



Inspectie Justitie en Veiligheid  
*Ministerie van Justitie en Veiligheid*

# Noodhulp

*Incidentafhandeling door de politie*

# Inhoudsopgave

	<b>Voorwoord</b>	<b>4</b>
	<b>Samenvatting</b>	<b>5</b>
<b>1</b>	<b>Inleiding</b>	<b>12</b>
1.1	Aanleiding	12
1.2	Afbakening onderzoek	13
1.3	Centrale onderzoeksvraag en onderzoekskader	14
1.4	Onderzoeksaanpak	15
1.5	Leeswijzer	16
<b>2</b>	<b>Inzet in de juiste gevallen</b>	<b>17</b>
2.1	Inleiding	17
2.2	Rol meldkamer	18
2.2.1	Aanname en uitgifte	18
2.2.2	Regie	20
2.3	Niet langer dan nodig...	24
2.3.1	Samenwerking ter plaatse met andere hulpverleners	24
2.3.2	'Oneigenlijke' taken waardoor politie niet beschikbaar is voor noodhulp	24
<b>3</b>	<b>Op de juiste manier hulp kunnen verlenen</b>	<b>28</b>
3.1	Inleiding	28
3.2	Op tijd	29
3.2.1	Reactietijd	29
3.2.2	Capaciteit	31
3.3	Goed geïnformeerd	36
3.3.1	Informatie bij uitgifte	36
3.3.2	Aanvullende informatie	37
3.3.3	Manier van informatie delen	38
3.4	In verbinding	38
3.4.1	MDT	39
3.4.2	Gespreksgroep	39
3.4.3	C2000	40
3.5	Goed toegerust	41
3.5.1	Opleiding en training	41
3.5.2	Materiaal	43

<b>4</b>	<b>Conclusies en aanbevelingen</b>	<b>44</b>
4.1	Conclusies	44
4.2	Aanbevelingen	46
<b>I</b>	<b>Bijlagen</b>	
	<b>Afkortingen</b>	<b>47</b>



# Voorwoord

In de periode 2018-2021 stonden in het toezicht van de Inspectie Justitie en Veiligheid de drie hoofdprocessen van de politie centraal. In 2018 was dat de opsporing, in 2019 de handhaving en in 2020 de noodhulp. Op 11 maart 2021 verscheen het Inspectie-onderzoek naar de parate kennis bij politiemedewerkers over de aanpak van noodhulpsituaties. Het onderhavige onderzoek gaat in op de vraag of de politie in de juiste gevallen wordt ingezet en of zij op de juiste manier noodhulp kan verlenen aan burgers in (dreigende) fysieke nood.

We zien dat de politie in het algemeen in de juiste gevallen wordt ingezet om in noodsituaties snel te hulp te komen. Een verbeterpunt daarbij is, zoals wij eerder ook in ons rapport over lokale handhaving door de politie aangaven, het tijdig doorgeleiden van personen met verward gedrag. Wanneer de politie in afwachting van geëigende hulpverlening (te) lang bij deze personen moet blijven, is zij niet beschikbaar voor andere spoedmeldingen.

Ook stellen we vast dat de politie op de juiste manier hulp aan burgers in (fysieke) nood kan verlenen, al zien we kwetsbaarheden ten aanzien van het bereik van C2000 en de beschikbare capaciteit bij de politie en de (politie)meldkamers. De politie komt burgers in fysieke nood vrijwel altijd te hulp, maar dit gaat wel ten koste van andere taken die de politie heeft. Daarop reflecterend roept het de vraag op hoe wenselijk en wezenlijk het is om bij nood in alle gevallen binnen een bepaald aantal minuten ter plaatse te zijn.

Tot slot wil ik mijn waardering uitspreken voor de flexibele houding waarmee de operationele medewerkers zich inzetten voor het draaiende houden van de incidentafhandeling. Die waardering geldt ook voor de open houding en de medewerking van de ruim 140 politie- en meldkamermedewerkers aan dit onderzoek.

H.C.D. Korvinus  
*Inspecteur-generaal Inspectie Justitie en Veiligheid*



# Samenvatting

In de periode 2018-2021 stonden in het toezicht op de kwaliteit van de taakuitvoering door de politie bij de Inspectie Justitie en Veiligheid (hierna: de Inspectie) de drie hoofdprocessen van de politie centraal. In 2018 was dat de opsporing, in 2019 de handhaving en in 2020 onderzocht de Inspectie de noodhulp.<sup>1</sup>

Noodhulp is hulp bij incidenten die met spoed inzet van de politie vergen. Dat is het geval wanneer sprake is van levensbedreigende situaties, afhankelijkheid en hulpeloosheid en bij het risico dat een situatie uit de hand loopt. Hiervoor zijn 24 uur per dag en 7 dagen per week politiemensen in de basisteams en de meldkamer beschikbaar. Bij deze incidenten is het noodzakelijk dat de politie direct handelt omdat leven en welzijn van burgers ervan af kunnen hangen.

## Centrale vraag

De Inspectie heeft zich in dit onderzoek geconcentreerd op de hulp die de politie met spoed moet verlenen wanneer een hulpverzoek binnenkomt van of over een burger in (dreigende) fysieke nood. Juist dan handelt de politie specifiek en primair vanuit het hoofdproces noodhulp en niet vanuit opsporing of handhaving. Spoed betekent dat de hulpverlening geen uitstel duldt.

In dit onderzoek staat de vraag centraal of de politie in de juiste gevallen wordt ingezet en of zij op de juiste manier noodhulp kan verlenen aan burgers in (dreigende) fysieke nood.

De politie maakt onderscheid naar drie soorten meldingen, te weten spoed, nu en later. In dit onderzoek staan de spoedmeldingen centraal. Dit zijn de meldingen waarop de politie direct actie moet ondernemen. Zij streeft ernaar om in 90% van deze meldingen binnen 15 minuten ter plaatse te zijn. In 2020 waren er ruim 285.000 spoedmeldingen voor de politie.

---

<sup>1</sup> De Inspectie hanteert de term noodhulp als onderscheid van de (andere) processen opsporing en handhaving. De politie gebruikt hiervoor ook de termen gebiedsgebonden politiewerk en incidentafhandeling om te benadrukken dat men beschikbaar is voor incidentafhandeling, maar ook voor andere taken en niet enkel een noodhulpdienst draait.



Dit onderzoek richt zich op de gang van zaken vanaf het moment dat de regionale meldkamer van de politie<sup>2</sup> de spoedmelding ontvangt totdat de noodhulpeenheid de actie beëindigt of overdraagt aan een andere instantie.

### **Inzet in de juiste gevallen**

Om te bepalen of de politie in de juiste gevallen wordt ingezet om hulp te verlenen aan burgers in (dreigende) fysieke nood hebben we onderzocht hoe de aannames en de uitgifte van meldingen door de politiemeldkamer verloopt en hoe zij daarbij regie voert.

Het is immers van belang dat de meldkamer de meldingen op de juiste waarde schat en tegelijkertijd situaties kan onderscheiden waarin de hulpverlening juist niet (meer) op de weg van de politie ligt. De noodhulpcapaciteit is namelijk niet onbeperkt beschikbaar. De politie zal naar aanleiding van een melding altijd hulp moeten verlenen als dit nodig is, maar als het niet (meer) nodig is zal deze ook moeten worden beëindigd. Voor de politie is daarbij bovendien belangrijk dat zij de verdere afhandeling zo snel als mogelijk is kan overdragen aan de meer geëigende hulpverlenende instantie, zodat zij zelf weer beschikbaar kan zijn voor andere meldingen van en over burgers in nood.

### **Op de juiste manier hulp kunnen verlenen**

Om de vraag te beantwoorden of politie en meldkamer hun taak in de noodhulp op de juiste manier kunnen vervullen hebben we onderzocht of de noodhulp op tijd verleend kan worden, of medewerkers goed geïnformeerd zijn over de spoedmelding en in verbinding met de politiemeldkamer en met collega's naar de plaats van het incident kunnen gaan en of zij daarvoor goed toegerust zijn wat betreft opleiding, training en materiaal.

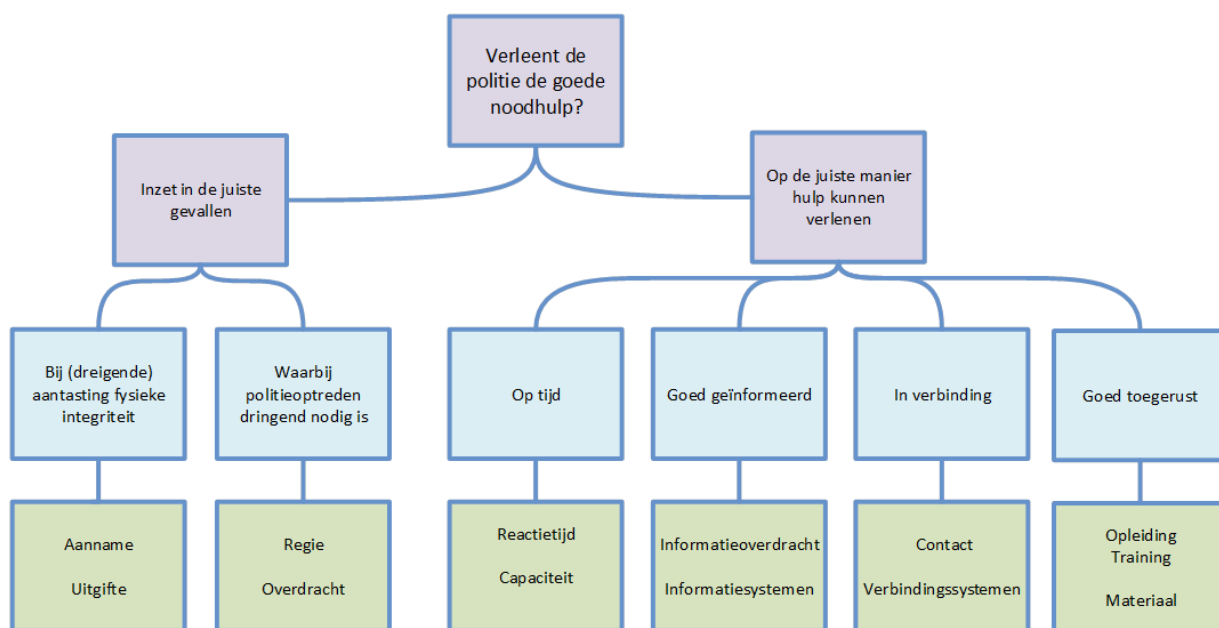
### **Aanpak**

De Inspectie heeft het onderzoek uitgevoerd bij tien basisteams in vijf politie-eenheden. Bij de selectie van de teams hebben we een spreiding nagestreefd in het soort en aantal spoedmeldingen, de omvang van het werkgebied, de mate van verstedelijking en de tevredenheid van burgers over de manier waarop de politie optreedt in de buurt. We hebben semi-gestructureerde interviews afgenomen aan de hand van een topic list bij 70 medewerkers van de geselecteerde basisteams en de politiemeldkamers waarmee die teams in verbinding staan. Ook hebben we kwantitatieve informatie opgevraagd over reactietijden, aard en omvang van spoedmeldingen en samenstelling van de basisteams. Vervolgens hebben we onze bevindingen uit het onderzoek getoetst en uitgediept in groepsgesprekken met vertegenwoordigers van alle basisteams van de vijf eenheden en de politiemeldkamers.

### **Bevindingen**

Onderstaand figuur laat de elementen zien waarop de bevindingen uit dit onderzoek betrekking hebben. Deze elementen betreffen de organisatorische voorwaarden voor een goede inzet van de noodhulp.

<sup>2</sup> Het in de wet gebruikte begrip meldkamer heeft over het algemeen betrekking op multidisciplinaire meldkamers van politie, brandweer en ambulance. Het politiedeel van die meldkamers wordt aangeduid als 'operationeel centrum'. Omwille van de leesbaarheid spreken wij in dit rapport van meldkamer of politiemeldkamer wanneer het over het politiedeel van de meldkamer gaat.



### *Inzet in de juiste gevallen*

Op basis van ons onderzoek stellen we vast dat politie en meldkamer in de juiste gevallen wordt ingezet als burgers in (dreigende) fysieke nood zijn. Uit de interviews en de groepsgesprekken komt naar voren dat de noodhulpmedewerkers zich in de meeste gevallen kunnen vinden in de prioriteit die een spoedmelding van de meldkamer krijgt. In hun beleving stuurt de meldkamer ze terecht met een bepaalde prioriteit naar een melding.

Ook over de regie vanuit de politiemeldkamer zijn de noodhulpmedewerkers tevreden. Deze meldkamer bewaakt dat de noodhulpeenheden zo over het werkgebied verspreid zijn dat ze in principe de gebiedsdekking garanderen waardoor zij in het grootste deel van de gevallen binnen 15 minuten ter plaatse kunnen zijn als er andere meldingen komen. Noodhulpmedewerkers zien de meldkamer als regisseur die op basis van soms summier informatie de inschatting maakt welke eenheid ter plaatse gaat en eventueel hoeveel eenheden er naartoe moeten.

Enkele van het in het onderzoek betrokken politiemeldkamers zien wel een verbeterpunt. Het is voor de meldkamer namelijk heel belangrijk om te weten welke medewerkers naar de spoedmelding kunnen gaan: ze moeten zichtbaar zijn en hun beschikbaarheid zal voor de meldkamer duidelijk moeten zijn. Dat is nu niet altijd het geval omdat niet iedereen zich inmeldt met zijn portofoon en niet iedereen adequaat zijn status aangeeft. Het uitgangspunt dat spoedmeldingen in principe voor alle politiemedewerkers zijn, is gemakkelijker in de praktijk te brengen als de meldkamer beter zicht heeft op de medewerkers die beschikbaar zijn voor die spoedmeldingen.

De geïnterviewden geven aan dat de samenwerking en afstemming tussen politie en andere hulpverleners ter plaatse goed verloopt. Om de inzet van de politie niet onnodig lang te laten voortduren is het belangrijk dat zo snel mogelijk overdracht kan plaatsvinden aan de instantie die de hulpverlening moet overnemen. De politie is in de praktijk veel tijd kwijt aan het wachten op hulp voor, of de beoordeling van, personen met verward gedrag.



Als noodhulpmedewerkers naar een spoedmelding van of over een persoon met verward gedrag worden gestuurd, betekent dit vaak dat ze gedurende lange tijd niet beschikbaar zijn voor andere noodhulpoproepen.

#### *Op de juiste manier hulp kunnen verlenen*

Voor het antwoord op de vraag of de politie in staat is de noodhulp op de juiste manier te verlenen hebben we allereerst de reactietijden van de politie onderzocht. We stellen vast dat het de politie in 2020 in 84,5% van de spoedmeldingen lukte om binnen 15 minuten na aanname van de melding ter plaatse te zijn. Dit is lager dan de streefwaarde van 90% die de politie voor zichzelf hanteert. Met name basisteams in de landelijke gebieden, die minder noodhulpeenheden beschikbaar hebben voor een geografisch groter gebied, lukt het niet om de streefwaarde te behalen. Het lukte de politie overigens wel om in 91,5% van alle gevallen binnen 20 minuten na aanname van de melding ter plaatse te zijn.

Een belangrijke voorwaarde om bij een spoedmelding op tijd ter plaatse te kunnen zijn is dat er 24 uur per dag en 7 dagen per week zowel binnen de basisteams als op de politiemeldkamer voldoende medewerkers beschikbaar zijn. De capaciteit in de basisteams en op de meldkamer staat echter onder druk. Om de minimale reguliere politiezorg te kunnen garanderen, werken de basisteams en de meldkamer met een zogenoemde waterlijn (minimale bezetting). Uit de interviews blijkt dat het de basisteams vrijwel altijd lukt om op hun eigen waterlijn te blijven en de minimale bezetting daarmee te garanderen. In de basisteams moet daarvoor wel een beroep gedaan worden op de wijkagenten, die daardoor minder aan de preventieve en handhavende taken in de wijk toekomen. De netto beschikbaarheid van medewerkers voor de noodhulp en de inzet van wijkagenten wisselt per basisteam. Het rondkrijgen van de minimale bezetting in de nacht lukt in sommige teams nog ternauwernood. Overdag lukt dit bij sommige basisteams beter door het werk binnen het team zo in te delen dat de bezetting op piekmomenten voldoende is. Voor de meldkamers geldt dat de personele krapte dusdanig is dat het vaak niet lukt om de waterlijn te halen. Zij hebben ook weinig mogelijkheden om personeel van elders te betrekken om de gaten in het dienstrooster op te vullen. Dit heeft tot gevolg dat er een groter beroep gedaan wordt op de zittende medewerkers in de politiemeldkamer met het risico van overbelasting.

Goede informatie(systemen) helpt (helpen) de politie om adequaat noodhulp te kunnen verlenen maar ook om veilig het werk te kunnen doen. De geïnterviewde medewerkers in de basisteams en op de meldkamer zijn hier over het algemeen tevreden over. De urgentie van de melding is duidelijk voor de noodhulpmedewerkers. Zij geven aan dat de informatievoorziening vanuit de politie meldkamer en de raadpleegbaarheid van de systemen voldoende.

Contact met de meldkamer en collega's is voor iedereen van groot belang. Niet alleen voor de eigen veiligheid maar ook voor die van de hulpbehoevende burgers. Daarvoor is essentieel dat een goede (technische) verbinding tussen politiemedewerkers en de meldkamer beschikbaar is. Zo kunnen eenheden adequaat worden opgeroepen en aangestuurd naar het incident en van de beschikbare informatie worden voorzien. In de interviews en in de groepsgesprekken uitten medewerkers van alle in het onderzoek betrokken eenheden hun zorgen over de stabiliteit en het bereik van het verbindingssysteem C2000. Als gevolg van de vernieuwing van het C2000-spraaknetwerk begin 2020 waren er aanvankelijk problemen bij piekbelasting van het netwerk. De minister heeft de Tweede Kamer in februari 2021 gemeld dat deze problemen grotendeels verholpen zijn.





