



Inspectie Openbare Orde en Veiligheid  
Ministerie van Binnenlandse Zaken en  
Koninkrijksrelaties

# Doorschakelen!

Een onderzoek naar de  
inrichting van de noodhulp  
door de Nederlandse politie



# Doorschakelen!

Een onderzoek naar de inrichting van de  
noodhulp door de Nederlandse politie

# Inhoud

Samenvatting	7
1. Algemeen	11
1.1 Inleiding	11
1.2 Aanleiding	12
1.3 Opzet van het onderzoek	12
1.4 Landelijke visie op noodhulp in ontwikkeling	14
1.5 Korps landelijke politiediensten	16
1.6 Leeswijzer	17
2. Kaders van de noodhulp	21
2.1 Inleiding	21
2.2 Korpsvisies op noodhulp	22
2.3 Inrichting	23
2.4 Organisatie	25
2.5 Burgerbelang	28
3. Behandeling en afhandeling van noodhulpmeldingen	33
3.1 Inleiding	33
3.2 Doelstellingen, normen en indicatoren	34
3.3 Behandeling van noodhulpmeldingen	34
3.4 Afhandeling van noodhulpmeldingen	36
3.5 Monitoring van resultaten	36
4. Capaciteit en uitvoering	39
4.1 Inleiding	39
4.2 Bezetting en capaciteit	40
4.3 Sturing en informatie	43
4.4 Medewerkers in de noodhulp	44
4.4.1 De medewerker	44
4.4.2 De operationeel leidinggevende	47
4.4.3 Onderhoud van kennis en vaardigheden	47
4.5 De uitrusting	49
5. Bevindingen met conclusies en aanbevelingen	53

5.1	Inleiding	53
5.2	Organisatorische inbedding	54
5.3	Doelstellingen en normen	55
5.4	Burgerbelang	56
5.5	Capaciteit	57
5.6	Sturing en informatie	58
5.7	De medewerker: toerusting en uitrusting	59
5.8	De noodhulpvoorziening: afstemming en ontwikkeling	61
5.9	Aanbevelingen aan de korpschefs	63

## Bijlagen

I	Lijst met geïnterviewde personen	67
II	Afkortingenlijst	69
III	Korpsinformatie uit de vragenlijsten (op CD-Rom)	
IV	Respons enquête medewerkers noodhulp (op CD-Rom)	

### **Onze missie**

De Inspectie OOV levert een bijdrage aan de veiligheid van de samenleving. Zij oefent daartoe toezicht uit op besturen en organisaties die verantwoordelijk zijn voor de openbare orde en veiligheid en stelt hen daarmee in staat de veiligheid te verbeteren.

De Inspectie OOV houdt, onder de verantwoordelijkheid van de ministers van BZK en van Justitie, toezicht op de kwaliteit van de taakuitvoering van zowel de verantwoordelijke bestuursorganen als de operationele diensten die op de verschillende onderdelen van het OOV-terrein actief zijn (politie, brandweer, GHOR).

De Inspectie OOV laat zich leiden door enerzijds de inschatting van maatschappelijke veiligheidsrisico's en anderzijds door de vraag waar zij met haar toezicht maximaal kan bijdragen aan het realiseren van beoogde beleidseffecten. In haar werkplannen, jaarverslagen en rapportages worden de gemaakte keuzes en gevolgde werkwijzen verantwoord.

Het oordeel van de Inspectie OOV komt onafhankelijk tot stand.

De Inspectie OOV draagt haar bevindingen actief uit. Zij geeft daarmee de ministers en de onder toezicht staande organisaties inzicht in hun bijdragen aan de kwaliteit van het veiligheidsniveau en de praktische uitwerking van het gevoerde beleid. De Inspectie OOV beoogt daarmee bij betrokkenen een oriëntatie op permanente aandacht voor verbetering tot stand te brengen.

De Inspectie OOV zoekt actief samenwerking met andere partijen van beleid, uitvoering en toezicht, zowel op het OOV-domein als op aanverwante terreinen.

De Inspectie OOV weet wat er leeft en toetst of het werkt.

### **Betreffende dit rapport**

De Inspectie OOV bepaalt op basis van een brede risicoanalyse jaarlijks de thema's en onderwerpen die worden onderzocht.

De richtinggevende thema's voor de Inspectie OOV tot 2010 zijn:

- maatschappelijke oriëntatie van de korpsen;
- professie van het vak;
- informatiehuishouding;
- bestuurlijke verantwoordelijkheden (in het bijzonder ketensamenwerking).

Dit rapport Doorschakelen! maakt onderdeel uit van onderzoeken binnen het thema's professie van het vak.

# Samenvatting

Noodhulp is een kerntaak van de politie en is voor de burger een van de meest herkenbare functies van de politie. Een functie bovendien waarop men zonder meer moet kunnen vertrouwen. De Inspectie Openbare Orde en Veiligheid (Inspectie OOV) heeft onderzoek gedaan naar de wijze waarop noodhulp op dit moment binnen de Nederlandse politie wordt uitgevoerd.

Het is een onderzoek naar de vraag hoe de korpsen in de uitvoering van hun hulpverleningstaak voorzien en in hoeverre hierbij met het oog op gelijke dienstverlening naar de burger sprake is van overeenstemming. De vraagstelling houdt verband met de ontwikkeling van het noodhulpproces vanuit de korpsen die is vastgelegd in het document 'Visie op Noodhulp, van noodhulp naar Assistentie Burger' (2008) van de Raad van Hoofdcommissarissen en in de uitwerking daarvan in een (concept-) Referentiekader 'Noodhulp, van noodhulp naar Assistentie Burger'<sup>1</sup>. Hierin staan standaardisatie en de ontwikkeling van kwaliteitscriteria centraal.

Het onderzoek beschrijft de kaders waarbinnen noodhulp in de korpsen is belegd aan de hand van de opvattingen van de korpsen over noodhulp (hun visies) en de huidige inrichting en organisatie. Ten aanzien van de visie zijn er geen uitgesproken afwijkende opvattingen. Er is echter nog geen sprake van een – als logisch te verwachten – verwijzing naar het vastgestelde visiedocument waarin een omslag in het denken over noodhulp is neergelegd. In de inrichting en organisatie van de noodhulp zijn er verschillen tussen de korpsen onderling. Er zijn hierin drie vormen te onderscheiden:

- organisatie van de noodhulp vanuit gebiedsgebonden eenheden;
- organisatie op basis van speciale noodhulpeenheden;
- een combinatie van beide.

Het accent ligt bij de eerstgenoemde vorm. Als bouwsteen voor het kader zijn de korpsen bevraagd naar de inbreng van de burger bij de beleidsbepaling voor noodhulp. Een beperkt aantal korpsen voert in dit verband specifiek op noodhulp gericht onderzoek uit onder 'klanten'.

Door de korpsen geformuleerde doelstellingen en normen met betrekking tot noodhulp zijn er feitelijk alleen op het terrein van de aanrijtijd of reactietijd. De gehanteerde 'waarden' zijn verschillend maar lopen niet al te sterk uiteen. Er is geen landelijke vastgestelde norm maar wel 'een meest voorkomende norm voor de reactietijd'. Deze houdt in dat in 90% van de prio 1-meldingen de eerste politie-eenheid binnen 15 minuten ter plaatse is.

<sup>1</sup> Het (concept-) Referentiekader wordt naar verwachting na de zomer van 2009 behandeld en vastgesteld in de vergadering van de Raad van Hoofdcommissarissen.

De omschrijvingen van prio 1-meldingen (in de nieuwe visie noodhulp een ‘niet uitstelbare’-hulpvraag) door de korpsen liggen dicht bij elkaar, maar zijn niet uniform. De korpsen kennen een zekere variatie in doelstellingen en normen. En er is sprake van differentiatie in het gebruik van indicatoren, die worden gebruikt voor het vaststellen van de snelheid waarmee op noodhulp meldingen wordt gereageerd. Met het oog op onderlinge vergelijking is het van belang, dat er uniformiteit is hoe de norm is opgebouwd: de tijdsduur vanaf het moment van de melding van de burger tot het ter plaatse komen van de eerste noodhulpeenheid of vanaf het moment van de opdracht aan de noodhulpeenheid tot het ter plaatse komen. Het monitoren van de resultaten van noodhulp heeft voornamelijk betrekking op deze ‘technische’ kant van de uitvoering.

De inzet voor noodhulp wordt gegarandeerd door de toewijzing van capaciteit. De omvang hiervan wordt onder meer bepaald op basis van historische meldingsgegevens en betekent in het merendeel van de korpsen een basisbezetting, die naar tijdstip (dienstverband: vroeg, laat, nacht) en dag (door de weeks en weekend) kan variëren. De feitelijke bezetting van een noodhulpeenheid bestaat doorgaans uit een duo-bemanning; eenmensusveillance (EMS) in de noodhulp is geen gemeengoed. Een aantal korpsen werkt niet met ‘gelabelde’ eenheden; noodhulpverlening vindt dan plaats op afroep door eenheden die zijn belast met de ‘brede basispolitiezorg’. Regievoering, aansturing en operationele leiding over de noodhulpeenheden zijn binnen de korpsen op elkaar afgestemd, waarbij de rol en positie van de meldkamer zijn vastgesteld.

De positie van de medewerker in de noodhulp heeft twee kanten. Enerzijds is noodhulp een startersfunctie voor nieuwkomers, die met het behaalde initiële politiediploma (niveau 3 of 4) voldoen aan de basiseisen voor inzet in de noodhulp. Anderzijds is er voor de noodhulp sprake van specifieke competenties die zijn gerelateerd aan ‘ervaring’. Er is tussen de korpsen verschil ten aanzien van de functie-eisen die aan de medewerker van de noodhulp worden gesteld, bijvoorbeeld door naast de initiële politieopleiding aanvullende competenties te benoemen. Verschil is er ook bij de inzet van studenten van de Politieacademie ten aanzien van het moment dat zij (onder begeleiding) in de noodhulp worden ingezet. De burger heeft volgens de Inspectie in noodsituaties belang bij hulp van politiemedewerkers van wie de kwaliteiten goed en landelijk overeenstemmen. De kwaliteitseisen van operationeel leidinggevend zijn geborgd door opleidingen en cursussen.

Een landelijke basisuitrusting en inrichting van het noodhulpvoertuig is onderdeel van de kwaliteit van de uitvoering van de noodhulp en voorziet in een veilige werkomgeving.

De bevindingen en conclusies uit het onderzoek leiden tot de volgende aanbevelingen:

- Voer de gezamenlijke visie van de korpsen op noodhulp met voortvarendheid uit.
- Stel – na vaststelling van het (concept-) Referentiekader Noodhulp – in het belang van de burger de inhoud in ieder geval ten aanzien van de volgende onderwerpen verplicht:
  - de soort meldingen die onder noodhulp vallen;
  - uniforme doelstellingen, normering en omschrijving van de reactietijd bij noodhulp-meldingen en de toetsing ervan;
  - competenties voor de medewerkers die noodhulp verlenen.
- Stel bovengenoemde – en andere zelf gekozen – onderwerpen uit het referentiekader voor als input voor de normering van de basiskwaliteit van de politiezorg, die de minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK) voornemens is op te stellen<sup>2</sup>.
- Ontwikkel of maak gebruik van bestaande instrumenten om van de burger directe informatie te verkrijgen over het functioneren van de noodhulp.
- Maak met het oog op de adequate bezetting voor noodhulp in de korpsen (veiligheidsaspecten, bedrijfsvoeringaspecten) door structurele verantwoording achteraf van de tijdsbesteding aan noodhulpmeldingen inzichtelijk hoeveel capaciteit (mensen) feitelijk wordt besteed aan noodhulp.
- Maak binnen het korps – met het oog op de kwaliteit van de dienstverlening aan de burger – voor de bezetting van de noodhulpeenheden afspraken over een adequate combinatie van kennis, kunde en ervaring.

<sup>2</sup> Zie brief van de ministers van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelatie en van Justitie d.d. 25 maart 2009 aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal (kenmerk 2009-000034710, pagina 8; betreft antwoorden op Kamervragen van de Commissie BZK).





# Algemeen

## 1.1 Inleiding

Maandag: vroege dienst 06:45 – 15:00 uur noodhulp

‘De ochtend begon rustig totdat er een gewapende overval werd gepleegd op een sigarenwinkel. De dader was een sporthal ingevlucht. Nadat we de omgeving hadden afgezet, ben ik met een aantal collega’s de hal gaan uitkammen. Helaas niemand meer aangetroffen.’

Zo maar een citaat uit een artikel over de werkweek van een noodhulpverlener<sup>3</sup> waarbij ‘vanuit de rustige stand even moest worden doorgeschakeld’. De mutatie is van alle dag. Hij past ook in de omschrijving van noodhulp, die iedere burger op [www.politie.nl](http://www.politie.nl) kan vinden: ‘Als u de politie dringend nodig heeft, wil zij uiterlijk tien minuten later bij u zijn. Het kan dan bijvoorbeeld gaan om een ernstig ongeluk, het betrappen van een inbreker of dief op heterdaad, geweld, een overval of andere ernstige delicten. Noodhulp verleent de politie als er sprake is van levensbedreigende situaties, afhankelijkheid, hulpeloosheid en escalatiegevaar. Bel in die gevallen 112. Uw telefoontje komt direct binnen op de meldkamer. Van daaruit kan de politie meteen mensen en middelen inzetten.’

Met deze passage informeert de politie medio 2009 de lezer over één van haar meest in het oog springende kerntaken: noodhulp.

De Inspectie heeft onderzoek gedaan naar deze kerntaak en doet in deze rapportage verslag van haar bevindingen.

## 1.2 Aanleiding

Noodhulp is één van de meest herkenbare en erkende taken van de politie als frontlijnorganisatie bij incidenten van allerlei aard. Het vertrouwen van de burger in acute situaties in de overheidszorg voor zijn veiligheid wordt in belangrijk mate bepaald door een alert en snel handelend politieapparaat. Het resultaat ligt in de snelheid en kwaliteit van afhandeling. Noodhulp heeft in veel gevallen betrekking op dringende en direct gewenste communicatie over en weer tussen burger en politie en is daarmee vanuit de optiek van de samenleving de ‘front-office bij uitstek’. De Raad van Hoofdcommissarissen heeft het proces Noodhulp opgepakt om dit te professionaliseren en de dienstverlening aan de burger te verbeteren. In paragraaf 1.4 wordt hier nader op ingegaan.

## 1.3 Opzet van het onderzoek

### *Doel en reikwijdte*

Het onderzoek is verkennend van aard en heeft als doel te beoordelen of de uitvoering van de noodhulpverlening voldoet aan de door de korpsen zelf gestelde eisen en of ontwikkelingen op dit gebied bijdragen aan een voor de burger herkenbare verbetering van de noodhulpvoorziening. De Inspectie heeft gekeken naar de actuele situatie, waarbij een beoordeling wordt gegeven in het perspectief van de ontwikkelingen op landelijk niveau. Deze zijn in paragraaf 1.4 opgenomen.

Noodhulp is geen op zich staand proces, maar heeft relaties met andere of elkaar opvolgende activiteiten uit de andere politieprocessen Intake, Opsporing en Handhaving en met het Meldkamerdomein. Dit onderzoek beperkt zich tot de activiteiten van en daarmee

<sup>3</sup> Uit: Bondsblad ‘de Politie’ van de Nederlandse Politie Bond, 13 april 2006, Nederlandse Politiebond - [www.politiebond.nl](http://www.politiebond.nl) ©2006.

verbandhoudende randvoorwaarden voor de directe noodhulp. Dat wil zeggen dat aanpalende processen en domeinen geen expliciete onderzoeksonderwerpen zijn; er wordt wel aandacht besteed aan wijze waarop de procesovergang wordt vormgegeven.

### Onderzoeksvragen

De *centrale vraagstelling* van het onderzoek luidt:

- Hoe voorzien de afzonderlijke korpsen in de uitvoering van hun noodhulpverleningstaak en worden daarbij vastgestelde normen gehaald?
- In hoeverre is met het oog op de dienstverlening aan de burger hierbij sprake van overeenstemming tussen de korpsen?

Daarbij zijn de volgende *deelvragen* geformuleerd:

- Hoe is de noodhulpverlening in de korpsen organisatorisch ingebed ten opzichte van andere politieprocessen?
- Wat zijn de huidige doelstellingen van de korpsen voor de inzet van de noodhulpverlening ten aanzien van de soorten meldingen en incidenten, prioritering en aanrijtijden?
- Welke (landelijke en/of regionale) normen hanteren de korpsen daarbij en worden de doelstellingen gehaald?
- Wordt het belang van de burger betrokken bij de vaststelling van doelstellingen en zo ja, op welke wijze?
- Welke capaciteit is in de korpsen beschikbaar voor de noodhulpverlening en is deze toereikend?
- Wat zijn de kaders met betrekking tot sturing (operationeel en informatief), inzet (surveillancevormen) en materiële voorzieningen?
- Welke kwaliteitseisen (vakbekwaamheid, competenties) worden er gesteld aan de medewerkers van de noodhulpverlening?
- Welke ontwikkelingen zijn er binnen de korpsen op het gebied van de noodhulpverlening?
- Zijn er overeenkomsten en verschillen tussen de korpsen ten aanzien van de doelstellingen, de gehanteerde normen en de te behalen en de behaalde resultaten?

### Werkwijze

Het onderzoek is voorafgegaan door een oriëntatiefase waarbij beleidsdocumenten zijn bestudeerd en gesprekken zijn gevoerd met diverse stakeholders binnen de politie. Het daadwerkelijke onderzoek is opgesplitst in drie fasen. In de eerste fase zijn alle korpsen betrokken. Er zijn relevante korpsdocumenten opgevraagd, die vervolgens zijn gebruikt bij de beantwoording van een door de Inspectie opgestelde vragenlijst. Deze (vooringevulde) vragenlijst is toegestuurd aan de korpsen met het verzoek om aanvulling, actualisering en een akkoord door de korpsleiding.

In de tweede fase van het onderzoek is een zestal korpsen geselecteerd waarmee het onderzoeksteam per korps vier gesprekken heeft gevoerd. Er zijn in elk van deze korpsen interviews gehouden met voor de noodhulpverlening verantwoordelijke chefs, medewerkers van de Meldkamer, vertegenwoordigers van de Ondernemingsraad en met de portefeuille-

houder noodhulpverlening van het korps. De korpsen<sup>4</sup> zijn geselecteerd op basis van geografische spreiding, korpsgrootte en ontwikkelingen met betrekking tot de noodhulpverlening. De verslagen van de interviews zijn door betrokkenen geaccordeerd en de inhoud ervan is gebruikt als ondersteuning of ter illustratie van de bevindingen op grond van de informatie uit de vragenlijsten van alle korpsen.

In de derde fase van het onderzoek is een enquête uitgezet onder medewerkers die worden ingezet voor de noodhulp. Aan de contactpersonen bij de korpsen voor dit onderzoek is gevraagd om bij een twintigtal ‘noodhulpverleners’ (verspreid over het korps) een – elektronische – vragenlijst uit te zetten. Er is gekozen voor een beperkte opzet om de korpsen niet te veel te belasten<sup>5</sup>. Informatie uit de enquête is gebruikt voor de beeldvorming bij de bevindingen en in kaders in de tekst van deze rapportage opgenomen. In bijlage III zijn de antwoorden per vraag integraal opgenomen.

## 1.4 Landelijke visie op noodhulp in ontwikkeling

Het onderzoek van de Inspectie naar de noodhulp is niet los te zien van de ontwikkeling die op dit terrein binnen de politie in gang is gezet. De Inspectie hecht vanuit het perspectief van de burger belang aan een ontwikkeling die voorziet in een uniform kader voor een kwalitatieve uitvoering door de politie van de noodhulp.

De Board Intake & Noodhulp<sup>6</sup> van de Raad van Hoofdcommissarissen heeft in aansluiting op diverse ontwikkelingen binnen de afzonderlijke korpsen haar strategische lijnen uitgezet. Zij heeft dit gedaan in de Contourennota Domein Intake en Noodhulp, de piketpalen voor het programmaplan (2008). Het vertrouwen van de burger staat daarin centraal. Intake & Noodhulp (met het Meldkamerdomein) worden aangemerkt als de meest klantgebonden processen van de politie en hebben grote invloed op het vertrouwen dat de burger in de politie heeft. Het resultaat van het programma dient tot uitdrukking te komen in een beter imago en een betere dienstverlening door de politie. Als uitgangspunt van dit gedachtegoed is de focus gericht op standaardisatie en ontwikkeling van kwaliteitscriteria binnen de dienstverlening, in dit geval de noodhulp. Deze benadering past in een breder ontwikkelingsperspectief van de Nederlandse politie, waaraan een aantal strategische beleidsdocumenten van de Raad van Hoofdcommissarissen ten grondslag ligt<sup>7</sup>.

Een belangrijke piketpaal van het programma Intake & Noodhulp is het bevorderen van eenheid in aanpak door de Nederlandse politie, waarbij zoveel mogelijk recht wordt gedaan aan relevante ontwikkelingen in de korpsen.

4 Groningen, Utrecht, Zaanstreek-Waterland, Haaglanden, Zuid-Holland-Zuid en Brabant-Noord.

5 Vijf van de 26 korpsen hebben de enquête niet uitgezet omdat de vraagstelling niet aansloot bij de – ontwikkeling van de – noodhulpverlening binnen de organisatie.

6 Beleidsvormende overlegstructuur onder gezag van de Raad van Hoofdcommissarissen.

7 Onder andere Politie in Ontwikkeling (2005), Actieve Wederkerigheid (2005), Bouwen aan vertrouwen, Herijking van de visie op de dienstverlening door de politie (2007), Meer Heterdaadkracht Aanhouden in de buurt’ (2007) en 100% een onderzoek naar vertrouwen van burgers in de politie (2007).

De Strategische Beleidsgroep Noodhulp<sup>8</sup> heeft de Contourennota uitgewerkt in het visiedocument 'Visie op Noodhulp, van noodhulp naar Assistentie Burger' (2008), dat door de Raad van Hoofdcommissarissen is vastgesteld. Daarnaast is een 'Referentiekader Noodhulp, van noodhulp naar Assistentie Burger' ontwikkeld, dat tijdens het onderzoek in concept gereed was<sup>9</sup>.

De kern van het visiedocument is een omslag in denken. Bij de ontwikkeling van de noodhulp is steeds uitgegaan van wat de politie nodig vindt: het 'van binnen naar buiten' denken. Dat werd zo efficiënt mogelijk georganiseerd en de inspanning was erop gericht die aanpak aan de burger en anderen 'te verkopen'.

In de nieuwe visie staan het 'actief burgerschap' en de 'interactie tussen burger en politie' centraal. De politie heeft daarin in beginsel een aanvullende, bekrachtigende, voorwaardenscheppende en handhavende verantwoordelijkheid. Uitgangspunt is dat de politie altijd reageert als de burger zich meldt ('Assistentie Burger'); prioritering speelt alleen bij meerdere meldingen tegelijk. 'Assistentie burger' maakt onderscheid in drie fasen van opeenvolgende gebeurtenissen en handelingen: invoegen in de melding van de burger door de noodhulp, toevoegen van actie door de noodhulp en uitvoegen na overdracht door de noodhulp. Vakmanschap (beeldvorming over de melding, normalisering van de situatie), informatiemanagement en afhandeling richting melder en overdracht naar andere politieprocessen spelen hierbij een belangrijke rol.

Het visiedocument benoemt een aantal organisatorische randvoorwaarden voor de ontwikkeling van de noodhulp. Zij hebben onder meer betrekking op:

- beschikbaarheid en bereikbaarheid: 24 uur/7 dagen en 15 minuten aanrijtijd voor 90% van de noodhulpmeldingen;
- korte lijnen tussen burger en vakman, direct contact tussen melder en noodhulpverlener;
- vakmanschap: noodhulp is geen specialisme, maar vereist wel de nodige competenties (kennis, kunde, ervaring, enzovoorts);
- sturing en coaching op straat;
- samenwerking met professionele partners en met burgers;
- informatievoorziening, ook ten behoeve van de andere politieprocessen;
- flexibilisering van de inzet en technisch hulpmiddelen.

Het referentiekader maakt inzichtelijk welk belang 'Assistentie Burger' heeft voor de effectiviteit van politiewerk en voor het vertrouwen van de burger in de politie. Aan de hand van tien referenties worden onderwerpen belicht die van belang zijn voor het vormgeven van de functie. De referenties hebben de volgende inhoud:

- soorten meldingen en reacties: in ieder korps is sprake van een gestandaardiseerde gestructureerde afhandeling van meldingen;
- operationele aansturing: ieder korps beschikt over een procedure waarin de verantwoordelijkheidsverdeling en samenwerking tussen meldkamer en lijn zijn vastgelegd;

8 Voorbereidende overleggroep voor de Board Intake & Noodhulp.

9 Het (concept-) Referentiekader wordt naar verwachting na de zomer van 2009 behandeld en vastgesteld in de vergadering van de Raad van Hoofdcommissarissen.

- omgaan met informatie: binnen de korpsen is informatie vooral een middel om een effectieve probleemgerichte inzet te ondersteunen;
- meer heterdaadkracht: verhoging van het aantal aanhoudingen op heterdaad is een van de doelen bij de inrichting van noodhulp;
- vakmanschap: ieder korps beschikt over een visie over de verantwoordelijkheidstoedeling in teamverband en over de rol van leiderschap;
- de medewerker: korpsen beschikken over competentiebeschrijvingen voor medewerkers in het proces Noodhulp en hanteren deze bij de inzet;
- opschaling: ieder korps beschikt over een vastgesteld opschalingsmodel bij incidenten;
- multidisciplinaire samenwerking: ieder korps onderhoudt structurele relaties met zijn omgeving, professionals en niet-professionals;
- indicatoren: meetindicatoren dragen bij aan het bewustwordingsproces van de rol van de burger/het ondernemen;
- proceseigenaar noodhulp: in ieder korps is – op strategisch niveau – een proceseigenaar, die namens het korps aanspreekbaar is op de kwaliteitsontwikkeling van de noodhulp.

Het referentiekader is bedoeld om het denken over het proces Noodhulp te richten. Het volgt daarmee een van de uitgangspunten van de Contourennota, namelijk dat de focus is gericht op standaardisatie en ontwikkeling van kwaliteitscriteria binnen de dienstverlening en niet op het inrichtingsvraagstuk en de organisatievorm.

De Inspectie besteedt in de rapportage aandacht aan diverse referenties. In het bijzonder aan de meldingen omdat het voor de burger van belang is inzicht te hebben op welk soort meldingen noodhulp betrekking heeft. Voorts is de kwaliteit van de medewerker voor de hulpvragende burger een essentiële factor voor een goede uitvoering van de noodhulp. Vanwege het veelal spoedeisende karakter van noodhulpmeldingen zijn indicatoren om de snelheid van handelen te meten van belang.

## 1.5 Korps landelijke politiediensten

De Inspectie heeft ervoor gekozen het Korps landelijke politiediensten (KLPD) in de rapportage ‘apart’ te nemen. De inzet voor noodhulp vindt plaats door meerdere diensten die ten aanzien van hun organieke taak, functie en werkwijze zodanig verschillen dat ook van invloed is op de directe uitvoering. De diensten die met noodhulp hebben te maken zijn: de Dienst Spoorwegpolitie (DSP), de Dienst Verkeerspolitie (DVP), de Dienst Waterpolitie (DSW) en de Meldkamer van de Dienst Operationele Ondersteuning en Coördinatie.

Uit de informatie van het korps blijkt dat de drie uitvoerende diensten op verschillende wijzen in het noodhulpproces participeren. Uit oogpunt van rapportage is het niet praktisch hen bij afwijkende situaties steeds apart te benoemen. Om die reden wordt hieronder een samenvatting gegeven van een aantal onderwerpen waarop dit korps zich onderscheidt van de regiokorpsen.

De DSP behandelt noodhulpincidenten vanuit vijf megastations<sup>10</sup>, biedt een afhandeling-garantie op andere stations en voert eerstelijns politiezorg uit in de trein. De DVP houdt toezicht op de verkeersveiligheid en mobiliteit op zeventien geprioriteerde trajecten.

De DWP heeft de eerstelijns politiezorg op hoofdvaarwegen, transportassen en grote water-oppervlakten (met uitzondering van de haven van Rotterdam). De DVP (met uitzondering van de Ring Rotterdam) en DWP zullen in de toekomst niet meer zijn ingericht als noodhulporganisatie. Op het gebied van samenwerking verlenen de drie diensten vanuit hun expertise ondersteuning aan de regiokorpsen. De Meldkamer in Driebergen zal als intermediair gaan fungeren tussen de operationele diensten, de regiokorpsen en andere partners. Logischerwijs heeft alleen de DVP informatie kunnen verstrekken over 'aanrij-tijden'; de resultaten over 2007 en 2008 zijn daarbij gehaald.

De bezetting verschilt per Dienst. Alleen de DSP is fulltime aanwezig en daarmee beschikbaar voor noodhulpincidenten. Reactietijden op incidenten zijn genormeerd tot 'zo spoedig mogelijk'. Aansturing van de DWP en DVP vindt centraal plaats door de Meldkamer (in Driebergen). De DSP wordt aangestuurd door een Officier van Dienst.

De basisvereisten voor medewerkers zijn naast de initiële politieopleiding voor de uitvoering en de geëigende opleidingen voor operationeel leidinggevendend afgestemd op de specifieke werkzaamheden van de drie diensten.

Het korps zal zich primair gaan richten op specifieke en specialistische werkzaamheden, zowel zelfstandig als ondersteunend. Inzet voor de noodhulp zal zich beperken tot situaties waar medewerkers tijdens een dienst zelf op stuiten of wanneer er sprake is van een verzoek van een regio.

## 1.6 Leeswijzer

Na de managementsamenvatting volgt een algemeen Hoofdstuk 1. Hierin worden de aanleiding, opzet en uitvoering van het onderzoek besproken. Er is ook een paragraaf besteed aan de ontwikkelingen in het politieveld met betrekking tot de noodhulp (paragraaf 1.4) en – uit praktische overwegingen – aan het Korps landelijke politiediensten vanwege zijn positionering in de noodhulp (paragraaf 1.5).

In opeenvolgende hoofdstukken wordt verslag gedaan van de bevindingen met betrekking tot de onderzoeksvragen. Hoofdstuk 2 gaat over de kaders voor noodhulp (visie, inrichting, organisatie) waaraan paragraaf 2.5 Burgerbelang (inbreng burger van informatie over de noodhulpvoorziening) als beleidsonderwerp is toegevoegd.

In Hoofdstuk 3 komen de bevindingen over doelstellingen, normen en indicatoren aan de orde. Hoofdstuk 4 gaat over capaciteit en uitvoering. Hierin is er aandacht voor enerzijds de bezetting van de noodhulp en anderzijds de aansturing en informatiewisseling binnen de noodhulp. Deze laatste onderdelen worden gevolgd door paragrafen over de medewerkers

<sup>10</sup> In Amsterdam, Den Haag, Rotterdam, Utrecht en op Schiphol.



en operationeel leidinggevend die in de noodhulp dienst doen (paragraaf 4.4) en de uitrusting (paragraaf 4.5).

De rapportage eindigt met een bespreking van de bevindingen in Hoofdstuk 5 waarin conclusies en aanbevelingen zijn opgenomen.

De bijgevoegde CD-Rom bevat twee documenten. Bijlage III is een document met informatie van de korpsen over hun noodhulp. De informatie betreft een aantal vragen met antwoorden uit de geaccordeerde vragenlijsten van het inspectieonderzoek en kan zowel per korps als per vraag worden geselecteerd. In bijlage IV zijn de antwoorden op de enquête onder de medewerkers van de noodhulp in grafieken opgenomen.



2

# Kaders van de noodhulp

## 2.1 Inleiding

Dit hoofdstuk behandelt de wijze waarop de korpsen de noodhulp vorm hebben gegeven. Behandeld worden de opvattingen over de noodhulp aan de hand van de onderzoeksgegevens over de visies van de korpsen en de wijze waarop daaraan organisatorisch uitvoering wordt gegeven. Als onderdeel van de beleidsbepaling voor de noodhulpverlening wordt ook aandacht besteed aan de vraag of en zo ja, hoe de korpsen inbreng van de burger daarin betrekken.

## 2.2 Korpsvisies op noodhulp

De noodhulp wordt zowel binnen als buiten de politie beschouwd als één van haar kerntaken. Het kader voor deze politietaak wordt gevormd door de visie van de korpsen op noodhulp. Uit de analyse van de onderzoeksgegevens komt het beeld naar voren van een aantal gemeenschappelijke aspecten van de noodhulp. Deze hebben betrekking op: prioritering van incidenten of meldingen, beschikbaarheid, betrouwbaarheid, vertrouwen en professionaliteit. Het merendeel van de korpsen verwijst voor een definitie van noodhulp naar de omschrijving uit het Referentiekader Bedrijfsprocessen politie: 'Noodhulp is de reactie van de politie op incidenten (meldingen van gebeurtenissen en/of verzoeken om hulp) waarbij een directe (spoedeisende) fysieke (politie)reactie noodzakelijk is'.

Een aantal korpsen verwijst in dit verband expliciet naar het Visiedocument van de Raad van Hoofdcommissarissen waarin de korpschefs hun opvattingen over de noodhulp hebben vastgelegd<sup>11</sup>. In dit visiedocument luidt de definitie van noodhulp anders dan die uit het Referentiekader Bedrijfsprocessen Politie, namelijk: 'De afhandeling van alle bij de politie gemelde incidenten of gebeurtenissen waarvan de afhandeling op basis van aard en/of omstandigheden dusdanig spoedeisend is, dat de burger geen of nagenoeg geen uitstel verwacht.' De aard en omstandigheden worden vooral bepaald door de mate waarin sprake is van normovertreding, dreiging daarvan of de noodzaak tot hulpverlening.

Uit de onderzoeksgegevens blijkt dat de actuele opvattingen van de korpsen over de reikwijdte van de noodhulp niet ver uiteen liggen. De Inspectie ziet een vrij uniform beeld in de beschrijvingen door de korpsen van situaties waarin de politie-inzet plaatsvindt. Er zijn daarbij twee hoofdelementen te onderscheiden die met elkaar een hiërarchisering in prioriteit van handelen bepalen: de aard van het incident of de melding en het tijdsaspect. Het meest gangbaar in de omschrijvingen is momenteel (nog) de onderverdeling naar prio 1<sup>12</sup> - en prio 2-meldingen voor de noodhulp; prio 3- en eventuele opvolgende prio-meldingen vallen buiten de directe noodhulpinzet. In een aantal korpsen is/wordt de overstap gemaakt naar het onderscheid in NU-(niet-uitstelbaar) en U-(uitstelbare) hulpvragen. Wat de soort meldingen betreft, lopen beide categoriseringingen feitelijk amper uiteen. Bijna alle korpsen hanteren een norm voor de reactietijd.

Andere gemeenschappelijke onderwerpen die bij de visie naar voren komen, zijn de efficiency van de organisatie en capaciteitsinzet voor de noodhulp. Zij worden door meerdere korpsen benoemd in relatie tot de beschikbare capaciteit voor andere kerntaken dan wel hoofdprocessen van de politie(zorg). Hieruit blijkt dat er sprake is van verschil in opvatting tussen korpsen over de positionering van de noodhulp binnen de organisatie. Onverminderd het beleid dat de politie altijd beschikbaar is voor acute, spoedeisende incidenten spreekt een aantal korpsen in dit verband over 'noodhulp als een noodzakelijke onderbreking van het gebiedsgebonden politiewerk'. Dat is een andere benadering dan die waarbij sprake is van voor de noodhulp ingeroosterde en of aangewezen capaciteit.

<sup>11</sup> Zie paragraaf 1.4.

<sup>12</sup> Levensbedreigende situaties, afwenden van onmiddellijk gevaar of ernstige schade of verstoring van de openbare orde en ingrijpen in heterdaad situaties.

Opvattingen over de professionaliteit van de noodhulp komen aan de orde in paragraaf 4.4 dat gaat over de medewerkers in de noodhulp.

## 2.3 Inrichting

In de procesgeoriënteerde organisatiecultuur van de politie worden ‘bedrijfs’functies zoals noodhulp beschreven in (werk)processen. Een dergelijke beschrijving dient ter afbakening van andere processen waaronder Intake en Opsporing.

Het merendeel van de korpsen heeft het proces Noodhulp beschreven. Hierbij wordt onder meer verwezen naar het landelijke procesmodel van het Referentiekader Bedrijfsprocessen Politie (zie onderstaand schema). Enkele korpsen nemen in de procesbeschrijving de kennisneming van de melding van een incident, de afhandeling ervan en de overdracht mee.

### Schema proces Noodhulp

Processen	Belangrijkste producten
verwerken melding	inzetopdracht
behandelen incident	terugkoppeling aan melder, mutatie, proces-verbaal van bevindingen
monitoren behandeling incident	evaluatieverslag

Het belang van een procesbeschrijving wordt verschillend gewaardeerd, waarbij ook de status verschilt van ‘in ontwikkeling’ tot ‘niet meer up to date’. Volgens het korps Noord- en Oost-Gelderland wordt met de procesbeschrijving bijvoorbeeld een uniforme werkwijze ontwikkeld die alle medewerkers binnen de regio kunnen hanteren. In IJsselland is gekozen voor een set van prestatie-indicatoren als onderdeel van het dashboard van korpsbrede indicatoren in plaats van een nieuwe totaalomvattende procesbeschrijving. Bij enkele korpsen die het werkproces niet als zodanig hebben beschreven, zoals Gooi en Vechtstreek en Zeeland is sprake van integrale positionering van de noodhulp binnen de gebiedsgebonden politiezorg.

Uit de interviews komt geen eensluidende opvatting naar voren over de noodzaak om noodhulp als apart proces te onderscheiden. Enerzijds is men van mening dat processen niet van elkaar los te knippen zijn en moeten alle executieve medewerkers noodhulp kunnen verrichten als dat direct noodzakelijk is (‘prio 1 is voor iedereen’). Anderzijds wordt noodhulp als ‘vak’ aangemerkt en zijn noodhulpeenheden juist specifiek toegerust voor hun activiteiten, zodat daarmee in de uitvoering winst valt te behalen. Een referentiekader heeft in dit verband volgens de geïnterviewde portefeuillehouders een functie. Het gaat over de kern van een taak, bepaalt een minimale standaard en bevordert de uniformiteit (vaste werkwijzen protocolleren). Deze opvattingen staan overigens los van de keuze voor een bepaalde inrichting van de organisatie.

De uitvoering van de noodhulp als proces staat niet op zich. Het impliceert overdracht en/of doorverwijzing van activiteiten en informatie van en naar de andere politieprocessen. ‘Noodhulp eindigt daar waar het incident overgaat in een ander proces’, zoals een van de korpsen het omschreef. In operationele zin gaat het om de zogenaamde koppelvlakken. Hierbij zijn verantwoordelijkheden voor bijvoorbeeld opdrachten of de overdracht en terugkoppeling tussen noodhulp en andere processen belegd bij de uitvoerende medewerkers. Het ligt voor de hand dat deze koppelvlakken naar hun aard onderling verschillen. De verwerking van meldingen vanuit het proces Intake is bijvoorbeeld van andere orde dan Plaats Delict-management bij een (noodhulp)incident. De Inspectie constateert dat korpsen verschillen in de mate waarin de koppelvlakken zijn beschreven. Korpsen die de samenhang in de uitwerking van processen in procesmodellen en koppelvlakken hebben aangegeven zijn onder andere Fryslân: definitie van koppelvlakken, overdracht via ‘coördinatoren’ en het bedrijfsprocessensysteem/BVH Meldkamermodule, Twente: beschrijving van deelprocessen met onderscheiden producten en Haaglanden: productenlijst gekoppeld aan processen en procesdefinities van de noodhulp als vaste structuur voor de uitwerking van de andere processen.

#### *Opschaling*

Een specifiek proces in verband met de noodhulp is dat van ‘opschaling’. Het betreft in de politiepraktijk de afstemming van – een oplopende – inzet van mensen (taken, bevoegdheden, verantwoordelijkheden) en middelen (materieel, voorzieningen en dergelijke) met het oog op de aard en ernst van een (noodhulp)incident. Uit het onderzoek blijkt dat de korpsen aan de hand van instructies/protocollen (vooral voor de Officier van Dienst), processen of regelingen (Staf Grootchalig en Bijzonder Optreden) en procedures (GRIP<sup>13</sup>) hierin hebben voorzien.

#### *Procesverantwoordelijkheid*

De korpsen hebben met het oog op de ontwikkeling en verbetering van het noodhulpproces binnen de organisatie procesverantwoordelijke functionarissen aangewezen. Accenten liggen hierbij op de kwaliteit van het proces en de afstemming met andere politieprocessen, zoals hiervoor beschreven. De verantwoordelijkheid ligt op regionaal niveau bij een lid van het managementteam van het korps. In sommige korpsen zijn er ook op districtsniveau proceseigenaren aangewezen. Ondersteuning van de procesontwikkeling vindt plaats door zogenaamde procesgroepen noodhulp, procesassistenten, procesmanagers of procesadviseurs en in een enkel geval ook via periodiek overleg op districtsniveau met seniormedewerkers in de noodhulp.

Procesverantwoordelijkheid impliceert volgens de Inspectie ook onderzoek naar de werking van het proces. Ongeveer de helft van de korpsen geeft aan dat er in een of andere vorm een audit heeft plaatsgevonden op het proces van de noodhulp. Het betreft dan onderzoek naar of toetsing van het proces (periodiek of incidenteel), integraal, op specifieke aspecten

<sup>13</sup> Gecoördineerde Regionale Incidentbestrijding Procedure, gericht op multidisciplinair optreden met brandweer, ambulancezorg en gemeente.

(90%-norm, reactietijden, aanrijtijden, roosters) of onderwerpen (bijvoorbeeld solosurveillance). Hierbij wordt gebruik gemaakt van interne expertise (bijvoorbeeld een procesgroep noodhulp en kwaliteitskringen), van externe onderzoeksbureaus of van beide opties zoals in Gelderland-Zuid bij een onderzoek naar incidentenstrategie.

De korpsen die audits of evaluaties uitvoeren hebben met behulp van kwaliteitskringen of verbeterteams voorzieningen getroffen om de uitkomsten ervan om te zetten in verbeterpunten en -plannen, de implementatie daarvan en de monitoring; daarnaast is er het gebruik van maandelijkse rapportage en dergelijke.

Naast de procesverantwoordelijkheid kennen de korpsen resultaatverantwoordelijkheid. Dit heeft betrekking op de (directe) aansturing van de noodhulp, is in de lijn weggezet en ligt afhankelijk van het bedrijfsvoeringconcept bij districtschefs, bureauschefs en teamschefs. Midden- en West-Brabant spreekt in dit verband over geografische (lijn-) en procesverantwoordelijkheid en hanteert tien vuistregels voor samenwerking tussen 'lijn' en 'proces'<sup>14</sup>.

## 2.4 Organisatie

Elk korps geeft zelf invulling aan de organisatie van het proces Noodhulp. Enkele korpsen zoals Rotterdam-Rijnmond (Directe Hulpverlening; DHV) en Utrecht (nu nog in een district een Afdeling Noodhulp) hebben (nog) afgebakende voorzieningen waarin de noodhulpdienst is ondergebracht.

Het merendeel van de korpsen organiseert de uitvoering van noodhulp vanuit het concept van de gebiedsgebonden politiezorg. Uit de *interviews* blijkt ook voorkeur voor deze benadering. De belangrijkste argumenten hiervoor zijn: noodhulp is een geïntegreerd onderdeel van de wijkzorg, afwisseling in werkzaamheden is prettig voor de medewerkers, verkoking wordt voorkomen en er zijn onvoldoende noodhulpmeldingen voor een aparte dienst. Zuid-Holland-Zuid onderscheidt zich met een afdeling Surveillancediensten per district (noodhulp met aanvullend wijkwerk) van een noodhulpafdeling enerzijds en de noodhulp vanuit de wijkteams anderzijds.

Er is tussen de korpsen die voorzien in noodhulp vanuit het concept van gebiedsgebonden politiezorg onderling verschil. Een aantal korpsen koppelt de organisatie van de noodhulp vanuit het concept van Gebiedsgebonden Politiezorg aan het eigen werk- en zorggebied. Noodhulp wordt daarbij aangemerkt als 'noodzakelijke onderbreking van het reguliere (gebiedsgebonden) werk' of 'als geprioriteerd proces binnen de informatie gestuurde activiteiten van de Gebiedsgebonden Politiezorg', die door aanwezige eenheden kan worden uitgevoerd.

