

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 te verrichten.

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 Assistent Intake & Service B draagt bij aan de handhaving van de rechtsorde (criminaliteitsbestrijding) en van de openbare orde, en aan veiligheid en leefbaarheid in de samenleving door de uitvoering van Intake & Service te ondersteunen op aangewezen taakgebieden – zoals vragen van burgers aan te nemen, aangiften op te nemen en vergunningaanvragen van burgers in ontvangst te nemen, burgers over aangiften terug te bellen, gegevens van door collega's aangereikte aangiften te complementeren, fotoconfrontatie te verrichten, op aanwijzing BOB-middelen aan te vragen, verhoorruimtes uit te geven en aangereikte gegevens (onder meer ook tap's) in de daartoe geëigende (archief)systemen vast te leggen volgens gestandaardiseerde werkwijzen en nauwgezette richtlijnen. De Assistent Intake & Service B geeft instructies en handreikingen aan Assistenten Intake & Service A.

Specifieke informatie ten aanzien van de aanduiding van de status (politietak-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

Verbetering Intake & service

Het vanuit de praktijk formuleren van voorstellen tot verbeteringen in de ondersteuning van Intake & Service, zodat de uitvoering van Intake & Service efficiënter en effectiever verloopt.

Werkinstructies

Het geven van instructies en handreikingen aan Assistenten Intake & Service A in de dagelijkse praktijk, zodat de kwaliteit van Intake & Serviceactiviteiten wordt gewaarborgd.

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.

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.
- Het registreren van bezoekers en het uitvoeren van toegangscontrole, zodat zich geen onbevoegde personen in het gebouw bevinden.

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.

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.

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.

Interne serviceverlening

- Het vastleggen van aangereikte gegevens in de daartoe geëigende (archief)systemen (bonnen, tap's) volgens gestandaardiseerde werkwijzen en nauwgezette richtlijnen, zodat een basis ontstaat voor opvolging en/of vervolging en informatie beschikbaar is in de systemen.
- 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 – op aanwijzing – aanvragen en koppelen aan de betrokken collega van bevelen voor bijzondere opsporing (BOB-middelen), zodat de politie rechtmatig werkt.
- Het verrichten van fotoconfrontatie, zodat er zicht komt op de identiteit van verdachten.

Beheer

Het beheer en toewijzing van verhooruimtes en -studio's, zodat een passende ruimte beschikbaar is voor het afnemen van verhoor of getuigenverklaring.

Hoge Omschakelfrequentie

Aan de functie kleeft de Hoge Omschakelfrequentie met externe exposure.

LEMP 1.0

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 toegewezen taakgebied, routinematig) moeten kunnen worden behaald, zijn:</p> <ul style="list-style-type: none"> • geholpen burgers bij vragen, aangifte en vergunningaanvragen; • toegankelijke en bereikbare servicepunten; • aangenomen, beantwoorde en doorverwezen vragen van burgers; • opgenomen, op juistheid van gegevens gecontroleerde en naar de relevante vakgebieden doorgestuurde aangiften; • verrichte fotoconfrontaties; • aangenomen en op volledigheid van gegevens gecontroleerde vergunningaanvragen; • in de daartoe geëigende systemen vastgelegde vragen van burgers, aangiften en vergunningaanvragen; • op netwerk/ketenpartners (waaronder slachtofferhulp) geattendeerde burgers; • geïnformeerde aangevers over de behandeling dan wel de status van hun aangifte; • geregistreeerde bezoekers; • toegangscontrole op en toegangsonzegging aan onbevoegde personen; • in de daartoe geëigende (archief)systemen vastgelegde aangereikte gegevens (bonnen, tap's); • op volledigheid van gegevens gecontroleerde en eventueel aangevulde aangiften die zijn aangereikt door collega's; • op aanwijzing aangevraagde en aan de betrokken collega gekoppelde BOB-bevelen/middelen; • beschikbare verhoorruimtes en -studio's; • voorstellen tot verbetering in de uitvoering van tot het toegewezen taakgebied behorende werkzaamheden; • geïnstrueerde medewerkers. |