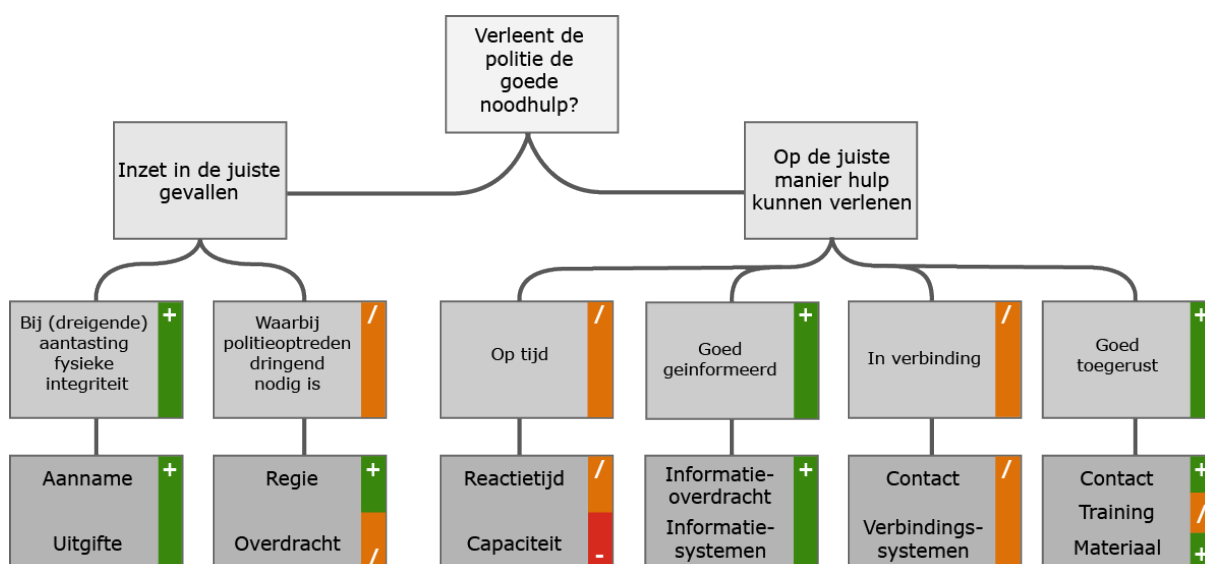
In dezelfde brief geeft de minister aan dat in 2018 de radiodekking van C2000 97,8% was. In elk basisteam zijn er wel zogenoemde 'blind spots' waar medewerkers geen bereik hebben. Dit kan komen door gebrek aan binnenuitdekking, het bereik van de mast of obstakels die het bereik belemmeren. Niet alle in de interviews genoemde plekken waar geen bereik is, staan op de lijst die het ministerie bijhoudt van plekken waar geen bereik is. Hoewel het gebrek aan bereik volgens geïnterviewden in de praktijk weliswaar (nog) niet tot levensbedreigende situaties geleid heeft, zijn zij zich ervan bewust dat het onveilige situaties teweeg kan brengen en geeft het hen een gevoel van onveiligheid.

Een ander aspect dat van belang is om het werk voor de incidentafhandeling goed te kunnen doen, is dat medewerkers daarvoor opgeleid zijn en de gelegenheid hebben om hun vaardigheden te blijven trainen en oefenen. De in het onderzoek betrokken medewerkers van de basisteams vinden zich voldoende getraind en geoefend om het werk in de noodhulp te kunnen doen. Dit is in lijn met de bevindingen van de Inspectie in het onderzoek naar parate kennis voor de noodhulp.<sup>3</sup> Medewerkers van de politiemeldkamer komen door de personele krapte niet aan training en bijscholing toe.

Over het ter beschikking staande materiaal waarmee de politie het noodhulpwerk moet doen, zoals uniform of vervoermiddelen zijn vrijwel alle politiemedewerkers over het geheel genomen tevreden.

## Conclusies

Onze bevindingen zijn op hoofdlijnen samengevat in onderstaande figuur. De kleuren groen, oranje en rood geven per onderwerp de mate van kwetsbaarheid aan, waarbij groen (+) betekent dat het goed verloopt, oranje (/) dat het net voldoende is en rood (-) duidt op kwetsbaarheid.



<sup>3</sup> Inspectie JenV, Parate kennis noodhulp, Een onderzoek naar kennis bij politieambtenaren in de basispolitiezorg voor de aanpak van noodhulpsituaties, maart 2021.

**Hoofdconclusie ten aanzien van:***Inzet in de juiste gevallen*

De meldkamer stuurt de politie in principe in de juiste gevallen naar spoedmeldingen. De aanname, uitgifte en regie vanuit de politiemeldkamer verlopen over het algemeen goed. De Inspectie concludeert (wederom) dat het de politie vaak niet lukt om personen met verward gedrag tijdig over te dragen aan de meer geëigende hulpverlenende instantie. De geëigende hulpverlening laat veelal (te) lang op zich wachten, waardoor de politie bij deze personen moet blijven. Dit heeft tot gevolg dat de noodhulpeenheid (te) lang niet beschikbaar is voor andere spoedmeldingen.

*Op de juiste manier hulp kunnen verlenen*

De Inspectie concludeert dat de politie voldoende geïnformeerd en toegerust is om de noodhulp adequaat en veilig te kunnen verlenen. Ook slaagt de politie er over het algemeen in om de noodhulp tijdig te verlenen, maar met name in dunbevolkte gebieden lukt het niet om in 90% van de gevallen te voldoen aan de streefwaarde om binnen 15 minuten na de melding bij het incident te zijn.

De capaciteit is kwetsbaar: het lukt met moeite om de noodhulpdiensten in de basisteams te bemensen, ten koste van andere taken en ambities van de politie. Dit heeft het risico dat de politie in plaats van preventief steeds vaker repressief zal moeten optreden.

Voor de politiemeldkamers is het capaciteitsprobleem nog nijpender bij gebrek aan een surplus van medewerkers. Dit verhoogt de werkdruk en het risico op uitval en heeft ook tot gevolg dat deze medewerkers vrijwel niet toekomen aan training en bijscholing.

Als gevolg van beperkingen in het bereik van het verbindingssysteem C2000 staan politiemedewerkers niet altijd met elkaar en met de meldkamer in contact, wat van invloed is op het gevoel van veiligheid dat noodhulpmedewerkers ter plaatse hebben.



## Aanbevelingen

### De Inspectie doet de volgende aanbevelingen

#### *Aan de minister van JenV:*

- Zorg in afstemming met de minister van VWS dat het overdrachtmoment van personen met verward gedrag tussen politie en geestelijke gezondheidszorg sneller kan plaatsvinden zodat de politie paraat blijft voor spoedmeldingen.

#### *Aan de minister van JenV en de korpschef van de Nationale Politie:*

- Verklaar aan politiemedewerkers waarom bepaalde problemen in verbinding en bereik van C2000 al dan niet opgelost (kunnen) worden en licht toe waarom zij problemen moeten blijven melden. Op die manier kan eventuele onzekerheid van medewerkers worden gereduceerd en wordt duidelijk waar de problemen in het bereik in de praktijk het grootst zijn.

#### *Aan de korpschef van de Nationale Politie:*

- Bevorder dat inzet voor noodhulp niet ten koste gaat van de principes van gebiedsgebonden werken door te faciliteren dat basisteams goede voorbeelden uitwisselen. Afhankelijk van de kenmerken van basisteam en werkgebied kunnen de voorbeelden verschillen.
- Bevorder de bewustwording en aandacht voor de discipline tot inmelden en het doorgeven van beschikbaarheid door medewerkers zodat de meldkamer haar regierol optimaal kan vervullen.

#### *Specifiek voor de politiemeldkamers:*

- Maak tijd en ruimte voor training en bijscholing van de zittende medewerkers.
- Heroverweeg welke soort meldingen onder noodhulp vallen. Bezie of de politie bij alle meldingen die als spoed zijn aangemerkt ook daadwerkelijk en in de vereiste omvang en snelheid nodig is.



# 1

## Inleiding

### 1.1 Aanleiding

Het toezicht van de Inspectie Justitie en Veiligheid (hierna: de Inspectie) op de kwaliteit van de taakuitvoering door de politie richtte zich in de periode 2018–2021 op de drie hoofdprocessen van de politie<sup>4</sup>. In 2018-2019 was dat de opsporing<sup>5</sup> en in 2019-2020 de handhaving.<sup>6</sup> In 2020–2021 stond bij de Inspectie de noodhulp<sup>7</sup> centraal, zowel in het onderzoek naar de parate kennis voor noodhulp<sup>8</sup> als in dit onderzoek.<sup>9</sup>

*Noodhulp is hulp bij incidenten die met spoed inzet van de politie nodig hebben. Hiervoor zijn 24 uur per dag en 7 dagen per week politiemensen beschikbaar. Bij deze incidenten is het noodzakelijk dat de politie direct handelt. Noodhulpeenheden behandelen deze incidenten. Zij worden aangestuurd door de meldkamer.*

De politie heeft op grond van artikel 3 van de Politiewet 2012 onder meer tot taak hulp te verlenen aan hen die deze behoeven. De politie komt de burger te hulp wanneer sprake is van levensbedreigende situaties, afhankelijkheid en hulpeloosheid en bij gevaar dat een situatie uit de hand loopt. Als zich zo'n situatie voordoet, vertrouwen de burger en de samenleving erop dat de politie snel ter plaatse komt en doet wat nodig is om daaraan een einde te maken. Een goede uitvoering van deze taak is essentieel omdat leven en welzijn van burgers er vanaf kunnen hangen.

<sup>4</sup> Deze taken komen voort uit artikel 3 van de Politiewet 2012: de politie heeft tot taak - in ondergeschiktheid aan het bevoegd gezag en in overeenstemming met de geldende rechtsregels - te zorgen voor de daadwerkelijke handhaving van de rechtsorde en voor het verlenen van hulp aan hen die deze behoeven.

<sup>5</sup> Inspectie JenV, Periodiek beeld Opsporing, november 2019, Selectie en toewijzing in de opsporing, januari 2019 en Intelligence in de opsporing, december 2018.

<sup>6</sup> Inspectie JenV, Lokale handhaving door de politie, Juni 2020.

<sup>7</sup> De Inspectie hanteert de term noodhulp als onderscheid van de (andere) processen opsporing en handhaving. De politie gebruikt hiervoor ook de termen gebiedsgebonden politiewerk en incidentafhandeling om te benadrukken dat men beschikbaar is voor incidentafhandeling, maar ook voor andere taken en niet enkel een noodhulpdienst draait.

<sup>8</sup> Inspectie Justitie en Veiligheid, Parate kennis noodhulp, maart 2021.

<sup>9</sup> De definitie van noodhulp in het kader is afkomstig van [www.politie.nl/themas/noodhulp.html](http://www.politie.nl/themas/noodhulp.html).



De noodhulptaak wordt door de politie uitgevoerd binnen de brede aanpak van lokale veiligheidsproblematiek (gebiedsgebonden politiewerk (GGP)) zoals verwoord in het Inrichtingsplan Nationale Politie.<sup>10</sup> Op grond daarvan zijn alle agenten in een basisteam generiek inzetbaar zodat maximale ontschotting tussen de processen plaatsvindt.<sup>11</sup> Voor de kerntaak noodhulp voorziet elk basisteam in een minimale beschikbaarheid voor (het politiedeel van) de meldkamer: deze geeft spoedeisende meldingen rechtstreeks uit aan noodhulpeenheden op straat en stuurt deze eenheden daartoe operationeel aan.

## 1.2 Afbakening onderzoek

### Van ontvangst melding bij regionale meldkamer tot einde actie noodhulpeenheid

De meeste verzoeken om noodhulp komen via het landelijke alarmnummer voor spoedeisende hulp 112 binnen als melding bij de 112-centrale. Vervolgens wordt de melding, afhankelijk van waar het incident plaatsvindt, doorgezet naar een regionale meldkamer. Deze is daarmee het informatie- en communicatieknoppunt voor de start van het noodhulpverleningsproces. Dit onderzoek richt zich op de gang van zaken vanaf het moment dat de regionale meldkamer van de politie<sup>12</sup> de melding ontvangt totdat de noodhulpeenheid de actie beëindigt of overdraagt aan een andere instantie. Om die reden zijn de regionale politiemeldkamers, de noodhulpeenheden en het samenspel daartussen in dit onderzoek betrokken.

### Hulpverlening in het kader van noodhulp

Er zijn grofweg twee redenen waarom de politie onmiddellijk in actie moet komen. Het kan gaan om gevallen waarin de politie direct handhavend of opsporend moet optreden, bijvoorbeeld wanneer sprake is van een heterdaadsituatie en er een pakkans van daders is. Het kan ook gaan om situaties waarin een burger in (dreigende) fysieke nood is, bijvoorbeeld bij een ernstig ongeluk. De politie handelt dan specifiek vanuit het hoofdproces noodhulp en niet vanuit opsporing of handhaving. In dit onderzoek heeft de Inspectie zich geconcentreerd op de hulp die de politie verleent bij een (dreigende) fysieke aantasting van een persoon en waarbij spoed geboden is.

### Spoedmeldingen

De politie maakt onderscheid naar drie soorten meldingen, te weten 'spoed', 'nu' en 'later' meldingen.<sup>13</sup> In dit onderzoek staat de afhandeling van spoedmeldingen<sup>14</sup> centraal: dit zijn meldingen die voorrang hebben ten opzichte van alle andere meldingen en vragen om directe afhandeling.

<sup>10</sup> Inrichtingsplan Nationale Politie, vastgesteld door de minister van Veiligheid en Justitie, december 2012.

<sup>11</sup> In de rapporten Modernisering van de gebiedsgebonden politiezorg, Afsluitend onderzoek naar de vorming van de nationale politie (december 2017) en Lokale handhaving door de politie (september 2020) constateert de Inspectie dat het realiseren van de gebiedsgebonden politiezorg in de praktijk weerbarstig is.

<sup>12</sup> Omwille van de leesbaarheid spreken wij in dit rapport van meldkamer wanneer het over het politiedeel van de meldkamer (officiële benaming: Operationeel Centrum) gaat.

<sup>13</sup> Werkingswijzer afhandeling meldingen, versie 1.1, 01-03-2016, van het landelijk programma dienstverlening en Leidraad Meldingen Versie: Definitief 28-09-2017. Spoedmeldingen hebben voorrang op alle andere meldingen en vragen om directe afhandeling omdat ze geen uitstel dulden. Nu-meldingen zijn alle overige meldingen die een directe afhandeling vragen en waar de politie zo spoedig mogelijk ter plaatse dient te zijn (streefwaarde is om binnen 30 minuten ter plaatse te zijn). Later-meldingen zijn alle overige meldingen die geen directe afhandeling vergen.

<sup>14</sup> Op sommige plekken gebruikt men nog de oude benaming van prio-1 meldingen.



De politie dient binnen 15 minuten ter plaatse te zijn. Het gaat om meldingen die geen uitstel dulden. In 2020 waren er ruim 285.000 spoedmeldingen voor de politie.<sup>15</sup>

## 1.3 Centrale onderzoeksvraag en onderzoekskader

In dit onderzoek staat de vraag centraal of de politie in de *juiste gevallen* wordt ingezet en of zij op de *juiste manier* noodhulp kan verlenen aan burgers in (dreigende) fysieke nood.

### Inzet in de juiste gevallen

Om te kunnen bepalen of sprake is van een noodsituatie waarbij sprake is van (dreigende) fysieke aantasting van personen waarbij met spoed hulp van de politie nodig is, is het allereerst van belang dat de meldkamer de meldingen op waarde schat. De aanname en de uitgifte van de meldingen moet dus goed verlopen.

Zowel de meldkamer als de politie zal ook de situaties moeten kunnen herkennen waarin de hulpverlening juist niet op de weg van de politie ligt. Hoe essentieel de noodhulptaak ook is, de capaciteit is niet onbeperkt. Naast noodhulp moet de politie nog andere taken in handhaving en opsporing uitvoeren. Dit brengt met zich mee dat de politie enerzijds naar aanleiding van een melding altijd hulp moet verlenen als die nodig is, maar anderzijds daaraan geen tijd moet besteden als die eigenlijk niet (meer) nodig is. Voor deze optimale inzet is coördinatie nodig. De meldkamer voert de regie op de inzet van de noodhulpeenheden op straat. Om de inzet niet langer dan nodig is te laten voortduren is het van belang dat er tijdige overdracht plaatsvindt aan de instantie die de hulpverlening – goed geïnformeerd – moet overnemen of dat wordt vastgesteld dat de burger op eigen kracht verder kan.

### Op de juiste manier hulp kunnen verlenen

Om iets te kunnen zeggen over de vraag of de politie de noodhulp op de juiste manier kan verlenen, geven de reactietijden een indicatie. Er mag immers niet te veel tijd verloren gaan tussen de melding en de daadwerkelijke hulpverlening aan de burger die in fysieke nood verkeert.

De politie streeft ernaar om in 90% van de spoedmeldingen binnen 15 minuten na aanname van de melding ter plaatse te zijn.<sup>16</sup> Deze reactietijd hangt ook samen met de capaciteit die de politie ter beschikking heeft voor de noodhulptaak en met de planning daarvan. Om de noodhulptaak op de juiste manier uit te kunnen voeren, is ook van belang dat de politie goed gefaciliteerd is om haar werk te kunnen doen. Zo is het van belang dat de politie goed geïnformeerd ter plaatse komt en in contact staat met de meldkamer en collega's om het werk uit te voeren.

<sup>15</sup> Bron: cijfers politie, ontvangen op 23 februari 2021. Het betreft meldingen met prioriteit 1 in GMS. In 2019 waren er ruim 295.000 meldingen met prioriteit 1 voor de politie. Het aantal meldingen met prioriteit 2 bedroeg in 2020 bijna 868.000 en 859.000 in 2019.