14 1. De lijn beslist, 2. De lijn is verantwoordelijk voor de resultaten, 3. De lijn draagt de besluiten uit, 4. Het budget ligt daar waar men invloed heeft, 5. De proceseigenaar adviseert, monitort en bewaakt, 6. De proceseigenaar heeft een zware informatieplicht naar de lijn en vice versa, 7. Bij procesoverstijgende onderwerpen volgt overleg, 8. Een portefeuille is onderdeel van een proces, 9. De geografische chef laat de proceseigenaar toe op 'eigen' terrein, 10. De lijn heeft de personeelszorg, de proceseigenaar adviseert over de functie-eisen.



De noodhulp is voornamelijk georganiseerd als een districtelijke of regionale voorziening, waarbij de noodhulpinzet dus niet alleen lokaal (wijk) gebonden is. Hierbij wordt overigens vaak gedifferentieerd naar dag- (inzet op districts- of afdelingsniveau) respectievelijk nacht- en weekenddiensten (regionale inzet). Bekendheid met de plaatselijke problematiek en het capaciteitsvraagstuk spelen hierbij een rol.

Een aantal korpsen organiseert de noodhulp op grond van zogenaamde ‘noodhulpkringen’ of ‘bereikbaarheidswolken’. Het werkgebied wordt dan onder andere bepaald door het incidentenpatroon in relatie tot aanrijtijden en minder door bijvoorbeeld districtsgrenzen. De noodhulpdiensten worden uitgevoerd door medewerkers van de basiseenheden, lokale eenheden, teams, units en dergelijke. In enkele korpsen zoals Groningen en Utrecht, worden ook specialistische onderdelen of andere processen op districts- en regionaal niveau aangesproken om capaciteit te leveren; het betreffen onder meer medewerkers van de recherche en de afdelingen verkeer en milieu. Dat gebeurt dan volgens rooster of ad hoc op basis van aanwezigheid ‘op straat’ nadat men zich bij de meldkamer heeft aangemeld. Een algemeen kenmerk van de noodhulporganisatie is dat de eenheden die primair zijn gelabeld voor noodhulpinzet zich ook bezighouden met zogenaamde ‘afbreekbare werkzaamheden’. Dit zijn werkzaamheden die bij gebrek aan noodhulpmeldingen kunnen worden uitgevoerd.

De Inspectie heeft opgemerkt dat de noodhulp niet het kenmerk heeft van een rigide organisatie, zowel qua inzet van medewerkers als wat betreft de gebiedsbegrenzing. Als de nood aan de man is, geldt veelal het adagium ‘prio 1 is voor iedereen’. Echter met dit verschil: bij het ene korps zit dit in de structuur (georganiseerd) en bij het andere korps in de cultuur.

Een belangrijke factor en gemeenschappelijk kenmerk van de korpsen is de centrale regie- en sturingsrol van de meldkamer.

### *Surveillancevormen*

Voor de uitvoering van de noodhulp maken de korpsen gebruik van verschillende vormen van surveillance. Standaard is het opvallende dienstvoertuig met een bezetting van twee medewerkers, dat is uitgerust als noodhulpauto.

Naast de duo-bezetting is er ook sprake van solosurveillance zoals voetsurveillance, bikers, motorrijders en hondengeleiders. Het merendeel van de korpsen kent geen geplande eenmenssurveillance voor de noodhulp (EMS). In de korpsen waar dit wel gebeurt, zijn er beperkingen aan verbonden<sup>15</sup>. Deze hebben betrekking op de aard van de meldingen waarop men mag worden ingezet en het tijdstip dat solo dienst mag worden gedaan (bijvoorbeeld ‘niet in de nachtdienst’). De korpsen geven ook aan qua kennis, kunde en ervaring nadere eisen te stellen aan de medewerkers die hiervoor in aanmerking komen.

<sup>15</sup> IJsselland, Noord- en Oost-Gelderland, Utrecht, Noord-Holland-Noord en Brabant-Zuid-Oost hebben deelgenomen aan een onderzoek over dit onderwerp: ‘Solosurveillance kosten en baten’, Bureau Driessen, Utrecht 2009 ISBN 978 90 3524 311 8 in opdracht van Politie en Wetenschap, Apeldoorn. De voor- en nadelen afwegend is de slotconclusie uit het onderzoek dat solosurveillance bij de aangetroffen wijze van gebruik beschouwd kan worden als een efficiënte en acceptabele werkvorm.

Het is veelal de direct leidinggevende die bepaalt of de desbetreffende medewerker hier geschikt voor is. Utrecht werkt aan de ontwikkeling van een afzonderlijk functieprofiel voor de medewerkers die eenmenssurveillance verrichten tijdens de noodhulpdiensten. In Zuid-Holland-Zuid zijn specifieke eisen ontwikkeld voor de auto's waarmee de solo-surveillance wordt uitgevoerd.

De Inspectie constateert – ook in de *interviews* met de korpsen – dat er met betrekking tot de praktisering van eenmenssurveillance voor de noodhulp verschillen zijn. Enerzijds de ontwikkeling van deze vorm van surveillance in korpsen met inachtneming van de nodige randvoorwaarden voor een veilige uitvoering, anderzijds korpsen met het standpunt dat deze surveillancevorm niet aan de orde is.

In de enquête onder de medewerkers van de noodhulp heeft 47% van de respondenten bezwaar tegen eenmenssurveillance in de noodhulp. Voor 7% geldt dat niet maar men verbindt daaraan dan wel voorwaarden. Genoemd zijn onder meer: 'afhankelijk van het dienstverband', 'afhankelijk van het werkgebied' en 'afhankelijk van de aard van de melding'. Ook voorwaarden als 'altijd voldoende back-up', 'getraind worden in multi-taken' en de inzet van bepaalde technische hulpmiddelen zoals 'camera's in de voertuigen', worden door deze groep genoemd.

Van de respondenten heeft 38% geen bezwaar tegen EMS in de noodhulp. De overige respondenten geven aan dat er in hun korps geen EMS wordt verricht zonder daaraan verder een mening toe te voegen.

### *Samenwerking*

De samenwerking tussen de korpsen onderling op het gebied van de noodhulp lijkt vooral gericht op praktische afspraken en vormen van burenhulp. Uit het onderzoek en de *interviews* blijkt ook dat in een aantal bestaande samenwerkingsverbanden op het gebied van de noodhulp concrete afspraken zijn gemaakt of ontwikkelingen in gang zijn gezet; zij reiken verder dan acute assistentie bij incidenten. Zowel de drie noordelijke regiokorpsen als het samenwerkingsverband TIJN<sup>16</sup> zijn bezig met de ontwikkeling van een gemeenschappelijke, interregionale meldkamer. Dit vereist onder meer afstemming van de noodhulpprocessen tussen de deelnemende korpsen (harmonisatie en sturing) en gebruik van elkaars informatiesystemen.

Tussen de korpsen in de provincie Noord-Holland<sup>17</sup> zijn afspraken gemaakt over prioritering van incidenten en er wordt gewerkt met een eenduidige prioriteitenlijst. Zuid6<sup>18</sup> kent een periodiek overleg van de proceseigenaren noodhulp.

16 Groningen, Fryslân en Drenthe respectievelijk Twente, IJsselland en Noord- en Oost-Gelderland.

17 Noord-Holland-Noord, Kennemerland, Zaanstreek-Waterland en Amsterdam-Amstelland.

18 De korpsen uit Limburg, Brabant en Zeeland.

Een aantal korpsen wijst voor het werkproces Noodhulp op afspraken met andere diensten en organisaties, bijvoorbeeld Rijkswaterstaat en gemeenten over incidentmanagement en trafficmanagement. Het komt ook voor dat er convenanten zijn gesloten met particuliere organisaties zoals storingsdiensten, bergingsdiensten, beveiligingsbedrijven en winkelbedrijven. Samenwerking is er voorts met het KLPD (havencalamiteiten en luchtwaarneming), de GGZ (Geestelijke Gezondheidszorg) en slachtofferhulp (voor opvang in crisissituaties), de Koninklijke Marechaussee of als grensregio met de buitenlandse politiediensten. Korpsen wijzen daarnaast op de multidisciplinaire samenwerking met brandweer en GHOR (Geneeskundige Hulpverlening bij Ongevallen en Rampen). In Amsterdam-Amstelland werken de meldkamers van de drie verschillende hulpverleningsdiensten (brandweer, GHOR en politie) in de veiligheidsregio intensief samen.

Uit de *interviews* komt een aantal praktische kwesties naar voren die van invloed zijn op de mogelijkheid tot samenwerking. Door de verdeling van de C2000 gespreksgroepen is het bijvoorbeeld lastig om over te schakelen naar andere meldkamers. Verschillen tussen de korpsen qua organisatie en capaciteitsmanagement en zaken als gebiedsbekendheid en afstemming over de afhandeling van een zaak (wie doet wat) bevorderen de samenwerking ook niet.

De operationele werkafspraken worden veelal op ad hoc basis (naar aanleiding van incidenten) geëvalueerd (door middel van debriefing). Voor de samenwerking binnen lopende projecten is sprake van periodiek overleg, waarin de voortgang wordt besproken en geëvalueerd.

## 2.5 Burgerbelang

Er is een ontwikkeling gaande om de burger meer te betrekken bij de beleidsontwikkeling en de uitvoering van het beleid. De korpsen zijn zich bewust dat bij het bepalen van politieke activiteiten de visie van de burger van belang is. Termen als ‘van buiten naar binnen werken’ en ‘de burger centraal’ worden ook steeds vaker in korpsen gebruikt. Deze ontwikkeling staat niet op zich en sluit aan bij een trend die al een tijd is gezet<sup>19</sup>. Zowel bij de beleidsvorming als de daadwerkelijke uitvoering van het politiewerk speelt het burgerbelang een rol.

### *Beleidsvorming*

De Inspectie heeft de korpsen de vraag voorgelegd welke instrumenten zij gebruiken om het belang van de burger te betrekken bij de vaststelling van doelstellingen voor de noodhulp. Alle korpsen verzamelen feedback van de bevolking over hun dienstverlening op regionaal dan wel lokaal niveau. Er vindt onderzoek plaats waarin burgers wordt gevraagd naar de mate van tevredenheid over het functioneren van de politie, zoals de jaarlijkse

<sup>19</sup> Zie onder andere ‘De burger kan ons nog meer vertellen’, Inspectie Openbare Orde en Veiligheid, Den Haag, februari 2007 en het rapport Actieve Wederkerigheid, september 2005.

Veiligheidsmonitor Rijk van het Centraal Bureau voor de Statistiek. Hoewel dit instrument zich vooral richt op de politieprocessen in brede zin zijn er punten uit te halen die ook van toepassing zijn op het proces Noodhulp (onder andere het laatste klantcontact). Daarnaast worden door de korpsen klanttevredenheidsonderzoeken uitgevoerd. Enkele korpsen geven daarbij aan dat ‘de klant’ specifiek wordt bevraagd op het onderwerp noodhulp. Flevoland houdt sinds twee jaar een dergelijk onderzoek waarbij als leidraad is gekozen voor de vijf processtappen binnen noodhulp<sup>20</sup>; hiermee wordt bijsturing in dit proces mogelijk. In Kennemerland wordt de waardering voor het optreden van de politie bij noodhulpmeldingen voortdurend gemeten door een schriftelijke enquête die in het korps is ontwikkeld, de Externe Kwaliteitsthermometer (EKT). IJsselland werkt met een Balanced Scorecard proces Noodhulp, waarbij sprake is van een meting onder klanten over gemaakte afspraken of toezeggingen met vastgestelde percentages over de resultaten. Ongeveer één derde van de korpsen heeft aangegeven gebruik te maken van instrumenten, waarbij de burger directer invloed kan uitoefenen op hun beleidsvormingsprocessen. Het gaat hierbij onder meer om burger- en klantenpanels, wijk- en buurtveiligheidsplatforms en -teams en buurtinformatienetwerken. Ook het gebruik van e-mail alert wordt door enkele korpsen benoemd. Groningen heeft dit instrument bijvoorbeeld in een experimentele fase ingezet in de stad Groningen. E-mail alert houdt in dat burgers zich kunnen opgeven voor een maandelijkse digitale nieuwsbrief van hun wijkagent met informatie over de leefbaarheid en veiligheid in hun buurt. Doel hiervan is burgers hierover mee laten denken. Bij de genoemde instrumenten bekleedt de wijkagent doorgaans een sleutelpositie. Hoewel deze instrumenten niet specifiek zijn gericht op het noodhulpproces kunnen de uitkomsten wel van belang zijn voor de uitvoering.

Ongeveer de helft van het aantal korpsen geeft aan wijkscans, gebiedsscans of buurtscans te maken om de voortgang in hun processen (waaronder noodhulp) te kunnen monitoren. Enkele korpsen zijn bezig met de invoering van dergelijke scans.

Een ander instrument om de burger bij het politiewerk te betrekken, is het structureel en zo snel mogelijk terugbellen van melders waarbij informatie wordt verstrekt over de afhandeling van hun melding. De korpsen kunnen hierbij feedback vragen over het politieoptreden. Een paar korpsen gebruiken dit instrument, zoals het project Service Aan Melders (SAM) in Noord-Holland-Noord (informatie over en de terugkoppeling van meldingen) en bij een groeiend aantal korpsen wordt dit instrument momenteel ingevoerd.

In de enquête onder de medewerkers van de noodhulp geeft 6% van de respondenten aan dat de resultaten van de afhandeling van een melding altijd aan de melder worden teruggekoppeld. Volgens 56% respectievelijk 36% van de respondenten gebeurt dit in de meeste gevallen of soms. 2% stelt dat dit nooit het geval is.

<sup>20</sup> Deze vijf processtappen zijn: kennisname, verwerken & uitgifte, ter plaatse gaan, optreden en afhandeling.

Voor burgers met klachten over de politie hebben alle korpsen een (regionale) klachtenprocedure. De klachten die daarvoor in aanmerking komen, worden door enkele korpsen als leermoment breed verspreid binnen de organisatie, bijvoorbeeld door ze op intranet te plaatsen of in het korpsblad. Veel korpsen hebben regionaal en/of lokaal ook projecten gericht op verbetering van hun dienstverlening. Zuid-Holland-Zuid maakt bijvoorbeeld gebruik van het zogenoemde 'Blauwe panel'. Dit panel bestaat uit politiemedewerkers die in de regio wonen, maar in een andere regio werken. Zij 'kijken mee' in het district Hoekse Waard en geven in de dubbelrol van burger en collega feedback op het functioneren van de politie binnen het district. Flevoland organiseert 'Helden- en klagers dagen'. Deze dagen zijn bedoeld voor burgers die het korps ondersteunen bij het politiewerk of het korps door hun kritiek 'scherp houden'. Brabant-Zuid-Oost werkt met een onderzoek 'burgerresultaat' waarbij drie keer per jaar op onderwerp incidenten worden geselecteerd; het management belt vervolgens met de betreffende burgers.

#### *Uitvoering*

Ongeveer tweederde van de korpsen geeft aan instrumenten in te zetten waarmee de burger wordt betrokken bij de daadwerkelijke uitvoeringsfase van het proces Noodhulp. Vooral SMS (Short Message Service) wordt in toenemende mate door de korpsen benut. Bijna de helft van de korpsen geeft aan gebruik te maken van 'SMS alert' of 'Amber alert'. Enkele regio's maken gebruik van de mogelijkheid om melders in direct telefonisch contact te brengen met de politiemedewerkers in het aanrijdende noodhulpvoertuig. De meldkamer luistert dan op de achtergrond mee met het gesprek om eventueel noodzakelijke maatregelen te kunnen treffen. Sommige korpsen hebben lokale projecten waarbij burgerparticipatie wordt gevraagd in relatie tot specifieke problemen, zoals drugsoverlast en horecageweld die zich voordoen binnen geografisch afgebakende gebieden. De politie heeft in het kader daarvan afzonderlijke telefoonnummers geregeld, waarop zij bereikbaar is voor melders; over de aanpak zijn specifieke afspraken gemaakt. Het accent van deze projecten ligt weliswaar op het gebied van de handhaving, maar ze hebben ook een zeker raakvlak met het noodhulpproces. Een instrument dat wel specifiek gelieerd is aan de uitvoeringsfase van dit proces, is 'het mee laten rijden van burgers als derde persoon op de wagen' tijdens de noodhulp. Enkele korpsen zoals Haaglanden gebruiken deze mogelijkheid om burgers de noodhulp 'te laten ervaren'.



3

# Behandeling en afhandeling van noodhulpmeldingen

## 3.1 Inleiding

Het draait bij noodhulp om het feitelijke optreden. Voor de uitvoering van de noodhulp wordt gebruik gemaakt van meet- en toetsingsinstrumenten. Daarmee beoordelen de korpsen zichzelf en worden zij beoordeeld op de vraag naar de kwaliteit van deze taak. In dit hoofdstuk worden diverse aspecten van de behandeling en afhandeling van de noodhulp belicht.



## 3.2 Doelstellingen, normen en indicatoren

De korpsen hebben ieder voor zich hun visie op de noodhulp geconcretiseerd door middel van een afbakening van meldingen of incidenten die een acuut politieoptreden of een prioriteitsbehandeling noodzakelijk maken. Het belang van de burger ligt bij de snelheid waarmee de politie reageert op een melding. Het gaat om de tijd die verloopt tussen de melding van een noodhulpincident aan de politie en het ‘ter plaatse’ komen van de politie(eenheid). De korpsen hebben op dit onderdeel doelstellingen, normen en indicatoren geformuleerd.

Na analyse van de onderzoeksgegevens uit de vragenlijsten gebruikt de Inspectie de volgende omschrijvingen:

- *norm*: ‘de maximum tijdsduur (het aantal minuten) die gekoppeld is aan de periode tussen de melding aan de politie(-eenheid) en het ter plaatse komen’;
- *doelstellingen* van de korpsen: de vastgestelde percentages van het totale aantal noodhulpmeldingen, waarbij men binnen de vastgestelde norm ter plaatse moet zijn;
- *indicatoren*: de tijdsduur die de korpsen als meetinstrumenten aan hun normering en doelstellingen verbinden.

Het onderzoek wijst uit dat de korpsen ten aanzien van de normering, doelstellingen en indicatoren over het geheel genomen op een golflengte zitten. Er is wel sprake van een zekere variatie in de doelstellingen en de normering en een differentiatie in het gebruik van indicatoren.

## 3.3 Behandeling van noodhulpmeldingen

### *Normering*

Er is geen landelijk vastgestelde norm voor het ‘ter plaatse komen’. Bijna alle korpsen werken met een eigen regionale norm voor wat betreft de aanrijtijd voor een prio 1-melding. Er is daarbij sprake van ‘een meest voorkomende norm voor de reactietijd, die ook ten grondslag ligt aan de verdeling over de korpsen van het BVS-budget (Budget Verdeel Systeem voor de politie) voor de werksoort Noodhulp’<sup>21</sup>. Voor prio 1-meldingen is dat de 15 minuten-grens. Het KLPD geeft als norm ‘zo spoedig mogelijk’.

Uit de *interviews* blijkt, dat de normering kan worden beschouwd als een ongeschreven norm, waarvan de oorsprong niet eenduidig is vast te stellen. Een aantal korpsen heeft de norm aangescherpt tot 10 minuten. Hollands Midden werkt weer met een variant, waarbij onderscheid wordt gemaakt tussen een stedelijke omgeving (maximaal 10 minuten) en landelijk gebieden (maximaal 15 minuten).

<sup>21</sup> De normering van de reactietijd is een van de factoren voor de opbouw van de verdeling van het BVS-budget (Budget Verdeel Systeem) voor de korpsen, maar heeft geen verplichtend karakter ten aanzien van de inrichting van de noodhulp.

Voor prio 2-meldingen is de door de korpsen gehanteerde norm met enkele uitzonderingen ook dezelfde, namelijk 30 minuten. De variatie hangt samen met de gehanteerde tijdsbalk (aanrijtijd of reactietijd), het verschil in prioritering van meldingen tussen de korpsen, terwijl ook geografische aspecten invloed kunnen hebben. De norm voor de reactietijd loopt daarbij uiteen van 20 minuten: Haaglanden, prio 2-meldingen respectievelijk 45 minuten: Brabant-Noord, 'minder spoedeisend karakter' ofwel 'politie komt straks' tot 60 minuten: Midden- en West-Brabant, voor alle andere meldingen dan de 112-meldingen binnen het domein van het Gemeenschappelijk Meldkamer Systeem (GMS).

### *Indicatoren*

De korpsen benoemen soms meerdere indicatoren bij de behandeling van noodhulpmeldingen. Dit komt door de differentiatie die men hierin toepast. De meest gebruikelijke indicatoren zijn de 'aanrijtijd' en de 'reactietijd'. Bij laatstgenoemde indicator is sprake van een uitsplitsing in elkaar opvolgende fasen:

- 'wachtrij'-tijd: de tijd dat de melder moet wachten op contact met de politie;
- 'opmaak'-tijd: de tijd tussen het aannemen en opnemen van de melding en de uitgifte door de meldkamer aan de noodhulp;
- 'verwerkings'-tijd: 'wachtrij'-tijd + 'opmaak'-tijd);
- 'aanrij'-tijd: de tijd tussen de uitgifte aan de noodhulp en het ter plaatse komen van de noodhulp.

De twee fasen van de 'verwerkings'-tijd spelen zich 'binnen' af (bij Intake en/of Meldkamer), de derde fase heeft betrekking op de inzet van de noodhulpeenheid 'op straat'.

### *Doelstellingen en resultaten*

De doelstellingen voor de behandeling van noodhulpmeldingen koppelen de norm van de reactietijd aan een percentage van het totale aantal meldingen dat in de planningsperiode moet zijn gehaald. Zoals gezegd ligt bij dit percentage een relatie met de maatstaf voor de werksoort Noodhulp in het Budget Verdeel Systeem (zonder een verplichtend karakter, zie noot 21). Voor prio 1-meldingen is dat percentage 90% (reactietijd). Een aantal korpsen wijkt hier vanaf. Onder andere door te werken met een lager percentage waarbij dan wel een scherpere norm wordt gehanteerd. Utrecht heeft als norm 85% van de meldingen binnen 10 minuten, Zaanstreek-Waterland 86% van de meldingen binnen 10 minuten en 9% tussen 11 en 20 minuten. Haaglanden gaat weer uit van 80% binnen maximaal 10 minuten. Andere korpsen werken met een lager percentage, zoals Zeeland en Limburg-Zuid (80% binnen 15 minuten).

De doelstellingen voor prio 2-meldingen liggen over het algemeen tussen de 80% en 90% van het totale aantal meldingen.

Wat de resultaten betreft, heeft de Inspectie de door de korpsen genoemde percentages voor aanrijtijden gelegd naast de doelstellingen van de korpsen. De vraag naar de resultaten is zowel gesteld voor 2007 als 2008. In het volgende schema is weergegeven welk resultaat deze combinatie van antwoorden van de korpsen heeft opgeleverd. De Inspectie heeft van – in totaal – vier korpsen over het jaar 2007 en/of 2008 hierover geen informatie ontvangen.

De verschillen tussen de beoogde en gerealiseerde percentages van de aanrijtijd variëren daarbij van minus 10% tot plus 4,5% in 2007 en van minus 17% tot plus 4,3% in 2008.

### Schema resultaten doelstellingen aanrijtijden noodhulp

Regiokorpsen	2007	2008
	prio 1- meldingen	prio 1- meldingen
doelstelling gehaald	11 korpsen	10 korpsen
doelstelling niet gehaald	11 korpsen	12 korpsen
informatie niet beschikbaar	3 korpsen	3 korpsen

#### 3.4 Afhandeling van noodhulpmeldingen

Met het oog op de beschikbaarheid van noodhulpeenheden voor directe inzet is aan de korpsen de vraag voorgelegd of er ook doelstellingen zijn geformuleerd met betrekking tot de afhandeling van noodhulpmeldingen. Dat wil zeggen de tijdsduur na het ‘ter plaatse komen’ en de beëindiging van de noodhulpinzet. Voor zover er doelstellingen zijn geformuleerd, hebben deze betrekking op verschillende aspecten.

Een aantal korpsen noemt een maximale tijdsduur voor de afhandeling. Zo heeft Groningen een tijdsduur van een uur vastgesteld waarna de afhandeling door de noodhulpeenheid aan collega’s moet worden overgedragen. Gelderland-Midden spreekt bij een langdurige inzet over het waarborgen van de dekking van het gebied door een herpositionering van andere dienstdoende noodhulpeenheden. Andere korpsen koppelen hun doelstellingen aan de overdracht aan andere politieprocessen (Handhaving en Opsporing), omdat die processen de daadwerkelijke afhandeling van meldingen betreffen.

Een andere invalshoek richt zich op de verwachtingen en tevredenheid van de burger die een beroep doet op de noodhulp (zie paragraaf 2.5 over burgerbelang).

De normering die de korpsen bij de afhandeling hanteren, is evenals de doelstellingen sterk regionaal gebonden en heeft feitelijk geen landelijke referentie. Uit de beperkte informatie over resultaten met betrekking tot de doelstellingen maakt de Inspectie op dat de afhandeling feitelijk geen specifiek issue is.

#### 3.5 Monitoring van resultaten

Het monitoren van resultaten van de noodhulp heeft voornamelijk betrekking op de ‘technische’ kant van de uitvoering. Deze sturingsinformatie wordt zowel dagelijks voor de directe uitvoering (afstemming van de inzet met een teamchef) als periodiek (maandrapportages en dergelijke) met een meer beleidsmatige achtergrond gegenereerd. De aanpak loopt daarbij uiteen van ‘alleen de aanrijtijden bij prio 1-meldingen’ tot een uitgebreide

opsomming van ‘noodhulpaspecten’ zoals in Rotterdam-Rijnmond<sup>22</sup>. Zuid-Holland-Zuid monitort of de vereiste reactie voor een incident wordt gehaald en signaleert als dreigt dat dat niet zal gebeuren; dit houdt verband met de uitvoering van de ‘vooruitbeltoon’ bij ‘NU-meldingen’ en de ‘terugbeltoon’<sup>23</sup>.

Naast de meldkamer zijn het de korpscontroller, de proceseigenaren, managementteams en soms ook regionale procesgroepen of kwaliteitskringen die de resultaten volgen.

Uit de *interviews* komt naar voren dat aspecten zoals informatiemanagement, de kwaliteit van de medewerker in de noodhulp en de rol van de meldkamer bevorderend werken voor het behalen van de doelstellingen van de noodhulp. De informatie heeft niet alleen betrekking op de kwantitatieve kant van de meting van reactietijden maar bijvoorbeeld ook op de directe uitvoering van de noodhulp, zoals de ontwikkeling in Brabant-Noord van een Infodesk direct bij de meldkamer. De kwaliteit van de noodhulp krijgt in Zuid-Holland-Zuid en Utrecht onder meer aandacht door het werken met zogenaamde dubbelfuncties, ook wel ‘duonisten’ genoemd. Dit zijn medewerkers van de Meldkamer die een vierwelijkse periode op de meldkamer afwisselen met een overeenkomstige periode in de noodhulpdienst.

De personele bezetting van de noodhulp (capaciteit, vacaturedruk) wordt meerdere keren genoemd als een belemmerende factor met het oog op de doelstellingen van de noodhulp. Er is sprake van roosterdruk, van jonge medewerkers met een gemis aan ervaring en personeelsverloop vanwege een beter loopbaanperspectief elders in de organisatie. Een aantal korpsen heeft in dat verband afspraken over de combinatie van jong en ervaren of man-vrouw in de bezetting van de noodhulpeenheden.

22 Reactietijden op de meldingen, aantal meldingen per district, aantal districtoverschrijdende DHV-inzetten (Directe Hulpverlening), aantal afwijkingen van de leveringsplicht, bezettingsgraad van de DHV-voertuigen, werking van het regionale rooster.

23 Vooruitbeltoon: het door de Gemeenschappelijke Meldcentrale tussentijds in kennis stellen van een melder dat de voorgeschreven reactietijd voorzienbaar overschreden gaat worden.

Terugbeltoon: de surveillancedienst of wijkpolitiedewerker neemt contact op met de melder voor aanvullende informatie voorafgaand aan de afhandeling van de melding of informatieverstrekking over de afhandeling.

4

# Capaciteit en uitvoering

## 4.1 Inleiding

In dit hoofdstuk komen aan de orde de bezetting van de noodhulp en de capaciteit die daarvoor beschikbaar is. Vervolgens wordt ingegaan op de sturing van de medewerkers bij de uitvoering van de noodhulp waarbij ook aandacht wordt besteed aan de informatie-uitwisseling.

De kwaliteit van de noodhulp is sterk afhankelijk van de eisen die aan de medewerkers en operationeel leidinggevendenden in de noodhulp worden gesteld. Deze onderwerpen worden behandeld als onderdeel van de uitvoering. Hierbij wordt ook aandacht besteed aan de positie van studenten aan de Politieacademie die in het kader van het duale onderwijs voor de noodhulp worden ingezet. Aan het slot volgt een paragraaf over de uitrusting die de medewerkers voor de uitvoering van hun taak ter beschikking staat.

## 4.2 Bezetting en capaciteit

### Bezetting

De noodhulp schept verwachtingen (bij de burger) en verplichtingen (voor de korpsen) met betrekking tot de beschikbaarheid van politiepersoneel dat is belast met de uitvoering. Om de kwantitatieve bezetting voor deze taak te bepalen heeft het merendeel van de korpsen gebruik gemaakt van een analyse van historische inzetgegevens (van geprioriteerde meldingen en incidenten). Factoren die hierbij een rol hebben gespeeld zijn onder andere de geografische indeling van de regio (bijvoorbeeld aantal incidenten x oppervlakte), stedelijke versus landelijke gebieden en aanrijtijden in relatie tot gebiedsdekking. Een andere factor waarmee een aantal korpsen rekening heeft gehouden, is de veiligheid(sbeleving) van medewerkers. Limburg-Noord spreekt in het kader van de bezetting van de noodhulp over een zogenoemd 'veiligheidsminimum'. IJsseland betreft in de bezettingsgraad ook een aanname van de gemiddelde tijdsduur (van twee uur) van de afhandeling van noodhulpmeldingen.

Genoemde factoren leiden mede in combinatie met de wijze waarop de noodhulp binnen de korpsen is georganiseerd tot een uiteenlopend aantal eenheden (dan wel medewerkers) dat 24 uur per dag en 7 dagen per week beschikbaar en inzetbaar is. In het merendeel van de korpsen is sprake van een minimumbezetting, in sommige gevallen gekoppeld aan een standaard en vast aantal eenheden per afdeling of district. Daarnaast is er differentiatie naar dienst (vroeg, laat, nacht) en/of dag (werkweek, weekend).

Een ander onderscheid betreft korpsen die met uitsluitend voor noodhulp in te zetten eenheden werken (zoals Rotterdam-Rijnmond) of met voor noodhulp 'gelabelde' eenheden die ook andere taken kunnen uitvoeren (het merendeel van de korpsen). Een aantal korpsen werkt vanuit het spiegelbeeld, waarbij eenheden die zijn belast met de 'brede basispolitiezorg' worden ingezet voor noodhulp, zoals Gooi en Vechtstreek en Zeeland.

De eenheden waar de korpsen in het verband van noodhulp over spreken, bestaan doorgaans uit (noodhulp)voertuigen met een bezetting van twee (gekwalificeerde) medewerkers. Aanvullend op de gekwantificeerde minimumbezetting is vaak ook nog sprake van achtervang in de vorm van medewerkers (duo's of solo in de auto of op de motorfiets of mountainbike) die in voorkomende situaties kunnen bijspringen in de noodhulp.

### Capaciteit

De capaciteit van de noodhulp is afhankelijk van de keuzes die de korpsen zelf maken. In Fryslân en Limburg-Zuid kan bijvoorbeeld alle beschikbare (executieve respectievelijk basispolitiezorg-) capaciteit worden ingezet voor de noodhulp. In Utrecht worden executieve medewerkers uit de processen Handhaving en Opsporing vooraf aangemerkt om door de Meldkamer als eerst aanspreekpunt te dienen bij de inzet voor noodhulpmeldingen. In Hollands Midden geldt ten aanzien van alle 'blauwe medewerkers' een minimumbeschikbaarheid voor deelname aan het noodhulpproces. Kennemerland gaat bij de vaststelling van de capaciteit uit van een percentage van 15% van de totale formatie. In Groningen is de meeste capaciteit ondergebracht in het district met de grootste werklast (het verstedelijkte gebied), dat dan echter moet bijdragen aan de bezetting van de noodhulp tijdens de

nacht- en weekenddiensten in de landelijke gebieden (waar niet zozeer de werklast maar de eis van 24-uurs beschikbaarheid voor de noodhulp de bepalende factor is). Een groot deel van de korpsen heeft de basiscapaciteit voor de noodhulp vastgesteld op een aantal fte's (fulltime equivalent).

De vraag of de 'geormerkte' capaciteit toereikend is voor de uitvoering van de noodhulp, is moeilijk te beantwoorden. Korpsen die met een basiscapaciteit of minimum-bezetting voor de noodhulp werken doen in de praktijk in voorkomende noodsituaties ook een beroep op niet-gelabelde capaciteit 'die in dienst is'. Door een vergelijking van het aantal geplande uren en achteraf verantwoorde uren voor de inzet van noodhulp zou hierover informatie verkregen kunnen worden. Bijna een kwart van de korpsen heeft op beide vragen met kwantitatieve informatie (aantal uren) gereageerd. De overige korpsen hebben deels gereageerd of melden niet over de informatie te (kunnen) beschikken. Dit komt ondermeer door het ontbreken van informatie hierover in de capaciteitsmanagementsystemen. Daarbij wordt ook opgemerkt dat tijdens geplande noodhulpuren ook andere afbreekbare werkzaamheden kunnen worden uitgevoerd.

Een signaal over de capaciteitsvraag kan worden gehaald uit de enquête onder de medewerkers. Op de open vraag naar verbeterpunten is door bijna alle (333) respondenten gereageerd. Een derde van die reacties heeft (ook) betrekking op de capaciteit, die in verschillende bewoordingen aan de orde werd gesteld. De opmerkingen daarover hebben kort samengevat betrekking op het aantal beschikbare noodhulpeenheden tijdens specifieke diensten vanwege de 'magere dekking', het verbeteren van de back up, de uitgestrektheid van het werkgebied in relatie tot aanrijtijden, roosterdruk en het personeelsverloop.

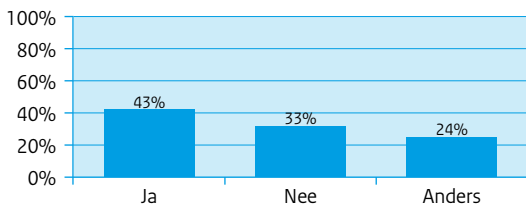
### *Capaciteit en veiligheid*

Er kan een relatie worden gelegd tussen de beschikbare capaciteit en de veiligheidsgevoelens van de medewerkers in de noodhulp. Het gaat om de vraag of men vindt dat men de dienst veilig kan uitvoeren en of de noodhulpdienst voldoende is bezet.

Wat het eerste betreft, blijkt dat 43% van de respondenten op de enquête over noodhulp daar positief op heeft geantwoord. Voor 33% is dat niet het geval en een kwart van de respondenten nuanceert het antwoord met 'meestal wel' of geeft een toelichting met aspecten zoals genoemd in bovenstaand kader.

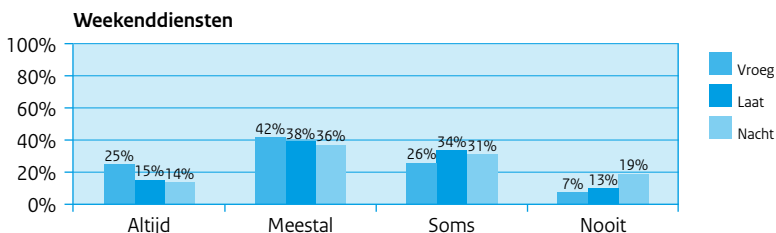
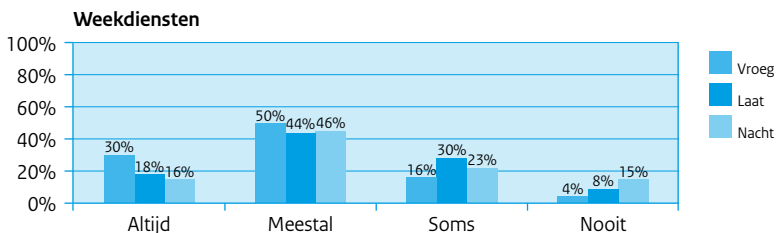


**Grafiek enquêtevraag: Vindt men dat men de noodhulptaken veilig kan uitvoeren (voldoende collega's op de achterhand en dergelijke)? (N=333).**



In onderstaande grafieken is een weergave opgenomen van de reacties op de vraag of men de bezetting van de noodhulpdiensten voldoende vindt. Er is onderscheid gemaakt in de weekdienst en de weekenddienst (in beide gevallen: vroeg, laat, nacht). Er blijkt een zekere parallel te lopen tussen de reacties, waarbij de beantwoording wat betreft de weekdiensten een iets positiever beeld geeft.

**Grafiek enquêtevraag: Vindt men de noodhulpdienst voldoende bemenst? (N=333)**



## 4.3 Sturing en informatie

De uitvoerende medewerkers in de noodhulp dienen tijdens het werk vaak in een kort tijdsbestek moeilijke situaties te beoordelen en hun handelen daarop af te stemmen. In dat verband is het van belang dat er duidelijke kaders zijn voor de operationele aansturing van de eenheden en hun informatiepositie.

### *Sturing*

Uit het onderzoek blijkt dat in alle korpsen de regionale meldkamer op het gebied van de aansturing de sleutelpositie inneemt bij de daadwerkelijke inzet van de eenheden. De noodhulpmeldingen worden daar uitgegeven. Dat betekent dat er sprake is van centrale regie en van zicht op de beschikbaarheid van alle eenheden. Dit laatste is van belang voor de coördinatie om in voorkomende situaties andere eenheden ondersteuning te verlenen. Het geldt ook voor de herpositionering van dienstdoende eenheden met het oog op de borging van de reactietijden voor andere meldingen.

In eerste aanleg betekent de regievoering dat de meldkamer ook de leiding heeft over de eenheden die zijn ingezet. In een aantal korpsen wordt een leidinggevende positie ingenomen door ter plaatse aanwezige senior-medewerkers. Bij complexe incidenten wordt de operationele aansturing overgenomen door hogere leidinggevende functionarissen. Afhankelijk van tijdstip en dag zijn dit leidinggevend van het team, bureau, afdeling of district waar het incident plaatsvindt ('tijdens kantooruren') of de dienstdoende officier van dienst ('buiten kantooruren'). De meldkamer houdt hierbij een ondersteunende rol. Uit de *interviews* komt ook naar voren dat over de afstemming tussen de operationeel leidinggevend en de meldkamer duidelijke afspraken bestaan over prioritering, opschaling en dergelijke.

### *Informatiewisseling*

Binnen de context van Informatiegestuurde politie behoren briefing en debriefing tot de vaste onderdelen van de dienstuitvoering. Daarnaast is het van belang dat er afspraken zijn over de uitwisseling van informatie tussen de onderscheiden politieprocessen: noodhulp, intake, opsporing en handhaving.

Alle korpsen maken gebruik van een briefing, meestal bij de aanvang van de dienst. Drenthe noemt in dit verband het gebruik van een speciaal briefingsprogramma 'Satijn'.

De briefings worden verzorgd door een operationeel leidinggevende. Dit is meestal de wachtcommandant, een operationele chef of de officier van dienst. In sommige korpsen is dit een taak van een senior van dienst. Het belang van briefing voor de noodhulp speelt volgens de Inspectie des te meer omdat de dienst vaak door medewerkers uit verschillende onderdelen wordt uitgevoerd. Er wordt regionaal gewerkt, waardoor men niet (alleen) in de eigen omgeving wordt ingezet.

Debriefing blijkt nog geen vast onderdeel van de dienst te zijn. Voor zover het binnen korpsen plaatsvindt, is dat niet structureel. In de meeste gevallen gebeurt het alleen na een ernstig incident of een grootschalig optreden.

Van de geënquêteerde medewerkers in de noodhulp vindt 79% dat de noodhulpopdrachten die zij krijgen meestal voldoende informatie bevatten voor de afhandeling van een melding. Voor 5% geldt dat altijd, terwijl de overige 16% aangeeft dat dit soms het geval is.

Bij de informatiewisseling tussen het noodhulpproces en de andere politieprocessen spelen de informatieknooppunten op de verschillende organisatieniveaus een rol. Via de knooppunten wordt informatie gedeeld en krijgen de processen toegesneden informatie (en opdrachten). Door de ontwikkeling van de Basisvoorziening Handhaving wordt de informatieverwerking van de processen grotendeels geïntegreerd.

Een aantal korpsen werkt met informatieanalisten met specifieke aandacht voor het noodhulpproces. Groningen heeft bijvoorbeeld voor iedere basiseenheid een analist voor de lokale politiezorg die ook gegevens over noodhulpincidenten in de analyses meeneemt. IJsselland en Midden- en West-Brabant werken met een Team Informatie Medewerkers respectievelijk een Team Informatie Coördinatoren die beide dagelijks informatie verzamelen, beoordelen en uitzetten (ook) voor de noodhulp.

## 4.4 Medewerkers in de noodhulp

### 4.4.1 De medewerker

#### *Opleiding*

Als basiseis voor het werken in de noodhulp geldt een afgeronde initiële politieopleiding niveau 3 of niveau 4 aan de Politieacademie. Het merendeel van de korpsen hanteert niveau 3 als minimumeis voor volledige inzetbaarheid als medewerker in de noodhulp. De korpsen maken daarbij wel onderscheid bij de daadwerkelijke inzet voor de noodhulp. Enerzijds is er de opvatting dat 'iedere BPZ'er (medewerker Basis Politie Zorg) geschikt is voor noodhulp' en anderzijds worden er door korpsen aangescherpte voorwaarden gesteld om een noodhulpeenheid te mogen bemensen. Als extra functie-eis wordt in dat verband gewezen op voldoende werkervaring (zelfstandigheid, kennis, ervaring en kunde) en de beschikking over voldoende taakvolwassenheid. Het oordeel van de leidinggevende wordt ook genoemd als medebepalende factor voor de vraag of een medewerker voor de noodhulp kan worden ingezet. Een beperkt aantal korpsen stelt een zwaardere eis door de inzet in de (geplande) noodhulp te verbinden aan minimaal niveau 4 van de initiële politieopleiding, bijvoorbeeld in Rotterdam-Rijnmond diensten voor de Directe Hulpverlening en in Amsterdam-Amstelland voor de noodhulpdienst.

Een apart onderwerp in dit verband is de inzet van studenten aan de Politieacademie in de noodhulp. In het Functioneel Ontwerp dat ten grondslag ligt aan het Politieonderwijs 2002 (PO2002) staat met betrekking tot deze inzet het volgende vermeld:

*'Er is besloten tot een directe overgang op 1 januari 2002 naar het nieuwe stelsel Politieonderwijs 2002. Vanaf die datum starten de huidige initiële opleidingen niet meer. De inzetbaarheid van de studenten tijdens het werkend leren in de korpsen is zodanig dat deze directe overgang per 1 januari 2002 voor de korpsen*

*realiseerbaar is. Dat betekent in ieder geval dat er na 18 tot 20 maanden sprake is van inzetbaarheid in “de noodhulp”...’.*

De genoemde periode komt voort uit de opzet van de voorgaande politiebasisopleiding (de Politieopleiding Medewerker Basispolitiezorg, POMB) en was een voorwaarde van de korpsen om mee te gaan in de ontwikkeling van het nieuwe onderwijs. Deze opleiding had een duur van ongeveer 20 maanden, waarbij studenten de laatste weken van de opleiding een afsluitende stage liepen aan een wijkbureau. Uit informatie van de Politieacademie blijkt dat destijds met de voornoemde eis van de korpsen rekening is gehouden bij het inrichten van de structuur van de opleiding (de kernopgaven binnen het onderwijs worden in een bepaalde volgorde behandeld). Volgens de Politieacademie zijn de korpsen verantwoordelijk voor de inzet van de studenten tijdens de periodes van werkend leren. Zij kunnen uiteindelijk zelf bepalen voor welke taken zij de studenten inzetten.

