (de effectiviteit van) proactieve controles en waarom?<sup>9</sup>**

- \* Heeft het basisteam voorafgaand aan de pilot beleid rondom proactieve controles?
- \* Hoe raakte uw basisteam betrokken bij de pilot proactief controleren?<sup>10</sup>
- \* Sluit de introductie van het Handelingskader aan bij reeds in het team bestaande initiatieven? Zo ja, hoe?

#### Persoonlijk

\*Wat voor rapportcijfer zou u geven als het gaat om de wijze van proactief controleren?

	Algemeen	Selecteren	Uitleggen	Bejegenen	Reflecteren
Uw collega's					

- \* In hoeverre zijn proactieve controles volgens u effectief?
- \* Welk beleid bestond al in het basisteam betreffende of rondom proactieve controles?
- \* Wat is volgens u de aanleiding voor het uitrollen van de app en het Handelingskader?
- \* Op welke wijze heeft deze aanleiding geleid tot discussie, dialoog of acties binnen uw team/groep en wat is de uitkomst hiervan?
- \* Biedt de app en het Handelingskader volgens u en uw collega's een oplossing voor het gestelde probleem en op welke wijzen denkt u dat dit vorm krijgt?

**Hoe staan politiemedewerkers tegenover (het gebruik) van het Handelingskader en waarom?**

- \* Hoe wordt het Handelingskader aan de medewerkers geïntroduceerd?
- \* Hoe reageren de medewerkers op het Handelingskader?

#### Persoonlijk

- \* Is er de laatste maanden meer aandacht voor het selecteren voorafgaand aan een proactieve controle?
- \* Is het selecteren voorafgaand aan een proactieve controle een onderwerp dat speelt binnen het team?
- \* Hoe werd het Handelingskader aan u geïntroduceerd? Was deze instructie duidelijk?
- \* Wat vindt u van de manier waarop het Handelingskader aan u werd geïntroduceerd?
- \* Hoe heeft u het Handelingskader geïntroduceerd aan uw collega's en waarom?
- \* Hoe reageerden u en uw collega's op het Handelingskader?
- \* Wat vindt u van het Handelingskader?
- \* Wat verwacht u dat het effect van het Handelingskader zal zijn?
- \* Zal er door het Handelingskader meer bewustzijn zijn over het selectieproces voorafgaand aan een proactieve controle?
- \* Moet de politie volgens u proactieve controles blijven uitvoeren?

**Op welke wijze worden de functionaliteiten van de app Proactief controleren geïntroduceerd aan politiemedewerkers in de pilotteams?**

<sup>8</sup> Met 'politiemedewerkers' wordt zowel de basisteamleiding, als de ambassadeurs en de werkvloer bedoeld.

<sup>9</sup> Het Handelingskader hanteert de volgende definitie van een proactieve controle: "Een politiecontrole van een geselecteerde burger zonder constatering van een overtreding of een strafbaar feit".

<sup>10</sup> Sommige pilotteams zullen de pilot kennen onder de naam 'Professioneel controleren'.

- \* Hoe wordt de app Proactief controleren aan de medewerkers geïntroduceerd?
- \* Sluit de introductie van de app aan bij reeds in het team bestaande initiatieven? Zo ja, hoe?

### **Persoonlijk**

- \* Hoe werd de app aan u geïntroduceerd? Was deze instructie duidelijk?
- \* Wat vond u van de manier waarop u bent geïnformeerd over de app?
- \* Hoe heeft u de app geïntroduceerd aan uw collega's en waarom?

### **Hoe staan politiemedewerkers tegenover (het gebruik van) de applicatie Proactief controleren en waarom?**

- \* Hoe reageren de medewerkers op de applicatie Proactief controleren?

### **Persoonlijk**

- \* Hoe reageerden u en uw collega's op de app?
- \* Wat vindt u van de app?
- \* Wat zijn volgens u de belangrijkste voor- en nadelen van de app?
- \* Wat verwacht u dat het effect van de app zal zijn?
- \* Verwacht u dat de app u en uw collega's tijdwinst zal opleveren?
- \* Zal door het gebruik van de app het selectieproces tijdens proactieve controles verbeteren?
- \* Zal door het gebruik van de app de efficiency en/of trefkans tijdens proactieve controles toenemen?
- \* Zal er door het gebruik van de app meer bewustzijn zijn over het selectieproces voorafgaand aan een proactieve controle?

### **Heeft u zelf nog zaken die u onder de aandacht wil brengen?**



## Bijlage 2

### **T - 0: Implementatie - interviews ambassadeurs**

**Plaats, datum, tijdstip, naam, dienstjaren en functie respondent.**

**Hoe denken politiemedewerkers<sup>11</sup> over (de effectiviteit van) proactieve controles en waarom?<sup>12</sup>**

- \* Heeft het basisteam voorafgaand aan de pilot beleid rondom proactieve controles?
- \* Sluit de introductie van het Handelingskader aan bij reeds in het team bestaande initiatieven? Zo ja, hoe?

#### **Persoonlijk**

- \* Hoe vaak per week voert u een proactieve controle uit?
- \* Bent u bekend met het Handelingskader? Indien nee: inhoud uitleggen! Indien ja: kunt u de vier stappen van het Handelingskader benoemen?

\*Wat voor rapportcijfer zou u geven als het gaat om de wijze van proactief controleren?

