

Kern van de functie

Intake & Service draagt bij aan de handhaving van de rechtsorde (criminaliteitsbestrijding) en van de openbare orde, en aan veiligheid en leefbaarheid in de samenleving door de intake van burgerverzoeken te verrichten, inzetverzoeken van collega's te behandelen en service te verlenen door politieke administratieve ondersteuning.

Intake & Service geeft met name uitvoering aan het proces Intake uit de tak Uitvoeren en aan de processen in de takken Voorbereiden en Verbeteren uit het RBP.

De Senior Intake & Service draagt bij aan de handhaving van de rechtsorde (criminaliteitsbestrijding) en van de openbare orde, en aan veiligheid en leefbaarheid in de samenleving door – in het kader van voorbereiding en mede aan de hand van beschikbare formats – plannen van aanpak op te stellen voor de uitvoering van Intake & Serviceactiviteiten. Hij verricht zaakscoördinatie en voert daarnaast zelfstandig Intake & Serviceactiviteiten uit. De Senior Intake & Service bouwt en onderhoudt (nieuwe) netwerken ten behoeve van Intake & Serviceactiviteiten en maakt uitvoeringsafspraken. Hij doet voorstellen vanuit de uitvoeringspraktijk tot verbeteringen in de uitvoering van Intake & Serviceactiviteiten en implementeert vastgestelde verbeteringen. De Senior Intake & Service bevordert als mentor de professionaliteit van collega's.

Specifieke informatie ten aanzien van de aanduiding van de status (politietaak-ATH), de aanduiding van werkterrein, aandachtsgebied en/of specifieke functionaliteit, het opleidingsprofiel en het competentieprofiel zijn opgenomen in koppelingen LFNP en maakt integraal deel uit van deze LFNP-functiebeschrijving.

Activiteiten en resultaten

Operationele sturing:

Zaakscoördinatie

Het organiseren en aansturen van de uitvoering van vastgestelde plannen van aanpak, zodat de uitvoering van Intake & Service efficiënt en effectief verloopt. Dit houdt mede in:

- het – in afstemming met de leidinggevende – vertalen van de in het vastgestelde plan van aanpak benoemde collectieve activiteiten en resultaten naar individuele werkafspraken (concretisering in individuele activiteiten en resultaten) en van:
- het bewaken van de voortgang van de (individuele) werkafspraken, het in dat kader voeren van voortgangsgesprekken met betrekking tot de kwalitatief en kwantitatief geleverde prestaties in relatie tot de gemaakte uitvoerings-/randvoorwaardelijke afspraken met de hem toegewezen mensen en;
- het informeren van de leidinggevende ten behoeve van het maken van resultaat- en ontwikkelafspraken, functionering en beoordeling.

Plannen van aanpak

Het – op basis van het analyseren van patronen en verbanden in de voorliggende problematiek en mede aan de hand van beschikbare formats – opstellen van plannen van aanpak – waarin mede de belangen zijn betrokken van netwerkpartners – voor de uitvoering van intake en service activiteiten, zodat besluitvorming kan plaatsvinden op verantwoordelijkheidsverdeling, op werkwijze en de daarbij behorende kwantitatieve en kwalitatieve inzet van mensen en middelen.

Deskundigheidsbevordering

Het coachen en overdragen van kennis en vaardigheden als mentor; het vanuit de praktijk formuleren van aanbevelingen voor en over de vakvolwassenheid, zodat de professionaliteit wordt bevorderd.

Netwerk

Het opbouwen en onderhouden van (nieuwe) netwerken ten behoeve van een gezamenlijke aanpak van intake en service activiteiten en het maken van uitvoeringsafspraken, zodat de effectiviteit en efficiëntie van de uitvoering van intake en service wordt verhoogd.

Verbetering Intake & Service

Het vanuit de uitvoeringspraktijk formuleren van voorstellen tot verbeteringen in de uitvoering van Intake & Serviceactiviteiten, en het implementeren van vastgestelde verbeteringen, zodat de handhaving van de rechtsorde (criminaliteitsbestrijding) en van de openbare orde, en het werken aan veiligheid en leefbaarheid efficiënter en effectiever verlopen.

Intake aangiften, vergunningaanvragen en vragen

- Het toegankelijk en bereikbaar houden van servicepunten waar de burger aangiften, vergunningaanvragen en vragen kan indienen, zodat de politie bereikbaar is en blijft voor de burger voor zaken die een niet-spoedeisende afhandeling vergen.
- Het aannemen, beantwoorden en doorverwijzen van vragen van burgers, zodat de burger een servicepunt wordt geboden om kenbaar te maken wat zij van de politie verwacht, en de politie informatie ontvangt op basis waarvan zij effectief en efficiënt kan werken aan de handhaving van rechtsorde (criminaliteitsbestrijding) en van de openbare orde, en aan bevordering van leefbaarheid en veiligheid.