Het huidige initiële politieonderwijs is duaal van opzet en opgebouwd uit kwartielen (periodes van drie maanden). Elk instituutskwartiel aan de Politieacademie wordt gevolgd door een kwartiel van werkend leren in het korps van aanstelling. De opleiding tot politiemedewerker duurt drie jaar en bestaat uit twaalf kwartielen, de opleiding tot allround politiemedewerker heeft een duur van vier jaar en bestaat uit zestien kwartielen.

Er is verschil in kwartielen waarin korpsen studenten voor het eerst inzetten in de noodhulp. Een kleine meerderheid van de korpsen geeft aan dat zij de studenten inzetten vanaf kwartiel tien. De rest van de korpsen meldt studenten in te zetten vanaf kwartiel acht en soms vanaf kwartiel zes. Inzet van studenten vindt plaats onder voorwaarden, bijvoorbeeld onder begeleiding en niet als koppel.

Uit de *interviews* blijkt dat hieraan niet altijd de hand wordt gehouden of te houden is. Dit is volgens de Inspectie vooral een kwestie als het voor de Meldkamer niet zichtbaar is wanneer de bezetting van een noodhulpeenheid uit studenten bestaat.

In Kennemerland en Flevoland loopt in samenwerking met de Politieacademie een pilot, waarbij studenten vanaf kwartiel zes op een getrapte, aangepaste wijze in de dienstuitvoering meedraaien. De opzet van het onderwijs is hierop aangepast.

Uit de enquête onder de medewerkers blijkt dat 63% van de respondenten van mening is dat hun politieopleiding hen voldoende heeft voorbereid op het dienstdoen in de noodhulp. Bijna eenderde is van mening dat dit niet het geval is; van hen is 84% langer dan 3 jaar in dienst, 14% 1-3 jaar en 1% korter dan 1 jaar. De overige respondenten geven in het vrije tekstveld aan dat de opleiding hen ‘deels’ goed had voorbereid. Of zij laten weten zich dit niet meer te kunnen herinneren, omdat het lang geleden is dat zij de basisopleiding hebben gevolgd.

### Competenties

De meeste korpsen geven aan dat de werkzaamheden van de medewerkers binnen het proces Noodhulp onderdeel zijn van het bredere palet aan werkzaamheden binnen de basispolitiezorg en dat zij er om die reden geen afzonderlijke competentieprofielen voor hebben opgesteld; zij sluiten aan bij de profielen van de (allround) medewerker basispolitiezorg. Volgens die korpsen is het toereikend dat noodhulpverleners voldoen aan de kwalificaties die het initiële politieonderwijs voor de functie van (allround) medewerker aan hen stelt. Sommige korpsen hebben wel voorwaarden verbonden aan de inzet, zoals de in de vorige paragraaf genoemde functie-eisen. Andere voorwaarden voor de inzet van medewerkers tijdens geplande noodhulpdiensten zijn onder meer een gezamenlijk minimum aantal dienstjaren wanneer twee agenten samen een noodhulpvoertuig bezetten of een personeelssamenstelling, waarbij een agent een noodhulpvoertuig bezet met ten minste een hoofdagent.

Een kleine minderheid van de korpsen geeft aan wel aanvullende competentie-eisen te (gaan) stellen aan hun medewerkers die noodhulpdiensten verrichten. Deze aanvullende eisen liggen in het verlengde van de competenties die de medewerkers opdoen tijdens hun initiële politieopleiding. Over het algemeen komen de door de afzonderlijke korpsen geformuleerde aanvullende competenties met elkaar overeen. Het gaat hierbij om: integriteit, resultaatgerichtheid, vakbekwaamheid, burger-/klantgerichtheid, stressbestendigheid, inlevingsvermogen, eigenstandigheid, samenwerken en moed. Deze competenties betreffen algemene omschrijvingen. Daarnaast blijkt dat korpsen op onderdelen ook heel uiteenlopende competenties benoemen. Zo stelt het korps Twente onder meer specifieke eisen op het gebied van 'binding met de wijk' en 'het gebruiken van kennis van de burger' en stelt het korps Zuid-Holland-Zuid als functie-eis dat haar medewerkers in de noodhulp bekwaam zijn in 'brandbestrijding van brandende voertuigen'.

### Specialisme

Tijdens de *interviews* is de vraag gesteld of noodhulp als specialisme moet worden beschouwd. De reacties hierop waren verdeeld. Enerzijds de opvatting dat noodhulp de 'core business' van het politievak is, waarvoor alle executieve medewerkers tijdens de initiële opleiding worden opgeleid. Het hoort bij de generale taakstelling en alleen datgene wat buiten de initiële opleiding valt, is als specialisme aan te merken. De andere opvatting spreekt over een specialisme door de diversiteit aan werkzaamheden en 'een grote rugzak om alle incidenten die mogelijk kunnen voor komen, te kunnen afhandelen'. Hierbij wordt onder meer opgemerkt dat het het meest complexe vak binnen de politie is, waarvoor je over bepaalde eigenschappen moet beschikken zoals: het kunnen omgaan met ellende, diversiteit, onzekerheid, snel orde kunnen scheppen in chaos en durven handelen. Een gemeenschappelijk kenmerk in de opvattingen is de nadruk dat noodhulp een 'vak' is, dat onderbelicht is en waarvoor vooral de 'jongste medewerker' wordt ingezet. Een terugkeer van ervaren medewerkers van andere onderdelen naar de noodhulp vindt weinig plaats. In het huidige loongebouw is het voor medewerkers moeilijk om binnen de noodhulp carrière te maken, zo blijkt onder andere uit de *interviews*. Dat geldt overigens

alleen voor medewerkers en niet zozeer voor leidinggevend. In vergelijking met andere processen komen hoger gewaardeerde specialistische functies binnen de noodhulp weinig voor.

#### 4.4.2 De operationeel leidinggevende

##### *Opleiding*

Bij de vraag naar operationele leidinggevende functies spreken de korpsen over medewerkers op verschillende niveaus binnen hun organisatie. Het betreft onder meer senior-surveillanten, mentor-specialisten, groepsbegeleiders, uitvoerend teamchefs, chefs van dienst en/of Officieren van Dienst-Politie.

Een kwart van de korpsen heeft desgevraagd expliciet aangegeven dat leidinggevend vanaf schaal 9 in de noodhulp in het bezit moeten zijn van het certificaat Hulpofficier van Justitie (hOvJ). Een afgeronde Leergang Operationeel Leidinggevende (OLL) wordt door enkele korpsen als voorwaarde genoemd. De korpsen merken daarbij op dat deze opleidingen veelal verplicht zijn voor alle executieve operationeel leidinggevend. Het merendeel van de korpsen geeft aan leidinggevend binnen de noodhulp te hebben aangewezen als Officier van Dienst-Politie, waarbij wordt vermeld dat deze als zodanig moeten zijn opgeleid. In een aantal korpsen is de functie van Officier van Dienst toebedeeld aan een select aantal leidinggevend. Het komt ook voor dat korpsen alle executief operationeel leidinggevend hebben aangewezen om deze functie uit te voeren<sup>24</sup>.

##### *Competenties*

Nagenoeg driekwart van de korpsen heeft geen aparte competentieprofielen opgesteld voor operationeel leidinggevend in de noodhulp. Het reguliere, algemene competentieprofiel voor executieve operationeel leidinggevend in de basispolitiezorg, is bij deze korpsen van toepassing. De overige korpsen geven aan wel afzonderlijke competenties te hebben geformuleerd. Deze liggen over het algemeen in het verlengde van de algemene competenties voor operationeel leidinggevend zoals integriteit, professionaliteit en besluitvaardigheid. Ze hebben betrekking op aspecten als coachend leidinggeven en delegeren, maatschappelijke oriëntatie, communicatieve vaardigheid, analytisch vermogen en stressbestendigheid.

#### 4.4.3 Onderhoud kennis en vaardigheden

In alle korpsen wordt tijdens de integrale beroepsvaardigheidstraining (IBT) functieonderhoud gepleegd. Het betreft bepaalde vaardigheden die medewerkers en (operationeel) leidinggevend in de noodhulp nodig hebben bij de uitoefening van hun taken. Naast de vaardigheden in het kader van de Regeling Toetsing Geweldsbeheersing Politie (RTGP) gaat het over zaken als huiselijk geweld en benaderingstechnieken zoals 'autoprotocolen'. De korpsen IJsselland, Noord- en Oost-Gelderland en Noord-Holland-Noord geven aan dat zij

<sup>24</sup> Zie ook 'Kiezen en delen? Beschouwing over de functie van de Officier van Dienst bij de politie', Inspectie Openbare Orde en Veiligheid, Den Haag juli 2007.

gebruik maken van aangepaste IBT, waarin het onderwerp 'Veilig werken tijdens EMS' (eenmenssurveillance) wordt behandeld. Korpsen stellen ook vaardigheden zoals EHBO, reanimatie en het gebruik van de AED (Automatische Externe Defibrillator) verplicht als aanvullende opleiding voor de medewerkers in de noodhulp. Ongeveer tweederde van de korpsen geeft te kennen dat het personeel dat werkzaam is in de noodhulpdiensten een rijvaardigheidsopleiding dient te volgen. De landelijke Brancherichtlijn Verkeer van de Raad van Hoofdcommissarissen speelt hierbij een rol.

Voorts organiseert een aantal korpsen themadagen dan wel professionaliseringsdagen, waarin onderwerpen als PD-management (Plaats Delict) of huiselijk geweld worden behandeld. Tijdens de *interviews* is gebleken dat het onderhoud van vaardigheden en kennis naast de IBT ook op de noodhulp toegespitste 'bijscholing' kent. In het korps Zuid-Holland-Zuid wordt specifiek aandacht besteed aan het vak 'surveilleren', omdat daar in de initiële politieopleiding geen specifieke aandacht aan wordt geschonken. Het korps heeft in samenwerking met de Politieacademie in juni 2008 een pilot gehouden van de training 'Surveillancetechnieken'. Deze is inmiddels geëvalueerd en krijgt een vervolg. Utrecht brengt in kaart welke competenties bepaalde medewerkers zo geschikt maken voor de noodhulp. Het is de bedoeling die competenties in trainingsprogramma's op te nemen voor de andere collega's. Haaglanden is gestart met een pilot voor senior-medewerkers (brigadiers) binnen de noodhulp die zijn aangewezen om te coördineren bij noodhulpincidenten; inhoudelijk gaat het over leiding Plaats Delict (het treffen van de juiste maatregelen), GRIP (op- en afschaling) en kennis Explosieven en Narcotica.

Uit de enquête onder de medewerkers komt naar voren dat 55% van de respondenten vindt dat er in hun korps onvoldoende aandacht wordt besteed aan het onderhoud van kennis en vaardigheden met betrekking tot de noodhulpverlening. Ruim eenderde van hen vindt dat er wel voldoende aandacht voor onderhoud van kennis en vaardigheden is. De overigen geven onder andere als oordeel 'minimaal' of 'alleen IBT'. Het gemis van opfriscursussen onder andere op het gebied van wetgeving wordt ook een aantal keren genoemd.

Ongeveer 93% van de respondenten is van mening dat ze voldoende kennis, vaardigheden en ervaring hebben voor het verrichten van noodhulpdiensten. Bijna 3% vindt dat niet van zichzelf. Het overige deel van de respondenten is van mening dat zij 'deels' voldoende zijn toegerust. Bij dezelfde vraag over de collega's in de noodhulpdienst komt naar voren dat 6% van de respondenten vindt dat deze collega's 'altijd' over voldoende kennis, kunde en ervaring beschikken. Volgens 82% is dat 'meestal' zo. De overige respondenten antwoorden met 'soms'.

Ongeveer een kwart van de korpsen geeft aan recent onderhoud aan de functiebeschrijvingen en bijbehorende competentieprofielen te hebben gepleegd. Of men is voornemens dit te doen aan de hand van de – nog vast te stellen – landelijke functiebeschrijvingen (Landelijk Functiegebouw Nederlandse Politie). Twee korpsen geven aan dat onderhoud van de functiebeschrijvingen een proces is, dat doorlopend wordt bekeken. Zowel van medewerkers als van leidinggevendenden wordt verwacht dat zij doorlopend monitoren of de opgedragen werkzaamheden in overeenstemming zijn met de functiebeschrijving.

## 4.5 De uitrusting

Alle korpsen werken met een eigen regionale standaard voor de uitrusting van de surveillanceauto in de noodhulpverlening. Bij onderlinge vergelijking valt op dat er met uitzondering van de technische middelen nagenoeg geen verschillen zijn tussen de korpsen in de standaarduitrusting. In toenemende mate rusten korpsen hun noodhulpvoertuigen uit met de AED. Op het gebied van technische hulpmiddelen is het gebruik van C2000 – de mobilfoon in sommige gevallen bediend vanaf het stuurwiel – standaard. Ook het gebruik van de GSM (Global System for Mobile Communications) door de noodhulpeenheden is ingeburgerd. Een enkel korps meldt dat zijn meldkamer gebruik maakt van de mogelijkheid om een melder direct door te verbinden met de GSM van de medewerker in het aanrijdende noodhulpvoertuig. De meldkamer luistert in dat geval op de achtergrond mee met het gesprek en kan indien nodig passende maatregelen nemen.

Meldkamers maken gebruik van voertuig volgsystemen, waarvan CityGIS (een geografisch informatiesysteem) in combinatie met AVLS (Automatic Vehicle Location System) de meest voorkomende is. Bij een enkel korps is er uitbreiding van dat pakket met automatische statusmelding van het noodhulpvoertuig. Een navigatiesysteem in de noodhulpvoertuigen zelf is geen gemeengoed, bovendien zijn er verschillende navigatiesystemen in gebruik bij de afzonderlijke korpsen. Ongeveer een kwart van de korpsen geeft aan zijn noodhulpvoertuigen te hebben uitgerust met een mobiele dataterminal (MDT). Hiermee kunnen medewerkers – zonder tussenkomst van de meldkamer of het eigen bureau – direct systemen bevragen zoals het RDW (Rijksdienst Wegverkeer), het NSIS (Nationaal Schengen Informatie Systeem) en het OPS (Opsporingssysteem). Een beperkt aantal korpsen maakt hierbij gebruik van de applicatie Mobipol waarmee in het noodhulpvoertuig een mobiele werkplek ontstaat.

Uit de *interviews* is naar voren gekomen dat er binnen politie Nederland verschillend wordt gedacht over de noodzaak van een landelijke standaarduitrusting voor noodhulpvoertuigen. Eenderde van de degenen die hebben gereageerd is niet voor een landelijke richtlijn. Zij zijn van mening dat de korpsen goed in staat zijn zelf te bepalen wat de medewerkers nodig hebben. De voorstanders geven wel aan dat het bij een richtlijn moet gaan om een basispakket waarbij ruimte moet blijven voor specifieke lokale aanvullingen. Een van hen merkte daarbij op dat 'een nachtkijker op de Veluwe handig kan zijn, maar in de binnenstad van Amsterdam wellicht wat overbodig'. Een andere geïnterviewde gaf aan dat het bij



uitrusting ook gaat om een vaste plaats waar uitrustingsstukken zich in het voertuig bevinden. Het is wenselijk dat bijvoorbeeld de zaklamp en de ruitentikker zich in elk noodhulpvoertuig op dezelfde plek bevinden, zodat je er in acute noodsituaties niet naar hoeft te zoeken.

Uit de enquête onder de medewerkers blijkt dat ongeveer driekwart van de respondenten de noodhulpauto voldoende uitgerust vindt voor het verrichten van de noodhulpopdrachten. De overige medewerkers zijn van mening dat dit niet het geval is. Daarbij worden diverse aandachtspunten genoemd: de keuze van het standaardvoertuig, noodhulpvoertuigen zijn te licht of te langzaam en bieden te weinig ruimte, het ontbreken van technische hulpmiddelen zoals 'een systeem voor het bevragen van kentekens en personen', 'navigatie' en 'fotocamera's'. Er zijn ook opmerkingen gemaakt over beschermings- en afzettingsmiddelen zoals kogelwerende vesten (te klein) en het formaat van pylonen. Het (niet) aanvullen van gebruikte materialen is volgens respondenten ook een probleempunt.



5

# Bevindingen met conclusies en aanbevelingen

## 5.1 Inleiding

Het onderzoek van de Inspectie naar noodhulp betreft een analyse van de huidige situatie in de korpsen. Het is een analyse die niet los kan worden gezien van de uitgangspunten en ontwikkelingen in het programma Intake & Noodhulp van de Raad van Hoofddcommissarissen. Beide zijn beschreven in de Contourennota domein Intake en Noodhulp en het Visiedocument van de Raad<sup>25</sup>. Het vertrouwen van de burger staat hierin centraal. Het programma dient de eenheid in aanpak binnen de Nederlandse politie te bevorderen, met oog voor de ontwikkelingen in de korpsen. De focus is daarbij – onder meer – gericht op standaardisatie en ontwikkeling van kwaliteitscriteria binnen de dienstverlening, in dit geval noodhulp. De Inspectie onderschrijft de ontwikkeling naar een uniform kader voor de noodhulp omdat de burger zich steeds verzekerd moet weten van een adequate reactie van de politie in acute noodsituaties.

<sup>25</sup> Contourennota Domein Intake en Noodhulp, de piketpalen voor het programmaplan, 2008 en Visie op Noodhulp, van Noodhulp naar Assistentie Burger, 2008.

In die visie wordt gesproken over een omslag in het denken over de noodhulp. Daar kan een verandering niet mee volstaan. Het vereist vooral ook een ‘slag in het doen’: op de ingeslagen weg moet worden doorgeschakeld. De ervaring leert dat veranderingen tijd nemen, vooral wanneer het processen betreft die de kern van het politiewerk raken. Het zijn de verwevenheid en raakvlakken met andere processen enerzijds en de cultuur van een organisatie anderzijds die van invloed zijn op de veranderingsgerichtheid.

Het belang van noodhulp voor de burger onderschrijft volgens de Inspectie de noodzaak de standaardisatie en ontwikkeling van kwaliteitscriteria op een aantal aspecten van deze politietaak voortvarend aan te pakken. In die zin is het (concept-) Referentiekader Noodhulp van de Raad van Hoofdcommissarissen (de uitwerking van het visiedocument) een goede opstap naar een gelijke benadering en aanpak van acute noodsituaties.

Referentiekaders hebben vaak echter geen verplichtend karakter. In het geval van noodhulp is het ‘bedoeld om het proces over noodhulp in te richten’.

Aan de hand van de vraagstelling uit het onderzoek wordt hierna een beoordeling gegeven over de stand van zaken van de noodhulp in het perspectief van de ontwikkeling naar de eenheid van aanpak binnen de Nederlandse politie. De standaardisatie en uniformiteit die de politie daarbij voor ogen staan, zijn ook volgens de Inspectie in het belang van de burger. Deze moet zich in het hele land verzekerd weten van een adequate politie-inzet in acute noodsituaties.

## 5.2 Organisatorische inbedding

Bij haar onderzoek naar de organisatorische inbedding van de noodhulp heeft de Inspectie allereerst gevraagd naar de opvattingen van de korpsen over noodhulp. Het blijkt dat deze redelijk synchroon lopen. De karakteristieke ingrediënten voor een adequate noodhulp (zoals prioriteit en beschikbaarheid) komen daarbij steeds terug. Wat opvalt, is dat niet alle korpsen verwijzen naar het vastgestelde Visiedocument van de Raad van Hoofdcommissarissen. De Inspectie is van oordeel dat de beoogde eenheid van aanpak van noodhulp door de Nederlandse politie pas levensvatbaar wordt als blijkt dat de opvattingen uit dat document binnen de korpsen gemeengoed zijn. Dat is nu nog niet gebleken. Dit speelt des te meer omdat de visie als een omslag in het denken over de noodhulp wordt aangemerkt en dus betekenis heeft voor (in)richting van de noodhulp binnen de korpsen. In het verlengde van de visie is gekeken naar de proceskant van de noodhulp en de wijze waarop de noodhulp is georganiseerd. De ontwikkeling naar standaardisatie en kwaliteitscriteria wordt door de korpsen ingevuld met behulp van het (concept-) Referentiekader Noodhulp. Dit kader is bedoeld om het denken over het proces Noodhulp te richten. De korpsen bepalen zelf hoe zij het inrichten (organiseren). Het accent ligt daarin dus op sturing van de proceskant. De Inspectie constateert dat het procesmodel van het Referentiekader Bedrijfsprocessen Politie door de korpsen wordt gebruikt, waarbij de referenties met het oog op de beoogde omslag in de uitwerking van de noodhulp een sturende rol kunnen betekenen ‘op weg naar eenheid’. De Inspectie onderschrijft zoals eerder gezegd een ontwikkeling naar uniformiteit. Kwetsbaar aspect in trajecten als deze blijft het non-directieve karakter van referentiekaders.

De vrijheid in organiseren door de korpsen is historisch bepaald. Het (concept-) Referentiekader Noodhulp laat die vrijheid ook duidelijk in tact. Tijdens het onderzoek werd deze vrijheid op enig moment nog eens geïllustreerd met de opmerking ‘dat de burger niet is geïnteresseerd in de organisatie van de noodhulp, als de politie er in acute noodsituaties maar snel is en adequaat optreedt’.

Standaardisatie en de ontwikkeling van kwaliteitscriteria zijn volgens de Inspectie ook van invloed op de wijze waarop de voorziening voor noodhulp wordt georganiseerd.

De Inspectie wijst hierbij op consequenties voor aspecten zoals bereikbaarheid, beschikbaarheid en professionaliteit van de noodhulp.

### Conclusie

De uitwerking van de visie op noodhulp leidt door standaardisatie en ontwikkeling van kwaliteitscriteria tot een uniform kader voor de uitvoering van noodhulp, waaraan volgens de Inspectie een directief karakter moet worden verbonden. Hierbij dient ook aandacht te worden besteed aan de argumenten van de korpsen voor een/hun keuze van een organisatie-model voor de noodhulp. Onderwerpen die daarbij kunnen worden betrokken, zijn de alternatieven die in het onderzoek zijn aangetroffen: gelabelde eenheden, ‘prio 1 voor iedereen’, aparte noodhulpdienst, surveillancevormen, samenwerking met andere korpsen en de verschillen in eisen die aan medewerkers in de noodhulpverlening worden gesteld.

## 5.3 Doelstellingen en normen

De eerste winst in het traject naar standaardisatie en kwaliteitscriteria ligt op het terrein van de soorten meldingen waarvoor het noodhulpproces geldt en bij de normering.

Onverminderd de weerbaarheid van de praktijk met zijn diversiteit aan incidenten moet de burger weten bij welk soort incidenten hij zonder meer op het noodhulptraject van de politie kan rekenen. Een nadere invulling van noodhulp en de ‘niet-uitstelbare’ hulpvraag uit het (concept-) Referentiekader is naar de mening van de Inspectie van belang. Dit geldt ook voor de politie als handvat voor de prioritering bij gelijktijdige meldingen. De korpsen hanteren nu eigen criteria, die weliswaar veel overeenstemming vertonen, maar een landelijk kader heeft volgens de Inspectie de voorkeur. Het vergt van de korpsen een inspanning als voorwaarde om duidelijkheid in optreden naar de burger te realiseren en in de praktijk te garanderen.

Op het gebied van de normering worden de ongeschreven norm en doelstelling dat de politie in 90% van de prio 1-meldingen binnen maximaal 15 minuten ter plaatse is, als enige in alle korpsen gehanteerd. In sommige korpsen is het percentage en/of het aantal minuten nog aangescherpt. Er moet volgens de Inspectie wel overeenstemming komen hoe de tijdsduur – van 15 minuten – is opgebouwd. Dat geldt ook voor de afspraak vanaf welk moment de tijd gaat lopen zodat de resultaten van de korpsen op dit aspect van de noodhulp zijn te vergelijken. De Inspectie constateert thans een onderscheid in aanrijtijd

en reactietijd (verwerkingstijd melding + aanrijtijd).

Desgevraagd blijkt dat de tijdsduur van 15 minuten 'ooit is aangenomen'. Het is aan de korpsen om aan te geven welke factoren van invloed zijn op de tijdsbepaling en vervolgens aan de politiek (en het beleid) om vast te stellen welke norm noodzakelijk en haalbaar is. Hierop kunnen dan de doelstellingen met betrekking tot bereikbaarheid en beschikbaarheid worden gebaseerd. Uit het onderzoek blijkt dat de resultaten op de geformuleerde doelstellingen door bijna de helft van de korpsen zijn gehaald. Het is volgens de Inspectie voor het vertrouwen van de burger van belang dat de door de korpsen geformuleerde doelstellingen haalbaar zijn en ook worden gehaald.

Op het gebied van afhandeling van noodhulpmeldingen zijn feitelijk nauwelijks kwaliteitseisen geformuleerd. De Inspectie onderstreept het belang hier aandacht aan te besteden. Langdurige behandeling van meldingen door noodhulpeenheden gaat tenslotte ten koste van de inzet elders.

#### Conclusie

Doelstellingen en normen met betrekking tot de noodhulp dienen in het belang van transparantie naar de burger eenduidig, op elkaar afgestemd en haalbaar te zijn.

## 5.4 Burgerbelang

In het Visiedocument en het (concept-) Referentiekader Noodhulp neemt de burger een prominente plaats in. Burgerbelang heeft hier vooral betrekking op de directe uitvoering van het politiewerk (waaronder de noodhulp: de 'heterdaadkracht'). Er is sprake van een 'win-win-situatie' voor beide kanten (melder en politie) als in voorkomende gevallen adequaat wordt gereageerd ('als u snel meldt, kunnen wij snel reageren, u bent dan tevreden en wij blijven goed geïnformeerd').

De Inspectie heeft de rol van de burger in het onderzoek daarnaast vooral belicht vanuit een meer indirecte invalshoek. Gevraagd is of en hoe diens belang bij het noodhulpproces wordt betrokken bij de vaststelling van doelstellingen. Er wordt – zoals verwacht – via klanttevredenheidsonderzoeken, monitoring, scans en klachtenbehandeling in algemene zin aandacht besteed aan opvattingen en ervaringen van de burger over het werk van de politie, inclusief aspecten zoals bereikbaarheid en beschikbaarheid.

De Inspectie constateert ook dat er tot nu binnen een beperkt aantal korpsen sprake is van onderzoek dat zich specifiek richt op de noodhulp.

### Conclusie

Directe informatie na noodhulpcontacten kan een belangrijke bron zijn voor de evaluatie van de waarden die in het Visiedocument aan de noodhulp zijn gekoppeld<sup>26</sup>. Bij de terugkoppeling van de behandeling of afhandeling van incidenten aan melders is het van belang hier gericht aandacht aan te besteden.

## 5.5 Capaciteit

De capaciteit voor noodhulp wordt in de korpsen op verschillende wijzen bepaald. Feitelijk lopen deze uiteen van een vastgestelde bezetting voor de noodhulpdienst waarbij de omvang ook afhankelijk is van dag en tijdstip, tot 'alle beschikbare' eenheden die bij noodhulpmeldingen door de meldkamer kunnen worden ingezet. Noodhulp heeft daarbij een prioritaire status ten opzichte van de werkzaamheden van de andere politieprocessen. Als er capaciteit nodig is, wordt deze 'hoe dan ook' gemobiliseerd. Er is in het merendeel van de korpsen een basiscapaciteit beschikbaar, die voortkomt uit historische meldingsgegevens of uit het uitgangspunt dat er in een gebied (stedelijk en landelijk) een minimale bezetting moet zijn (24 uur per dag, 7 dagen per week).

De onderzoeksvraag of de capaciteit toereikend is, is door de verschillende benaderingen van de bezetting in de noodhulpvoorziening niet beantwoord. Er zijn wel factoren die richting geven. Enerzijds de kwantitatieve resultaten van de doelstellingen met betrekking tot de meldingen en aanrijtijden en anderzijds de kwalitatieve beoordelingen van de burger en van de medewerkers in de noodhulp. De Inspectie constateert dat het merendeel van de korpsen de resultaten van de aanrijtijden meet; van twee korpsen werd hierover in het geheel geen informatie ontvangen. Het gegeven dat de doelstellingen (met betrekking tot prio 1-meldingen) niet in alle korpsen worden gehaald, kan een signaal zijn ten aanzien van de capaciteit. Daarnaast is er door het ontbreken van managementinformatie (in meerdere korpsen) over de verantwoording achteraf van de inzet voor noodhulp ook geen uitsluitend verkregen met betrekking tot de capaciteitsvraag.

Voor een kwalitatieve beoordeling van de capaciteitsvraag wijst de Inspectie op bronnen zoals onderzoek onder burgers en informatie uit enquêtes onder de medewerkers. De Inspectie constateert in dit verband dat de reacties in de enquête onder medewerkers in de noodhulp op de open vraag naar verbeterpunten voor de uitvoering van de noodhulpverlening voor een belangrijk deel gaan over aspecten die een relatie hebben met de beschikbare capaciteit. Hetzelfde geldt voor de toelichting die men kon geven bij de vraag of men vindt dat men de noodhulptaak veilig kan uitvoeren (voldoende collega's op de achterhand en dergelijke). Deze vraag is door eenderde van de respondenten met 'nee' beantwoord. Onverminderd de omvang van de enquête wijst de Inspectie op het signaal dat uit de respons op deze vraag klinkt. De uitvoering van noodhulp vereist volgens de Inspectie een veilige werkomgeving voor de medewerkers.

<sup>26</sup> Rechtvaardig, daadkrachtig, betrouwbaar, betrokken, onpartijdig, gezaghebbend, integer, voorspelbaar en effectief.



### Conclusie

De capaciteit voor noodhulp wordt doorgaans gebaseerd op kwantitatieve informatie (meldingenpatroon, aanrijtijden), een bezettingsgraad of zij bestaat uit 'al het beschikbare potentieel'. Er zijn interne (onder andere de medewerkers) en externe bronnen (onderzoek onder burgers) mogelijk voor informatie over de capaciteitsvraag. Voor het antwoord op de vraag of de capaciteit toereikend is, is een consequente verantwoording achteraf van de inzet voor noodhulp een voorwaarde.

## 5.6 Sturing en informatie

De verantwoordelijkheidsverdeling over de noodhulp tussen de meldkamer en de operationeel leidinggevendenden is in de korpsen helder. Voor het overzicht van de beschikbaarheid van eenheden is het van belang dat de sturing en regievoering op de inzet vanuit de centrale, regionale voorziening van de meldkamer plaatsvindt. Het bevordert consistentie in de primaire aanpak van meldingen en ondersteunt de kwaliteit van optreden door: een op meldingen afgestemde inzet, het verstrekken van operationele achtergrondinformatie en centraal beschikbare hulpbronnen als protocollen en procedures.

Naast de centrale regievoering is het voor de noodhulp ook van belang dat tijdens de behandeling van het incident zelf adequaat wordt opgetreden. Door het scala aan situaties waarin de medewerkers verzeild kunnen raken, is er bij meer complexe situaties met inzet van meerdere eenheden al snel behoefte aan of noodzaak van een georganiseerd optreden 'ter plaatse'. Een aantal korpsen heeft hiervoor afspraken gemaakt door aan senior-medewerkers of aan de eerstaanwezige eenheid operationeel-leidinggevende of coördinerende taken op te dragen. Een en ander ter afhandeling van de melding dan wel als opstap naar verdere opschaling, waarbij dan een Chef van Dienst of Officier van Dienst de operationele leiding op zich neemt. De Inspectie ondersteunt heldere afspraken hierover vooraf. Het bevordert de duidelijkheid en een adequaat optreden in acute of precaire situaties. De rol en positie van de Officier van Dienst als verantwoordelijke voor het (gehele) operationele proces, waaronder de noodhulp, is evident.

Informatie is een wezenlijk onderdeel voor het noodhulpproces. De aard van het werk vereist dat men op de hoogte moet zijn van 'wat er speelt'. Die kennis verwerft men door informatie voorafgaand aan de dienst, bij de opdracht voor een melding maar ook uit de terugkoppeling van een optreden. In beide eerste informatiebronnen is goed voorzien, maar debriefing laat volgen de reacties van veel korpsen nog te wensen over, met uitzondering van gevallen van grootschalige incidenten of ernstige incidenten. De Inspectie beschouwt dit in het kader van de Informatie Gestuurde Politie als een noodzakelijk onderdeel van de afhandeling van noodhulp die van belang is voor het eigen noodhulpproces én voor de andere politieprocessen. Voor deze 'activiteit' dient naar het oordeel van de Inspectie dan ook structureel aandacht te zijn.

### Conclusie

Regievoering, leiding en coördinatie bij het optreden in noodhulpsituaties zijn binnen de korpsen op elkaar afgestemd. De informatieverstrekking voorafgaand aan een dienstverband (briefing) is aanzienlijk beter geregeld dan de debriefing waarvoor nog weinig aandacht is.

## 5.7 De medewerker: toerusting en uitrusting

### *De medewerker in de noodhulp*

Bij de analyse van de eisen die worden gesteld aan de medewerker in de noodhulp is het de Inspectie opgevallen dat er twee op het oog strijdige kanten aan de functie zitten. Enerzijds de constatering dat het initiële politieonderwijs de medewerker voldoende toerust voor het uitvoeren van de noodhulp. In de praktijk is het (zelfs) ook zo, dat de afgestudeerde studenten primair worden ingezet in de noodhulp. Noodhulp is in feite de startersfunctie binnen de Nederlandse politie. Door het duale stelsel heeft men in het huidige onderwijs naast theoretische kennis ook praktijkervaring opgedaan. Men komt niet zonder meer 'in het diepe' terecht, zeker ook door de begeleiding die tijdens de studie is georganiseerd. Het is voor menig politiemedewerker ook het werk waarvoor men heeft gekozen en waarvoor 'de competenties' zijn behaald.

De andere kant van de medaille is de aard van de werkzaamheden en de situaties waarmee de medewerkers te maken kunnen krijgen. Uit het onderzoek maakt de Inspectie op dat dit meer vereist dan 'een vinkje achter een competentie'. Er wordt van de medewerker veel gevraagd bij het optreden in noodhulpsituaties in een weerbarstige en onvoorspelbare praktijk. Volgens het Visiedocument van de Raad van Hoofdcommissarissen vereist het reageren op meldingen vakmanschap, kennis en ervaring en 'kan dus niet als beginnersfunctie worden gezien'. Korpsen zullen volgens dit document de vereiste kwaliteit moeten bepalen en daarbij waarborgen moeten bieden wanneer een medewerker individueel in de noodhulp kan worden ingezet. Het (concept-) Referentiekader Noodhulp beschrijft in de referentie over de medewerker ook persoonlijke competenties en een werkhouding die volgens de Inspectie naast de kennis en vaardigheden uit de initiële opleiding vooral ervaring en gezag in een afwisselende, turbulente werkomgeving vereisen. De Inspectie constateert dat deze professionaliseringsslag consequenties moet hebben voor de instroom en voor de bemensing van de noodhulp.

Het onderzoek wijst uit dat de korpsen op verschillende manieren aandacht besteden aan het functioneren van de medewerkers in de werkomgeving van de noodhulp. Zo worden bepaalde combinaties van inzet van medewerkers voorgeschreven, bijvoorbeeld nieuwkomers gekoppeld aan ervaren medewerkers of het koppel agent – hoofdagent en de combinatie man – vrouw. In sommige korpsen geldt niveau 4 (allround politiemedewerker) als instapdrempel. De kwalificatie van de functie ligt volgens de Inspectie ook in het 'extra' dat sommige korpsen aan de functie van de noodhulpverlener verbinden door onderzoek

naar en de voorwaarde van specifieke competenties of aanvullende cursussen voor de (senior-) medewerkers op het gebied van surveilleren of leidinggeven. Dit is volgens de Inspectie van een andere orde dan de voorzieningen voor het onderhoud van kennis en vaardigheden zoals de IBT en de maatwerkproducten die daarbinnen worden geleverd.

De burger heeft er belang bij in noodsituaties hulp te krijgen van politiemedewerkers met basiskwaliteiten die landelijk uniform, gericht zijn op adequate hulp. Uniformiteit is ook relevant voor de politie met het oog op 'burenhulp' en de toenemende samenwerking tussen korpsen, bijvoorbeeld op het gebied van de meldkamers. De Inspectie heeft vanwege de reikwijdte van dit onderzoek niet gekeken naar de inhoud van de initiële politieopleiding. Er is wel vastgesteld dat er tussen korpsen verschil is ten aanzien van de functie-eisen van medewerkers in de noodhulp en de inzet van studenten. De bezetting van de noodhulp is volgens de Inspectie gebaat bij een juiste mix van kennis, vaardigheden én ervaring. Een aandachtspunt bij dit laatste is de uitstroom van ervaren medewerkers naar andere functies maar vooral ook de (her)instroom van ervaren medewerkers in het proces Noodhulp. Het heeft betrekking op het carrièreperspectief binnen de noodhulp. Afgezien van de discussie of noodhulp als een 'specialisme' moet worden gezien, onderschrijft de Inspectie met de woorden van een van de geïnterviewden wel het bijzondere karakter van de noodhulp doordat 'alle onderdelen rondom noodhulp specialismen zijn'.

#### *De operationeel leidinggevende*

Voor de operationeel leidinggevend en in de noodhulp zijn of worden er (afhankelijk van het functieniveau) opleidingen en cursussen georganiseerd. Voor medewerkers vanaf schaal 9 zijn de Leergang Operationeel Leidinggevende, het certificaat Hulpofficier van Justitie en (in toenemende mate) de opleiding voor Officier van Dienst ingeburgerde voorzieningen. De ontwikkeling om ook seniormedewerkers (schaal 8) extra of aanvullend op te leiden met het oog op leidinggevende taken in de directe uitvoering van de noodhulp bevordert de kwaliteit van het werk 'op straat'. Het zal volgens de Inspectie positief werken als de korpsen die een dergelijke voorziening hebben of ontwikkelen hun expertise delen met andere korpsen. Ongeacht de wijze waarop een korps de noodhulp heeft georganiseerd, gaat de uitvoering over het werken van mensen met mensen.

#### *Uitrusting*

Het onderzoek met betrekking tot de uitrusting voor de noodhulpverlening heeft zich toegespitst op de inrichting van het noodhulpvoertuig. De Inspectie constateert een ontwikkeling om te komen tot een standaard met de kanttekening vanuit de praktijk 'dat er sprake moet zijn van maatwerk'. Gelet op voorbeelden die zijn genoemd ('de noodzaak van een nachtkijker in stedelijk versus landelijk gebied'), is daar iets voor te zeggen. Met het oog op veiligheid, werkbaarheid en mobiliteit dient er volgens de Inspectie een basisvoorziening te zijn die onafhankelijk is van de werkomgeving. Deze voorzieningen liggen op het technische terrein van de communicatie, informatievoorziening en navigatie. Daarnaast zijn er de praktische beschermings- en hulpmiddelen van kogelwerende vesten tot afzettingmateriaal en dergelijke. Een belangrijk punt is ook de wijze van inrichting. In noodsituaties moet men blindelings naar hulpmiddelen grijpen. Zeker bij wisselend gebruik van de

voertuigen is een voor de hand liggende vaste plek van bepaalde uitrusting van levensbelang.

### Conclusie

De keuze van noodhulp als startersfunctie voor nieuwe medewerkers enerzijds en specifieke toerustingaspecten gerelateerd aan 'ervaring' anderzijds stellen eisen aan de inzet in de noodhulp. Het is in het belang van zowel de medewerkers als de burger om voor de uitvoering van de noodhulp een balans te vinden in beide aspecten.

Voor de operationeel leidinggevendenden bieden de aanwezige opleidingen en cursussen naast ervaring een voldoende basis en uitgangspositie voor een functie in de noodhulp. Een veilige werkomgeving wordt mede gerealiseerd door de basisuitrusting en -inrichting van het noodhulpvoertuig.

## 5.8 De noodhulpvoorziening: afstemming en ontwikkeling

### *Afstemming*

De Inspectie heeft onderzoek gedaan naar de wijze waarop de korpsen in de noodhulp voorzien. Noodhulp binnen de politie is in beweging. Zowel in de korpsen als op landelijk niveau onder de vlag van de Raad van Hoofdcommissarissen zijn ontwikkelingen gaande, die een eigentijds fundament onder de noodhulp moeten leggen. De rol van de burger is daarbij prominent. De Inspectie heeft zich mede vanuit diens perspectief gericht op de korpsen. Veel korpsen benoemen veranderingen die direct verwijzen naar of op zijn minst aansluiten bij de documenten van de Raad, het Visiedocument en het (concept-) Referentiekader Noodhulp. De focus is daarin gericht op standaardisatie en ontwikkeling van kwaliteitscriteria binnen de dienstverlening van de noodhulp en niet zozeer op het inrichtingsvraagstuk en de organisatievorm.

Uit het onderzoek blijkt dat de korpsen verschillende uitgangspunten hanteren. Dit betreft niet alleen de inrichting van de noodhulp of de organisatie. De verschillen betreffen evenzeer inhoudelijke aspecten. De Inspectie wijst hierbij op de geformuleerde doelstellingen (verschillende percentages meldingen, die binnen een norm moeten worden gehaald), de normering zelf (variërende tijdsduur gekoppeld aan soorten meldingen) en de toegepaste indicatoren (aanrijtijd versus reactietijd). De normering binnen de noodhulp spitst zich voornamelijk toe op de 'tijds' indicatoren, is regionaal bepaald en wordt met wisselend succes door de korpsen gehaald. Van een paar korpsen ontbreekt dit inzicht.

Naast deze 'technische' aspecten zijn de korpsen niet eensgezind in de kwaliteitseisen die aan de uitvoerende medewerkers in de noodhulp worden gesteld. De Inspectie constateert in dat verband verschillen in de politiepraktijk met betrekking tot de noodzakelijk geachte competenties, de noodhulp als startersfuncties en de eisen aan de bezetting van noodhulp-

eenheden (combinatie van kennis en ervaring). Dit spoort ook niet met de notie in het visiedocument van de Raad van Hoofdcommissarissen over vakmanschap, kennis en ervaring van de medewerker in de noodhulp. Ten aanzien van de operationeel leidinggevendend is de Inspectie van oordeel dat opleidingen en ervaring meer zijn afgestemd op de functie binnen de noodhulp.

Over de aard van de meldingen die onder de noodhulp vallen, bestaat redelijke overeenstemming. Ook hier kan volgens de Inspectie een duidelijk(er) uniform beeld van betekenis zijn voor de verwachtingen van de burger ten aanzien van de noodhulpverlening. Kennis van die verwachtingen en ervaringen vanuit de noodhulppraktijk worden overigens slechts in een paar korpsen via gericht onderzoek vergaard. Het karakter van de noodhulp rechtvaardigt volgens de Inspectie meer specifieke informatie over het functioneren dan de algemene gegevens over bereikbaarheid en beschikbaarheid uit (landelijke) monitoren of andere bronnen.

#### *Ontwikkeling*

De Inspectie heeft in het voorgaande een aantal van de referenties uit het (concept-) Referentiekader Noodhulp uitgelicht, omdat zij deze ongeacht de status van het referentiekader wezenlijk acht voor de uitvoering van de noodhulp. Waar een noodhulpmelding ook plaatsvindt, de burger moet volgens de Inspectie ervan verzekerd kunnen zijn dat zij vanwege de specifieke aard van de melding kan rekenen op snelle assistentie door gekwalificeerde medewerkers van de politie. Indien er overeenstemming is over de competenties (kennis, kunde, ervaring, houding) van degenen die voor de noodhulp kunnen worden ingezet, heeft dit naar het oordeel van de Inspectie ook consequenties voor de inrichting van deze politietaak. De aanwezigheid van gekwalificeerde medewerkers (en uitrusting) dient expliciet te zijn georganiseerd. Hoewel noodhulp als 'het politievak bij uitstek' eigenlijk niet als specialisme wordt aangemerkt, is er binnen de organisatie wel een speciale voorziening nodig die de uitvoering van de taak waarborgt.

