

heel
en
heids-
aan

Maacke Kullers
'Verborgen werl'

De maatschappelijke, economische en politieke ontwikkelingen die Nederland in heeft
het NFI niet ongemerkt voorbijgegaan. Aan het begin van het verslagjaar leek de economie
slecht voor te staan. Mede op basis van de Nota Criminaliteitsbeheersing uit bestond
richting van het versterken van de forensisch-wetenschappelijke en technische onderzoek
van investeringen en uitbreidingen bij het NFI. In de loop van het jaar veranderde het eco
ingrijpend. De ambities moesten worden bijgesteld: in de zomer van werden wlj g
eerste bezuinigingsvoorstellen sinds jaren. Er werd onder meer een vacaturestop afgekondi
heeft de nodige inspanning gevegd om voor elkaar te krijgen dat het eenzelfde positie
partners in de strafrechtsketen en niet langer onderworpen was aan deze maatregel. Een
diverse projecten een vertraging op van on

```
C:\Documents and Settings>dir  
De volumenaam van station C is WINDOWS XP  
Het volumenummer is F094-FB7A
```

```
Map van C:\Documents and Settings  
-----  
04-03-06 <DIR> .  
04-04-06 <DIR> ..  
04-05-06 <DIR> Administratie  
04-06-06 <DIR> All Users  
04-07-06 <DIR> Co  
04-08-06 <DIR> Jeroen  
04-09-06 <DIR> Marco  
04-10-06 <DIR> Marjon  
04-11-06 <DIR> Shirley  
04-12-06 Bestand(en) 0  
05-01-06 9 map(pen) 11.637.989.376 byte
```

Onderzoeksrapport

NFI jaarverslag 2006

```
C:\Documents and Settings>cd..  
C:\>cd program files  
C:\Program Files>dire  
dire wordt niet herkend als een interne  
of externe opdracht, programma of batchbestand  
C:\Program Files>dir  
De volumenaam van station C is WINDOWS XP  
Het volumenummer is F094-FB7A
```

Map van C:\Program Files



Colofon

Redactie

Shirley de Jong
Eveline Plantinga
Rebecca van der Tholen
Maïke Vallenga
George van der Vlist
Anouk de Vries
Elga Zonneveld

Eindredactie

Eveline Plantinga
Elga Zonneveld

Vormgeving

Shirley de Jong

Uitgave

juni 2003
© projectgroep 1, CV1H_02, blok 4

Bronvermelding

Jaarverslag Nederlands Forensisch Instituut 2002
Communicatiebeleidsplan NFI
www.forensischinstituut.nl



Onderzoeksrapport

NFI jaarverslag 2002

Inleiding

Voor u ligt het rapport aangaande het jaarverslag 2002 'Verborgen Werk' van het Nederlands Forensisch Instituut. Wij, zeven studenten van de Hogeschool INHOLLAND Diemen, hebben hier de afgelopen 6 weken met veel plezier aan gewerkt

Dit project gaf ons de kans om bezig te zijn in de praktijk zodat we nog meer inzicht kregen in de wereld van de communicatie. Ons persoonlijk doel was dan ook om ons hier meer in te verdiepen.

Het NFI is een non-profit organisatie met als oprichtingsdatum 30 juli 1945. De organisatie communiceert zelfstandig en bood genoeg toegankelijkheid om ons onderzoek te kunnen uitvoeren.

Het NFI is zelf ook bezig met veranderingen en verbeteringen aan te brengen in het communicatiebeleid van de organisatie. Dit was een uitstekende kans voor ons als eerstejaars studenten om van dicht bij een praktijkvoorbeeld mee te maken. Daarnaast zijn wij van mening dat de bezigheden van het NFI buitengewoon interessant zijn.

Het rapport is tot stand gekomen door middel van documentenonderzoek en het houden van telefonische interviews. Dankzij de bereidwilligheid van de medewerkers van het NFI was er toegang tot het contactpersonenbestand.

De telefonische interviews zijn weergegeven in een schema. De analyses en conclusies zijn gemaakt naar aanleiding van deze interviews. De aanbevelingen zijn voortgekomen uit de interviews en wat uit eigen ervaring is ondervonden.

Dankwoord

Wij zouden graag de volgende personen (in het bijzonder) willen bedanken voor hun medewerking en steun aan ons project:

Drs. Martine Kooreman, voor haar hulp, tijd en inzet.

Lidy Neuhaus, voor haar begeleiding.

Bea Pruijt, voor haar hulp bij het tot stand brengen van het onderzoek.

Tevens gaat onze dank uit naar alle mensen die aan dit onderzoek hebben meegewerkt.

Inhoudsopgave

Colofon & bronvermelding	2
Inleiding	4
Inhoudsopgave	5
Opzet & inrichting onderzoek	6
Het onderzoek	
Het onderzoek	8
Vragenlijst enquête	9
Analyses	
Analyse jaarverslag	10
Analyse website	12
Omgevingsanalyse	14
SWOT analyse	16
Conclusie & aanbevelingen	
Conclusie	18
Aanbevelingen	20
Apendices	
De organisatie	21
De communicatie	22
Ontwikkelingen in de wereld	30
Onderzoeksgegevens	31

Opzet & inrichting onderzoek

Probleembeschrijving

Het jaarverslag van het NFI kost veel tijd en geld. Het jaarverslag wordt niet alleen gebruikt als jaarverslag maar ook als een informatiebrochure. Het jaarverslag wordt niet optimaal benut, dit zou het NFI graag anders zien. Het uitgeven van een jaarverslag is voor het NFI niet verplicht. Het jaarverslag is het enige externe communicatiemiddel dat tastbaar is.

Probleemstelling

Hoe kan het jaarverslag ten opzichte van de reeds bestaande doelgroepen beter worden benut?

Deelvragen

1. Wie zijn de externe publieksgroepen?
2. Hoe groot is de oplage en hoe groot is het bereik?
3. Kan het aanpassen van de inhoud zorgen voor een beter bereik?
4. Is het voor de publieksgroepen aantrekkelijk om te lezen?
5. Wat vindt men van het jaarverslag en wat kan er anders volgens externe publieksgroepen?
6. Is het jaarverslag wel daadwerkelijk een jaarverslag?
7. Wat kan een andere invalshoek zijn om het jaarverslag naar buiten te brengen?
8. Geeft het jaarverslag het gewenste imago weer?

Doelstelling

Informatie leveren aan het NFI met het oog op het beter benutten van het jaarverslag. Dit zal worden beschreven in een rapport met aanbevelingen. Dit rapport is voor één juli klaar.

Doelgroep

Het Nederlands Forensisch Instituut, afdeling communicatie, te Rijswijk.

Onderzoekseenheden

Personen; Externe publieksgroepen
Locatie; Het NFI, Rijswijk

Onderzoekslocaties

- Openbaar Ministerie
- Politie
- Zittende Magistratuur
- Bijzondere Opsporingsdiensten
- Ministerie van Justitie
- Internationale tribunalen
- Advocatuur
- (Internationale) collega-instituten
- Samenleving/directe omgeving
- Potentiële werknemers
- Pers

Dataverzamelingsmethoden

- Topic-interview met de externe contacten die het jaarverslag ontvangen. De gesprekstema's zullen over het jaarverslag gaan. Wij willen van elke externe groep verschillende mensen interviewen. Het aantal hangt af van de grootte van de doelgroep die het jaarverslag ontvangen
- Het verzamelen en analyseren van dergelijke, reeds bestaande documenten, zoals: jaarverslagen, communicatieplan, adressenbestand en eventuele persberichten.

Verantwoording van betrouwbaarheid en validiteit

De interviews zullen worden afgenomen met pen en papier. Elk interview zal op dezelfde manier plaatsvinden waardoor de gegevens met elkaar vergelijkbaar zijn.

De verzamelde gegevens worden gecontroleerd door Martine Kooreman (Hoofd Communicatie NFI) en Lidy Neuhaus. Wij zullen door hun feedback ontvangen op de gegevens tevens zullen wij alle gegevens grondig controleren.

Het onderzoek

Benodigde informatie onderzoek

Alvorens een onderzoek van start gaat, is het van belang dat men weet wat men wilt onderzoeken en vervolgens te kijken hoe men dat wilt gaan doen. Er is een mogelijkheid een keuze te maken tussen kwalitatief en kwantitatief onderzoek.

Het verrichtte onderzoek naar het jaarverslag van het Nederlands Forensisch Instituut is kwalitatief onderzoek. Dat wil zeggen dat er overwegend gebruik gemaakt is van gegevens van kwalitatieve aard en die als doel hebben onderzoeksproblemen in of van situaties, gebeurtenissen en personen te beschrijven en te interpreteren.

In dit onderzoek is gebruik gemaakt van twee dataverzamelingmethoden. De eerste methode is het verzamelen van documenten. Het jaarverslag en het communicatiebeleid zijn goed bestudeerd. Er is veelvuldig gebruik gemaakt van internet en dan met name van de website van het NFI. Drs. Martine Kooreman, hoofd communicatie bij het NFI heeft gedurende het onderzoek ook de nodige informatie verschaft.

