

Vergaderjaar 2020–2021

**29 628**

**Politie**

**Nr. 1043**

## **BRIEF VAN DE MINISTER VAN JUSTITIE EN VEILIGHEID**

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 9 september 2021

Hierbij stuur ik uw Kamer het rapport «Noodhulp, incidentafhandeling door de politie» van de Inspectie Justitie en Veiligheid (hierna: Inspectie) toe dat ik op 30 juni jongstleden heb ontvangen<sup>1</sup>. Ik dank de Inspectie voor het rapport en de gedane aanbevelingen.

Het is voor iedere Nederlander van belang dat het proces voor de incidentafhandeling door de politie goed functioneert. De burger moet erop kunnen vertrouwen dat de overheid in geval van (dreigende) spoed klaar staat om te helpen. Daarom ben ik blij met de conclusie van de Inspectie dat het proces voor de incidentafhandeling in algemene zin op orde is. Dit verdient een compliment aan de betreffende medewerkers die zich er – al dan niet dagelijks – voor inzetten dat er bij spoed adequate hulp verleend kan worden.

De Inspectie benoemt ook een aantal kwetsbaarheden ten aanzien van het proces voor de incidentafhandeling. Hoewel niet nieuw, zijn ze onverminderd actueel. In mijn reactie ga ik nader in op de bevindingen van de Inspectie en laat ik zien welke maatregelen in veel gevallen al genomen zijn om de gesignaleerde kwetsbaarheden het hoofd te bieden. Voor de aanbevelingen van de Inspectie verwijs ik u korthedshalve naar het rapport. Ze worden in algemene zin door de korpschef en mij onderschreven daar ze gezien kunnen worden als ondersteuning van genomen of in gang gezette maatregelen.

Vooraf merk ik nog op dat de kwetsbaarheden die de Inspectie aanwijst voor een groot deel te herleiden zijn naar de forse onderbezetting in de gebiedsgebonden politiezorg (GGP). Over deze situatie en de achtergrond ervan heb ik uw Kamer uitgebreid geïnformeerd in mijn brief van 4 november jongstleden.<sup>2</sup> Ik heb tevens laten weten welke maatregelen er zijn getroffen en nog voorzien zijn. Het is de verwachting dat er in

<sup>1</sup> Raadpleegbaar via [www.tweedekamer.nl](http://www.tweedekamer.nl)

<sup>2</sup> Kamerstuk 29 628, nr. 985 en bijlage.

2024–2025 een einde zal komen aan de onderbezetting in de GGP. Tot het zover is hebben de korpschef en ik doorlopend aandacht voor de situatie, zeker nu de verwachting is dat na de moord op Peter R. de Vries mogelijk nog meer druk op de basisteams zal komen te staan voor het bewaken en beveiligen. Later in het najaar zal ik uw Kamer informeren over de actuele situatie in de GGP.

## **Reactie**

In mijn reactie zal ik eerst ingaan op onderzoeksbevindingen die het deel van het noodhulpproces betreffen dat wordt uitgevoerd door de noodhulpeenheden in de basisteams. Vervolgens ga ik in op de politiemeldkamers en het communicatienetwerk C2000.

### Noodhulpeenheden in de basisteams

De incidentafhandeling is een van de hoofdprocessen van de politie.<sup>3</sup> De Inspectie heeft in haar onderzoek gekeken naar hulp die de politie verleent bij een (dreigende) fysieke aantasting van een persoon en waarbij spoed is geboden. In dergelijke gevallen staan binnen de basisteams noodhulpeenheden, maar ook andere politiemedewerkers op straat, klaar om op een spoedmelding te reageren.

