

Vergaderjaar 2001–2002

26 345

Beleidsplan Nederlandse Politie 1999–2002

Nr. 80

BRIEF VAN DE MINISTER VAN BINNENLANDSE ZAKEN EN KONINKRIJSRELATIES

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 26 april 2002

Op 18 oktober 2001 heb ik u het resultaat aangeboden van het evaluatieonderzoek dat in de zomer van 2001 werd uitgevoerd naar het functioneren van het landelijk telefoonnummer politie (vergaderjaar 2001–2002, 28 000 VII, 26 345, nr. 72). Het evaluatierapport werd met u op 5 november 2001 besproken. Hierbij informeer ik u over de maatregelen die inmiddels zijn getroffen om de kwaliteit van het landelijk telefoonnummer politie (LTP) te verbeteren en de hernieuwde kwaliteitsmeting die op dit moment wordt uitgevoerd om het effect van getroffen maatregelen vast te stellen.

Tariefsverlaging LTP-nummer

In het Algemeen Overleg op 5 november 2001 heb ik met uw kamer de wens uitgesproken om de Nederlandse burger ook tegen lokaal tarief in de gelegenheid te stellen telefonisch contact op te nemen met het regionale politiekorps. Thans kan ik u mededelen dat het tarief van het landelijk telefoonnummer politie per 1 mei 2002 zal worden verlaagd tot het lokale gesprekstarief waardoor nieuwe mogelijkheden ontstaan om de telefonische dienstverlening van de Nederlandse politie de komende tijd te optimaliseren en het gebruik van het nummer te stimuleren. De daarmee gepaard gaande extra kosten worden gelijkelijk gedeeld door het ministerie van BZK en de korpsen.

Kwaliteitsmeting LTP

De tariefsverlaging is een onderdeel van het pakket aan maatregelen dat door de regionale korpsbeheerders is getroffen om het functioneren van het landelijk telefoonnummer politie in hun regio te verbeteren. Naast de tariefsverlaging is een groot aantal maatregelen benoemd om de bereikbaarheid van het LTP te verbeteren en een adequate behandeling van de LTP-gesprekken in de regionale servicecentra zeker te stellen. Door vrijwel alle regio's is een versterking van de personele capaciteit en de kwaliteit van de regionale servicecentra toegezegd. Voor de ketenpartners van de

Nederlandse politie, die voor hun veelvuldige contacten een rechtstreekse bereikbaarheid van de regiokorpsen behoeven, zijn inmiddels rechtstreekse nummers gerealiseerd. De resultaten van de inmiddels getroffen maatregelen worden nu reeds zichtbaar in de bereikbaarheidsmetingen die worden bijgehouden in het telefoonverkeer naar 0900-8844. Uit de huidige metingen blijkt dat de bereikbaarheid van de regionale servicecentra is verbeterd van 89,2% (juni 2001) tot 96,2% (maart 2002). De voorzitter van het korpsbeheerdersberaad heeft er dan ook vertrouwen in dat de gemaakte verbetering tot tevredenheid zal stemmen.

De kwaliteit van de getroffen maatregelen zal worden vastgesteld in de hernieuwde kwaliteitsmeting die door de voorzitter van het korpsbeheerdersberaad, mede namens het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, werd verstrekt aan het onderzoeksbureau Telan. Het onderzoeksbureau Telan heeft eerder zorg gedragen voor de kwaliteitsmetingen in juni 2000, november 2000 en juni 2001, waardoor de bereikte resultaten in perspectief kunnen worden geplaatst. Uit de kwaliteitsmeting kan worden bepaald of de LTP-kwaliteit in de regionale servicecentra voldoende is verbeterd ten opzichte van de eerste metingen. Het resultaat van de inmiddels gestarte kwaliteitsmeting zal mij in juni 2002 worden aangeboden door de voorzitter van het korpsbeheerdersberaad. Ik zal het evaluatierapport aan uw kamer aanbieden.

De Minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties,
K. G. de Vries