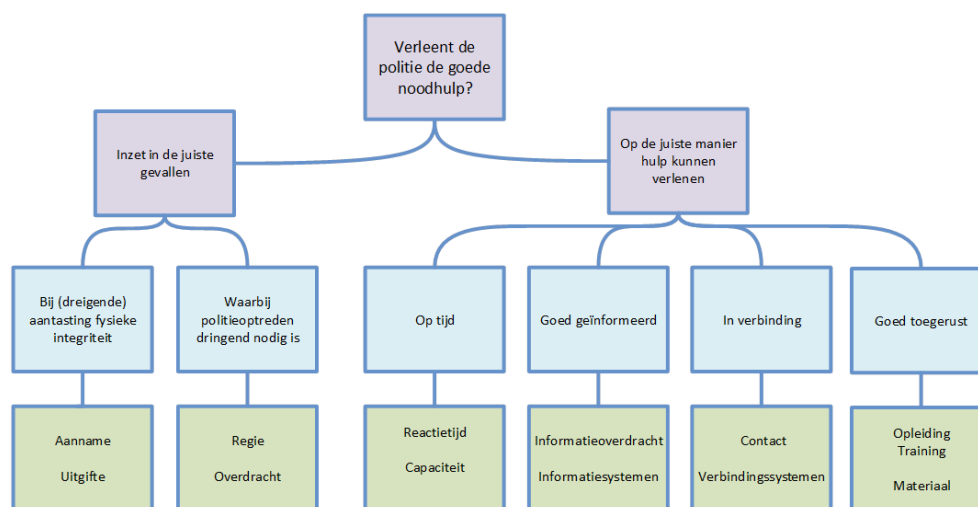
<sup>16</sup> Zie Antwoorden Kamervragen over het bericht dat de politie niet op tijd is bij spoedmeldingen, 31 oktober 2019 en [www.data.politie.nl](http://www.data.politie.nl). Bij de wederhoor heeft de politie aangegeven dat de streefwaarde van 90% binnen 15 minuten oorspronkelijk betrekking had op de aanrijtijd maar in de loop der jaren verschoven is naar de reactietijd, waarbij onvoldoende rekening is gehouden met het gegeven dat de aanname en afhandeling van meldingen ook tijd in beslag nemen. Ook merkt de politie op dat de streefwaarde landelijk gehanteerd wordt, zonder rekening te houden met regionale, geografische en infrastructurele kenmerken. De streefwaarde voor reactietijden is vooral bedoeld als onderwerp van gesprek tussen het lokale gezag en de lokale politie.



Tot slot zullen medewerkers goed opgeleid en getraind moeten zijn en beschikken over toereikende middelen om hun werk goed te kunnen doen.

Figuur 1 is een schematische weergave van de voorwaarden die van belang zijn om antwoord te kunnen geven op de vraag of de politie in de juiste gevallen en op de juiste manier noodhulp verleent (blauwe vakjes). De laag eronder (in groen) geeft weer welke elementen de Inspectie daarvoor heeft onderzocht.

Figuur 1: Onderzoekskader



## 1.4 Onderzoeksaanpak

Op basis van algemene kwalitatieve en kwantitatieve informatie van de politie en meldkamerorganisatie over reactietijden en het aantal en de soort spoedmeldingen per basisteam hebben we voor ons onderzoek tien basisteam uit vijf eenheden geselecteerd voor verdiepend onderzoek.<sup>17</sup> De selectie representeert een doorsnee aan variëteit van basisteam doordat rekening is gehouden met de spreiding in het soort en aantal spoedmeldingen, de omvang van het werkgebied, de mate van verstedelijking en de wijze waarop de meldkamers zijn ingericht. De geselecteerde basisteam verschillen in capaciteit, leeftijdsopbouw, aantal nachtdienstonthefingen, ME-inzet en ziekteverzuimpercentage. De Inspectie heeft bij de selectie ook rekening gehouden met verschillende scores op tevredenheid van burgers over de manier waarop de politie optreedt in de buurt betrokken. Bij elk van de tien geselecteerde basisteam hebben we achtergrondinformatie opgevraagd over vijf recente spoedmeldingen in het basisteam. Deze betreffen vijf verschillende meldingsclassificaties<sup>18</sup> die de meldkamer in het Geïntegreerd Meldkamer Systeem (GMS) hanteert en waarbij sprake kan zijn van een persoon of personen in fysieke nood. Bij deze geselecteerde meldingen zijn we nagegaan hoe de aanname, uitgifte, regie, informatieoverdracht en afronding verlopen zijn, of er bijzonderheden waren en of de politie nog nazorg verleend heeft.

<sup>17</sup> De Nationale Politie bestaat uit tien regionale eenheden en in totaal 168 basisteam.

<sup>18</sup> Het betrof één melding Gezondheid waarbij gereanimeerd moest worden, één melding Gezondheid-onbepaald, één melding Alarm, één ongeval wegvervoer en één melding openbare orde/geweld.



Daarnaast hebben we bij de basisteams informatie opgevraagd over de capaciteit voor noodhulp en - voor zover beschikbaar - over algemene uitgangspunten die politie en meldkamer bij het bieden van noodhulp hanteren.

Mede op basis van die achtergrondinformatie hebben we in elk basisteam gesprekken gevoerd met de teamchef, met drie noodhulpmedewerkers en een medewerker die verantwoordelijk is voor het maken van de roosters voor het team.<sup>19</sup> Daarnaast hebben we gesproken met twee medewerkers van de meldkamer waarmee het team in verbinding staat en een leidinggevende van die meldkamer.<sup>20</sup> In totaliteit heeft de Inspectie 70 medewerkers van de meldkamers en basisteams geïnterviewd aan de hand van een topic list. In de interviews zijn we ingegaan op de noodhulpverlening in de praktijk met specifieke aandacht voor de inzet in de juiste gevallen en de manier waarop de noodhulp wordt verleend. Vanwege de coronamaatregelen hebben we slechts bij vier basisteams en één meldkamer de interviews ter plaatse kunnen afnemen. De interviews bij de overige zes teams en de medewerkers van de meldkamers vonden online plaats.

Na analyse van de interviews hebben we onze bevindingen op hoofdlijnen voorgelegd aan-, en besproken met, een bredere groep van noodhulpmedewerkers binnen de vijf geselecteerde eenheden om te peilen in hoeverre de bevindingen in algemene zin werden herkend. Aan deze (online) sessies namen in totaal 68 medewerkers van zeven meldkamers en 58 basisteams deel.

Tot slot heeft de Inspectie nog gesprekken gevoerd met enkele (staf)medewerkers over capaciteitsmanagement binnen de politieorganisatie, de meldkamerorganisatie, de vernieuwing van het communicatienetwerk C2000 en informatieanalyse.

## 1.5 Leeswijzer

In de volgende hoofdstukken wordt behandeld of de politie in de juiste gevallen wordt ingezet voor de noodhulp (hoofdstuk 2), waarna aan de orde komt of de politie de noodhulp ook op de juiste manier kan verlenen (hoofdstuk 3). In hoofdstuk 4 volgen de conclusies en aanbevelingen die hieruit voortkomen.

<sup>19</sup> Bij één team hebben we twee medewerkers roostering gesproken.

<sup>20</sup> De meldkamers in Nederland maken een ontwikkeling door van meerdere meldkamers per eenheid naar één per eenheid. In totaal zullen er tien meldkamerlocaties ontstaan, waar de politie samen met de meldkamers brandweer en ambulance is gevestigd. De samenvoegingen zijn grotendeels gerealiseerd. In één van de vijf door de Inspectie geselecteerde eenheden bestaan nog meerdere meldkamers. De twee onderzochte basisteams in deze eenheid worden door verschillende meldkamers bediend. De Inspectie heeft in dit geval met beide meldkamers gesprekken gevoerd.





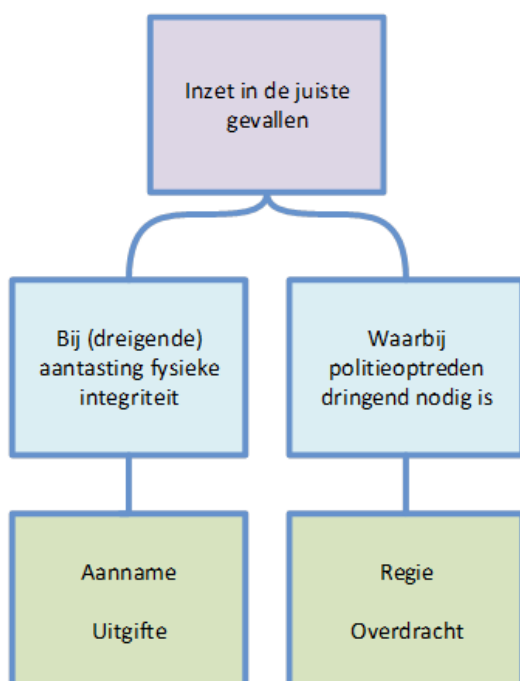
# 2

## Inzet in de juiste gevallen

### 2.1 Inleiding

Dit hoofdstuk gaat in op de vraag of de meldkamer en de politie ervoor zorgen dat in de juiste gevallen hulp verleend wordt aan burgers in fysieke nood (figuur 2). Om dat te kunnen doen is allereerst van belang dat de meldkamer de meldingen op juiste waarde schat als meldingen binnenkomen (de aanname) en dat deze worden uitgezet bij noodhulpeenheden (de uitgifte). De meldkamer voert ook de regie op de inzet van de politie bij een melding. Gezien het takenpakket en de capaciteit van de politie is het belangrijk dat zij hulp verleent waar dat nodig is, maar ook weg kan als zij niet meer nodig is. Daarvoor is nodig dat er goed wordt samengewerkt met andere hulpverleners zoals de ambulance, brandweer en geestelijke gezondheidszorg en zo snel mogelijk overdracht kan plaatsvinden aan de instantie die de hulpverlening overneemt.

*Figuur 2: Aspecten van noodhulp die in de juiste gevallen wordt ingezet*





## 2.2 Rol meldkamer

De politiemeldkamer speelt een belangrijke rol bij de behandeling van spoedmeldingen. Het is de agent op straat die de feitelijke noodhulp verricht, maar de inzet van de agent kan niet snel, zorgvuldig en veilig plaatsvinden zonder het werk van de medewerker van de politiemeldkamer dat hieraan vooraf gaat.

Een deel van het werk van de meldkamer bestaat uit het aannemen en behandelen van 112-meldingen. Een 112-melding wordt aangenomen bij de Dienst Landelijk Operationeel Centrum (DLOC) die de melding doorzet naar de betreffende regionale politiemeldkamer, ook wel het Operationeel Centrum (OC) genoemd. Zodra de 112-melding binnenkomt bij het OC, neemt een centralist de melding aan en verwerkt de informatie in het Geïntegreerd Meldkamersysteem (GMS).<sup>21</sup> De melding wordt automatisch aan een categorie toegewezen, de centralist schat de ernst van de situatie in, benut daarbij diverse werkinstructies en verzamelt daarvoor de nodige informatie. Vervolgens vindt de 'uitgifte' plaats: de eenheid wordt over de portofoon, de mobilfoon of Mobiele Data Terminal in de auto (MDT) gevraagd ter plaatse te gaan, ontvangt informatie over het incident en wordt in GMS gekoppeld aan de melding.

De regionale meldkamer heeft een coördinerende rol bij de inzet van politie-eenheden voor 'spoed-' en 'nu'-meldingen. Deze coördinatie omvat de volgende taken<sup>22</sup>:

- het monitoren van het capaciteitsaanbod;
- het monitoren van het werkaanbod;
- het herpositioneren van eenheden;
- het uitgeven van de melding aan een eenheid;
- het terugmelden aan de melder.<sup>23</sup>

De feitelijke afronding van die meldingen en de afmelding bij de meldkamer is een verantwoordelijkheid van het basisteam.

### 2.2.1 Aannee en uitgifte

Of noodhulpmedewerkers een bijdrage kunnen leveren aan de hulpverlening in een spoedsituatie is mede afhankelijk van het correct inschatten van de situatie door een centralist. Een incident met een levensbedreigend of ernstig ontwrichtend karakter is in ieder geval gebaat bij een politie die zo snel mogelijk ter plaatse is. Voor de centralist is het zaak de juiste prioriteit te koppelen aan de melding en indien het spoed betreft, zo snel mogelijk een eenheid te laten aanrijden.

Bij het uitvragen van de melder is allereerst cruciaal dat de meldkamer informatie over de locatie achterhaalt zodat bekend is waar de politie naartoe moet.<sup>24</sup>

<sup>21</sup> De politie vermeldt in het Landelijk Werkingsdocument Operationeel Centrum, Versie 2.1. van 6 april 2017 dat zij meldingen via social media of via politie.nl in de werkingswijzer buiten beschouwing laat. De Inspectie laat die meldingen in dit rapport ook buiten beschouwing.

<sup>22</sup> Basismodel afhandelen meldingen, 31 januari 2018.

<sup>23</sup> Dit is volgens de politie geen standaard werkwijze, maar gebeurt als er sprake is van 'geen politie inzet' of 'andere inzet dan beloofd'.

<sup>24</sup> Overigens geldt volgens de politie dat in de meeste gevallen ook locatiegegevens automatisch worden meegestuurd bij de melding.



Vervolgens wordt de open vraag gesteld wat er aan de hand is. Daarbij helpen de '7 W's': wie, wat, waar, wanneer, waarmee, waarom en op welke wijze. Afhankelijk van het antwoord kan de centralist doorvragen, bijvoorbeeld of sprake is van letsel.

Of de politie nodig is en zo ja hoe snel, is afhankelijk van de context. Niet alleen de feiten en omstandigheden bepalen de urgentie, maar ook de emotie van de melder, de werkinstructies, informatie (bijvoorbeeld op adres) in het systeem en het gevoel van de centralist.

Technisch gezien krijgt een melding in het GMS een 'meldingsclassificatie' aan de hand van termen die de centralist invoert. Bij de meldingsclassificatie hoort een bepaalde gradatie van ernst: een prioriteit 1, 2, 3, 4 of 5.<sup>25</sup> De centralist kan tijdens de aanname aanvullend nog een 'karakteristiek' in GMS invoeren om de melding te specificeren. Dit kan de prioriteit wijzigen. Een karakteristiek is bijvoorbeeld een familielid die een bedreiging vormt en onderweg is naar de melder, waarmee een meldingsclassificatie die in eerste instantie een prioriteit 2 of 3 is, automatisch een 1 wordt. De centralist kan de classificatie zelf bijstellen wanneer nieuw binnenkomende informatie dit rechtvaardigt.<sup>26</sup> Het systeem categoriseert een melding dus afhankelijk van de termen die de centralist invoert. Deze termen zijn een persoonlijke interpretatie van de centralist. Meldkamers kunnen van oudsher hun centralisten op een bepaalde manier hebben opgeleid of centralisten hebben zichzelf een werkwijze eigengemaakt waardoor verschillen kunnen zijn ontstaan tussen meldkamers.

Tabel a. laat zien dat de verhouding tussen het aantal prio 1 en prio 2 meldingen per meldkamer verschilt.

**Tabel a.** Verhouding tussen prio 1 en prio 2 meldingen in 2020 per meldkamer exclusief de meldingen niet gekoppeld aan eenheden (Bron: data ontvangen van politie op 23 februari 2021)

Eenheid	Prio 1	Prio 2	Prio 1&2 (absoluut aantal)
Eenheid Amsterdam	45%	55%	63.213
Eenheid Den Haag	37%	63%	82.815
Eenheid Limburg	17%	83%	100.980
Eenheid Midden-Nederland	15%	85%	226.025
Eenheid Noord-Holland	26%	74%	87.848
Eenheid Noord-Nederland	24%	76%	94.521
Eenheid Oost-Brabant	28%	72%	90.325
Eenheid Oost-Nederland	24%	76%	160.161
Eenheid Rotterdam	26%	74%	135.149
Eenheid Zeeland-West-Brabant	27%	73%	96.730
Totaal	25%	75%	1.137.767

<sup>25</sup> Binnen het Geïntegreerd Meldkamer Systeem (GMS) wordt niet gewerkt met de termen spoed-nu-later maar met vijf prioriteiten in meldingen. Prioriteit 1 komt overeen met 'spoed'.

<sup>26</sup> Doorgaans werkt de meldkamer met een aannamecentralist en een uitgifte- of regiecentralist.



Het verschil in verhouding tussen prio 1 en prio 2 meldingen kan veroorzaakt worden doordat meldkamers verschillende definities gebruiken of op een andere wijze registreren. Ook kan er daadwerkelijk verschil zijn in het aantal meldingen per prioriteit. Dit verschil in verhouding valt buiten de context van dit onderzoek en vergt nader onderzoek om goed te kunnen duiden.<sup>27</sup>

Hierbij merken we op dat in de praktijk bij spoedmeldingen de centralist de situatie zo goed als mogelijk ook mondeling beschrijft voor de noodhulpmedewerker. (zie verder ook paragraaf 3.3 Goed geïnformeerd).

Uit de interviews en de groepsgesprekken komt naar voren dat de noodhulpmedewerkers zich in de meeste gevallen kunnen vinden in de prioriteit die een spoedmelding krijgt. In hun beleving stuurt de meldkamer ze terecht met een bepaalde prioriteit naar een melding. Enkel merken daarbij op dat de prioriteit beter te hoog kan worden ingeschat, om later af te schalen, dan andersom.