Om die reden vindt de Inspectie het van belang dat de korpsen in de verdere ontwikkeling naar kwalitatieve verbetering van de noodhulp na vaststelling van de startdocumenten, nu moeten doorschakelen en de feitelijke implementatie daadkrachtig en gezamenlijk moeten oppakken en uitvoeren. De referenties dienen daarbij als meer dan 'aanbevelingen' te worden aangemerkt. Het moeten harde kwaliteitseisen worden die unaniem zijn vastgesteld en worden uitgevoerd. Er dienen op dit onderdeel van de politiezorg tussen de korpsen over uitgangspunten en hoofdlijnen geen verschillen te bestaan. De burger heeft recht op een transparante en gelijkvormige noodhulpvoorziening 24 uur per dag en 7 dagen per week.

#### **Conclusie**

De korpsen hebben zich verbonden aan een gemeenschappelijke visie op noodhulp met een focus die is gericht op standaardisatie en kwaliteitscriteria. Het vertrekpunt van de korpsen is verschillend en vereist daadkracht om na de eerste melding door te schakelen en verder aan de slag te gaan met de uitvoering van de referenties.

## 5.9 Aanbevelingen aan de korpschefs

Naar aanleiding van de bevindingen uit het onderzoek en de conclusies in voorgaande paragrafen komt de Inspectie tot de volgende aanbevelingen:

- Voer de gezamenlijke visie van de korpsen op noodhulp met voortvarendheid uit.
- Stel – na vaststelling van het (concept-) Referentiekader Noodhulp – in het belang van de burger de inhoud in ieder geval ten aanzien van de volgende onderwerpen verplicht:
  - de soort meldingen die onder noodhulp vallen;
  - uniforme doelstellingen, normering en omschrijving van de reactietijd bij noodhulp-meldingen en de toetsing ervan;
  - competenties voor de medewerkers die noodhulp verlenen.
- Stel bovengenoemde – en andere zelf gekozen – onderwerpen uit het referentiekader voor als input voor de normering van de basiskwaliteit van de politiezorg, die de minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK) voornemens is op te stellen<sup>27</sup>.
- Ontwikkel of maak gebruik van bestaande instrumenten om van de burger directe informatie te verkrijgen over het functioneren van de noodhulp.
- Maak met het oog op de adequate bezetting voor noodhulp in de korpsen (veiligheidsaspecten, bedrijfsvoeringaspecten) door structurele verantwoording achteraf van de tijdsbesteding aan noodhulpmeldingen inzichtelijk hoeveel capaciteit (mensen) feitelijk wordt besteed aan noodhulp.
- Maak binnen het korps – met het oog op de kwaliteit van de dienstverlening aan de burger – voor de bezetting van de noodhulpeenheden afspraken over een adequate combinatie van kennis, kunde en ervaring.

<sup>27</sup> Zie brief van de ministers van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelatie en van Justitie d.d. 25 maart 2009 aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal (kenmerk 2009-000034710, pagina 8; betreft antwoorden op Kamervragen van de Commissie BZK).



# Bijlagen





# Bijlage I

## Lijst met geïnterviewde personen

### *Oriëntatiefase*

M. Siderius	Voorzitter Strategische Beleidsgroep Noodhulp, Board Intake & Noodhulp
H. Buitink	Voorziening tot samenwerking Politie Nederland
I. Frost	Voorziening tot samenwerking Politie Nederland
R. Holvast	ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties
J. van Hoorn	regiopolitie Hollands Midden
G. Behm	regiopolitie Zuid-Holland-Zuid
F. Verbeek	regiopolitie Zuid-Holland-Zuid

### *Onderzoeksfase*

J. Baayen	regiopolitie Groningen
H. Beckers	regiopolitie Groningen
M. Boekholt	regiopolitie Groningen
M. van Elp	regiopolitie Groningen
G. Engberts	regiopolitie Groningen
B. Kenters	regiopolitie Groningen
J. Koopman	regiopolitie Groningen
A. Springer	regiopolitie Groningen
P. Wieringa	regiopolitie Groningen
D. de Bol	regiopolitie Utrecht
R. Konijnenberg	regiopolitie Utrecht
J. Lemereis	regiopolitie Utrecht
E. Missler	regiopolitie Utrecht
H. van Oort	regiopolitie Utrecht
B. Smit	regiopolitie Utrecht
J. W. Veldhoen	regiopolitie Utrecht

J. van Dorp	regiopolitie Zaanstreek-Waterland
H. van Egdom	regiopolitie Zaanstreek-Waterland
G. Kaper	regiopolitie Zaanstreek-Waterland
J. van Straten	regiopolitie Zaanstreek-Waterland
E. Beld	regiopolitie Haaglanden
W. Boverhof	regiopolitie Haaglanden
R. den Hartog	regiopolitie Haaglanden
P. Kok	regiopolitie Haaglanden
E. Mooy	regiopolitie Haaglanden
C. Pronk	regiopolitie Haaglanden
H. Verra	regiopolitie Haaglanden
K. Bezemer	regiopolitie Zuid-Holland-Zuid
M. Gijzel	regiopolitie Zuid-Holland-Zuid
D. Guldemon	regiopolitie Zuid-Holland-Zuid
P. Santman	regiopolitie Zuid-Holland-Zuid
P. Speijer	regiopolitie Zuid-Holland-Zuid
B. Willemsen	regiopolitie Zuid-Holland-Zuid
G. Zonnenberg	regiopolitie Zuid-Holland-Zuid
P. Jansen	regiopolitie Brabant-Noord
T. van Kroonenburg	regiopolitie Brabant-Noord
F. van Leeuwen	regiopolitie Brabant-Noord
W. van der Mast	regiopolitie Brabant-Noord
E. Nielen	regiopolitie Brabant-Noord
B. Passon	regiopolitie Brabant-Noord

### *Enquête*

333 medewerkers in de noodhulp

# Bijlage II

## Afkortingenlijst

AED	Automatische Externe Defibrillator
AVLS	Automatic Vehicel Location System
BPZ	Basispolitiezorg
BVH	Basisvoorziening Handhaving
BVS	Budget Verdeel Systeem voor de politie
BZK	Binnenlandse Zaken en Koninkrijkrelaties
DHV	Directe Hulpverlening
DSP	Dienst Spoorwegpolitie
DVP	Dienst Verkeerspolitie
DSW	Dienst Waterpolitie
EKT	Externe Kwaliteitsthermometer
EMS	eenmenssurveillance
fte	fulltime equivalent
GHOR	Geneeskundige Hulpverlening bij Ongevallen en Rampen
GGZ	Geestelijke Gezondheidszorg
GRIP	Gecoördineerde Regionale Incidentbestrijding Procedure
GMS	Gemeenschappelijk Meldkamer Systeem
GSM	Global System for Mobile Communications
IBT	integrale beroepsvaardigheidstraining
Inspectie OOV	Inspectie Openbare Orde en Veiligheid
KLPD	Korps landelijke politiediensten
KMar	Koninklijke Marechaussee
MDT	mobiele dataterminal
OLL	Leergang Operationeel Leidinggevende
PO2002	Politieonderwijs 2002
POMB	Politieopleiding Medewerker Basispolitiezorg
SAM	Service aan Melders
SMS	Short Message Service

# Colofon

Dit rapport is een uitgave van:

Inspectie Openbare Orde en Veiligheid  
Juliana van Stolberglaan 148 | 2595 CL Den Haag  
Postbus 20011 | 2500 EA Den Haag  
T 070 426 7343  
Telefax 070 426 6990  
[www.ioov.nl](http://www.ioov.nl)

Lay out: Grafisch Buro van Erkelens | Den Haag  
Coverbeeld: Yarno Kempen/Brabants Dagblad

© Inspectie Openbare Orde en Veiligheid | juli 2009  
ISBN 978-90-5414-181-5

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

# Bijlage III

## Korpsinformatie uit de vragenlijsten

- |    |                           |    |                                  |
|----|---------------------------|----|----------------------------------|
| 1  | Groningen                 | 14 | Gooi en Vechtstreek              |
| 2  | Fryslân                   | 15 | Haaglanden                       |
| 3  | Drenthe                   | 16 | Hollands Midden                  |
| 4  | IJsselland                | 17 | Rotterdam-Rijnmond               |
| 5  | Twente                    | 18 | Zuid-Holland-Zuid                |
| 6  | Noord- en Oost-Gelderland | 19 | Zeeland                          |
| 7  | Gelderland-Midden         | 20 | Midden- en West-Brabant          |
| 8  | Gelderland-Zuid           | 21 | Brabant-Noord                    |
| 9  | Utrecht                   | 22 | Brabant-Zuid-Oost                |
| 10 | Noord-Holland-Noord       | 23 | Limburg-Noord                    |
| 11 | Zaanstreek-Waterland      | 24 | Limburg-Zuid                     |
| 12 | Kennemerland              | 25 | Flevoland                        |
| 13 | Amsterdam-Amstelland      | 26 | Korps landelijke politiediensten |

Klik op een organisatiernaam om direct naar het betreffende korpsbeeld te gaan.  
(Onderaan elk hoofdstuk staat een driehoek om terug te keren naar de inhoudsopgave).



# 1 Korpsbeeld Groningen

Code Hoofd-vraag	Code deel-vraag	Vraag	Antwoord
<b>A</b>	<b>1.0</b>	<b>Hoe is de noodhulpverlening in het korps organisatorisch ingebed?</b>	
A	1.1	Wat is de visie van het korps t.a.v. de noodhulpverlening?	<p>Onze visie is dat noodhulp bestaat voor het zo snel mogelijk reageren op meldingen van incidenten die om niet-uitstelbare inzet van de politie vragen en op meldingen van situaties die relevant kunnen zijn voor de opsporing van strafbare feiten. De eerste taak heeft daarbij altijd prioriteit. De burger moet kunnen rekenen op een uiterst snelle reactie op niet-uitstelbare meldingen. Dat vraagt dat het korps koppels van medewerkers (noodhulpeenheden) inroostert, die hiervoor direct beschikbaar zijn. Het aantal van deze koppels moet zodanig zijn dat de vastgestelde normen voor de reactietijd steeds worden gerealiseerd. De bijdrage aan de opsporing bestaat uit het signaleren van verdachte situaties en daar waar mogelijk op interveniëren.</p> <p>De totale inzet op veiligheid is optimaal wanneer het voorzien in beschikbaarheid voor noodhulp zo efficiënt mogelijk wordt georganiseerd, zodat het korps zoveel mogelijk capaciteit vrij beschikbaar heeft voor inzet op veiligheidsprioriteiten (handhaving en opsporing). Hierbij wordt rekening gehouden met alle belangen, waaronder het veilig werken van de medewerkers. De hoofdvoorwaarden voor efficiënt organiseren zijn centrale aansturing door één meldkamer, zodat steeds regionaal de gebiedsdekking kan worden bestuurd (regie op onderlinge positionering van noodhulpeenheden en beschikbaarheid van deze eenheden), en het op regionale schaal organiseren van de bezetting van de nacht- en weekenddiensten. In onze visie wordt de beschikbaarheidstijd die niet aan inzet op noodhulpmeldingen wordt besteed, benut voor het verrichten van afbreekbare werkzaamheden voor lokale politiezorg.</p> <p>Noodhulp is in onze visie onderdeel van de crisisbeheersing als totaal, en bestaat voor het beheersen en oplossen van de 'kleine' alledaagse crisissituaties. De crisisbeheersing moet zodanig zijn georganiseerd dat snel, eenduidig en voortvarend kan worden opgeschaald naar beheersing van de grotere crisis en ook beheerst kan worden afgeschaald. De meldkamer verricht zijn aansturende taak onder verantwoordelijkheid van een permanent aanwezige Chef van Dienst-Regio, die voor de meldkamer beschikbaar is voor consultatie over de afhandeling van voorkomende meldingen en beslist over monodisciplinaire op- en afschaling. In onze visie werken de kolommen rood, wit en blauw intensief op de meldkamer samen en zijn zij daarbij gericht op operationele winst, ook wat betreft de alledaagse situatie van afhandelen van de veel voorkomende meldingen. Op de meldkamer is een Calamiteitencoördinator aanwezig die beslist over multidisciplinair opschalen van de meldkamer.</p>



Code Hoofd-vraag	Code deel-vraag	Vraag	Antwoord
A	1.2	Hoe is de noodhulpverlening in het korps georganiseerd?	<p>Noodhulp is een apart werkproces, waaraan capaciteit wordt geleverd door vooral de basiseenheden voor lokale politiezorg (bpz), maar daarnaast ook door specialistische eenheden zoals de recherche en eenheden voor verkeer, milieu en bijzondere wetten. Het korps heeft drie districten, met zowel basiseenheden als specialistische eenheden. Maar ook de beide divisies van het korps kennen specialistische eenheden die bijdragen aan de bezetting van de noodhulp. De districten dragen in de ochtenden en avonden van maandag tot en met vrijdag het bezetten van de noodhulpeenheden die opstarten in het eigen werkgebied op eigen kracht. Voor de nachten en weekeinden wordt het bezetten van de noodhulpdiensten regionaal naar draagkracht gedragen. In alle tijdvakken van de week geldt dat de noodhulp regionaal wordt aangestuurd door de meldkamer.</p> <p>Noodhulp als aparte dienst binnen het korps levert in een werkgebied met daarin veel landelijk gebied te veel verlies op (niet goed benutten leeglooptijd). Voor het model van noodhulp als onderbreking van lokale politiezorg is er weer teveel stedelijk gebied, dat wil zeggen een groter aantal meldingen, dat het werken aan prioriteiten binnen de lokale politiezorg kan verstoren. Essentieel in ieder model is dat voor de meldkamer duidelijk moet zijn waar de noodhulpeenheden zijn, en dus welke medewerkers (direct) beschikbaar zijn als noodhulpeenheid.</p>
A	1.3	Zijn er afspraken over samenwerking of afstemming van werkzaamheden in het proces noodhulp met andere korpsen en/of andere organisaties?	<p>Met de buurkorpsen Drenthe en Fryslân zijn afspraken gemaakt over regio-overschrijdende inzet op prioriteit 1-meldingen in de grensgebieden tussen de regio's. Met de GGZ zijn afspraken gemaakt over het 24 uur per dag en 7 dagen per week beschikbaar zijn voor haar rol in de afhandeling van crisissituaties met mensen met een geestelijke stoornis. Met Slachtofferhulp is afgesproken dat het 24 uur per dag en 7 dagen per week benaderd kan worden voor hulp aan burgers betrokken bij een zwaar verkeersongeval.</p>
<b>B</b>	<b>2.0</b>	<b>Wat is de minimumbezetting (aantal eenheden) t.b.v. de noodhulpverlening?</b>	
B	2.1	Wat is de minimumbezetting?	<p>We geven de noodhulpbezetting weer als het aantal beschikbare noodhulpeenheden. Een noodhulpeenheid is een koppel van twee medewerkers dat samen een noodhulpauto bezet. De noodhulpbezetting bedraagt in het tijdvak 07-15 uur 12 eenheden van maandag tot en met vrijdag, 15 eenheden op zaterdag en 14 eenheden op zondag, in het tijdvak 15-23 uur 17 eenheden van zondag tot en met woensdag, 18 eenheden op donderdag en vrijdag en 19 eenheden op zaterdag en in het tijdvak 23-07 uur 17 eenheden voor de diensten die aanvangen op zondag tot en met woensdag, 18 eenheden voor de diensten die aanvangen op donderdag en 19 eenheden voor de diensten die aanvangen op vrijdag en zaterdag.</p>
B	2.2	Hoe wordt deze bezetting bepaald?	<p>De bezetting is bepaald door analyse van de historische inzetgegevens: hoeveel prioriteit 1- en 2-meldingen zijn er de afgelopen jaren in de betreffende tijdvakken geweest, waar en hoe laat en wat was de aanrij- en afhandeltijd. Op basis hiervan kun je bepalen hoeveel eenheden op welke plaatsen in het werkgebied aanwezig moeten zijn om steeds de normen voor de aanrijtijden te kunnen halen. Eenheden bevinden zich in een bepaald deel van het werkgebied, en daaromheen zit een 'wolkje' dat laat zien welk gebied zij binnen 15 minuten kunnen bereiken. Het geheel van deze wolkjes moet de gebiedsdekking garanderen, ook in tijdvakken met een groter aantal meldingen, respectievelijk meldingen waarop inzet van meerdere eenheden is vereist.</p>

Code Hoofd-vraag	Code deel-vraag	Vraag	Antwoord
B	2.2		Bij dit alles is duidelijk dat in excentrisch gelegen gebieden met een zeer klein aantal meldingen een garantie geven van 90% in 15 minuten een erg groot beslag op de beschikbare politiecapaciteit zou leggen, die dan niet meer (vrij) beschikbaar is voor inzet op veiligheidsprioriteiten. Het zou al snel betekenen dat deze vrij beschikbare capaciteit er in deze gebieden niet meer is, omdat alle beschikbare capaciteit moet worden gestoken in bezetting van de noodhulp.
<b>C</b>	<b>3.0</b>	<b>Welke (landelijke en/of regionale) normen hanteert het korps?</b>	
C	3.1	t.a.v. de aanrijtijden	Er is geen landelijke norm voor de aanrijtijd. Er is wél een meest voorkomende norm voor de reactietijd, die ook ten grondslag ligt aan de verdeling over de korpsen van het BVS-budget voor de werksoort Noodhulp. Het korps wil deze norm, bij prioriteit 1-meldingen in 90% van de gevallen reactie binnen 15 minuten, vaststellen voor de noodhulp in het werkgebied.
<b>D</b>	<b>4.0</b>	<b>Wordt het belang van de burger betrokken bij de vaststelling van doelstellingen?</b>	
D	4.1	Gebruikt het korps op dit moment instrumenten om de burger te betrekken bij de uitvoering van de noodhulpverlening?	Het instrument email @lert houdt in dat burgers in een buurt zich op kunnen geven voor het ontvangen van een maandelijkse nieuwsbrief van hun Buurtagent met informatie over de leefbaarheid en veiligheid in de buurt. Burgers kunnen hierdoor meedenken over zaken als overlast, inbraken, vermissingen en het oplossen van misdrijven. Het instrument bevindt zich in de experimentele fase en wordt toegepast in een aantal wijken in de stad Groningen.
<b>E</b>	<b>5.0</b>	<b>Welke capaciteit is in het korps beschikbaar voor de noodhulpverlening?</b>	
E	5.1	Is het aantal fte's voor de noodhulpverlening vastgesteld?	Ja. Het Inzetplan noodhulp legt de bezetting van de noodhulp vast. We geven de noodhulpbezetting weer als het aantal beschikbare noodhulpeenheden. Een noodhulpeenheid is een koppel van twee medewerkers dat samen een noodhulpauto bezet. De noodhulpbezetting bedraagt in het tijdvak 07-15 uur 12 eenheden van maandag tot en met vrijdag, 15 eenheden op zaterdag en 14 eenheden op zondag, in het tijdvak 15-23 uur 17 eenheden van zondag tot en met woensdag, 18 eenheden op donderdag en vrijdag en 19 eenheden op zaterdag, en in het tijdvak 23-07 uur 17 eenheden voor de diensten die aanvangen op zondag tot en met woensdag, 18 eenheden voor de diensten die aanvangen op donderdag en 19 eenheden voor de diensten die aanvangen op vrijdag en zaterdag. Het aantal noodhulpeenheden vastgelegd in het Inzetplan vertaalt zich in 17.472 eenheden voor alle tijdvakken van 8 uren in het jaar. Dat betekent twee maal zoveel diensten van medewerkers: 34.944 diensten van medewerkers met daarin 8 uren beschikbaarheid voor noodhulp. Dat geeft 279.552 uren op jaarbasis, is 207 fte. Om 's avonds, 's nachts en in de weekeinden adequaat te kunnen voorzien in vervanging van uitval op het laatste moment van een medewerker die voor noodhulp is ingeroosterd, worden tevens reservediensten ingeroosterd (voor de ochtenddiensten van maandag tot en met vrijdag worden geen reservediensten ingeroosterd. In deze tijdvakken is immers altijd wel reserve aanwezig, resp. meer eenvoudig te organiseren). Ook deze behoren tot het noodhulpsysteem. Ca. 2/3 van de overeengekomen reservediensten zijn speciaal hiervoor ingeroosterde diensten. Het overige deel bestaat uit medewerkers die regulier zijn ingeroosterd voor (annuleerbare) werkzaamheden voor lokale politiezorg. De reservediensten die als extra zijn ingeroosterd geven een aantal van 2.219 diensten per jaar, is 17.749 uren, is 13 fte. Het totale noodhulpsysteem (exclusief capaciteit voor leiding) kost hiermee 207 + 13 = 220 fte.

Code Hoofd-vraag	Code deel-vraag	Vraag	Antwoord
E	5.2	Hoe wordt de bezetting van de noodhulpverlening ingevuld?	<p>Een op basis van het Inzetplan noodhulp centraal opgestelde planning legt voor de komende roosterperiodes de aanslag vast die elk van de betrokken units krijgt voor leveren aan de noodhulp. Deze basisplanning legt voor de units vast op welke dagen zij in aangegeven tijdvakken hoeveel noodhulpdiensten moeten leveren. Zij bepalen zelf welke concrete medewerkers hiervoor worden aangewezen. De aanslag voor leveren aan de noodhulp wordt bepaald op basis van de sterkte van de betreffende units in de functies waaraan bijdragen aan de noodhulp is verbonden. Voor de verschillende functies geldt een verschillende formule voor de mate waarin zij meetellen als noodhulpsterkte die de aanslag bepaalt. De sterkte in de functies Politie-medewerker en Medewerker BPZ-A telt mee met factor 1. De sterkte in functies van buurtagent en contactfunctionaris telt mee met factor 0,25. De functies in de specialistische onderdelen tellen mee voor twee noodhulpdiensten per 4-weekse periode.</p> <p>Het document Minimumbezetting leidinggevenden en HOvJ is de basis voor het inroosteren van de betreffende leidinggevende en overige medewerkers. Deze inroostering vindt plaats door een centrale planner in het korps (de planner die ook de basisplanning voor de uitvoerenden in de noodhulp opstelt). Voor de bezetting van de extra HOvJ wordt ook geput uit executieve medewerkers werkzaam in niet-blauwe staffuncties. In een enkel geval vindt dit ook plaats voor de bezetting van het rooster CvD, namelijk door inzet van executieve medewerkers met blauwe leidinggevende ervaring, die in hun huidige staffunctie ook leidinggevende zijn.</p> <p>Het Inzetplan noodhulp is tot stand gekomen op basis van historische inzetgegevens, die onder meer pieken en dalen in het meldingenpatroon laten zien. De fluctuerende vraag is dus neergeslagen in het Inzetplan. Het werkgebied van het korps bestaat uit enkele verstedelijkte kernen en omliggend landelijk gebied. In de verstedelijkte omgeving is werklust de hoofdfactor voor toedeling van capaciteit, in de landelijke omgeving is het de eis van beschikbaar zijn voor meldingen. Dit resulteert in het stedelijke gebied in een capaciteit die meer dan voldoende is om de beschikbaarheid voor noodhulp te organiseren. In het landelijke gebied is het andersom: de capaciteit is afgestemd op het roostertechisch verantwoord kunnen bezetten van de noodhulp, maar is daarmee beduidend groter dan nodig is voor het afhandelen van de werklust.</p> <p>Voor het bezetten van de nacht- en weekenddiensten vraagt ruimte in de capaciteit (zoals: de medewerker moet een zeker aantal weekeinden vrij zijn van dienst). Dragen de districten de noodhulp volledig op eigen kracht, dan moet de personele sterkte van elk afzonderlijk district zijn afgestemd op het zelf kunnen bezetten van de nacht- en weekenddiensten in de noodhulp. Dit kost in de districten met overwegend landelijk gebied de nodige capaciteit, die in de overige tijdvakken 'over' is. Het korps heeft de afweging gemaakt dat het beter is om de betreffende capaciteit onder te brengen in het district met de grootste werklust, dat dan echter wél bij moet dragen aan het bezetten van de noodhulpeenheden die in de nachten en weekeinden opstarten in het werkgebied van de districten met de kleinere werklust. De Roosterregeling regionale noodhulp legt vast hoe groot deze bijdrage is.</p>
<b>F</b>	<b>6.0</b>	<b>Wat zijn de kaders met betrekking tot sturing (operationeel en informatief)?</b>	
F	6.1	Wie bepaalt de inzet van de eenheden voor de noodhulpverlening?	De regionale meldkamer heeft mandaat om in het geval van meldingen met reguliere impact de noodhulp aan te sturen. De regionale meldkamer bepaalt bij deze meldingen dus de inzet. Het betreft het overgrote deel van de noodhulpmeldingen. De aanwezige Vakspecialist (schaal 8) ziet toe op

Code Hoofd-vraag	Code deel-vraag	Vraag	Antwoord
F	6.1		de voortgang en is aanspreekbaar. De meldkamer werkt onder verantwoordelijkheid van de Chef van Dienst-Regio (Cvd-R). De Vakspecialist weet bij welke meldingen de meldkamer binnen het gegeven mandaat zelfstandig de inzet kan bepalen en welke meldingen buiten dat mandaat vallen. In het laatste geval informeert hij de CvD-R, zodat deze kan beslissen over de uitvoering van de noodhulp, respectievelijk over inzet van ook eenheden buiten de noodhulp (mono-disciplinaire opschaling). De CvD-R wordt geconsulteerd bij bijzondere omstandigheden of een bijzondere impact en/of wanneer er argumenten zijn voor opschaling, wanneer een protocol consultatie voorschrijft en/of er onzekerheid bestaat over een van de voorgaande aspecten.
F	6.2	Wie heeft de leiding over de eenheden voor de noodhulpverlening?	Dat is dezelfde meldkamer, resp. dezelfde leidinggevende genoemd die ook de inzet bepaalt (zie 6.1).
F	6.3	Is er sprake van prioritering op de noodhulpbezetting ten koste van andere politieprocessen, b.v. door ondersteuning op – acute – piekmomenten?	Als een acute inzetpiek de beschikbaarheid voor nieuwe meldingen in gevaar brengt, beslist de CvD-R over inzet van ook andere eenheden dan de noodhulpeenheden. Dit is een lichte vorm van opschalen. Overigens is ook nog een ander principe van belang, dat geen verband houdt met inzetpieken. Dat is het principe ‘prioriteit 1 is voor iedereen’. Dat wil zeggen dat het prioriteit 1-incident dat bij jou om de hoek of twee straten verderop plaatsvindt, voor jou is, ook al ben je op dat moment geen onderdeel van een noodhulpeenheid. ‘Jou’ is de medewerker met een executieve functie.
<b>G</b>	<b>7.0</b>	<b>Heeft het korps competentieprofielen voor medewerkers in de noodhulp?</b>	
G	7.1	Heeft het korps competentieprofielen voor de functies van de noodhulpverleners? Zo ja, welke?	Ja, de noodhulpverleners moeten aan de kwalificaties voldoen die het initiële politieonderwijs niveau 3 en 4 stelt aan medewerkers die zelfstandig worden ingezet in de noodhulp. De noodhulpverlener moet dus beschikken over de betreffende kwalificaties van Politiedeskundige of Medewerker Basispolitiezorg-A voor de taakgebieden handhaven openbare orde, optreden bij sociale conflicten, corrigerend optreden bij overtredingen en misdrijven, eerste acties gericht op opsporen misdrijven, afhandelen verkeersongevallen, verstrekken informatie aan publiek. Medewerkers van specialistische onderdelen die gedurende langere tijd niet in de basispolitiezorg hebben gewerkt en worden aangewezen als medewerker die in de noodhulp wordt ingezet, ontvangen een cursus van 4 dagdelen (cursus Noodhulp) die hun kennis bijspijkt wat betreft de meest voorkomende zaken in de noodhulpverlening. Deze cursus was van belang bij de invoering van de regionale noodhulp, toen voor het eerst ook specialistische onderdelen bij gingen dragen aan de noodhulp. De invoeringsperiode is echter voorbij. Medewerkers die doorstromen naar specialistische onderdelen en van daaruit in de noodhulp worden ingezet, doen dat als regel vanuit een basiseenheid voor lokale politiezorg, en beschikken aldus over de kwalificaties voor het verrichten van noodhulp. Feitelijke inzet in de noodhulp zorgt ervoor dat zij deze kwalificaties onderhouden.
G	7.2	Heeft het korps competentieprofielen voor de taken van de operationeel leidinggevendenden in de noodhulpverlening? Zo ja, welke?	De profielen voor de medewerkers belast met aansturing worden beschreven in een daarop gericht document. Het gaat om de Vakspecialist op de meldkamer (geen leidinggevende, maar wel aansturende rol), de CvD-R, de CvD/OvD-politie, de districtschef en de leden van de korpsleiding. Voor de Vakspecialist op de meldkamer is een functiebeschrijving.

Code Hoofd-vraag	Code deel-vraag	Vraag	Antwoord
G	7.2		CvD-R: bereikbaar, ondersteunend/adviserend, moedig, analytisch vermogen, regionale visie. CvD: de competenties behorend bij de hoofdfunctie. De CvD kan bij incidenten worden aangewezen als de OvD-P. Het competentieprofiel: bereikbaar, aansturen medewerkers, contactueel vaardig, kennis, analytisch vermogen, besluitvaardig, stressbestendig. Districts-/divisiechef: de competenties behorend bij de hoofdfunctie en kennis van de criteria voor opschaling. Moet bereikbaar zijn voor de OvD-P. Leden korpsleiding: de competenties behorend bij de hoofdfunctie. Een van de leden van de korpsleiding moet bereikbaar zijn voor de eerst aanspreekbare districts-/divisiechef.
<b>H</b>	<b>8.0</b>	<b>Welke ontwikkelingen zijn er binnen het korps op het gebied van de noodhulpverlening?</b>	
H	8.1	Welke ontwikkelingen en/of projecten zijn er op dit moment binnen het korps m.b.t. het proces noodhulp? Wat is de stand van zaken?	<p>De drie Noordelijke regio's zijn een Meldkamer Noord-Nederland aan het inrichten voor de rode, witte en blauwe kolom in de drie regio's.</p> <p>De Meldkamer Noord-Nederland gaat van start in 2010. Er wordt hard gewerkt aan de daarvoor vereiste harmonisatie van werkprocessen binnen de drie kolommen afzonderlijk. Dat geeft een basis voor verdergaande afstemming van processen tussen de drie kolommen.</p>



Terug naar inhoudsopgave.

# 2 Korpsbeeld Fryslân

Code Hoofd-vraag	Code deel-vraag	Vraag	Antwoord
<b>A</b>	<b>1.0</b>	<b>Hoe is de noodhulpverlening in het korps organisatorisch ingebed?</b>	
A	1.1	Wat is de visie van het korps t.a.v. de noodhulpverlening?	Het verlenen van noodhulp wordt gezien als onderbreking van het reguliere werkproces. De noodhulpfunctie is ingericht om te garanderen dat de politie binnen 15 minuten ter plaatse kan zijn na melding van een noodsituatie (bv. een levensbedreigende situatie of een misdrijf dat wordt gepleegd). Waar nodig worden daartoe alle beschikbare politiemensen ingeschakeld (prio 1 is voor iedereen) en/of worden burgers ingeschakeld (burgernet).
A	1.2	Hoe is de noodhulpverlening in het korps georganiseerd?	Noodhulp wordt verricht vanuit de GPZ of wordt anders tot 100% aangevuld met kort cyclisch werk (dagsituatie). In de nachtsituatie is sprake van regionaal opererende (teamgrensoverschrijdende) eenheden.
A	1.3	Zijn er afspraken over samenwerking of afstemming van werkzaamheden in het proces noodhulp met andere korpsen en/of andere organisaties?	De regio's Groningen, Fryslân en Drenthe werken aan een in 2010 te realiseren gemeenschappelijke meldkamer. In de aanloop daarnaar toe worden de noodhulpprocessen in de verschillende regio's op elkaar afgestemd (geharmoniseerd). Uiteindelijk zal de inzet op alle spoedeisende incidenten/niet uitstelbare meldingen in deze drie provincies worden aangestuurd vanuit één meldkamer. Er is sprake van informele afspraken met de buurregio's Groningen en Drenthe over de regio-grensoverschrijdende inzet van noodhulpeenheden.
<b>B</b>	<b>2.0</b>	<b>Wat is de minimumbezetting (aantal eenheden) t.b.v. de noodhulpverlening?</b>	
B	2.1	Wat is de minimumbezetting?	In de nacht (23.00 - 07.00 uur): maandag tot en met donderdag: 15 eenheden/30 medewerkers, vrijdag: 19 eenheden/38 medewerkers, zaterdag: 20 eenheden/40 medewerkers, zondag: 15 eenheden/30 medewerkers, Overdag/avond (07.00 - 23.00 uur): geen regionaal minimum vastgesteld. Het aantal benodigde eenheden wordt in de dag/avondsituatie per team vastgesteld.
B	2.2	Hoe wordt deze bezetting bepaald?	De bezetting in de nachtsituatie is bepaald aan de hand van: 1. de norm aanrijtijden prio 1 (binnen 15 minuten ter plaatse); 2. de veiligheid van medewerkers (daartoe zijn extra medewerkers ingezet); 3. het geanalyseerde incidentenpatroon.
<b>C</b>	<b>3.0</b>	<b>Welke (landelijke en/of regionale) normen hanteert het korps?</b>	
C	3.1	t.a.v. de aanrijtijden	Landelijk: prio 1 binnen 15 minuten.

Code Hoofd-vraag	Code deel-vraag	Vraag	Antwoord
<b>D</b>	<b>4.0</b>	<b>Wordt het belang van de burger betrokken bij de vaststelling van doelstellingen?</b>	
D	4.1	Gebruikt het korps op dit moment instrumenten om de burger te betrekken bij de uitvoering van de noodhulpverlening?	Burgernet is op dit moment ingezet in 2 gemeenten. Eind 2009 volgt regionale uitrol. Voorts wordt vanuit een aanrijdend noodhulpvoertuig indien gewenst telefonisch contact met de melder onderhouden.
<b>E</b>	<b>5.0</b>	<b>Welke capaciteit is in het korps beschikbaar voor de noodhulpverlening?</b>	
E	5.1	Is het aantal fte's voor de noodhulpverlening vastgesteld?	Nee. Iedere executieve politieambtenaar is inzetbaar voor de noodhulp, tenzij er sprake is van een contra-indicatie (bijvoorbeeld medewerkers van 55 jaar of ouder die niet meer in de nachtelijke noodhulp worden ingezet). In totaal waren er in 2008 168.172,63 uren gepland voor het noodhulp-proces. De geplande uren gaan per vierweekse periode.
E	5.2	Hoe wordt de bezetting van de noodhulpverlening ingevuld?	Voor de regionale noodhulp wordt gewerkt met vaste roosters. Op de Waddeneilanden wordt gewerkt met flexibele roosters. Er wordt gerekend vanuit gemiddelde werkbelasting tussen bepaalde tijdstippen (bepaalde uren). Voor de basisbezetting van de regionale noodhulp worden elke nacht ten minste 15 operationele eenheden (30 medewerkers) ingezet. In verband met fluctuerende vraag vindt de inzet als volgt plaats: in de nacht (23.00 - 07.00 uur): maandag tot en met donderdag: 15 eenheden/30 medewerkers vrijdag: 19 eenheden/38 medewerkers zaterdag: 20 eenheden/40 medewerkers zondag: 15 eenheden/30 medewerkers; overdag/avond (07.00 - 23.00 uur): Geen regionaal minimum vastgesteld. Het aantal benodigde eenheden wordt in de dag/avondsituatie per team vastgesteld. In de leveringsverplichting door de teams en de vastgestelde uitvalspositie van noodhulpeenheden op het vaste land is rekening gehouden met gebiedskenmerken. Organisatie en planning vindt plaats op basis van aanrijtijden, veiligheid medewerkers en het gemiddeld aantal incidenten en niet op basis van pieken (onvoorziene calamiteiten).
<b>F</b>	<b>6.0</b>	<b>Wat zijn de kaders met betrekking tot sturing (operationeel en informatief)?</b>	
F	6.1	Wie bepaalt de inzet van de eenheden voor de noodhulpverlening?	De operationele regie is in handen van de meldkamer Fryslân onder verantwoordelijkheid van de op dat moment dienstdoende chef van dienst. Als het naar het oordeel van de meldkamer Fryslân door omstandigheden wenselijk is dat gelabelde operationele eenheden moeten worden ingezet voor noodhulp, gebeurt dit. De teamchef kan naar aanleiding van lokale incidentpatronen bepalen dat er extra eenheden beschikbaar worden gesteld voor de noodhulp. De teamchef heeft de bevoegdheid om te bepalen dat een deel van de eenheden die zijn ingezet voor recreatie- en horecatoezicht wordt gelabeld om waar nodig te worden ingezet in de regionale noodhulp.
F	6.2	Wie heeft de leiding over de eenheden voor de noodhulpverlening?	Wanneer de 15 minuten dekking wordt doorbroken vanwege daadwerkelijke inzet van de noodhulpeenheden, draagt de meldkamer Fryslân zorg voor herpositionering van (desnoods gelabelde) eenheden om de 15 minuten dekking zo optimaal mogelijk te blijven realiseren. De operationele sturing van de regionale noodhulp is een taak van de

Code Hoofd-vraag	Code deel-vraag	Vraag	Antwoord
F	6.2		Meldkamer Fryslân. De chef van dienst ziet toe op de taakuitvoering van de Meldkamer Fryslân en de beschikbare eenheden en intervenueert daarin gevraagd en ongevraagd, indien de omstandigheden dat wenselijk maken. Daartoe is de coördinator van de meldkamer het aanspreekpunt van de chef van dienst.
F	6.3	Is er sprake van prioritering op de noodhulpbezetting ten koste van andere politieprocessen, b.v. door ondersteuning op – acute – piekmomenten?	Ja, in het kader van ‘directe opsporing’ geldt het motto ‘prio 1 is voor iedereen’. Indien zich een prio 1 melding voordoet zijn alle operationele eenheden die zich in de omgeving van de betreffende lokatie bevinden, waarmee zij in principe ook bezig zijn, daarvoor inzetbaar (onder regie meldkamer).
<b>G</b>	<b>7.0</b>	<b>Heeft het korps competentieprofielen voor medewerkers in de noodhulp?</b>	
G	7.1	Heeft het korps competentieprofielen voor de functies van de noodhulpverleners? Zo ja, welke?	Nee
G	7.2	Heeft het korps competentieprofielen voor de taken van de operationeel leidinggevenden in de noodhulpverlening? Zo ja, welke?	Nee
<b>H</b>	<b>8.0</b>	<b>Welke ontwikkelingen zijn er binnen het korps op het gebied van de noodhulpverlening?</b>	
H	8.1	Welke ontwikkelingen en/of projecten zijn er op dit moment binnen het korps m.b.t. het proces noodhulp? Wat is de stand van zaken?	Implementatie visie document assistentie burger.  Directe opsporing/burgernet: pilot in 2 gemeenten, regionale uitrol eind 2009.



Terug naar inhoudsopgave.





# 3 Korpsbeeld Drenthe

Code Hoofd-vraag	Code deel-vraag	Vraag	Antwoord
<b>A</b>	<b>1.0</b>	<b>Hoe is de noodhulpverlening in het korps organisatorisch ingebed?</b>	
A	1.1	Wat is de visie van het korps t.a.v. de noodhulpverlening?	Politie levert een bijdrage aan een veilig en leefbaar Drenthe en meer specifiek op noodhulp luidt de visie: 'Noodhulp is een noodzakelijke onderbreking van het gebiedsgebonden politiewerk'.
A	1.2	Hoe is de noodhulpverlening in het korps georganiseerd?	In elke basiseenheid worden mensen voor de noodhulpdiensten gepland en men werkt zoveel mogelijk in het eigen gebied. Uiteraard is de meldkamer een regionaal onderdeel. Noodhulp is een noodzakelijke onderbreking van het gebiedsgebonden politiewerk.
A	1.3	Zijn er afspraken over samenwerking of afstemming van werkzaamheden in het proces noodhulp met andere korpsen en/of andere organisaties?	Op basis van aanrijtijden en gebiedsdekking en daarnaast is er thans sprake van harmonisatie van werkzaamheden in het kader van Shared Services Noord Nederland waarin de drie noordelijke korpsen komen tot een gezamenlijk PSC en MK.
<b>B</b>	<b>2.0</b>	<b>Wat is de minimumbezetting (aantal eenheden) t.b.v. de noodhulpverlening?</b>	
B	2.1	Wat is de minimumbezetting?	Conform afspraken 12 eenheden. Praktijk is vaak anders.
B	2.2	Hoe wordt deze bezetting bepaald?	Op basis van aanrijtijden en gebiedsdekking.
<b>C</b>	<b>3.0</b>	<b>Welke (landelijke en/of regionale) normen hanteert het korps?</b>	
C	3.1	t.a.v. de aanrijtijden	90% binnen 15 minuten ter plaatse.
<b>D</b>	<b>4.0</b>	<b>Wordt het belang van de burger betrokken bij de vaststelling van doelstellingen?</b>	
D	4.1	Gebruikt het korps op dit moment instrumenten om de burger te betrekken bij de uitvoering van de noodhulpverlening?	Nee.
<b>E</b>	<b>5.0</b>	<b>Welke capaciteit is in het korps beschikbaar voor de noodhulpverlening?</b>	
E	5.1	Is het aantal fte's voor de noodhulpverlening vastgesteld?	Nee, op basis van het aantal noodhulpeenheden 24 fte in de vroege, late en nachtdienst.

Code Hoofd-vraag	Code deel-vraag	Vraag	Antwoord
E	5.2	Hoe wordt de bezetting van de noodhulpverlening ingevuld?	Op grond van gebiedskenmerken (stedelijk of landelijk).
<b>F</b>	<b>6.0</b>	<b>Wat zijn de kaders met betrekking tot sturing (operationeel en informatief)?</b>	
F	6.1	Wie bepaalt de inzet van de eenheden voor de noodhulpverlening?	Meldkamer Drenthe.
F	6.2	Wie heeft de leiding over de eenheden voor de noodhulpverlening?	De meldkamer met uitzondering van de projectauto's.
F	6.3	Is er sprake van prioritering op de noodhulpbezetting ten koste van andere politieprocessen, b.v. door ondersteuning op – acute – piekmomenten?	Nee, de leeglooptijd wordt echter ingevuld door wijkopdrachten die door de wijkagenten op de briefings worden uitgezet.
<b>G</b>	<b>7.0</b>	<b>Heeft het korps competentieprofielen voor medewerkers in de noodhulp?</b>	
G	7.1	Heeft het korps competentieprofielen voor de functies van de noodhulpverleners? Zo ja, welke?	Niet anders van die van agent/hoofdagent/ brigadier e.d..
G	7.2	Heeft het korps competentieprofielen voor de taken van de operationeel leidinggevenden in de noodhulpverlening? Zo ja, welke?	Nee, wel het algemene profiel van een teamchef/unitchef van een basiseenheid.
<b>H</b>	<b>8.0</b>	<b>Welke ontwikkelingen zijn er binnen het korps op het gebied van de noodhulpverlening?</b>	
H	8.1	Welke ontwikkelingen en/of projecten zijn er op dit moment binnen het korps m.b.t. het proces noodhulp? Wat is de stand van zaken?	<p>Als de meldkamer Noord Nederland in 2010 van wal steekt, wordt hiervandaan de informatieverstrekking, sturing en coördinatie t.b.v. de noodhulp voor het Noorden centraal geregeld: er is nu reeds een overleg proceseigenaren actief. Drenthe is hiervan de trekker.</p> <p>Burgerbelang: Om verantwoordelijkheid m.b.t. het op de hoogte houden van burgers/melders over de voortgang, vertraging of uitstel van politieacties helder en adequaat te regelen, wordt de volgende werkwijze voorgesteld: Terugkoppeling vindt plaats door die medewerker van het korps die beschikt over de meest relevante informatie en inzichten.</p>

Code Hoofd-vraag	Code deel-vraag	Vraag	Antwoord
H	8.1		<p>Visie: Belangrijkste richting in de visie op noodhulp: 'Het gedachtegoed dat de burger vanaf het allereerste begin in de keten terecht komt, waarbij het contact met de burger pas wordt afgesloten wanneer het incident naar behoren is afgehandeld. De politie voegt dan weer uit. Melders dienen achteraf te horen te krijgen hoe de melding is afgehandeld. Hiermee wordt voorkomen dat de politie een "black box" is voor de burger en wordt de betrokkenheid met de burger vergroot en het vertrouwen in de politie versterkt.' Om de visie en verwachting op adequate wijze uit te voeren, zijn koppelingen en heldere afspraken noodzakelijk tussen frontoffices (MkNN en NPsc) en backoffices (korpsen, teams, eenheden).</p> <p>In Drenthe wordt thans hard gewerkt aan het verbinden van de hoofdprocessen in het korps op de koppelvlakken in de processen. Daartoe is een apart project gestart genaamd: 'de componist'</p>



Terug naar inhoudsopgave.