	Algemeen	Selecteren	Uitleggen	Bejegenen	Reflecteren
Uzelf					
Uw collega's					

- \* In hoeverre zijn proactieve controles volgens u effectief?
- \* Welk beleid bestond al in het basisteam betreffende of rondom proactieve controles?
- \* Wat is volgens u de aanleiding voor het uitrollen van de app en het Handelingskader?
- \* Op welke wijze heeft deze aanleiding geleid tot discussie, dialoog of acties binnen uw team/groep en wat is de uitkomst hiervan?
- \* Biedt de app en het Handelingskader volgens u en uw collega's een oplossing voor het gestelde probleem en op welke wijzen denkt u dat dit vorm krijgt?

**Hoe staan politiemedewerkers tegenover (het gebruik) van het Handelingskader en waarom?**

- \* Hoe wordt het Handelingskader aan de medewerkers geïntroduceerd?
- \* Hoe reageren de medewerkers op het Handelingskader?

#### **Persoonlijk**

- \* Is er de laatste maanden meer aandacht voor het selecteren voorafgaand aan een proactieve controle?
- \* Is het selecteren voorafgaand aan een proactieve controle een onderwerp dat speelt binnen het team?
- \* Hoe werd het Handelingskader aan u geïntroduceerd? Bent u erbij geweest? Was deze instructie duidelijk?
- \* Wat vindt u van de manier waarop het Handelingskader aan u werd geïntroduceerd?
- \* Hoe heeft u het Handelingskader geïntroduceerd aan uw collega's en waarom?
- \* Hoe reageerden u en uw collega's op het Handelingskader?
- \* Wat vindt u van het Handelingskader?
- \* Wat verwacht u dat het effect van het Handelingskader zal zijn?
- \* Zal er door het Handelingskader meer bewustzijn zijn over het selectieproces voorafgaand aan een proactieve controle?

<sup>11</sup> Met 'politiemedewerkers' wordt zowel de basisteamleiding, als de ambassadeurs en de werkvloer bedoeld.

<sup>12</sup> Het Handelingskader hanteert de volgende definitie van een proactieve controle: "Een politiecontrole van een geselecteerde burger zonder constatering van een overtreding of een strafbaar feit".

- \* Moet de politie volgens u proactieve controles blijven uitvoeren?

**Op welke wijze worden de functionaliteiten van de app Proactief controleren geïntroduceerd aan politiemedewerkers in de pilotteams?**

- \* Hoe wordt de app Proactief controleren aan de medewerkers geïntroduceerd?
- \* Sluit de introductie van de app aan bij reeds in het team bestaande initiatieven? Zo ja, hoe?

**Persoonlijk**

- \* Bent u bekend met de app Proactief controleren?
- \* Hoe werd de app aan u geïntroduceerd? Bent u erbij geweest? Was deze instructie duidelijk?
- \* Wat vond u van de manier waarop u bent geïnformeerd over de app?
- \* Hoe heeft u de app geïntroduceerd aan uw collega's en waarom?

**Hoe staan politiemedewerkers tegenover (het gebruik van) de applicatie Proactief controleren en waarom?**

- \* Hoe reageren de medewerkers op de applicatie Proactief controleren?

**Persoonlijk**

- \* Hoe reageerden u en uw collega's op de app?
- \* Wat vindt u van de app?
- \* Wat zijn volgens u de belangrijkste voor- en nadelen van de app?
- \* Denkt u dat u de app gaat gebruiken?
- \* Wat verwacht u dat het effect van de app zal zijn?
- \* Verwacht u dat de app u en uw collega's tijdwinst zal opleveren?
- \* Zal door het gebruik van de app het selectieproces tijdens proactieve controles verbeteren?
- \* Zal door het gebruik van de app de efficiency en/of trefkans tijdens proactieve controles toenemen?
- \* Zal er door het gebruik van de app meer bewustzijn zijn over het selectieproces voorafgaand aan een proactieve controle?

**Heeft u zelf nog zaken die u onder de aandacht wil brengen?**

**Aanvulling 5 juli 2018**

Hoe kunnen de ambassadeurs het beste gemotiveerd worden tot een zo goed mogelijke introductie voor de werkvloer?

## **Bijlage 3**

### **T - 0: Implementatie - interviews werkvloer**

**Plaats, datum, tijdstip, naam, dienstjaren en functie respondent.**

**Hoe denken politiemedewerkers<sup>13</sup> over (de effectiviteit van) proactieve controles en waarom?<sup>14</sup>**

- \* Heeft het basisteam voorafgaand aan de pilot beleid rondom proactieve controles?
- \* Sluit de introductie van het Handelingskader aan bij reeds in het team bestaande initiatieven? Zo ja, hoe?

#### **Persoonlijk**

- \* Hoe vaak per week voert u een proactieve controle uit?
- \* Bent u bekend met het Handelingskader? Indien nee: inhoud uitleggen! Indien ja: kunt u de vier stappen van het Handelingskader benoemen?

\*Wat voor rapportcijfer zou u geven als het gaat om de wijze van proactief controleren?