De tweede methode waarvan gebruik is gemaakt is het houden van telefonische open interviews, met behulp van een vragenlijst. Deze vragen zijn gemaakt naar aanleiding van de probleemstelling en de daarbij genoemde kernvraag en subvragen.

Voor verdere informatiebronnen verwijzen wij u naar de colofon (pag.2), hier kunt u de literatuur en de bronnen vinden die wij gebruikt hebben.

Vragenlijst enquête

Naam:
Leeftijd:
Beroep/ functie:
Hoelang werkzaam?
Geslacht:
Publieksgroep:

- Bent u bekend met het jaarverslag van het NFI?
- Hoe vaak, waar, wanneer, waarom leest u het jaarverslag?
- Zijn er in uw omgeving geïnteresseerde in het jaarverslag van het NFI?
- Bent u tevreden over de manier waarop u het jaarverslag krijgt?

Inhoud.

- Wat vindt u van de beeld/tekst verhouding?
- Wat vindt u van de vormgeving, papier, formaat, kleurgebruik enz.?
- Is het jaarverslag duidelijk en begrijpelijk? (taalgebruik)
- Bevat het jaarverslag relevante informatie voor u en/of uw organisatie?
- Voegt de Engelse samenvatting iets toe aan het jaarverslag of zou er een zelfstandige Engelse uitgave moeten komen?
- Wenst u een Nederlandse samenvatting?

Een andere invalshoek om het jaarverslag naar buiten te brengen.

- Zou u het jaarverslag, of een deel daarvan, via een ander medium willen ontvangen? Bijvoorbeeld CD-Rom, gesproken, of via het internet (PDF)

Het gewenste imago.

- Het NFI wil openheid en transparantie uitstralen, komt dit volgens u terug in het jaarverslag?
- Kunt u een positief punt noemen van het jaarverslag?
- Kunt u een negatief punt/verbeterpunt noemen van het jaarverslag?

Achterin staan diverse tabellen en diagrammen.

- In welke cijfers bent u vooral geïnteresseerd?
- Mist u hier gegevens die voor uw functie van belang zijn?
- Welk nieuws heeft u voor uzelf uit dit jaarverslag gehaald?

Heeft u nog toevoegingen of opmerkingen?

Analyse jaarverslag

Onderwerpen

Frontdesk, biologie, pathologie, toxicologie, chemie, verdovende middelen en XTC-project, milieu, fysische technologie, schrift-, spraak- en documentonderzoek, digitale technologie, summary, tabellen, diagrammen en overzichten, publicaties en voordrachten, colofon. Dit jaarverslag is niet een jaarverslag zoals men gewend is dat voor zich te hebben. Onderwerpen zoals de bedrijfsidentiteit, missie, visie, waarden van het bedrijf en doelstellingen zijn hier niet of nauwelijks in terug te vinden.

De cultuur

Uit het voorwoord komt vooral naar voren dat het NFI zich graag profileert als een flexibele organisatie die goed kan inspelen op de veranderingen in de maatschappij. Door middel van het inspelen op deze veranderingen wil het NFI ook laten zien dat zij dit kunnen omzetten in kansen.

Communicatiemiddelen

De interne communicatiemiddelen worden niet genoemd. De oorzaak hiervan ligt waarschijnlijk bij het idee dat dit jaarverslag als extern communicatiemiddel wordt gebruikt, om te laten zien hoe het NFI te werk gaat en wat zij bereikt hebben in het afgelopen jaar. Wat de externe communicatiemiddelen betreft worden de frontdesk en afdeling communicatie genoemd.

Strategiën

Centrale stafdienst, afdeling interne bedrijfsvoering, invoering baten-lastenstelsel en de aankomende verhuizing moeten verbeteringen worden voor interne samenwerking. De frontdesk als één-loket-functie. Overleg met de aanvragers tijdens de forensische intake werpt zijn vruchten af voor een multidisciplinaire aanpak. Door deze manier van werken verloopt het proces gestructureerder.

Doelgroepen

Het NFI werkt samen met alle politieregio's en Justitie. Daarnaast werken ze sporadisch nog met diverse andere doelgroepen, zoals verschillende universiteiten.

Statement

Het bedrijf wil meer laten weten over de onbekende zaken van het NFI.

Beoordeling, verbeteringen

De teksten zijn erg lang allemaal, dat weerhoudt mij van het lezen. De teksten zijn verder wel goed begrijpbaar ook voor een leek. Verder is er weinig te vinden over waar het NFI nou precies voor staat, maar dat is misschien ook niet belangrijk voor mensen die al samenwerken met het NFI en die het jaarverslag krijgen.

Beschrijving formele elementen

De teksten zijn lang, maar wel goed te begrijpen. In elk hoofdstuk dezelfde subhoofdstukken maakt het erg overzichtelijk. De kleuren zijn niet bijzonder. Eigenlijk wordt er alleen maar gebruik gemaakt van rood naast zwart en wit. Het is prettig dat er genoeg papierwit is voordat de tekst begint, dit maakt het omvouwen goed mogelijk. Het lettertype is goed leesbaar en de teksten zijn duidelijk onderverdeeld in verschillende alinea's. het papier is stevig en van hoge kwaliteit.

Beschrijving functionele elementen

Het is voor iedereen leesbaar, maar niet voor iedereen interessant. Er staan beschrijvingen, zaken en verhalen in van de verschillende afdelingen. Ik vind het belangrijker om een duidelijker totaal plaatje te kunnen schetsen van wat het NFI doet en is. Het is dus niet heel erg bereikbaar.

Beschrijving inhoudelijke elementen

Doordat er duidelijke voorbeelden worden gegeven van bekende zaken, zoals de moord op Pim Fortuyn, kan je wel goed begrijpen waar ze mee te maken hebben. Het blijft alleen redelijk oppervlakkig. Een kijkje achter de schermen, dus wat er daadwerkelijk daar plaatsvindt, is misschien interessanter.

Samenhang formele, functionele en inhoudelijke elementen

Het jaarverslag ziet er in totaal goed uit. Aan de vormgeving en de lay-out is zichtbaar veel zorg besteed. Het ziet er overzichtelijk uit. De teksten zijn goed begrijpbaar voor iedereen, maar bevatten niet altijd de gewenste informatie.

Financieel gedeelte

In het jaarverslag is geen balans of iets dergelijks aanwezig. Er is niet in te vinden waar het geld naar toe gaat.

Je kunt dus niet zeggen dat er echt een financieel gedeelte in dit jaarverslag zit, wel staan er diagrammen en tabellen in. Deze diagrammen en tabellen gaan over het verloop van het afgelopen jaar wat betreft zaakaanbod en verschillende zaakonderzoeken.

De structuur is heel erg duidelijk en de diagrammen zijn goed weergegeven. Er is bij een enkele tabel een toelichting te vinden, verder zijn er geen toelichtingen, maar ik denk dat die ook niet nodig is. Het is interessant om de verschillen te bekijken van het afgelopen jaar met het jaar daarvoor.

Analyse website

Analyse www.forensischinstituut.nl

De website bestaat uit verschillende onderdelen:

- Wat is het NFI
- Deskundigheid
- Projecten
- Publicaties
- Berichten
- Werken bij het NFI
- Links

Laadtijd

Als je het adres intypt in de balk van je browser heb je heel snel de site van het NFI te pakken. Je hoeft dus niet lang te wachten voor het laden van de site. De onderdelen op de site laden stuk voor stuk ook erg snel. De site is up-to-date en bestaat uit meerdere pagina's.

Duidelijkheid, navigatie

De site bestaat uit basisframes die altijd te zien zijn, als je op een onderdeel klikt, verschijnt dit in het tekstframe. Door deze lay-out is het erg overzichtelijk werken. De startpagina heeft een rustige uitstraling. Op de site is ook kort en bondig een intro te lezen, zo krijgen mensen die de site nog nooit hebben bezocht globaal een idee van de inhoud van de site. Ook staan er een aantal persberichten onder zodat je gelijk kan lezen waarmee het NFI zich momenteel bezig houdt.

Het kleurgebruik is duidelijk, de teksten zijn gewoon zwart en de achtergrond is wit. Links worden blauw gemaakt zodat duidelijk is dat je daar op kan klikken. Deze combinatie van kleuren zorgt ervoor dat de teksten goed leesbaar zijn en zorgen ook voor een professionele uitstraling.

Als je op een onderdeel klikt krijg je bij de meeste onderdelen een submenu te zien. Deze onderverdeling in submenu's is een overzichtelijke manier van werken. Er hoeft dan niet teveel tekst op een pagina te staan. Hoe ver je ook doorklikt, je kunt altijd weer naar de beginpagina door op 'Home' te klikken. Het navigatiemenu is altijd te zien, deze staat links van de site. Je ziet ook altijd waar je bent op de site, dit staat rechtsboven.

Als je op zoek bent naar specifieke informatie kun je gebruik maken van de zoekfunctie op de site.

