

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

### 45

Vragen van het lid **Van Toorenburg** (CDA) aan de minister van Veiligheid en Justitie over *het bericht dat uit onderzoek van de Politieacademie blijkt dat de politie in de regio Midden- en West-Brabant na telefonische meldingen vaak geen contact meer opneemt met de burger* (ingezonden 13 augustus 2012).

Antwoord van minister **Opstelten** (Veiligheid en Justitie) (ontvangen 21 september 2012). Zie Aanhangsel Handelingen, vergaderjaar 2011–2012, nr. 3385.

#### Vraag 1

Hebt u kennisgenomen van het bericht dat uit onderzoek van de Politieacademie blijkt dat de politie in de regio Midden- en West-Brabant na telefonische meldingen vaak geen contact meer opneemt met de burger, terwijl die daar regelmatig wel behoefte aan heeft?<sup>1</sup>

#### Antwoord vraag 1

Ja.

#### Vraag 2

Klopt dit bericht?

#### Antwoord vraag 2

Uit het onderzoek blijkt dat veel telefonische meldingen blijven liggen, waardoor in die gevallen geen contact meer wordt opgenomen met de burger.

#### Vraag 3

Hoe wilt u in de toekomst voorkomen dat de politie niet meer van zich laat horen als burgers daar wel behoefte aan hebben?

#### Antwoord vraag 3

In het kader van de vorming van Nationale Politie is de verbetering van de dienstverlening aan de burger als een grote prioriteit opgenomen. Een belangrijk onderdeel van dienstverleningsconcept van de Nationale Politie is de verbetering van het aangifte- en meldingenproces, met in het bijzonder de terugkoppeling richting de aangever/melder.

<sup>1</sup> <http://www.nu.nl/binnenland/2880963/te-vaak-geen-reactie-aangifte-.html>

Vraag 4

Is het waar dat er na meldingen die via het algemene politienummer 0900–8844 zijn doorgezet naar de meldkamer zelfs helemaal geen terugkoppeling plaatsvindt?

Antwoord vraag 4

Uit het onderzoek blijkt dat in Midden- en West-Brabant de terugkoppeling bij deze meldingen «in veel gevallen nul is». Dit komt door de beperkte capaciteit die hiervoor beschikbaar is op de meldkamer. Wanneer wel of niet wordt teruggemeld is ook afhankelijk van de prioriteit van de melding. Prio 1 meldingen worden uiteraard met voorrang behandeld. Hierdoor blijven meldingen met een lagere prioriteit liggen.

Vraag 5

Wat is uw oordeel over deze werkwijze?

Antwoord vraag 5

Dit is uiteraard onacceptabel. In het dienstverleningsconcept van de Nationale Politie wordt een werkwijze ontwikkeld om dit te voorkomen. Daarnaast wordt nu al binnen de politie gestuurd op het verbeteren van de terugkoppeling aan burgers over hun aangifte.

Vraag 6

Is het waar dat er plannen zijn om de werkwijze van de politieregio Midden- en West-Brabant in heel Nederland in te voeren? Zo ja, wat is daarover uw oordeel?

Antwoord vraag 6

In Midden- en West-Brabant is de multichannelaanpak doorgevoerd. Deze zal inderdaad in heel Nederland worden ingevoerd. Hierdoor kunnen burgers makkelijker aangifte doen en wordt een drempel om aangifte te doen weggenomen. Vanzelfsprekend niet dan nadat een adequate terugkoppeling kan worden gegarandeerd.