	Algemeen	Selecteren	Uitleggen	Bejegenen	Reflecteren
Uzelf					
Uw collega's					

- \* In hoeverre zijn proactieve controles volgens u effectief?
- \* Welk beleid bestond al in het basisteam betreffende of rondom proactieve controles?
- \* Wat is volgens u de aanleiding voor het uitrollen van de app en het Handelingskader?
- \* Op welke wijze heeft deze aanleiding geleid tot discussie, dialoog of acties binnen uw team/groep en wat is de uitkomst hiervan?
- \* Biedt de app en het Handelingskader volgens u en uw collega's een oplossing voor het gestelde probleem en op welke wijzen denkt u dat dit vorm krijgt?

**Hoe staan politiemedewerkers tegenover (het gebruik) van het Handelingskader en waarom?**

- \* Hoe wordt het Handelingskader aan de medewerkers geïntroduceerd?
- \* Hoe reageren de medewerkers op het Handelingskader?

#### **Persoonlijk**

- \* Is er de laatste maanden meer aandacht voor het selecteren voorafgaand aan een proactieve controle?
- \* Is het selecteren voorafgaand aan een proactieve controle een onderwerp dat speelt binnen het team?
- \* Hoe werd het Handelingskader aan u geïntroduceerd? Bent u erbij geweest? Was deze instructie duidelijk?
- \* Wat vindt u van de manier waarop het Handelingskader aan u werd geïntroduceerd?
- \* Hoe reageerden u en uw collega's op het Handelingskader?
- \* Wat vindt u van het Handelingskader?
- \* Wat verwacht u dat het effect van het Handelingskader zal zijn?
- \* Zal er door het Handelingskader meer bewustzijn zijn over het selectieproces voorafgaand aan een proactieve controle?
- \* Moet de politie volgens u proactieve controles blijven uitvoeren?

<sup>13</sup> Met 'politiemedewerkers' wordt zowel de basisteamleiding, als de ambassadeurs en de werkvloer bedoeld.

<sup>14</sup> Het Handelingskader hanteert de volgende definitie van een proactieve controle: "Een politiecontrole van een geselecteerde burger zonder constatering van een overtreding of een strafbaar feit".

**Op welke wijze worden de functionaliteiten van de app Proactief controleren geïntroduceerd aan politiemedewerkers in de pilotteams?**

- \* Hoe wordt de app Proactief controleren aan de medewerkers geïntroduceerd?
- \* Sluit de introductie van de app aan bij reeds in het team bestaande initiatieven? Zo ja, hoe?

**Persoonlijk**

- \* Bent u bekend met de app Proactief controleren?
- \* Hoe werd de app aan u geïntroduceerd? Bent u erbij geweest? Was deze instructie duidelijk?
- \* Wat vond u van de manier waarop u bent geïnformeerd over de app?

**Hoe staan politiemedewerkers tegenover (het gebruik van) de applicatie Proactief controleren en waarom?**

- \* Hoe reageren de medewerkers op de applicatie Proactief controleren?

**Persoonlijk**

- \* Hoe reageerden u en uw collega's op de app?
- \* Wat vindt u van de app?
- \* Wat zijn volgens u de belangrijkste voor- en nadelen van de app?
- \* Denkt u dat u de app gaat gebruiken?
- \* Wat verwacht u dat het effect van de app zal zijn?
- \* Verwacht u dat de app u en uw collega's tijdwinst zal opleveren?
- \* Zal door het gebruik van de app het selectieproces tijdens proactieve controles verbeteren?
- \* Zal door het gebruik van de app de efficiency en/of trefkans tijdens proactieve controles toenemen?
- \* Zal er door het gebruik van de app meer bewustzijn zijn over het selectieproces voorafgaand aan een proactieve controle?
- \* Wat is het verschil tussen een controle en een bevraging? Is dit verschil volgens u duidelijk?<sup>15</sup>

**Heeft u zelf nog zaken die u onder de aandacht wil brengen?**

---

<sup>15</sup> De app stelt dat een controle plaatsvindt "op grond van een wettelijke bevoegdheid, zoals een verkeerscontrole." Bij een bevraging is er "alleen sprake [...] van het inzien van informatie, zoals het contact met een melder".

## Bijlage 4

### T - 1: Eerste ervaringen - observatieformulier werkvloer

Wij selecteren rechtvaardig, op basis van gedrag, feiten en omstandigheden. Dit vergroot de pakkans en voorkomt onnodige controles.

#### Informatie observatie

<b>Observant</b>	
<b>Locatie, datum en tijdstip</b>	
<b>Weersomstandigheden</b>	
<b>Aantal agenten</b>	
<b>Basisteam</b>	
<b>Subteam/cluster</b>	
<b>Sprake van persoon of voertuig</b>	PERSOON / VOERTUIG
<b>Indien voertuig, aantal inzittenden</b>	
<b>Aantal omstanders</b>	
<b>Overige omstandigheden</b>	

Wij leggen altijd, uit eigen beweging, zoveel als tactisch mogelijk, de reden van de controle uit. Wij zijn transparant. Een goede uitleg vermindert de impact van een controle op de burger en vergroot de kans op begrip en medewerking.