### 2.2.2 Regie

Om hulp in de juiste gevallen te verlenen is het nodig dat goed wordt afgewogen of een eenheid ter plaatse moet gaan en met welke prioriteit. Dit proces is in de vorige paragraaf beschreven. Als dan een eenheid wordt ingezet moeten de andere eenheden de rest van het werkgebied kunnen bedienen. Centralisten houden in de gaten hoe noodhulpeenheden zijn verdeeld over het gebied en of zij beschikbaar zijn, zodat bij een volgende spoedmelding zo snel mogelijk een andere noodhulpeenheid naar het incident kan gaan. Deze paragraaf behandelt de regie vanuit de meldkamer op de inzet van eenheden. Voor regie is het nodig dat de meldkamer weet welke eenheden naar het incident gestuurd kunnen worden: deze moeten niet alleen zichtbaar maar ook beschikbaar zijn. Daarnaast moet, omwille van beschikbaarheid voor mogelijke andere incidenten, gewaarborgd zijn dat niet meer eenheden dan nodig naar een incident gaan.

#### Zichtbaarheid

Om de regiefunctie op de inzet bij spoedmeldingen goed te kunnen vervullen moet de meldkamer informatie hebben over de positie van noodhulpeenheden in het gebied. Om zichtbaar te zijn voor de meldkamer melden politiemedewerkers zich bij aanvang van hun dienst 'in' met een roepnummer vanuit de portofoon en mobilfoon. Het roepnummer is gekoppeld aan de taak die de medewerker heeft tijdens de dienst, bijvoorbeeld noodhulp, wijkagent of motor.

De meldkamer heeft met behulp van het Geografisch Informatie Systeem (GIS) zicht op de positie van noodhulpeenheden en andere operationele functionarissen. Het GPS (Global Positioning System) signaal van de mobilfoons in de voertuigen en de portofoons van de agenten is zichtbaar op een kaart in dit systeem. Vanuit de auto en de motor ververst het GPS signaal sneller dan vanuit de portofoon. De locatieweergave van de portofoon is daardoor niet heel accuraat.

Politiemedewerkers zijn voor de meldkamer dus alleen zichtbaar als zij zich inmelden. Voor de regie vanuit de meldkamer maar ook voor de veiligheid van de medewerkers zelf is dit heel belangrijk.

<sup>27</sup> In 2010 stelde de Inspectie Openbare Orde en Veiligheid in het rapport 'Doorschakelen!' vast dat het soort meldingen dat onder noodhulp valt vrij uniform is; wel vroeg zij aandacht voor (landelijke) duidelijkheid bij welke incidenten de burger zonder meer op noodhulp van de politie kan rekenen.



Als medewerkers namelijk in een precare situatie terechtkomen terwijl zij niet zijn ingemeld, en zij gebruiken de noodknop<sup>28</sup>, dan ziet de centralist niets behalve een noodoproep. Als de noodknop wordt ingedrukt terwijl de medewerker wel is ingemeld, dan ziet de centralist de locatie meteen op het scherm en kan er snel gehandeld worden. Volgens de centralisten melden in principe alle noodhulpmedewerkers en – afhankelijk van hun werkzaamheden – ook wijkagenten zich in. Andere functionarissen die in dienst zijn melden zich niet altijd in, waardoor zij niet zichtbaar zijn voor de meldkamer.

Sommige meldkamers kunnen vervolgens aan de hand van een zogenoemd plotbord de roepnummers combineren met gegevens over een medewerker.<sup>29</sup> Deze functionaliteit ondersteunt centralisten in hun regierol zodat zij zicht hebben op de beschikbare en inzetbare capaciteit. Medewerkers moeten hun beschikbaarheid en inzetbaarheid zelf opgeven bij aanvang van hun dienst. Dit doen zij niet altijd consequent.

Aan het einde van de dienst moeten medewerkers zich weer afmelden. Dit vergt volgens geïnterviewde meldkamermedewerkers nog aandacht. Bij de wisseling van dienst of aan het eind van de dag staan er vaak nog auto's en portofoons ingemeld, waardoor de meldkamer geen actueel overzicht heeft van de eenheden die naar spoedmeldingen gestuurd kunnen worden.

### Beschikbaarheid

Naast zicht op de positie van noodhulpeenheden en andere operationele medewerkers is het voor de meldkamer van belang om te weten wie er nu daadwerkelijk beschikbaar zijn om ingezet te kunnen worden voor een spoedmelding. Met deze informatie kan een centralist snel de juiste eenheid op weg sturen. De meldkamer is hiervoor afhankelijk van de bereidwilligheid en alertheid van politiemedewerkers om hun status aan te geven ('te statussen'), een handeling die de medewerker zelf moet uitvoeren. De status in GMS geeft aan of een eenheid beschikbaar is of in welke fase van de afhandeling de melding is.

Het aangeven van de status kan met de portofoon of met de Mobiele Data Terminal (MDT) in de auto. Wanneer de meldkamer de melding uitgeeft, dient de eenheid in de auto de melding in de MDT te accepteren door het indrukken van een button. De status wordt dan automatisch 'Aanrijdend'. Eenmaal ter plaatse geeft de medewerker de status 'Ter plaatse'. Na het afhandelen van het incident ter plaatse moet de status 'Vrij' worden doorgegeven. Op de motor gebeurt het aangeven van de status met de portofoon. Uit de gesprekken komt naar voren dat de discipline tot het zichtbaar maken van de beschikbaarheid nog verschilt per team of district en soms ook per persoon.

Centralisten geven aan dat zij graag meer op de hoogte worden gehouden van de werkzaamheden van in het bijzonder de noodhulpeenheden omdat dit iets zegt over hun beschikbaarheid. Tussen de meldingen door kunnen noodhulpmedewerkers zich bezighouden met specifieke opdrachten, bijvoorbeeld op verzoek van de Operationeel Coördinator (OpCo) of wijkagent.

Het komt voor dat een noodhulpeenheid volgens het systeem wel beschikbaar is maar dat, op het moment dat de centralist haar aanroept voor een melding, de eenheid aangeeft dat ze met een klus bezig is en dat het niet goed uitkomt.

<sup>28</sup> De noodknop is de rode knop op de portofoon, waarmee agenten in nood met één druk om assistentie kunnen vragen.

<sup>29</sup> Niet alle basisteams werken met het plotbord.



Voor de centralist is dit vervelend. Het kost extra (verwerkings)tijd om alsnog een eenheid te vinden die wel naar de melding kan gaan. Zo kunnen politiemedewerkers kiezen voor de status 8: 'Eigen Melding' en daarbij kort vermelden waar zij mee bezig zijn. Dit kan de centralist registreren in het systeem. Centralisten vinden deze extra handeling geen bezwaar, omdat zij hun regierol dan beter kunnen vervullen. Bij een volgende spoedmelding kan de centralist de afweging maken: breek ik het werk van de noodhulpeenheid af om haar naar de melding te sturen, of laat ik de eenheid haar werk doen en stuur ik een andere eenheid.

Als de centralist bij een spoedmelding geen goed overzicht heeft of het is heel druk, dan kan de OpCo in het basisteam gevraagd worden of die iemand beschikbaar heeft. Bij een prio 1 melding zouden immers conform de uitgangspunten van GGP (zie 1.1) alle medewerkers ingezet moeten kunnen worden voor de noodhulp.

### Prio 1 voor iedereen

Bij een spoedmelding kan ook een andere eenheid dan de noodhulpeenheid als eerste ter plaatse gaan, volgens het adagium 'prio 1 voor iedereen'. Dat kan een wijkagent zijn die geen noodhulpdienst draait maar ook een rechercheur die toevallig in de buurt is en afbreekbaar werk verricht. Zeker in dunbevolkte gebieden is het goed mogelijk dat een wijkagent veel dichterbij het incident is dan een noodhulpeenheid. Centralisten focussen zich bij het uitzetten van spoedmeldingen in eerste instantie op de beschikbare noodhulpeenheden. Sommige basisteams hebben de werkwijze van bredere inzetbaarheid verder doorgevoerd dan andere. Als centralisten een functionaris, bijvoorbeeld een wijkagent, aanroepen om naar een spoedmelding te gaan, dan merken zij vanzelf of deze daartoe in de gelegenheid is.<sup>30</sup> De geïnterviewde centralisten geven aan dat zij spoedmeldingen uiteindelijk altijd kunnen onderbrengen. Als het niet bij een noodhulpeenheid kan dan wel bij een andere functionaris, eventueel uit een ander basisteam.

### Spreiding eenheden

Onderdeel van de regietaak van de meldkamer is ook het bewaken dat de noodhulpeenheden zo over het werkgebied gespreid zijn dat ze in principe binnen 15 minuten bij elk incident in het werkgebied kunnen zijn (gebiedsdekking). Als een eenheid naar een spoedmelding wordt gestuurd, dan kan tijdelijk een gat in die dekking ontstaan. De meldkamer moet dan de positie van de resterende eenheden heroverwegen. De centralist houdt, zoals gezegd, zicht op de positionering met behulp van GIS.

De spreiding van eenheden in een gebied wordt niet alleen bepaald door keuzes vanuit de meldkamer. Noodhulpmedewerkers anticiperen op wat zij horen tijdens het meeluisteren met de communicatie over de ether.<sup>31</sup> Noodhulpeenheden denken mee over elkaars veiligheid en zij komen bij een spoedmelding vaak zelf tot het besluit dat meerijden, of meebewegen in de richting van het incident, gewenst is. De overweging is meestal dat een situatie zou kunnen escaleren en als collega's die bijstand kunnen verlenen dan ver weg zijn dan vormt dat een risico. Soms hebben noodhulpmedewerkers vanuit eerdere meldingen bijvoorbeeld ervaring met de bewoners van een bepaald adres.

<sup>30</sup> Het kan bijvoorbeeld zijn dat de wijkagent moet afwegen of het overleg dat hij of zij bijwoont kan worden afgebroken.

<sup>31</sup> Spoedmeldingen worden geheel mondeling uitgegeven. De reden daarvoor is dat eenheden in de hectiek van het snel ter plaatse moeten, weinig gelegenheid hebben om de melding goed in te lezen in de MDT. Ook Nu-meldingen 'met veiligheidsaspecten' kunnen mondeling worden uitgegeven.



Het meerijden en meebewegen gebeurt zowel in landelijk als in stedelijk gebied. Noodhulpmedewerkers zien de meldkamer wel als regisseur. Zij beseffen dat de meldkamer de informatie over een spoedmelding uit eerste hand heeft en op basis daarvan een inschatting maakt welke eenheid ter plaatse gaat en eventueel hoeveel. Anderzijds zien noodhulpmedewerkers zichzelf als professionals die vanuit de eigen ervaring risico's kunnen inschatten.

Om mee te kunnen rijden naar een incident moeten medewerkers toestemming vragen aan de meldkamer. Zij kunnen daarvoor een gespreksaanvraag indienen en vragen om te worden gekoppeld aan de melding. Tijdens het indienen van een gespreksaanvraag gaan eenheden vaak alvast rijden richting het incident. Ook komt het voor dat eenheden anticiperen op een melding die al wel in GMS staat, maar nog niet is uitgegeven aan een eenheid.

Als eenheden met collega's meebewegen kan dat van invloed zijn op de reactietijd als zich andere incidenten voordoen. Centralisten geven aan dat medewerkers op straat daar niet altijd van doordrongen zijn. Centralisten hebben wel begrip voor de afweging van medewerkers om mee te rijden en zij zien noodhulpmedewerkers ook als professionals die dit kunnen inschatten.

Uit de interviews maakt de Inspectie op dat de meldkamer vaak toestaat dat een eenheid meerijdt, maar dat zij wel afweegt of de situatie in de rest van het gebied het toelaat. Als een gebied leeg dreigt te raken dan zal een centralist aangeven dat de noodhulpeenheid in het gebied waar zij was moet blijven. Hier wordt niet altijd gehoor aan gegeven. De meldkamer waakt er op dat moment voor om niet in discussie te gaan. Achteraf kan de meldkamer de noodhulpmedewerker benaderen om uit te leggen waarom het nodig is dat de meldkamer de regie voert op de inzet bij spoedmeldingen.

In dit licht vormt de inzet van andere agenten dan noodhulpmedewerkers op spoedmeldingen een uitkomst. Hieruit blijkt weer het belang van het zichtbaar maken van ieders beschikbaarheid, ook door andere functionarissen dan de noodhulpmedewerker. Dit sluit ook aan bij de ambitie van de politie om een meldkamer te hebben die zicht heeft op alle beschikbare operationele capaciteit.

### Overname

Als een meldkamer te veel meldingen heeft, kan een andere meldkamer tijdelijk de intake van de 112-meldingen verzorgen. Dit kan voorkomen als meldingen in de wacht komen te staan vanwege drukte, bijvoorbeeld omdat mensen uitvallen tijdens een dienst of omdat zich een groot incident voordoet. De landelijke 112-alarmcentrale van de Landelijke Eenheid kan dan de gesprekken doorzetten naar een andere meldkamer of meldkamers. Centralisten zijn tevreden over deze routeringsregeling.<sup>32</sup>

De Inspectie constateerde in het rapport Meldkamers in 2019 dat deze routeringsregeling niet alleen is bedoeld voor het opvangen van een piek in het aanbod van 112-verkeer, maar dat deze inmiddels ook wordt gebruikt bij onderbezetting in regionale meldkamers.<sup>33</sup> Als meldkamers steeds vaker meldingen van elkaar gaan overnemen is eenheid in werkwijze en definities des te belangrijker.

<sup>32</sup> Over de problemen die kunnen ontstaan bij het routeren van meldingen, zoals beschreven in het rapport Meldkamers (2019), is met de geïnterviewden nu niet gesproken. Een probleem dat zich kan voordoen is bijvoorbeeld een capacitair vraagstuk bij de ontvangende partij.

<sup>33</sup> Inspectie Justitie en Veiligheid, Rapport Continuïteit van meldkamers, september 2019.



### Contact met burgers na afloop

In de interviews met de noodhulpmedewerkers kwam ook aan de orde of zij na afloop van een incident nog contact hebben met slachtoffers of melders. De geïnterviewden geven aan dit afhangt van de context. Het gebeurt veelal standaard bij meldingen van verdachte situaties, maar bij een melding van geluidsoverlast in de nacht is het niet altijd nodig. Ook merken medewerkers op dat als expliciet wordt gevraagd om een terugkoppeling, zij dit zullen doen. Uit de interviews blijkt dat de aandacht voor het terugmelden is afgenomen. In het verleden werd daar volgens de geïnterviewden meer op gestuurd.

## 2.3 Niet langer dan nodig...

In hoofdstuk 1 hebben we al aangegeven dat de politie naar aanleiding van een spoedmelding altijd hulp zal moeten verlenen aan hen die dat behoeven, maar ook weer niet langer dan nodig is. Het gaat er dus niet alleen om dat de politie er is als het moet, maar ook dat noodhulpmedewerkers weg kunnen als ze niet meer nodig zijn. Om de inzet niet onnodig lang te laten voortduren is naast regie ook belangrijk dat ter plaatse goed wordt samengewerkt met andere hulpverleners en dat er tijdige overdracht kan plaatsvinden aan de instantie die de hulpverlening moet overnemen.

### 2.3.1 Samenwerking ter plaatse met andere hulpverleners

Als de politie met spoed naar een melding van een burger in fysieke nood moet, verloopt de samenwerking met de brandweer, de ambulance en, indien van toepassing, de Koninklijke Marechaussee (KMar) en Rijkswaterstaat volgens alle geïnterviewden goed. Er zijn in principe geen onduidelijkheden over ieders rol.

Als de politie met spoed naar incidenten met personen met verward gedrag moet, wordt de samenwerking met de Geestelijke Gezondheidszorg (GGZ) als wisselend en veelal als moeizaam ervaren (zie verder 2.3.2).

### 2.3.2 'Oneigenlijke' taken waardoor politie niet beschikbaar is voor noodhulp

#### Personen met verward gedrag

Het aantal geregistreerde incidenten van personen met verward gedrag is de afgelopen tien jaar toegenomen; in 2020 registreerde de politie 102.353 incidenten.<sup>34</sup> Het gaat overigens bij deze incidenten zowel om spoedsituaties als om minder spoedeisende meldingen.

Deze mensen dreigen de grip op hun leven te verliezen vanwege psychische problemen, vaak in combinatie met andere sociale problemen zoals schulden, verslaving of dakloosheid. De politie heeft niet alleen met deze problematiek te maken bij het werk in de wijk<sup>35</sup>, maar ook in de noodhulp als sprake is van een acute dreiging van gevaar voor de persoon zelf of voor zijn omgeving.

<sup>34</sup> <https://www.politie.nl/nieuws/2021/januari/15/00-incidenten-personen-verward-gedrag-stijgen-minder-hard.html>.

<sup>35</sup> Zie ook: Inspectie JenV, Lokale handhaving door de politie, juni 2020.





Alle geïnterviewde noodhulpmedewerkers geven wel aan zeer regelmatig, variërend van een paar keer per week tot enkele keren per dag, bezig te zijn met de afhandeling van meldingen over personen met verward gedrag.<sup>36</sup> De politie heeft in zulke gevallen de taak om te zorgen voor de veiligheid van de persoon en de omgeving en als mensen in nood zijn, hen over te dragen aan hun eigen 'zorgkader'.

De GGZ, dan wel de crisisdienst<sup>37</sup> is vervolgens verantwoordelijk voor een snelle beoordeling bij een vermoeden van psychische problematiek en zo nodig verdere opvang. Zij nemen de persoon alleen op als sprake is van een psychische stoornis. Vervoer in een politieauto en verblijf in een politiecel kunnen traumatiserend en stigmatiserend zijn voor een verward persoon. Deze mensen horen niet thuis bij de politie, tenzij sprake is van een strafbaar feit. Om die reden is het vervoer een taak voor de ambulance of een zogenoemde psycholance.<sup>38</sup>

In principe moet de GGZ (psychiater of andere specialistische GGZ-behandelaar) een persoon met verward gedrag zo snel mogelijk ter plaatse in zijn eigen omgeving beoordelen waarna de GGZ de hulpverlening overneemt. In de praktijk blijkt echter dat het lang duurt voordat deze hulp komt, zeker buiten kantooruren. Om te beginnen is voor de politie niet altijd duidelijk bij welke GGZ-instelling ze moet zijn en is er niet overal een crisisdienst die gebeld kan worden. Uit de interviews en groeps gesprekken blijkt dat de reactietijd vanuit de GGZ wisselend is maar dat de politie in afwachting van de beoordelaar (te) lang<sup>39</sup> bij de verwarde persoon moet blijven. Al behoort het niet tot hun takenpakket, toch geven de noodhulpmedewerkers aan dat zij dit doen omdat er vaak geen andere oplossing is. Men ervaart dit nog steeds als een groot knelpunt.<sup>40</sup> Dit betekent dat als er op dat moment elders een spoedmelding is, de eenheid daar niet naartoe kan gaan omdat ze de betreffende persoon niet alleen achter kunnen laten in afwachting van de zorg die hij of zij nodig heeft.