Leesbaarheid

De paginabreedte wordt volledig gebruikt, je hoeft niet opzij te scrollen, dit komt bij het lezen van teksten ten goede. Ook hoeft je weinig naar beneden te scrollen. De teksten lezen prettig door het lettertype, kleurgebruik en de indeling van de tekst in alinea's. Alle teksten op de site zijn relevant voor de site.

Hyperlinks

Er zijn veel links op de site te vinden. Het is altijd duidelijk waar je naartoe kunt linken. De links gaan allemaal ergens naartoe, je krijgt dus geen berichten dat de pagina niet beschikbaar is. De links worden met blauw aangegeven, als je al eerder op de link hebt geklikt kun je dat niet zien aan de kleur, dat is niet zo overzichtelijk aangezien er bij 'deskundigheid' heel veel links onder elkaar staan.

Grafische weergave

In het tekstframe van de website wordt geen gebruik gemaakt van foto's. Alleen in de basisframes (menu ed.) wordt er gebruik gemaakt van foto's/plaatjes. Wat er op de plaatjes staat is niet overduidelijk te zien maar als je bekend bent met het NFI kun je er wel uithalen wat het voorstelt. Als je de website opent heb je geen last van pop-ups, dit komt de professionaliteit ten goede. Er wordt gebruik gemaakt van het logo van justitie, zo is meteen duidelijk dat het NFI daar een onderdeel van is.

Bij het afdrukken van de tekst bestaat er geen mogelijkheid om te kiezen voor een 'printervriendelijke versie', dit is een nadeel.

Conclusie

Er professionele en eenvoudige site waar veel opstaat maar met een paar hele kleine verbeterpuntjes.

Omgevingsanalyse

Omgevingsanalyse

Een goede interne communicatie is een voorwaarde voor een goede externe communicatie immers, de buitenwereld beoordeelt een organisatie naar haar gedrag, boodschappen en signalen die zij afgeeft.

Het NFI is onderdeel van het ministerie van justitie en is partner in de strafrechtketen. Zijn opdrachtgevers zijn andere partners uit de strafrechtketen zoals het Openbaar Ministerie, de Zittende Magistratuur, de politie (veelal de technische recherche), Internationale Tribunalen en Bijzondere Opsporingsdiensten. In principe is het voor de meeste partijen min of meer gedwongen samenwerking bij het NFI. Het NFI is in Nederland uniek in zijn deskundigheid op forensisch wetenschappelijk gebied gebundeld in één instituut. Er zijn wel andere forensisch deskundigen in Nederland, maar de hoge kwaliteit bij het NFI houdt de concurrentie zeer beperkt.

Als overheidsinstituut heeft het NFI van nature een maatschappelijke verantwoordelijkheid. 'de burger betaalt'dus het NFI zal zich moreel moeten verantwoorden ten opzichte van de samenleving. Daarnaast is het NFI onderdeel van het directoraat generaal rechtshandhaving van het Ministerie van Justitie. Dat maakt de minister politiek verantwoordelijk voor de handel en wandel van het NFI.

Tot slot is het NFI een wetenschappelijk instituut. Om wetenschap te kunnen bedrijven is samenwerking met ander (forensisch-) wetenschappelijke instelling gewenst.

Het is belangrijk dat de groepen waarmee het NFI te maken heeft een juist beeld hebben van wat het NFI is en doet om een basis te creëren voor acceptatie, vertrouwen en medewerking.

In totaal werden in het afgelopen jaar meer dan 15.000 zaken door het NFI behandeld. Door de vooruitgang van de forensische wetenschap en de ontwikkelingen van nieuwe methoden en technieken is het mogelijk steeds meer informatie te verkrijgen uit steeds minder materiaal.

Economisch ontwikkelingen

De maatschappelijke, economische en politieke ontwikkelingen die Nederland in 2002 heeft doorgemaakt zijn aan het NFI niet ongemerkt voorbijgegaan. Begin 2002 leek de economie in ons land er niet slecht voor te staan. Mede op basis van de nota criminaliteitbeheersing uit 2001 bestonden er ambities in de richting van het versterken van de forensisch-wetenschappelijke en technische onderzoeksketen, en daarmee ook van investeringen en uitbreidingen bij het NFI. In de zomer van 2002 werd het NFI voor het eerst geconfronteerd met de eerste bezuinigingsvoorstellen sinds jaren. Er werd voor het eerst een vacaturestop afgekondigd voor justitie. Ook dit had gevolgen voor het NFI.

Maatschappelijke en politieke ontwikkelingen

Veiligheid en criminaliteitsbestrijding waren al geruime tijd hoge maatschappelijke en politieke prioriteiten, en de aandacht hiervoor werd versterkt door de terroristische aanslagen in de Verenigde Staten op 11 september 2001.

In Nederland bracht de moord op Pim Fortuyn op 6 mei 2002 het thema veiligheid nog scherper in beeld. Deze moord en de daarop volgende stroom van dreig- en kogelbrieven eisten binnen het NFI veel aandacht op diverse afdelingen. De versterkte focus op criminaliteitsbestrijding, voornamelijk in de grote steden, zorgde over de hele linie voor een toename van het aantal zaken in 2002. Deels werd deze toename al eerder voorzien; de extra inspanningen in 2002 op het gebied van XTC en DNA waren al in 2001 in gang gezet.

Het Nederlands Forensisch Instituut (NFI) verricht DNA-onderzoek in opdracht van politie en justitie. Steeds vaker wordt DNA gebruikt bij het oplossen van misdrijven. De DNA-databank is de verzameling van door het NFI bepaalde DNA-profielen die op grond van wettelijke bepalingen bewaard mogen worden.

De recent door het parlement aangenomen "Wijziging van de Regeling van het DNA-onderzoek in Strafzaken" zal ertoe leiden dat het aantal aan het NFI aangeboden DNA-onderzoekaanvragen enorm zal gaan toenemen. Dit heeft niet alleen gevolgen voor het NFI maar ook voor de Politie, de Staande en Zittende Magistratuur. Dit is de reden dat de minister van Justitie heeft besloten om een landelijke projectgroep in te stellen die de uitvoering van de wetwijziging door de gehele strafrechtsketen mogelijk moet maken.

Media omgeving

Hoewel er grote media aandacht is voor het NFI, moet het NFI terughoudend zijn in het verstrekken van gegevens. Het NFI verstrekt alleen algemene gegevens, geen gegevens over individuele zaken. Hierdoor kan het NFI garanderen dat de privacy van de betrokkenen gewaarborgd blijft.

SWOT analyse

Sterkten

- een goed functionerende website
- het voeren van werkoverleg
- opmerken van een zwak communicatiebeleid en deze verbeteren
- medewerkerstevredenheidsonderzoek gehouden om de sfeer de peilen
- Het overgaan van het huidige kasstelsel naar een baten-lastenstelsel. De invoering van een BLS vormt een belangrijk element in het streven van het NFI naar grotere transparantie van de organisatie.
- verhuizing naar een ander pand waarin alle afdelingen gehuisvest kunnen worden.
- Het zijn van een kennis en expertisecentrum over productiemethoden van drugs.
- Het NFI is in Nederland uniek in zijn deskundigheid op forensisch wetenschappelijk gebied gebundeld in één instituut.

Zwakten

- laag in de organisatie neerleggen van verantwoordelijkheden
- geen communicatiebeleidsplan aanwezig
- wij-gevoel op afdelingsniveau in plaats van op organisatieniveau
- iedere afdeling heeft 'eigen' communicatie, dit geeft versnipperd beeld bij publieksgroepen
- weinig structurele horizontale communicatie, en weinig behoefte daaraan
- afdelingsmanager is verantwoordelijk voor de communicatie
- weinig mogelijkheden tot feedback voor het personeel
- afdelingshoofden geven bewust informatie vanuit MT en DT niet door aan de afdeling
- niet alle afdelingen geven het werkoverleg op dezelfde manier vorm
- communicatiemiddelen nauwelijks op elkaar afgestemd
- inhoud van de strategienota leeft niet bij het personeel
- communicatieactiviteiten niet gebaseerd op enig communicatiebeleid zodat zwakheden niet op tijd gesignaleerd kunnen worden.
- geen gefundeerd beeld hebben van wat de publieksgroepen van het NFI vinden

Kansen

- Door de vooruitgang van de forensische wetenschap en de ontwikkelingen van nieuwe methoden en technieken is het mogelijk steeds meer informatie te verkrijgen uit steeds minder materiaal.
- mensen met ambities om in het forensisch technisch onderzoek te gaan werken enthousiast maken door middel van de realisatie van een arbeidsmarktcommunicatieplan
- gedegen voorbereiding en advisering van de afdeling communicatie aan andere afdelingen zodat externe communicatie beter verloopt
- forensisch-technisch onderzoek komt in de belangstelling van het grote publiek
- verhuizing naar een pand waarin alle afdelingen gehuisvest kunnen worden
- door een wijziging van de regeling van het DNA-onderzoek in Strafzaken zal het aantal onderzoeksaanvragen aan het NFI toenemen
- door het MvJ worden er extra middelen toegekend aan het NFI om bepaalde taken intensiever, gestructureerder of uitgebreider te gaan uitvoeren met betrekking tot het project: 'Samenspannen tegen XTC'.