## Selecteren

<b>Is er onderlinge communicatie over de situatie en, zo ja, wat?</b>	
<b>Hoe wordt gebruik gemaakt van de app? (Selectieve/bulkbevraging)</b>	
<b>Op wat voor apparaat wordt de app geraadpleegd? (Smartphone, tablet, iPad, Chromebook, laptop, etc.)</b>	
<b>Wat is de aanleiding voor de bevraging?</b>	
<b>Wat is de aanleiding voor de controle?</b>	
<b>Vindt de selectie plaats op basis van objectiveerbare gronden? (Gedrag, feiten, omstandigheden)</b>	

Onze bejegening is respectvol en correct. We stellen open vragen. Dit leidt tot meer informatie, medewerking en acceptatie.

## Uitleggen en bejegenen

<b>Wordt de reden van de controle uitgelegd aan de betrokkene? (Uit eigen beweging?)</b>	
<b>Is de uitleg duidelijk?</b>	JA / NEE
<b>Neemt de agent de tijd om het uit te leggen?</b>	JA / NEE
<b>Kan de onderzoeker de auto uit om te observeren?</b>	JA / NEE
<b>Wordt gebruik gemaakt van informatie uit de app over eerdere controles?</b>	JA / NEE
<b>Welke reden wordt gegeven voor de controle?</b>	
<b>Wat valt op in de bejegening door de agent?</b>	
<b>Wat valt op in de bejegening door de betrokkene?</b>	
<b>Hoe is de rolverdeling? (Bij meerdere agenten.)</b>	



Wij reflecteren met elkaar over ons handelen op straat, omdat wij zelf en als team ons vakmanschap willen vergroten.

## Reflecteren en muteren

In welke mate vindt er reflectie plaats over de controle?	
Vindt de reflectie direct tussen het koppel plaats?	JA / NEE
Vindt de reflectie achteraf met anderen plaats?	JA / NEE
Hoe wordt gebruik gemaakt van de mogelijkheid informatie in de app te kunnen muteren?	

## Informatie uit verduidelijkingsvragen en overige informatie

--

## Bijlage 5

### **T - 1: Eerste ervaringen - interviews werkvloer**

**Plaats, datum, tijdstip, dienstjaren, basisteam, subteam/cluster.**

#### **De MEOS-app**

- \* Welke systemen gebruikt u voor een bevraging? Waarom?
- \* Welke technische hulpmiddelen gebruikt u voor een bevraging? Waarom?
- \* Hoe lang gebruikt u de app en bevat het? Waarom?
- \* Hoe vaak maakt u naar uw inschatting per week gebruik van de app?
- \* Op welke wijze hanteert u de app bij bevragingen?
- \* Wat zijn volgens u de belangrijkste voor- en nadelen van de app?
- \* Is de app volgens u een vooruitgang of een achteruitgang?
- \* Is uw mening over de app sinds de introductie veranderd?
- \* Wat vinden uw collega's van de app?
- \* Wat is het verschil tussen een controle en een bevraging? Is dit verschil volgens u duidelijk?<sup>16</sup>
- \* Wat is het effect van de app?
- \* Levert de app u tijdswinst op?
- \* Hoe vaak per week voert u een proactieve controle uit?
- \* Op welke wijze hanteert u de app bij controles?
- \* Helpt de teller u in de praktijk door aan te geven hoe vaak iemand al reeds is gecontroleerd?
- \* Hoe werkt de teller door op uw besluit om wel of niet te controleren?
- \* Wordt door de app het selectieproces tijdens proactieve controles verbeterd?<sup>17</sup>
- \* Is er door het gebruik van de app meer bewustzijn over het selectieproces voorafgaand aan een proactieve controle?
- \* Neemt door het gebruik van de app de efficiency en/of trefkans tijdens proactieve controles toe?
- \* Wat zou aan de MEOS-app verbeterd kunnen worden?
- \* Wat voor rapportcijfer zou u geven als het gaat om de wijze van proactief controleren?

	Algemeen	Selecteren	Uitleggen	Bejegenen	Reflecteren
Uzelf					
Uw collega's					

- \* Moet de politie volgens u pro-actieve controles blijven uitvoeren?

#### **De mutatie-app**

- \* Wat vindt u van de mutatie-app?
- \* Wat vinden uw collega's van de mutatie-app?
- \* Wat is het effect van de mutatie-app?
  - \* Levert de app tijdswinst op of juist niet?
  - \* Levert de app een verandering in de kwaliteit van de informatie op?
- \* Hoe gaat u om met de mogelijkheid informatie in de app te kunnen muteren?
- \* Wat zou er aan de mutatieapp verbeterd kunnen worden?
- \* Helpen de functionaliteiten van de MEOS-app en de mutatie-app in de interactie met burgers al zij worden gecontroleerd? Zo, ja: op welke manier?

<sup>16</sup> De app stelt dat een controle plaatsvindt "op grond van een wettelijke bevoegdheid, zoals een verkeerscontrole." Bij een bevraging is er "alleen sprake [...] van het inzien van informatie, zoals het contact met een melder".

<sup>17</sup> Het Handelingskader hanteert de volgende definitie van een proactieve controle: "Een politiecontrole van een geselecteerde burger zonder constatering van een overtreding of een strafbaar feit".

