

Vergaderjaar 2007–2008

**29 628**

**Politie**

**Nr. 55**

## **BRIEF VAN DE MINISTER VAN BINNENLANDSE ZAKEN EN KONINKRIJKSRELATIES**

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 26 september 2007

Hierbij bied ik u het onderzoeksrapport «Melden, niet voor niets» aan van de Inspectie Openbare Orde en Veiligheid<sup>1</sup>. De Inspectie OOV doet hierin verslag van haar onderzoek naar de wijze waarop de Nederlandse politie omgaat met meldingen van burgers, met name voor wat betreft de niet-spoedeisende meldingen. Doelstelling van het onderzoek is geweest om de regiokorpsen handvatten te bieden voor, en aan te zetten tot, het adequaat inrichten en verder verbeteren van het totale meldingenproces. Dit komt namelijk zowel de informatiepositie van de politie als het oordeel van de burger over het contact met de politie ten goede.

De Inspectie stelt vast dat er binnen de korpsen momenteel veel ontwikkelingen spelen op het gebied van verbetering van de dienstverlening en de bereikbaarheid. Aanleiding hiervoor zijn onder andere de verschillende metingen naar de telefonische bereikbaarheid van korpsen en de kwaliteit van het eerste telefooncontact geweest.

Kijkend naar het meldingenproces stelt de Inspectie vast dat de wijze waarop de korpsen (fysiek, telefonisch, schriftelijk en elektronisch) voor burgers die een melding willen doen bereikbaar zijn, over het algemeen goed geregeld is.

Tegelijkertijd constateert ze dat er momenteel nog veel verschillen tussen de korpsen zijn in de mate waarin binnen de korpsen aandacht wordt besteed aan de ontwikkelingen aan de achterkant van het meldingenproces, bijvoorbeeld wat betreft de kwaliteit van de doorschakeling van de front naar de backoffice en het informeren van burgers over de afhandeling van meldingen.

Als specifieke knelpunten noemt de Inspectie dat veel korpsen geen overall-visie op het totale meldingenproces hebben, de registratie van niet-spoedeisende meldingen veelal voor verbetering vatbaar is, dat burgers vaak niet terughoren wat er met een melding is gedaan, dat er veel verschillen zijn tussen korpsen in de mate van aandacht voor oplei-

<sup>1</sup> Ter inzage gelegd bij het Centraal Informatiepunt Tweede Kamer.

dingen en naleving van procedures, en dat bijna de helft van de korpsen niet periodiek het meldingenproces evalueert.

Ik onderschrijf de conclusie van de Inspectie OOV dat het gehele proces van de meldingen aandacht behoeft. Waar tot nu toe veelal de nadruk op de voorkant lag, vraagt de Inspectie terecht ook aandacht voor het vervolg, en daarmee dus voor het gehele proces van intake, opvolging en afhandeling van meldingen.

Aangezien een goed meldingenproces cruciaal is voor de informatiepositie van de politie acht ik het met de Inspectie opmerkzaam om te moeten constateren dat er knelpunten zijn waar het gaat om het achteraf informeren van burgers. Tegelijkertijd is het verheugend om vast te stellen dat inmiddels vele korpsen dit knelpunt onderkennen en recentelijk diverse trajecten zijn gestart om hierin verbetering aan te brengen.

Aangezien in het rapport geen specifieke aanbevelingen aan mijn departement zijn gedaan laat ik een meer diepgaande reactie op de opgenomen aanbevelingen over aan het Korpsbeheerdersberaad en de Raad van Hoofdcommissarissen.

In mijn periodieke overleg zal ik die reactie met hen bespreken. Ik ga er vanuit dat zij op adequate wijze de geconstateerde knelpunten aanpakken en de gedane aanbevelingen oppakken. Dat immers zal niet alleen de informatiepositie van de politie, maar ook de dienstverlening aan de burgers en daarmee het vertrouwen van burgers in de politie ten goede komen.

De minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties,  
G. ter Horst