

## Vragen gesteld door de leden der Kamer, met de daarop door de regering gegeven antwoorden

### 430

Vragen van het lid **Van Raak** (SP) aan de minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties over *de meldkamer van het politiekorps Hollands Midden* (gezonden 4 oktober 2010).

Antwoord van minister **Opstelten** (Veiligheid en Justitie) (ontvangen 11 november 2010).

Vraag 1

Kent u het bericht «Meldkamer slaat zelf alarm»?<sup>1</sup>

Antwoord 1

Ja.

Vraag 2

Hoe lang speelt het tekort op de meldkamer al? Wat is de oorzaak van het tekort en wat zijn de gevolgen?

Antwoord 2

De problemen om het politie aandeel in de bezetting van de meldkamer rond te krijgen, spelen vanaf begin dit jaar (2010). Sinds september is het probleem acuter geworden door een plotselinge opeenstapeling van (langdurig) zieken, zwangerschapsverloven en medewerkers die om andere redenen tijdelijk niet beschikbaar zijn. Het gevolg is dat er een tijdelijke oplossing is gevonden om de aanname en uitvraag van 112-meldingen te waarborgen. Deze oplossing houdt in dat de afdeling Teleservice, onderdeel van de Politie Hollands Midden, de 112-meldingen voor de politie aanneemt, registreert en uitvraagt, waarna de meldkamer de meldingen uitzet naar de operationele eenheden en deze aanstuurt via de mobilifoon. De andere kolommen (brandweer en ambulance) die ook werkzaam zijn in de meldkamer ondervinden minder problemen bij de personeelsbezetting.

Vraag 3

Kan er snel een oplossing voor de onderbezetting worden verwacht? Zo ja, hoe ziet die oplossing eruit?

<sup>1</sup> Telegraaf, «Meldkamer slaat zelf alarm», 30 september 2010.

#### Antwoord 3

De Politie Hollands Midden heeft onderzoek gedaan naar capaciteitsmanagement en planning op de meldkamer. Dit heeft geleid tot aanbevelingen inzake het ziektepercentage, de beperkte beschikbaarheid van zittende medewerkers en de kwaliteit van roosterplanning, welke nu geïmplementeerd worden. Daarnaast heeft dit onderzoek geleid tot aanbevelingen om het aantal voor dit type werk inzetbare medewerkers te verhogen. Zo wordt binnen de basispolitië een poule ingericht van medewerkers die op oproepbasis inzetbaar zijn als meldkamercentralist.

#### Vraag 4

Wat is uw reactie op het feit dat telefonisten van de particuliere Teleservice nu 112-meldingen aannemen?

#### Antwoord 4

De afdeling Teleservice is onderdeel van de Politie Hollands Midden; het betreft dus geen particuliere organisatie zoals in het krantenbericht wordt gesteld. De taak van Teleservice is het aannemen en verwerken van meldingen die binnenkomen via het algemene nummer 0 900 8844. Deze taak is nu tijdelijk uitgebreid met het aannemen van meldingen via het nummer 112.

#### Vraag 5

Is het waar dat telefonisten van Teleservice niet zijn opgeleid om noodmeldingen aan te nemen? Wat betekent dit voor de kwaliteit van de afhandeling van meldingen? Acht u dit verantwoord?

#### Antwoord 5

De afdeling Teleservice van Hollands Midden behoort volgens kwaliteitsonderzoeken al jaren tot de best functionerende afdeling Teleservice van ons land. Alle medewerkers van Teleservice hebben een gedegen opleiding gehad en hebben veel ervaring met het aannemen van meldingen. De medewerkers hebben tevens, zij het beperktere, ervaring met het aannemen van noodmeldingen.

In de huidige situatie is er permanent een medewerker van de meldkamer op de afdeling Teleservice aanwezig, om de medewerkers te coachen en waar nodig over te nemen. De situatie wordt continue gemonitord en er zijn geen redenen om aan te nemen dat de genomen tijdelijke maatregelen een negatief effect hebben op de kwaliteit van de afhandeling van meldingen.

#### Vraag 6

Is het waar dat met enige regelmaat telefoontjes onbeantwoord blijven? Zo ja, wat is hiervan de reden?

#### Antwoord 6

Nee, dit is niet het geval.

#### Vraag 7

Deelt u mijn mening dat het noodnummer altijd bereikbaar moet zijn? Hoe gaat u er voor zorgen dat iemand die 112 belt, altijd gehoor krijgt?

#### Antwoord 7

Ik deel uw mening dat het noodnummer altijd bereikbaar moet zijn, dit geldt dus ook voor Hollands Midden.