

Van der Laan

tussen de omroepverenigingen en de raad van bestuur. Bij de raad van bestuur zijn de salarissen opnieuw vastgesteld. Dat heeft in een aantal gevallen tot een forse salarisverhoging geleid. In de vorige situatie bestonden er binnen de raad van bestuur gedifferentieerde salarisniveaus. Bij de benoeming van de nieuwe raad van bestuur is daar een eenduidig salarisniveau van gemaakt. Er is dus geen salarisstijging met een bepaald percentage geweest. Bij de omroepverenigingen is volgens de krantenartikelen een stijging met 20% doorgevoerd. Ik baseer mij niet op een krantenartikel, dus ik ga na waaruit die stijging precies heeft bestaan en in hoeverre die voor rekening komt van autonome kostenstijging of van salarisverbeteringen van de directeurs.

Mevrouw **Van Nieuwenhoven** (PvdA): Mevrouw de voorzitter. Wij hebben het over publieke middelen voor de publieke omroep. Ik ben geïnteresseerd in het antwoord op de eerste vraag van mevrouw Halsema, want ik heb dat nog niet gehoord. De omroepverenigingen hebben duidelijk gemaakt dat zij zich voor een deel spiegelen aan de commerciële omroep. Vindt de staatssecretaris dat een terechte keuze?

De staatssecretaris had het voorts over de zwaarte van de functie. Is zij bereid om rond te kijken in de ministerraad en om bijvoorbeeld de functie van de minister-president te relateren aan de zwaarte van de functie van een omroepvoorzitter of een omroepdirecteur?

Staatssecretaris **Van der Laan**: Ik ben bang dat ik niet in de positie ben om dergelijke vergelijkingen te maken, welke kant dan ook op. Wij kunnen ons daarbij namelijk ook nog een andere beweging voorstellen. Dat is mijn taak echter niet; laten wij dat vaststellen, want het is een feit. Ik heb ook het verschil in salariering geconstateerd, maar het is in mijn positie niet aan mij om daar een oordeel over te hebben, omdat ik in hetzelfde systeem zit. Dat terzijde.

De vraag ging over de commerciële omroep. Ik ben minder gevoelig voor het argument dat het te maken had met de positie van de commerciële omroepen. Ik ben gevoelig voor de zwaarte van de verantwoordelijkheden van een dergelijke taak en de

vergelijkbaarheid daarvan. Ik ben dus gevoelig voor de vergelijkbaarheid van het salaris in vergelijkbare publieke functies.

Vragen van het lid Van Heemst aan de minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties over **het bericht dat de politie het 0900-nummer beu is**.

De heer **Van Heemst** (PvdA): Voorzitter. Het 0900-servicenummer van de politie is de afgelopen jaren in heel veel opzichten een zorgkindje geweest. Wij hebben vaak kritiek gehoord van mensen die dat nummer draaiden en het gevoel hadden dat zij van het kastje naar de muur werden gestuurd en niet direct goed en duidelijk werden geholpen. De PvdA-fractie heeft steeds gezegd dat mensen die dat nummer bellen, waar voor hun geld moeten krijgen. Dat zijn wij verplicht aan de burgers die de politie benaderen.

Wij hebben de afgelopen week kritische berichtgeving gezien. Het ging daarin niet over de service van de politie aan de burgers, maar om klachten van de politie zelf. De Nederlandse Politiebond heeft gemeld dat zij weinig vertrouwen heeft in de kwaliteiten van de mensen die de callcenters van het 0900-servicenummer bemannen. Zij hebben volgens de bond weinig ervaring en zijn niet goed opgeleid, waardoor zij bij de afwikkeling en de beoordeling van telefoontjes nogal eens fouten maken. Als gevolg daarvan wordt de politie soms niet of te laat gestuurd, wordt door het publiek verschaft informatie niet of onvoldoende goed gebruikt of gaat de politie onnodig ergens op af.

Ik stel de minister in dit verband drie heel overzichtelijke vragen: kent hij deze kritiek? Zo ja: wat vindt hij daarvan? Is hij met mij van mening dat de burger recht heeft op waar voor zijn geld? Een vierde vraag die ik hieraan toevoeg, luidt: is hij bereid om in geval van tekortkomingen afspraken te maken om deze te verhelpen? Ik heb verder nog een vraag voor mijn collega's van de CDA-fractie.