### **Het Handelingskader**

- \* Bent u bekend met het Handelingskader? Indien nee: inhoud uitleggen! Indien ja: kunt u de vier stappen van het Handelingskader benoemen?
- \* Is het Handelingskader een vooruitgang of een achteruitgang?
- \* Hanteert u de stappen van het Handelingskader bij een controle en op welke manier?
- \* Is uw mening over het Handelingskader sinds de introductie veranderd?
- \* Wat vinden uw collega's van het Handelingskader?
- \* Wat is het effect van het Handelingskader?
- \* Heeft het Handelingskader u doen nadenken over het selecteren, uitleggen, bejegenen en reflecteren? Waarom wel/niet.
- \* Zal er door het Handelingskader meer bewustzijn zijn over het selectieproces voorafgaand aan een proactieve controle?
- \* Bent u sinds de invoering van het Handelingskader anders gaan selecteren?
- \* Bent u sinds de invoering van het Handelingskader anders gaan bejegenen?
- \* Bent u sinds de invoering van het Handelingskader anders gaan uitleggen?
- \* Bent u sinds de invoering van het Handelingskader anders gaan reflecteren?
- \* Wat zou aan het Handelingskader verbeterd kunnen worden?
- \* Denkt u dat uw collega's het Handelingskader hanteren? Waarom wel/niet? Zo ja, op welke wijze?
- \* Is het selecteren voorafgaand aan een proactieve controle een onderwerp dat speelt binnen het team?
- \* Is er bij uw collega's een bewustwordingsproces gestart door het hanteren van het Handelingskader?

### **Algemeen**

- \* Hoe denkt u in het algemeen over (de effectiviteit van) proactieve controles? Waarom?
- \* Wat is volgens u het verschil in werkwijze tussen een proactieve controle en een dynamische controle?

**Heeft u zelf nog zaken die u onder de aandacht wil brengen?**

## Bijlage 6

### T - 2: Resultaten 3 maanden later - observatieformulier werkvloer

Wij selecteren rechtvaardig, op basis van gedrag, feiten en omstandigheden. Dit vergroot de pakkans en voorkomt onnodige controles.

#### Informatie observatie

<b>Observant</b>	
<b>Locatie, datum en tijdstip</b>	
<b>Weersomstandigheden</b>	
<b>Aantal agenten</b>	
<b>Basisteam</b>	
<b>Subteam/cluster</b>	
<b>Sprake van persoon of voertuig</b>	PERSOON / VOERTUIG
<b>Indien voertuig, aantal inzittenden</b>	
<b>Aantal omstanders</b>	
<b>Overige omstandigheden</b>	

Wij leggen altijd, uit eigen beweging, zoveel als tactisch mogelijk, de reden van de controle uit. Wij zijn transparant. Een goede uitleg vermindert de impact van een controle op de burger en vergroot de kans op begrip en medewerking.

## Selecteren

<b>Is er onderlinge communicatie over de situatie en, zo ja, wat?</b>	
<b>Hoe wordt gebruik gemaakt van de app? (Selectieve/bulkbevraging)</b>	
<b>Op wat voor apparaat wordt de app geraadpleegd? (Smartphone, tablet, iPad, Chromebook, laptop, etc.)</b>	
<b>Wat is de aanleiding voor de bevraging?</b>	
<b>Wat is de aanleiding voor de controle?</b>	
<b>Vindt de selectie plaats op basis van objectiveerbare gronden? (Gedrag, feiten, omstandigheden)</b>	

Onze bejegening is respectvol en correct. We stellen open vragen. Dit leidt tot meer informatie, medewerking en acceptatie.

## Uitleggen en bejegenen

<b>Wordt de reden van de controle uitgelegd aan de betrokkene? (Uit eigen beweging?)</b>	
<b>Is de uitleg duidelijk?</b>	JA / NEE
<b>Neemt de agent de tijd om het uit te leggen?</b>	JA / NEE
<b>Kan de onderzoeker de auto uit om te observeren?</b>	JA / NEE
<b>Wordt gebruik gemaakt van informatie uit de app over eerdere controles?</b>	JA / NEE
<b>Welke reden wordt gegeven voor de controle?</b>	
<b>Wat valt op in de bejegening door de agent?</b>	
<b>Wat valt op in de bejegening door de betrokkene?</b>	
<b>Hoe is de rolverdeling? (Bij meerdere agenten.)</b>	

Wij reflecteren met elkaar over ons handelen op straat, omdat wij zelf en als team ons vakmanschap willen vergroten.

## Reflecteren en muteren

In welke mate vindt er reflectie plaats over de controle?	
Vindt de reflectie direct tussen het koppel plaats?	JA / NEE
Vindt de reflectie achteraf met anderen plaats?	JA / NEE
Hoe wordt gebruik gemaakt van de mogelijkheid informatie in de app te kunnen muteren?	

## Informatie uit verduidelijkingsvragen en overige informatie

--

## Bijlage 7

### **T - 2: Resultaten 3 maanden later - interviews werkvloer**

**Plaats, datum, tijdstip, basisteam, subteam/cluster, leeftijd, dienstjaren, functies doorlopen.**

#### Introductie van de ProcoApp en Handelingskader

- \* Heeft u de introductie van de ProcoApp bijgewoond?
  - \* Zo ja, kunt u vertellen wat er in de introductie is verteld?
  - \* Zo nee, wat was hier de reden van?
    - \* Bent u door collega's of uw leidinggevende op de hoogte gesteld van de app?
    - \* Hebt u e-mails ontvangen over de app en hebt u deze gelezen?

\* Welke functies heeft de ProcoApp nu?

**(Onderzoeker stelt zeker dat het verschil tussen de ProcoApp en MEOS II duidelijk is.)**

\* Bent u bekend met het Handelingskader?