| | | |
|---------------------|--------------------------------|---|
| 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"> • volgt <i>nauwgezet</i> gestandaardiseerde werkwijzen en richtlijnen; • 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 vragen van burgers <i>vriendelijk</i> en verwijst zondig <i>correct</i> door; • attendeert slachtoffers <i>consequent</i> op netwerk/ketenpartners als slachtofferhulp; • legt <i>accuraat</i> vragen, aangiften en vergunningaanvragen van burgers vast in de daartoe geëigende systemen; • controleert <i>nauwkeurig</i> aangiften op <i>juistheid</i> van gegevens en vergunningaanvragen op <i>volledigheid</i> van gegevens; • stuurt de aangifte naar het <i>relevante</i> vakgebied; • verricht <i>neutraal</i> fotoconfrontaties; • informeert aangevers <i>correct</i> over de behandeling dan wel de status van hun aangiften; • verricht zodanige <i>adequate</i> toegangscontrole en registreert bezoekers zodanig <i>consequent</i> dat zich geen onbevoegde personen in het gebouw bevinden; • instrueert <i>actief</i> medewerkers middels handreikingen en instructies; • legt <i>accuraat</i> aangereikte gegevens (bonnen, tap's) vast in de daartoe geëigende (archief)systemen; • controleert door collega's aangereikte aangiften <i>nauwkeurig</i> en vult eventueel de gegevens aan; • neemt <i>nauwkeurig</i> de procedures in acht bij het – op aanwijzing – aanvragen van BOB-bevelen/middelen, en het koppelen ervan aan de betrokken collega; • beheert zodanig <i>adequaat</i> verhooruimtes en -studio's, dat het afnemen van verhoor of getuigenverklaring kan plaatsvinden in een daartoe passende ruimte; • formuleert <i>passende</i> voorstellen tot verbeteringen van de uitvoering van tot het toegewezen taakgebied behorende werkzaamheden. <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> |
| | Bevoegdheden | <p>Voor het behalen van de resultaten mag de functionaris zelfstandig op toegewezen taakgebied, routinematig:</p> <ul style="list-style-type: none"> • vragen, aangiften en vergunningaanvragen aan/opnemen op servicepunten, waaronder de balie; • vragen zo mogelijk direct beantwoorden dan wel de burger doorverwijzen; • aangiften controleren op juistheid van gegevens en doorsturen naar het relevante vakgebied; • vergunningaanvragen controleren op volledigheid van gegevens; • burgers attenderen op netwerk/ketenpartners zoals slachtofferhulp; • aangevers informeren over de behandeling dan wel status van hun aangiften; • vragen, aangiften en vergunningaanvragen van burgers vastleggen; • door collega's aangereikte aangiften aanvullen; • op aanwijzing BOB-bevelen/middelen aanvragen en koppelen aan de betrokken collega; • verhooruimtes en -studio's beheren en toewijzen; • fotoconfrontaties verrichten; • toegangscontrole verrichten en bezoekers registreren; • aangereikte gegevens vastleggen (bonnen en tap's); • voorstellen tot verbetering van uitvoeringspraktijk formuleren; • werkinstructies en handreikingen geven aan medewerkers. |