### *Capaciteit*

De Inspectie signaleert (opnieuw) dat de politiecapaciteit in de basisteams onder druk staat en dat dit ten koste gaat van taken en ambities van de politie op het terrein van nabijheid in de wijken en preventief optreden. Uit genoemde brief van 4 november 2020 blijkt dat de onderbezetting in de GGP zich vooral voordoet bij agenten die in de incidentafhandeling werken. Dit leidt, samen met andere factoren, tot inzetbaarheids- en inplanbaarheidsvraagstukken, waardoor er grote rooster- en werkdruk in basisteams ontstaat. De mate waarin kan per eenheid en per basisteam verschillen. Deze situatie zal nog een aantal jaren aanhouden. In mijn meest recente halfjaarbericht politie gaf ik uw Kamer een korte update.<sup>4</sup>

Het is evident dat een dergelijke mate van onderbezetting, waar thans binnen de GGP sprake van is, van invloed is op de taakuitvoering van de politie. We weten bijvoorbeeld dat wijkagenten en andere agenten moeten inspringen in de incidentafhandeling, zo blijkt ook weer uit dit rapport. Dit zet de lokale nabijheid van de politie somtijds in sommige basisteams onder druk, ondanks het feit dat de formatie en bezetting van de wijkagentfunctie landelijk gezien op orde is.<sup>5</sup>

Om de effecten van de onderbezetting zo veel als mogelijk te dempen, neemt de politie waar (nog) mogelijk capaciteit bevorderende maatregelen ter verlichting van de situatie in de GGP. Kort gezegd ligt bij het nemen van maatregelen het zwaartepunt in de eenheden, zodat in overleg met de gezagen per eenheid die maatregelen worden getroffen die het best passen bij de lokale problematiek. Goede ervaringen en ideeën die in de basisteams zijn opgedaan spelen daarbij, zoals de Inspectie ook aanbeveelt, vanzelfsprekend een rol. De korpsleiding werkt aan aanvullende maatregelen om hen daarbij te faciliteren en beziet welke additieve mogelijkheden er nog zijn. Eerder in deze brief kondigde ik een brief aan over de actuele situatie in de GGP. De voortgang die is gemaakt met de diverse maatregelen zal daarin ook aan de orde komen.

<sup>3</sup> Conform artikel 3 Politiewet 2012.

<sup>4</sup> Kamerstuk 29 628, nr. 1015, bijlage.

<sup>5</sup> Kamerstuk 29 628, nr. 1030.

Volledigheidshalve merk ik op dat het in de kern een goede zaak is als wijkagenten worden ingezet voor de incidentafhandeling. Het beroep dat vanuit de incidentafhandeling (of andere werkzaamheden) op wijkagenten wordt gedaan, moet echter niet te groot worden. De politie hanteert als interne maatstaf dat een wijkagent 80% van zijn of haar tijd in of voor de wijk bezig is. De Inspectie komt, op basis van een analyse van de urenregistraties van alle wijkagenten, tot een gemiddelde tijdsbesteding van 21% aan noodhulp. De mate waarin wijkagenten voor de incidentafhandeling worden ingezet verschilt per basisteam (en per wijkagent) sterk. In eerdere Kamerbrieven heb ik uiteengezet dat de politie(uren)registraties niet geschikt zijn om de tijdsbesteding van wijkagenten percentageel inzichtelijk te maken.<sup>6</sup> Dat laat onverlet dat de bevindingen van de Inspectie het beeld bevestigen dat wijkagenten binnen sommige teams een substantieel deel van hun tijd worden ingezet voor de incidentafhandeling.

### *Personen met verward gedrag*

De Inspectie signaleert dat het de politie vaak niet lukt om personen met verward gedrag tijdig over te dragen aan de meer geëigende hulpverlenende instantie, waardoor noodhulpmedewerkers enige tijd niet beschikbaar zijn voor spoedmeldingen. De Inspectie beveelt mij aan om er in afstemming met mijn collega van Volksgezondheid, Sport en Welzijn (VWS) voor te zorgen dat het overdrachtsmoment van personen met verward gedrag tussen politie en geestelijke gezondheidszorg sneller kan plaatsvinden.