# 4 Korpsbeeld IJsselland

Code Hoofd-vraag	Code deel-vraag	Vraag	Antwoord
<b>A</b>	<b>1.0</b>	<b>Hoe is de noodhulpverlening in het korps organisatorisch ingebed?</b>	
A	1.1	Wat is de visie van het korps t.a.v. de noodhulpverlening?	<p>Bij de inrichting van het proces noodhulp is het belangrijkste doel dat we binnen 15 minuten ter plaatse zijn bij een prioriteit A-melding en dat we daar een veilige omgeving herstellen. Vanuit het proces worden activiteiten ontwikkeld, waardoor er in 2010 een noodhulporganisatie staat, die voldoet aan de volgende beschrijving: voldoende eenheden paraat en achter de hand om bij een melding goed te kunnen reageren; aansturing vanuit de gemeenschappelijke meldkamer, waardoor korte lijnen met de andere operationele diensten. De meldkamer bepaalt de inzet en stuurt op naleving van de procedures; de noodhulp is efficiënt georganiseerd, zodat er zoveel mogelijk tijd beschikbaar blijft voor andere politietaken en waar mogelijk wordt al tijdens het aanrijden door de noodhulpmedewerker het contact met de melder gelegd. De afhandeling van de melding begint dan feitelijk al; de melder weet wanneer de politie komt, kan aangeven wat hij/zij verwacht en de noodhulpmedewerker kan eerste aanwijzingen geven en voorbereidingshandelingen treffen; noodhulp wordt waar mogelijk solo uitgevoerd door goed getrainde medewerkers met de juiste uitrusting.</p> <p>De veiligheidsvoorzieningen zijn in orde, de informatievoorziening maakt het mogelijk om essentiële databases te kunnen raadplegen en de voertuigen voldoen aan de standaard voor noodhulpvoertuigen; de meldkamer volgt de locatie van elke noodhulpeenheden en alle andere herkenbare eenheden real-time, waardoor er een goede keuze van eenheden en snel ingrijpen bij een assistentieverzoek mogelijk is; door afstemming met de andere processen worden goede vervolgspraken gemaakt met de melder en vinden de juiste verwijzingen plaats; bij een calamiteit wordt doeltreffend opgeschaald, binnen de kolom politie of zo nodig met de operationele partners. De meldkamer treft de eerste maatregelen en de daarvoor opgeleide medewerkers sturen de werkzaamheden aan.</p>
A	1.2	Hoe is de noodhulpverlening in het korps georganiseerd?	Het algemene uitgangspunt bij de sturing van het RMIC is dat gewerkt wordt vanuit de hulpstructuur van 6 noodhulpkringen. Elk gebiedsgebonden team moet aan een bepaalde leveringsverplichting en beschikbaarheid voldoen binnen de betreffende noodhulpkring.

Code Hoofd-vraag	Code deel-vraag	Vraag	Antwoord
A	1.3	Zijn er afspraken over samenwerking of afstemming van werkzaamheden in het proces noodhulp met andere korpsen en/of andere organisaties?	Op teamniveau worden met de gemeente en het OM afspraken gemaakt over ieders bijdrage aan veiligheid in het werkgebied en vastgelegd in het teamwerkplan; tevens zijn er op teamniveau convenanten met andere ketenpartners. Met het korps Noord-en Oost-Gelderland is een samenwerkingsverband voor het optreden op de IJsselbruggen bij Deventer en Zwolle. In het samenwerkingsverband met Twente en Noord- en Oost-Gelderland (TIJN) zijn initiatieven in de ontwerp-fase voor regio-overschrijdende noodhulp. Met alle aanliggende korpsen fungeert de burenhulp goed.
<b>B</b>	<b>2.0</b>	<b>Wat is de minimumbezetting (aantal eenheden) t.b.v. de noodhulpverlening?</b>	
B	2.1	Wat is de minimum-bezetting?	Elk team van de basispolitiezorg heeft te allen tijde één eenheid beschikbaar voor de noodhulp. Dat betekent continu 12 eenheden. Aanvullend zijn er eenheden voor achtervang, die primair met andere werkzaamheden (IGP) bezig zijn en in geval van bijzonderheden ingezet kunnen worden door de meldkamer. Deze bezetting is per uur van de dag, per dag van de week en per team verschillend.
B	2.2	Hoe wordt deze bezetting bepaald?	Op basis van het gemiddeld aantal meldingen over een jaar, afhandeling van een melding door 2 medewerkers en de aanname dat de afhandeling van een A- en B-melding gemiddeld 2 uur duurt.
<b>C</b>	<b>3.0</b>	<b>Welke (landelijke en/of regionale) normen hanteert het korps?</b>	
C	3.1	t.a.v. de aanrijtijden	Bij A-meldingen > 90% binnen 15 minuten ter plaatse en bij B-meldingen > 75% binnen 45 minuten ter plaatse (Landelijk).
<b>D</b>	<b>4.0</b>	<b>Wordt het belang van de burger betrokken bij de vaststelling van doelstellingen?</b>	
D	4.1	Gebruikt het korps op dit moment instrumenten om de burger te betrekken bij de uitvoering van de noodhulpverlening?	Nog niet, er wordt wel naar de mogelijkheden gekeken.
<b>E</b>	<b>5.0</b>	<b>Welke capaciteit is in het korps beschikbaar voor de noodhulpverlening?</b>	
E	5.1	Is het aantal fte's voor de noodhulpverlening vastgesteld?	Ja, 305,4 fte (bpz A, bpz B en politiemedewerkers in de GGP teams) excl. HOVJ's. Inzetcoördinator tbv noodhulp : 27040 uur.
E	5.2	Hoe wordt de bezetting van de noodhulpverlening ingevuld?	Ervaringsgevens gecombineerd met werkdruk maken de leveringsverplichtingen die ingevuld worden. Er is sprake van wensenroosters die in afstemming en na instemming van de teamleidingen worden vastgesteld. Er is sprake van een maatwerk planning, hetgeen maakt dat bv in de drukke vaste momenten meer medewerkers gepland worden dan in de rustige uren. Ook hier is sprake van maatwerk. Middels de meldkamer kunnen de eenheden van stedelijk en of platteland in elkaars gebied worden ingezet. De 6 noodhulpkringen worden berekend op basis van oppervlakte en meldingendruk, zodat de maximale aanrijtijd van 15 minuten gegarandeerd is.
<b>F</b>	<b>6.0</b>	<b>Wat zijn de kaders met betrekking tot sturing (operationeel en informatief)?</b>	
F	6.1	Wie bepaalt de inzet van de eenheden voor de noodhulpverlening?	De inzetcoördinator Meld- en Servicecentrum (MSC) is verantwoordelijk voor het herpositioneren van noodhulpeenheden om de zodoende zoveel mogelijk de 15 minutengrens te borgen.

Code Hoofd-vraag	Code deel-vraag	Vraag	Antwoord
F	6.2	Wie heeft de leiding over de eenheden voor de noodhulpverlening?	De centralist MSC stuurt gericht aan en positioneert Noodhulpeenheden, waarbij de betreffende kring het uitgangspunt vormt. De inzetcoördinator MSC vult de lijnverantwoordelijkheid in bij afwezigheid van de teamleiding MSC en is verantwoordelijk voor: aansturing, herpositionering, coördinatie en eerste opschaling. Daarnaast heeft elk van de zes kringen de beschikking over een eigen inzetcoördinator. Deze inzetcoördinatoren vullen de lijnverantwoordelijkheid in bij afwezigheid van de teamleiding BPZ en zijn verantwoordelijk voor de kwaliteit van de noodhulp.
F	6.3	Is er sprake van prioritering op de noodhulpbezetting ten koste van andere politieprocessen, b.v. door ondersteuning op – acute – piekmomenten?	
<b>G</b>	<b>7.0</b>	<b>Heeft het korps competentieprofielen voor medewerkers in de noodhulp?</b>	
G	7.1	Heeft het korps competentieprofielen voor de functies van de noodhulpverleners? Zo ja, welke?	Ja, er zijn drie competentieprofielen: politimedewerker (schaal 6), medewerker BPZ A (schaal 7) en B (schaal 8). Politiemedewerker en medewerker BPZ A: besluitvaardigheid, inlevingsvermogen, klantgerichtheid, netwerken, samenwerking, stressbestendigheid, vakkundigheid, integriteit, betrokkenheid; medewerker BPZ B: initiatief, inlevingsvermogen, klantgerichtheid, netwerken, organisatievermogen, overtuigingskracht, vakkundigheid, integriteit, betrokkenheid.
G	7.2	Heeft het korps competentieprofielen voor de taken van de operationeel leidinggevend in de noodhulpverlening? Zo ja, welke?	Ja, competentieprofiel voor de assistent teamchef. Besluitvaardigheid, coachvaardigheden, delegeren, inlevingsvermogen, interculturele sensitiviteit, resultaatgerichtheid, samenbindend leidinggeven, zelfreflectie, betrokkenheid, integriteit.
<b>H</b>	<b>8.0</b>	<b>Welke ontwikkelingen zijn er binnen het korps op het gebied van de noodhulpverlening?</b>	
H	8.1	Welke ontwikkelingen en/of projecten zijn er op dit moment binnen het korps m.b.t. het proces noodhulp? Wat is de stand van zaken?	In verband met de 2-lagenstructuur binnen IJsselland is besloten de noodhulp op uniforme wijze te gaan uitvoeren, waarbij onderscheid wordt gemaakt tussen stad en buitengebied (noodhulpkringen worden opgeheven). Tevens worden de huidige afspraken opnieuw bekeken en vergeleken met de nieuwe landelijk visie op noodhulp/het landelijk referentiekader noodhulp. Indien nodig worden de huidige afspraken aangepast. Momenteel zijn er diverse groepen die elk een onderwerp uitwerken, te weten herindeling van prio 2 en 3 melding naar aanleiding van de landelijk visie op noodhulp; het herijken huidige afspraken en trajectbevordering betreffende solo in de noodhulp; het opnieuw vaststellen van het aantal eenheden op basis van het aantal meldingen; de uniforme inrichting van noodhulp in de stedelijke gebieden. Uiteindelijk zullen deze uitwerkingen worden samengebracht tot één regionale visie op noodhulp en zal deze visie worden voorgelegd aan de OR.  Inzet van camera's in de noodhulp. Er wordt een pilot gedraaid, waarbij één noodhulpvoertuig voorzien is van twee camera's.  Regiogrensoverschrijdende noodhulp na invoering van Sherpa (medio 2009)







# 5 Korpsbeeld Twente

Code Hoofd-vraag	Code deel-vraag	Vraag	Antwoord
<b>A</b>	<b>1.0</b>	<b>Hoe is de noodhulpverlening in het korps organisatorisch ingebed?</b>	
A	1.1	Wat is de visie van het korps t.a.v. de noodhulpverlening?	Twente hanteert als einddoel van Noodhulp: de politie is altijd beschikbaar voor acute (crisis)hulpverlening en doet dat zo kort en efficiënt mogelijk met als effect een tevreden burger.
A	1.2	Hoe is de noodhulpverlening in het korps georganiseerd?	Er vindt regionale planning en aansturing plaats. De benodigde capaciteit voor het draaien van de noodhulp wordt vanuit de lokale eenheden gegarandeerd. Noodhulp is een regionale verplichting en wordt vanuit de lokale eenheden ingevuld. De aansturing vindt plaats aan de hand van bereikbaarheidswolken, hierdoor kunnen eenheden buiten hun werkgebied ingezet worden. Noodhulp wordt zoveel mogelijk wijkgericht benaderd (onder meer lokale bekendheid).
A	1.3	Zijn er afspraken over samenwerking of afstemming van werkzaamheden in het proces noodhulp met andere korpsen en/of andere organisaties?	Er zijn afspraken gemaakt over samenwerking met de regio's IJsselland en Noord- en Oost-Gelderland. Ook vindt afstemming plaats met alle noordelijke regio's (verzorgingsgebied Noordoost-Nederland).
<b>B</b>	<b>2.0</b>	<b>Wat is de minimumbezetting (aantal eenheden) t.b.v. de noodhulpverlening?</b>	
B	2.1	Wat is de minimumbezetting?	Er zijn matrices opgesteld; de aantallen zijn nog niet officieel vastgesteld.
B	2.2	Hoe wordt deze bezetting bepaald?	Komen voort uit een onderzoek (over 2004 t/m 2006) naar incidentenpatroon en aanrijdtijden.
<b>C</b>	<b>3.0</b>	<b>Welke (landelijke en/of regionale) normen hanteert het korps?</b>	
C	3.1	t.a.v. de aanrijtijden/ reactietijden	In tenminste 90% van de meldingen voldoet de meldkamer aan een verwerkingstijd van maximaal 2 minuten bij prio 1 en 10 minuten bij prio 2. De noodhulpeenheden voldoen in 90% van de meldingen vervolgens aan een maximale aanrijtijd van 13 minuten bij prio 1 en 20 minuten bij prio 2. Dit is de landelijke norm.
<b>D</b>	<b>4.0</b>	<b>Wordt het belang van de burger betrokken bij de vaststelling van doelstellingen?</b>	
D	4.1	Gebruikt het korps op dit moment instrumenten om de burger te betrekken bij de uitvoering van de noodhulpverlening?	Nee.

Code Hoofd-vraag	Code deel-vraag	Vraag	Antwoord
<b>E</b>	<b>5.0</b>	<b>Welke capaciteit is in het korps beschikbaar voor de noodhulpverlening?</b>	
E	5.1	Is het aantal fte's voor de noodhulpverlening vastgesteld?	Er zijn matrices opgesteld; de aantallen zijn nog niet officieel vastgesteld.
E	5.2	Hoe wordt de bezetting van de noodhulpverlening ingevuld?	
<b>F</b>	<b>6.0</b>	<b>Wat zijn de kaders met betrekking tot sturing (operationeel en informatief)?</b>	
F	6.1	Wie bepaalt de inzet van de eenheden voor de noodhulpverlening?	Het proces Noodhulp van de politie Twente is een regionale aangelegenheid en wordt aangestuurd door de Gemeenschappelijke Meldkamer (GMK). Het RMC richt zich met de aansturing op afhandeling van prio 1 en prio 2 meldingen op het uitvoeren van een van de kerntaken van de politie. Dit geschiedt onder verantwoordelijkheid van de Officier van dienst.
F	6.2	Wie heeft de leiding over de eenheden voor de noodhulpverlening?	De meldkamer heeft een coördinerende en sturende rol bij het verwerken van noodhulpmeldingen en het inzetten van eenheden. Waar nodig neemt de Officier van dienst die taak over bij meer ingrijpende en grootschaliger meldingen. De OVD-P voert de regie op de aansturing ter plaatse.
F	6.3	Is er sprake van prioritering op de noodhulpbezetting ten koste van andere politieprocessen, b.v. door ondersteuning op – acute – piekmomenten?	Ja, acute inzet door het RMC, daarna overleg met Officier van dienst dan wel teamleiding dan wel regioleiding/beleidspiket. Voor routinezaken ligt dit in overleg RMC met senior van dienst.
<b>G</b>	<b>7.0</b>	<b>Heeft het korps competentieprofielen voor medewerkers in de noodhulp?</b>	
G	7.1	Heeft het korps competentieprofielen voor de functies van de noodhulpverleners? Zo ja, welke?	Ja, er is een onderverdeling gemaakt in verschillende rollen in het noodhulp-proces; de noodhulpmedewerker, de medewerker meldkamer Twente (aanname), de medewerker meldkamer Twente (uitgifte), de senior van dienst meldkamer, de senior van dienst, De officier van dienst (OVD en OVD-P).  Noodhulpmedewerker: De medewerker dient minimaal te voldoen aan de eisen die zijn vastgelegd in het beroepsprofiel van het landelijk functiehuis voor de politiemedewerker. Daarnaast is een aantal regionale eisen en richtinggevendende normen opgesteld: De Noodhulpverlener is IBT-plichtig en gecertificeerd. Politiestudenten kunnen pas deelnemen aan de noodhulp vanaf het achste kwartiel en als de proeven van bekwaamheid van de voorgaande kwartielen met goed gevolg zijn afgerond. De noodhulpmedewerker moet twee jaar gediplomeerd zijn voordat hij met een student noodhulp mag verrichten.  De politiemedewerkers die korter dan twee jaar geleden gediplomeerd zijn mogen in principe niet samen noodhulpdienst verrichten, uitzonderingen daarop worden bepaald door de direct leidinggevenden. Bij het verrichten van noodhulpdiensten (met name nachtdiensten) is een goede balans aanwezig in de verdeling van mannelijke en vrouwelijke noodhulpmedewerkers.

Code Hoofd-vraag	Code deel-vraag	Vraag	Antwoord
G	7.1		<p>Noodhulpmedewerker competenties:</p> <p>1- Binding met de wijk (actief op de hoogte stellend van afspraak op locatie en afspraken door wijkagenten. Deze afspraken zijn zeer belangrijk voor de informatiepositie en de veiligheid van de medewerkers noodhulp).</p> <p>2- Goed opgeleid (ondermeer rijvaardigheid en zichzelf toerusten om alle meldingen zelfstandig af te handelen).</p> <p>3- Op de hoogte van interne en externe afspraken (kent draaiboeken, protocollen en kwaliteitseisen samenwerkingspartners zoals ambulance, brandweer en sleepdiensten).</p> <p>4- Daadkrachtig/actief handelend en doorpakkend (direct, doen, coachen, ervaren, extra opgeleid, dapper, niet afwachten).</p> <p>5- Kennis van de burger gebruiken (kennis hebben van en bewust hanteren effect van eigen handelen).</p>
G	7.2	<p>Heeft het korps competentieprofielen voor de taken van de operationeel leidinggevend in de noodhulpverlening? Zo ja, welke?</p>	<p>Ja, er is een onderverdeling gemaakt in verschillende rollen in het noodhulpproces: de noodhulpmedewerker, de medewerker meldkamer Twente (aanname), de medewerker meldkamer Twente (uitgifte), de senior van dienst meldkamer, de senior van dienst, de officier van Dienst.</p> <p>OVD-P: Voert zijn werkzaamheden uit in multidisciplinair verband met de brandweer en de GHOR in het geval van crisis- en conflictbeheersing. Het gaat daarbij om complexe situaties buiten het spectrum van de dagelijkse werkzaamheden van de betrokken functionaris. De OVD-P is hiervoor specifiek opgeleid. De OVD-P fungeert als waarnemer van de korpsleiding gedurende een calamiteit waarbij sprake is van gecoördineerde regionale incidentsbestrijdingsprocedure (GRIP).</p>
<b>H</b>	<b>8.0</b>	<b>Welke ontwikkelingen zijn er binnen het korps op het gebied van de noodhulpverlening?</b>	
H	8.1	<p>Welke ontwikkelingen en/of projecten zijn er op dit moment binnen het korps m.b.t. het proces noodhulp? Wat is de stand van zaken?</p>	<p>Voor zover mogelijk zal de notitie 'Doorontwikkeling proces Noodhulp' SMART worden gemaakt. Ook wordt gekeken hoe de landelijke notitie Van Noodhulp naar Assistentie Burger' van de Raad van Hoofddcommissarissen, dd oktober 2008, toegepast kan worden bij de politie Twente.</p> <p>Op dit moment vindt voorbereiding plaats om andere capaciteitstoeiding en aansturing door de melkamer mogelijk te maken (zitten nu in besluitvormingsfase).</p>



Terug naar inhoudsopgave.



# 6 Korpsbeeld Noord- en Oost- Gelderland

Code Hoofd-vraag	Code deel-vraag	Vraag	Antwoord
<b>A</b>	<b>1.0</b>	<b>Hoe is de noodhulpverlening in het korps organisatorisch ingebed?</b>	
A	1.1	Wat is de visie van het korps t.a.v. de noodhulpverlening?	24 uur per dag, 7 dagen per week verlenen van Noodhulp bij spoedeisende incidenten. Getrainde medewerkers, professionele aansturing door meldkamer en 24-uurs beschikbaarheid Officier van Dienst. Streven naar 90% prio 1 meldingen binnen 15 minuten ter plaatse.
A	1.2	Hoe is de noodhulpverlening in het korps georganiseerd?	Noodhulp is geen aparte dienst binnen het korps. Basis blijft het gebiedsgebonden concept. Werkwijze Noodhulp is regionaal. Dwz indien het belang van het incident dit vereist, gaat noodhulpverlening boven team- en districts grenzen. In Verbeterplan Noodhulp is meer nadruk gelegd op gebiedsgebonden labeling voor de Noodhulp.
A	1.3	Zijn er afspraken over samenwerking of afstemming van werkzaamheden in het proces noodhulp met andere korpsen en/of andere organisaties?	Andere diensten: 112-meldingen worden opgenomen op de meldkamer door medewerkers politie/brandweer/GHOR. Daarna wordt de melding doorgezet naar de mobilofonist van de gewenste dienst. Samenwerking andere korpsen: betreft nu nog in hoofdzaak de 'burenhulp'. Overleg met Twente en IJsselland hierover leidt tot ontwikkeling verder gaande samenwerking. Gebruik maken van elkaars systemen (ontwikkeling SHERPA, BVH) is hierbij noodzakelijk. De regionale multidisciplinaire meldkamer ontwikkelt zich tot interregionale Meldkamer Oost Nederland door samenvoeging meldkamers IJsselland en N.O. Gelderland eind 2009/2010.
<b>B</b>	<b>2.0</b>	<b>Wat is de minimumbezetting (aantal eenheden) t.b.v. de noodhulpverlening?</b>	
B	2.1	Wat is de minimumbezetting?	24 uur per dag 16 x 2 medewerkers, verdeel over de regio. Daarnaast tijdens aangewezen tijdsblokken bv weekendnachten en avondspits 2x extra noodhulpmedewerkers per district.
B	2.2	Hoe wordt deze bezetting bepaald?	Aantal incidenten x oppervlakte van het gebied om 15 minuten aanrijdtijd te realiseren.
<b>C</b>	<b>3.0</b>	<b>Welke (landelijke en/of regionale) normen hanteert het korps?</b>	
C	3.1	t.a.v. de aanrijdtijden	Landelijk (prio 1), regionaal (prio 2).

Code Hoofd-vraag	Code deel-vraag	Vraag	Antwoord
<b>D</b>	<b>4.0</b>	<b>Wordt het belang van de burger betrokken bij de vaststelling van doelstellingen?</b>	
D	4.1	Gebruikt het korps op dit moment instrumenten om de burger te betrekken bij de uitvoering van de noodhulpverlening?	SMS-alert.
<b>E</b>	<b>5.0</b>	<b>Welke capaciteit is in het korps beschikbaar voor de noodhulpverlening?</b>	
E	5.1	Is het aantal fte's voor de noodhulpverlening vastgesteld?	Regionaal zijn er 16 kringen. Een kring bestaat telkens uit twee eenheden. Een eenheid betekent: een gekwalificeerde medewerker die de beschikking heeft over een voertuig dat voldoet aan alle kwaliteitseisen. Elk district binnen de regio (4 stuks) bepaalt de toegewezen eigen inzet en capaciteitsverdeling m.b.t. noodhulp.
E	5.2	Hoe wordt de bezetting van de noodhulpverlening ingevuld?	De regio is onderverdeeld in 4 districten en deze districten zijn onderverdeeld in een aantal kringen. Het aantal kringen is gebaseerd op de oppervlakte X het incidentpatroon met de aanrijtijd van 15 minuten als ondergrens. De essentie is dat twee noodhulp gelabelde eenheden zich in een kring bevinden t.b.v. noodhulpincidenten in dat gebied. Een kring heeft een doorsnede van 22 kilometer (vanwege berekening gemiddelde aanrijdsnelheid 50 km/u).
<b>F</b>	<b>6.0</b>	<b>Wat zijn de kaders met betrekking tot sturing (operationeel en informatief)?</b>	
F	6.1	Wie bepaalt de inzet van de eenheden voor de noodhulpverlening?	De centralist Regionale Meldkamer (RMK) bepaalt hoe de beschikbare eenheden flexibel worden ingezet. Herpositioneren van eenheden om de gebiedsdekking zoveel mogelijk te garanderen is de verantwoordelijkheid van de coördinator RMK.
F	6.2	Wie heeft de leiding over de eenheden voor de noodhulpverlening?	De RMK informeert de dienstdoende OvD bij een prio 1 melding of indien daar aanleiding toe bestaat (onbekend of de OvD vervolgens de leiding heeft over de eenheden).
F	6.3	Is er sprake van prioritering op de noodhulpbezetting ten koste van andere politieprocessen, b.v. door ondersteuning op – acute – piekmomenten?	Indien noodzakelijk worden medewerkers vanuit andere processen (m.n. 'handhaving') betrokken en ingezet voor de noodhulp. Elk district binnen de regio (4 stuks) bepaalt de eigen inzet en capaciteitsverdeling m.b.t. noodhulp.
<b>G</b>	<b>7.0</b>	<b>Heeft het korps competentieprofielen voor medewerkers in de noodhulp?</b>	
G	7.1	Heeft het korps competentieprofielen voor de functies van de noodhulpverleners? Zo ja, welke?	

Code Hoofd-vraag	Code deel-vraag	Vraag	Antwoord
G	7.2	Heeft het korps competentieprofielen voor de taken van de operationeel leidinggevend in de noodhulpverlening? Zo ja, welke?	Kwalificaties Officier van Dienst, operationeel leidinggevend, team-, groepschefs in de blauwe teams en districtelijke rekercheteams. Allen HOvJ. Er zijn geen noodhulpcompetenties beschreven.
<b>H</b>	<b>8.0</b>	<b>Welke ontwikkelingen zijn er binnen het korps op het gebied van de noodhulpverlening?</b>	
H	8.1	Welke ontwikkelingen en/of projecten zijn er op dit moment binnen het korps m.b.t. het proces noodhulp? Wat is de stand van zaken?	Ontwikkeling meldkamer Oost Nederland (samenvoeging meldkamers IJsselland en N.O.G.); 2009/2010.  Project SHERPA.  Heterdaadkracht in ontwikkeling.



Terug naar inhoudsopgave.





# 7 Korpsbeeld Gelderland-Midden

Code Hoofd-vraag	Code deel-vraag	Vraag	Antwoord
<b>A</b>	<b>1.0</b>	<b>Hoe is de noodhulpverlening in het korps organisatorisch ingebed?</b>	
A	1.1	Wat is de visie van het korps t.a.v. de noodhulpverlening?	Het managementteam is van mening dat in verhouding tot de processen opsporen, handhaven en informatievoorziening (IGP), er teveel energie en personele capaciteit wordt geïnvesteerd in het proces noodhulp, intake & services (dienstverlening) en niet-kerntaken van de politie. Bij de nieuwe aanpak van de regionale noodhulp gaat het om het verminderen van de personele inzet binnen het werkproces noodhulp om de wijkagenten zichtbaar en voltijds in hun wijk/gebied te kunnen laten werken. Binnen de beschikbare politiecapaciteit ontstaat er ook meer ruimte voor een proactieve en probleemgerichte aanpak van criminaliteit en overlast.
A	1.2	Hoe is de noodhulpverlening in het korps georganiseerd?	De noodhulp is op districtelijk niveau georganiseerd waarbij units het uitgangspunt zijn. Zij zijn gebiedsgebonden georganiseerd.
A	1.3	Zijn er afspraken over samenwerking of afstemming van werkzaamheden in het proces noodhulp met andere korpsen en/of andere organisaties?	Nee, bij incidenten zal een collegiale ondersteuning worden verleend.
<b>B</b>	<b>2.0</b>	<b>Wat is de minimumbezetting (aantal eenheden) t.b.v. de noodhulpverlening?</b>	
B	2.1	Wat is de minimumbezetting?	- minimum en maximum bezetting van de noodhulp: 8 eenheden (resp. 3, 3 en 2 eenheden per district) voor zowel tijdens de vroege, late als nachtdienst; - een eenheid bestaat uit een noodhulpvoertuig met een bezetting van twee gekwalificeerde BPZ'er.
B	2.2	Hoe wordt deze bezetting bepaald?	- analyse van incidentmeldingen (ogv 13.500 meldingen zou vijf eenheden voldoende zijn); - verdeling doet recht aan geografische indeling (iedere unit levert één eenheid).
<b>C</b>	<b>3.0</b>	<b>Welke (landelijke en/of regionale) normen hanteert het korps?</b>	
C	3.1	t.a.v. de aanrijtijden	

Code Hoofd-vraag	Code deel-vraag	Vraag	Antwoord
<b>D</b>	<b>4.0</b>	<b>Wordt het belang van de burger betrokken bij de vaststelling van doelstellingen?</b>	
D	4.1	Gebruikt het korps op dit moment instrumenten om de burger te betrekken bij de uitvoering van de noodhulpverlening?	Burgernet, project Terugkoppeling melder.
<b>E</b>	<b>5.0</b>	<b>Welke capaciteit is in het korps beschikbaar voor de noodhulpverlening?</b>	
E	5.1	Is het aantal fte's voor de noodhulpverlening vastgesteld?	Voor continudienst van noodhulp 24 uur per dag, 7 dagen per week: plm 14 fte per noodhulpeenheid (x 8 = 112 fte).
E	5.2	Hoe wordt de bezetting van de noodhulpverlening ingevuld?	8 uren vast dienstverband.
<b>F</b>	<b>6.0</b>	<b>Wat zijn de kaders met betrekking tot sturing (operationeel en informatief)?</b>	
F	6.1	Wie bepaalt de inzet van de eenheden voor de noodhulpverlening?	Meldkamer (CMG).
F	6.2	Wie heeft de leiding over de eenheden voor de noodhulpverlening?	
F	6.3	Is er sprake van prioritering op de noodhulpbezetting ten koste van andere politieprocessen, b.v. door ondersteuning op – acute – piekmomenten?	Ja: "Prioriteit 1 is er voor iedereen".
<b>G</b>	<b>7.0</b>	<b>Heeft het korps competentieprofielen voor medewerkers in de noodhulp?</b>	
G	7.1	Heeft het korps competentieprofielen voor de functies van de noodhulpverleners? Zo ja, welke?	
G	7.2	Heeft het korps competentieprofielen voor de taken van de operationeel leidinggevenden in de noodhulpverlening? Zo ja, welke?	

Code Hoofd-vraag	Code deel-vraag	Vraag	Antwoord
<b>H</b>	<b>8.0</b>	<b>Welke ontwikkelingen zijn er binnen het korps op het gebied van de noodhulpverlening?</b>	
H	8.1	Welke ontwikkelingen en/of projecten zijn er op dit moment binnen het korps m.b.t. het proces noodhulp? Wat is de stand van zaken?	



Terug naar inhoudsopgave.



# 8 Korpsbeeld Gelderland-Zuid

Code Hoofd-vraag	Code deel-vraag	Vraag	Antwoord
<b>A</b>	<b>1.0</b>	<b>Hoe is de noodhulpverlening in het korps organisatorisch ingebed?</b>	
A	1.1	Wat is de visie van het korps t.a.v. de noodhulpverlening?	De reactietijd voor noodhulpmeldingen (85% binnen 15 minuten ter plaatse) blijft minimaal op het zelfde niveau.
A	1.2	Hoe is de noodhulpverlening in het korps georganiseerd?	Als werkproces binnen het concept van Gebiedsgebonden Politiezorg.
A	1.3	Zijn er afspraken over samenwerking of afstemming van werkzaamheden in het proces noodhulp met andere korpsen en/of andere organisaties?	Nee.
<b>B</b>	<b>2.0</b>	<b>Wat is de minimumbezetting (aantal eenheden) t.b.v. de noodhulpverlening?</b>	
B	2.1	Wat is de minimumbezetting?	District De Waarden: 4 auto's 23:00 - 15:00 uur en 6 auto's 15:00 - 23:00. District Stad Nijmegen: 4 auto's 07:00 - 15:00 en 23:00 - 07:00 en 5 auto's 15:00 - 23:00. District Twee Stroomland: 3 auto's van 23:00 - 15:00 en 4 auto's van 15:00 - 23:00.
B	2.2	Hoe wordt deze bezetting bepaald?	Aan de hand van het aantal meldingen en incidenten gedurende een jaar en de veiligheidssterkte.
<b>C</b>	<b>3.0</b>	<b>Welke (landelijke en/of regionale) normen hanteert het korps?</b>	
C	3.1	t.a.v. de aanrijtijden/ reactietijden	Regionaal.
<b>D</b>	<b>4.0</b>	<b>Wordt het belang van de burger betrokken bij de vaststelling van doelstellingen?</b>	
D	4.1	Gebruikt het korps op dit moment instrumenten om de burger te betrekken bij de uitvoering van de noodhulpverlening?	Nee.

Code Hoofd-vraag	Code deel-vraag	Vraag	Antwoord
<b>E</b>	<b>5.0</b>	<b>Welke capaciteit is in het korps beschikbaar voor de noodhulpverlening?</b>	
E	5.1	Is het aantal fte's voor de noodhulpverlening vastgesteld?	Nee, via de planning en CMP: District De Waarden: 4 auto's 23:00 - 15:00 uur en 6 auto's 15:00 - 23:00. District Stad Nijmegen: 4 auto's 07:00 - 15:00 en 23:00 - 07:00 en 5 auto's 15:00 - 23:00. District Twee Stroomland: 3 auto's van 23:00 - 15:00 en 4 auto's van 15:00 - 23:00.
E	5.2	Hoe wordt de bezetting van de noodhulpverlening ingevuld?	Vaste roosters op basis van incidentmeldingen en wenselijke inzet in piek en daluren.
<b>F</b>	<b>6.0</b>	<b>Wat zijn de kaders met betrekking tot sturing (operationeel en informatief)?</b>	
F	6.1	Wie bepaalt de inzet van de eenheden voor de noodhulpverlening?	Meldkamer.
F	6.2	Wie heeft de leiding over de eenheden voor de noodhulpverlening?	Officier van Dienst.
F	6.3	Is er sprake van prioritering op de noodhulpbezetting ten koste van andere politieprocessen, b.v. door ondersteuning op – acute – piekmomenten?	Ja.
<b>G</b>	<b>7.0</b>	<b>Heeft het korps competentieprofielen voor medewerkers in de noodhulp?</b>	
G	7.1	Heeft het korps competentieprofielen voor de functies van de noodhulpverleners? Zo ja, welke?	Nee, competentieprofielen voor de BPZ-medewerker.
G	7.2	Heeft het korps competentieprofielen voor de taken van de operationeel leidinggeevenden in de noodhulpverlening? Zo ja, welke?	Nee, competentieprofielen voor de teamchefs.
<b>H</b>	<b>8.0</b>	<b>Welke ontwikkelingen zijn er binnen het korps op het gebied van de noodhulpverlening?</b>	
H	8.1	Welke ontwikkelingen en/of projecten zijn er op dit moment binnen het korps m.b.t. het proces noodhulp? Wat is de stand van zaken?	<p>Inrichten van een maandelijkse meldertevredenheidsmeting. Analyse van pilot staat gepland voor 1e helft 2009.</p> <p>Verbeteren van de 2e lijn (teco, OvD) voor het afhandelen van de niet urgente meldingen.</p> <p>Doorvoeren concrete verbeteracties 1e helft 2009. Verbeteren/vereenvoudigen van de overdracht van niet urgente meldingen. Concreet voorstel betreffende dit onderwerp 1e helft 2009.</p>



# 9 Korpsbeeld Utrecht

Code Hoofd-vraag	Code deel-vraag	Vraag	Antwoord
<b>A</b>	<b>1.0</b>	<b>Hoe is de noodhulpverlening in het korps organisatorisch ingebed?</b>	
A	1.1	Wat is de visie van het korps t.a.v. de noodhulpverlening?	De politie regio Utrecht conformeert zich aan de landelijke visie op noodhulp.
A	1.2	Hoe is de noodhulpverlening in het korps georganiseerd?	Dit verschilt per district. In het merendeel van de districten wordt de noodhulp georganiseerd vanuit de wijkteams in een district. Deze wijkteams wijzen mensen aan die als eerste aanspreekpunt dienen voor het afhandelen van meldingen. De meldkamer kan echter ook alle andere eenheden die in dienst zijn inzetten als de situatie dit vereist. Alle beschikbare medewerkers worden geacht om zich in dienst te melden bij de meldkamer en de coördinator noodhulp van een district. In twee districten is er nog een afzonderlijke afdeling Noodhulp. Door de noodhulp te organiseren vanuit wijkteams zijn de medewerkers bekend met de plaatselijke problematiek. Wanneer men niet direct bezig is met het afhandelen van meldingen wordt er gericht gesurveilleerd (bijvoorbeeld op specifieke hotspots of jeugdgroepen) al dan niet op basis van een werkopdracht. Inzet noodhulpcapaciteit wordt verkregen uit de uitvoerende processen Handhaving en Opsporing.
A	1.3	Zijn er afspraken over samenwerking of afstemming van werkzaamheden in het proces noodhulp met andere korpsen en/of andere organisaties?	Afspraken met brandweer en ambulance, dat in voorkomende gevallen een beroep gedaan kan worden d.m.v. producten 'verzoek noodhulpinzet', 'bevestiging noodhulpinzet' en 'vrijgeven' bij beëindiging. Deze processen worden operationeel ondersteund door een gemeenschappelijke meldkamer. Specifieke afspraken rondom het noodhulpproces zijn gemaakt met de aangrenzende korpsen van de regio Utrecht. Deze afspraken betreft collegiale bijstand in de 'grensgebieden' van de regio.
<b>B</b>	<b>2.0</b>	<b>Wat is de minimumbezetting (aantal eenheden) t.b.v. de noodhulpverlening?</b>	
B	2.1	Wat is de minimumbezetting?	De minimum bezetting verschilt per district. Dit om de veiligheid van politie-medewerkers te waarborgen. In noodgevallen is het nodig dat collega's snel bijstand kunnen verlenen. In de stedelijke districten (Amersfoort, Utrecht) zijn er op een klein oppervlak voldoende eenheden om in noodgevallen binnen korte tijd genoeg personeel ter plaatse te hebben. In districten met een landelijk karakter zijn er strikte afspraken omtrent een minimum sterkte. Zo moeten er bijvoorbeeld in het district Lekstroom altijd minimaal 5 executivemedewerkers in dienst zijn. Daarnaast worden er extra medewerkers gepland gedurende periode, waarin een piek in de incidenten te verwachten is, zoals in het weekend.



Code Hoofd-vraag	Code deel-vraag	Vraag	Antwoord
B	2.2	Hoe wordt deze bezetting bepaald?	De bezetting wordt ingegeven door een combinatie van de te verwachten meldingen en de uitgestrektheid van het gebied. Dit laatste in verband met de aanrijtijden in verband in geval van een incident.
<b>C</b>	<b>3.0</b>	<b>Welke (landelijke en/of regionale) normen hanteert het korps?</b>	
C	3.1	t.a.v. de aanrijtijden	10 minuten aanrijtijd bij prio 1 meldingen en 30 minuten aanrijtijd bij prio 2 meldingen.
<b>D</b>	<b>4.0</b>	<b>Wordt het belang van de burger betrokken bij de vaststelling van doelstellingen?</b>	
D	4.1	Gebruikt het korps op dit moment instrumenten om de burger te betrekken bij de uitvoering van de noodhulpverlening?	<ul style="list-style-type: none"> <li>- er is altijd inzet bij meldingen van prio 1 met terugkoppeling op de melder;</li> <li>- bij prio 2 bericht als er geen inzet plaatsvindt, in andere geval ook terugkoppeling;</li> <li>- project Burgernet.</li> </ul>
<b>E</b>	<b>5.0</b>	<b>Welke capaciteit is in het korps beschikbaar voor de noodhulpverlening?</b>	
E	5.1	Is het aantal fte's voor de noodhulpverlening vastgesteld?	<p>Nee, de benodigde noodhulpcapaciteit wordt verkregen uit de processen Handhaving en Opsporing d.m.v. een 'verzoek noodhulpinzet'. Zij dienen hun werkzaamheden dan tijdelijk te onderbreken.</p> <p>Executieve medewerkers melden zich aan het begin van hun dienst in bij de centralist van de meldkamer. Van deze medewerkers is een aantal vooraf aangemerkt om door de meldkamer als eerste aanspreekpunt te dienen om voor meldingen te worden ingezet. Deze medewerkers draaien een zogenaamde noodhulpdienst. Dit betekent dat zij tijdens hun werkzaamheden tijdens de betreffende dienst 'verstoorbaar' inrichten. Gedurende de dienst zijn zij gericht bezig binnen een van de andere processen (voornamelijk handhaving maar ook intake en zorg). Zij worden door de meldkamer ingezet in het noodhulpproces. Indien nodig doet de meldkamer ook beroep op medewerkers die niet zijn aangemerkt voor de noodhulp: Bijvoorbeeld bij meldingen met een hoge prioriteit (prio1 is voor iedereen) of wanneer alle overige eenheden bezet zijn.</p>
E	5.2	Hoe wordt de bezetting van de noodhulpverlening ingevuld?	<p>In de regio. Op te verwachten piekmomenten worden extra medewerkers ingepland. Dit kunnen ook medewerkers zijn met een gerichte taak. Een voorbeeld hiervan zijn openbare orde diensten. Deze worden ingezet voor toezicht op de openbare orde (veelal in uitgaansgebieden). Deze eenheden zijn ook bekend bij de meldkamer en zullen voor noodhulpmeldingen worden ingezet. Tijdens de uitgaansavonden is het ook de verwachting dat er meer meldingen prio 1 en prio 2 zullen komen: prio 1 melding (binnen 10 minuten ter plaatse, indien nodig gebruik makend van optische en geluidssignalen): Levensbedreigend, dader- slachtoffer confrontatie, misdrijven op heterdaad, escalatie gevaar en verdachte situaties. prio 2 meldingen (binnen 30 minuten ter plaatse): Meldingen waarbij sprake is van hulpeloosheid en/of afhankelijkheid van de politie.</p>
<b>F</b>	<b>6.0</b>	<b>Wat zijn de kaders met betrekking tot sturing (operationeel en informatief)?</b>	
F	6.1	Wie bepaalt de inzet van de eenheden voor de noodhulpverlening?	<p>De coördinator noodhulp (welke eenheden beschikbaar zijn). De dienstdoend centralist van de meldkamer(welke eenheid, waar naar toe gaat).</p>
F	6.2	Wie heeft de leiding over de eenheden voor de noodhulpverlening?	<p>De Officier van dienst politie. De coördinator noodhulp.</p>

Code Hoofd-vraag	Code deel-vraag	Vraag	Antwoord
F	6.3	Is er sprake van prioritering op de noodhulpbezetting ten koste van andere politieprocessen, b.v. door ondersteuning op – acute – piekmomenten?	Ja: binnen een district dient altijd een minimum bezetting van geschikte medewerkers (afgeronde politie opleiding met bijbehorende rijopleiding, rang van agent of hoger, gewapend en getoetst en getraind in het gebruik hiervan; aspiranten voor niveau 3 en hoger vanaf kwartiel 10 zelfstandig inzetbaar bij de afhandeling van noodhulpmeldingen; voor medewerkers die als eenmanssurveillance worden ingezet gelden aanvullende eisen mbt ervaring, zelfstandig afhandelen van werk etc.). Ingeval van ziekte of iets dergelijks gaat dit ten koste van de andere processen. Verder gaan prio 1 meldingen voor op de overige werkzaamheden.
<b>G</b>	<b>7.0</b>	<b>Heeft het korps competentieprofielen voor medewerkers in de noodhulp?</b>	
G	7.1	Heeft het korps competentieprofielen voor de functies van de noodhulpverleners? Zo ja, welke?	Nee, medewerkers in de noodhulp moeten aan een aantal minimum eisen voldoen: Afgeronde politie opleiding met bijbehorende rijopleiding. Rang van agent of hoger. Gewapend en getoetst en getraind in het gebruik hiervan. Aspiranten die de opleiding voor niveau 3 en hoger volgen worden in de regio Utrecht vanaf kwartiel 10 zelfstandig ingezet bij de afhandeling van noodhulpmeldingen. Voor medewerkers die als eenmanssurveillance worden ingezet gelden aanvullende eisen mbt: ervaring, zelfstandig afhandelen van werk etc.. Voor EMS surveillance is een profiel in ontwikkeling.
G	7.2	Heeft het korps competentieprofielen voor de taken van de operationeel leidinggevend in de noodhulpverlening? Zo ja, welke?	Nee.
<b>H</b>	<b>8.0</b>	<b>Welke ontwikkelingen zijn er binnen het korps op het gebied van de noodhulpverlening?</b>	
H	8.1	Welke ontwikkelingen en/of projecten zijn er op dit moment binnen het korps m.b.t. het proces noodhulp? Wat is de stand van zaken?	Verhoging pakkans daders op heterdaad (doorontwikkeling Heterdaadkracht). Verbetering dienstverlening aan de burger. In juni 2009 wordt het onderzoeksrapport heterdaadkracht opgeleverd.  Project EMS, oa. formuleren competentie- en vaardighedenprofiel, regionale selectieprocedure, opzetten van training. In ontwikkeling.  Project Frontoffice-backoffice: intake spoedeisende en niet-spoedeisende melding tbv politie, brandweer en ambulancezorg. Pilot inrichten front-office/ back office is afgerond.