Uit de interviews werd duidelijk dat bij vier van de tien basisteams een psycholance beschikbaar is die ingeschakeld kan worden voor vervoer van personen met verward gedrag. Het werkgebied van die psycholances is zo groot dat het lang kan duren voordat die ter plaatse is. Daar waar een beroep moet worden gedaan op de reguliere ambulance, geldt dat het vervoer van personen met verward gedrag voor ambulances geen spoedmeldingen zijn, waardoor het geen prioriteit heeft en de wachttijd ook lang kan zijn.

---

<sup>36</sup> De enquête van onderzoeksplatform Investico in 2020 onder 1076 politiemensen uit alle eenheden bevestigt dit beeld. Agenten zijn naar eigen zeggen een derde van hun tijd kwijt aan personen met verward gedrag. <https://www.platform-investico.nl/artikel/niet-gek-genoeg-geannoteerd-verhaal/>. Ook in het tweede onderzoek van de Inspectie JenV naar het verbeterprogramma Maatschappelijke Veiligheid OM uit 2018 bleek dat meer dan de helft van de respondenten elke week of één of enkele keren per maand wordt geconfronteerd met een risicovol verward persoon die op dat moment niet wordt verdacht van een strafbaar feit. De geïnterviewde politiemensen geven nagenoeg allemaal aan dat ze veelvuldig in aanraking komen met verwarde personen.

<sup>37</sup> Werkwijzer persoon met verward gedrag in crisissituatie.

<sup>38</sup> Brief van Staatssecretaris van Tweede Kamer 2018-2019, 25 424 nr. 476. Een psycholance is een aangepaste ambulance die zorgt voor humaan en passend vervoer naar instellingen waar mensen met een psychische aandoening worden behandeld of beoordeeld.

<sup>39</sup> Enkele geïnterviewden schetsten een tijdsspanne tussen 3 en 5 uur.

<sup>40</sup> In reactie op het Inspectierapport 'Lokale handhaving door de politie' geeft de minister van JenV in de brief van 4 november 2020 aan hierover reeds geruime tijd in gesprek te zijn met zijn collega van VWS om oplossingen te realiseren.



Veel geïnterviewden en de helft van de deelnemers aan de groepsgesprekken geven aan dat, hoewel bekend is dat dit ongewenst is, ze ervoor kiezen deze personen toch zelf te vervoeren.<sup>41</sup> Zeker wanneer de GGZ-instelling vlakbij is, is op die manier veel tijdswinst te behalen. Het komt ook voor dat de agenten besluiten de persoon aan te houden als er mogelijkheid voor is (bijvoorbeeld als er een mes in de auto ligt) zodat deze alsnog gelegitimeerd vervoerd kan worden naar het politiebureau en daar dan beoordeeld kan worden. In enkele politie-eenheden is bewust besloten om personen met verward gedrag niet te vervoeren om zo het probleem en de behoefte aan sneller vervoer zichtbaar te maken.

### Andere taken en werkzaamheden

In de groepsgesprekken die de Inspectie met medewerkers uit de vijf politie-eenheden voerde, brachten medewerkers andere voorbeelden naar voren die maken dat zij niet altijd beschikbaar zijn voor het verlenen van noodhulp.

Zeker bij kleinere landelijke basisteams waar buiten kantoortijden geen bureaubezetting is, komt het voor dat er één eenheid beschikbaar is voor de noodhulp. Als dan bijvoorbeeld een verdachte aangehouden wordt en de persoon moet mee naar het bureau of vervoerd worden naar een arrestantencomplex, dan is die eenheid niet beschikbaar voor noodhulp.

Voor dit onderzoek hebben we ook cijfers opgevraagd over het aantal en de soort spoedmeldingen waarmee de politie in 2020 te maken had. Deze zijn per eenheid opgenomen in tabel b. Daarin is weergegeven hoeveel spoedmeldingen de tien politie-eenheden in 2020 hebben ontvangen en wat voor soort meldingen het betreft.

Daarbij valt op dat het aandeel van meldingen 'alarm'<sup>42</sup> in het totaal aantal spoedmeldingen bij de tien eenheden varieert tussen 5% en 18%. Op basisteamniveau varieert het aandeel van alarmmeldingen tussen de 2% en 27% van het totaal aantal spoedmeldingen.

<sup>41</sup> Dat dit in 2020 nog regelmatig voorkomt blijkt ook uit de enquête van onderzoeksplatform Investico onder 1076 politiemensen uit alle eenheden. <https://www.platform-investico.nl/artikel/niet-gek-genoeg-geannoteerd-verhaal/>.

<sup>42</sup> De spoedmeldingen 'alarm' betreffen vrijwel uitsluitend zogenoemde PAC (Particuliere Alarmcentrale) meldingen. Het gaat dan om inbraakalarmen, overvalalarmen en persoonsalarmen. Een PAC is een gecertificeerde (particuliere) meldkamer die 24 uur per dag, 7 dagen per week is bemand. Zo nodig neemt de PAC contact op met een opgegeven waarschuwingsadres en sleutelhouder, de brandweer, politie of andere instanties.



**Tabel b.** Aandeel spoedmeldingen in 2020 naar soort per eenheid in % exclusief de meldingen niet gekoppeld aan eenheden (Bron: cijfers ontvangen van politie op 23 februari 2021)

Eenheid	Alarm	Bezitsant.	Brand	Dienstvrl.	Gezondheid	Leefmilieu	Ongeval	Veiligheid	Verkeer	N
Amsterdam	16%	17%	4%	1%	11%	3%	12%	35%	2%	28.509
Den Haag	5%	5%	6%	3%	32%	6%	30%	12%	2%	29.994
Limburg	17%	10%	7%	4%	16%	7%	14%	19%	6%	16.957
Midden Nederland	10%	11%	5%	3%	12%	11%	12%	31%	4%	33.603
Noord Holland	6%	12%	5%	4%	24%	8%	21%	16%	3%	22.554
Noord Nederland	5%	8%	6%	3%	18%	6%	19%	20%	15%	23.118
Oost Brabant	15%	10%	4%	4%	14%	7%	15%	23%	8%	25.208
Oost Nederland	7%	10%	6%	5%	19%	9%	20%	18%	5%	38.009
Rotterdam	10%	12%	4%	5%	13%	8%	17%	22%	8%	35.314
Zeeland West Brabant	18%	7%	4%	5%	20%	8%	15%	16%	7%	26.046
Totaal	11%	10%	5%	4%	18%	7%	18%	22%	6%	279.312

Dit betekent dat de politie in sommige basisteams bij één op de vier à vijf meldingen met spoed moet uitrijden voor een melding van een particuliere alarmcentrale, terwijl dat op andere plekken slechts bij één op de vijftig spoedmeldingen het geval is. Het gaat dan volgens geïnterviewden in het merendeel van de gevallen om loos alarm. De alarmmeldingen die wij vooraf aan de interviews opgevraagd hebben bij de basisteams betroffen ook alle (tien) meldingen van loos alarm. Het protocol van de meldkamer schrijft voor dat er altijd twee eenheden naar een spoedmelding alarm worden gestuurd.

Deze meldingen vragen dus relatief veel politiecapaciteit terwijl het tegelijkertijd de vraag is of politie-inzet echt in alle gevallen nodig is. Het vergt nader onderzoek om te bezien of bij deze meldingen verdere specificering of filtering mogelijk is.



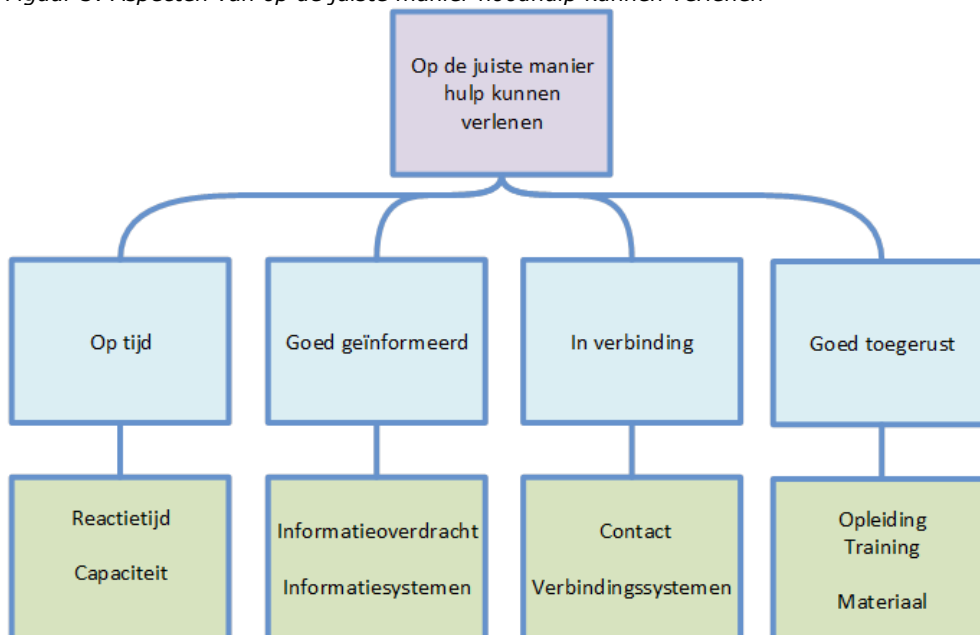
# 3

## Op de juiste manier hulp kunnen verlenen

### 3.1 Inleiding

Voor dit onderzoek zijn we niet alleen nagegaan of de politie in de *juiste gevallen*, maar ook of zij op de *juiste manier* hulp verleent aan burgers in (dreigende) fysieke nood. Zoals we in hoofdstuk 1 al schetsten, is daarvoor ten eerste van belang dat er zo min mogelijk tijd verloren gaat tussen de melding en de daadwerkelijke hulpverlening. Om dit te kunnen realiseren is een voorwaarde dat er voldoende capaciteit voor de noodhulp ter beschikking en ingepland is. Daarnaast is het belangrijk dat de politie goed geïnformeerd ter plaatse komt en in verbinding staat met de meldkamer en collega's, maar ook dat medewerkers goed opgeleid en getraind zijn en over toereikende middelen beschikken om hun werk te kunnen doen (figuur 3).

Figuur 3: Aspecten van op de juiste manier noodhulp kunnen verlenen





Over deze onderwerpen hebben we informatie verzameld bij de politie. Ook hebben we politiemedewerkers uit de tien geselecteerde teams op deze onderwerpen bevroegd. Waar mogelijk hebben we daarbij kwantitatieve informatie betrokken. Onze bevindingen over de verschillende onderwerpen komen in dit hoofdstuk aan de orde.

## 3.2 Op tijd

### 3.2.1 Reactietijd

Bij spoedmeldingen is het zowel voor de burger die in fysieke nood verkeert als voor de veiligheid of openbare orde van groot belang dat de politie snel ter plaatse is. De politie streeft ernaar om bij 90% van de spoedmeldingen binnen 15 minuten na aanname van de melding ter plaatse te zijn.<sup>43</sup> De politie hanteert daarvoor het begrip reactietijd. De reactietijd omvat zowel de verwerkingstijd bij de meldkamer als de aanrijtijd van de eenheid (Figuur 4).

**Figuur 4.** Fases in reactietijd<sup>44</sup>

Reactietijd			
Verwerkingstijd OC		Aanrijtijd	
Intaketijd	Uitgiftetijd	Responstijd	Rijtijd

In 2020 was de politie bij 84,5% van spoedmeldingen binnen 15 minuten na melding ter plaatse.<sup>45</sup> De streefwaarde van 90% is in 2020 dus niet gehaald. Het lukte in 91,5% van de gevallen wel om binnen 20 minuten na aanname van de melding ter plaatse te zijn (zie tabel c).

Een teamchef liet zich daar als volgt over uit:

*'Het streven om op tijd te zijn is belangrijk. Maar het is minstens zo belangrijk dat mensen heel en veilig aankomen.'*

Overigens is het niet vanzelfsprekend dat als een noodhulpeenheid ter plaatse arriveert, zij onmiddellijk start met de hulpverlening. Soms moet een eenheid om veiligheidsredenen wachten op een tweede eenheid of op meerdere eenheden voordat ze kan handelen. Het meten van de reactietijd stopt wel als de eerste eenheid ter plaatse is.

<sup>43</sup> Zie Antwoorden Kamervragen over het bericht dat de politie niet op tijd is bij spoedmeldingen, 31 oktober 2019 en [www.data.politie.nl](http://www.data.politie.nl).

<sup>44</sup> In de praktijk overlappen de intaketijd en uitgiftetijd elkaar. Het aansturen van eenheden (uitgiftetijd) is dan al gaande, terwijl de intake ook nog bezig is.

<sup>45</sup> De politie merkte hierbij op dat niet zelden de aanrijdende politieambtenaar verzuimt zich 'ter plaatse' te melden, waardoor de gemeten aanrijtijd onterecht blijft doorlopen en dat de politie vaak 'meerrijdend', maar niet de eerst benodigde hulpdienst is.



**Tabel c. Reactietijden politie in 2020 per eenheid (Bron: data.politie.nl)**

Eenheid	0-15 minuten	Range 0-15 minuten tussen basisteams	0 tot 20 minuten
Amsterdam	86,0%	69,5 – 89,9%	91,7%
Den Haag	84,4%	73,4 – 90,9%	91,0%
Limburg	88,6%	82,7 – 91,4%	94,8%
Midden-Nederland	89,7%	77,6 – 93,7%	94,2%
Noord-Holland	83,0%	76,6 – 87,9%	90,2%
Noord-Nederland	81,6%	74,4 – 88,5%	90,5%
Oost-Brabant	82,3%	75,6 – 88,3%	90,8%
Oost-Nederland	83,7%	76,3 – 89,8%	91,4%
Rotterdam	83,7%	66,3 – 89,2%	90,3%
Zeeland-WB	81,6%	69,8 – 88,9%	90,2%
<i>Nationale politie</i>	84,5%	66,3 – 93,7%	91,5%

De reactietijd is per definitie langer dan de aanrijtijd en verwerkingstijd afzonderlijk, zoals uit figuur 4 blijkt. De reactietijd wordt voor het grootste deel bepaald door de *aanrijtijd* die de politie nodig heeft om vanaf de plek waar de aangestuurde eenheid zich op het moment van de melding bevindt op de plaats van het incident te komen.<sup>46</sup> Basisteams die een groot (landelijk) gebied moeten bedienen hebben een langere aanrijtijd dan basisteams in dichtbevolkte gebieden, omdat daar meer eenheden beschikbaar zijn voor een geografisch kleiner gebied. Daarnaast kunnen geografische en infrastructurele kenmerken (rivieren, bruggen en spoorlijn), grote werkzaamheden of evenementen van invloed zijn. De aanrijtijd is bij 92% van alle spoedmeldingen maximaal 15 minuten. Daarin is overigens wel een spreiding zichtbaar: bij 22 van de in totaal 168 basisteams is de aanrijtijd bij spoedmeldingen in meer dan 10% van de gevallen langer dan 15 minuten. Dit zijn voornamelijk basisteams in landelijke gebieden.<sup>47</sup> Over de consequenties van de langere aanrijtijd voor de burger in dunbevolkte gebieden is weinig bekend. In levensbedreigende situaties vinden burgers en instanties met elkaar andere oplossingen.

Het hiervoor geschetste cijfermatige beeld over de reactietijden komt overeen met de informatie die de Inspectie heeft verkregen uit de interviews met medewerkers van de tien geselecteerde basisteams<sup>48</sup> en de groepsgesprekken. Het lukt de medewerkers naar eigen zeggen over het algemeen om snel (genoeg) ter plaatse te zijn bij spoedmeldingen. Bij de basisteams in meer landelijk gebied duurt het 35 à 40 minuten om van de ene kant van het werkgebied naar de andere kant te rijden.

<sup>46</sup> De gemiddelde verwerkingstijd van een melding door het OC was in 2020 3,3 minuut, waarbij de intake gemiddeld 2,3 minuut duurde. Bron: cijfers politie.

<sup>47</sup> 19 van de 22 zijn gecategoriseerd als modaal, landelijk (conform de indeling die gehanteerd wordt door het IAT).

<sup>48</sup> Bij deze tien basisteams varieerde de aanrijtijd tussen 75,6% tot 93,7% in maximaal 5 minuten.



Hoewel de noodhulpeenheden zich met het oog op de gebiedsdekking in principe spreiden over het werkgebied, kan het in de landelijke gebieden toch zo zijn dat het langer dan 15 minuten duurt voordat de eenheid ter plaatse is.

Soms stuurt de meldkamer een eenheid uit een aangrenzend basisteam omdat die dichterbij is, of een andere functionaris dan een noodhulpeenheid. Als er meer eenheden nodig blijken te zijn, dan is de aanrijtijd van de tweede eenheid in de meer landelijke gebieden vaak aanzienlijk langer dan 15 minuten, zo gaven de geïnterviewden aan. Zoals hiervoor is aangegeven komt het voor dat een noodhulpeenheid moet wachten op bijstand van één of meer eenheden, voordat ze kan handelen. Het meten van de reactietijd stopt wel als de eerste eenheid ter plaatse is. Dit geldt zeker in de nacht omdat er dan minder eenheden beschikbaar zijn dan overdag (zie ook 3.2.2).

