

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

3555

Vragen van het lid **Van Raak** (SP) aan de minister van Veiligheid en Justitie over de *Gemeenschappelijke Meldkamer Midden- en West-Brabant* (ingezonden 18 juli 2011).

Antwoord van minister **Opstelten** (Veiligheid en Justitie) (ontvangen 7 september 2011).

Vraag 1

Herkent u de problemen die geschetst worden met betrekking tot de Gemeenschappelijke Meldkamer Midden- en West-Brabant?¹

Antwoord 1

Ik heb kennisgenomen van de berichtgeving. Het Algemeen Bestuur van de veiligheidsregio is primair verantwoordelijk voor het in stand houden van de meldkamer (op basis van de Wet veiligheidsregio's) en de korpsbeheerder voor het functioneren van het politiepersoneel binnen de meldkamer. De voorzitter van de veiligheidsregio Midden- en West-Brabant, tevens de korpsbeheerder, heeft aangegeven zich niet te herkennen in de problemen die worden geschetst.

Vraag 2

Klopt het dat er bijna dagelijks incidenten plaatsvinden? Waaruit bestaan deze incidenten? Wat wordt er gedaan om het aantal incidenten terug te dringen?

Antwoord 2

Zie het antwoord op vraag 5.

Vraag 3

Klopt het dat personeel niet voldoende gekwalificeerd is? Wat gaat u doen om dit te verbeteren?

Antwoord 3

Nee, dat klopt niet aldus de veiligheidsregio Midden- en West-Brabant. De regio geeft aan dat het personeel voldoet aan de gestelde functie kwalificaties. In het antwoord op vraag 4 wordt nader ingegaan op de eisen die door de regio worden gesteld aan het personeel in de meldkamer.

¹ Mail geanonimiseerd bijgevoegd.

Vraag 4

Deelt u de mening dat het belangrijk is dat medewerkers van de meldkamer affiniteit hebben met de politie en het werken op straat? Zo ja, hoe verhoudt zich dat tot het huidige personeelsbestand? Is er gebrek aan kennis op dit vlak? Hoe gaat u zorgen dat dit verbeterd?

Antwoord 4

Ik vind het vanzelfsprekend dat affiniteit met het werk van de operationele kolommen een voorwaarde is. Dat geldt voor politie, maar ook voor de overige operationele diensten die in de meldkamer werkzaam zijn. De veiligheidsregio Midden- en West-Brabant onderschrijft het belang dat de politiecentralisten van de Gemeenschappelijke Meldkamer (hierna te noemen «GMK») affiniteit met de politiecollega's op straat en hun werkgebied hebben. Voordat iemand wordt aangesteld tot politiecentralist vindt in Midden- en West-Brabant een selectie plaats, inclusief extern assessment. De politie medewerkers van de GMK hebben minimaal MBO-3 niveau. Na aanstelling volgt de specifieke centralistenopleiding aan de Politieacademie. Aan het eind van het eerste jaar van aanstelling (proeftijd) volgt een kwalitatieve beoordeling en wordt besloten of iemand definitief in de functie kan worden benoemd.

Vraag 5

Klopt het dat meldingen niet goed ingeschat worden en dat daardoor informatie niet tijdig of niet goed bij de politie op straat terecht komt? Wat betekent dit voor de veiligheid van de burger en van de agenten? Wat gaat u doen om ook dit te verbeteren?

Antwoord 5

De veiligheidsregio Midden- en West-Brabant geeft aan dat zij zich niet herkennen in het beeld dat meldingen niet goed worden ingeschat. Er zijn dan ook geen gevolgen voor de veiligheid van de burger en van de agenten. De veiligheidsregio geeft aan dat binnen de meldkamer structureel gesprekken worden teruggehoord en besproken met de medewerkers. Verder vindt structureel overleg plaats tussen vertegenwoordigers van de GMK en de verantwoordelijke portefeuillehouders binnen de politie Midden en West-Brabant. Daarnaast is een structureel overleg (1x per maand) tussen de directeur GMK en de korpschef van politie. Verder maakt de korpschef deel uit van de directie van de veiligheidsregio (onder voorzitterschap van de algemeen directeur van de veiligheidsregio). De directeur GMK legt verantwoording af aan de algemeen directeur veiligheidsregio. In geen van deze gremia c.q. langs geen van deze kanalen is de problematiek, die in de vraagstelling wordt bedoeld, aan de orde geweest. Mij hebben geen andere signalen bereikt, die zouden kunnen duiden op het bestaan hiervan.