[Terug naar inhoudsopgave.](#)



# 10 Korpsbeeld Noord-Holland-Noord

Code Hoofd-vraag	Code deel-vraag	Vraag	Antwoord
<b>A</b>	<b>1.0</b>	<b>Hoe is de noodhulpverlening in het korps organisatorisch ingebed?</b>	
A	1.1	Wat is de visie van het korps t.a.v. de noodhulpverlening?	Noodhulp wordt verleend aan hen die spoedeisend hulp nodig hebben van de politie. Om dat te bereiken zijn er eisen gesteld aan de aanrijtijden. Prio 1 < 15 minuten en prio 2 < 30 minuten. Organisatiestructuur: Noodhulp maakt onderdeel uit van de GGP (het gebiedsgebonden werk kan onderbroken worden door Noodhulpmeldingen). Uitvoering: Noodhulp wordt - binnen gestelde kaders - zo veel mogelijk solo verricht.
A	1.2	Hoe is de noodhulpverlening in het korps georganiseerd?	Noodhulp maakt onderdeel uit van de gebiedsgebonden politiezorg, per afdeling (7) ingericht.
A	1.3	Zijn er afspraken over samenwerking of afstemming van werkzaamheden in het proces noodhulp met andere korpsen en/of andere organisaties?	Met de korpsen Amsterdam-Amstelland, Kennemerland en Zaanstreek-Waterland zijn afspraken gemaakt over prioritering van de incidenten. Per 1 juli 2006 wordt er (m.u.v. Amsterdam-Amstelland) gewerkt met een eenduidige prioriteitenlijst. Met het korps Zaanstreek-Waterland zijn er bovendien afspraken over assistentie bij (regionale) grensoverschrijdende meldingen.
<b>B</b>	<b>2.0</b>	<b>Wat is de minimumbezetting (aantal eenheden) t.b.v. de noodhulpverlening?</b>	
B	2.1	Wat is de minimumbezetting?	Schema minimum aantal medewerkers per afdeling: ochtend, avond, nacht.
B	2.2	Hoe wordt deze bezetting bepaald?	Gebaseerd op historische gegevens en actuele ervaringsgegevens.
<b>C</b>	<b>3.0</b>	<b>Welke (landelijke en/of regionale) normen hanteert het korps?</b>	
C	3.1	t.a.v. de aanrijtijden	Prio 1-meldingen: in 90% van de gevallen binnen 15 minuten ter plaatse zijn (aanrijtijd eenheid is 12 minuten/verwerkingstijd meldkamer is 3 minuten). Prio 2-meldingen: in 90% van de gevallen binnen 30 minuten ter plaatse zijn (aanrijtijd eenheid is 25 minuten/verwerkingstijd meldkamer is 5 minuten).

Code Hoofd-vraag	Code deel-vraag	Vraag	Antwoord
<b>D</b>	<b>4.0</b>	<b>Wordt het belang van de burger betrokken bij de vaststelling van doelstellingen?</b>	
D	4.1	Gebruikt het korps op dit moment instrumenten om de burger te betrekken bij de uitvoering van de noodhulpverlening?	Nee.
<b>E</b>	<b>5.0</b>	<b>Welke capaciteit is in het korps beschikbaar voor de noodhulpverlening?</b>	
E	5.1	Is het aantal fte's voor de noodhulpverlening vastgesteld?	Niet formatief vastgesteld. Schema minimum aantal medewerkers per afdeling: ochtend, avond, nacht. Bezetting gebaseerd op historische gegevens en actuele ervaringsgegevens. De systemen PCS en BVCM zijn niet geschikt om deze informatie te genereren. Berekening: 3.850 uur per periode (op basis van berekening aantal bureaus en bezetting).
E	5.2	Hoe wordt de bezetting van de noodhulpverlening ingevuld?	Het minimum vereiste aantal eenheden/fte's per afdeling staat vast. Per periode wordt dat ingevuld. Er is verschil in overdag/nacht en week/weekend en per afdeling/gebied.
<b>F</b>	<b>6.0</b>	<b>Wat zijn de kaders met betrekking tot sturing (operationeel en informatief)?</b>	
F	6.1	Wie bepaalt de inzet van de eenheden voor de noodhulpverlening?	De noodhulpmeldingen (prio 1 en prio 2) worden door de meldkamer uitgegeven en zij houdt de regie daarop. De OVD kan wel anticiperen en interveniëren in deze sturing door de meldkamer.
F	6.2	Wie heeft de leiding over de eenheden voor de noodhulpverlening?	De afdelingsleiding (OVD en wachtcommandant).
F	6.3	Is er sprake van prioritering op de noodhulpbezetting ten koste van andere politieprocessen, b.v. door ondersteuning op – acute – piekmomenten?	De Ovd i.s.m. de wachtcommandant (onder verantwoordelijkheid van de afdelingsleiding) en in samenspraak met de meldkamer.
<b>G</b>	<b>7.0</b>	<b>Heeft het korps competentieprofielen voor medewerkers in de noodhulp?</b>	
G	7.1	Heeft het korps competentieprofielen voor de functies van de noodhulpverleners? Zo ja, welke?	Er bestaat geen afzonderlijke functie 'noodhulpmedewerker'.

Code Hoofd-vraag	Code deel-vraag	Vraag	Antwoord
G	7.2	Heeft het korps competentieprofielen voor de taken van de operationeel leidinggevend in de noodhulpverlening? Zo ja, welke?	Nee.
<b>H</b>	<b>8.0</b>	<b>Welke ontwikkelingen zijn er binnen het korps op het gebied van de noodhulpverlening?</b>	
H	8.1	Welke ontwikkelingen en/of projecten zijn er op dit moment binnen het korps m.b.t. het proces noodhulp? Wat is de stand van zaken?	<p>De aanrijtijden worden nauwlettend gemonitord. Indien voldoende akkoord.</p> <p>Na de procesevaluatie van de Solosurveillance wordt er binnenkort een impuls gegeven aan de uitvoering van de verbeterpunten.</p> <p>Er wordt opnieuw geïnvesteerd in solosurveillance t.b.v. vergroten beschikbaarheid en zichtbaarheid in de woonbuurt.</p> <p>Aansluiting zoeken bij het landelijk Referentiekader Noodhulp.</p>



Terug naar inhoudsopgave.



# 11 Korpsbeeld

## Zaanstreek-Waterland

Code Hoofd-vraag	Code deel-vraag	Vraag	Antwoord
<b>A</b>	<b>1.0</b>	<b>Hoe is de noodhulpverlening in het korps organisatorisch ingebed?</b>	
A	1.1	Wat is de visie van het korps t.a.v. de noodhulpverlening?	Noodhulp is één van de regionale hoofdprocessen en komt voort uit de behoefte van de burger op ieder moment van de dag aan een snelle politie-reactie bij acute verstoring van de rechtsorde op uit een spoedeisende hulpvraag die geen uitstel gedooft. Het gaat er hierbij om dat de burger met professionele medewerkers en adequate middelen in het algemeen en in het bijzonder bij noodhulpincidenten het best bediend wordt. Niet onvermeld mag blijven dat er een ontwikkeling gaande is dat 'noodhulp' niet de lading dekt van de dienstverlening die 24 uur per dag door de politie wordt geleverd en wordt verricht door medewerkers die voor 'noodhulp' zijn ingeroosterd. Dat wordt in Zaanstreek-Waterland aangeduid als 24-uurs zorg, waar de afhandeling van al dan niet spoedeisende hulpvragen.
A	1.2	Hoe is de noodhulpverlening in het korps georganiseerd?	Vanuit vier units worden medewerkers beschikbaar gesteld voor de afhandeling van noodhulpincidenten. Zij verrichten hun dienst vanuit twee centra. Ze worden regionaal aangestuurd door één Ovd en de twee centra hebben elk een brigadier/wachtcommandant. De regionale meldkamer stuurt de eenheden aan.
A	1.3	Zijn er afspraken over samenwerking of afstemming van werkzaamheden in het proces noodhulp met andere korpsen en/of andere organisaties?	De indeling in prioriteiten is interregionaal tot stand gekomen met de regiokorpsen Noord-Holland-Noord, Kennemerland en Amsterdam-Amstelland met als doel gelijkvormigheid.
<b>B</b>	<b>2.0</b>	<b>Wat is de minimumbezetting (aantal eenheden) t.b.v. de noodhulpverlening?</b>	
B	2.1	Wat is de minimumbezetting?	Regionaal zijn zeven eenheden beschikbaar en deze inzet is niet gedifferentieerd.
B	2.2	Hoe wordt deze bezetting bepaald?	Organisatie en planning vindt plaats op basis van het gemiddelde aantal incidenten en niet op basis van pieken (onvoorzien calamiteiten).
<b>C</b>	<b>3.0</b>	<b>Welke (landelijke en/of regionale) normen hanteert het korps?</b>	
C	3.1	t.a.v. de aanrijtijden	Prio 1 meldingen: binnen 15 minuten ter plaatse. Prio 2 meldingen: binnen 30 minuten ter plaatse.



Code Hoofd-vraag	Code deel-vraag	Vraag	Antwoord
<b>D</b>	<b>4.0</b>	<b>Wordt het belang van de burger betrokken bij de vaststelling van doelstellingen?</b>	
D	4.1	Gebruikt het korps op dit moment instrumenten om de burger te betrekken bij de uitvoering van de noodhulpverlening?	
<b>E</b>	<b>5.0</b>	<b>Welke capaciteit is in het korps beschikbaar voor de noodhulpverlening?</b>	
E	5.1	Is het aantal fte's voor de noodhulpverlening vastgesteld?	22, inclusief één OvD en twee wachtcommandanten.
E	5.2	Hoe wordt de bezetting van de noodhulpverlening ingevuld?	Tot nu toe worden vaste roosters gebruikt. In de loop van het jaar zal worden overgeschakeld naar een intekenrooster en zullen vraag en aanbod beter op elkaar worden afgestemd. Bij het plannen van activiteiten wordt rekening gehouden met vooraf bekende en planbare omstandigheden. Noodhulp wordt vanuit twee centra verricht. Dat is een mix van stedelijk en landelijk gebied waarmee het onderscheid aan inzet is genivelleerd. Bezetting op basis van het gemiddeld aantal incidenten.
<b>F</b>	<b>6.0</b>	<b>Wat zijn de kaders met betrekking tot sturing (operationeel en informatief)?</b>	
F	6.1	Wie bepaalt de inzet van de eenheden voor de noodhulpverlening?	De MK stuurt en coördineert: beoordeelt en interpreteert melding, beslist over wel/geen inzet van noodhulp, bepaalt welke eenheid wordt ingezet, de omvang van de inzet, coördineert inzet meerdere eenheden/hulpverleningsinstanties.
F	6.2	Wie heeft de leiding over de eenheden voor de noodhulpverlening?	De OvD-P.
F	6.3	Is er sprake van prioritering op de noodhulpbezetting ten koste van andere politieprocessen, b.v. door ondersteuning op – acute – piekmomenten?	De prioritering ligt grotendeels bij de units. Dat betekent snijden in eigen vlees. Soms is er een aanbod van andere afdelingen als de nood echt aan de man is.
<b>G</b>	<b>7.0</b>	<b>Heeft het korps competentieprofielen voor medewerkers in de noodhulp?</b>	
G	7.1	Heeft het korps competentieprofielen voor de functies van de noodhulpverleners? Zo ja, welke?	Nee.
G	7.2	Heeft het korps competentieprofielen voor de taken van de operationeel leidinggevenden in de noodhulpverlening? Zo ja, welke?	Nee.

Code Hoofd-vraag	Code deel-vraag	Vraag	Antwoord
<b>H</b>	<b>8.0</b>	<b>Welke ontwikkelingen zijn er binnen het korps op het gebied van de noodhulpverlening?</b>	
H	8.1	Welke ontwikkelingen en/of projecten zijn er op dit moment binnen het korps m.b.t. het proces noodhulp? Wat is de stand van zaken?	Sinds begin 2009 is een ontwikkeling gestart om de leidinggevende op de werkplek een veel steviger positie te laten innemen door meer capaciteit in te zetten en leidinggevendens uitsluitend met het 24-uurs proces bezig te laten zijn. In ontwikkeling waarbij verwacht wordt dat op 1 mei 2009 die beoogde situatie bereikt kan worden.



Terug naar inhoudsopgave.



# 12 Korpsbeeld Kennemerland

Code Hoofd-vraag	Code deel-vraag	Vraag	Antwoord
<b>A</b>	<b>1.0</b>	<b>Hoe is de noodhulpverlening in het korps organisatorisch ingebed?</b>	
A	1.1	Wat is de visie van het korps t.a.v. de noodhulpverlening?	<p>Leidend is het visiedocument Horizon 2009 waarin de elementen zijn benoemd die de toegevoegde waarde van de politie Kennemerland aan de maatschappij kunnen vergroten:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Wij dragen zichtbaar bij aan veiligheid en vertrouwen,</li> <li>2. door het uitvoeren van specifieke politietaken noodhulp, handhaving en opsporing,</li> <li>3. waarbij de focus gericht is op: <ul style="list-style-type: none"> <li>• de burger,</li> <li>• het gebied,</li> <li>• onze partners.</li> </ul> </li> </ol> <p>De regionale noodhulp in Kennemerland wordt vanuit deze visie ontwikkeld naar een gebiedsgerichte noodhulp, waarbij de volgende uitgangspunten Direct, Daadkrachtig en Deskundig:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• indien de burger in nood is zal de politie Kennemerland zo snel mogelijk terplaatse zijn. Dat betekent dat de dichtstbijzijnde eenheid terplaatse zal gaan om de eerste maatregelen te treffen;</li> <li>• indien de burger een strafbaar feit op heterdaad bij de politie meldt zal direct een actie opgestart worden, teneinde de verdachten aan te houden;</li> <li>• het noodhulpproces wordt op een uniforme en herkenbare wijze aangestuurd: met veel ruimte voor de individuele professional op straat als het kan, op hiërarchische wijze als het moet.</li> </ul>
A	1.2	Hoe is de noodhulpverlening in het korps georganiseerd?	<p>De organisatie van de noodhulp is op dit moment regionaal georganiseerd. Dat betekent dat elk basisteam minimaal een of twee noodhulpvoertuigen operationeel beschikbaar heeft. Deze eenheden worden aangestuurd door de regionale meldkamer. Daarnaast worden echter ook andere eenheden ingezet voor de behandeling van meldingen in het proces Noodhulp: bikers, motorrijders, gebiedsagenten. Deze eenheden opereren zowel solo als duo. Op dit moment vindt de ontwikkeling naar gebiedsgerichte noodhulp plaats.</p>
A	1.3	Zijn er afspraken over samenwerking of afstemming van werkzaamheden in het proces noodhulp met andere korpsen en/of andere organisaties?	<p>Ja op basis van een gezamenlijke dienstverleningsstandaard met de korpsen Noord-Holland-Noord en Zaanstreek-Waterland. Daarbij werd de volgende definitie vastgesteld van Noodhulp:</p> <p>‘Bij noodhulp gaat het om direct optreden door de politie in geval van nood of ernstige incidenten. Als een dergelijke melding bij de politie komt, moet snel gereageerd worden. In de politiekorpsen geldt een dienstverleningsnorm dat er in 90 % van de gevallen binnen 15 minuten politie ter plaatse moet zijn om noodhulp te verlenen aan de burger(s), die daartoe</p>

Code Hoofd-vraag	Code deel-vraag	Vraag	Antwoord
A	1.3		<p>oproept (of oproepen). Deze norm is vergelijkbaar met de norm voor ambulance.' De drie korpsen maken binnen noodhulp een onderscheid tussen: Acute noodhulp, ook wel prioriteit 1 meldingen genoemd;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Het betreft hulpverlening aan burgers die door aard en omstandigheden geen uitstel gedooft.</li> <li>- De politie is in 90% van de gevallen binnen 15 minuten ter plaatse.</li> <li>- De bijlage (NB: niet in IOOV-rapportage opgenomen) geeft een opsomming van de prioriteit 1 meldingen.</li> </ul> <p>Overige noodhulp, ook wel prioriteit 2 meldingen genoemd:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Het betreft noodhulpverlening aan burgers die enig uitstel gedooft.</li> <li>- De politie is in 90% van de gevallen binnen 30 minuten ter plaatse.</li> <li>- De bijlage (NB: niet in IOOV-rapportage opgenomen) geeft een opsomming van de prioriteit 2 meldingen.</li> </ul> <p>Dit onderscheid wordt gemaakt voor de afweging van inzet, te hanteren dienstverleningsnormen en protocollen.</p> <p>Een nadere definitie van acute noodhulp (prioriteit 1 meldingen) is: Hulpverlening aan burger die door aard of omstandigheden geen uitstel gedooft.</p> <p>Daarbij wordt onder aard en omstandigheid bedoeld op:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Gevaarzetting of omstandigheid die als levensbedreigend ervaren wordt</li> <li>2. Een grove aantasting van de rechtsorde</li> <li>3. Omstandigheden die kunnen leiden tot een maatschappelijke ontwrichting dan wel verontwaardiging of waarin substantiële schade aan goederen mogelijk voorkomen of beperkt kunnen worden.</li> </ol> <p>Voor overige noodhulp (prioriteit-2 meldingen) geldt de volgende definitie: Hulpverlening aan de burger, waarbij de onderliggende hulpvraag geen directe nood of maatschappelijke impact impliceert en waarbij geen onmiddellijke inzet noodzakelijk is, maar een reactie van de politie binnen afzienbare tijd wel gewenst is.</p>
<b>B</b>	<b>2.0</b>	<b>Wat is de minimumbezetting (aantal eenheden) t.b.v. de noodhulpverlening?</b>	
B	2.1	Wat is de minimum-bezetting?	De regionale minimumbezetting is op dit moment 11 noodhulpeenheden. Dat betekent dat elk basisteam voortdurend minimaal één of twee (duo) noodhulpeenheden operationeel beschikbaar dient te hebben en dat op basis van deze eenheden regionaal de afgesproken reactietijden geborgd zijn. Binnen de teams en districten zijn afhankelijk van het meldingenpatroon meer eenheden beschikbaar.
B	2.2	Hoe wordt deze bezetting bepaald?	Op basis van regionale afspraken en op basis van het lokale meldingenpatroon. Met de invoering van de eerder genoemde interregionale dienstverleningsstandaard is met name het aantal niet uitstelbare meldingen in de categorie prio 2 toegenomen. Dit zijn meldingen met vooral een handhavend karakter die zijn georganiseerd binnen het proces Noodhulp. Op lokaal niveau is hier maatwerk voor georganiseerd (dit kan variëren van biker tot duo handhavingsauto of motorrijder).

Code Hoofd-vraag	Code deel-vraag	Vraag	Antwoord
<b>C</b>	<b>3.0</b>	<b>Welke (landelijke en/of regionale) normen hanteert het korps?</b>	
C	3.1	t.a.v. de aanrijtiden	Prio 1 meldingen: binnen 15 minuten ter plaatse (Regionaal). Prio 2 meldingen: binnen 30 minuten ter plaatse (Regionaal).
<b>D</b>	<b>4.0</b>	<b>Wordt het belang van de burger betrokken bij de vaststelling van doelstellingen?</b>	
D	4.1	Gebruikt het korps op dit moment instrumenten om de burger te betrekken bij de uitvoering van de noodhulpverlening?	In de regio Kennemerland worden veel zogenaamde overlastmeldingen binnen 30 minuten (prio 2) behandeld binnen de organisatie van de noodhulp. Burgers worden op diverse wijzen bevraagd op hun ervaringen van zowel de overlast als het optreden van de politie. Soms middels een schriftelijke enquête maar ook face to face. De gekozen werkwijze wordt op basis van deze bevestigingen bijgesteld. Feitelijk gaat het hier dus niet om het noodhulpproces, maar om werkzaamheden die in Kennemerland onder de noodhulp zijn georganiseerd.
<b>E</b>	<b>5.0</b>	<b>Welke capaciteit is in het korps beschikbaar voor de noodhulpverlening?</b>	
E	5.1	Is het aantal fte's voor de noodhulpverlening vastgesteld?	Nee, er wordt uitgegaan van ongeveer 15% van de totale formatie. Minimaal negen noodhulpvoertuigen met een duobezetting per dienst: 18 fte per dienst. Dit betreft de minimale inzet voor prio 1 en prio 2 meldingen. Deze eenheden behandelen gemiddeld twee tot drie prio 1 meldingen per dienst per team. Daarnaast behandelen zij de prio 2 meldingen (overwegend handhavend karakter).
E	5.2	Hoe wordt de bezetting van de noodhulpverlening ingevuld?	Op dit moment maakt het korps gebruik van de basisvoorziening capaciteitsmanagement (BVCM). In dit systeem kunnen de noodhulpactiviteiten worden gekoppeld aan de geplande noodhulpmedewerkers. Het rooster wordt per periode van vier weken vastgesteld. Op dit moment is sprake van een regionaal georganiseerde noodhulp die op lokaal niveau naar behoefte wordt aangevuld. Bezetting wordt bepaald op basis van regionale afspraken en op basis van het lokale meldingenpatroon. Met de invoering van de interregionale dienstverleningsstandaard is met name het aantal niet uitstelbare meldingen in de categorie prio 2 toegenomen. Dit zijn meldingen met vooral een handhavend karakter die zijn georganiseerd binnen het proces Noodhulp. Op lokaal niveau is hier maatwerk voor georganiseerd (dit kan variëren van biker tot duo handhavingsauto of motorrijder).
<b>F</b>	<b>6.0</b>	<b>Wat zijn de kaders met betrekking tot sturing (operationeel en informatief)?</b>	
F	6.1	Wie bepaalt de inzet van de eenheden voor de noodhulpverlening?	De teamchef van elk basisteam is verantwoordelijk voor het leveren van minimaal 1 operationeel noodhulpvoertuig. De daadwerkelijke inzet wordt gepland door het planbureau (BVCM) en de teamleiding (vaak een uitvoerend chef). De chef van dienst bepaalt bij aanvang van de dienst of deze planning op dat moment nog steeds uitvoerbaar is of dat bijgesteld dient te worden (bijvoorbeeld door veranderde bezetting).
F	6.2	Wie heeft de leiding over de eenheden voor de noodhulpverlening?	De regionale noodhulpeenheden zijn beschikbaar voor de meldkamer. De meldkamer heeft de leiding over deze eenheden en stuurt deze aan. Regionale noodhulpeenheden kunnen belast worden met activiteiten vanuit het eigen basisteam, mits deze activiteiten afbreekbaar zijn. De OVD neemt de operationele leiding over de eenheden in het geval van grotere en/of multidisciplinaire incidenten.

Code Hoofd-vraag	Code deel-vraag	Vraag	Antwoord
F	6.3	Is er sprake van prioritering op de noodhulpbezetting ten koste van andere politieprocessen, b.v. door ondersteuning op – acute – piekmomenten?	In het geval ernstige incidenten al dan niet met een multidisciplinair karakter, worden beschikbare handhavingseenheden ingezet voor noodhulpactiviteiten. Hierbij kan het gaan om plotselinge piekdrukke door prio 1 meldingen of het verrichten van activiteiten binnen de politieprocessen (multidisciplinair optreden). Gezien de interregionale prioriteitenlijst is al eerder in dit document gesteld dat een groot deel van de prio 2 meldingen een handhavend karakter hebben. Deze meldingen worden in de basisteams, zowel door de noodhulpeenheid als handhavingseenheid (bijvoorbeeld binnen lokaal speerpuntenbeleid) behandeld. Indien de meldkamer tijdens piekdrukke een beroep doet op een handhavingseenheid van het basisteam voor het behandelen van zo'n prio 2 melding, dan bestaat al snel de indruk dat men dan noodhulp moet gaan verrichten, terwijl dit feitelijk dus niet altijd het geval is.
<b>G</b>	<b>7.0</b>	<b>Heeft het korps competentieprofielen voor medewerkers in de noodhulp?</b>	
G	7.1	Heeft het korps competentieprofielen voor de functies van de noodhulpverleners? Zo ja, welke?	Ja, dit zijn de competentieprofielen voor politiemedewerkers en medewerker basispolitiezorg. Het korps kent de afzonderlijke functie van noodhulpmedewerker niet (generalisme).
G	7.2	Heeft het korps competentieprofielen voor de taken van de operationeel leidinggevendenden in de noodhulpverlening? Zo ja, welke?	Het korps heeft competentieprofielen voor operationeel leidinggevendenden in de basis politiezorg. Aansturing binnen de noodhulp maakt hier deel van uit. Het korps kent geen afzonderlijke competentieprofiellen voor leidinggevendenden binnen het proces noodhulp.
<b>H</b>	<b>8.0</b>	<b>Welke ontwikkelingen zijn er binnen het korps op het gebied van de noodhulpverlening?</b>	
H	8.1	Welke ontwikkelingen en/of projecten zijn er op dit moment binnen het korps m.b.t. het proces noodhulp? Wat is de stand van zaken?	In het basisteam Haarlemmermeer Noord wordt op dit moment een pilot eenmenssurveillance (EMS) uitgevoerd. Deze werkwijze dient ontwikkeld te worden tot een regionaal concept. Op 1 april a.s. zal de werkwijze starten. Op basis van vrijwilligheid. De voorlopige werkwijze is vastgesteld en de noodzakelijke middelen zijn beschikbaar. Binnen deze pilot EMS zal een proef met cameraregistratie worden uitgevoerd. Deze pilot bevindt zich nog in de voorbereidende fase.  De organisatie van de OVD functie is per 1 januari 2009 verandert (full time OVD's). Deze werkwijze zal medio april geëvalueerd worden. Deze werkwijze is operationeel vanaf 1 januari 2009 en kan op basis van de huidige ervaringen succesvol worden genoemd.



[Terug naar inhoudsopgave.](#)

# 13 Korpsbeeld Amsterdam-Amstelland

Code Hoofd-vraag	Code deel-vraag	Vraag	Antwoord
<b>A</b>	<b>1.0</b>	<b>Hoe is de noodhulpverlening in het korps organisatorisch ingebed?</b>	
A	1.1	Wat is de visie van het korps t.a.v. de noodhulpverlening?	De noodhulp van de regiopolitie Amsterdam-Amstelland is gebaseerd op een decentraal capaciteitsleveringsmodel onder centrale regie. De centrale regie wordt vormgegeven door het Regionaal Inzet Centrum, de leverende eenheden zijn de wijkteams van de regio.
A	1.2	Hoe is de noodhulpverlening in het korps georganiseerd?	Het betreft een decentraal model onder centrale regie.
A	1.3	Zijn er afspraken over samenwerking of afstemming van werkzaamheden in het proces noodhulp met andere korpsen en/of andere organisaties?	Ja, met name op het vlak van de multidisciplinaire samenwerking. De meldkamers van de drie verschillende hulpverleningsdiensten (GHOR, Brandweer en Politie) tezamen met de veiligheidsregio, werken hiertoe intensief samen.
<b>B</b>	<b>2.0</b>	<b>Wat is de minimumbezetting (aantal eenheden) t.b.v. de noodhulpverlening?</b>	
B	2.1	Wat is de minimumbezetting?	Er zijn 18 respectievelijk 19 dubbelbemenste eenheden belast met de afhandeling van de Regionale Noodhulp. Zij staan onder centrale regie van het Regionaal Inzet Centrum.
B	2.2	Hoe wordt deze bezetting bepaald?	Deze is berekend door het adviesbureau AEF en na monitoring kan deze berekening bijgesteld worden.
<b>C</b>	<b>3.0</b>	<b>Welke (landelijke en/of regionale) normen hanteert het korps?</b>	
C	3.1	t.a.v. de aanrijtiden	Regionaal: <= 11 minuten.
<b>D</b>	<b>4.0</b>	<b>Wordt het belang van de burger betrokken bij de vaststelling van doelstellingen?</b>	
D	4.1	Gebruikt het korps op dit moment instrumenten om de burger te betrekken bij de uitvoering van de noodhulpverlening?	Op dit moment nog niet.
<b>E</b>	<b>5.0</b>	<b>Welke capaciteit is in het korps beschikbaar voor de noodhulpverlening?</b>	
E	5.1	Is het aantal fte's voor de noodhulpverlening vastgesteld?	18 (19) eenheden x 2 + 5 chefs van dienst (+ 7 collega's op de meldkamer).



Code Hoofd-vraag	Code deel-vraag	Vraag	Antwoord
E	5.2	Hoe wordt de bezetting van de noodhulpverlening ingevuld?	Vaste roosters gebaseerd op historische inzetgegevens. Met verschillende gebiedskenmerken is in het capaciteitsmodel rekening gehouden.
<b>F</b>	<b>6.0</b>	<b>Wat zijn de kaders met betrekking tot sturing (operationeel en informatief)?</b>	
F	6.1	Wie bepaalt de inzet van de eenheden voor de noodhulpverlening?	Het Regionaal Inzet Centrum.
F	6.2	Wie heeft de leiding over de eenheden voor de noodhulpverlening?	De regie vindt plaats door het RIC en de coördinatie ter plaatse door de chef van dienst van het betreffende district.
F	6.3	Is er sprake van prioritering op de noodhulpbezetting ten koste van andere politieprocessen, b.v. door ondersteuning op – acute – piekmomenten?	In principe wordt dit zo veel mogelijk vermeden, bij noodzaak wordt ingebroken op andere processen tbv de noodhulp.
<b>G</b>	<b>7.0</b>	<b>Heeft het korps competentieprofielen voor medewerkers in de noodhulp?</b>	
G	7.1	Heeft het korps competentieprofielen voor de functies van de noodhulpverleners? Zo ja, welke?	Ja, deze vallen onder het competentieprofiel van de generalist basis-politiezorg. Op dit moment niet opvraagbaar.
G	7.2	Heeft het korps competentieprofielen voor de taken van de operationeel leidinggevenden in de noodhulpverlening? Zo ja, welke?	Ja, dit zijn de competentieprofielen van de projectleiders schaal 9.
<b>H</b>	<b>8.0</b>	<b>Welke ontwikkelingen zijn er binnen het korps op het gebied van de noodhulpverlening?</b>	
H	8.1	Welke ontwikkelingen en/of projecten zijn er op dit moment binnen het korps m.b.t. het proces noodhulp? Wat is de stand van zaken?	Het voornaamste traject betreft de eerder genoemde Herijking Noodhulp (uitrol per 1-4-2009). De regionale implementatie van het traject staat gepland voor 1 april 2009.  Invoering van districtsplots.  Aanbesteding van nieuw type noodhulpvoertuig. 2009-2010



Terug naar inhoudsopgave.

# 14 Korpsbeeld Gooi en Vechtstreek

Code Hoofd-vraag	Code deel-vraag	Vraag	Antwoord
<b>A</b>	<b>1.0</b>	<b>Hoe is de noodhulpverlening in het korps organisatorisch ingebed?</b>	
A	1.1	Wat is de visie van het korps t.a.v. de noodhulpverlening?	Noodhulp afhandeling van prio 1 en 2 wordt niet meer als een apart proces gedefinieerd.
A	1.2	Hoe is de noodhulpverlening in het korps georganiseerd?	Geprioriteerd proces binnen de informatiegestuurde activiteiten van de GGPZ. Bemensing geschiedt met de opdracht informatiegestuurde activiteiten te verrichten, tenzij noodhulpmelding.
A	1.3	Zijn er afspraken over samenwerking of afstemming van werkzaamheden in het proces noodhulp met andere korpsen en/of andere organisaties?	Niet van toepassing.
<b>B</b>	<b>2.0</b>	<b>Wat is de minimumbezetting (aantal eenheden) t.b.v. de noodhulpverlening?</b>	
B	2.1	Wat is de minimumbezetting?	District Noord: Vroege dienst/late dienst en Nachtdienst: 6 personen per dienst; District Zuid: vroege dienst en late dienst 8 personen per dienst; nachtdienst 6 personen. Per wijkteam minimaal 1 voertuig. Dit is de minimum bezetting voor wijkwerk w.o.noodhulp. In horecanachten is er extra capaciteit.
B	2.2	Hoe wordt deze bezetting bepaald?	Dit is de minimum sterkte op basis van meldingenpatroon.
<b>C</b>	<b>3.0</b>	<b>Welke (landelijke en/of regionale) normen hanteert het korps?</b>	
C	3.1	t.a.v. de aanrijtijden	Prio 1: < 15 minuten. Prio 2 meldingen < 25 minuten. Prio 3: binnen eigen dienst. Prio 4: binnen 48 uur.
<b>D</b>	<b>4.0</b>	<b>Wordt het belang van de burger betrokken bij de vaststelling van doelstellingen?</b>	
D	4.1	Gebruikt het korps op dit moment instrumenten om de burger te betrekken bij de uitvoering van de noodhulpverlening?	Niet specifiek Noodhulp. Er is een haalbaarheidsonderzoek voor SMS alert ingesteld.

Code Hoofd-vraag	Code deel-vraag	Vraag	Antwoord
<b>E</b>	<b>5.0</b>	<b>Welke capaciteit is in het korps beschikbaar voor de noodhulpverlening?</b>	
E	5.1	Is het aantal fte's voor de noodhulpverlening vastgesteld?	GPZ diensten worden gepland, Noodhulp is hierin opgenomen
E	5.2	Hoe wordt de bezetting van de noodhulpverlening ingevuld?	District Noord: Vroege dienst / late dienst en Nachtdienst: 6 personen per dienst; District Zuid: vroege dienst en late dienst 8 personen per dienst; nachtdienst 6 personen. Per wijkteam minimaal 1 voertuig. Dit is de minimum bezetting voor wijkwerk waaronder noodhulp. In horecanachten is er extra capaciteit.
<b>F</b>	<b>6.0</b>	<b>Wat zijn de kaders met betrekking tot sturing (operationeel en informatief)?</b>	
F	6.1	Wie bepaalt de inzet van de eenheden voor de noodhulpverlening?	Opgenomen in rapport over operationele inzet.
F	6.2	Wie heeft de leiding over de eenheden voor de noodhulpverlening?	OvD-P.
F	6.3	Is er sprake van prioritering op de noodhulpbezetting ten koste van andere politieprocessen, b.v. door ondersteuning op – acute – piekmomenten?	Ja.
<b>G</b>	<b>7.0</b>	<b>Heeft het korps competentieprofielen voor medewerkers in de noodhulp?</b>	
G	7.1	Heeft het korps competentieprofielen voor de functies van de noodhulpverleners? Zo ja, welke?	Nvt.
G	7.2	Heeft het korps competentieprofielen voor de taken van de operationeel leidinggevenden in de noodhulpverlening? Zo ja, welke?	Nvt.
<b>H</b>	<b>8.0</b>	<b>Welke ontwikkelingen zijn er binnen het korps op het gebied van de noodhulpverlening?</b>	
H	8.1	Welke ontwikkelingen en/of projecten zijn er op dit moment binnen het korps m.b.t. het proces noodhulp? Wat is de stand van zaken?	



# 15 Korpsbeeld Haaglanden

Code Hoofd-vraag	Code deel-vraag	Vraag	Antwoord
<b>A</b>	<b>1.0</b>	<b>Hoe is de noodhulpverlening in het korps organisatorisch ingebed?</b>	
A	1.1	Wat is de visie van het korps t.a.v. de noodhulpverlening?	De korpsvisie op het proces noodhulp is neergelegd in elf uitgangspunten, geordend onder de onderdelen beschikbaarheid en betrouwbaarheid, standaardisatie en professionaliteit.
A	1.2	Hoe is de noodhulpverlening in het korps georganiseerd?	Maakt deel uit van de gebiedsgebonden verantwoordelijkheid.
A	1.3	Zijn er afspraken over samenwerking of afstemming van werkzaamheden in het proces noodhulp met andere korpsen en/of andere organisaties?	Afspraken met KLPD, Rijkswaterstaat en gemeenten over incident management (IM).
<b>B</b>	<b>2.0</b>	<b>Wat is de minimumbezetting (aantal eenheden) t.b.v. de noodhulpverlening?</b>	
B	2.1	Wat is de minimumbezetting?	De bezetting per bureau is vastgelegd in een norm (RPN 2005) en in de feitelijke bezetting en de gewenste bezetting (24 uur per dag) per december 2007.
B	2.2	Hoe wordt deze bezetting bepaald?	Gekoppeld aan gemiddeld aantal incidenten.
<b>C</b>	<b>3.0</b>	<b>Welke (landelijke en/of regionale) normen hanteert het korps?</b>	
C	3.1	t.a.v. de aanrijtiden	Prio 1 meldingen: max 7,5 minuten. Prio 2 meldingen: max. 15 minuten.
<b>D</b>	<b>4.0</b>	<b>Wordt het belang van de burger betrokken bij de vaststelling van doelstellingen?</b>	
D	4.1	Gebruikt het korps op dit moment instrumenten om de burger te betrekken bij de uitvoering van de noodhulpverlening?	Burgernet en SMS alert.
<b>E</b>	<b>5.0</b>	<b>Welke capaciteit is in het korps beschikbaar voor de noodhulpverlening?</b>	
E	5.1	Is het aantal fte's voor de noodhulpverlening vastgesteld?	Aantal fte per dag gekoppeld aan totaal aantal eenheden per dag (conform norm RPN 2005, feitelijk en gewenst).

Code Hoofd-vraag	Code deel-vraag	Vraag	Antwoord
E	5.2	Hoe wordt de bezetting van de noodhulpverlening ingevuld?	De vier centrumbureaus (Burgemeester van Karnebeeklaan, Jan Hendrikstraat, Heemstraat en Hoefkade) leveren samen drie eenheden en maken hiervoor gezamenlijk een rooster, de overige wijkbureaus hebben een vast rooster. Een voorstel voor inzetdifferentiatie is tot op heden niet akkoord bevonden. Soort incident en de fluctuerende vraag zijn leidend geweest voor de leveringsverplichting van 20 eenheden en de verdeling daarvan over de wijkbureaus.
<b>F</b>	<b>6.0</b>	<b>Wat zijn de kaders met betrekking tot sturing (operationeel en informatief)?</b>	
F	6.1	Wie bepaalt de inzet van de eenheden voor de noodhulpverlening?	De MK. Uitgangspunt nr 8 onder Professionaliteit: de MK is verantwoordelijk voor het ter plaatse sturen van een noodhulpverlening met optimale informatie.
F	6.2	Wie heeft de leiding over de eenheden voor de noodhulpverlening?	1 <sup>e</sup> eenheid ter plaatse, seniormedewerker APZ of bij grotere of meer complexe incidenten een operationeel leidinggevende A/B van het wijkbureau die ter plaatse gaat.
F	6.3	Is er sprake van prioritering op de noodhulpbezetting ten koste van andere politieprocessen, b.v. door ondersteuning op – acute – piekmomenten?	Er is sprake van prioritering. De MK heeft de regie op de inzet in overeenstemming van het noodhulpprotocol.
<b>G</b>	<b>7.0</b>	<b>Heeft het korps competentieprofielen voor medewerkers in de noodhulp?</b>	
G	7.1	Heeft het korps competentieprofielen voor de functies van de noodhulpverleners? Zo ja, welke?	Conform PO2002.
G	7.2	Heeft het korps competentieprofielen voor de taken van de operationeel leidinggevendenden in de noodhulpverlening? Zo ja, welke?	Conform PO2002.

Code Hoofd-vraag	Code deel-vraag	Vraag	Antwoord
<b>H</b>	<b>8.0</b>	<b>Welke ontwikkelingen zijn er binnen het korps op het gebied van de noodhulpverlening?</b>	
H	8.1	Welke ontwikkelingen en/of projecten zijn er op dit moment binnen het korps m.b.t. het proces noodhulp? Wat is de stand van zaken?	<p>Aanpassing van het proces door 'Regie op inzet', waarbij de meldkamer een nadrukkelijke regierol krijgt, maar m.n. de seniormedewerker op straat leidend is.</p> <p>Het document 'regie op inzet' is akkoord. Voor de implementatie is er een communicatieplan gemaakt die in uitvoering is gebracht.</p> <p>Vragen over mogelijke toepassingen van internet t.b.v. het proces noodhulpverlening. In ontwikkeling.</p> <p>Ontwikkelingen op het gebied van technische apparatuur: surveillance camera's, memo recorders, warmtebeeldkijkers, automatische statussen.</p> <p>Bij bikers en in de noodhulpvoertuigen draait een pilot. Deze pilot levert veel verbeterpunten op die tussentijds aanpassing opleveren t.a.v. de wijze van het gebruik en de techniek.</p>



Terug naar inhoudsopgave.



# 16 Korpsbeeld Hollands Midden

Code Hoofd-vraag	Code deel-vraag	Vraag	Antwoord
<b>A</b>	<b>1.0</b>	<b>Hoe is de noodhulpverlening in het korps organisatorisch ingebed?</b>	
A	1.1	Wat is de visie van het korps t.a.v. de noodhulpverlening?	Noodhulp verlenen is één van de primaire processen van de politie. Het korps volgt in haar visie de elementen uit het visiedocument van de RHC'en: 'Vertrouwen van de burger in de politie', actieve wederkerigheid, terugmelding, invoegen, toevoegen en uitvoegen.
A	1.2	Hoe is de noodhulpverlening in het korps georganiseerd?	Het proces noodhulp is geïntegreerd in het concept van Gebiedsgebonden politiezorg. Voor de acute inzet zijn niet de team- of districts grenzen bepalend, maar de dichtstbijzijnde eenheid.
A	1.3	Zijn er afspraken over samenwerking of afstemming van werkzaamheden in het proces noodhulp met andere korpsen en/of andere organisaties?	Op de GMK is directe uitwisseling van informatie tussen de centralisten van de diverse kolommen. Met naburige regio's zullen gesprekken worden aangegaan over inzetstrategie (inzetconvenanten).
<b>B</b>	<b>2.0</b>	<b>Wat is de minimumbezetting (aantal eenheden) t.b.v. de noodhulpverlening?</b>	
B	2.1	Wat is de minimumbezetting?	Discussie over minimumbezetting vindt plaats tussen KL en OR ikv capaciteitsmanagement. Uitgangspunt tot nu toe is dat ieder gebiedsgebonden team 24 uur per dag en 365 dagen per jaar minimaal één noodhulpeenheid inzet. De discussie richt zich op de vraag om in daluren (qua aanbod van 112-meldingen) deze sterkte te verlagen en in piekuren deze sterkte te verhogen.
B	2.2	Hoe wordt deze bezetting bepaald?	Op basis van aantal GGW-teams, verder als resultante van overleg tussen leiding en MZ.
<b>C</b>	<b>3.0</b>	<b>Welke (landelijke en/of regionale) normen hanteert het korps?</b>	
C	3.1	t.a.v. de aanrijtijden	Brancherichtlijn optische en geluidssignalen.
<b>D</b>	<b>4.0</b>	<b>Wordt het belang van de burger betrokken bij de vaststelling van doelstellingen?</b>	
D	4.1	Gebruikt het korps op dit moment instrumenten om de burger te betrekken bij de uitvoering van de noodhulpverlening?	Ingevulde projecten in 2009 met Burgernet in Gouda, communicatie-offensief meldingbereidheid 112, project 'Extra ogen' in Alphen.