- Het deelnemen aan internationale samenwerkingsverbanden, zoals EU projecten
- Het zijn van een kennis- en expertisecentrum over productiemethoden van drugs
- De versterkte focus op criminaliteitsbestrijding, door de moord op Fortuyn en de aanslagen van 11 september, zorgt over de hele linie voor een toename van het aantal zaken.
- Opzet van een Quick Response Team om bij aanslagen snel forensische sporen veilig te stellen op de plaats van de aanslag.

Bedreigingen

- niet alle externe publieksgroepen zijn overtuigd van het nut van openheid en transparantie
- er ontstaat een versnipperd beeld bij de publieksgroepen van het NFI omdat iedere afdeling op haar eigen manier communiceert.
- de communicatie-activiteiten zijn niet gebaseerd op enig communicatiebeleid zodat zwakheden niet op tijd gesignaleerd kunnen worden.
- In de zomer van 2002 werd het NFI voor het eerst geconfronteerd met de eerste bezuinigingsvoorstellen sinds jaren. Er werd voor het eerst een vacaturestop afgekondigd voor justitie.

Conclusie

De lezers van het jaarverslag zijn over het algemeen mannen tussen de 40 en de 60 jaar. In totaal hebben we 30 reacties gehad van de 250 benaderde publieksgroepen. Deze 250 contactpersonen ontvangen het jaarverslag per post. Van de 30 reacties waren er maar liefst 19 die het jaarverslag niet gelezen hadden. Dit door verschillende redenen, zoals geen tijd, niet geïnteresseerd of het jaarverslag kwam gelijk in de bibliotheek of op de leestafel terecht.

1. Wie zijn de externe publieksgroepen?

Openbaar Ministerie
Politie
Zittende Magistratuur
Bijzondere Opsporingsdiensten
Ministerie van Justitie
Internationale tribunalen
Advocatuur

2. Hoe groot is de oplage en hoe groot is het bereik?

De oplage is ongeveer 800. Daaronder valt de interne en de externe verspreiding. Tevens is een deel voor bezoekers en de algemene archivering zoals bibliotheken. Over het bereik kunnen we geen specifieke uitspraken doen. Het jaarverslag wordt door verschillende publieksgroepen op de leestafel gelegd waardoor verschillende personen het kunnen lezen. Ook wordt het jaarverslag doorgegeven aan ex-NFI medewerkers. Het jaarverslag kan ook van Internet worden gehaald.

3. Kan het aanpassen van de inhoud zorgen voor een beter bereik? &

4. Wat vindt men van het jaarverslag en wat kan er anders volgens de externe publieksgroepen?

Het aanpassen van de inhoud kan mogelijk zorgen voor een groter bereik. Men geeft aan dat de teksten meer inhoudelijke (wetenschappelijk onderzoek) informatie mogen bevatten. De omslag is wat onduidelijk, deze doet niet denken aan het NFI en valt niet erg op. Als je het jaarverslag van het NFI zou moeten zoeken dan kan je het niet gemakkelijk vinden. Er wordt een Nederlandse samenvatting gewenst zodat je snel kan bladeren en kijken wat er in staat. Een samenvatting geeft de mogelijkheid om te kijken of het interessant is wat er in een jaarverslag staat. Het jaarverslag is erg bedrijfsmatig geschreven. Er staat ook bijna alleen maar positieve informatie in, de mensen die het jaarverslag lezen zijn er niet van overtuigd dat er alleen maar positieve vorderingen zijn binnen en NFI en zijn benieuwd naar dingen die ook nog verbeterd kunnen worden. De uitgave is veel te kostbaar. Er zit aanzienbaar veel tijd en geld in en dit is niet nodig. Bij de cijfers mist men de capaciteiten van de andere regio's. Ook is men benieuwd naar de doorlooptijden van verschillende zaken.

5. Is het voor de publieksgroepen aantrekkelijk om te lezen?

Het jaarverslag wordt goed en verzorgd ontvangen door de externe publieksgroepen. Wel is er aangegeven dat het groot en duur is. De verhouding tussen tekst en beeld is goed, er is over nagedacht en het zit goed en overzichtelijk in elkaar. De vormgeving is goed en verzorgd en ook hier is aanzienlijk veel aandacht aan besteed. In het geheel ziet het jaarverslag van het NFI er goed en modern uit. De kleuren zijn prettig en passen goed bij het NFI. Het taalgebruik in het jaarverslag is duidelijk en begrijpelijk. Academisch niveau is

niet nodig in dit jaarverslag, omdat het voor een brede doelgroep is geschreven. Men vindt de informatie wel relevant en nuttig voor de eigen organisatie. Meerdere externe publieksgroepen schijnen de tabellen en diagrammen erg interessant te vinden. De diagrammen en tabellen worden gebruikt voor vergelijking. De informatie uit het jaarverslag wordt gebruikt als naslagwerk en ter onderbouwing van gegevens. Het jaarverslag is prettig leesbaar, mede door de persoonlijke interviews. De aandacht voor de medewerkers spreekt aan bij de externe publieksgroepen. Over het algemeen is het dus helder, begrijpelijk, interessant en ziet het geheel er goed uit.

6. Wat kan een andere invalshoek zijn om het jaarverslag naar buiten te brengen?

Het jaarverslag hoeft voor de externe publieksgroepen niet nog op een andere manier verschaft te worden. Het jaarverslag op Internet aangeboden is voldoende.

7. Geeft het jaarverslag het gewenste imago weer?

Er wordt in het jaarverslag veel positief geschreven, er zijn waarschijnlijk ook wel verbeteringen nodig bij het NFI. Men moet dus niet overdrijven. Het jaarverslag heeft een zeer beperkte functie om openheid en transparantie uit te stralen. De binnenkant geeft het imago duidelijker weer, dan de buitenkant. Het is een heldere poging om het functioneren van het NFI inzichtelijk te maken. Over het algemeen vindt men dat het imago van het NFI goed naar voren komt.

8. Waarom wordt het jaarverslag gelezen? En hoe vaak?

Het jaarverslag wordt gelezen uit interesse en om kennis te nemen van interne evolutie van het NFI en de vorderingen binnen de forensische wetenschap. Het verslag bevat zinnige achtergrondinformatie en wordt op de werkplek gelezen. Meestal wordt het gelijk na ontvangst gelezen of doorgebladerd. Het jaarverslag wordt niet meer dan één keer gelezen.

Aanbevelingen

Aanbevelingen

- Uit het onderzoek blijkt dat de adressenlijst niet meer actueel is, namen en functies komen niet overeen en/of dienstverbanden zijn beëindigd.
- Een goedkopere uitgave van het jaarverslag is verstandig, dit gezien het feit dat er weinig interesse is in het jaarverslag. Het jaarverslag is een kostbare uitgave, dit geld kan beter besteed worden.
- Ondanks de geringe interesse voor de Engelse samenvatting wordt deze toch als nuttig beschouwd, dit met name voor internationaal gebruik.
- Het jaarverslag verstrekken via een ander medium blijkt onnodig, de ontvangers van het jaarverslag zijn tevreden over de manier waarop dit nu gebeurt.
- De teksten die in het jaarverslag te vinden zijn kunnen inhoudelijker zijn met betrekking op wetenschappelijk onderzoek.
- De kaft van het jaarverslag is voor velen niet herkenbaar genoeg. Dit kan een reden zijn tot het niet inkijken van het jaarverslag.
- Er is veel interesse voor de statistieken en de cijfers, in een volgende uitgave zou dit uitgebreider kunnen om lezers tegemoet te komen.
- Met betrekking op de financiële balans; het NFI is een overheidsorganisatie en is daarom bijna verplicht aan de burger om te laten zien hoe zij hun financiële middelen benutten. Dergelijke gegevens worden vrijwel direct geassocieerd met een jaarverslag.

Aanbevelingen ten opzichte van het jaarverslag als extern communicatiemiddel

Er is geen duidelijke beschrijving in het jaarverslag terug te vinden over de volgende items;

1. Bedrijfsidentiteit
2. Missie
3. Visie
4. Doelstellingen
5. Waarden van het bedrijf
6. De cultuur van het bedrijf

Deze items zijn wel wenselijk voor de volgende uitgave. Dit schetst een nog beter beeld van het NFI als organisatie.

De organisatie

Missie, beleid, doelstelling en strategie

Het doel en de missie van het Nederlands Forensisch Instituut vertegenwoordigen de gewenste identiteit zoals het NFI die heeft vastgesteld. Zo wil het NFI graag zijn en zo wil het NFI graag gezien worden door zijn omgeving (gewenst imago). In hoeverre de gewenste identiteit van het NFI ook het imago is dat bestaat bij de publieksgroepen kan alleen maar worden vastgesteld door onderzoek.

Het beleid dat het NFI voert is duidelijk te herkennen. Dit beleid is pas aangepast, van NFI-beleid naar communicatiebeleid. Dit beleid is een zorgvuldig vastgesteld communicatiebeleidsplan wat moet bijdragen aan een helder, eenduidig en gewenst beeld van het NFI bij de groepen waar het NFI nu eenmaal mee te maken heeft, de zogenaamde publieksgroepen.