Registratie

Het vastleggen van vragen in de daartoe geëigende systemen, zodat inzicht ontstaat in wat de burger van de politie verwacht.

Behandeling inzetverzoeken

- Het opnemen van verzoeken van collega's uit de andere vakgebieden om ondersteuning in de uitvoering van opsporingsonderzoeken en in de aanpak van veiligheidsproblematiek, zodat de inzet gestructureerd verloopt en de beoogde resultaten effectief en efficiënt worden behaald.
- Het op inhoudelijke gronden beoordelen van inzetverzoeken, zodat een solide basis ontstaat waarop een effectieve en efficiënte behandeling kan plaatsvinden dan wel kan worden doorverwezen.
- Het afstemmen met de inzetverzoeker over de te leveren resultaten van het desbetreffende vakgebied, zodat optimaal kan worden voldaan aan het inzetverzoek.
- Het overdragen van het inzetverzoek aan de betrokken collega's in het vakgebied, zodat inzetverzoeken kunnen worden geëffectueerd.

Monitoring en termijnbewaking

- Het monitoren van de voortgang van afhandeling van aangiften, zodat een basis ontstaat om de aangever te kunnen informeren.
- Het monitoren van de behandeling van inzetverzoeken, zodat er steeds inzicht is in de status van de behandeling.

- Het bewaken van wettelijke en/of vastgestelde termijnen voor afhandeling van aangiften en vergunningaanvragen; het signaleren wanneer een termijn dreigt te worden overschreden en het waarschuwen van de betrokken collega; het inlichten van de betrokken leidinggevende indien een termijn is overschreden, zodat de politie in haar optreden naar de burger steeds rechtmatig, correct en voorbeeldig is.

Kwaliteit

- Het controleren van eenvoudige dossiers (indicatie: 1 feit-1 persoon) op volledigheid en kwaliteit op basis van vastgestelde kwaliteitsindicatoren (case screening).
- Het aanhouden van het dossier en het terugmelden ervan aan de opsteller ervan indien de kwaliteit niet voldoet, zodat bij overdracht aan ketenpartners een rechtmatig en gedegen fundament wordt geboden voor vervolging.

Interne serviceverlening

Het vormen en beheren van (persoons-/zaaks)dossiers volgens vastgestelde procedures, richtlijnen en wet- en regelgeving, zodat handelingen en activiteiten, feiten en omstandigheden actueel en geordend beschikbaar zijn en een fundament ontstaat voor opvolging en/of vervolging.

Geregistreeerde gegevens (IGP)

Het documenteren van (overige) eigen waarnemingen in feiten en omstandigheden, zodat actuele informatie beschikbaar is en een basis ontstaat voor opvolging en/of vervolging.

Rolaanduiding

Kan, mits daarvoor gecertificeerd en aangewezen, optreden als:

- Dossiervormer in TGO's.

Hoge omschakelfrequentie

Aan de functie kleeft de Hoge Omschakelfrequentie met externe exposure.

LFNP Niveau-indicatoren

Verantwoordelijkheid		
Belang	Effecten	<p>Het gewenste effect (outcome) dat met het instellen van deze functie wordt beoogd is:</p> <ul style="list-style-type: none"> • handhaving van de rechtsorde (criminaliteitsbestrijding) en van de openbare orde, en veiligheid en leefbaarheid in de samenleving.
	Resultaten	<p>De resultaten (output) die in deze functie (zelfstandig op de volle breedte van het vakgebied) moeten kunnen worden behaald, zijn:</p> <ul style="list-style-type: none"> • plannen van aanpak waarvoor formats beschikbaar zijn; • zaakscoördinatie; • bouwen en onderhouden van (nieuwe) netwerken met gedeelde belangen, maken van uitvoeringsafspraken, gericht op het realiseren van vastgestelde resultaten; • voorstellen vanuit de praktijk ten behoeve van verbetering van de uitvoering; • implementatie vastgestelde verbeteringen; • analyse (herkennen) van patronen en verbanden voor het maken van keuzes uit beschikbare formats pva en voor het opstellen van plannen van aanpak; • het begeleiden van medewerkers en het formuleren van aanbevelingen over vakvolwassenheid; • toegankelijke en bereikbare servicepunten; • aangenomen, geregistreerde, beantwoorde en doorverwezen vragen van burgers; • op volledigheid en kwaliteit gecontroleerde, eenvoudige dossiers (case screening); • geëffectueerde inzetverzoeken; • overzicht op voortgang van afhandeling van aangiften en bewaking van termijnen van afhandeling van aangiften en vergunningaanvragen; • nieuwe en beheerde (persoons-/zaaks)dossiers.

