

## 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 Medewerker 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 het zelfstandig uitvoeren van routinematige Intake & Servicewerkzaamheden. Hij wordt ten aanzien van onderstaande activiteiten en resultaten begeleid door ten minste een Generalist Intake & Service en kan meeromvattende zaken overdragen.

*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

*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.
- Het op/aannemen van aangiften en vergunningaanvragen, 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.
- Het wijzen van de burger, onder andere bij het opnemen van een aangifte, op de mogelijkheden van netwerk/ketenpartners, waaronder doorverwijzing naar slachtofferhulp, zodat de burger zich kan vervoegen bij de netwerk/ketenpartner voor ondersteuning.
- Het doorsturen van aangiften naar relevante vakgebieden, zodat de afhandeling van aangiften op de meest effectieve en efficiënte wijze gebeurt.
- Het aannemen en doorverbinden van 1-1-2 meldingen, zodat de meldkamer optimaal wordt benut.

*Registratie*

- Het vastleggen van vragen in de daartoe geëigende systemen, zodat inzicht ontstaat in wat de burger van de politie verwacht.
- Het vastleggen van aangiften en vergunningaanvragen in de daartoe geëigende systemen, zodat een basis ontstaat voor het sturen, monitoren, bewaken en begeleiden van de afhandeling.

*Validatie gegevens aangifte*

- Het beoordelen van de gegevens vermeld in aangiften middels controle aan de hand van gegevens uit de daartoe geëigende systemen van binnen en buiten de politie, zodat een solide basis ontstaat waarop de verdere afhandeling van aangiften en vergunningaanvragen kan worden gebaseerd.
- Het signaleren en documenteren van eventuele onjuistheden of strijdigheden tussen gegevens vermeld in aangiften en gegevens uit de daartoe geëigende systemen van binnen en buiten de politie, zodat een basis ontstaat voor nadere controle door de verantwoordelijke functionaris.

*Vergunningen*

Het in ontvangst nemen van vergunningaanvragen en het beoordelen van de gegevens op volledigheid die worden vermeld, zodat een solide basis ontstaat waarop de verdere afhandeling van vergunningaanvragen.

*Interne serviceverlening*

- Het aanvullen van de gegevens vermeld in door collega's aangereikte aangiften – waar deze onvolledig zijn – met gegevens uit de daartoe geëigende systemen van binnen en buiten de politie, zodat een basis ontstaat voor opvolging en/of vervolging.
- Het opstellen van processen-verbaal op grond van door collega's aangereikte gegevens, zodat een basis ontstaat voor opvolging en/of vervolging.
- Het – op aanwijzing – opvragen van informatie of dossiers (geschiedenis, zaak, persoon) ten behoeve van opvolging en vervolging, zodat de uitvoeringspraktijk beschikt over achtergrondinformatie om effectief en efficiënt opvolgings- en/of vervolgingsacties kan plannen.

*Service aan burger*

Het informeren van de aangever over het resultaat dan wel de status van de behandeling van zijn aangifte, zodat de burger weet dat de politie zijn aangiften, en daarmee de burger zelf, steeds centraal stelt.

*Monitoring en termijnbewaking*

- Het bewaken van wettelijke termijnen voor toekenning van bijzondere bevoegdheden (bevelen en BOB-middelen);
- Het inlichten van de betrokken collega('s) en de betrokken leidinggevende(n) indien een termijn dreigt te worden overschreden, zodat het optreden van de politie steeds rechtmatig is.

*Beheer*

Het versiebeheer van formats, formulieren, registratiesets en andere geformaliseerde werkwijzenondersteunende inhoudelijke hulpmiddelen, zodat bij toepassing in de uitvoeringspraktijk deze hulpmiddelen inhoudelijk steeds actueel en beschikbaar zijn.