Het Nederlands Forensisch Instituut (NFI) verricht forensisch onderzoek op het(overwegend) technisch, medisch-biologisch en natuurwetenschappelijke terrein.

Het NFI heeft hiervoor drie kerntaken ontwikkeld:

- Het verrichten van onderzoek in strafzaken
- Het uitvoeren van research & development
- Het zijn van kennis- en expertisecentrum

Missie

Het NFI wil een toonaangevend instituut zijn op het gebied van toepassing, ontwikkeling en overdracht van forensische wetenschap.

Doel

Het, op aanvraag verlenen van diensten op het gebied van opsporing en vervolging, uitvoeren van forensisch zaakonderzoek en het ontwikkelen, ter beschikking stellen en overdragen van kennis en technieken teneinde bij te dragen aan de waarheidsvinding in het strafproces.

De Communicatie

Betreffende de communicatie

Uit het communicatiebeleidsplan van het NFI blijkt dat er tot op heden aan de communicatieactiviteiten geen organisatie- en een daaruit voortvloeiend communicatiebeleid- ten grondslag ligt. Aangegeven wordt dat de communicatie is versnipperd en onvoldoende centraal gecoördineerd wordt, waardoor zij geen hoger doel kan dienen dan 'communicatiebrandjes blussen'.

Er zit in de huidige situatie enigszins een ontwikkeling, daar de problematiek en de potentiële mogelijkheden van een communicatieafdeling zijn onderkend door de directie. Om tot een breed gedragen beleid te komen heeft de afdeling communicatie van het NFI verschillende fases doorlopen. Aan de hand van de ingewonnen informatie heeft zij een beleid geformuleerd. Het nieuwe opgezette communicatiebeleid houdt zeer kort gezegd in, dat communicatie helpt de organisatiedoelstellingen, zoals die zijn neergezet in de strategienota 2001 - 2005, te realiseren.

Interne communicatie

Aan de huidige interne communicatieactiviteiten ligt geen beleidsplan ten grondslag. Het doel is kennis delen opdat men over voldoende informatie beschikt om zijn werk goed te kunnen doen en zich betrokken voelt bij het NFI. Het volgende wordt in communicatiebeleidsplan o.a. aangegeven;

- Een strategische keuze in middelen om het eerder genoemde doel te bereiken is niet bewust gemaakt; Dit wordt mede versterkt doordat een aantal middelen, dat een dergelijk doel zou kunnen dienen in handen is van vrijwilligers in commissies
- Er is geen keuze gemaakt op welk niveau men de medewerkers wil betrekken; Als onderdeel van Justitie kan dat op Justitieniveau zijn, maar ook op afdelingsniveau.
- Uit diverse signalen blijkt dat een wij-gevoel zich vooral op afdelingsniveau bevindt; Voorbeelden zijn afdelingen die zich als aparte afdeling van het NFI naar buiten willen profileren.
- Buiten het werkoverleg is er weinig mogelijkheid voor de medewerkers om op structurele wijze feedback te geven of ideeën in te brengen.

Strategie interne communicatie

Een goed functionerende organisatie is zeer afhankelijk van goede interne communicatie: medewerkers moeten over de juiste informatie beschikken om hun werk goed te kunnen doen en medewerkers moeten op de hoogte zijn van ontwikkelingen van de organisatie als geheel om zich betrokken en gemotiveerd te voelen. Daarnaast heeft een organisatie interne communicatie nodig bij veranderingsprocessen. Een goede interne communicatie is een voorwaarde voor een goede externe communicatie immers, de buitenwereld beoordeelt een organisatie naar haar gedrag, boodschappen en signalen die zij afgeeft. Uit de gesprekken met de afdelingshoofden blijkt dat de inhoud van de Strategienota niet echt leeft bij de medewerkers. De medewerkers zijn echter wel de mensen die de strategie ten uitvoer moeten brengen. Door concrete besluiten en op te starten projecten in de interne communicatie consequent terug te voeren op de beschreven missie, doel en kernwaarden, maak je de gewenste identiteit tastbaar voor mensen zonder terug te vallen in theoretische algemeenheden.

Naast een gewenste identiteit noemt de Strategienota ook een aantal uitgangspunten voor de interne organisatie:

- Open communicatie, respectvolle manier van omgaan met elkaar
- Eigen verantwoordelijkheid kennen en nemen
- Management gebaseerd op overtuigen in plaats van opleggen
- Verantwoordelijkheden laag in de organisatie

In de uitvoering van het interne communicatiebeleid dienen deze uitgangspunten als basis te dienen voor alle te bedenken activiteiten.

Interne doelgroepen en doelstellingen

Directie

Zij vormt doorgaans de bron van veel boodschappen, tevens vormt zij ook een aparte doelgroep vooral voor bottom-up communicatie. Met feedback uit de organisatie is de directie beter in staat te beoordelen welke maatregelen zij moet nemen en voelt de medewerker zich gehoord en serieus genomen. Dit komt de motivatie en het functioneren van de medewerkers ten goeden en daarmee uiteindelijk het functioneren van het NFI.

Doelstelling

De directie is op de hoogte van wat er speelt op afdelingsniveau en is voldoende op de hoogte om in te kunnen schatten in hoeverre het NFI-beleid (uit)gedragen wordt door de medewerkers.

Staf/lijnafdelingshoofden

Wordt benoemd als een aparte doelgroep daar sommige boodschappen met name voor hen interessant zijn. Vaak zal deze groep echter worden samengevoegd met de staf/lijnafdelingshoofden. Samen vormen zij een belangrijke schakel tussen directie en medewerkers. Het feit dat de verantwoordelijkheden laag in de organisatie belegd zijn, maakt deze groep extra belangrijk. Eilandjesvorming is een gevaar, dus hetgeen wat de afdelingshoofden overdragen aan zowel medewerkers als directie is essentieel voor het functioneren van de organisatie als geheel.

Doelstelling

De afdelingshoofden zijn op de hoogte en betrokken bij het bepalen en uitvoeren van het NFI-beleid. Zij voelen zich deel van het geheel en denken op organisatieniveau. Zij zijn in staat om op juiste wijze het beleid op hun medewerkers over te brengen en te stimuleren het tot uitvoer te brengen. Tevens zijn zij in staat signalen en boodschappen van hun medewerkers op te pikken en, in samenwerking met de directie, deze terug te koppelen.

Medewerkers

Via de lijn en via de algemene middelen is zij de grootste en een zeer belangrijke groep van het geheel. Zij vormen het arbeidskapitaal en bepalen het beeld naar buiten toe. Hun functioneren en hun gedrag naar buiten bepalen in sterke mate het beeld van de directe publieksgroepen van het NFI.

Doelstelling

Zijn zo geïnformeerd dat zij in staat zijn hun werk goed te doen, maatregelen in beleidskader kunnen plaatsen en de identiteit van het NFI uit kunnen dragen. Medewerkers voelen zich serieus genomen, zijn trots en gemotiveerd om bij het NFI te werken en kijken verder dan alleen hun eigen afdeling.

Gepensioneerden

Zij vervullen een belangrijke ambassadeursfunctie naar buiten toe. Wanneer zij zich nog betrokken en gewaardeerd voelen na (meestal) een langdurig dienstverband, dan komt dat het beeld dat zij uitdragen van het NFI ten goede.

Doelstelling

Zijn globaal op de hoogte van de ontwikkelingen binnen het NFI en voelen zich op afstand betrokken. Zij zijn positief over hun voormalig werkgever.

(Langdurig) zieke medewerkers

Het betrekken en op de hoogte houden van medewerkers die (langdurig) ziek thuis zijn, zal leiden tot een grotere stimulans en motivatie om terug te keren in het arbeidsproces. Bij terugkeer zal de 'wenperiode' korter zijn, als mensen weten wat er gespeeld heeft binnen het NFI.

Doelstelling

Zieke medewerkers blijven op de hoogte van de ontwikkelingen binnen het NFI en voelen zich betrokken bij en gewaardeerd door de organisatie en derhalve gestimuleerd terug te keren in het arbeidsproces.

Nieuwe medewerkers

Nieuwe medewerkers zullen zich eerder thuis en betrokken voelen bij het NFI wanneer zij op de juiste wijze welkom geheten worden. Een goede introductie verkort de inwerkperiode en vergroot daarnaast de motivatie van de nieuwe NFI-er.

Doelstelling

Zij zijn snel op de hoogte van het beleid en de activiteiten van het NFI. Zij voelen zich snel betrokken en thuis bij de organisatie en zijn tevens in staat om binnen de beleidskaders hun werk goed uit te voeren.

Huisgenoten

Het informeren van huisgenoten vergroot de kans op een positieve houding t.o.v. het NFI als werkgever van partner/ouder. Dit leidt tot meer motivatie van de NFI-medewerker.

Doelstelling

Zij kennen globaal de activiteiten van het NFI en hebben het gevoel dat hun partner/ouder bij een goede werkgever werkt. Zij scheppen thuis een klimaat waarvoor het voor het NFI-medewerker gemakkelijker is zijn taak te vervullen.