Beïnvloeding	Inspanningsverplichting	<p>De functionaris neemt, binnen het kader van het behalen van resultaten, aantoonbaar initiatieven die ook de gewenste (deel)effecten naderbij brengen, zoals:</p> <ul style="list-style-type: none"> • faciliteert de besluitvorming met <i>inzichtelijk</i> overzicht van benodigde kwaliteit en kwantiteit van mensen en middelen, de verantwoordelijkheidsverdeling, de werkwijze in een <i>helder</i> plan van aanpak op, mede aan de hand van beschikbare formats; • geeft <i>nauwgezet</i> uitvoering aan vastgesteld plan van aanpak; • organiseert en stuurt <i>consequent</i> de uitvoering aan volgens vastgesteld plan van aanpak (zaakscöördinatie); • analyseert <i>kritisch</i> (eerder verkende) problematiek en de uitvoering van vastgestelde plannen van aanpak; • bouwt en onderhoudt <i>actief</i> netwerken en maakt uitvoeringsafspraken; • implementeert <i>vasthoudend</i> vastgestelde verbeteringen; • formuleert <i>passende</i> voorstellen ter verbetering van de uitvoeringspraktijk; • bevordert <i>actief</i> de vakvolwassenheid van medewerkers door coaching, overdracht van kennis en vaardigheden en het <i>op maat</i> formuleren van aanbevelingen; • beheert de servicepunten zodanig <i>adequaat</i> dat zij toegankelijk en bereikbaar is voor burgers voor het stellen van vragen, het doen van aangifte en het indienen van vergunningaanvragen; • beantwoordt en registreert vragen van burgers <i>vriendelijk</i> en verwijst zonodig <i>correct</i> door; • controleert <i>eenvoudige</i> dossiers (1 feit-1 persoon) op volledigheid en kwaliteit <i>op basis van vastgestelde kwaliteitsindicatoren</i> (case screening); • houdt het dossier aan en meldt zijn bevindingen <i>direct</i> terug aan de opsteller ervan indien de kwaliteit niet voldoet; • neemt <i>accuraat</i> inzetverzoeken aan, beoordeelt deze <i>op inhoudelijke gronden</i>, stemt <i>op resultaatverwachting</i> af met de indiener en draagt het inzetverzoek over aan de <i>betrokken</i> collega's in het <i>relevante</i> vakgebied en monitoort <i>nauwlettend</i> de behandeling ervan; • monitoort <i>consequent de</i> voortgang van afhandeling van aangiften en de bewaking van termijnen van afhandeling van aangiften en vergunningaanvragen; • vormt en beheert (persoons-/zaaks)dossiers volgens vastgestelde procedures, richtlijnen en wet- en regelgeving. <p>De functionaris past "Bevoegdheden" zodanig toe dat deze de resultaten dienen maar zal (na overleg) ook afzien hiervan in situaties waar dit averechts kan uitpakken en verantwoordt zich voor deze beslissingen (het belang van 'effect' gaat boven het belang van 'resultaat').</p>
--------------	-------------------------	---

Complexiteit	Context	De problematiek die met het instellen van deze functie wordt beoogd tot oplossing te brengen, speelt zich af binnen de context van: <ul style="list-style-type: none"> • de samenleving in al zijn variëteit en verscheidenheid, complexiteit en onvoorspelbaarheid.
	Speelveld	De problematiek die met het instellen van deze functie wordt beoogd tot oplossing te brengen, speelt zich af binnen het kader van: <ul style="list-style-type: none"> • het gehele vakgebied, die zelfstandig binnen het kader van wetgeving, richtlijnen en (gewelds)instructies kan worden aangepakt; • plannen van aanpak waarvoor formats beschikbaar zijn (eerder verkende problematiek); • bouw en onderhoud (nieuwe) netwerken met gedeelde belangen; • zaakscoördinatie; • intake; • service; • inzetverzoeken; • case screening; • netwerken waaraan bestuurlijke, maatschappelijke, politieke, multinationale en multiculturele aspecten verbonden kunnen zijn.
Dynamiek		
Bevoegdheden		Voor het behalen van de resultaten mag de functionaris zelfstandig: <ul style="list-style-type: none"> • plannen van aanpak opstellen waarvoor formats beschikbaar zijn; • zaakscoördinatie voeren; • bouwen en onderhouden van (nieuwe) netwerken met gedeelde belangen, maken van uitvoeringsafspraken, gericht op het realiseren van vastgestelde resultaten; • voorstellen formuleren vanuit de praktijk ten behoeve van verbetering van de uitvoering • implementeren vastgestelde verbeteringen; • analyseren (herkennen) van patronen en verbanden voor het maken van keuzes uit beschikbare formats pva en voor het opstellen van plannen van aanpak; • het begeleiden van medewerkers en het formuleren van aanbevelingen over vakvolwassenheid; • optreden als mentor; • vragen aannemen, registreren en deze zo mogelijk direct beantwoorden dan wel de burger doorverwijzen; • controleren van eenvoudige dossiers (1 feit-1 persoon) op volledigheid en kwaliteit (case screening); • het aanhouden van het dossier en het terugmelden ervan aan de opsteller ervan indien de kwaliteit niet voldoet; • de voortgang van afhandeling van aangiften monitoren en de termijnen van afhandeling van aangiften en vergunningaanvragen te bewaken; • (persoons-/zaaks)dossiers vormen en beheren; • inzetverzoeken voor ondersteuning vanuit een vakgebied in de uitvoeringspraktijk aannemen, beoordelen, op resultaatverwachting afstemmen met de indiener, overdragen en de behandeling ervan monitoren.