Al sinds geruime tijd werk ik samen met de Staatssecretaris van VWS aan de aanpak voor personen met verward gedrag. Het is ongewenst wanneer mensen met verward gedrag, die geen strafbaar feit hebben gepleegd, in een politieauto worden vervoerd en in een politiecel belanden. Mede op basis van de uitkomsten uit pilots gericht op het realiseren van passend vervoer is de verantwoordelijkheid voor dit vervoer nu wettelijk belegd bij de Regionale Ambulancevoorzieningen. Ambulancezorg Nederland heeft daarnaast – in overleg met diverse ketenpartners – begin dit jaar het kwaliteitskader «Ambulancezorg rondom psychiatrische beoordeling» gepubliceerd. Hiermee wordt de kwaliteit van het vervoer beter geborgd en versterkt.

De politie meldt een verbetering als het gaat om het vervoer voor personen met verward gedrag naar beoordelingslocaties. Dit neemt niet weg dat de aanpak voor personen met verward gedrag, waaronder het vervoer, onverminderd om aandacht blijft vragen. De Staatssecretaris van VWS heeft recent besloten om zich ook de komende vier jaar samen met partners (landelijk, regionaal en lokaal) te blijven inspannen voor de aanpak voor personen met verward gedrag.<sup>7</sup> Daarnaast heeft het Ministerie van VWS aan ZonMW gevraagd om een subsidieoproep voor te bereiden die gericht zal zijn op initiatieven die als doel hebben de samenwerking tussen politie en zorg op straat te verbeteren en efficiënter in te richten, zoals eerder ook met (vormen van) «streettriage» werd beoogd.

### *Reactietijden*

Voor een goede dienstverlening is het belangrijk dat de politie, zeker bij spoed, snel ter plaatse is. De politie streeft ernaar om bij 90% van de spoedmeldingen binnen 15 minuten na aanname van de melding op

<sup>6</sup> Kamerstuk 29 628, nrs. 896 en 985, bijlage.

<sup>7</sup> Kamerstuk 25 424, nr. 589.

locatie te zijn. Dit is een scherpe (interne) doelstelling waarvan bekend is dat deze in de praktijk door omstandigheden lastig te halen kan zijn.

Volgens de Inspectie slaagt de politie er over het algemeen in om de noodhulp tijdig te verlenen. In 2020 was de politie bij 84,5% van de spoedmeldingen binnen 15 minuten na melding ter plaatse. Dit percentage is de afgelopen jaren redelijk stabiel. In de dunbevolkte landelijke gebieden duurt het volgens de Inspectie vaak langer voordat de politie ter plaatse is. Van deze gebieden weten we onder meer dat er doorgaans relatief weinig noodhulpmeldingen zijn ten opzichte van andere delen van het land (dit geldt vooral voor Noord- en Oost-Nederland). Het is aan het bevoegd gezag om lokaal af te wegen welke inzet van de politie op de reactietijden nodig is gezien het werkaanbod en in relatie tot de andere veiligheidsvraagstukken in het gebied. Het behoeft geen toelichting dat de afwegingsruimte in de huidige situatie onder druk kan komen te staan als gevolg van de bezettingsproblematiek van de politie in combinatie met het feit dat op incidenten altijd gereageerd moet worden. Zoals vermeld, wordt binnen de eenheden, in overleg met de gezagen, bekeken welke maatregelen de politie kan nemen om de gevolgen van de onderbezetting te verlichten.

In het kader van de doorontwikkeling van de GGP verkent de politie op dit moment andere manieren om de incidentafhandeling te organiseren. In sommige basisteams wordt bijvoorbeeld gewerkt met het concept van «context-gedreven werken». Daarbij is het werkaanbod in een bepaalde wijk of het werkgebied het vertrekpunt voor de politie-inzet. Spoedmeldingen zijn daar een onderdeel van, maar worden veel meer naast ander politiewerk uitgevoerd. Bereikbaarheid en beschikbaarheid zijn bij deze manier van werken vanzelfsprekend belangrijke uitgangspunten die doorlopend aandacht verdienen. Het is de verwachting dat de nieuwe werkwijzen (en andere ontwikkelingen binnen het korps) op termijn zullen leiden tot een verbeterd noodhulpconcept wat in sommige gebieden ook positief kan uitwerken op de reactietijden. Ten slotte wijst de Inspectie erop dat politiemedewerkers voor de meldkamer alleen zichtbaar als zij zich «inmelden» met de mobilofoons in de voertuigen of hun portfoon. Er is binnen de politie aandacht voor deze discipline tot inmelden en het doorgeven van beschikbaarheid door politiemedewerkers, zoals de Inspectie ook aanbeveelt. Het uitgangspunt om zo veel mogelijk portfoons «individueel» uit te reiken, zodat executieve politiemedewerkers een eigen randapparaat hebben, draagt bij aan de bewustwording en aandacht hiervoor.