Interne communicatiemiddelen**Intranet**

Het intranet biedt volop mogelijkheden om informatie aan te bieden aan de medewerkers zowel zakelijk/functioneel als human interest/vermaak. Tevens is dit ook een goed middel voor bottom-up mogelijkheden, daar iedere afdeling zijn eigen redacteur heeft die de informatie op afdelingsniveau bijhoudt en aanspreekpunt is voor de hoofdredactie.

Personeelsblad

Door een tweemaandelijks te verschijnen magazine te maken met achtergrondverhalen over het NFI en een dosis human interest en deze op het huisadres te verspreiden kunnen niet alleen de NFI-medewerkers bediend worden, maar ook het thuisfront en de gepensioneerden.

E-mail

Zij kan door iedereen gebruikt worden voor individuele berichten. NFI Informatief is een mailinglijst waarvoor mensen zich af kunnen sluiten en welke iedereen kan gebruiken om NFI-breed een bericht te verspreiden.

Prikbord

Zij moeten allen dezelfde informatie bevatten ingedeeld naar soort informatie.

Educatieve Bijeenkomsten

Zij vervangen de breedte-educaties en colloquia en hangen niet af van een bepaald tijdspad.

Nieuwjaarsbijeenkomst

Wordt gezien als de gelegenheid bij uitstek om intern de kernwaarden van het NFI aandacht te geven. Tevens bevordert het sociale karakter ervan de betrokkenheid van de medewerkers bij het NFI.

Dagje uit / Social events

Zij creëren betrokkenheid van medewerkers bij elkaar en de organisatie. Het moet tevens duidelijk maken dat zij dit krijgen van hun werkgever.

Werkoverleg

Heeft ten doel informatie-uitwisseling te bevordering van het functioneren van de afdeling.

MT lijn en staf

Wordt besproken wat er speelt binnen het DT en op de diverse afdelingen.

Externe communicatie

Opvallend aan de huidige situatie is dat de afdelingshoofden van het NFI verschillen van mening in hoeverre het NFI zijn blik naar buiten moet richten. Hoewel in de strategienota expliciet wordt gekozen voor openheid en transparantie, blijkt dat nog niet iedereen van dat nut is overtuigd.

Het volgende wordt in het communicatiebeleidsplan o.a. aangegeven;

- Een aantal onderzoeksafdelingen ontplooiën zelf veel communicatie-activiteiten richting hun eigen afgebakende groepen waar men een specifieke boodschap aan kwijt wil.
- De nadruk van deze activiteiten ligt op overdracht van kennis op forensisch-wetenschappelijk gebied. Zij zijn niet gebaseerd zijn op enig communicatiebeleid.
- Er is een toenemende vraag vanuit het publiek en de media over forensisch-technisch onderzoek. Zij worden via het internet, e-mail en de telefoon bediend.

Strategie externe communicatie

Zoals al eerder gezegd is het belangrijk dat de groepen waarmee het NFI te maken heeft een juist beeld hebben van wat het NFI is en doet om een basis te creëren voor acceptatie, vertrouwen en medewerking. In de Strategienota zijn waarden/ karakteristieken geformuleerd welke bij het NFI horen en essentieel zijn voor het functioneren van het NFI. Welke daarvan al als zodanig ervaren worden (en vooral welke niet!) bij de groepen waarvan het NFI afhankelijk is, is niet bekend. De enige manier om dat inzichtelijk te krijgen is het doen van onderzoek. Communicatie kan daarna met een specifiek plan van aanpak helpen een correct beeld van het NFI te bevorderen.

Doelgroepen en doelstellingen

Openbaar Ministerie

Het OM is klant van het NFI. Zij dienen een correct beeld te hebben van hun 'leverancier'. Hoewel er geen of nauwelijks concurrentie is op de markt van het forensisch technisch onderzoek is de legitimatie van de activiteiten van het NFI mede afhankelijk van een evenwichtige relatie met de klant.

Doelstelling

Zij beschouwt het NFI als een deskundige, klantgerichte partner. Het OM interpreteert de rapporten van het NFI correct, weet wat het moet doen om de voorwaarden te creëren zodat de doorlooptijden tot een minimum beperkt kunnen worden.

Politie

De politie, en dan met name de technische recherche, is tegelijkertijd klant en toeleverancier van het NFI. Dit maakt de relatie anders dan met andere publieksgroepen. De kwaliteit van hun dienstverlening, in de rol van toeleverancier, bepaalt mede de kwaliteit van de dienstverlening van het NFI aan de politie.

Doelstelling

Zij beschouwt het NFI als deskundige, klantgerichte partner. De politie kent de werkwijzen van het NFI, levert SVO's en zaken daardoor op correcte wijze aan zodat de voorwaarden zijn gecreëerd om de doorlooptijden te minimaliseren en het onderzoek zo goed mogelijk te laten verlopen

Bijzondere Opsporingsdiensten

Zij plaatsen opdrachten bij het NFI en zijn derhalve ook klant.

Doelstelling

Zij beschouwen het NFI als een deskundige, klantgerichte en betrouwbare partner en interpreteert de rapporten van het NFI correct. Zij weten wat ze moeten doen om de voorwaarden te creëren zodat de doorlooptijden tot een minimum beperkt kunnen worden.

Ministerie van Justitie

Het departement is eigenlijk een interne publieksgroep, daar het NFI er deel van uit maakt. In de praktijk van de dag blijkt dat die verhouding wederzijds niet als zodanig wordt ervaren en is dus als externe publieksgroep opgenomen. Het departement is 'geldschieder' van het NFI. Een zeer belangrijke publieksgroep voor de continuïteit van het NFI. Daarnaast is de Minister van Justitie politiek verantwoordelijk voor het NFI wat er mede voor zorgt dat afstemming van activiteiten met het departement nodig is.

Doelstelling

Het departement ziet het belang en de relevantie van het NFI als partner in de strafrechtsketen. Tevens weet het departement dat beleidswijzigingen op het gebied van veiligheid consequenties heeft voor het NFI en handelt daar ook naar.

Zittende Magistratuur

Zij is een klant van de NFI.

Doelstelling

Zij beschouwt het NFI als een deskundige, klantgerichte en betrouwbare partner en interpreteert de rapporten van het NFI correct.

Internationale tribunalen

De in Den Haag gesitueerde internationale tribunalen zijn (potentiële) klanten voor het NFI. Het NFI ambieert 'huislab' te worden voor deze instellingen, zij moeten dus weten wat NFI is en doet.

Doelstelling

Zij zien het NFI als kwalitatief, onafhankelijk en betrouwbaar laboratorium en weten welke producten het NFI kan leveren. Zij leveren hun zaken bij voorkeur aan bij het NFI.

Advocatuur

Zij is geen directe klant van het NFI, maar heeft in strafzaken wel veel te maken met de rapportages van de NFI-deskundigen. Belangrijk is dat zij in staat zijn een NFI-rapport correct te interpreteren. Tevens hebben advocaten via de media veel reikwijdte om hun

boodschap te ventileren. Het is daarom belangrijk dat zij onderkennen waar het NFI voor staat en op welke manier er onderzoek gedaan wordt zodat zij rapporten op juiste waarde kunnen schatten.

Doelstelling

Zij erkent de wetenschappelijke onafhankelijke positie van het NFI. Tevens erkent zij ook de kwaliteit van het onderzoek dat bij het NFI is gedaan en is in staat de rapporten op correcte wijzen te interpreteren.

(Internationale) collega-instituten

Als instituut dat wetenschap bedrijft is samenwerking met andere (forensisch-) wetenschappelijke instituten gewenst zodat nieuwe ontwikkelingen blijven bijdragen aan het onderzoek dat bij NFI gedaan wordt.

Doelstelling

Zij ziet het NFI als een kwalitatief hoogwaardig, innovatief en betrouwbaar instituut

Samenleving / directe omgeving

Het NFI is een overheidsinstelling en is daarmee alleen al moreel verplicht de burger (desgevraagd) te informeren over zijn activiteiten. Een goede relatie met de directe omgeving (omwonenden) is evident belang.

Doelstelling

De maatschappij erkent het belang en de relevantie van het NFI als onderdeel van de strafrechtsketen.

Potentiële werknemers

De continuïteit van het NFI is afhankelijk van goed functionerende medewerkers. Een correct en kloppend beeld bij potentiële medewerkers lokt de juiste sollicitanten in geval van vacatures.

Doelstelling

Zij ziet het NFI als een goede, potentiële werkgever met kwaliteit en deskundigheid hoog in het vaandel waar men bij pas en waar men zich professioneel kan ontplooiën.

Pers

Binnen het communicatieplan van de NFI wordt gevraagd of de pers een publieksdoelgroep is of een middel is. Daar de organisatie uiteindelijk communiceert met de pers om een boodschap aan breed publiek over te brengen.

Doelstelling

Zij ervaart het NFI als een open, transparant en deskundig instituut. Het NFI is de eerst aangewezen organisatie voor beantwoording van vragen over forensisch-technische wetenschappen..