Vraag 6

Hoe worden problemen die intern gemeld worden, opgepakt en afgehandeld? Herkent u zich in de uitspraak dat problemen gebagatelliseerd zouden worden?

Antwoord 6

Problemen die intern worden gemeld, worden serieus genomen, door de leiding van de GMK opgepakt, onderzocht en afgehandeld, waarbij uiteraard ook terugkoppeling naar de melder plaatsvindt. De GMK Midden- en West-Brabant herkent zich niet in de uitspraak dat problemen worden gebagatelliseerd. Via de interne klachtenprocedure en met behulp van kwaliteitsfunctionarissen worden klachten door de regio serieus in behandeling genomen. De GMK Midden- en West-Brabant geeft aan dat genoemde klachten niet zijn gemeld via de reguliere kanalen voor klachten, zijnde leidinggevenden, vertrouwenspersoon en ondernemingsraad. Ook uit de externe klachtenregistratie komen dit soort signalen niet naar voren. In het jaar 2010 zijn aan politiezijde binnen de GMK ruim 111 000 meldingen verwerkt (waarvan ruim 7 000 prio-1 meldingen). In totaal zijn er in dat jaar 7 klachten ontvangen, waarvan er – na onderzoek volgens de klachtenprocedure – 3 terecht zijn bevonden.

Vraag 7

Komen deze problemen ook bij andere Gemeenschappelijke Meldkamers in het land voor? Bent u bereid ook daar te werken aan een verbetering van de kwaliteit en de dienstverlening?

Antwoord 7

Mij hebben geen berichten bereikt van vergelijkbare situaties in andere meldkamers in de andere veiligheidsregio's. Het in stand houden van de meldkamer is een regionale bestuurlijke verantwoordelijkheid. Dat betekent dat kwaliteitsverschillen in de 25 verschillende meldkamer zich voor zouden kunnen doen. In bredere zin ben ik bezig met de toekomst van de meldkamers in Nederland, in gezamenlijkheid met alle (bestuurlijke en operationele) partners die in de meldkamers werkzaam zijn. We richten ons daarbij op standaardisatie, uniformering en schaalvergroting met als voornaamste doelstelling kwaliteitsverbetering (meer adequate hulpverlening richting de burgers) en efficiencywinst. Daartoe verwacht ik in het najaar van 2011 een voorstel aan uw Kamer te doen. U wordt daar nader over geïnformeerd.

Vraag 8

Klopt het dat in 30% van de gevallen de aanrijtijden van prioriteit-1 meldingen niet gehaald worden? Bent u bereid de cijfers met betrekking tot de responsetijd, voorzien van uw commentaar, naar de Kamer te doen toekomen?

Antwoord 8

Het al dan niet binnen de norm van 15 minuten ter plaatse zijn bij een prio-1 melding is van veel factoren afhankelijk, waaronder het goed functioneren van de meldkamer.

De vragen richten zich op het (blauwe) politieproces. Daarom wordt met dit antwoord inzicht gegeven in de prioriteit-1 meldingen voor de politie. In het jaar 2010 zijn er in het korps Midden- en West-Brabant 7 355 prioriteit-1 meldingen geweest. In ruim 84% van deze meldingen was de politie binnen 15 minuten ter plaatse (de brancherichtlijn hiervoor stelt een norm van 80%). Het klopt niet dat in 30% van de gevallen de aanrijtijden van prioriteit-1 meldingen worden overschreden.