### **Politiemeldkamers**

***Specifiek voor de politiemeldkamers, ofwel de operationele centra, beveelt de Inspectie aan om tijd en ruimte vrij te maken voor training en bijscholing van de zittende medewerkers. Deze aanbeveling hangt uiteraard ook samen met de constatering van de Inspectie over het met moeite borgen en soms niet halen van de zogenaamde waterlijn – de minimaal benodigde personeelsbezetting per dienst – op de politiemeldkamers.***

#### *Personele bezetting op de politiemeldkamers*

Al langere tijd heeft de politie op de meldkamers te maken met een tekort aan gekwalificeerd personeel en hebben zij moeite om de noodzakelijke roosterbezetting op orde te krijgen. Hierop zijn door de politie talrijke maatregelen voorbereid en genomen om de bezetting te bevorderen. Het ziekteverzuim is aanzienlijk gedaald, er is terughoudend beleid voor het

toestaan van vervroegd pensioen (FPU) of verlof en er zijn onorthodoxe wervingsmethodes geprobeerd.

Een aanhoudend probleem blijft de lange doorlooptijd van werving, selectie en het opleiden en trainen van centralisten. Om dit fundamenteel voor alle meldkamers van de politie te verbeteren, is er een taskforce geweest. Met steun van de taskforce is, in samenwerking met de Politieacademie, een nieuwe initiële opleiding voor centralisten ontwikkeld en geïmplementeerd. Daarnaast is het proces van werving, selectie en aanname van nieuwe medewerkers landelijk geharmoniseerd. Dit draagt bij aan uniformiteit en betere toeleiding naar opleidingen, waardoor uitval en kwetsbaarheid worden verminderd. Dit moet op termijn leiden tot vergroting van de politiebezetting en een effectiever en efficiënter opleidingsproces bij alle meldkamers.

Tegelijkertijd stuur ik samen met de partijen in het meldkamerveld, waaronder de politie, op de continuïteit van de meldkamers en de meldkamerprocessen. Zo zijn er maatregelen getroffen bij het routeren van 112-oproepen bij drukte en mogelijke wachttijden naar een andere meldkamer. Daarnaast wordt gewerkt aan de verdere concentratie van meldkamers naar in totaal 10 meldkamers in 2025 en zijn er tussentijds meldkamers samengevoegd (in Arnhem en Naarden) om zodoende continuïteitsrisico's als capaciteit te ondervangen. In mijn verzamelbrief over de ontwikkelingen in het meldkamerdomein en missiekritische communicatie hulpdiensten zal ik uw Kamer later deze maand nader informeren over de continuïteit van meldkamers.

#### *Training en bijscholing zittende medewerkers meldkamers*

Zoals hierboven benoemd is in de loop van 2020, door de politie, een volledig vernieuwde, initiële opleiding voor centralisten ingericht. Deze vernieuwde opleiding is bedoeld voor alle centralisten van de operationeel centra. Vanaf 2022 worden de centralisten niet meer getraind door de eigen collega's van hun specifieke locatie waardoor er meer capaciteit beschikbaar blijft voor de meldkamers.

Daarnaast wordt er sinds 2019 ingezet op de zogeheten generieke vakbekwaamheid voor de bijscholing van zittende medewerkers op de meldkamers. Dit traject is opgezet onder regie van de Landelijke Meldkamer Samenwerking voor de medewerkers op de meldkamers. Ook wordt er per 2022 geïnvesteerd in opleidingsruimtes op de meldkamers.