- \* Zo ja: kunt u de vier stappen uit het Handelingskader benoemen?
- \* Zo nee: waarom niet? **(Onderzoeker legt het Handelingskader kort uit.)**

1. Rechtvaardig selecteren op basis van gedrag, feiten en omstandigheden.
2. Uit eigen beweging de reden van de controle uitleggen.
3. Respectvol en correct bejegenen.
4. Reflecteren over het handelen op straat.

#### Proactieve controles

\* Wat is het verschil tussen een proactieve controle en een bevraging? Is dit verschil volgens u duidelijk?<sup>18</sup>

\* Kunt u een definitie geven van een proactieve controle?

**(Onderzoeker spreekt voor het interview de definitie uit de voetnoot af.)<sup>19</sup>**

\* Wordt er sinds de introductie van de ProcoApp en het Handelingskader op het basisteam anders gedacht over proactieve controles?

\* Hoe denkt u in het algemeen over (de effectiviteit van) proactieve controles? Waarom?

\* Mag u zonder enige aanleiding naar buiten lopen en de eerste de beste automobilist controleren?<sup>20</sup>

#### Gebruik van de ProcoApp

\* Wat vindt u van de ProcoApp?

\* Is uw mening over de ProcoApp sinds de introductie ervan veranderd? Zo ja, hoe?

\* Hoe vaak gebruikt u bij benadering de ProcoApp in een dienst voor bevragingen?

\* Hoe vaak gebruikt u bij benadering de ProcoApp in een dienst voor proactieve controles.

\* Bent u de ProcoApp sinds het begin van de pilot vaker of minder vaak gaan gebruiken? Waarom?

\* Op welke manier gebruikt u de ProcoApp bij bevragingen?

\* Op welke manier gebruikt u de ProcoApp bij proactieve controles?

\* Op welke manier gebruikt u de informatie uit de teller? Kunt u daar een voorbeeld van geven?

\* Hoe werkt de teller door op uw besluit om wel of niet te controleren?

\* Zijn de functies van de ProcoApp nuttig gebleken? Waarom?

\* Is de ProcoApp volgens u een vooruitgang of een achteruitgang?

<sup>18</sup> De app stelt dat een controle plaatsvindt "op grond van een wettelijke bevoegdheid, zoals een verkeerscontrole." Bij een bevraging is er "alleen sprake [...] van het inzien van informatie, zoals het contact met een melder".

<sup>19</sup> Het Handelingskader hanteert de volgende definitie van een proactieve controle: "Een politiecontrole van een geselecteerde burger zonder constatering van een overtreding of een strafbaar feit".

<sup>20</sup> Dit is een discussiepunt waarbij zowel een positief als een negatief antwoord beredeneerd kan worden.



- \* Wat zou ervoor nodig zijn om u de ProcoApp vaker te laten gebruiken dan nu het geval is?
- \* Welke functies mist u in de ProcoApp?
- \* Welke functies moeten echt in de ProcoApp blijven?
- \* Wat zijn volgens u de voordelen van de ProcoApp t.o.v. MEOS II en andere systemen?
- \* Wat zijn volgens u de nadelen van de ProcoApp t.o.v. MEOS II en andere systemen?
- \* Hoe ervaart u het updaten van de software?
- \* Vindt u dat de updates hebben geleid tot verbeteringen en zinvolle toevoegingen? Waarom?
- \* Hoe vindt u de snelheid van de ProcoApp?
- \* Op welk apparaat gebruikt u de ProcoApp?
- \* Gebruikt u ook andere systemen voor bevragingen en proactieve controles? Welke?

**Waarde van de ProcoApp**

- \* Wat is het effect van de ProcoApp op het politiewerk?
- \* Is uw mening over de ProcoApp sinds de introductie veranderd?
- \* Heeft de ProcoApp volgens u een persoonlijke meerwaarde t.o.v. MEOS II en andere systemen?
  - \* Waarom?
- \* Levert de ProcoApp u tijdswinst op? Waarom?
- \* Wat vinden uw collega's van de ProcoApp? Waar blijkt dit uit?
- \* Heeft de ProcoApp volgens u een meerwaarde om over het land uitgerold te worden? Waarom?
- \* Heeft de ProcoApp volgens u bijgedragen aan een betere interactie tussen u en de burger?
  - \* Waarom? Kunt u voorbeelden geven?
- \* Wat is het effect van het gebruik van de ProcoApp op de efficiency en/of trefkans van proactieve controles?
- \* Zijn er volgens u sinds u de ProcoApp hanteert onnodige controles voorkomen? Voorbeelden?
- \* Wordt door de ProcoApp het selectieproces tijdens proactieve controles verbeterd?
- \* Draagt het gebruik van de ProcoApp eraan bij dat etnisch profileren wordt verminderd? Waarom?
- \* Wat voor rapportcijfer zou u geven als het gaat om de wijze van proactief controleren?

	Algemeen
Uzelf	
Uw collega's	

- \* Is dit cijfer veranderd vanaf het eerste moment dat u werkt binnen de pilot?

