

Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties

> Retouradres Postbus 20011 2500 EA Den Haag

De voorzitter van de Tweede Kamer
der Staten-Generaal
Postbus 20018
2500 EA Den Haag

**Directoraat-generaal
Veiligheid**

Bestuur en Organisatie
Schedeldoekshaven 200
2511 EZ Den Haag
Postbus 20011
2500 EA Den Haag
www.minbzk.nl

Contactpersoon

Roel Holvast
T 070-4268148
roel.holvast@minbzk.nl

Kenmerk

2009-0000642080

Datum 20 januari 2010
Betreft Aanbieding IOOV rapport Noodhulp

Bijlagen

2

Hierbij bied ik u het rapport van de inspectie Openbare Orde en Veiligheid (IOOV) met de titel 'Doorschakelen, onderzoek naar de inrichting van de noodhulp door de Nederlandse politie'. In deze brief geef ik de kabinetsreactie op het rapport weer.

Inleiding

Het verlenen van noodhulp is een kerntaak van de politie. Zij reageert als een van de weinige overheidsdiensten 24/7 op een breed scala van noodhulpvragen van burgers. De organisatie van de noodhulp heeft een sterk lokaal cq regionaal karakter. Om die reden is het goed om dit onderwerp eens via de landelijke bril te bekijken. Na een aantal algemene beschouwingen over de noodhulp volgt een reactie op de rapportage en de aanbevelingen van de inspectie.

Korte historische terugblik

De politie heeft van oudsher vanuit lokaal perspectief noodhulp aan burgers verzorgd. Vaak vanuit lokale eenheden die goed bekend waren met de problemen en achtergronden in de wijk. In de jaren '60 en '70 werd de noodhulp - gedreven door technologische ontwikkelingen - vaak gecentraliseerd waardoor zij efficiënter georganiseerd kon worden. Daarmee kwam ze echter meer op afstand van de burgers te staan. Inmiddels kiezen de politiekorpsen, afhankelijk van hun omgeving en in overleg met hun bevoegd gezag voor de meest adequate organisatievorm - soms kleinschalig, soms in grootschaliger samenwerkingsverbanden tussen gebiedsgebonden eenheden. Ook stellen korpsen inhoudelijke eisen aan de noodhulp.

Visie op noodhulp

De politie heeft in 2008 haar visie op noodhulp geformuleerd. Kern van de visie is dat de politie zowel bij noodhulp als bij uitstelbare hulpvragen van burgers altijd een adequate reactie wil geven. Dit wordt samengevat onder de noemer 'assistentie burger'. Achtergrond van deze visie is dat een passende reactie op alle hulpvragen van burgers van cruciaal belang is voor het vertrouwen dat burgers in de politie stellen. Aan de visie liggen onder andere twee conclusies uit gelijknamige onderzoeken ten grondslag.

- Actieve wederkerigheid: burgers verwachten dat de politie een onverschrokken hulpverlener is, een daadkrachtige sterke arm en een effectieve crimefighter. Als de burger zich meldt, reageert de politie. Deze reactie bepaalt in hoge mate het vertrouwen dat de burger in de politie stelt.
- Heterdaadkracht: 85% van de verdachten in Nederland wordt op heterdaad aangehouden waarvan meer dan helft op aangeven of aandragen van burgers. 1 op de 5 Nederlanders is jaarlijks getuige van een misdrijf op heterdaad, slechts een deel meldde dat bij de politie. Hier is dus winst te behalen.

Datum

20 januari 2010

Kenmerk

2009-0000642080

Ik deel de analyse van de politie dat een adequate reactie op álle meldingen belangrijk is. Het zal bijdragen aan het vertrouwen dat burgers in de politie stellen en aan de bereidheid van hen om bij te dragen aan de eigen veiligheid en die van anderen. Daarbij bestaat overigens bij de politie het vermoeden dat juist in de categorie 'uitstelbare hulpvragen' de grootste winst te boeken is omdat daar vanwege werkdruk nog wel eens meldingen tussen wal en schip vallen. Tegelijkertijd stel ik vast dat niet alle verzoeken om noodhulp ook uiteindelijk bij de politie thuishoren. Bij de behandeling van de begroting van BZK heb ik ook op verzoek van uw Kamer een hernieuwde focus op deze taak toegezegd. Daarbij denk ik onder meer aan een grotere rol van de GGZ bij noodhulp aan psychiatrisch patiënten en aan noodhulp bij eenvoudige aanrijdingen.