Er zijn nog geen expliciete doelstellingen aangegeven per groep, omdat er nog niet is vastgesteld wat de knelpunten zijn bij de genoemde publieksgroepen. De bovenstaande doelstellingen zijn op basis van de nu bekende feiten, zij dienen als voorschot op wat het NFI bij welke publieksgroep wil bereiken.

Externe communicatiemiddelen

Internet

Is gericht op algemeen publiek met een specifieke interesse voor forensische wetenschap. Nieuws dat geplaatst wordt moet voor een breed publiek interessant zijn.

Bezoeken

Zij zijn bedoeld voor groepen die dicht tegen het NFI aan liggen en functioneel ook met het

NFI te maken hebben, maar in hun reguliere contact met het NFI achtergrondinformatie missen over de manier van werken en de inhoud van de activiteiten.

Pers

Uitgaande van openheid en transparantie is de enige toets bij het aangaan van perscontacten of het in het belang van het gewenste imago van het NFI is.

Jaarverslag

Het NFI is niet verplicht, buiten de reguliere rapportage aan het departement, een jaarverslag te verschaffen, zij dient echter wel als een goed middel om de relevante publieksgroepen bij te praten over de ontwikkelingen binnen het instituut. Tevens kan het dienen als voorlichtingsmiddel richting een bredere groep en als visitekaartje voor relaties.

Tentoonstellingen / opendagen

Daar er bij de buitenwacht veel interesse voor het werk van het NFI bestaat, kunnen deelname aan open dagen bij verwante organisaties en tentoonstellingen diverse groepen en doelstellingen dienen afhankelijk van het karakter van het museum of het evenement in kwestie is.

Congressen /Symposia /Seminars

Het NFI levert als wetenschappelijk instituut regelmatig een bijdragen aan congressen, symposia en seminars.

Lezingen

Het NFI kan zijn publieksgroepen via (algemene) lezingen bereiken. Er is echter vaak meer vraag dan aanbod. Verzoeken van de groepen waar het NFI mee te maken heeft worden alleen serieus in behandeling genomen.

Workshops

Op afdelingsniveau dienen workshops als een gericht instrument om afgebakende groepen nieuwe ontwikkelingen of werkwijzen bij te brengen.

Nieuwsbrief

Het NFI verspreidt her en der nieuwsbrieven met daarin de laatste ontwikkelingen op forensisch-technisch gebied.

Recherche Magazine

Dit vakblad, speciaal gericht op tactische en technische recherche, biedt een prima podium om boodschappen van het NFI kwijt te kunnen. De afdeling communicatie heeft zitting in de vakredactie die de onderwerpen bespreekt die aan de orde kunnen komen in het Recherche Magazine.

Korpsbladen /personeelsbladen politie en OM

De personeelsbladen dienen als een goed middel om boodschappen van het NFI over te brengen naar de politie of het Openbaar Ministerie.

Politie kennisnet /OM-intranet

Deze middelen, gericht op politie en OM, zijn in principe beschikbaar voor het NFI. Om een gewenst effect te bereiken zijn deze middelen bij voorkeur i.c.m. andere middelen te gebruiken.

Mailings

Is bij uitstek geschikt om een specifiek onderwerp onder de aandacht te brengen bij een afgebakende groep. Gevaar is bij dit middel echter wel dat bij overvloedig gebruik de effectiviteit afneemt.

Lobby

Een middel dat zich doorgaans op politieke doelgroepen richt. Als klein onderdeel van het ministerie van Justitie is dit in te zetten op departementsniveau om beter op de kaart van de beleidsverantwoordelijken te komen.

De relatie tussen de interne- en externe communicatie

Het NFI heeft nog niet zolang geleden een nieuwe beleidsplan geschreven waarin natuurlijk de interne en externe communicatie aan bod komen. In dit beleidsplan wordt de relatie tussen de in- en externe communicatie kort beschreven. Zij zijn van mening dat een goede interne communicatie een voorwaarde is voor een goede externe communicatie immers, de buitenwereld beoordeelt een organisatie naar haar gedrag, boodschappen en signalen die zij afgeeft.

Er zijn weinig tot geen concurrenten voor het NFI. In principe is het voor de meeste publieksgroepen min of meer gedwongen winkelnering bij het NFI. Het NFI is in Nederland uniek in zijn deskundigheid op forensisch wetenschappelijk gebied gebundeld in één instituut. Er zijn wel andere forensisch deskundigen in Nederland, maar de certificering van deskundigen, de hoge kwaliteit en de bundeling van expertise bij het NFI houdt de concurrentie zeer beperkt.

Ontwikkelingen in de wereld

Ontwikkelingen in de wereld die van invloed zijn op het NFI

Ontwikkelingen in de wereld die van invloed zijn op het NFI liggen met name op binnenlands niveau. Dit is te verklaren omdat het NFI onderdeel is van het Ministerie van Justitie en ook voornamelijk voor justitie en onderdelen daarvan onderzoek doet. De overige (mondiale) gebeurtenissen die van invloed zijn op het NFI liggen met name op technisch niveau.

Binnenland

De afgelopen paar jaar zijn er verschillende gebeurtenissen geweest waar het NFI een grote, al dan niet belangrijke rol heeft gespeeld wat betreft het onderzoek daarvoor.

Enkele recente voorbeelden zijn de moord op Pim Fortuijn en de daarop volgende kogel- en poederbrieven die verstuurd werden naar politieke partijen, commerciële radio- en televisiezenders en diverse bekende Nederlanders waaronder onze premier.

Een andere gebeurtenis van de afgelopen tijd waren de (heropening) van de Puttense moordzaak waarin de twee, reeds in hechtenis zittende verdachte zijn vrijgesproken naar aanleiding van een nieuwe methode voor het vergelijken van DNA materiaal.

Ten slotte was de vuurwerkkramp in Enschede een belangrijke gebeurtenis geweest. O.a. door kruitsporen op de broek van de verdachte André de Vries werd verondersteld dat hij ook de stichter was van het vuurtje waardoor de fabriek van FC Fireworks ontploft was. Hij werd hiervoor veroordeeld tot 15 jaar hechtenis. In cassatie bleek dat er slorig was omgegaan met het bewijsmateriaal door het politieteam, wat tot gevolg had dat André de Vries is vrijgesproken.

Buitenland

Op mondiaal niveau zijn nieuwe onderzoekstechnieken invloedrijk op het NFI, deze zijn voornamelijk afkomstig uit de Verenigde Staten van Amerika. Een voorbeeld hiervan is een nieuwe DNA opsporingsmethode.

Onderzoeksgegevens

respondentnr	leeftijd	functie	werkzaam tijd	sexe	groep	bekendheid	hoe vaak	waar
1	41	beleidsmedewerker politiezakenOM	3,5 jaar	man	OM	ja	ad hoc, 1xperjaar	-
2	58	hoogleraar	sinds 1965	man	vakgroep strafrecht	ja	-	-
3	NIET GELEZEN							
4	NIET GELEZEN							
5	NIET GELEZEN							
6	NIET GELEZEN							
7	-	hoofd forensische ondersteuning	8 jaar	man	politie	ja	ca. 5x doorbladeren/ lezen	op mijn werk
8	NIET GELEZEN							
9	NIET GELEZEN							
10	NIET GELEZEN							
11	40	groepschef A.V.	10 jaar	man	-	ja	-	-
12	-	recherche ordening	ca. 10 jaar	man	-	jazeker	al ie komt lees ik hem meteen door	-
13				man		ja, ik blader het altijd doormaar heb het nu nog niet gelezen		
14	55	directeur stAB	6,5 jaar	man	-	ja	eenmaal	op kantoor
15	-	-	-	-	Politie Zuid Holland-zuid	ja	bij ontvangst	-
16	GEEN VRAGEN BIJ DE EMAIL							
17	NIET GELEZEN							
18	NIET GELEZEN							
19	52	Hoofd technische recherche	4 jaar	man		ja vanuit mijn functie	1x per jaar bij het verschijnen uitgebreid, 1x behandeling in het werkoverleg	-
20	45	groepschef technische recherche	25 jaar	man		ja	1x	werkplek
21	-	-	-	man	arrondissements rechtbank Den Haag	JA, NIET GELEZEN		
22	60	directeur TNO Technische Menskunde	4 jaar	man	-	NIET GELEZEN		
23	-	-	-	man	Universiteit leiden	ja	1x	-
24	NIET GELEZEN							
25	NIET GELEZEN							
26	NIET GELEZEN							
27	NIET GELEZEN							
28	NIET GELEZEN							
29	NIET GELEZEN							
30	NIET GELEZEN				KLPD Milieugroep			