**Mutatie-app**

- \* Bent u bekend met de mutatie-app? Zo ja, hoe bent u hiermee bekend geworden?
- \* Wat vindt u van de mutatie-app?
- \* Wat vinden uw collega's van de mutatie-app?
- \* Muteert u uw informatie na een bevraging of een proactieve controle in de mutatie-app? Waarom?
- \* Wat is het effect van de mutatie-app?
- \* Welke invloed heeft de mutatie-app op de kwaliteit van de informatie in de systemen? Waarom?
- \* Levert de mutatie-app tijdswinst op of juist niet?
- \* Wat zou er aan de mutatie-app verbeterd kunnen worden?

**Gebruik van het Handelingskader**

- \* Hanteert u de vier stappen uit het Handelingskader tijdens uw proactieve controles?
  - \* Waarom en op welke manier?
- \* Op basis waarvan selecteert u voor een bevraging c.q. controle?

Bijvoorbeeld:

- \* De personen zijn reeds bekende criminelen of overlastgevende personen.
- \* Tijdens de surveillance worden opvallende of onbekende figuren gezien.
- \* Het voertuig deugt niet of het gedrag van de bestuurder valt op.
- \* Feiten en omstandigheden.

- \* Hoe vaak bevreagt of controleert u een persoon op straat die geen motorvoertuig bestuurt?
  - \* Wat is hier dan de reden voor?

### **Waarde van het Handelingskader**

- \* Wat vindt u van het Handelingskader?
- \* Is het Handelingskader een vooruitgang of een achteruitgang?
- \* Is uw mening over het Handelingskader sinds de introductie veranderd?
- \* Wat vinden uw collega's van het Handelingskader?
- \* Wat is het effect van het Handelingskader op het politiewerk?
- \* Is uw werkwijze volgens u door het gebruik van het Handelingskader veranderd?
  - \* Kunt u voorbeelden geven?
- \* Denkt u dat uw collega's het Handelingskader hanteren? Waarom? Zo ja, op welke wijze?

- |  |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"><li>* Bent u anders gaan selecteren?</li><li>* Bent u anders gaan bejegenen?</li><li>* Bent u anders gaan uitleggen?</li><li>* Bent u anders gaan reflecteren?</li></ul> |
|--|

- \* Heeft het Handelingskader volgens u bijgedragen aan een betere interactie tussen u en de burger?
  - \* Waarom?
- \* Is sinds de introductie van het Handelingskader het reflecteren bij proactieve controles onder collega's toegenomen? Waarom?
- \* Is er bij u of uw collega's een bewustwordingsproces gestart door het hanteren van het Handelingskader? Zo ja, welke?
- \* Wat zou aan het Handelingskader verbeterd kunnen worden?
- \* Heeft het Handelingskader volgens u een meerwaarde om in het land geïntroduceerd te worden?
  - \* Waarom?
- \* Wat lijkt u een goede manier om de stappen uit het Handelingskader onder de aandacht te brengen?

### **Rol ambassadeurs en leidinggevenden**

- \* Kunt u de ambassadeurs noemen die in het basisteam actief zijn geweest? Zo nee, waarom niet?
- \* Hoe vaak bent u met een vraag of probleem bij uw ambassadeur geweest?
  - \* Indien vaker dan nul, wat was het resultaat hiervan?
- \* Op welke wijze hebben uw leidinggevenden de pilot onder de aandacht gebracht en u gestimuleerd de ProcoApp te gebruiken?
- \* Denkt u dat de ProcoApp als een controle middel ten opzichte van u kan worden gebruikt?
  - Zo ja, weerhoudt dit u van het gebruik van de ProcoApp?

**Heeft u zelf nog zaken die u onder de aandacht wil brengen?**

## **Bijlage 8**

### **T - 2: Resultaten 3 maanden later - interview teamchef**

**Plaats, datum, tijdstip, basisteam, subteam/cluster, leeftijd, dienstjaren, functies doorlopen.**

#### **De pilot**

- \* Waarom had u zich in eerste instantie aangemeld voor de pilot?
- \* Wat was vooraf uw verwachting van de pilot?
- \* Is die verwachting uitgekomen?
- \* In hoeverre bent u tevreden met de pilot?
- \* Hoe denkt u dat de pilot verlopen is?
- \* Op welke werking van de pilot had u gehoopt?
- \* Wat is het effect van de pilot?
- \* Wat was het doel van de pilot?
- \* Is het doel van de pilot behaald?
- \* Bent u door deze pilot anders gaan denken over proactief controleren? Waarom wel/niet?
- \* Is deze pilot van invloed geweest op beleid binnen het basisteam rondom proactieve controles? Waarom wel/niet?

#### **De proactieve controle**

- \* De pilot bestaat uit de ProcoApp, een mutatieapp en een Handelingskader. Alle zijn zij gericht op de proactieve controle. Wat zou u noemen als het doel van een proactieve controle?
- \* Wordt er sinds de introductie van de ProcoApp en het Handelingskader op het basisteam anders gedacht over proactieve controles? Waarom wel/niet?
- \* Wat is het effect van de pilot op de kwaliteit van de proactieve controles? Hoe komt dat?
- \* Wat voor rapportcijfer zou u de collega's geven als het gaat om de wijze van proactief controleren? Waarom?
- \* Is dit cijfer veranderd vanaf de introductie van de pilot? Waarom wel/niet?
- \* Mag een agent zonder enige aanleiding naar buiten lopen en de eerste de beste automobilist controleren?<sup>21</sup>