Naast de cijfers over de reactietijden en de interviews hebben we gekeken naar de Veiligheidsmonitor die het CBS in samenwerking met het ministerie van Justitie en Veiligheid sinds 2017 elke twee jaar uitbrengt. Deze enquête onder de Nederlandse bevolking van 15 jaar en ouder bevat onder meer vragen over het functioneren van de politie. Uit de Veiligheidsmonitor 2019 blijkt dat 14,1% van de Nederlanders het eens is met de stelling dat de politie niet snel komt als je ze roept. Dit is overigens een algemene stelling die niet alleen de noodhulp betreft. In 2017 was 16,1% van de respondenten die mening toegedaan (en in 2012 20,4%). Het oordeel van de burger over de snelheid van beschikbaarheid van de politie is dus gemiddeld genomen in de loop der jaren verbeterd. Bij de tien in ons onderzoek betrokken basisteams varieerde het percentage tussen 11,6 en 25,5.

Samenvattend stellen we vast dat het de politie niet lukt om bij 90% van de spoedmeldingen te voldoen aan de streefwaarde om binnen 15 minuten na aanname van de melding ter plaatse te zijn. Met name in de dunbevolkte landelijke gebieden duurt het vaak langer voordat de politie ter plaatse is.

### 3.2.2 Capaciteit

#### Politie

##### *Minimale bezetting voor noodhulp*

Een belangrijke voorwaarde om bij een spoedmelding op tijd ter plaatse te kunnen zijn is dat er 24 uur per dag en 7 dagen per week voldoende medewerkers in de basisteams voor noodhulp(diensten) beschikbaar zijn om deze te bemensen. Een goede waarborg van voldoende capaciteit voor de incidentafhandeling is daarom altijd nodig. Het is algemeen bekend dat de capaciteit voor gebiedsgebonden politiezorg en met name de incidentafhandeling in de noodhulp onder druk staat.<sup>49</sup>

<sup>49</sup> Zie de brief van de minister van JenV aan de Tweede Kamer over GGP en politiecapaciteit, dd 4 november 2020. maar bijvoorbeeld ook Kamerstukken II 2017-2018, 29.628, nr. 754 en Kamerstukken II 2019-2020, 29.628, nr. 966.



Om kritische politiefuncties op het gebied van openbare orde, rechtsorde en hulpverlening te kunnen waarborgen, werkt de politie sinds 2016 met de zogeheten waterlijn. Hiermee maakt de politie onder andere inzichtelijk welke operationele capaciteit elk basisteam per dag nodig heeft om de minimale reguliere politiezorg te kunnen garanderen<sup>50</sup> en daarmee ook welk deel van de medewerkers kan worden ingezet voor werkzaamheden buiten het basisteam. Onder de minimale reguliere politiezorg valt werk dat niet 'afbreekbaar' of uitstelbaar is, zoals de afhandeling van incidenten in de noodhulp. Als regel geldt dat een team nooit onder de waterlijn mag uitkomen. De uitwerking van de waterlijn en de definiëring van de minimale politie inzet verschilt per basisteam<sup>51</sup> en is vooral tot stand gekomen op basis van ervaring en historie.<sup>52</sup>

Wij hebben de in ons onderzoek betrokken basisteams gevraagd welke minimale bezetting zij voor noodhulpdiensten hanteren. Alle basisteams werken (in elk geval) met vroege-, middag- en late diensten. De tijden van deze diensten kunnen enigszins verschillen, maar komen grofweg neer op diensten van 7.00u-15.00/16.00u (vroeg), 14.00/15.00u-22.00/23.00u (middag) en 22.00/23.00u-7.00u (laat). De tijden hangen ook af van het dienstverband van de agenten. De meeste medewerkers die noodhulpdiensten draaien, werken 9 uur per dienst. Het minimaal aantal medewerkers dat in de tien onderzochte basisteams nodig is om de noodhulpdiensten te bemensen varieert van 8 tot 24 per etmaal.<sup>53</sup> Vier van de tien basisteams roosteren daarnaast in het weekend standaard extra medewerkers in voor zogenoemde horecadiensten in de avonden en nachten; deze medewerkers vormen indien nodig een back-up voor de noodhulp.

Daarnaast geldt voor alle basisteams, zoals in hoofdstuk 2 al aan de orde kwam, dat overdag ook andere executieve politiemedewerkers aanwezig zijn die noodhulp kunnen verlenen vanuit de gedachte 'prio 1 is voor iedereen'.

Uit de gesprekken die de Inspectie in de basisteams voerde, komt naar voren dat het de teams vrijwel altijd lukt om op de waterlijn te blijven.

Als er onverhoopt iemand uitvalt die voor de noodhulpdienst stond ingepland dan zal een collega die dienst overnemen. Politiemedewerkers geven wel aan dat er steeds minder ruimte is wanneer medewerkers vragen om aanpassingen in het rooster of om verlof: 'de rek is er uit'. Met name in de nachten - omdat veel medewerkers van boven de 55 jaar daarvoor ontheffing hebben - en weekenden wordt de waterlijn met moeite gehaald. Bij die teams waar het aandeel van 55-plussers groter is, heeft een beperkte club mensen daardoor onregelmatige roosters (zie ook hierna onder tabel d). In alle basisteams lukt het bovendien alleen de planning rond te krijgen door ook wijkagenten en aspiranten in te zetten voor de noodhulpdiensten. Zij vormen het surplus waarmee de dekking voor de noodhulp (nog net) gehaald kan worden.

<sup>50</sup> De politie maakte in de landelijke notitie Herijking Waterlijn d.d. 18-02-2016 onderscheid naar drie niveaus, waarvan niveau 1 kernactiviteiten omvat waarvan de uitvoering onder alle omstandigheden moet worden gewaarborgd, zoals de noodhulp. De niveaus 2 en 3 omvatten activiteiten waarvan de uitvoering wordt gewaarborgd, tenzij bijzondere en/of grote landelijke politie-inzet inbreuk noodzakelijk maken (2) of grote landelijke of regionale politie-inzet moet worden gewaarborgd (3). De teams spreken nog van waterlijn maar de landelijke staf spreekt in dit verband van 'kernbezetting' en ordent de capaciteitsvraag naar kern, vast en flex (diverse lokale activiteiten die niet landelijk of met het gezag zijn afgesproken) in plaats van de niveaus 1, 2 en 3.

<sup>51</sup> Notitie Eenduidige Waterlijn Limburg, 19-07-2019.

<sup>52</sup> Zo werd duidelijk in de interviews. Zie ook Algemene Rekenkamer, Politie ter plaatse, februari 2020.

<sup>53</sup> Dit is exclusief de Operationeel Coördinator (OpCo) en in één geval ook een Senior medewerker die veelal op het bureau aanwezig zijn voor coördinerende werkzaamheden. Uit de groepsgesprekken werd duidelijk dat er ook teams zijn die krapper bemest zijn en in de nacht maar één eenheid hebben.





### *Inzet wijkagenten voor noodhulp wisselt per team*

Alle basisteams plannen wijkagenten in voor noodhulpdiensten. Dat is noodzakelijk om de minimale bezetting te halen en heeft als bijkomend voordeel dat het de samenwerking en het delen van kennis binnen een basisteam bevordert. Sinds de vorming van de Nationale Politie in 2012 is het uitgangspunt dat wijkagenten 80% van hun tijd besteden aan werkzaamheden ten behoeve van de wijk.<sup>54</sup> Dit betekent dat zij dus in principe voor 20% ingezet zouden kunnen worden voor andere werkzaamheden, zoals de noodhulp. Uit ons onderzoek bij de basisteams blijkt dat de mate waarin wijkagenten ingezet worden voor noodhulpdiensten sterk kan verschillen. Vier van de tien in ons onderzoek betrokken basisteams hanteren de regel dat de wijkagent voor maximaal vier diensten per vier weken voor de noodhulp (incidentafhandeling) wordt ingeroosterd (wat neerkomt op 22-25%), bij andere (meer landelijke) teams varieert het percentage volgens de geïnterviewden van ruim 30% tot 90%. We merken hierbij op dat de uren die de wijkagent besteedt aan noodhulpwerkzaamheden tijdens zijn wijkdienst hier buiten beschouwing zijn gebleven. Daardoor kan de inzet van de wijkagent voor noodhulp hoger liggen. Deze uren worden geregistreerd onder het wijkwerk. Hoewel het mogelijk is dat wijkagenten tijdens een noodhulpdienst tussendoor wijkwerk kunnen doen, komen de wijkagenten toch minder goed toe aan hun beoogde taken in de wijk. Dit constateerde de Inspectie eerder ook in het onderzoek 'Lokale handhaving door de politie': met name wijkagenten in de middelgrote steden en het landelijk gebied worden steeds vaker ingezet voor de noodhulp. Omdat wijkagenten daardoor minder aan hun wijkwerkzaamheden toekomen, weten ze minder goed wat daar speelt en kunnen ze hun signalerende en preventieve rol dus niet goed invullen.<sup>55</sup>

Afgaande op de door ons opgevraagde geregistreerde uren van alle wijkagenten, schreven de wijkagenten in 2020 21% van hun tijd op noodhulp. Hierbij moet worden opgemerkt dat niet alle inzet van wijkagenten op spoedmeldingen wordt geregistreerd. Ze leveren ook bijstand aan de noodhulp buiten hun formele noodhulpdiensten. Dit is een gemiddelde dat niet gespecificeerd is naar basisteams. Binnen basisteams zijn er wijkagenten die voor 100% in hun wijk werkzaam zijn maar ook wijkagenten die grotendeels in de noodhulpdienst ingezet worden.

### *Ook de netto beschikbaarheid per team verschilt*

Afhankelijk van het aantal inwoners in het werkgebied, loopt het aantal medewerkers in een basisteam uiteen<sup>56</sup>. Het ene basisteam heeft daardoor een groter bestand aan noodhulpmedewerkers tot zijn beschikking dan het andere.

Daarnaast zijn onder andere het ziekteverzuim, de leeftijdsopbouw, het aantal medewerkers met nachtdienstontheffing, de modaliteiten<sup>57</sup> en het aantal medewerkers met de nevenfunctie bij de Mobiele Eenheid (ME) of andere inzetten buiten het team van invloed op het (netto) aantal medewerkers dat voor de noodhulpdiensten kan worden ingepland.

<sup>54</sup> Inrichtingsplan Nationale Politie, december 2012, p.49.

<sup>55</sup> Inspectie JenV, Lokale handhaving door de politie, september 2020.

<sup>56</sup> In 2020 was het feitelijk aantal medewerkers van het kleinste basisteam 35 en van het grootste 181. Het feitelijke aantal medewerkers van de in het onderzoek betrokken basisteams varieerde tussen 63 en 146.

<sup>57</sup> Op grond van artikel 12a van het Besluit algemene rechtspositie politie (Barp) kan de werkgever op aanvraag van de werknemer een werktijdenmodaliteit toekennen. Een modaliteit is een herkenbaar patroon van vrije tijd, uitgedrukt in uren of in dagen, bijvoorbeeld een structurele vrije dag of avond.



Ook op deze onderdelen verschillen de basisteams. Over enkele van deze aspecten heeft de politie ons kwantitatieve informatie verstrekt.

**Tabel d.** Variatie in samenstelling van 167<sup>58</sup> basisteams die van invloed is op inzet voor noodhulp (bron: cijfers politie, ontvangen op 5 februari 2021)

Aspect in Basisteam	Gemiddeld per BT	Minimum	Maximum
Ziekteverzuim	5,9%	1,3%	11,8%
Aandeel medewerkers 55+	19,7%	6,5%	40,4%
Aandeel medewerkers met nachtdienstontheffing	13,7%	1,6%	32,0%
Aandeel medewerkers met ME-nevenfunctie	17,0%	5,9%	30,8%

De omvang van de poule van medewerkers waaruit geput kan worden om de verschillende diensten te bemensen is voor het ene team groter dan voor het andere. Tabel d laat zien dat het ziekteverzuim per basisteam in 2020 varieerde. Dit geldt eveneens voor het aandeel in een basisteam van medewerkers die ouder zijn dan 55 jaar, dat tussen 6,5% en ruim 40% ligt. Vanwege de nachtdienstontheffingen en aanspraak op RPU (Regeling Partieel Uittreden) betekent dit dat een team met oudere medewerkers minder flexibel is om te plannen in de noodhulpdiensten. Het ene team heeft vrijwel geen enkele medewerker met nachtdienstontheffing terwijl dat bij een ander team bij bijna één op de drie medewerkers het geval is. Hoe meer medewerkers nachtdienstontheffing hebben, des te kleiner het aantal medewerkers dat kan worden ingezet voor de diensten in de nacht. Dit heeft tot gevolg dat voor de diensten in de nachten en weekenden vaker een beroep gedaan wordt op jongere (wijk)agenten. Dit geeft het risico dat een kleine groep medewerkers steeds meer overbelast raakt.

Uit de interviews bij de tien basisteams komt ook naar voren dat het aantal medewerkers dat overblijft om ingepland te worden voor de noodhulpdiensten beperkter is dan op papier lijkt, door vaste vrije dagen (modaliteiten) en inzet voor taken als ME, bewaken en beveiligen, arrestantenzorg, DNA afname of ID-straten voor asielzoekers.<sup>59</sup>

#### *Flexibiliteit op basis van meldingenpatroon en samenwerking*

De tien in het onderzoek betrokken basisteams verschillen in de wijze waarop zij invulling geven aan de bezetting van de noodhulpeenheden over de dag en rekening houden met 'de vraag' naar noodhulp. De verschillen in werkwijze hoeven niet voor alle basisteams goed werkbaar te zijn en zijn afhankelijk van de context. Drie basisteams hanteren voor elke dienst dezelfde bezetting, bijvoorbeeld drie dubbel bemenste eenheden per dienst. De zeven andere onderzochte teams hebben per dagdeel een wisselende bezetting, rekening houdend met het meldingenpatroon dat over het algemeen varieert per dag en moment van de dag. Twee van deze basisteams hebben er bovendien voor gekozen om in tijdsblokken waarin in de regel veel meldingen zijn nog een extra (kortere) dienst voor de noodhulp in te roosteren.

<sup>58</sup> Basisteam Havens is hier buiten beschouwing gelaten.

<sup>59</sup> Zie ook Algemene Rekenkamer, Politie ter plaatse, februari 2020, p.34.



Een derde basisteam is vanwege krapte in personele bezetting recentelijk overgestapt op een systeem met minder noodhulpeenheden en een andere spreiding van de noodhulpdiensten over de dag, en een groter beroep op medewerkers die in dienst zijn. Deze werkwijze is ingevoerd omdat het te vaak niet lukte om boven de waterlijn te blijven. Een groter beroep doen op alle aanwezige executieve medewerkers sluit aan bij de generieke werkwijze die ook in het Inrichtingsplan Nationale Politie werd beoogd<sup>60</sup>, waarbij de noodhulp een geïntegreerd onderdeel vormt van de brede aanpak van lokale veiligheidsproblematiek.<sup>61</sup>

Drie van de tien basisteams hebben ook afspraken met naastgelegen basisteams om gezamenlijk bij toerbeurt een extra noodhulpeenheid te bemensen of om bij toerbeurt iemand extra in te plannen als achtervang voor de verschillende basisteams.

### Meldkamers

Niet alleen bij de basisteams maar ook in de meldkamers moeten 24 uur per dag en 7 dagen per week voldoende medewerkers aanwezig zijn om de (spoed)meldingen van burgers in fysieke nood aan te nemen en ervoor te zorgen dat daar zo snel mogelijk hulp naar toegestuurd wordt.

Ook de meldkamers hebben te kampen met personeelskrapte en ook zij werken met een waterlijn<sup>62</sup> als risicogrens voor minimale bezetting. De waterlijn bij de in ons onderzoek betrokken meldkamerlocaties varieert tussen 16 en 21 centralisten per etmaal op weekdays. In het weekend is de waterlijn in de middag en/of avond vaak iets hoger omdat er dan in de regel meer meldingen zijn. Soms ligt de bezetting boven de waterlijn, maar vaak lukt het de meldkamers niet om op de waterlijn te blijven.

Uit een intern politieonderzoek uit 2020 naar de continuïteit van politiemeldkamers<sup>63</sup> blijkt dat het in acht van de tien eenheden (regelmatig of structureel) niet lukt om de waterlijn te halen.<sup>64</sup> Dit beeld komt ook naar voren uit onze interviews met de meldkamermedewerkers en de groepsgesprekken: vaak moeten de diensten met minder mensen worden gedraaid dan de waterlijn voorschrijft. Omdat vrijwel alle meldkamers structureel met personeelstekort kampen, is het ook niet mogelijk dat zij elkaar kunnen helpen door bij te springen. Ook komt het voor dat centralisten die eigenlijk nodig zijn om de eigen waterlijn net te kunnen halen, plotseling elders ingezet worden, bijvoorbeeld om de verbindingen te verzorgen voor ME-inzet.

De personele krapte op de meldkamer heeft een aantal gevolgen. Doordat de diensten met (net) te weinig mensen gedraaid moeten worden, zijn er tijdens een dienst nauwelijks rustmomenten voor de centralisten.

<sup>60</sup> Inrichtingsplan Nationale Politie, december 2012.

<sup>61</sup> Zie ook Inspectie Veiligheid en Justitie, Modernisering van de gebiedsgebonden politiezorg, november 2017.

<sup>62</sup> Sommige meldkamers hanteren hiervoor de term veiligheidssterkte of minimale bezetting.

<sup>63</sup> Politie Dienst Operationeel Centrum, Continuïteit van politie meldkamers, Een onderzoek naar het concrete risico op de personele continuïteit van het operationeel centrum, april 2020.

<sup>64</sup> In het rapport Meldkamers (maart 2015) stelde de Inspectie vast dat capaciteitsgebrek en roosterdruk een risico vormden voor de taakuitvoering van de meldkamers en dat dit consequenties had voor onder andere het opleiden, trainen en oefenen. In het vervolgonderzoek Continuïteit meldkamers (juli 2019) constateerde de Inspectie dat alle meldkamers nog steeds problemen hadden met de personele bezetting. Deze onderzoeken hadden betrekking op alle disciplines in de meldkamer.