*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"> <li>• handhaving van de rechtsorde (criminaliteitsbestrijding) en van de openbare orde, en veiligheid en leefbaarheid in de samenleving.</li> </ul>
	Resultaten	<p>De resultaten (output) die in deze functie (<u>onder begeleiding</u> op de volle breedte van het vakgebied) moeten kunnen worden behaald, zijn:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• geholpen burgers bij vragen, aangifte en vergunningaanvragen;</li> <li>• toegankelijke en bereikbare servicepunten en 1-1-2 meldingen;</li> <li>• aangenomen, beantwoorde en doorverwezen vragen van burgers;</li> <li>• opgenomen, op juistheid van gegevens gecontroleerde en naar de relevante vakgebieden doorgestuurde aangiften;</li> <li>• bij beoordeling gesignaleerde en gedocumenteerde onjuistheden of strijdigheden tussen gegevens in de aangifte en controlegegevens uit de daartoe geëigende systemen van binnen en buiten de politie;</li> <li>• aangenomen en op volledigheid van gegevens gecontroleerde vergunningaanvragen;</li> <li>• in de daartoe geëigende systemen vastgelegde vragen van burgers, aangiften en vergunningaanvragen;</li> <li>• op netwerk/ketenpartners (waaronder slachtofferhulp) geattendeerde burgers;</li> <li>• geïnformeerde aangevers over de behandeling dan wel de status van hun aangifte;</li> <li>• op volledigheid van gegevens gecontroleerde en eventueel aangevulde aangiften die zijn aangereikt door collega's;</li> <li>• processen-verbaal op grond van door collega's aangereikte gegevens;</li> <li>• op aanwijzing opgevraagde dossiers of informatie ten behoeve van opvolging en vervolging;</li> <li>• op geldigheid gemonitoorde bevelen en BOB-middelen;</li> <li>• beschikbaarheid van actuele formulieren, formats voor plannen van aanpak, richtlijnen, handreikingen etc..</li> </ul>

<b>Beïnvloeding</b>	<b>Inspanningsverplichting</b>	<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"> <li>• 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;</li> <li>• beantwoordt vragen van burgers <i>vriendelijk</i> en verwijst zonedig <i>correct</i> door;</li> <li>• attendeert slachtoffers <i>consequent</i> op netwerk/ketenpartners als slachtofferhulp;</li> <li>• legt <i>accuraat</i> vragen, aangiften en vergunningaanvragen van burgers vast in de daartoe geëigende systemen;</li> <li>• controleert <i>nauwkeurig</i> aangiften op <i>juistheid</i> van gegevens en vergunningaanvragen op <i>volledigheid</i> van gegevens;</li> <li>• signaleert <i>alert</i> onjuistheden of strijdigheden tussen gegevens in de aangifte en controlegegevens uit de daartoe geëigende systemen van binnen en buiten de politie en documenteert <i>helder</i> zijn bevindingen;</li> <li>• stuurt de aangifte naar het <i>relevante</i> vakgebied;</li> <li>• informeert aangevers <i>correct</i> over de behandeling dan wel de status van hun aangiften;</li> <li>• controleert door collega's aangereikte aangiften <i>nauwkeurig</i> en vult eventueel de gegevens aan;</li> <li>• stelt <i>correcte</i> processen-verbaal op op grond van door collega's aangereikte gegevens;</li> <li>• vraagt zodanig <i>relevante</i> dossiers en informatie (geschiedenis, zaak, persoon) op dat deze als achtergrondinformatie kunnen dienen voor opvolging en/of vervolging;</li> <li>• bewaakt <i>nauwlettend</i> de wettelijke termijnen van BOB-bevelen/middelen en waarschuwt als deze dreigen te worden overschreden;</li> <li>• voert <i>consequent</i> en <i>proactief</i> versiebeheer uit op formulieren, formats voor plannen van aanpak, richtlijnen, handreikingen etc., zodat deze steeds <i>actueel</i> en <i>beschikbaar</i> zijn.</li> </ul> <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>
	<b>Bevoegdheden</b>	<p>Voor het behalen van de resultaten mag de functionaris, onder begeleiding en met recht van overdracht:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• vragen, aangiften en vergunningaanvragen aan/opnemen op servicepunten;</li> <li>• vragen zo mogelijk direct beantwoorden dan wel de burger doorverwijzen;</li> <li>• aangiften controleren op juistheid van gegevens en doorsturen naar het relevante vakgebied;</li> <li>• vergunningaanvragen controleren op volledigheid van gegevens;</li> <li>• burgers attenderen op netwerk/ketenpartners zoals slachtofferhulp;</li> <li>• aangevers informeren over de behandeling dan wel status van hun aangiften;</li> <li>• vragen, aangiften en vergunningaanvragen van burgers vastleggen;</li> <li>• door collega's aangereikte aangiften aanvullen;</li> <li>• op grond van door collega's aangereikte gegevens processen-verbaal opstellen;</li> <li>• dossiers en informatie (persoon, zaak, geschiedenis) opvragen als achtergrondinformatie ten behoeve van opvolging/vervolging;</li> <li>• BOB-bevelen/middelen bewaken op geldigheid;</li> <li>• versiebeheer voeren over formulieren, formats voor plannen van aanpak, richtlijnen, handreikingen etc..</li> </ul>