Code Hoofd-vraag	Code deel-vraag	Vraag	Antwoord
<b>E</b>	<b>5.0</b>	<b>Welke capaciteit is in het korps beschikbaar voor de noodhulpverlening?</b>	
E	5.1	Is het aantal fte's voor de noodhulpverlening vastgesteld?	Er is geen aparte noodhulporganisatie. Noodhulp wordt benaderd als proces, niet als functionaliteit. In beginsel alle 'blauwe' medewerkers nemen deel aan het noodhulpproces. T.a.v. de minimumbeschikbaarheid zijn (en worden) afspraken gemaakt met MZ. 23.200 voor 2008 (beschikbaarheidsdiensten, wat meer omvat dan enkele noodhulp).
E	5.2	Hoe wordt de bezetting van de noodhulpverlening ingevuld?	Via flexibele rooster. In de minimumbezetting is rekening gehouden met piek en dal-uren. T.a.v. gebiedskenmerken is in de minimumbezetting rekening gehouden met aanbod van noodhulp- en andere meldingen.
<b>F</b>	<b>6.0</b>	<b>Wat zijn de kaders met betrekking tot sturing (operationeel en informatief)?</b>	
F	6.1	Wie bepaalt de inzet van de eenheden voor de noodhulpverlening?	De GMK.
F	6.2	Wie heeft de leiding over de eenheden voor de noodhulpverlening?	Senior uitvoering (brigadier), in tweede instantie een OVD cq teamleiding.
F	6.3	Is er sprake van prioritering op de noodhulpbezetting ten koste van andere politieprocessen, b.v. door ondersteuning op – acute – piekmomenten?	Noodhulpmeldingen hebben altijd prioriteit.
<b>G</b>	<b>7.0</b>	<b>Heeft het korps competentieprofielen voor medewerkers in de noodhulp?</b>	
G	7.1	Heeft het korps competentieprofielen voor de functies van de noodhulpverleners? Zo ja, welke?	Niet specifiek. Competenties zijn beschreven voor politiemedewerker (agent), medewerkers basispolitiezorg (hoofdagent), senioren (brigadiers) etc.. In HM worden deze medewerkers ook voor andere processen ingezet.
G	7.2	Heeft het korps competentieprofielen voor de taken van de operationeel leidinggevenden in de noodhulpverlening? Zo ja, welke?	Niet specifiek. Vergelijkbaar met 7.1
<b>H</b>	<b>8.0</b>	<b>Welke ontwikkelingen zijn er binnen het korps op het gebied van de noodhulpverlening?</b>	
H	8.1	Welke ontwikkelingen en/of projecten zijn er op dit moment binnen het korps m.b.t. het proces noodhulp? Wat is de stand van zaken?	PositieBepalingsSysteem wordt binnenkort geïmplementeerd. Onderzoek naar technische en financiële aspecten is afgerond. Beslissingsfase is aangebroken.



# 17 Korpsbeeld Rotterdam-Rijnmond

Code Hoofd-vraag	Code deel-vraag	Vraag	Antwoord
<b>A</b>	<b>1.0</b>	<b>Hoe is de noodhulpverlening in het korps organisatorisch ingebed?</b>	
A	1.1	Wat is de visie van het korps t.a.v. de noodhulpverlening?	Opgenomen in visiedocument: 'Het frontlijn karakter van de politiezorg vereist flexibiliteit en zelfstandige beslissingsbevoegdheid van professionals.' Daarnaast is er voor de periode tot 2020 ook een concept voor een visie in ontwikkeling. Dit synchroom met het visiedocument Noodhulp en het referentiekader Noodhulp van de SBG Noodhulp.
A	1.2	Hoe is de noodhulpverlening in het korps georganiseerd?	Levering van mensen en materieel ten behoeve van een regionale Directe Hulpverlening (DHV) vindt plaats door de districten. Dit betekent dat mensen en materieel interdistrictelijk kunnen worden ingezet. De organisatie van de DHV is van toepassing binnen het geografische gebied van de Politie Rotterdam-Rijnmond. Het werkproces DHV vindt 7 dagen per week, 24 uur per dag plaats, waarbij de in te zetten capaciteit, naar aanleiding van de gehouden incidentanalyses, (simulatiemodel) wisselend is (dal- en piekuren).
A	1.3	Zijn er afspraken over samenwerking of afstemming van werkzaamheden in het proces noodhulp met andere korpsen en/of andere organisaties?	Ja, afspraken zijn opgenomen in het Handboek DHV.
<b>B</b>	<b>2.0</b>	<b>Wat is de minimumbezetting (aantal eenheden) t.b.v. de noodhulpverlening?</b>	
B	2.1	Wat is de minimumbezetting?	Regionaal 714 FTE. Voor indeling per 24 uur per dag per district per week (conform een beschikbaarheidschema) met in totaal 42 uitsluitend voor noodhulp ingerichte en ingezette voertuigen. Door mean and lean opbouw en inzet ook een aantal eveneens volledig ingerichte reserve voertuigen (6 stuks).
B	2.2	Hoe wordt deze bezetting bepaald?	Op grond van onder andere een historisch meldingoverzicht is er een vastgesteld aantal DHV-eenheden beschikbaar. Het beschikbare aantal DHV-eenheden zou voldoende moeten zijn om onder normale omstandigheden te voldoen aan de performance-eis om na een melding van een incident dat geclassificeerd is met een prioriteit 1 of 2, binnen 15 minuten ter plaatse te zijn.

Code Hoofd-vraag	Code deel-vraag	Vraag	Antwoord
<b>C</b>	<b>3.0</b>	<b>Welke (landelijke en/of regionale) normen hanteert het korps?</b>	
C	3.1	t.a.v. de aanrijtiden	<p>Aan de reactietijden van meldingen zijn de volgende kwaliteitseisen verbonden:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• bij prioriteit 1&amp;2 meldingen: binnen 15 minuten ter plaatse;</li> <li>• bij prioriteit 3&amp;4 meldingen: binnen 30 minuten ter plaatse.</li> </ul> <p>Reactietijd is de tijd gelegen tussen tijdstip melding en tijdstip van ter plaatse komen.</p>
<b>D</b>	<b>4.0</b>	<b>Wordt het belang van de burger betrokken bij de vaststelling van doelstellingen?</b>	
D	4.1	Gebruikt het korps op dit moment instrumenten om de burger te betrekken bij de uitvoering van de noodhulpverlening?	SMS-alert, Amber Alert.
<b>E</b>	<b>5.0</b>	<b>Welke capaciteit is in het korps beschikbaar voor de noodhulpverlening?</b>	
E	5.1	Is het aantal fte's voor de noodhulpverlening vastgesteld?	Om te waarborgen dat de DHV-eenheden beschikbaar zijn, is de formatie Regionaal (in 2009: 714 FTE) en per district vastgesteld. Per district wordt voor de DHV een regionaal bepaald aantal FTE's ingezet. Het bemensen van de DHV is een districtelijke aangelegenheid. Binnen de districten rouleert personeel tussen werkprocessen. Op grond van een rekenmodel is bepaald hoeveel eenheden per district beschikbaar moeten zijn. Deze sterkte is exclusief de sterkte van de ZPH die voor DHV taken ingezet wordt.
E	5.2	Hoe wordt de bezetting van de noodhulpverlening ingevuld?	Vast voorwaarts roterend rooster. Basis: op grond van, onder andere een historisch meldingoverzicht, is er een vastgesteld aantal DHV-eenheden beschikbaar. Het beschikbare aantal DHV-eenheden zou voldoende moeten zijn om onder normale omstandigheden te voldoen aan de performance-eis om na een melding van een incident dat geassocieerd is met een prioriteit 1 of 2, binnen 15 minuten ter plaatse te zijn. Overigens verantwoording District.
<b>F</b>	<b>6.0</b>	<b>Wat zijn de kaders met betrekking tot sturing (operationeel en informatief)?</b>	
F	6.1	Wie bepaalt de inzet van de eenheden voor de noodhulpverlening?	<p>De MKP:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- is verantwoordelijk voor de aansturing van de DHV-eenheden.</li> <li>- geeft in principe opdracht aan DHV-eenheden om incidenten af te handelen.</li> <li>- geeft een DHV-eenheid die gekoppeld is aan een incident, opdracht om de behandeling van het incident zo mogelijk af te breken om een incident met een hogere prioriteit te behandelen.</li> </ul>
F	6.2	Wie heeft de leiding over de eenheden voor de noodhulpverlening?	<p>De chefs DHV zijn belast met operationele aansturing (inclusief personeelszorg) en treden op als Chef van Dienst(CvD).</p> <p>De chef van dienst is overlegpartner van de supervisor van de Meldkamer. Hij overlegt met de supervisor over de inzet van DHV eenheden voor niet-DHV werkzaamheden.</p>
F	6.3	Is er sprake van prioritering op de noodhulpbezetting ten koste van andere politieprocessen, b.v. door ondersteuning op – acute – piekmomenten?	DHV is een eigen proces. Geen ondersteuning op piekmomenten. Wel afhandeling door andere processen na behandeling door de DHV door wijkpolitie/opsparing bij voortdurende incidenten.

Code Hoofd-vraag	Code deel-vraag	Vraag	Antwoord
<b>F</b>	<b>7.0</b>	<b>Heeft het korps competentieprofielen voor medewerkers in de noodhulp?</b>	
F	7.1	Heeft het korps competentieprofielen voor de functies van de noodhulpverleners? Zo ja, welke?	Neen.
F	7.2	Heeft het korps competentieprofielen voor de taken van de operationeel leidinggevendenden in de noodhulpverlening? Zo ja, welke?	Neen.
<b>H</b>	<b>8.0</b>	<b>Welke ontwikkelingen zijn er binnen het korps op het gebied van de noodhulpverlening?</b>	
H	8.1	Welke ontwikkelingen en/of projecten zijn er op dit moment binnen het korps m.b.t. het proces noodhulp? Wat is de stand van zaken?	Visie 2020. Het stuk is een concept, mede gebaseerd op de Visie op noodhulp en het referentie noodhulp. Het document visie 2020 wordt omgezet naar actieplannen. Aansluiting wordt zo veel als mogelijk is gezocht bij de landelijke visie en het landelijke referentiekader.



Terug naar inhoudsopgave.



# 18 Korpsbeeld Zuid-Holland-Zuid

Code Hoofd-vraag	Code deel-vraag	Vraag	Antwoord
<b>A</b>	<b>1.0</b>	<b>Hoe is de noodhulpverlening in het korps organisatorisch ingebed?</b>	
A	1.1	Wat is de visie van het korps t.a.v. de noodhulpverlening?	Legitimiteit (vertrouwen) - Informatiegestuurd (van buiten naar binnen) - Professionaliteit (vakmanschap).
A	1.2	Hoe is de noodhulpverlening in het korps georganiseerd?	In de drie geografische districten zijn afdelingen surveillancedienst. Vanuit die surveillancediensten wordt de Noodhulp gedaan. Noodhulp is daarnaast als proces ingericht.
A	1.3	Zijn er afspraken over samenwerking of afstemming van werkzaamheden in het proces noodhulp met andere korpsen en/of andere organisaties?	Er zijn wat afspraken met het KLPD over de afhandeling van aanrijdingen op snelwegen.
<b>B</b>	<b>2.0</b>	<b>Wat is de minimumbezetting (aantal eenheden) t.b.v. de noodhulpverlening?</b>	
B	2.1	Wat is de minimumbezetting?	Op dit moment 10 eenheden (naar district 4 - 4 - 2). Daarnaast wordt er EMS (eenmenssurveillance) gereden. Dit is nog niet planmatig. We zijn bezig om te komen tot een flexibele inzet van eenheden op basis van aard en aantal meldingen.
B	2.2	Hoe wordt deze bezetting bepaald?	De districten bepalen (nu nog) zelf hun inzet.
<b>C</b>	<b>3.0</b>	<b>Welke (landelijke en/of regionale) normen hanteert het korps?</b>	
C	3.1	t.a.v. de aanrijtiden	Er is geen landelijke norm, dus de regionale norm.
<b>D</b>	<b>4.0</b>	<b>Wordt het belang van de burger betrokken bij de vaststelling van doelstellingen?</b>	
D	4.1	Gebruikt het korps op dit moment instrumenten om de burger te betrekken bij de uitvoering van de noodhulpverlening?	SMS-alert.
<b>E</b>	<b>5.0</b>	<b>Welke capaciteit is in het korps beschikbaar voor de noodhulpverlening?</b>	
E	5.1	Is het aantal fte's voor de noodhulpverlening vastgesteld?	Formatieve sterkte 240, feitelijke sterkte 212, feitelijke bezetting 209. ZHZ heeft drie Chefs Surveillancedienst (SVD). ZHZ kent drie districten. Ieder district heeft dus een eigen chef SVD. Zij 'draaien' gezamenlijk 350 uur per planperiode.

Code Hoofd-vraag	Code deel-vraag	Vraag	Antwoord
E	5.2	Hoe wordt de bezetting van de noodhulpverlening ingevuld?	Vaste roosters, op grond van fluctuerende vraag en gebiedskenmerken. Extra horecadiensten gecombineerd Noodhulp/Wijkpolitie.
<b>F</b>	<b>6.0</b>	<b>Wat zijn de kaders met betrekking tot sturing (operationeel en informatief)?</b>	
F	6.1	Wie bepaalt de inzet van de eenheden voor de noodhulpverlening?	De GMC geeft opdracht tot inzet. Zij bepaalt welke eenheden ingezet worden, waar ze ingezet worden en voor welke werkzaamheden.
F	6.2	Wie heeft de leiding over de eenheden voor de noodhulpverlening?	Inzet op meldingen: GMC. Operationeel op straat : Chef van Dienst (CVD). Lijnverantwoordelijkheid : chef SVD, Surveillancedienst.
F	6.3	Is er sprake van prioritering op de noodhulpbezetting ten koste van andere politieprocessen, b.v. door ondersteuning op – acute – piekmomenten?	Ja. Ondersteuning middels een Flexpool gevuld door medewerkers uit andere processen/diensten/divisies.
<b>G</b>	<b>7.0</b>	<b>Heeft het korps competentieprofielen voor medewerkers in de noodhulp?</b>	
G	7.1	Heeft het korps competentieprofielen voor de functies van de noodhulpverleners? Zo ja, welke?	Ja. Competentieprofiel surveillant: - korpsdimensies: integriteit, professionaliteit, klantgerichtheid, eigenstandigheid; - categoriedimensies: inlevingsvermogen, collegialiteit, organiseren van het werk; - functiedimensies; analytisch vermogen.
G	7.2	Heeft het korps competentieprofielen voor de taken van de operationeel leidinggevendenden in de noodhulpverlening? Zo ja, welke?	Ja. Competentieprofielen operationeel management basis politiezorg: - korpsdimensies: integriteit, professionaliteit, klantgerichtheid, eigenstandigheid; - categoriedimensies: coachend leidinggeven, veranderingsgericht, visionair; - functiedimensies: samenwerken en communicatie, resultaatgericht.
<b>H</b>	<b>8.0</b>	<b>Welke ontwikkelingen zijn er binnen het korps op het gebied van de noodhulpverlening?</b>	
H	8.1	Welke ontwikkelingen en/of projecten zijn er op dit moment binnen het korps m.b.t. het proces noodhulp? Wat is de stand van zaken?	ZHZ heeft twee medewerkers 'vrij gemaakt' om zich te richten op het professionaliseren van het proces Noodhulp. Deels lopend en deels afgerond.  ZHZ heeft nadrukkelijk contact gezocht bij Noodhulpvertegenwoordigers bij VTSPN en de Strategische Beleidsgroep (SBG) Noodhulp vallen onder de Board 'Intake, Noodhulp en Meldkamerdomein. Strategische Voertuiginzet (aantal en soort: motor, auto of biker, van in te zetten surveillancevoertuigen voertuigen op basis van meldingenpatroon) en regionale uitrol van Eenmenssurveillance. Ontwikkelen van cursus 'Zicht op Slim Surveilleren' (voor jonge politiemensen). Verder ontwikkelen techniek in de 'bussen'. Komen tot een regionale planning. Deels lopend en deels afgerond.

Code Hoofd-vraag	Code deel-vraag	Vraag	Antwoord
H	8.1		<p>Uitrol regionale planning om roosterproblematiek te 'tackelen'. Ontwikkelen checklisten (werkwijze beschrijven van veel voorkomende handelingen binnen de Surveillancedienst) en een Surveillancepas met competentiebeschrijving van een 'Noodhulper' (moet nog nader ontwikkeld worden).</p> <p>Ontwikkelen van interregionale uitwisselingsprogramma voor Noodhulpmedewerkers (kijken in elkaars keuken). Deels lopend en deels afgerond.</p>



Terug naar inhoudsopgave.





# 19 Korpsbeeld Zeeland

Code Hoofd-vraag	Code deel-vraag	Vraag	Antwoord
<b>A</b>	<b>1.0</b>	<b>Hoe is de noodhulpverlening in het korps organisatorisch ingebed?</b>	
A	1.1	Wat is de visie van het korps t.a.v. de noodhulpverlening?	Zeeland sluit aan bij de visie zoals deze landelijk is vastgesteld.
A	1.2	Hoe is de noodhulpverlening in het korps georganiseerd?	Als werkproces binnen het concept van Gebiedsgebonden Politiezorg.
A	1.3	Zijn er afspraken over samenwerking of afstemming van werkzaamheden in het proces noodhulp met andere korpsen en/of andere organisaties?	Ja. Met MW-brabant over incidenten en gebeurtenissen in de grensstreek. Met KLPD (havencalamiteiten), KMAR en met Belgische politiediensten. Wekelijks wordt er geoefend met de meldkamers in Gent en Brugge in het kader van grensoverschrijdende noodhulp. Twee á driemaal per jaar vindt er evaluatief overleg plaats met de Belgische politiediensten waarin casuïstiek van grensoverschrijdende noodhulp wordt besproken.
<b>B</b>	<b>2.0</b>	<b>Wat is de minimumbezetting (aantal eenheden) t.b.v. de noodhulpverlening?</b>	
B	2.1	Wat is de minimumbezetting?	<p>In Zeeland wordt geen noodhulp gepland. Gepland worden activiteiten waarbinnen noodhulp kan plaatsvinden.</p> <p>Binnen de regio is voor ieder district een minimum sterkte bepaald. Ook binnen de districten wordt gedifferentieerd naar gebied en jaargetijde.</p> <p>Zomermaanden zijn in toeristische gebieden drukker bezet. Dit geeft het volgende beeld voor het district Zeeuws-Vlaanderen: midden-gebied door de week; 2 eenheden + locatiecoördinator (LOC); vrijdagmiddag tot zaterdagnacht 3 eenheden + LOC; zaterdagnacht 3,5 eenheden + LOC.</p> <p>In het gebied Oost geldt tijdens de werkweek 1 eenheid + Brigadier van de week; van vrijdagmiddag tot zaterdagnacht 2,5 eenheid + brig. v/d week; zaterdagnacht 2 eenheden + brig. v/d week.</p> <p>In gebied West geldt m.u.v. de zomermaanden de gehele week 1 eenheid + brig. v/d week. In de zomermaanden geldt in het Westgebied dat in de dagdiensten 1 persoon extra wordt gepland, in de middag en nachtdiensten worden 2 personen extra gepland. In het district Oosterschelde bekken geldt een absoluut minimum van 4 eenheden + LOC. Deze minimumsterkte wordt 7x24 gehanteerd. Echter, er worden doorgaans meer eenheden gepland dan deze minimumsterkte. Planning vindt plaats op basis van voorziene evenementen, activiteiten en ervaringen uit het verleden. Dat levert een zeer grote differentiatie op die bovendien periodiek sterk wijzigt. Zoals in de andere districten worden ook in Walcheren geen mensen gepland voor noodhulp. In het district Walcheren geldt als absoluut minimum 4 mensen + 1 LOC. Ook hier zijn (zeker in de weekeinden en bij evenementen) meer mensen in dienst en is de differentiatie groot.</p>

Code Hoofd-vraag	Code deel-vraag	Vraag	Antwoord
B	2.2	Hoe wordt deze bezetting bepaald?	Op basis van ervaringen uit het verleden en voorziene evenementen of activiteiten. Tevens zijn geografische aspecten in relatie tot paraatheid hierop van invloed. Ook de veiligheidsbeleving van medewerkers is een aspect waarmee rekening wordt gehouden. Absolute mininale sterkte is vastgesteld door het overleg tussen KL en OR. Nogmaals zij hier vermeld, dat het hier gaat om een bezetting waarbij alle processen integraal uitgevoerd worden.
<b>C</b>	<b>3.0</b>	<b>Welke (landelijke en/of regionale) normen hanteert het korps?</b>	
C	3.1	t.a.v. de aanrijtiden	Norm is in 80% van alle spoedeisende noodhulpmeldingen ter plaatse (Regionale norm).
<b>D</b>	<b>4.0</b>	<b>Wordt het belang van de burger betrokken bij de vaststelling van doelstellingen?</b>	
D	4.1	Gebruikt het korps op dit moment instrumenten om de burger te betrekken bij de uitvoering van de noodhulpverlening?	Lokaal zijn er initiatieven zoals het project 'Houdgreep' waar de burger wordt gevraagd de overlast rondom de handel en het gebruik van (soft) drugs zoveel mogelijk te melden. Bij een vermoeden van dealen nemen burgers contact op met een speciaal nummer van de politie. Ook in relatie tot de aanpak van horecageweld zijn er speciale afspraken.
<b>E</b>	<b>5.0</b>	<b>Welke capaciteit is in het korps beschikbaar voor de noodhulpverlening?</b>	
E	5.1	Is het aantal fte's voor de noodhulpverlening vastgesteld?	Er wordt geen noodhulp gepland. Eenheden zijn belast met afbreekbare werkzaamheden binnen de wijkzorg en kunnen indien nodig voor noodhulpmeldingen worden ingezet. Eenheden worden wel gelabeld.
E	5.2	Hoe wordt de bezetting van de noodhulpverlening ingevuld?	4 wekelijks rooster waarin input wordt bepaald door evenementen, ervaringen, jaargetijde etc.. Piek en daluren zijn in het rooster verwerkt. Gebiedskenmerken hebben eveneens invloed op de planning en capaciteit. In het zomerseizoen wordt in toeristische gebieden meer capaciteit ingepland.
<b>F</b>	<b>6.0</b>	<b>Wat zijn de kaders met betrekking tot sturing (operationeel en informatief)?</b>	
F	6.1	Wie bepaalt de inzet van de eenheden voor de noodhulpverlening?	De Meldkamer
F	6.2	Wie heeft de leiding over de eenheden voor de noodhulpverlening?	De OVD; deze maakt echter in voorkomende gevallen ook gebruik van de Meldkamer.
F	6.3	Is er sprake van prioritering op de noodhulpbezetting ten koste van andere politieprocessen, b.v. door ondersteuning op – acute – piekmomenten?	Noodhulp heeft prioriteit boven alle andere processen ook op acute piekmomenten. In Zeeland bestaat een zg. flexpool waarvan gebruik wordt gemaakt in drukkere perioden zoals Oud en Nieuw, Kerst etc. Deze flexpool bestaat uit executieve medewerkers die regulier niet in Blauw werkzaam zijn zoals bijvoorbeeld de rechercheurs.
<b>G</b>	<b>7.0</b>	<b>Heeft het korps competentieprofielen voor medewerkers in de noodhulp?</b>	
G	7.1	Heeft het korps competentieprofielen voor de functies van de noodhulpverleners? Zo ja, welke?	Neen.

Code Hoofd-vraag	Code deel-vraag	Vraag	Antwoord
G	7.2	Heeft het korps competentieprofielen voor de taken van de operationeel leidinggevend in de noodhulpverlening? Zo ja, welke?	Zeeland heeft geen proces- maar taakgerichte competentieprofielen. Er is dus geen speciaal profiel voor de noodhulp aanwezig. Competenties die zijn beschreven in het profiel van de operationeel leidinggevende zijn: integriteit, maatschappelijke oriëntatie, inlevingsvermogen, vakmanschap, mondelinge en schriftelijke uitdrukingsvaardigheid, resultaatgerichtheid, coachen, besluitvaardigheid, netwerken en probleem-analyse.
<b>H</b>	<b>8.0</b>	<b>Welke ontwikkelingen zijn er binnen het korps op het gebied van de noodhulpverlening?</b>	
H	8.1	Welke ontwikkelingen en/of projecten zijn er op dit moment binnen het korps m.b.t. het proces noodhulp? Wat is de stand van zaken?	In ontwikkeling is een notitie routing en prioritering waarin coördinatie en zicht op de afhandeling van meldingen worden vastgelegd. Notitie moet nog worden aangepast n.a.v. ingebruikname BVH en worden vastgesteld.  Ten behoeve van het jaarplan deel 2 zijn nog enkele doelstellingen gemaakt met gericht op verbetering van de kwaliteit van het proces. Jaarring deel 2 moet nog worden vastgesteld.



Terug naar inhoudsopgave.



# 20 Korpsbeeld Midden- en West-Brabant

Code Hoofd-vraag	Code deel-vraag	Vraag	Antwoord
<b>A</b>	<b>1.0</b>	<b>Hoe is de noodhulpverlening in het korps organisatorisch ingebed?</b>	
A	1.1	Wat is de visie van het korps t.a.v. de noodhulpverlening?	De burger centraal. Fungeren als betrouwbare partner in veiligheid. Zodanig uitvoering te geven aan het proces Noodhulp dat de burger het vertrouwen heeft dat de politie adequaat reageert wanneer hij daaraan behoefte heeft.
A	1.2	Hoe is de noodhulpverlening in het korps georganiseerd?	De noodhulp wordt verzorgd door noodhulp afdelingen per district. De noodhulp werkt volgens het concept van GGP. Al voor de Visie Zien 2010 werd gewerkt op basis van de visie dat GGP het bovenliggende concept was voor alle processen. Deze visie is in Zien 2010 in stand gebleven.
A	1.3	Zijn er afspraken over samenwerking of afstemming van werkzaamheden in het proces noodhulp met andere korpsen en/of andere organisaties?	Samenwerking binnen Zuid6, samenwerking op het landelijk gestelde referentiekader (o.a. heterdaadkracht en voor- en nazorg). Binnenkort verkenning benchmarking andere regio's (zuid west).
<b>B</b>	<b>2.0</b>	<b>Wat is de minimumbezetting (aantal eenheden) t.b.v. de noodhulpverlening?</b>	
B	2.1	Wat is de minimumbezetting?	Opgenomen in een Bezettingsoverzicht van aantal fte's per district. Bergen op Zoom: 60,2; Breda: 74,3; Oosterhout: 74,1; Tilburg: 78,0. Totaal 286,6.
B	2.2	Hoe wordt deze bezetting bepaald?	Het bureau AEF heeft een inzetmodel vervaardigd op basis van de meldingendruk en de aanrijtijden.
<b>C</b>	<b>3.0</b>	<b>Welke (landelijke en/of regionale) normen hanteert het korps?</b>	
C	3.1	t.a.v. de aanrijtijden	Bij meldingen die binnenkomen via 112 is de reactietijd van de politie 80% binnen 15 minuten voor alle inwoners in de regio. <ul style="list-style-type: none"> <li>• De doorlooptijd tussen de 112 centrale of teleservice en de GMK – maximaal 30 seconden.</li> <li>• De doorlooptijd van de GMK naar de uitgiftetafel van de politie – maximaal 1,5 minuut.</li> </ul>

Code Hoofd-vraag	Code deel-vraag	Vraag	Antwoord
C	3.1		<ul style="list-style-type: none"> <li>• De uitgifte aan een beschikbaar voertuig - maximaal 1 minuut.</li> <li>• De aanrijtijd van een voertuig - maximaal 12 minuten.</li> </ul> <p>Bij alle andere aangemaakte meldingen binnen GMS is de reactietijd van de politie 80% binnen 60 minuten.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• De doorlooptijd van een melding van teleservice naar de uitgiftetafel van de politie bedraagt maximaal 5 minuten.</li> <li>• De uitgifte van de melding door de politie aan een beschikbaar voertuig bedraagt maximaal 1 minuut;</li> <li>• De aanrijtijd van een voertuig bedraagt maximaal 54 minuten.</li> </ul>
<b>D</b>	<b>4.0</b>	<b>Wordt het belang van de burger betrokken bij de vaststelling van doelstellingen?</b>	
D	4.1	Gebruikt het korps op dit moment instrumenten om de burger te betrekken bij de uitvoering van de noodhulpverlening?	Ja, korps Midden- en West-Brabant is initiatiefnemer van SMS-alert, onlangs is daar mail-alert aan toegevoegd.
<b>E</b>	<b>5..0</b>	<b>Welke capaciteit is in het korps beschikbaar voor de noodhulpverlening?</b>	
E	5.1	Is het aantal fte's voor de noodhulpverlening vastgesteld?	286,6 fte Regionaal.
E	5.2	Hoe wordt de bezetting van de noodhulpverlening ingevuld?	Vaste onderleggers op basis van het werkaanbod. O.g.v. fluctuerende vraag en gebiedskenmerken. Werken in ploegen en gezamenlijk brieven.
<b>F</b>	<b>6.0</b>	<b>Wat zijn de kaders met betrekking tot sturing (operationeel en informatief)?</b>	
F	6.1	Wie bepaalt de inzet van de eenheden voor de noodhulpverlening?	De gemeenschappelijke meldkamer heeft een belangrijke rol in de aansturing van de noodhulpeenheden. De GMK heeft ook de bevoegdheid om hierin keuzes te maken en is in het proces leidend.
F	6.2	Wie heeft de leiding over de eenheden voor de noodhulpverlening?	De operationele aansturing van de eenheden binnen de noodhulp geschiedt door de Officier van Dienst Politie (OvD-P). Hij/zij is daarmee de eerst verantwoordelijke voor de aansturing van het noodhulpproces.
F	6.3	Is er sprake van prioritering op de noodhulpbezetting ten koste van andere politieprocessen, b.v. door ondersteuning op – acute – piekmomenten?	Ja.
<b>G</b>	<b>7.0</b>	<b>Heeft het korps competentieprofielen voor medewerkers in de noodhulp?</b>	
G	7.1	Heeft het korps competentieprofielen voor de functies van de noodhulpverleners? Zo ja, welke?	Ja. Integer, Resultaatgericht, Vakbekwaam, Burger- / Klantgericht, Stressbestendig, Inlevingsvermogen, Samenwerken en Moed (uit: competentieprofiel BPF-a, BPF-b en BPF-c). Conform de Visie op de Noodhulp vraagt het proces Noodhulp om erkenning van het specifieke vakmanschap. Dit komt tot uitdrukking in specifieke kwaliteiten in de vorm van houding, kennis en vaardigheden. Er is een teamprofiel gemaakt.

Code Hoofd-vraag	Code deel-vraag	Vraag	Antwoord
G	7.1		<p>In het teamprofiel voor de Noodhulp dat samenhangt met de Visie op de Noodhulp is ook aangegeven dat de Noodhulp-medewerkers extra opleiding behoeven en zijn zeven kwaliteitseisen opgenomen.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- PD-management. Aanvullende rij-opleiding</li> <li>- Veilig werken op de weg</li> <li>- Conflicthantering</li> <li>- Stressmanagement</li> <li>- Optreden bij grootschalige incidenten</li> <li>- Ongevallenbehandeling.</li> </ul> <p>Binnenkort start een groot project (reeds goedgekeurd door KMT en OR) om de brigadiers in ons Korps op een 'hoger plan' te brengen. Dit gebeurt via opleidingen die aangeboden worden via het zgn Module-huis. De brigadiers voor het proces NH krijgen naast de algemene modules ook specifieke modules voor het Noodhulpwerk aangeboden.</p>
G	7.2	<p>Heeft het korps competentieprofielen voor de taken van de operationeel leidinggevend in de noodhulpverlening? Zo ja, welke?</p>	<p>Ja, Integer, Resultaatgericht, Leidinggeven, Omgevingsbewust, Organisatiebewust, Communicatiefvaardig, Delegeren en Coachen. Zie ook vraag 7.1. Voor de OVD's wordt een door het korps ontwikkeld opleidingsprogramma aangeboden.</p>
<b>H</b>	<b>8.0</b>	<b>Welke ontwikkelingen zijn er binnen het korps op het gebied van de noodhulpverlening?</b>	
H	8.1	<p>Welke ontwikkelingen en/of projecten zijn er op dit moment binnen het korps m.b.t. het proces noodhulp? Wat is de stand van zaken?</p>	<p>Hondengeleiders herziening. Implementatie.</p> <p>Eenduidig werken middels kaders (oplossingen bottom up, output sturing). Implementatie.</p> <p>Capaciteitsoverleg Implementatie.</p> <p>Gestart is met incentives voor EMS, vergroten heterdaadkracht en voor- en nazorg</p>



Terug naar inhoudsopgave.





# 21 Korpsbeeld Brabant-Noord

Code Hoofd-vraag	Code deel-vraag	Vraag	Antwoord
<b>A</b>	<b>1.0</b>	<b>Hoe is de noodhulpverlening in het korps organisatorisch ingebed?</b>	
A	1.1	Wat is de visie van het korps t.a.v. de noodhulpverlening?	Momenteel wordt nog gewerkt met een prioritering 1 t/m 4. Hierbij wordt de normering gehanteerd van: Noodhulp prioriteit 1 en 2; directe inzet prioriteit 3; uitgestelde inzet prioriteit 4; en telefonische afhandeling.
A	1.2	Hoe is de noodhulpverlening in het korps georganiseerd?	Het korps kent geen separate noodhulporganisatie. Dagelijks wordt er vanuit en door de teams een regiodekkende noodhulporganisatie gebouwd. De mensen voor de eenheden die op een bepaald moment nodig zijn worden geleverd door de teams.
A	1.3	Zijn er afspraken over samenwerking of afstemming van werkzaamheden in het proces noodhulp met andere korpsen en/of andere organisaties?	Er zijn geen convenanten gesloten. Indien echter een incident het noodzakelijk maakt, wordt uiteraard interregionale collegiale bijstand verleend. Voorts wordt in periodiek overleg van de proceseigenaren van de 6 zuidelijke korpsen (Zuid-6) gekomen tot de nodige informatieuitwisseling en afstemming.
<b>B</b>	<b>2.0</b>	<b>Wat is de minimumbezetting (aantal eenheden) t.b.v. de noodhulpverlening?</b>	
B	2.1	Wat is de minimumbezetting?	Totaal 5 districten : 07.00-09.00 uur: ma t/m vr 15, za 14, zo 13; 09.00-15.00uur: ma t/m vr 17, za 16, zo 15; 15.00-23.00uur: ma, wo, za, zo 20; di en vr 21, do 22; 20.00-05.00uur: vr en za 3; 23.00-07.00uur: ma t/m do en zo 15; vr en za 18.
B	2.2	Hoe wordt deze bezetting bepaald?	Het meldingenpatroon (aantal, tijdstip en plaats van de meldingen) is bepalend voor het aantal eenheden dat beschikbaar dient te zijn. Omdat dit meldingenpatroon wisselt over de uren van de dag wisselt ook het aantal eenheden over de uren van de dag. Er zijn zoveel eenheden beschikbaar als nodig zijn: niet meer maar ook niet minder. Dat kan betekenen dat soms niet ieder team een 'eigen' eenheid heeft en dat er soms meer eenheden dan teams zijn.
<b>C</b>	<b>3.0</b>	<b>Welke (landelijke en/of regionale) normen hanteert het korps?</b>	
C	3.1	t.a.v. de aanrijtiden	* spoedeisend karakter: politie komt nu; binnen max. 15 minuten (90%). * minder spoedeisend karakter: politie komt straks; binnen max. 45 minuten (90%). * overige meldingen worden niet in het kader van noodhulp afgehandeld maar dienen afgewerkt te worden binnen het gebiedsgebonden politiewerk (GPP) of door andere korpsonderdelen of andere (keten-)partners.

Code Hoofd-vraag	Code deel-vraag	Vraag	Antwoord
<b>D</b>	<b>4.0</b>	<b>Wordt het belang van de burger betrokken bij de vaststelling van doelstellingen?</b>	
D	4.1	Gebruikt het korps op dit moment instrumenten om de burger te betrekken bij de uitvoering van de noodhulpverlening?	Burgernet is nog niet geïmplementeerd maar SMS-alert is een groeiend fenomeen.
<b>E</b>	<b>5.0</b>	<b>Welke capaciteit is in het korps beschikbaar voor de noodhulpverlening?</b>	
E	5.1	Is het aantal fte's voor de noodhulpverlening vastgesteld?	Bij de toebedeling van de formatie aan de onderscheidenlijke processen is het volume voor medewerkers in de Noodhulp vastgesteld op 231 fte's
E	5.2	Hoe wordt de bezetting van de noodhulpverlening ingevuld?	Er is geen apart organisatieonderdeel noodhulp. De mensen voor de eenheden die op een bepaald moment nodig zijn worden geleverd door de teams. Dit wordt opgenomen in het reguliere dienstrooster. Per 01-09-09 a.s. zal dit middels toepassing van de BVCM worden gerealiseerd.
<b>F</b>	<b>6.0</b>	<b>Wat zijn de kaders met betrekking tot sturing (operationeel en informatief)?</b>	
F	6.1	Wie bepaalt de inzet van de eenheden voor de noodhulpverlening?	De meldkamer is gemandateerd om (namens hem/haar) de aansturing van de eenheden te doen.
F	6.2	Wie heeft de leiding over de eenheden voor de noodhulpverlening?	De OVD is eindverantwoordelijk voor het (noodhulp-)proces. De OVD wordt door de medewerkers van de MKP ingeschakeld bij zwaardere incidenten of wanneer keuzes tussen verschillende activiteiten moeten worden gemaakt.
F	6.3	Is er sprake van prioritering op de noodhulpbezetting ten koste van andere politieprocessen, b.v. door ondersteuning op – acute – piekmomenten?	De OVD is eindverantwoordelijk voor alle aangelegenheden binnen de operationele activiteiten binnen de processen Noodhulp / Intake / Opsporing en Handhaving. De OVD wordt door de medewerkers van de MKP ingeschakeld bij zwaardere incidenten of wanneer keuzes tussen verschillende activiteiten moeten worden gemaakt. In principe ligt de regierol bij de meldkamer zodat een efficiënte en effectieve handelswijze kan worden gerealiseerd.
<b>G</b>	<b>7.0</b>	<b>Heeft het korps competentieprofielen voor medewerkers in de noodhulp?</b>	
G	7.1	Heeft het korps competentieprofielen voor de functies van de noodhulpverleners? Zo ja, welke?	Inlevingsvermogen, flexibiliteit, communicatieve vaardigheden, besluitvaardigheid en stressbestendigheid zijn als cruciale competenties aan te merken. Deze dienen echter – in overeenstemming met het landelijk functiegebouw – nog nader beschreven te worden ten aanzien van de voorgenomen aanscherping van de kwaliteitseisen.
G	7.2	Heeft het korps competentieprofielen voor de taken van de operationeel leidinggevend in de noodhulpverlening? Zo ja, welke?	De OVD dient HOVJ-gecertificeerd te zijn, kennis te hebben van PD-management en volgens de GRIP-procedure te werken. Momenteel staat de huidige rol en functie van de OVD ter discussie. Specifieke competenties zullen – na vaststelling van het nieuwe karakter en positie van de OVD - derhalve nog nader dienen te worden beschreven.

Code Hoofd-vraag	Code deel-vraag	Vraag	Antwoord
<b>H</b>	<b>8.0</b>	<b>Welke ontwikkelingen zijn er binnen het korps op het gebied van de noodhulpverlening?</b>	
H	8.1	Welke ontwikkelingen en/of projecten zijn er op dit moment binnen het korps m.b.t. het proces noodhulp? Wat is de stand van zaken?	<p>Er is een experiment met een videocamera in een opvallend politievoertuig dat in de noodhulp wordt ingezet. De experimenten zijn nog lopend en dienen nog te worden geëvalueerd.</p> <p>Een proef is gaande met een warmtebeeldkijker.</p> <p>Momenteel wordt nagedacht over een andere invulling van de OVD-functie waarbij meer naar kwaliteit en (ver)binding met de operatiën wordt nagestreefd. Bovendien zullen er aan de medewerk(st)ers meer kwalitatieve eisen gesteld gaan worden in het kader van meer professionalisering van de Noodhulp.</p>



Terug naar inhoudsopgave.



# 22 Korpsbeeld Brabant-Zuid-Oost

Code Hoofd-vraag	Code deel-vraag	Vraag	Antwoord
<b>A</b>	<b>1.0</b>	<b>Hoe is de noodhulpverlening in het korps organisatorisch ingebed?</b>	
A	1.1	Wat is de visie van het korps t.a.v. de noodhulpverlening?	Noodhulp wordt beschouwd als noodhulp in de brede zin. Elke terechte melding dient een reactie te krijgen.
A	1.2	Hoe is de noodhulpverlening in het korps georganiseerd?	Er is geen afzonderlijke noodhulporganisatie. Iedere territoriale afdeling (18) heeft 7 dagen per week, 24 u p/d een eenheid rijden in het bewakingsgebied die voldoet aan de criteria van een noodhulpvoertuig. Het geldt als werkproces binnen het concept van gebiedsgebonden politiezorg. Wel dient de 1e eenheid van een afdeling te voldoen aan de criteria voor de noodhulp.
A	1.3	Zijn er afspraken over samenwerking of afstemming van werkzaamheden in het proces noodhulp met andere korpsen en/of andere organisaties?	Binnen de GRIP-structuur en het multidisciplinair optreden is er samenwerking tussen de drie diensten, gemeente en defensie. Er zijn daarnaast afspraken met betrekking tot trafficmanagement (rijkswaterstaat en KLPD) en toezicht op de snelwegen (KLPD). Ook zijn er afspraken met het KLPD met betrekking tot luchtwaarneming. Tevens zijn er afspraken met de Koninklijke Marechaussee.
<b>B</b>	<b>2.0</b>	<b>Wat is de minimumbezetting (aantal eenheden) t.b.v. de noodhulpverlening?</b>	
B	2.1	Wat is de minimumbezetting?	Iedere afdeling (18 afdelingen) heeft 7 dagen per week één noodhulpwagen met twee agenten in het bewakingsgebied rondrijden. De noodhulp wordt vanuit de afdelingen geregeld en ingevuld.
B	2.2	Hoe wordt deze bezetting bepaald?	Is minimum bezetting. Afhankelijk van incidentenpatroon en behoefte uit de gebiedsgebonden politiezorg.
<b>C</b>	<b>3.0</b>	<b>Welke (landelijke en/of regionale) normen hanteert het korps?</b>	
C	3.1	t.a.v. de aanrijtiden	Regionaal (is niet landelijk, alhoewel dit wel de algemene standaard is).
<b>D</b>	<b>4.0</b>	<b>Wordt het belang van de burger betrokken bij de vaststelling van doelstellingen?</b>	
D	4.1	Gebruikt het korps op dit moment instrumenten om de burger te betrekken bij de uitvoering van de noodhulpverlening?	Niet structureel en regionaal. Incidenteel per afdeling wel.

Code Hoofd-vraag	Code deel-vraag	Vraag	Antwoord
<b>E</b>	<b>5.0</b>	<b>Welke capaciteit is in het korps beschikbaar voor de noodhulpverlening?</b>	
E	5.1	Is het aantal fte's voor de noodhulpverlening vastgesteld?	Ja, 231. Bij de toedeling aan de afdelingen voor wat betreft sterkte zijn per afdeling fte's capaciteit opgenomen om 24 u p/d één eenheid op straat te kunnen brengen. Voor de feitelijk planning zijn meer mensen nodig, doch die verrichten qua capaciteit ook andere taken. Capaciteit heeft wel samenhang met andere toedelingen aan de afdeling, zoals GPZ en handhaving omdat met een getal van 13 fte geen rooster gemaakt kan worden.
E	5.2	Hoe wordt de bezetting van de noodhulpverlening ingevuld?	De diensten staan vast 7-15, 15-23 en 23-07. Hier worden telkens verschillende mensen op ingeroosterd. Naast minimumeis vullen afdelingen zelf het gewenste 'meer' in op basis van structurele aspecten (b.v. horecagebieden) of incidenteel (bv evenementen).
<b>F</b>	<b>6.0</b>	<b>Wat zijn de kaders met betrekking tot sturing (operationeel en informatief)?</b>	
F	6.1	Wie bepaalt de inzet van de eenheden voor de noodhulpverlening?	Bij prioriteit bepaalt de meldkamer de inzet. Bij de overige de afdeling cq de eenheid ter plaatse.
F	6.2	Wie heeft de leiding over de eenheden voor de noodhulpverlening?	Voor wat betreft de planning en de projectopdrachten, de afdelingsleiding. Bij prio 'nu' incidenten is dat de OVD.
F	6.3	Is er sprake van prioritering op de noodhulpbezetting ten koste van andere politieprocessen, b.v. door ondersteuning op – acute – piekmomenten?	Prioriteren vindt alleen plaats bij schaarste. Bij piekbelasting vindt er een combinatie plaats van prioriteren en het desnoods ophogen van het aantal eenheden.
<b>G</b>	<b>7.0</b>	<b>Heeft het korps competentieprofielen voor medewerkers in de noodhulp?</b>	
G	7.1	Heeft het korps competentieprofielen voor de functies van de noodhulpverleners? Zo ja, welke?	(nog) niet.
G	7.2	Heeft het korps competentieprofielen voor de taken van de operationeel leidinggevend in de noodhulpverlening? Zo ja, welke?	(nog) niet.
<b>H</b>	<b>8.0</b>	<b>Welke ontwikkelingen zijn er binnen het korps op het gebied van de noodhulpverlening?</b>	
H	8.1	Welke ontwikkelingen en/of projecten zijn er op dit moment binnen het korps m.b.t. het proces noodhulp? Wat is de stand van zaken?	Doorontwikkeling huidig beleid. Werken vanuit de gebiedsgebonden politiezorg. Wordt momenteel beschreven. Visie is beschreven. Inrichting wordt aan gewerkt. Getalsmatig wordt voldaan aan de visie.