Oplossingsgerichtheid	Inspanningsverplichting	<p>De functionaris neemt, binnen het kader van het oplossen van problemen in het speelveld, aantoonbare initiatieven die ook de problematiek in de context efficiënter en effectiever aanpakken. De functionaris lost problemen op door deze vanuit een breed perspectief te benaderen; investeert in interne en externe oriëntatie. Context en speelveld zoals vermeld onder niveau-indicator Dynamiek/Complexiteit.</p> <p>In dit kader: kiest de functionaris oplossingen die zelfstandig worden gegenereerd binnen het kader van wetgeving, richtlijnen en (gewelds)instructies voor de meest effectieve en efficiënte aanpak bij:</p> <ul style="list-style-type: none"> • plannen van aanpak op basis van selectie uit beschikbare formats; • het bouwen aan en het onderhouden van (nieuwe) netwerken; • organisatie en aansturing van het vastgestelde plan van aanpak; • de implementatie van vastgestelde verbeteringen. <p>Neemt de functionaris het initiatief tot daadwerkelijke aanpak van problematiek: bij:</p> <ul style="list-style-type: none"> • in het kader van realisatie van het vastgestelde plan van aanpak de daarvoor benodigde activiteiten vertalen en toewijzen aan de hem toegewezen functionarissen en afstemmen met de leidinggevende(n); • het voeren van voortgangsgesprekken met de door hem in het kader van zaakcoördinatie aangestuurde functionarissen ten behoeve van input aan leiding voor functionerings- en beoordelingsgesprekken en het opstellen van resultaat- en ontwikkelafspraken. • het organiseren en ten uitvoer brengen van het vastgestelde plan van aanpak; • het bouwen en onderhouden van (nieuwe) netwerken; • het maken van uitvoeringsafspraken met netwerkpartners met gedeelde belangen; • het bevorderen van deskundigheid door het optreden als mentor en door het formuleren vanuit de praktijk van aanbevelingen voor vakvolwassenheid; • de uitvoering van Intake & Serviceactiviteiten, <p>waarbij de aanpak is gebaseerd op handelen vanuit eigen inzicht binnen gestelde kaders (wetgeving, richtlijnen, (gewelds)instructies).</p>
	Handelingsbekwaamheid	<p>Voor het oplossen van problemen binnen het speelveld van de functie kan de functionaris de meest vergaande oplossingen toepassen in relatie tot de zwaarste problemen.</p> <p>De functionaris kan: de problemen zelfstandig aanpakken binnen wetgeving, richtlijnen en (gewelds)instructies met zaakcoördinatie op (eerder verkende) problematiek (plannen van aanpak op basis van beschikbare formats) die zich voordoen bij:</p> <ul style="list-style-type: none"> • de uitvoering van Intake & Serviceactiviteiten; • het aansturen van de hem op basis van vastgestelde plannen van aanpak toegewezen functionarissen (zaakcoördinatie); • het formuleren, vanuit de praktijk, van voorstellen tot verbeteringen in de uitvoering; • het implementeren van vastgestelde verbeteringen; • het opbouwen en onderhouden van een netwerk met gedeelde belangen; • het maken van uitvoeringsafspraken met netwerkpartners met gedeelde belangen; <p>op de juiste wijze:</p> <ul style="list-style-type: none"> • het uitvoeren van Intake & Serviceactiviteiten; • de belangen van netwerkpartners betrekken bij het opstellen van een plan van aanpak; • vastgestelde verbeteringen implementeren; • voortgangsgesprekken voeren; • optreden als mentor; • zelfstandig afhandelen van alle voorkomende situaties binnen het kader van wetgeving, richtlijnen en (gewelds)instructies; • directe aansturing geven aan de aanpak van (eerder verkende) problematiek (zaakcoördinatie, plannen van aanpak). <p>Aan de functie kleeft de Hoge Omschakelfrequentie met externe exposure.</p>