Dynamiek		
Complexiteit	Context	<p>De problematiek die met het instellen van deze functie wordt beoogd tot oplossing te brengen, speelt zich af binnen de context van:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• de samenleving in al zijn variëteit en verscheidenheid, complexiteit en onvoorspelbaarheid.</li> </ul>
	Speelveld	<p>De problematiek die met het instellen van deze functie wordt beoogd tot oplossing te brengen, speelt zich af binnen het kader van:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• het gehele vakgebied, onder begeleiding binnen het kader van wetgeving, richtlijnen en (gewelds)instructies kan worden aangepakt;</li> <li>• intake op servicepunten voor vragen, aangiften en vergunningaanvragen;</li> <li>• service aan burgers;</li> <li>• ondersteunende werkzaamheden voor vakgebieden in de uitvoeringspraktijk;</li> <li>• versiebeheer op formulieren.</li> </ul>
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 voor oplossingen die binnen handbereik zijn gebracht, inclusief begeleiding voor de meest effectieve en efficiënte aanpak bij:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• het aannemen, beantwoorden en doorverwijzen van vragen van burgers;</li> <li>• het opnemen en op juistheid van gegevens beoordelen van aangiften van burgers;</li> <li>• het documenteren van gesignaleerde onjuistheid van gegevens in aangiften;</li> <li>• het aanvullen van door collega's aangereikte aangiften;</li> <li>• het op basis van aangereikte gegevens opstellen van processen-verbaal;</li> <li>• het sturen van de aangifte naar het relevante vakgebied;</li> <li>• het aannemen en op volledigheid van gegevens beoordelen van vergunningaanvragen;</li> <li>• het vastleggen van vragen, aangiften, vergunningaanvragen;</li> <li>• het attenderen van burgers (slachtoffers) op netwerk/ketenpartners (slachtofferhulp);</li> <li>• het informeren van de aangever over de behandeling dan wel status van zijn aangifte;</li> <li>• het – op aanwijzing – opvragen van achtergrondinformatie (dossiers);</li> <li>• het bewaken van wettelijke termijnen voor toekenning van BOB-bevelen/middelen;</li> <li>• het voeren van versiebeheer over formulieren, formats voor plannen van aanpak.</li> </ul> <p>Neemt de functionaris het initiatief tot daadwerkelijke aanpak van problematiek bij:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• het waarschuwen van de betrokken collega en de betrokken leidinggevende bij een dreigende termijnoverschrijding van de hem toegekende BOB-middelen;</li> <li>• het proactief beheren van de actuele versie van formulieren, formats voor plannen van aanpak, richtlijnen, handreikingen etc;</li> <li>• het herkennen van situaties die begeleiding en/of overdracht van activiteiten legitimeren, waarbij de aanpak is gebaseerd op routinematig handelen (gestandaardiseerde werkwijzen en richtlijnen) én niet-routinematig handelen onder begeleiding.</li> </ul>