Verder is naar mijn oordeel ook in de wijze waarop de noodhulp is georganiseerd nog te winnen in effectiviteit. Te denken valt bijvoorbeeld aan de zogeheten eenmenssurveillance (EMS). IOOV signaleert dat deze vorm van surveillance nog beperkt ingezet wordt bij de noodhulp en dat er verschillen tussen korpsen zijn in hun opvattingen hierover. Gelet op toepassingen in sommige korpsen ben ik van mening dat hier kansen liggen en ik zal het KBB vragen haar visie op EMS te verduidelijken.

Rapportage en aanbevelingen Inspectie

Het onderzoek van IOOV gaat in op de noodhulp door de Nederlandse politie en beperkt zich daarmee tot de – niet onbelangrijke – top van de ijsberg van hulpvragen. Hoewel het rapport van de inspectie niet duidt op grote verschillen ten aanzien van de noodhulpverlening in de korpsen is evenzeer duidelijk dat er aanleiding bestaat voor verbetering. De aanbevelingen van IOOV sluiten grotendeels aan op de ontwikkeling die de politie via haar visiedocument in 2008 zelf in gang heeft gezet en beogen die ontwikkelingen een extra impuls te geven. De hoofdlijn in mijn reactie is dat ik deze initiatieven ondersteun en wil bekrachtigen.

De inspectie beveelt standaardisatie en het vaststellen van kwaliteitscriteria aan om een landelijk basisoniveau van noodhulp te kunnen vaststellen. Het gaat daarbij om het vaststellen van het soort meldingen dat onder noodhulp valt en van doelstellingen en normeringen, bijvoorbeeld ten aanzien van reactietijden. Bij deze aanbeveling passen enkele opmerkingen. Ten eerste dat de soort meldingen die onder noodhulp vallen slechts globaal beschreven kunnen worden; niet altijd is vóóraf te objectiveren welke melding spoedeisend is. Dit is dus anders dan bijvoorbeeld bij de brandweer, waarbij in het (concept)Besluit veiligheidsregio's eisen worden gesteld aan de aanrijdtijden. In de definitie van noodhulp die de politie in haar visiedocument op noodhulp hanteert¹ wordt gewezen op de aard

¹ Definitie noodhulp politie: 'De afhandeling van alle bij de politie gemelde incidenten of gebeurtenissen waarvan die afhandeling op basis van aard en/of

en/of omstandigheden van de melding én de verwachting van de burger die (mede) het spoedeisende karakter van de melding bepalen. De professionele inschatting van de meldkamerfunctionaris en de verwachting van de burger spelen hierbij een rol. Ten tweede wordt opgemerkt dat de politie in haar visiedocument het accent meer legt op snelle actie door direct contact dan in het traditionele snel ter plaatse verschijnen. Door een melding direct door te zetten naar de noodhulpeenheid kan de wachttijd verkort en de behandeling vervroegd worden. Zo wordt tijd- en informatieverlies voorkomen en wordt de burger doordrongen van de wil van de politie om haar informatie serieus te nemen.

Datum
20 januari 2010
Kenmerk
2009-0000642080

In het kabinetstandpunt samenwerkingsafspraken en politiewet van 19 december 2008 heeft het kabinet aangegeven meer te willen sturen op de kwaliteit van de organisatie en van de politiezorg evenals op output. Hiertoe zal het kabinet op hoofdlijnen afspraken maken over de basiskwaliteit van de politie op onder andere het gebied van openbare orde en hulpverlening. Deze basiskwaliteitseisen worden vastgelegd in regelgeving. In de brief aan uw kamer dd. 25 maart 2009 (kenmerk 2009-0000034710) heb ik u meegedeeld dat ik mij kan voorstellen dat in deze regelgeving ook een minimale norm voor de beschikbaarheid van de politie vastgelegd wordt. Er wordt momenteel met de korpsbeheerders een plan van aanpak opgesteld voor het bepalen van de opzet en reikwijdte van de regelgeving die op de basiskwaliteitseisen ziet. In het kader daarvan ga ik met de korpsbeheerders over de noodhulp in gesprek. Daarbij merk ik op voorhand op dat het gewenst of noodzakelijk kan zijn om te werken met bandbreedtes in de normering zoals dat thans het geval is in de korpsen of om rekening te houden met specifieke regionale omstandigheden zoals de bereikbaarheid in landelijk gebied.