wanneer	waarom	omgeving interesse	tevr ontvangen	beeld/tekst	vormgeving	papier/formaat/kleur
-	-	binnen het parket beleidsmedewerker, HO een ovj	ja	prima	modern	modern
-	kennis te nemen van interne evolutie NFI en vorderingen forensische wetenschap	nee	ja	voor mij mag ermeer inhoudelijke tekst zijn	wellicht te mooi	wellicht te mooi
meteen nadat ik het heb ontvangen	interesse	gaat van hand tot hand op onze afdeling. Het ligt op de leestafel met vakbladen, ca. 20 personen lezen het	ja	plezierig om te lezen. Je ziet veel bekenden/vrienden uit onze omgeving	goed, opvallend. Lay-out is goed	mooie maat, kleur past goed bij het NFI
-	-	lees tafel ca.15	alleen als extra	goede verhouding	perfect	goede kft
-	-	op het bureau gaat ie rond, 5 a 6 personen	verzorgd transport	is over nagedacht zit goed in elkaar overzichtelijk	vrij veel aandacht aan besteed al jarenlang, geen op of aanmerkingen	vrij veel aandacht aan besteed al jarenlang, geen op of aanmerkingen
-	uit interesse	ja	ja	goed	prettig, verzorgd	prettig, verzorgd
-	ten behoeve van opstellen eigen jaarplan	ja, korpsleiding en divisiechef	ja,geen klachten	goed	goed	goed
gebruik het als naslag enter onderbouwing van gegevens	-	divisiechef, medewerkers TR	ja	goede verhoudingen,geen opmerkingen	spreekt aan	totaal ziet er goed uit
-	zinnige achtergrond informatie	het is voor iedereen ter inzage op 'de leestafel' ik heb niet de indruk dat het echt gelezen wordt.wel wordt het nog wel eens even gebruikt bij discussie over de hoeveelheden werk etc. etc.	ja	-	de omslag is volgens mij wat onduidelijk, doet niet denken aan het NFI. Als ik het jaarverslag zou moeten zoeken valt het niet erg op	-
-	nieuwsgierigheid	ja ex NFI medewerkers	te groot, te duur	geen bijzonderheden	te kostbaar	te kostbaar

taalgebruik	relevante info org	GB samenvatting	_ID	NLsamenvatting	ander medium	imago
ja	ja,voor opsporings/ vervolgingspraktijk	lijkt me wat ver gaan,samenvatting voldoende	1	altijd handig voor quick scan	PDF	ja
ja	ja -zie hiervoor-	beknopt,lijkt me nuttig	2	nee	nee	ja, maar men moet niet overdrijven
			3			
			4			
			5			
			6			
goed, begrijpelijk voor iedereen, academisch niveau is niet echt nodig in dit jaarverslag, omdat het voor een brede doelgroep is geschreven	uitkomsten zijn relevant, leuke tabellen omde verschillendekorpsen te vergelijken	NL voorkeur, Sterlab is een engelse partner, voor de collega's int. is het een goede optie	7	nee	persoonlijk hoeft het van mij niet, maar voor veel andere collega's is het internet een goede optie	dit is zeer herkenbaar
			8			
			9			
			10			
begrijpelijk goed	ja, wel zinnig	mag erin, geen interesse	11	nee	nee	als je het leest wel,buitenkant is niet duidelijk
iedereen weet waar ze het over hebben	up to dat	in engels geen bezwaar, DOEN! Noodzaak	12	hoeft niet	geen	perfect
			13			
ja	enigszins	voor mij niet	14	nee	nee	ja, een heldere poging om functioneren inzichtelijk te maken
ja	ja	ja, zo houden	15	nee	nee	ja
			16			
			17			
			18			
goed, goed leesbaar	gebruik ik bij management rapportagen en ontwikkelingen	geen toegevoegde waarde, voor specifieke doelgroepen lijkt een engelse uitgave wenselijk	19	gaarne	de huidige verstrekking lijkt me wenselijk om terug te kunnen zien	het jaarverslag heeft een zeer beperkte functie omopenheid en transparantie uit te stralen. Andere ideeën zijn aan het NFI aangereikt welke een veel grotere impact hebben, vraag is wanneer wordt daar actie in ondernomen
het is een makkelijk leesbaar verslag. Het is voor iedereen duidelijk leesbaar	-	ik heb het engelse deel totaal niet gelezen	20	nee	nee	ja
			21			
			22			
ja	ja dat wil zeggen alleen de summary,de diagrammen, tabellen en overzichten	prima samenvatting	23	nee	nee	ja
			24			
			25			
			26			
			27			
			28			
			29			
			30			

positief punt	negatief punt	interesse cijfers	missen gegevens	nieuws	toevoegingen/opmerkingen
helderheid	erg bedrijfsmatig benaderd	-	nee	-	-
statestieken	zie hiervoor: meer inhoudelijke tekst over (voortgang) wetenschappelijk onderzoek	allemaal	nee	ben niet uit op 'kennis' wel gewoon van tijd tot tijd graag lezen wat er gaande is	nee
layout daar is veel aandacht aan besteed, woordgebruik is goed, artikelen zijn erg deskundig maar voor iedereen duidelijk en goed te begrijpen	nee	scores van de verschillende regio's	cappaciteit andere regio's	nee	nee
makkelijk leesbaar, stukjes van de mens, voorwoord, stukje over de organisatie	omslag, kapt	regio's die het NFI raadplegen, zeker geïnteresseerd daarin vergelijking met andere regiokorpsen	nee	aantal secties niet gestegen, opmerkelijk	-
jaar na jaar info tot je neemt, nooit teleurgesteld, herkenbaar	bench mark, resultaat naast elkaar, wat vraagt wie van het NFI	-	-	-	-
aandacht voor de medewerkers	-	geen	nee	-	-
leesbaarheid	houdt het beknopt	-	Doorlooptijden	positie regio ten opzichte van landelijk beeld	-
overzichtelijk, informatief	-	aangevraagde onderzoeken per regio en per regio over de laatste 5 jaar	-	niets, in 2002 9 dagen stage gelopen bij het NFI	-
prettig leesbaar mede door de persoonlijke interviews	misschien kan er ook iets minder positiefs geschreven worden. Het jaarverslag is erg positief geschreven. Ik kom geregeld op het NFI en er is volgens mij ook wel wat te verbeteren	aangevraagde zaken per regio	nee	niet echt nieuws maar zinnige achtergrond informatie	-
ja dat wil zeggen alleen de summary de diagrammen, tabellen en overzichten	veel te kostbaar uitgevoerd	allen	nee	summary de diagrammen, tabellen en overzichten	veel te kostbaar, ook a l i s het de trend van deze tijd. liever een medewerker erbij

Onderzoeksrapport

NFI jaarverslag 2002

Aanbevelingen

- "Uit het onderzoek blijkt dat de adressenlijst niet meer actueel is, name
- "Een goedkopere uitgave van het jaarverslag is verstandig, dit gezien het feit d
- "Ondanks de geringe interesse voor de Engelse samenvatting wordt deze toch als n
- "Het jaarverslag verstrekken via een ander medium blijkt onnodig, de ontvangers v
- "De teksten die in het jaarverslag te vinden zijn kunnen inhoudelijker zijn met b
- "De kaart van het jaarverslag is voor velen niet herkenbaar genoeg. Dit kan een r
- "Er is veel interesse voor de statistieken en de cijfers, in een volgende uitgave z
- "Met betrekking op de financiële balans; Het NFI is een overheidsorganisatie en is

Aanbevelingen ten opzichte van het jaarverslag als extern communicatiemiddel;

"Er is geen duidelijke bespreking in het jaarverslag terug te vinden over de v

1. bedrijfsidentiteit
2. missie
3. visie
4. doelstellingen
5. waarden van het bedrijf
6. de cultuur van het bedrijf

Dit is misschien wel wenselijk voor de volgende uitgave. Dit schetst een nog beter

Postbus 2597 1000 CN AMS.M
Vilvoor weg 98-100 1120 RI
Postbus 792 2300 AT LEIDEN
Post 16 72 ZUTPHEN
Postbus 364 7200 AJ ZUTPHEN
Postbus 834 7301 BB APEL N
Pos 016 7200 GT ZUTPHEN
Postbus 20302 2500 EH DEN HAAG
Postbus 20305 HAAG
Postbus 20301 2500 EH DEN HAAG
Postbus 3016 2700 KX ZOET EER
Dijkweg 55 9699 TD VRIESCHELOO
Postb 8 9700 AN GRONINGEN
Postbus 269 8901 BB LEE
Pos bus 107 C ASSEN
Postbus 611 8000 AP ZWOLLE
Postbus 14 7500 AA ENSCHEDE
Postbus 618 7300 A ELDOORN
Postbus 30071 6803 AB
P st 067 6501 BB NIJMEGEN
Postbus 830 3 RH U ECHT
Postbus 21 1800 AA ALKMAAR

verborgen w

TNO TPD
TNO Raad van Bestuur
TNO Raad van Bestuur
TNO Prins Maurits Laboratorium
TNO Technische Menskunde
TNO Fysisch en Elektronisch Laboratorium
Technische Universiteit Delft Kluiverlaborato
Leids Universitair Medisch Centrum
TNO Algemene Directie
Universiteit Leiden Anatomisch en Ambryologi
Katholieke Universiteit Nijmegen Faculteit de
Erasmusuniversiteit
Katholieke Universiteit Brabant Faculteit de
Erasmus Universiteit Rotterdam
Josephine Nefkens Instituut