Daarnaast draaien medewerkers, om de roosters toch nog zo goed mogelijk gevuld te krijgen extra diensten bovenop de reguliere werkweek, vaak uit loyaliteit. De mogelijkheid om ongepland een dag vrij te nemen om van een heftige dag te kunnen herstellen is er nauwelijks. Deze hoge werkdruk heeft het risico dat medewerkers uitvallen, waardoor het werk door (nog) minder mensen moet worden uitgevoerd.

Geïnterviewde centralisten vinden dat zij door de werkdruk meldingen minder goed uitvragen, waardoor deze minder compleet zijn en zij de agenten in het basisteam niet optimaal kunnen informeren en een betere uitgangspositie verschaffen op het moment dat ze ter plaatse gaan. De centralisten zijn wel van mening dat het vrijwel altijd nog net lukt om de spoedmeldingen aan te nemen en ze ook uit te zetten.

Om het personeelstekort te verminderen hebben de meldkamers vacatures openstaan. Maar ook de werving van nieuw meldkamerpersoneel is een uitdaging. De vijver van 'blauwe' politiemedewerkers, waaruit van oudsher geput wordt, droogt op omdat overal in de eenheid krapte is. De meldkamers werven daarom nu ook nieuwe medewerkers buiten de politie. Vanwege het langdurige wervingsproces duurt het gemiddeld 17 maanden voordat een nieuwe medewerker geworven is en zelfstandig diensten kan draaien.<sup>65</sup> De hele opleidingsduur telt de medewerker wel al mee in de formatie. Elke meldkamer heeft twee á drie ervaren medewerkers vrijgemaakt om de nieuwe medewerkers op te leiden, wat dus ten koste gaat van hun inzetbaarheid voor het primaire proces.

Vier meldkamers bieden agenten uit 'blauw' ook de mogelijkheid om deels executief diensten in een basisteam te draaien en deels als centralist te werken. Deze medewerkers weten waaraan men 'op straat' behoefte heeft maar ook hoe de meldkamer werkt. Deze combinatie van functies maakt ook dat de medewerkers niet na verloop van vijf jaar afstand hoeven doen van hun executieve status. De (al dan niet tijdelijke) overstap naar de meldkamer heeft daardoor ook geen gevolgen voor hun pensioenopbouw, carrière, et cetera; iets wat sommige executieve medewerkers er anders van kan weerhouden om de overstap naar de meldkamer te maken.

### 3.3 Goed geïnformeerd

Goede informatie en daarbij ondersteunende systemen helpen om adequaat noodhulp te kunnen verlenen maar ook om veilig het werk te kunnen doen. Deze paragraaf gaat in op de (mogelijkheden tot) informatiedeling tussen noodhulpeenheden en meldkamer.

#### 3.3.1 Informatie bij uitgifte

Als de centralist constateert dat het om een ernstige situatie gaat en er is al genoeg informatie, dan wordt de melding onmiddellijk uitgezet bij een noodhulpeenheid.<sup>66</sup> Een eenheid kan dan vast vertrekken richting het incident.

<sup>65</sup> In het hiervoor genoemde interne rapport Continuïteit van politie meldkamers is berekend dat de werving, selectie, assessment en veiligheidsonderzoek van nieuwe medewerkers gemiddeld bijna acht maanden duurt, vervolgens is de opleidingsduur gemiddeld ruim 9,5 maand.

<sup>66</sup> Zoals eerder opgemerkt kan de melding, zeker in dunbevolkte gebieden, ook naar de wijkagent die in de buurt is, gestuurd worden.



Dit moet snel gebeuren omwille van de hulpvraag van de burger en omdat de politie bij spoedmeldingen een streefwaarde voor de reactietijd hanteert (zie 3.2.1).

De uitgiftecentralist roept een eenheid aan en koppelt het roepnummer (zie 2.2.2) aan de melding. Een spoedmelding wordt zowel mondeling als in geschreven tekst via het systeem uitgegeven. Het is van belang dat meldingen snel, kort en bondig worden uitgegeven; er moet geen tijd verloren gaan met inlezen. Noodhulpmedewerkers geven aan dat de informatie die zij bij spoedmeldingen krijgen duidelijk is.

Als centralisten bij een spoedmelding niet uit zichzelf aangeven of de eenheid met optische- en geluidssignalen (sirene en zwaailicht) mag rijden, vragen noodhulpmedewerkers of ze 'met toestemming' mogen rijden. Ook komt het voor dat de centralist niet de (gradatie van) prioriteit vermeldt, maar wel aangeeft dat men mag rijden 'met toestemming'. Voor noodhulpmedewerkers is dan direct duidelijk dat het om een spoedmelding gaat.

Centralisten geven aan dat als een eenheid met spoed naar een melding gaat, het van belang is om in de hectiek van het aanrijden niet direct alle informatie te geven. De centralist moet er eerst voor zorgen dat de eenheid gaat rijden met de noodzakelijke informatie. Onderweg kan verdere informatie worden verstrekt aan de eenheid. Centralisten zoeken daarbij naar een balans tussen het voor ogen krijgen van het juiste beeld van de situatie en het snel uitgeven van de melding.

### 3.3.2 Aanvullende informatie

De meldingsinformatie wordt gedurende het aanrijden verder aangevuld door de meldkamer die nog in verbinding staat met de melder of een politiemedewerker die al ter plaatse is. Het doel is de noodhulpeenheid goed geïnformeerd ter plaatse te laten komen en hen veilig het werk te kunnen laten doen.

Meestal is ook het Real Time Intelligence Center (RTIC) gesitueerd op de politiemeldkamer. Het RTIC is een informatieknooppunt van de informatieorganisatie (DRIO) van de politie dat in diverse systemen en bronnen zoekt naar aanvullende informatie bij spoedmeldingen ter ondersteuning van de medewerkers op straat.

Centralisten en RTIC-medewerkers hebben allen toegang tot systemen, maar RTIC medewerkers hebben hogere autorisaties waardoor ze meer informatie kunnen inzien.

Een voorbeeld van de bijdrage van het RTIC is een situatie waarbij de politie een woning moet binnentreden. Terwijl de centralist de melder uitvraagt over bijvoorbeeld het aantal personen in de woning en over wat er aan de hand is, zoekt het RTIC informatie over het pand en de bewoners. De eenheid die ter plaatse gaat is met die informatie beter voorbereid op wat ze kan aantreffen.

De noodhulpmedewerkers zijn over het algemeen tevreden met de inspanningen van het RTIC, al komt volgens hen de informatie vaak wel te laat binnen (als ze al ter plaatse zijn). Medewerkers hebben dan zelf de informatie al gevonden door op de telefoon tijdens het aanrijden de systemen te bevragen op bijvoorbeeld een



kenteken via het politiesysteem MEOS (Mobiel Effectiever Op Straat).<sup>67</sup> Toch zien de door ons geïnterviewde noodhulpmedewerkers de informatievoorziening vanuit het RTIC als een waardevolle toevoeging.

De geïnterviewde noodhulpmedewerkers vinden ook de kwaliteit van de aanvullende meldingsinformatie die zij van de uitgiftecentralist krijgen goed. Zij realiseren zich dat een centralist afhankelijk is van de informatie die op dat moment bekend is en soms minder is dan waar zij behoefte aan hebben.

### 3.3.3 Manier van informatie delen

Zodra een noodhulpeenheid is gekoppeld aan de melding, ontvangt zij de meldingsinformatie. De informatie kan zoals gezegd gedurende de rit worden aangevuld. Dit is voor de noodhulpmedewerkers zichtbaar op het MDT-scherm.

De uitgiftecentralist verstrekt daarnaast mondeling informatie over de portofoon aan de eenheid. Bij spoedmeldingen is deze mondelinge informatievoorziening uitgebreid omdat het vaak niet goed mogelijk is de melding al rijdende en in de haast te lezen in het systeem. Bij andere meldingen houdt de centralist de mondelinge informatie beperkt en wordt de eenheid verwezen naar de informatie op de MDT zodat het C2000 netwerk zo min mogelijk wordt belast (zie ook 3.4).

Alleen noodhulpeenheden die zijn gekoppeld aan de melding kunnen de meldingsinformatie inzien evenals de tussenrapportages en eindrapportages die de eenheid ter plaatse maakt in de MDT. Sinds deze optie er is verzoekt de meldkamer de eenheden die ter plaatse gaan om hun bevindingen niet meer mondeling te delen maar te verwerken in het systeem, zodat de lijn niet overbelast raakt. Dit heeft tot gevolg dat (vervolg)informatie over die meldingen de andere eenheden niet bereikt. Zij kunnen hierdoor hun eventuele kennis over of ervaringen met een locatie of melder minder makkelijk doorgeven of anticiperen op situaties die mogelijk uit de hand lopen. Dit kan van invloed zijn op de veiligheid van de politiemedewerkers ter plaatse. Sommige geïnterviewden maken om die reden gebruik van een app die toegang geeft tot meldingsinformatie en inzichtelijk maakt welke meldingen er zijn.

## 3.4 In verbinding

Het is niet alleen belangrijk dat centralisten en noodhulpmedewerkers over goede informatie beschikken. Het is daarnaast essentieel dat noodhulpmedewerkers en meldkamer informatie kunnen delen en er een goede (technische) verbinding beschikbaar is zodat eenheden adequaat kunnen worden opgeroepen en aangestuurd richting het incident.

Ook voor de veiligheid van de noodhulpmedewerkers zelf is van belang dat zij in verbinding staan met elkaar en met de meldkamer, zodat er zo snel mogelijk versterking kan komen als dat nodig is. In de nacht vindt men dit nog belangrijker. Zonder verbinding kan de agent de noodknop ook niet gebruiken.

<sup>67</sup> Dit is eerder geconstateerd in het rapport 'Het real-time informeren van noodhulpeenheden' van Politie & Wetenschap (2016), waarbij werd opgemerkt dat vooral in situaties waar er minder spoed is, politiemedewerkers de informatie zelf opzoeken.



### 3.4.1 MDT

De geïnterviewde politiemedewerkers zijn positief over de MDT in de auto's. Op de MDT kan men meer informatie over de melding lezen en de prioriteit van de melding zien. Met de MDT is het ook mogelijk om bijvoorbeeld kentekens te checken en om tussentijdse rapportages te maken en door te sturen naar de meldkamer. Soms doet zich een storing in de elektronica van de auto voor waardoor de locatie, gegevens of meldingen niet goed doorkomen. De noodhulpeenheid en de meldkamer hebben dan mondeling contact.

Geïnterviewde politiemedewerkers die van de motor gebruikmaken ervaren het als een gemis dat op motoren meestal geen MDT zit. Doordat het grote scherm ontbreekt, is de motorrijder minder snel ter plaatse. De meldingsinformatie wordt dan mondeling verstrekt. Als de motorrijder een melding niet goed verstaat moet het nog een keer worden gevraagd, of moet de motor aan de kant worden gezet om op de telefoon te kijken voor de melding. Een motorrijder moet soms ook stilstaan om voor zichzelf de route in te voeren op de losse navigatie, een klein scherm. Voor navigatie kan ook mondeling begeleiding worden gevraagd bij de meldkamer. Het GPS-signaal is echter soms vertraagd waardoor de aanwijzingen niet snel genoeg komen.

### 3.4.2 Gespreksgroep

De centralist en de noodhulpeenheid hebben via de portofoon en mobilfoon mondeling contact. Noodhulpmedewerkers luisteren mee met de gespreksgroep waarop de meldkamer de meldingen uitgeeft, het zogenoemde OC-kanaal. Deze gespreksgroep is ook de life-line voor medewerkers, zodat ze veilig kunnen werken op straat.

Als medewerkers op straat de meldkamer willen spreken dan doen zij in principe een gespreksaanvraag. De meldkamer handelt de aanvragen in volgorde van binnenkomst af tenzij er een ernstig incident is of als de Officier van Dienst (OvD) een spraakaanvraag doet. Spraakaanvragen kunnen overruled worden door een urgente spraakaanvraag die te herkennen is aan een 'attentiesignaal'. Bij een noodoproep (als de rode knop van de portofoon is ingedrukt) ontstaat automatisch een open verbinding en is de collega op straat direct te horen in de meldkamer.

Sinds de samenvoeging van meldkamers<sup>68</sup> gaan de nieuw gevormde meldkamers strikter met het spraakverkeer om. Er zitten meer eenheden op het OC-kanaal dan voor de samenvoeging. Het is daardoor drukker op de lijn en zolang één medewerker praat, kan een ander niet praten. Het is dus niet gewenst dat men op die lijn door elkaar praat, of dat men meer praat dan noodzakelijk. Afhankelijk van omvang van het te bedienen werkgebied heeft een meldkamer twee of drie gespreksgroepen voor (clusters van) basisteams.

De meldkamer streeft daarom 'etherdiscipline' na. Voor extra informatie bij een melding verwijst de centralist bijvoorbeeld vaker naar de MDT (zie hiervoor), waar informatie eerst mondeling werd verstrekt.

Alle eenheden die ingemeld zijn, behalve de specialistische diensten, luisteren mee op het OC-kanaal van hun cluster. 's Nachts worden gespreksgroepen vaak gekoppeld, overdag zijn ze gescheiden. Ook als er niet genoeg centralisten zijn voor elke gespreksgroep worden ze gekoppeld.

<sup>68</sup> Zie voetnoot 20.



Als een gespreksgroep overbelast raakt, bijvoorbeeld bij een zware aanrijding waarbij veel gecommuniceerd moet worden, dan wordt een kanaal vrijgemaakt speciaal voor dat incident.

De meeste noodhulpmedewerkers vinden het prettig om daarnaast een eigen gespreksgroep te hebben waar collega's onderling informatie kunnen uitwisselen zonder tussenkomst en zonder toestemming van de meldkamer. De meeste basisteams hebben zo'n onderlinge gespreksgroep, ook wel de babbelbox genoemd. Doorgaans gebruikt men de mobilfoon in de auto voor de babbelbox. De portofoon blijft in principe –in ieder geval buiten de auto- op het OC-kanaal, zodat men in verbinding blijft met de meldkamer. Voor de informatievoorziening en voor de eigen veiligheid is verbinding met de meldkamer immers noodzakelijk.

Volgens centralisten heeft een onderlinge gespreksgroep voordelen en nadelen. Een voordeel is dat het kanaal van de meldkamer niet onnodig wordt belast, maar nadeel is dat de meldkamer de onderlinge afspraken niet hoort. Dat is in sommige gevallen ongewenst. Als een situatie escaleert komt het vanuit het niets bij de meldkamer, bijvoorbeeld bij een achtervolging of een schietincident van een collega. Medewerkers moeten zich ervan bewust zijn dat het OC-kanaal hun life-line is.

### 3.4.3 C2000

In de interviews en in de groepsgesprekken tonen medewerkers van alle in het onderzoek betrokken eenheden hun zorgen over de stabiliteit en het bereik van het communicatienetwerk C2000.

#### Stabiliteit

De zorgen over de stabiliteit hangen samen met de vernieuwing van het C2000-spraaknetwerk begin 2020. Aanvankelijk waren er problemen bij piekbelasting van het netwerk. De minister heeft de Tweede Kamer in februari 2021 gemeld dat deze problemen grotendeels verholpen zijn.<sup>69</sup> De aanvankelijke problemen hebben (de beleving van) het vertrouwen van politiemedewerkers in het communicatienetwerk niet vergroot, wat van invloed is op hun gevoel van veiligheid.

#### Bereik

In 2018 was de radiodekking van C2000 97,8%<sup>70</sup>. Uit de interviews werd duidelijk dat er in elk basisteam wel zogenaemde 'blind spots' zijn waar medewerkers geen bereik hebben op hun portofoon en soms zelfs ook niet op hun mobilfoon.<sup>71</sup> Hoewel er dan nog de mogelijkheid is om gebruik te maken van hun telefoon, geven de geïnterviewden aan dat geen bereik, zeker bij spoedmeldingen, tot stresssituaties kan leiden en van invloed is op de keuzes die ze maken in gevaarlijke situaties. Men wacht dan in mogelijk gevaarlijke situaties met handelen totdat er assistentie is gekomen.

Eigen veiligheid gaat boven alles en een waarborg daarvoor is dat men weet waar een collega is en men elkaar kan bereiken. Vrijwel alle geïnterviewden geven aan dat het gebrek aan bereik in de praktijk weliswaar (nog) niet tot levensbedreigende situaties heeft geleid maar dat ze zich er wel van bewust zijn dat het onveilige situaties teweeg kan brengen. Het geeft dan dus een gevoel van onveiligheid.

<sup>69</sup> Tweede Kamer 2020-2021, 25 124, nr. 107.

<sup>70</sup> Idem. De 97,8% is de uitkomst van een berekening op basis van een wiskundig model.

<sup>71</sup> De mobilfoon in de auto heeft over het algemeen meer bereik dan de portofoon. Dat maakt dat men in noodsituaties soms terug moet naar de auto om bereik te kunnen krijgen.





## DIPP-lijsten

Het gebruik van een radionetwerk als C2000 brengt met zich mee dat de dekking niet overal optimaal is. Daarbij komt dat door verandering in bebouwing, het landschap en het netwerk lokale wijzigingen in de dekking kunnen ontstaan.<sup>72</sup> Om beter zicht te krijgen op- en de volgorde te bepalen waarin dekkingsproblemen worden weggewerkt stelt het ministerie van JenV samen met de hulpverleningsdiensten periodiek de zogeheten DIPP (dekkingsissues prioriteringsprocedure)-lijst op. De rangorde op de lijst wordt bepaald door het aantal incidentmeldingen in GMS en het risicoprofiel van het gebied. Op de huidige lijst (uit 2019) staan 67 locaties met dekkingsproblemen. Daarvan hebben de top tien van de lijst uit 2017 en van de lijst uit 2019 prioriteit om te worden opgelost door de leverancier. Daaraan wordt gewerkt. Over nieuwe meldingen die na 2019 zijn gedaan zijn nog geen afspraken gemaakt met de leverancier.