De inspectie doet ook de aanbeveling om de competenties van de medewerkers die noodhulp verlenen eensluidend en verplichtend vast te leggen. Voor de noodhulpmedewerkers geldt nu als basis een politieopleiding op niveau 3 (politiemedewerker). Een beperkt aantal korpsen stelt als eis voor het verlenen van noodhulp een politieopleiding op niveau 4 (allround politiemedewerker) of aanvullende eisen op de competenties van politiemedewerkers. De Politieonderwijsraad voert op mijn verzoek momenteel een herijking uit van de beroepsprofielen, die als basis voor de inhoud van de politieopleidingen dienen. In dit proces is het politieveld in de gelegenheid gewenste aanpassingen van deze profielen kenbaar te maken. Verder staat het korpsen vrij om aanvullende afspraken te maken over de inzet van medewerkers in termen van aanvullende competenties, ervaring en dergelijke. In dit kader lijkt het mij evident dat het werken in de noodhulp niet louter aan startende medewerkers kan worden overgelaten. Ook kunnen regionale of lokale verschillen in een verzorgingsgebied van invloed zijn op aanvullende eisen met betrekking tot inzet of scholing. In dit verband wijs ik ook op het belang van doorgaand leren in de korpsen, het onderhoud van kennis en vaardigheden, toegesneden op de (boven)lokale omstandigheden. In verscheidene korpsen worden programma's ontwikkeld rond het thema integrale beroepsvaardigheden, onder andere gericht op kennis en vaardigheden die in de noodhulp nodig zijn. Briefing en debriefing en het aanleren en bijhouden van procedures vormen hier een vast onderdeel in. Hoewel het onderzoek van de inspectie laat zien dat bijvoorbeeld (de)briefing te weinig plaatsvindt, is dit een goede ontwikkeling die ook een oplossing biedt voor de

omstandigheden dusdanig spoedeisend is, dat de burger geen of nagenoeg geen uitstel verwacht.'

maatwerkeisen die sommige korpsen aan het verrichten van noodhulpdiensten verbinden.

Datum

20 januari 2010

Kenmerk

2009-0000642080

De inspectie beveelt aan om nieuwe of bestaande instrumenten te gebruiken om van de burger directe informatie te verkrijgen over het functioneren van de noodhulp. Gelet op het eerder gesignaleerde belang van de vertrouwensrelatie burger-politie en het verband dat er bestaat met de reactie van de politie op een hulpvraag neem ik deze aanbeveling serieus en zal ik mij beraden op de mogelijkheden hiervoor. Daarbij wil ik ook –hoewel het onderzoek van de inspectie daar niet over ging – de vraag betrekken wat de stand van zaken is in de categorie uitstelbare hulpvragen.

Implementatie aanbevelingen

Met de inspectie ben ik van mening dat het regionale bevoegd gezag verantwoordelijk is voor de wijze van organisatie van de noodhulp waaronder een adequate bezetting. Historie en geografische verschillen tussen regio's kunnen leiden tot verschillen in de bedrijfsvoering en dus ook tot de wijze waarop de noodhulp wordt georganiseerd. Daarom richt de inspectie haar aanbevelingen tot de korpschefs. Binnen de politie is het implementatieproject van de visie op noodhulp in voorbereiding. Met de inspectie ben ik van mening dat het belangrijk is de uitwerking van de visie voortvarend ter hand te nemen. Ik zal daarom dan ook met het korpsbeheerdersberaad in overleg treden om de aanbevelingen van de inspectie in het implementatietraject van de visie op de noodhulp op te nemen en afspraken te maken over het tijdspad van dit project.

DE MINISTER VAN BINNENLANDSE ZAKEN EN KONINKRIJKSRELATIES

Mevrouw dr. G. ter Horst