#### **De ProcoApp**

- \* In hoeverre is de introductie van de ProcoApp in uw team een goed voorbeeld voor een eventuele landelijke introductie?
- \* Welke adviezen heeft u voor een eventuele landelijke invoering van de ProcoApp?
- \* Heeft iedere medewerker de introductie gehad? Is dat gemonitord?
- \* Heeft de introductie van de ProcoApp het gewenste effect gehad? Waarom wel/niet?
- \* Is uw mening over de ProcoApp sinds de introductie gewijzigd?
- \* Monitort u het werken met de ProcoApp? Zo ja, hoe?
- \* Wordt de ProcoApp veel of weinig gebruikt? Hoe weet u dit?
- \* Wat zou er voor nodig zijn om de ProcoApp vaker te laten gebruiken dan nu het geval is?
- \* Heeft u het gebruik van de ProcoApp tussendoor aangemoedigd?
- \* Zijn de collega's tevreden met de ProcoApp? Waarom wel/niet?
- \* Zijn de functies van de ProcoApp nuttig gebleken? Hoe?
- \* Is de ProcoApp volgens u een vooruitgang of een achteruitgang? Waarom?
- \* Wat zijn volgens u de effecten van de ProcoApp? Hoe weet u dat?
- \* Is het gebruik van de ProcoApp van invloed op de efficiency en/of trefkans tijdens proactieve controles? Hoe weet u dat?
- \* Op welke wijze maakt u gebruik van de sturingsinformatie die de ProcoApp produceert?
- \* Heeft u behoefte aan meer sturingsinformatie vanuit de ProcoApp? Waarom? Welke informatie?

---

<sup>21</sup> Dit is een discussiepunt waarbij zowel een positief als een negatief antwoord beredeneerd kan worden.

- \* Denkt u dat de ProcoApp als een controlemiddel ten opzichte van u kan worden gebruikt? Zo ja, weerhoudt dit u van het gebruik van de ProcoApp?
- \* Heeft de ProcoApp volgens u een meerwaarde om in het land geïntroduceerd te worden? Waarom wel/niet?

### **De mutatie-app**

- \* Bent u bekend met de mutatie-app?
- \* Monitort u het werken met de mutatie-app? Zo ja, hoe dan?
- \* Zijn de collega's tevreden met de mutatie-app? Waarom wel/niet?
- \* Wat is het effect van de mutatie-app? Hoe is dit te meten?
- \* Welke invloed heeft de mutatie-app op de kwaliteit van de informatie in de systemen? Waarom?
- \* Levert de mutatie-app tijdswinst op of juist niet?
- \* Wat zou er aan de mutatie-app verbeterd kunnen worden?

### **Het Handelingskader**

- \* In hoeverre is de introductie van het Handelingskader in uw team een goed voorbeeld voor een eventuele landelijke introductie?
- \* Welke adviezen heeft u voor een eventuele landelijke invoering van het Handelingskader?<sup>22</sup>
- \* Bent u bekend met het Handelingskader? Indien nee: inhoud uitleggen! Indien ja: kunt u de vier stappen van het Handelingskader benoemen?
- \* Heeft de introductie van het Handelingskader het gewenste effect gehad? Waarom wel/niet?
- \* Wordt het Handelingskader veel of weinig gebruikt? Hoe weet u dit?
- \* Wat zou er voor nodig zijn om het Handelingskader vaker te laten gebruiken dan nu het geval is?
- \* Heeft u het gebruik van het Handelingskader tussendoor aangemoedigd? Waarom wel/niet?
- \* Monitort u het werken volgens het Handelingskader? Zo ja, hoe?
- \* Zijn de collega's tevreden met het Handelingskader? Waarom wel/niet?
- \* Wat zijn volgens u de effecten van het Handelingskader? Hoe weet u dat?
- \* Is er door het Handelingskader meer bewustzijn over het selectieproces voorafgaand aan een proactieve controle?
- \* Heeft het Handelingskader volgens u bijgedragen aan een betere interactie tussen de collega en de burger? Waarom wel/niet?
- \* Zou u graag wijzigingen zien in het Handelingskader? Zo ja, welke?
- \* Heeft het Handelingskader volgens u een meerwaarde om in het land geïntroduceerd te worden? Waarom wel/niet?

### **Statistieken ProcoApp op het basisteam (Onderzoeker toont de cijfers vooraf aan respondent.)**

- \* Hoe verklaart u de ontwikkeling van het aantal bevestigingen binnen uw basisteam?
- \* Hoe verklaart u de ontwikkeling van het aantal controles binnen uw basisteam?
- \* Hoe verklaart u de ontwikkeling van het aantal resultaten van controles binnen uw basisteam?
- \* Hoe verklaart u de verhouding tussen het aantal bevestigingen en het aantal controles?
- \* Hoe verklaart u de verhouding tussen het aantal controles en de resultaten van deze controles?
- \* Hoe verklaart u de ontwikkeling van de verhouding tussen het aantal bevestigingen en het aantal controles?
- \* Hoe verklaart u de ontwikkeling van de verhouding tussen het aantal controles en de resultaten van deze controles?
- \* Wat is uw mening over deze statistieken? Waarom?

### **Heeft u zelf nog zaken die u onder de aandacht wil brengen?**

<sup>22</sup> Het document is wel inmiddels op Agora te raadplegen.