In de interviews en groepsgesprekken noemden medewerkers gebieden waar volgens hen geen of zeer slecht bereik is. Twaalf van de zestien genoemde gebieden zijn niet vermeld op de DIPP-lijst. Medewerkers zeiden ook vaak dat ze meld moe zijn; omdat ze de indruk hebben dat er niets gedaan wordt met hun meldingen en er weinig communicatie over is, stoppen ze met melden.<sup>73</sup>

*'Het is al vaak aangekaart maar er is nooit wat mee gedaan, tenminste dat gevoel heerst op het basisteam.'*

Het is de vraag of de DIPP lijst een compleet en actueel overzicht biedt van locaties met een slecht bereik. Volgens het ministerie van JenV kan het overigens ook zo zijn dat er wel dekking is, maar dat het slechte bereik een andere oorzaak heeft. Problemen kunnen bijvoorbeeld worden veroorzaakt door vervorming omdat informatie via verschillende masten binnenkomt maar ook door fouten als gevolg van onvoldoende instructie voor gebruik van de portofoon en de belasting van het netwerk.

Op sommige plekken is verbinding niet mogelijk omdat er geen binnenhuisdekking (bereik in een gebouw) is. Dat is soms het geval in asielzoekerscentra of in GGZ-instellingen. Het netwerk kan namelijk niet overal binnenhuisdekking garanderen. Dit kan technische redenen hebben, aangezien er onvoldoende frequentieruimte beschikbaar is, maar ook financiële omdat de kosten (te) hoog zijn om dit te verhelpen. Dit geeft beperkingen in de handelingsvrijheid van de noodhulpmedewerkers, bijvoorbeeld omdat één van hen bij de ingang moet blijven staan om de verbinding te behouden.

## 3.5 Goed toegerust

### 3.5.1 Opleiding en training

Een ander aspect dat van belang is om het werk voor de incidentafhandeling goed te kunnen doen, is dat medewerkers daarvoor opgeleid moeten zijn en de gelegenheid hebben om hun vaardigheden te blijven trainen en oefenen.

<sup>72</sup> Brief van 11 februari 2021 over stand van zaken C2000. Tweede Kamer 2020-2021, 25 124, nr. 107.

<sup>73</sup> Dit werd ook geconstateerd in de TNO-rapporten Onderzoek verbindingproblemen C2000 en Advies prestatie-indicatoren C2000, beiden uit januari 2021.



## Politie

Agenten die noodhulp verlenen hebben in elk geval de basispolitieopleiding (of een voorloper daarvan) gevolgd. Deze opleiding duurde in 2020 drie jaar.<sup>74</sup> In deze opleiding komen onder meer intake, handhaven - inclusief het toepassen van het geweldsmonopolie<sup>75</sup> - en het verlenen van noodhulp aan bod. Afhankelijk van de fase van de opleiding (het tertiël) waarin studenten zitten, krijgen ze steeds meer taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden en kunnen ze ook voor de incidentafhandeling ingezet worden. Na afronding van de basispolitieopleiding is de student startbekwaam om het basispolitiewerk te doen. Ze worden de eerste maanden in een nieuw team nog gekoppeld aan een ervaren collega, waarna ze geacht worden het werk zelfstandig te kunnen doen.

De noodhulpmedewerkers die wij hebben gesproken geven aan zich over het algemeen voldoende getraind en geoefend te voelen voor het verlenen van noodhulp. In het onderzoek dat de Inspectie in 2020 en 2021 uitvoerde naar parate kennis in de noodhulp kwam ook een positief beeld naar voren van de kennis die politieambtenaren in de basispolitiezorg hebben van hun basisbevoegdheden, het verlenen van eerste hulp door politie (EHDP) en de Brancherichtlijn Verkeer.<sup>76</sup>

In de interviews en de groepsgesprekken brachten medewerkers wel naar voren dat zij vinden dat ze hun schietvaardigheid te weinig kunnen oefenen. De schietvaardigheid is onderdeel van de Integrale beroepsvaardigheidstrainingen (IBT) en moet vier keer per jaar verplicht gevolgd worden. De schietvaardigheid wordt tweemaal per jaar getoetst en twee keer per jaar geoefend. Hoewel het daadwerkelijk moeten trekken van een wapen zeer uitzonderlijk is en in de praktijk weinig voorkomt,<sup>77</sup> ervaart men het aantal oefenmomenten als te weinig. Voor veel andere vaardigheden geldt dat deze verder geoefend en onderhouden worden in de praktijk, al merken medewerkers daarbij op dat er weinig tijd is voor verdere verdieping en het op peil houden van kennis.

## Meldkamer

De opleiding van centralisten in de politiemeldkamer is meer divers dan die van de noodhulpmedewerkers. Zo zijn sommige medewerkers opgeleid op de werkplek, anderen hebben een basisopleiding centralist aan (een voorloper van) de Politieacademie gevolgd. Enkele oudere medewerkers geven aan nooit een opleiding te hebben gehad. Doordat de Politieacademie gedurende enige tijd niet kon voorzien in voldoende opleidingsplaatsen tot centralist en deze niet overal aansloot op de praktijk<sup>78</sup>, besloot een aantal meldkamers om de opleiding zelf te geven en de nieuwe medewerkers zelf start- en vakbekwaam te maken. De vormgeving van het opleidingspakket voor centralisten aan de Politieacademie was ten tijde van ons

<sup>74</sup> In het voorjaar van 2020 is het vernieuwde Basis Politieonderwijs PO21 gestart. Deze opleiding is compacter en duurt twee jaar.

<sup>75</sup> Aanhoudingstechnieken, gebruik van handboeien, omgaan met het vuurwapen e.d.

<sup>76</sup> Inspectie JenV, Parate kennis noodhulp, Een onderzoek naar kennis bij politieambtenaren in de basispolitiezorg voor de aanpak van noodhulpsituaties, maart 2021.

<sup>77</sup> Hoe vaak het precies voorkomt dat een agent zijn wapen trekt is niet bekend; de Rijksrecherche heeft in 2020 onderzoek gedaan naar 22 schietincidenten, in 2019 waren het er 16 en in 2018 27.

<sup>78</sup> De politie is lang niet in staat geweest om haar kwantitatieve (= aantallen studenten) en kwalitatieve (= inhoud van de opleidingen) behoeftstelling in kaart te brengen. Die behoeftstelling is nodig zodat de Politieacademie tijdig de gewenste opleidingen kan ontwikkelen, kan inplannen en voldoende docenten voor de klassen kan zetten. Daarmee liggen zowel oorzaak als oplossing van dit probleem binnen het korps en niet binnen de Politieacademie. Zie Inspectie JenV, Jaarbeeld Politieonderwijs 2018.



onderzoek in ontwikkeling; twee van de zeven meldkamer(locatie)s maakten er gebruik van, de andere leidden nieuwe medewerkers intern op.<sup>79</sup>

In 3.2.2 kwam al aan de orde dat het vrijmaken van medewerkers voor het opleiden van nieuwe collega's drukt op hun inzetbaarheid voor het primaire proces.

Door de grote instroom van nieuwe meldkamermedewerkers en de begeleiding die dat vergt, komen de centralisten die dit werk al langer doen nauwelijks aan opleiding of bijscholing toe. Vrijwel alle geïnterviewde medewerkers en deelnemers aan de groeps gesprekken geven aan dat er weinig tot geen ruimte is voor training, oefening, bijscholing of het opfrissen van kennis. Voor de meesten is het jaren geleden dat ze een bijscholingscursus hebben kunnen volgen. Er zijn er verplichte e-learning's die tussen de (drukke) bedrijven door moet worden gedaan. De krapte in personele bezetting en de drukke werkzaamheden beperken de mogelijkheid voor zittende medewerkers tot verdieping en verdere ontwikkeling.

### 3.5.2 Materiaal

Een ander element van de toerusting is het materiaal dat de noodhulpmedewerkers ter beschikking staat om hun werk te kunnen doen: van uniform tot wapenstok, van beschikbare vervoermiddelen tot Covid-19 uitrusting.<sup>80</sup>

Desgevraagd geven vrijwel alle politiemedewerkers aan over het geheel genomen tevreden te zijn over hun persoonlijke uitrusting. Op de opmerkingen en kanttekeningen die zij hierbij maakten, gaan we hieronder in.

Niet alle basisteams hebben beschikking over bodycams, maar waar deze wel voorhanden zijn, worden ze gebruikt om gebeurtenissen vast te leggen en (achteraf) voor reflectie op het eigen handelen. Bovendien geven geïnterviewden aan dat het gebruik van een bodycam de-escalerend kan werken.

Bijna de helft van de geïnterviewde noodhulpmedewerkers kijkt uit naar invoering van de taser om zonder al te veel fysiek geweld snel een situatie onder controle te krijgen.

Tot slot heeft de meerderheid van de geïnterviewde noodhulpmedewerkers op- en aanmerkingen bij het nieuwe type surveillancevoertuig. Die is weliswaar sneller en wendbaarder, maar ook kleiner, heeft een lagere wegligging en zou meer storingen geven voor de portofoons dan het oudere type. Voor lange medewerkers en -arrestanten en in stedelijk gebied met veel verkeersdrempels vindt men de nieuwe auto minder geschikt.

---

<sup>79</sup> In wederhoor op het concept van dit rapport gaf de politie aan dat in 2020 een volledig vernieuwde initiële opleiding voor centralisten van alle OC's in Nederland is gemaakt in coproductie tussen de Politieacademie en alle OC's. Plan is om vanaf 2022 intern geen nieuwe medewerkers voor de OC's op te leiden, waarmee de opleiding voor centralisten landelijk herijkt en geharmoniseerd zal zijn.

<sup>80</sup> De informatiesystemen, MDT, portofoon en mobilfoon blijven in deze paragraaf buiten beschouwing. Deze zijn in paragraaf 3.3 aan de orde gekomen.

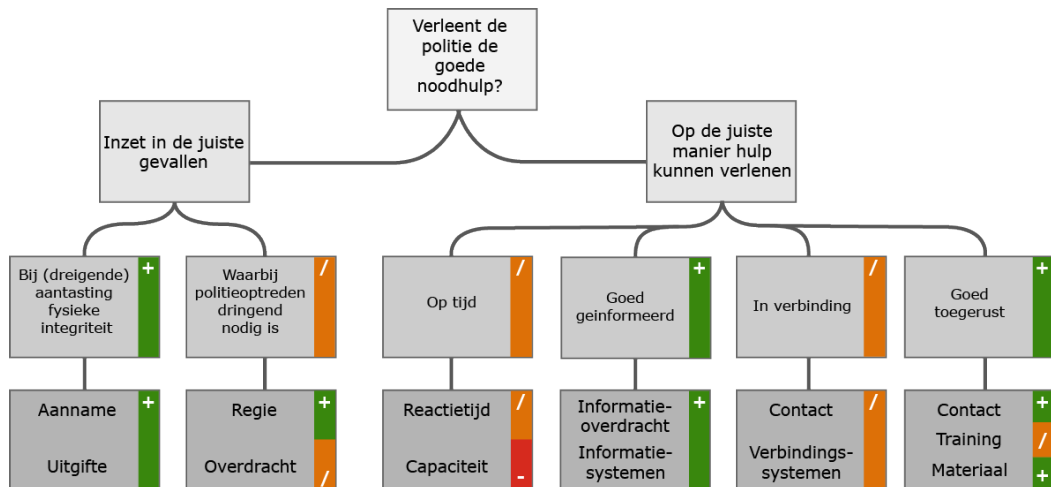


# 4

## Conclusies en aanbevelingen

### 4.1 Conclusies

Onze bevindingen zijn op hoofdlijnen samengevat in onderstaande figuur. De kleuren groen, oranje en rood geven per onderwerp de mate van kwetsbaarheid aan, waarbij groen (+) betekent dat het goed verloopt, oranje (/) dat het net voldoende is en rood (-) duidt op kwetsbaarheid.





Hoofdconclusie ten aanzien van:

*Inzet in de juiste gevallen*

De meldkamer stuurt de politie in principe in de juiste gevallen naar spoedmeldingen. De aanname, uitgifte en regie vanuit de meldkamer verlopen over het algemeen goed. De Inspectie concludeert (wederom) dat het de politie vaak niet lukt om personen met verward gedrag tijdig over te dragen aan de meer geëigende hulpverlenende instantie. De geëigende hulpverlening laat veelal (te) lang op zich wachten, waardoor de politie bij deze personen moet blijven. Dit heeft tot gevolg dat de noodhulpeenheid (te) lang niet beschikbaar is voor andere spoedmeldingen.

*Op de juiste manier hulp kunnen verlenen*

De Inspectie concludeert dat de politie voldoende geïnformeerd en toegerust is om de noodhulp adequaat en veilig te kunnen verlenen. Ook slaagt de politie er over het algemeen in om de noodhulp tijdig te verlenen, maar met name in dunbevolkte gebieden lukt het niet om in 90% van de gevallen te voldoen aan de streefwaarde om binnen 15 minuten na de melding bij het incident te zijn.

De capaciteit is kwetsbaar: het lukt met moeite om de noodhulpdiensten in de basisteams te bemensen, ten koste van andere taken en ambities van de politie. Dit heeft het risico dat de politie in plaats van preventief steeds vaker repressief zal moeten optreden.

Voor de meldkamers is het capaciteitsprobleem nog nijpender bij gebrek aan een surplus van medewerkers. Dit verhoogt de werkdruk en het risico op uitval en heeft ook tot gevolg dat deze medewerkers vrijwel niet toekomen aan training en bijscholing.

Als gevolg van beperkingen in het bereik van het verbindingssysteem C2000 staan politiemedewerkers niet altijd met elkaar en met de meldkamer in contact, wat van invloed is op het gevoel van veiligheid dat noodhulpmedewerkers ter plaatse hebben.



## 4.2 Aanbevelingen

### **De Inspectie doet de volgende aanbevelingen**

#### *Aan de minister van JenV:*

- Zorg in afstemming met de minister van VWS dat het overdrachtmoment van personen met verward gedrag tussen politie en geestelijke gezondheidszorg sneller kan plaatsvinden zodat de politie paraat blijft voor spoedmeldingen.

#### *Aan de minister van JenV en de korpschef van de Nationale Politie:*

- Verklaar aan politiemedewerkers waarom bepaalde problemen in verbinding en bereik van C2000 al dan niet opgelost (kunnen) worden en licht toe waarom zij problemen moeten blijven melden. Op die manier kan eventuele onzekerheid van medewerkers worden gereduceerd en wordt duidelijk waar de problemen in het bereik in de praktijk het grootst zijn.

#### *Aan de korpschef van de Nationale Politie:*

- Bevorder dat inzet voor noodhulp niet ten koste gaat van de principes van gebiedsgebonden werken door te faciliteren dat basisteams goede voorbeelden uitwisselen. Afhankelijk van de kenmerken van basisteam en werkgebied kunnen de voorbeelden verschillen.
- Bevorder de bewustwording en aandacht voor de discipline tot inmelden en het doorgeven van beschikbaarheid door medewerkers zodat de meldkamer haar regierol optimaal kan vervullen.

#### *Specifiek voor de politiemeldkamers:*

- Maak tijd en ruimte voor training en bijscholing van de zittende medewerkers.
- Heroverweeg welke soort meldingen onder noodhulp vallen. Bezie of de politie bij alle meldingen die als spoed zijn aangemerkt ook daadwerkelijk en in de vereiste omvang en snelheid nodig is.



# I

## Bijlage Afkortingen

Barp	Besluit algemene rechtspositie politie
BV-IB	Basisvoorziening Informatie-Integrale Bevraging
DIPP	Dekkingsissues prioriteringsprocedure
DLOC	Dienst Landelijk Operationeel Centrum
DRIO	Dienst Regionale Informatie Organisatie
DROC	Dienst Regionaal Operationeel Centrum
EHDP	Eerste Hulp Door Politie
GGP	Gebiedsgebonden Politiezorg
GIS	Geografisch Informatie Systeem
GMS	Geïntegreerd Meldkamer Systeem
GPS	Global Positioning System
IAT	Informatie-analyseteam, een samenwerkingsverband tussen de Politie en het ministerie van Justitie en Veiligheid
IBT	Integrale beroepsvaardigheidentrainingen
JenV	Justitie en Veiligheid
Kmar	Koninklijke Marechaussee
MDT	Mobiele Data Terminal
ME	Mobiele Eenheid
MEOS	Mobiel Effectiever Op Straat
OC	Operationeel Centrum



OpCo Operationeel Coördinator  
OVD Officier van Dienst  
PAC Particuliere Alarmcentrale  
RPU Regeling Partieel Uittreden  
RTIC Real Time Intelligence Centre





**Missie Inspectie Justitie en Veiligheid**

*De Inspectie Justitie en Veiligheid houdt voor de samenleving, de ondertoezichtgestelden en de politiek en bestuurlijk verantwoordelijken toezicht op het terrein van justitie en veiligheid om inzicht te geven in de kwaliteit van de taakuitvoering en de naleving van regels en normen, om risico's te signaleren en om organisaties aan te zetten tot verbetering. Hiermee draagt de Inspectie bij aan een rechtvaardige en veilige samenleving.*

**Dit is een uitgave van:**

Inspectie Justitie en Veiligheid  
Ministerie van Justitie en Veiligheid  
Turfmarkt 147 | 2511 DP Den Haag  
Postbus 20301 | 2500 EH Den Haag  
[Contactformulier](#) | [www.inspectie-jenv.nl](http://www.inspectie-jenv.nl)

Juni 2021

*Aan deze publicatie kunnen geen rechten worden ontleend.  
Vermenigvuldigen van informatie uit deze publicatie is toegestaan,  
mits deze uitgave als bron wordt vermeld.*