| 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"> de samenleving in al zijn variëteit en verscheidenheid, complexiteit en onvoorspelbaarheid. |
| | 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"> het op toegewezen taakgebied (zoals vragen van burgers aan te nemen, toegangscontrole uit te oefenen en bezoekers te registreren, dossiers te dupliceren en te bezorgen bij justitie en aangereikte gegevens in de daartoe geëigende (archief)systemen vast te leggen) en op aanwijzing volgens gestandaardiseerde werkwijzen, nauwgezette richtlijnen en instructies, en bekende oplossingen gelden en waarvoor geen begeleiding aanwezig is. |
| 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 binnen aangereikte oplossingen voor de meest effectieve en efficiënte aanpak bij:</p> <ul style="list-style-type: none"> het verrichten van toegangscontrole en het registreren van bezoekers; het aannemen, beantwoorden en doorverwijzen van vragen van burgers; het opnemen en op juistheid van gegevens beoordelen van aangiften van burgers; het aanvullen van door collega's aangereikte aangiften; het sturen van de aangifte naar het relevante vakgebied; het aannemen en op volledigheid van gegevens beoordelen van vergunningaanvragen; het vastleggen van vragen, aangiften, vergunningaanvragen en van aangereikte gegevens (bonnen, tap's); het attenderen van burgers (slachtoffers) op netwerk/ketenpartners (slachtofferhulp); het informeren van de aangever over de behandeling dan wel status van zijn aangifte; het verrichten van fotoconfrontaties; het – op aanwijzing – aanvragen van BOB-bevelen/middelen; het koppelen van BOB-bevelen/middelen aan de betrokken collega; het beheer van verhooruimtes en -studio's; <p>Neemt de functionaris het initiatief tot daadwerkelijke aanpak van problematiek bij:</p> <ul style="list-style-type: none"> tot het weigeren van de toegang aan personen die kennelijk onbevoegd zijn het pand te betreden; tot het geven van werkinstructies aan medewerkers, waarbij de aanpak is gebaseerd op routinematig handelen (gestandaardiseerde werkwijzen en richtlijnen). |

| | |
|------------------------------|---|
| 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 door het volgen van gestandaardiseerde werkwijzen, nauwgezette richtlijnen en instructies en bekende oplossingen die zich voordoen bij:</p> <ul style="list-style-type: none"> • het verrichten van toegangscontrole en het registreren van bezoekers; • het aannemen, beantwoorden en doorverwijzen van vragen van burgers; • het opnemen en op juistheid van gegevens beoordelen van aangiften; • het aannemen en op volledigheid beoordelen van vergunningaanvragen; • het doorsturen van de aangifte naar het relevante vakgebied; • het vastleggen van vragen, aangiften en vergunningaanvragen; • het attenderen op netwerk/ketenpartners zoals slachtofferhulp, • het informeren van aangevers over de behandeling dan wel status van hun aangifte, • het vastleggen van aangereikte gegevens (bonnen, tap's); • het aanvullen van door collega's aangereikte aangiften; • het verrichten van fotoconfrontaties; • het aanvragen en koppelen van BOB-bevelen/middelen; • het beheren en toewijzen van verhoorruimtes- en studio's; <p>op de juiste wijze:</p> <ul style="list-style-type: none"> • burgers te woord staan en informeren; • vragen, aangiften, vergunningaanvragen en aangereikte gegevens (bonnen, tap's) vastleggen in de daartoe geëigende systemen; • toegangscontrole verrichten en bezoekers registreren; • BOB-bevelen/middelen aanvragen. • instrueren van medewerkers; • zelfstandig afhandelen van situaties op aanwijzing en binnen het kader van gestandaardiseerde werkwijzen en richtlijnen. <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: toegangscontrolesystemen, registratiesystemen; • wetenschap: alfa (talen), 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 tot toegewezen taakgebieden exclusief begeleiding behoren en voor deze functie relevant zijn, zijn:</p> <ul style="list-style-type: none"> • registratiesystemen; • beveiligingstechniek; • foto confrontatietechnieken; • communicatie(-middelen); • mondelinge en schriftelijke uitdrukkingsvaardigheden; • inzicht in gedrag; • het geven van werkinstructie en handreikingen. |

| | | |
|------------------|-------------------------|---|
| Kenniserichtheid | 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 actief onder handbereik gebrachte kennisbronnen; • richt zich op het kennen en kunnen toepassen van aangereikte gestandaardiseerde werkwijzen, richtlijnen en instructies en bekende oplossingen in de uitvoeringspraktijk. |
| | Basis(vak)-kennis | <p>De functionaris:</p> <ul style="list-style-type: none"> • heeft vmbo/mbo (niveau 2) werk- en denkniveau; • heeft een op de aard van strak afgebakende werkzaamheden toegespitste opleiding gevolgd en/of werkervaring, 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 <u>gering/aanmerkelijk</u> 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 <u>gering/aanmerkelijk</u> ingeschat op <u>aanmerkelijk</u> . |
| Afbreukrisico | Niet van toepassing. |