Terug naar inhoudsopgave.

# 23 Korpsbeeld Limburg-Noord

Code Hoofd-vraag	Code deel-vraag	Vraag	Antwoord
<b>A</b>	<b>1.0</b>	<b>Hoe is de noodhulpverlening in het korps organisatorisch ingebed?</b>	
A	1.1	Wat is de visie van het korps t.a.v. de noodhulpverlening?	LN heeft de landelijke visie 'Assistentie Burger' overgenomen. Deze visie past prima binnen de Gebiedsgebonden Politie uitgangspunten van LN.
A	1.2	Hoe is de noodhulpverlening in het korps georganiseerd?	Als werkproces binnen het concept van Gebiedsgebonden Politiezorg.
A	1.3	Zijn er afspraken over samenwerking of afstemming van werkzaamheden in het proces noodhulp met andere korpsen en/of andere organisaties?	Ja, op de grensvlakken bestaan operationele samenwerkingsafspraken tussen LN en de buurregio's. Het komt geregeld voor dat een eenheid van een andere regio NH verleent in LN wanneer de situatie dat vraagt (bv samenloop van prio 1 meldingen).
<b>B</b>	<b>2.0</b>	<b>Wat is de minimumbezetting (aantal eenheden) t.b.v. de noodhulpverlening?</b>	
B	2.1	Wat is de minimumbezetting?	15 dubbelbemenste eenheden, waarvan steeds 1 collega minimaal hoofdagent is.
B	2.2	Hoe wordt deze bezetting bepaald?	Bezetting gebaseerd op werkaanbod en veiligheidsminimum.
<b>C</b>	<b>3.0</b>	<b>Welke (landelijke en/of regionale) normen hanteert het korps?</b>	
C	3.1	t.a.v. de aanrijtiden	Regionale norm (er is geen landelijke).
<b>D</b>	<b>4.0</b>	<b>Wordt het belang van de burger betrokken bij de vaststelling van doelstellingen?</b>	
D	4.1	Gebruikt het korps op dit moment instrumenten om de burger te betrekken bij de uitvoering van de noodhulpverlening?	Momenteel gebruiken wij SMS-alert. Dit systeem zal uiteindelijk in burgernet opgaan.
<b>E</b>	<b>5.0</b>	<b>Welke capaciteit is in het korps beschikbaar voor de noodhulpverlening?</b>	
E	5.1	Is het aantal fte's voor de noodhulpverlening vastgesteld?	Nee, de BPZ op de basiseenheid kan ingezet worden voor de noodhulp.
E	5.2	Hoe wordt de bezetting van de noodhulpverlening ingevuld?	Vaste roosters. Bepaald per dag en dienst hoeveel noodhulpeenheden per district ingezet moeten worden.



Code Hoofd-vraag	Code deel-vraag	Vraag	Antwoord
<b>F</b>	<b>6.0</b>	<b>Wat zijn de kaders met betrekking tot sturing (operationeel en informatief)?</b>	
F	6.1	Wie bepaalt de inzet van de eenheden voor de noodhulpverlening?	Meldkamer.
F	6.2	Wie heeft de leiding over de eenheden voor de noodhulpverlening?	Officier van Dienst.
F	6.3	Is er sprake van prioritering op de noodhulpbezetting ten koste van andere politieprocessen, b.v. door ondersteuning op – acute – piekmomenten?	De NH diensten moeten altijd bezet/gevuld zijn. In die zin is dit een van de eerste taken die wordt gepland en heeft dus de hoogste prioriteit.
<b>G</b>	<b>7.0</b>	<b>Heeft het korps competentieprofielen voor medewerkers in de noodhulp?</b>	
G	7.1	Heeft het korps competentieprofielen voor de functies van de noodhulpverleners? Zo ja, welke?	Nog niet separaat.
G	7.2	Heeft het korps competentieprofielen voor de taken van de operationeel leidinggevenden in de noodhulpverlening? Zo ja, welke?	
<b>H</b>	<b>8.0</b>	<b>Welke ontwikkelingen zijn er binnen het korps op het gebied van de noodhulpverlening?</b>	
H	8.1	Welke ontwikkelingen en/of projecten zijn er op dit moment binnen het korps m.b.t. het proces noodhulp? Wat is de stand van zaken?	zie visiedocument en (concept-) Referentiekader van noodhulp naar Assistentie Burger van de Raad van Hoofdcommissarissen.



Terug naar inhoudsopgave.

# 24 Korpsbeeld Limburg-Zuid

Code Hoofd-vraag	Code deel-vraag	Vraag	Antwoord
<b>A</b>	<b>1.0</b>	<b>Hoe is de noodhulpverlening in het korps organisatorisch ingebed?</b>	
A	1.1	Wat is de visie van het korps t.a.v. de noodhulpverlening?	Het behandelen van meldingen is een kerntaak van de politie. Een hulpvraag van de burger dient leidend te zijn. De politie is er als het nodig is.
A	1.2	Hoe is de noodhulpverlening in het korps georganiseerd?	Als werkproces binnen het concept van Gebiedsgebonden Politiezorg.
A	1.3	Zijn er afspraken over samenwerking of afstemming van werkzaamheden in het proces noodhulp met andere korpsen en/of andere organisaties?	Nee.
<b>B</b>	<b>2.0</b>	<b>Wat is de minimumbezetting (aantal eenheden) t.b.v. de noodhulpverlening?</b>	
B	2.1	Wat is de minimumbezetting?	Er zijn dekkingsplannen voor alle basiseenheden. Alle beschikbare eenheden zijn zo nodig ten behoeve van de noodhulpverlening.
B	2.2	Hoe wordt deze bezetting bepaald?	De bezetting wordt bepaald door: 1 De vraag naar politiezorg vanuit de bevolking van het gebied. 2. De manier waarop eenheden er voor zorgen om 'de klok rond' mensen in de eenheid op een zo adequaat mogelijke manier op straat hebben. 3 De wijkskans, statisch en dynamisch, 4 Evenementen. 5 Projectplannen etc, etc..
<b>C</b>	<b>3.0</b>	<b>Welke (landelijke en/of regionale) normen hanteert het korps?</b>	
C	3.1	t.a.v. de aanrijtijden	Is landelijk en regionaal. Prio 1 binnen 15 minuten in 80% van de gevallen gehaald. Heeft betrekking op reactietijden.
<b>D</b>	<b>4.0</b>	<b>Wordt het belang van de burger betrokken bij de vaststelling van doelstellingen?</b>	
D	4.1	Gebruikt het korps op dit moment instrumenten om de burger te betrekken bij de uitvoering van de noodhulpverlening?	Nee.

Code Hoofd-vraag	Code deel-vraag	Vraag	Antwoord
<b>E</b>	<b>5.0</b>	<b>Welke capaciteit is in het korps beschikbaar voor de noodhulpverlening?</b>	
E	5.1	Is het aantal fte's voor de noodhulpverlening vastgesteld?	Alle beschikbare capaciteit kan aangemerkt worden voor noodhulp.
E	5.2	Hoe wordt de bezetting van de noodhulpverlening ingevuld?	Flexibele roosters. Op grond van fluctuerende vraag en gebiedskenmerken. Ook evenementen, projectplannen, terug te vinden in dekkingsplan.
<b>F</b>	<b>6.0</b>	<b>Wat zijn de kaders met betrekking tot sturing (operationeel en informatief)?</b>	
F	6.1	Wie bepaalt de inzet van de eenheden voor de noodhulpverlening?	RMP.
F	6.2	Wie heeft de leiding over de eenheden voor de noodhulpverlening?	RMP.
F	6.3	Is er sprake van prioritering op de noodhulpbezetting ten koste van andere politieprocessen, b.v. door ondersteuning op – acute – piekmomenten?	Marginaal.
<b>G</b>	<b>7.0</b>	<b>Heeft het korps competentieprofielen voor medewerkers in de noodhulp?</b>	
G	7.1	Heeft het korps competentieprofielen voor de functies van de noodhulpverleners? Zo ja, welke?	Neen.
G	7.2	Heeft het korps competentieprofielen voor de taken van de operationeel leidinggevenden in de noodhulpverlening? Zo ja, welke?	Ja, in het 'Handboek behandelen meldingen' zijn het profiel en de taken van de Officier van Dienst en de Hulpofficier van Justitie uitgewerkt.
<b>H</b>	<b>8.0</b>	<b>Welke ontwikkelingen zijn er binnen het korps op het gebied van de noodhulpverlening?</b>	
H	8.1	Welke ontwikkelingen en/of projecten zijn er op dit moment binnen het korps m.b.t. het proces noodhulp? Wat is de stand van zaken?	Doorontwikkelen Incidentafhandeling. Zie statusrapportage.



Terug naar inhoudsopgave.

# 25 Korpsbeeld Flevoland

Code Hoofd-vraag	Code deel-vraag	Vraag	Antwoord
<b>A</b>	<b>1.0</b>	<b>Hoe is de noodhulpverlening in het korps organisatorisch ingebed?</b>	
A	1.1	Wat is de visie van het korps t.a.v. de noodhulpverlening?	Een professionele Noodhulp welke Altijd, Snel en Daadkrachtig (ASD) in haar optreden is. De noodhulp in Flevoland werkt vanuit een gebiedsgebonden verantwoordelijkheid met een districtelijke aansturing vanuit de Centrale Meldkamer.
A	1.2	Hoe is de noodhulpverlening in het korps georganiseerd?	Vanuit de Gebiedsgebonden Politiezorg, waarbij de verschillende basiseenheden een eigen verantwoordelijkheid hebben voor kwantiteit (inzet/capaciteit) en kwaliteit (snelheid/afhandeling).
A	1.3	Zijn er afspraken over samenwerking of afstemming van werkzaamheden in het proces noodhulp met andere korpsen en/of andere organisaties?	Op operationeel niveau zijn afspraken met partners gemaakt.
<b>B</b>	<b>2.0</b>	<b>Wat is de minimumbezetting (aantal eenheden) t.b.v. de noodhulpverlening?</b>	
B	2.1	Wat is de minimumbezetting?	Op (benoemde) dalmomenten is de minimale bezetting 8 eenheden (dubbele bezetting) en 1 motorrijder. Afhankelijk van het werkaanbod kan opgeschaald worden in eenheden (capaciteitsmanagement).
B	2.2	Hoe wordt deze bezetting bepaald?	Deze is vastgesteld middels de notitie ondergrens Noodhulp.
<b>C</b>	<b>3.0</b>	<b>Welke (landelijke en/of regionale) normen hanteert het korps?</b>	
C	3.1	t.a.v. de aanrijtiden	Ja, in 90% van de gevallen binnen 15 minuten bij prio 1 meldingen en 30 minuten bij prio 2 meldingen.
<b>D</b>	<b>4.0</b>	<b>Wordt het belang van de burger betrokken bij de vaststelling van doelstellingen?</b>	
D	4.1	Gebruikt het korps op dit moment instrumenten om de burger te betrekken bij de uitvoering van de noodhulpverlening?	SMS alert. In 2008 is 92 keer het instrument SMS-Alert ingezet t.b.v. vermiste personen, diefstal op heterdaad, signalen na een straatroof of een overval. Al meer dan 7500 mensen in Flevoland hebben zich aangemeld voor het SMS-Alert. In vijftien gevallen leverde dit tastbaar resultaat op zoals het terugvinden van personen, de vluchtroute van een dader, aangetroffen medicijnen en zeer bruikbare tips die direct aan de recherche teams werden doorgegeven.
<b>E</b>	<b>5.0</b>	<b>Welke capaciteit is in het korps beschikbaar voor de noodhulpverlening?</b>	
E	5.1	Is het aantal fte's voor de noodhulpverlening vastgesteld?	Ja, ondergrens van 17 fte's.

Code Hoofd-vraag	Code deel-vraag	Vraag	Antwoord
E	5.2	Hoe wordt de bezetting van de noodhulpverlening ingevuld?	24 uur per dag 7 dagen in de week dezelfde bezetting. Start 2009 o.g.v. fluctuerende vraag en gebiedskenmerken.
<b>F</b>	<b>6.0</b>	<b>Wat zijn de kaders met betrekking tot sturing (operationeel en informatief)?</b>	
F	6.1	Wie bepaalt de inzet van de eenheden voor de noodhulpverlening?	Bij melding van een noodhulpincident: de Regionale Meldkamer.
F	6.2	Wie heeft de leiding over de eenheden voor de noodhulpverlening?	Kantelpunt in de regio is de komst van een leider Plaats Incident, dan wordt de verantwoordelijkheid overgenomen en wordt de MK facilitair (intermediair).
F	6.3	Is er sprake van prioritering op de noodhulpbezetting ten koste van andere politieprocessen, b.v. door ondersteuning op – acute – piekmomenten?	Ja.
<b>G</b>	<b>7.0</b>	<b>Heeft het korps competentieprofielen voor medewerkers in de noodhulp?</b>	
G	7.1	Heeft het korps competentieprofielen voor de functies van de noodhulpverleners? Zo ja, welke?	Neen.
G	7.2	Heeft het korps competentieprofielen voor de taken van de operationeel leidinggevendenden in de noodhulpverlening? Zo ja, welke?	Niet specifiek voor de noodhulp, wel voor leidinggevendenden.
<b>H</b>	<b>8.0</b>	<b>Welke ontwikkelingen zijn er binnen het korps op het gebied van de noodhulpverlening?</b>	
H	8.1	Welke ontwikkelingen en/of projecten zijn er op dit moment binnen het korps m.b.t. het proces noodhulp? Wat is de stand van zaken?	<p>De afgelopen twee jaar zijn in de noodhulp de tien verbeterpunten uit het visiedocument geïmplementeerd. De ontwikkelingen die op dit moment nog lopen zijn de volgende: Inrichting van de noodhulp in Distict Zuid, Invoering van de defibrillator, Verbetertraject n.a.v. KTO-melding, Pilot project verkorte opleiding NPA, Nodale oriëntatie (ANPR in de Noodhulp), procesbeschrijving noodhulp.</p> <p>Op dit moment worden binnen FVL opleidingskaarten ontwikkeld (let wel in concept). De opleidingskaarten hebben tot doel zowel medewerker als leidinggevende een overzichtelijk en efficiënt inzicht te bieden in noodzakelijke en keuzeopleidingen te bieden. Hierdoor kan het ontwikkelgesprek gericht worden gevoerd. Uiteindelijk wordt verwacht dat de opleidingsinspanningen gericht zullen worden gepleegd (de opleidingskaarten hebben voor een gedeelte betrekking op noodhulpfuncties). Daarnaast is een instrument in ontwikkeling waarbij op gestandaardiseerde wijze een oordeel gevormd kan worden over de geschiktheid van een medewerker voor een leidinggevende functie (Kijkraam Leidinggevendenden). Deze ontwikkeling raakt ook het noodhulpproces.</p>

Code Hoofd-vraag	Code deel-vraag	Vraag	Antwoord
H	8.1		<p>Daarnaast is een instrument in ontwikkeling waarbij op gestandaardiseerde wijze een oordeel gevormd kan worden over de geschiktheid van een medewerker voor een leidinggevende functie (Kijkraam Leidinggevend). Deze ontwikkeling raakt ook het noodhulpproces.</p> <p>De projecten inrichting KTO-melding en ANPR zijn lopende, de overige projecten bevinden zich in de afrondingsfase (implementatie). Taskforce Roosterdruk loopt t/m september 2009. De opleidingskaarten alsook het Kijkraam leidinggevende zijn in ontwikkeling.</p> <p>In samenspraak met de Ondernemingsraad is eind 2008 een taskforce Roosterdruk ingesteld, ten einde de ervaren roosterdruk in de 24 uurspolitiEZorg te reduceren. De Taskforce heeft een signalerende, adviserende, stimulerende en monitorende functie.</p>



Terug naar inhoudsopgave.



# 26 Korpsbeeld KLPD

Code Hoofd-vraag	Code deel-vraag	Vraag	Antwoord
<b>A</b>	<b>1.0</b>	<b>Hoe is de noodhulpverlening in de korpsen organisatorisch ingebed?</b>	
A	1.1	Wat is de visie van het korps t.a.v. de noodhulpverlening?	Het Korps volgt in het concept VNH de visie zoals die is vastgesteld door de RHC'en conform het Visiedocument van de SBG Noodhulp.
A	1.2	Hoe is de noodhulpverlening in het korps georganiseerd?	De diensten binnen het KLPD hebben het per dienst georganiseerd. DSP (Dienst Spoorweg Politie): behandeling noodhulpincidenten op 5 megastations (Amsterdam, Utrecht, Rotterdam, Schiphol en Den Haag), afhandelingsgarantie op de andere stations, 1 <sup>e</sup> lijns politiezorg in de trein. DVP (Dienst Verkeers Politie): toezicht op verkeersveiligheid en mobiliteit op 17 geprioriteerde trajecten. In de toekomst niet (meer) ingericht als noodhulporganisatie, m.u.v. toezicht Ring Rotterdam. DWP (Dienst Water Politie): 1 <sup>e</sup> lijns politiezorg op hoofdvaarwegen, transportassen en grote oppervlaktewateren (m.u.v. haven Rotterdam). In de toekomst niet (meer) ingericht als noodhulporganisatie. DOC (MK): in de toekomst intermediair tussen operationele diensten en de regiokorpsen en andere partners.
A	1.3	Zijn er afspraken over samenwerking of afstemming van werkzaamheden in het proces noodhulp met andere korpsen en/of andere organisaties?	DSP: bij domein gerelateerde incidenten op het spoor (trein - trein) is de DSP verantwoordelijk. Bij andere incidenten (trein – mens of wegverkeer) ondersteunt de DSP de regiopolitie. DVP: de dienst zal gaan fungeren als ondersteuner van de regiokorpsen op expertisegebied, b.v. gevaarlijke stoffen, art. 6 ongevallen. DWP: over het algemeen optreden optreden als specilaisten bij incidenten.
<b>B</b>	<b>2.0</b>	<b>Wat is de minimumbezetting (aantal eenheden) t.b.v. de noodhulpverlening?</b>	
B	2.1	Wat is de minimumbezetting?	DSP: Op de vijf megastations zeven dagen per week, vier man vroeg, vier man laat en twee man nacht. Gedurende koopavonden wordt de avonddienst op de megastations opgeschaald naar zes tot acht man. Door de geografische units is er op de andere stations in Nederland een afhandelingsgarantie door de Spoorwegpolitie van 16 uur per dag door twee man vroeg en twee man laat. In de weekenden (vrijdag en zaterdag) is de bezetting op de overige standplaatsen twee tot vier man met diensten tot 02.00 uur - 04.00 uur. DVP: KLPD DVP, unit Breda, capaciteit ochtend en avond; Het KLPD DVP, unit Breda, zet dagelijks een aantal eenheden in met een totaal volume van omstreeks 39.000 uur netto uren per jaar, voor een bedieningsniveau, behorende bij de overeengekomen performance. Het zwaartepunt bij de inzet hiervan ligt van maandag tot en met vrijdag, tussen 06.30 uur - 22.30 uur.



Code Hoofd-vraag	Code deel-vraag	Vraag	Antwoord
B	2.1		<p>Op deze dagen is er specifieke capaciteit toegewezen aan de politieregio Rotterdam-Rijnmond. Op zaterdag en zondag is er capaciteit toegewezen in een combinatie tussen de politieregio's Rotterdam-Rijnmond en Haaglanden. Het KLPD DVP, unit Breda, verplicht zich tot de levering van de hierna gespecificeerde capaciteit: Van maandag tot en met vrijdag in de ochtend een totaal van 54 netto inzeturen en in de avond een totaal van 54 netto inzeturen met een maximum totaal van 108 inzeturen per dag. Op zaterdag, zondag en feestdagen gedurende respectievelijk de ochtend en de avonduren 36 inzeturen met een maximum van 72 netto inzeturen per dag, tussen 06.30 - 22.30 uur.</p> <p>KLPD DVP, unit Breda, capaciteit nacht; het KLPD verplicht zich de nachtdienst in te vullen overeenkomstig de werkwijze en beschikbare capaciteit uit het 'landelijk verzorgingsgebied' in het surveillancegebied ten westen van de lijn Eindhoven/Arnhem/Apeldoorn. Op de overige 17 geprioriteerde trajecten worden tenminste 32 fte ingezet gedurende de tijden van 06.00 uur tot 22.00 uur. De weekend inzet bedraagt gedurende die tijden 17 fte.</p> <p>DWP: Heeft geen vaarwegbezetting. In de processen Handhaven en Opsporen wordt IGP matig gewerkt. Dat houdt meestal in dat in de geografische units er een oproepbare bezetting is van 07.00 uur tot 03.00 uur. De uren tussen 03.00 uur en 07.00 uur is er wel sprake van een piketregeling. Alleen de unit Amsterdam heeft een 24 uren bezetting.</p>
B	2.2	Hoe wordt deze bezetting bepaald?	DSP: Op basis van informatie gestuurde politie (IGP). DVP: Door het DMT op jaarbasis (Capaciteit management). DWP: Door de chef van dienst op basis van prioritering.
<b>C</b>	<b>3.0</b>	<b>Welke (landelijke en/of regionale) normen hanteert het korps?</b>	
C	3.1	t.a.v. de aanrijtijden	Regionaal.
<b>D</b>	<b>4.0</b>	<b>Wordt het belang van de burger betrokken bij de vaststelling van doelstellingen?</b>	
D	4.1	Gebruikt het korps op dit moment instrumenten om de burger te betrekken bij de uitvoering van de noodhulpverlening?	DSP: Ja, participatie binnen het programma GGZ (Gebiedsgebonden politiezorg). DVP: Onbekend. DWP: Ja, afstudeeropdracht DWP/Avans Hooze school 2004.
<b>E</b>	<b>5.0</b>	<b>Welke capaciteit is in het korps beschikbaar voor de noodhulpverlening?</b>	
E	5.1	Is het aantal fte's voor de noodhulpverlening vastgesteld?	Nee, in principe is elke medewerker in het primair proces inzetbaar voor de Noodhulp.
E	5.2	Hoe wordt de bezetting van de noodhulpverlening ingevuld?	DSP en DVP: vaste roosters. DWP niet van toepassing. Fluctuerende vraag is niet van toepassing. Gebiedskenmerken: DSP: 5 megastations, Rotterdam, Den Haag, Schiphol, Amsterdam en Utrecht. DVP: Vaste trajecten. DWP: n.v.t.
<b>F</b>	<b>6.0</b>	<b>Wat zijn de kaders met betrekking tot sturing (operationeel en informatief)?</b>	
F	6.1	Wie bepaalt de inzet van de eenheden voor de noodhulpverlening?	DSP en DVP: Meldkamer in Driebergen (ALEX) volgens het Meldingsclassificatie uit GMS. DWP: chef van dienst van de unit.

Code Hoofd-vraag	Code deel-vraag	Vraag	Antwoord
F	6.2	Wie heeft de leiding over de eenheden voor de noodhulpverlening?	DVP en DWP: Dienst Operationele Ondersteuning en Coördinatie/Unit Operationele Coördinatie (Meldkamer) DSP: OVD (officier van Dienst) / HOVJ (Hulpofficier van justitie).
F	6.3	Is er sprake van prioritering op de noodhulpbezetting ten koste van andere politieprocessen, b.v. door ondersteuning op – acute – piekmomenten?	DSP: Ja, door OVD/HOVJ. DVP: Noodhulp krijgt de hoogste prioritering. DWP: ja als er een melding komt van noodhulp (nogmaals volgens spraakgebruik; niet volgens definitie) is het prio 1.
<b>G</b>	<b>7.0</b>	<b>Heeft het korps competentieprofielen voor medewerkers in de noodhulp?</b>	
G	7.1	Heeft het korps competentieprofielen voor de functies van de noodhulpverleners? Zo ja, welke?	Neen.
G	7.2	Heeft het korps competentieprofielen voor de taken van de operationeel leidinggevenden in de noodhulpverlening? Zo ja, welke?	Neen.
<b>H</b>	<b>8.0</b>	<b>Welke ontwikkelingen zijn er binnen het korps op het gebied van de noodhulpverlening?</b>	
H	8.1	Welke ontwikkelingen en/of projecten zijn er op dit moment binnen het korps m.b.t. het proces noodhulp? Wat is de stand van zaken?	Het KLPD zal zich primair gaan richten op specifieke en specialistische werkzaamheden (zelfstandig en ondersteunend). V.w.b. de DVP en DWP is er sprake van een verschuiving van 'handhaving' volgens trajectbezetting naar handhaving op basis van informatie en noodzaak. Bij DSP ligt nadruk op 5 megastations en voor de andere stations afhandelingsgarantie. Inzet voor noodhulp alleen als de dienst tijdens het werk zelf op een incident stuit of op verzoek van de regio.



Terug naar inhoudsopgave.



Bijlage IV  
Respons enquête  
medewerkers  
noodhulp

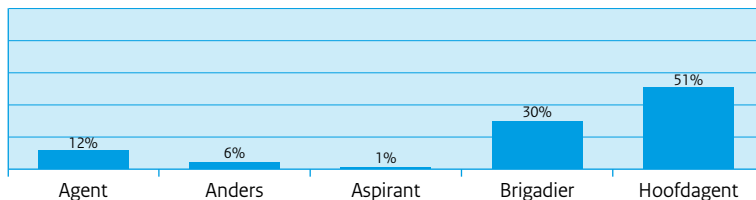
## Vraag 1 Bij welk korps werkt u?

Korps	Aantal respondenten
01 Groningen	14
03 Drenthe	15
04 IJsselland	27
05 Twente	18
06 Noord- en Oost-Gelderland	2
08 Gelderland-Zuid	1
09 Utrecht	12
11 Zaanstreek-Waterland	14
12 Kennemerland	23
14 Gooi en Vechtstreek	18
15 Haaglanden	18
16 Hollands Midden	18
17 Rotterdam-Rijnmond	11
18 Zuid-Holland-Zuid	16
19 Zeeland	9
20 Midden- en West-Brabant	20
21 Brabant-Noord	24
22 Brabant-Zuid-Oost	6
23 Limburg-Noord	25
24 Limburg-Zuid	21
25 Flevoland	12
26 KLPD	9
Totaal	333

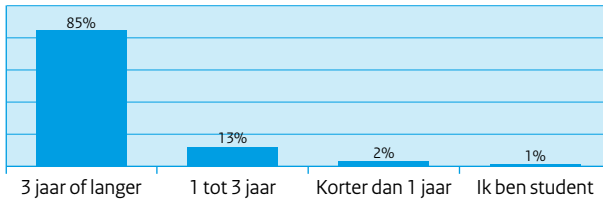
## Vraag 2 Wat is uw rang?

Antwoord 'anders': 16 reacties

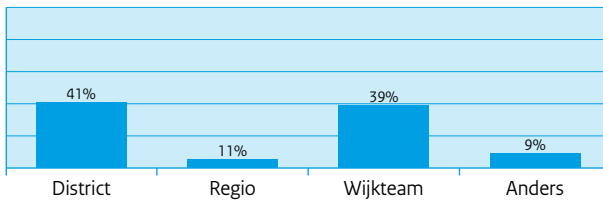
Niet nader toegelicht.



### Vraag 3 Hoeveel jaren werkt u in operationele dienst?



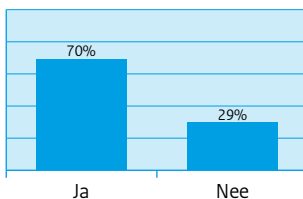
### Vraag 4 Welke territoriale organisatie van de noodhulp heeft uw regio?



Antwoord 'anders': 30 reacties

Met uitzondering van het KLPD zijn de in de reacties genoemde onderdelen een andere benaming voor een van de in de vraag aangegeven (territoriale) onderdelen.

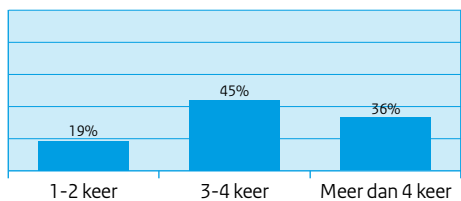
### Vraag 5 Bent u fulltime beschikbaar voor het verrichten van noodhulpdiensten?



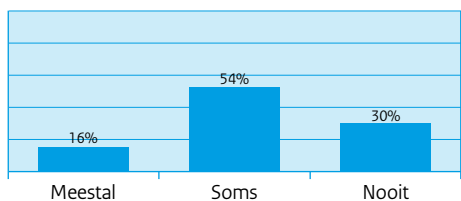
Antwoord 'anders': 16 reacties

Niet nader toegelicht.

**Vraag 6** Hoe vaak wordt u gemiddeld per week ingepland voor het verrichten van noodhulpdiensten?

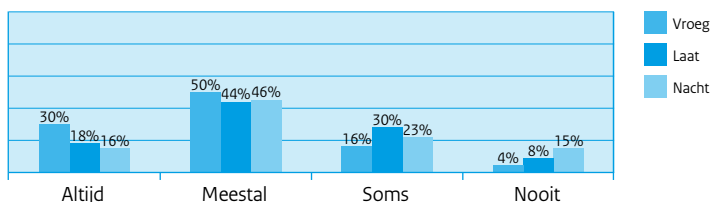


**Vraag 7** Hoe vaak wordt u op het laatste moment ingedeeld voor het verrichten van de noodhulpdienst (dus bij aanvang dienst)?



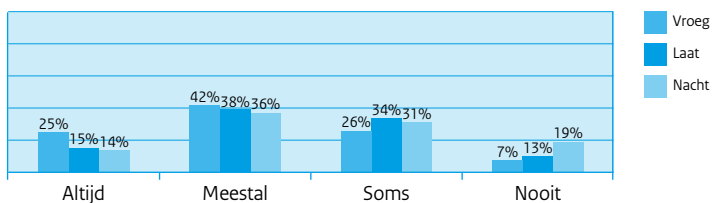
**Vraag 8** Vindt u dat de noodhulpdienst voldoende bemest is tijdens de vroege dienst, de late dienst en de nachtdienst door de week?

**Weekdiensten**

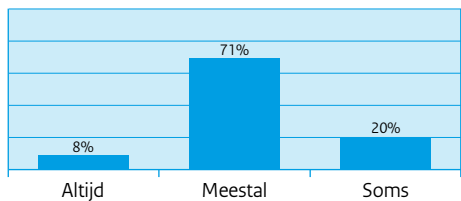


**Vraag 9** Vindt u dat de noodhulpdienst voldoende bemenst is tijdens de vroege dienst, de late dienst en de nachtdienst in het weekend?

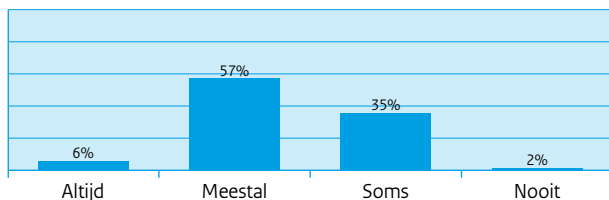
**Weekenddiensten**



**Vraag 10** Zijn de vastgestelde aanrijdtijden in de praktijk haalbaar?

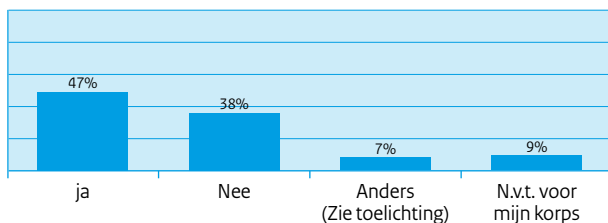


**Vraag 11** Worden resultaten van de afhandeling van meldingen teruggekoppeld naar de melder?





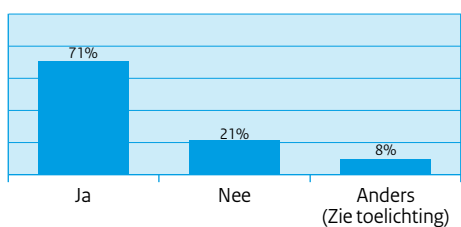
**Vraag 12** Heeft u bezwaren tegen het verrichten van eenmenssurveillance (EMS) tijdens de noodhulpdiensten?



Antwoord 'anders': 23 reacties

In driekwart van de reacties is het oordeel afhankelijk van – een combinatie van – verschillende aspecten zoals het dienstverband (niet in late en nachtdienst), voldoende back up en soort melding. Van de overige reacties vindt de helft het te riskant, de overige noemen specifieke politiefuncties: motorrijders en hondengeleiders.

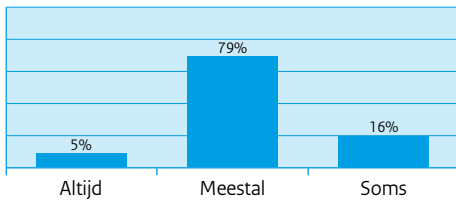
**Vraag 13** Vindt u dat de noodhulpauto voldoende uitgerust is om de noodhulpopdrachten goed uit te kunnen voeren?



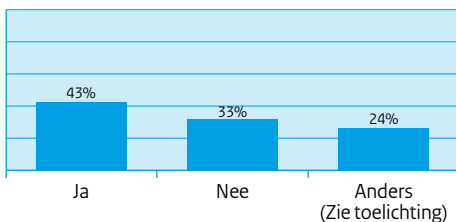
Antwoord 'anders': 26 reacties

De reacties hebben betrekking op veranderingen en aanvullingen. Eenvijfde gaat over het type auto (te licht, ruimte) en eenderde over de beschikking over technische hulpmiddelen (navigatiemiddelen, bevragsystemen, fotocamera's). De overige reacties gaan over de inrichting (praktisch), de aanwezige hulpmiddelen (kogelwerende vesten, pylonen en dergelijke) en het bijhouden van de uitrusting.

**Vraag 14**      **Vindt u dat de noodhulpopdrachten voldoende informatie bevatten voor de afhandeling van een melding?**



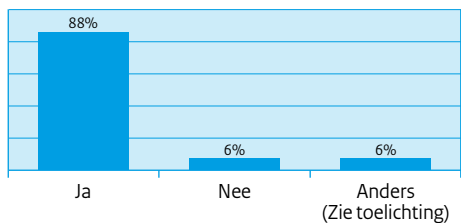
**Vraag 15**      **Vindt u dat u veilig uw noodhulptaken kunt uitvoeren? (voldoende collega's op de achterhand en dergelijke)**



Antwoord 'anders': 81 reacties

In de toelichting op 'anders' gaat eenderde van de reacties over het ontbreken van achtervang. Het gaat daarbij om voldoende back up in geval van noodsituaties (assistentie) en om de bezetting tijdens bepaalde diensten (avond, nacht; weekend). Eenvijfde volstaat met het antwoord 'niet altijd' of 'soms'. Eenzelfde deel betreft de grootte van het werkgebied als bezwarende factor, een aantal daarvan ook de onbekendheid van het werkgebied. Van de overige reacties heeft een minderheid betrekking op diverse (capaciteits)aspecten zoals meerdere meldingen tegelijk, krimpende organisatie en piekmomenten. Een meerderheid van deze reacties geeft als oordeel 'meestal wel'.

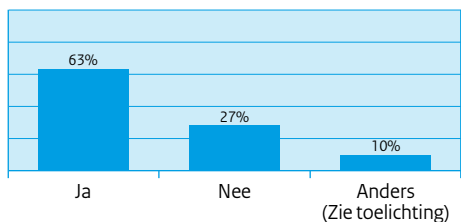
### Vraag 16 Is er voldoende opvang na zware incidenten?



Antwoord 'anders': 20 reacties

Bijna de helft van de reacties geeft aan dat het soms het geval is. Vier reacties wijzen op afhankelijkheid van de inschakeling (door een leidinggevende) van het Bedrijfsopvang team (BOT). Van de overige reacties is de helft positief, de andere zijn open gelaten.

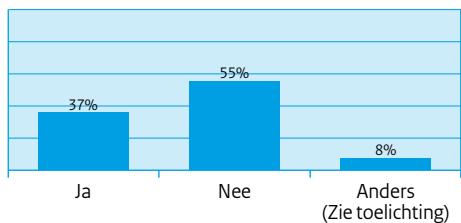
### Vraag 17 Vindt u dat u tijdens uw initiële politieopleiding voldoende bent voorbereid op het verrichten van de noodhulpverlening?



Antwoord 'anders': 32 reacties

Bijna alle reacties melden dat de 'oude' opleiding is gevolgd waarover een wisselend oordeel wordt gegeven. Daarbij wordt meerdere malen opgemerkt 'dat je het in de praktijk pas leert'. Een indruk is ook dat collega's met de nieuwe opleiding beter op de taak zijn berekend.

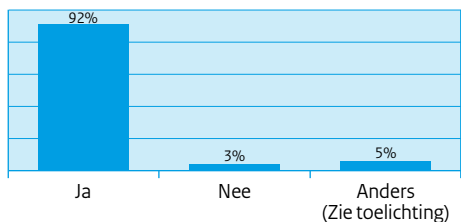
**Vraag 18**      **Vindt u dat er in uw korps voldoende aandacht wordt besteed aan het onderhoud van kennis en vaardigheden met betrekking tot de noodhulpverlening?**



Antwoord 'anders': 27 reacties

Bijna alle reacties hebben als teneur dat het beter kan. Naast de IBT (Integrale beroepsvaardigheidstraining) is er weinig aandacht of gelegenheid voor opfriscursussen, bijvoorbeeld op het gebied van wetgeving.

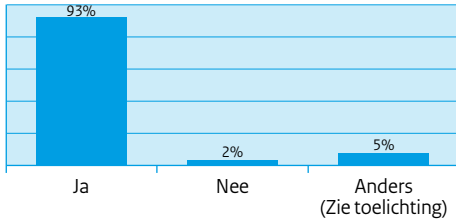
**Vraag 19**      **Vindt u dat u zelf voldoende kennis hebt voor het verrichten van de noodhulpdiensten?**



Antwoord 'anders': 17 reacties

De reacties zijn overwegend positief, onder andere door opgedane ervaringen, maar de wens van bijscholing op specifieke onderwerpen (bijvoorbeeld EHBO, aanhoudingsvaardigheden, multicultureel gebied, verkeer, milieu) wordt meerdere keren genoemd. En: 'Er wordt iedere dag nog bijgeleerd'.

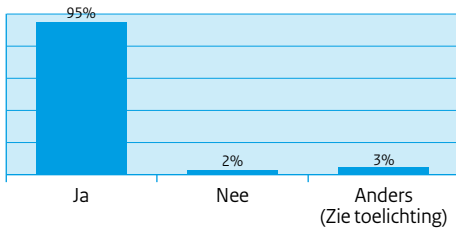
**Vraag 20**      **Vindt u dat u zelf voldoende ervaring hebt voor het verrichten van de noodhulpdiensten?**



Antwoord 'anders': 16 reacties

In de reacties wordt het antwoord genuanceerd met opmerkingen over het steeds weer opdoen van en leren van nieuwe ervaringen, behoefte aan extra scholing en wisselend per situatie.

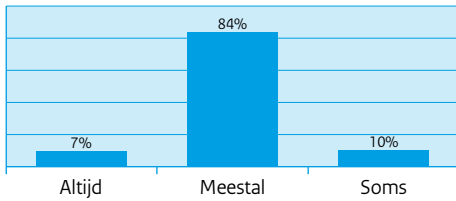
**Vraag 21**      **Vindt u dat u zelf voldoende vaardigheden hebt voor het verrichten van de noodhulpdiensten?**



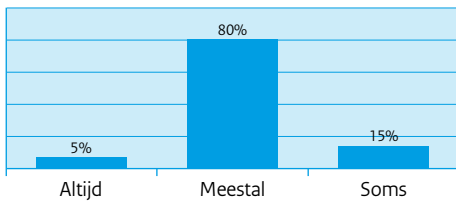
Antwoord 'anders': 9 reacties

De reacties zijn positief, maar vaardigheden zouden beter en vaker moeten kunnen worden getraind (meer IBT).

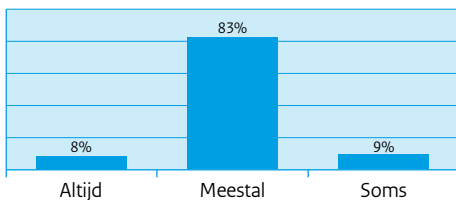
**Vraag 22** De collega's met wie u noodhulpdiensten verricht hebben voldoende kennis voor het verrichten van deze diensten?



**Vraag 23** De collega's met wie u noodhulpdiensten verricht hebben voldoende ervaring voor het verrichten van deze diensten?



**Vraag 24** De collega's met wie u noodhulpdiensten verricht hebben voldoende vaardigheden voor het verrichten van deze diensten?



## Vraag 25

### Wat zijn verbeterpunten voor de uitvoering van de noodhulpverlening in uw regio?

In 326 van de 333 enquêteformulieren is gereageerd op deze vraag. Zonder tekort te doen aan alle individuele suggesties worden de reacties als volgt samengevat.

Het overgrote deel gaat over de capaciteit die beschikbaar is voor de noodhulpverlening. De opmerkingen hebben onder meer betrekking op het aantal noodhulpeenheden tijdens specifieke diensten vanwege de ‘magere dekking’, het verbeteren van de back up, de uitgestrektheid van het werkgebied in relatie tot aanrijtijden, roosterdruk en personeelsverloop.

Een groot aantal opmerkingen heeft daarnaast betrekking op de (technische) uitrusting. Het gaat om wensen die uiteenlopen van gele parkajassen, communicatieapparatuur, mobiele data terminals, camera’s, de inrichting van het noodhulpvoertuig (en het voertuig zelf) tot een praktisch uniform.

Aandacht wordt voorts gevraagd voor het onderhoud en op peil houden van kennis en vaardigheden, zoals uitbreiding van IBT, het bijscholen van wetskennis en dergelijke of het organiseren van kennisdagen. Dit aspect komt in andere zin feitelijke ook aan de orde bij de opmerking om alert te zijn op inzet van collega’s met (nog) weinig ervaring in de noodhulp (zowel studenten als collega’s uit andere dienstonderdelen).

Een aantal suggesties heeft betrekking op de berichten-wisseling van de Meldkamer, die bij meldingen soms over meer achtergrondinformatie of over protocollen beschikt. Ten slotte zijn er incidentele opmerkingen met een meer beleidsmatige strekking, die wellicht verschillen in opvatting onder de medewerkers in de noodhulpverlening illustreren.

Enerzijds bijvoorbeeld het pleidooi voor een aparte afdeling met gespecialiseerde medewerkers voor het noodhulpproces en anderzijds de opvatting dat noodhulp ondergeschikt is aan het gebieds/wijkgericht werken waardoor niet de noodhulpmeldingen leidend zijn, maar het totale politiewerk waarvan noodhulp een onderdeel is. Een andere meer algemene opmerking betreft de administratieve afhandeling van noodhulpmeldingen, die vaak ten koste gaat van (verdere) inzet van de noodhulpeenheid.

Als rode draad in de verbeterpunten ziet de Inspectie het aspect van veilig willen werken.