Deskundigheid		
Ontwikkelingen in kennis en vaardigheden	Kennis-ontwikkeling	<p>Nieuwe (toekomstige) inzichten die het vakgebied van deze functie raken komen voor een belangrijk deel voort uit ontwikkelingen in:</p> <ul style="list-style-type: none"> • wet- en regelgeving en beleid met betrekking tot Intake & Service; • techniek: documentatiesystemen; • wetenschap: alfa (talent), bèta (techniek) en gamma (mens). <p>Nieuwe inzichten binnen en buiten het vakgebied die het vakgebied raken in relatie tot praktijkinzet.</p>
	Kennisterrein	<p>De kennis en vaardigheden die tot het vakgebied behoren en voor deze functie relevant zijn, zijn:</p> <ul style="list-style-type: none"> • strafrecht (materieel en formeel); • Algemene wet bestuursrecht; • schadebemiddeling; • documentatiesystemen; • versiebeheer; • coaching; • inzicht in gedrag; • netwerken; • communicatie(-middelen); • mondelinge en schriftelijke uitdrukkingsvaardigheden; • analysetechnieken; • zaakcoördinatie; • mentor.
Kennisgerichtheid	Inspanningsverplichting	<p>De functionaris houdt aantoonbaar zijn kennis en vaardigheden van het kennisterrein op peil op een wijze dat hij daar ook nieuwe kennis en vaardigheden in meeneemt.</p> <p>De functionaris:</p> <ul style="list-style-type: none"> • raadpleegt zelfstandig actief kennisbronnen voor uitbreiding van het vakgebied en voor aanpak van (eerder verkende) problematiek, waarbij sprake is van operationele sturing in de vorm van zaakcoördinatie; • volgt zelfstandig opfriscursussen op het vakgebied; • houdt zicht op de ontwikkelingen binnen de uitvoeringspraktijk.
	Basis(vak)kennis	<p>De functionaris:</p> <ul style="list-style-type: none"> • heeft mbo (niveau 4) werk- en denkniveau; • heeft een op de volle breedte van de werkzaamheden binnen het vakgebied toegespitste opleiding gevolgd en/of werkervaring waarbij ook zaakcoördinatie aan de orde is, danwel EVC gelijkwaardig daaraan; • voldoet aan functiegerelateerde geschiktheids- en vaardigheidseisen, zoals opgenomen in het opleidingsprofiel; • heeft een aan de inzet gerelateerde opsporingsbevoegdheid.

Onvermijdelijke verzwarende werkomstandigheden	
Fysiek risico	Kans op overbelasting van het gestel is in deze functie aanwezig door langdurig een beperkte bewegingsvrijheid te hebben bij het monitoren van beeldschermen, en kans op overbelasting door beeldschermwerkzaamheden (rsi). De ernst hiervan als zich dit zich voordoet is op een schaal gering/aanmerkelijk ingeschat op <u>gering</u> , bij juist gebruik en toepassing van ergonomische maatregelen.
Psychisch risico	De kans op psychisch letsel is aanwezig vanwege het geconfronteerd worden met menselijk leed via de ter dienste staande communicatiemiddelen. De ernst van dit letsel als dit zich voordoet is op een schaal van gering/aanmerkelijk ingeschat op <u>gering</u> .
Risico op slachtofferschap	Kans op tegen de persoon gericht verbaal en/of fysiek geweld is in deze functie relevant in verband met de (beperkte) intakewerkzaamheden. De ernst hiervan als dit zich voordoet is op een schaal gering/aanmerkelijk ingeschat op <u>aanmerkelijk</u> .
Afbreukrisico	Kans op afbreukrisico is aanwezig in gevallen dat, ondanks een pro-actieve gerichtheid op een effectieve en efficiënte inzet middels inzetverzoeken, desondanks de verwachte resultaten niet behaald worden, en dit zich terugvertaalt in verminderde inzetbaarheid of schade aan het loopbaantraject. De ernst hiervan als dit zich voordoet is op een schaal gering/aanmerkelijk ingeschat op <u>aanmerkelijk</u> .