Verder doet de Inspectie nog een aanbeveling specifiek voor de politie-meldkamers, namelijk het heroverwegen van de meldingen die onder noodhulp vallen. Het is mijn beeld dat deze aanbeveling in de praktijk reeds wordt ingevuld. Er bestaan landelijke afspraken over de beoordeling van meldingen en de concrete vertaling naar prioriteiten. Dit laat onverlet dat meldkamercentralisten eventuele specifieke, lokale omstandigheden altijd meenemen in de beoordeling van de melding. Dit is een kerntaak van centralisten en hier zit ook de kern van hun expertise. Daarnaast kunnen door het lokale bevoegde gezag, al dan niet tijdelijk, aanvullende of afwijkende afspraken (maatwerk) worden gemaakt over prioritering van meldingen. Een melding overlast jeugd kan op de ene plek een andere interventie vragen, dan op de andere plek.

#### **C2000**

De Inspectie beveelt aan om aan politiemedewerkers te verklaren waarom bepaalde problemen in verbinding en bereik van C2000 al dan niet opgelost (kunnen) worden en toe te lichten waarom zij problemen moeten

blijven melden. Ik onderschrijf het belang van goed gebruik van C2000 en zet daar voortdurend op in. Ook blijf ik benadrukken dat het melden van problemen rondom het bereik cruciaal is voor het identificeren en uiteindelijk aanpakken van problemen in het netwerk, ook als een probleem al langer bekend is.

Dat er sprake is van meldingsmoeheid herken ik en baart me zorgen. Daarom heeft de Landelijke Meldkamer Samenwerking (LMS) de afgelopen periode ingezet op het ontwikkelen van een manier om zowel de technische stand van zaken als de gebruikerservaring te betrekken in het oordeel over de stand van zaken van het netwerk. Daarnaast is extra aandacht besteed aan het meld- en terugkoppelproces, waarvoor inmiddels een gebruiksvriendelijke app beschikbaar is. Desalniettemin blijft goede communicatie richting politiemedewerkers en andere gebruikers een belangrijk aandachtspunt en pak ik dit verder op samen met de LMS. Momenteel wordt een communicatielijns opgezet die politiemensen actief en continu meeneemt in de verwachtingen rond het oplossen van problemen zoals locaties met beperkte dekking (zogenaamde DIPP-locaties). Het doel is om expliciet aan te geven welke maatregelen worden ingezet om tot oplossingen te komen en de tijdspanne waarmee rekening moet worden gehouden. Ook is gebleken dat er in sommige gevallen verwachtingen leven, bijvoorbeeld bij binnenuitdekking, die nooit binnen de scope van het nieuwe netwerk hebben gezeten. Het rechtzetten van deze verwachtingen is tevens onderdeel van deze communicatielijns.

In het rapport wordt tot slot de suggestie gewekt dat het netwerk niet voldoet aan de eis van binnenuitdekking. C2000 is echter ingericht als buitennetwerk, en is expliciet niet ontworpen voor binnenuitdekking. Omdat het, zoals in het rapport terecht wordt opgemerkt, in sommige gevallen wel wenselijk is om in een bouwwerk toch dekking te hebben, kan het bevoegd gezag zo'n gebouw als zogenoemde *Special Coverage Location* aanwijzen. In eerdergenoemde brief over de ontwikkelingen in het meldkamerdomein zal ik ook ingaan op de stand van zaken van C2000.

### **Tot slot**

Ik spreek periodiek met de korpschef over het beheer van het korps. De voortgang op aanbevelingen van de Inspectie komt in die gesprekken aan bod. Verder zal in de contacten met het Ministerie van VWS over de aanpak van personen met verward gedrag blijvend aandacht worden gevraagd voor het realiseren van passend vervoer en het daarmee ontzorgen van de politie.

De Minister van Justitie en Veiligheid,  
F.B.J. Grapperhaus