<b>Handelingsbekwaamheid</b>	<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 aanpakken onder begeleiding en binnen wetgeving, richtlijnen en (gewelds)instructies die zich voordoen bij:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• het aannemen, beantwoorden en doorverwijzen van vragen van burgers;</li> <li>• het opnemen en op juistheid van gegevens beoordelen van aangiften;</li> <li>• het documenteren van onjuistheden in aangiften;</li> <li>• het aannemen en op volledigheid beoordelen van vergunningaanvragen;</li> <li>• het doorsturen van de aangifte naar het relevante vakgebied;</li> <li>• het vastleggen van vragen, aangiften en vergunningaanvragen;</li> <li>• het attenderen op netwerk/ketenpartners zoals slachtofferhulp,</li> <li>• het informeren van aangevers over de behandeling dan wel status van hun aangifte,</li> <li>• het aanvullen van door collega's aangereikte aangiften;</li> <li>• het opstellen van processen-verbaal op grond van aangereikte gegevens van collega's;</li> <li>• het bewaken van termijnen van BOB-bevelen/middelen;</li> <li>• het voeren van versiebeheer op formulieren, formats voor plannen van aanpak, richtlijnen, handreikingen etc.;</li> </ul> <p>op de juiste wijze:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• burgers te woord staan en informeren;</li> <li>• vragen, aangiften, vergunningaanvragen vastleggen in de daartoe geëigende systemen;</li> <li>• versiebeheer voeren;</li> <li>• op aanwijzing achtergrondinformatie (dossiers) opvragen bij de aangewezen vakgebieden;</li> <li>• zelfstandig afhandelen van situaties gebaseerd op routinematig handelen (gestandaardiseerde werkwijzen en richtlijnen) én niet-routinematig handelen onder begeleiding.</li> </ul> <p>Aan de functie kleeft de Hoge Omschakelfrequentie met externe exposure.</p>
------------------------------	--

<b>Deskundigheid</b>	
<b>Ontwikkelingen in kennis en vaardigheden</b>	<b>Kennis-ontwikkeling</b>
<b>Ontwikkelingen in kennis en vaardigheden</b>	<b>Kennisterrein</b>
<b>Kennisgerichtheid</b>	<b>Inspanningsverplichting</b>

<b>Ontwikkelingen in kennis en vaardigheden</b>	<b>Kennis-ontwikkeling</b>	<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"> <li>• wet- en regelgeving en beleid met betrekking tot Intake &amp; Service</li> <li>• techniek: documentatiesystemen</li> <li>• wetenschap: alfa (talent), bèta (techniek) en gamma (mens).</li> </ul> <p>Nieuwe inzichten binnen en buiten het vakgebied die het vakgebied raken in relatie tot praktijkinzet.</p>
<b>Ontwikkelingen in kennis en vaardigheden</b>	<b>Kennisterrein</b>	<p>De kennis en vaardigheden die tot het vakgebied onder begeleiding behoren en voor deze functie relevant zijn, zijn:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• strafrecht (materieel en formeel);</li> <li>• documentatiesystemen;</li> <li>• versiebeheer;</li> <li>• communicatie(-middelen);</li> <li>• mondelinge en schriftelijke uitdrukkingsvaardigheden;</li> <li>• inzicht in gedrag.</li> </ul>
<b>Kennisgerichtheid</b>	<b>Inspanningsverplichting</b>	<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"> <li>• raadpleegt actief kennisbronnen, die onder handbereik worden gebracht;</li> <li>• volgt opfriscursussen op het vakgebied.</li> </ul>

Basis(vak)kennis	<p>De functionaris:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• heeft mbo (niveau 3) werk- en denkniveau;</li> <li>• heeft een op de volle breedte van werkzaamheden binnen het vakgebied toegespitste opleiding gevolgd en/of werkervaring, danwel EVC gelijkwaardig daaraan;</li> <li>• voldoet aan functiegerelateerde geschiktheids- en vaardigheidseisen, zoals opgenomen in het opleidingsprofiel;</li> <li>• heeft een aan de inzet gerelateerde opsporingsbevoegdheid.</li> </ul>
------------------	--

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, met name aanwezig bij baliewerkzaamheden. 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 proactieve gerichtheid op versiebeheer, desondanks wijzigingen niet bekend zijn en een niet actueel formulier, format, richtlijn etc wordt toegepast in de uitvoeringspraktijk, 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>gering</u> .