De **voorzitter**: Nee, dat mag niet. U kunt vragen stellen aan de minister van BZK. Die vragen hebt u afgerond?

De heer **Van Heemst** (PvdA): Die heb ik afgerond.

De **voorzitter**: Het vragenuurtje is bedoeld voor vragen aan de regering.

De heer **Van Heemst** (PvdA): Wat jammer nou. Daar komen zij weer heel gemakkelijk mee weg!

Minister **Remkes**: Mevrouw de voorzitter. Ik zal mij in die discussie niet mengen.

Toen ik de berichten in de krant las, vermoedde ik dat de korpsbeheerder in Amsterdam binnenkort vragen zou moeten beantwoorden in de gemeenteraad van Amsterdam. Ik geef hiermee aan waar de verantwoordelijkheid ligt. De berichtgeving heeft met name betrekking op de Amsterdamse situatie.

De eerste vraag van de heer Van Heemst moet ik ontkennend beantwoorden; de berichten zijn nieuw voor mij. Voor zover mij bekend zijn dergelijke berichten ook niet terechtgekomen op het departement van BZK. Integendeel, mijn ambtsvoorganger heeft op 3 juli 2002 de Kamer over deze zaak een brief geschreven waarin nader op het functioneren van het telefoonnummer is ingegaan. De conclusies die mijn ambtsvoorganger toen aan een evaluatie heeft verbonden, waren overwegend positief. Het aantal klachten was teruggelopen. Natuurlijk zijn daarbij ook verbeterpunten gesignaleerd met name ten aanzien van de aansluiting op het backoffice. Er zijn echter afspraken gemaakt over een route om tot die verbeteringen te komen.

Ik kan de heer Van Heemst verder zeggen dat het korps de klachten niet herkent en er geen sprake is van een toename van het aantal klachten over dit nummer. Hetzelfde geldt voor het ministerie van BZK. In de afgelopen periode kregen wij slechts minimaal, ongeveer eenmaal per maand, een klacht over het functioneren van het nummer. In die zin heeft de berichtgeving mij verrast. Ik heb begrepen dat de politiebond morgen overlegt met het Amsterdamse korps over dit probleem. Naar mijn mening was de publiciteit over deze zaak daarom wat prematuur want ik vind dat in dit leven de juiste volgorde gehanteerd moet worden.

Remkes

Hiermee heb ik aangegeven wat ik inhoudelijk over deze zaak kan zeggen. De heer Van Heemst heeft ook gevraagd naar mijn oordeel over de zaak in geval die op waarheid berust. Ik meen dat het functioneren in dat geval bezien moet worden. Ik ben het namelijk met hem eens dat burgers waar voor hun geld moeten krijgen.

De heer **Van Heemst** (PvdA): Mevrouw de voorzitter. Ik ben blij met het antwoord van de minister. Als er geen reden is voor kritiek, dan moet dat ook gezegd kunnen worden. Ik denk dat er in de discussie een klein misverstand is gerezen. De kritiek die de afgelopen weken tot drie keer toe in de pers is geuit, draait niet zozeer om klachten van burgers over het functioneren van het 0900-nummer, maar is afkomstig van de politie die vindt dat in een aantal gevallen ondeskundig met klachten wordt omgegaan. Dat is een wezenlijk andere kwestie, want als gevolg daarvan wordt er misschien veel politiecapaciteit verknoeid en vermorst. Ik vraag de minister zich in die kritiek te verdiepen. Als dat nieuwe bevindingen oplevert, wellicht in combinatie met het overleg dat morgen plaatsvindt in Amsterdam, vraag ik hem de Kamer daarvan verslag te doen en aan te geven hoe hij het probleem denkt aan te pakken.

Voorts zou ik graag een reactie van de minister willen op de oproep van het CDA in de Telegraaf van 1 september om burgers in de toekomst weer rechtstreeks met de politie in hun woonplaats te laten bellen. Ik vraag de heer Van Fessem van de CDA-fractie waarop hij dat standpunt baseert en wat hij gaat doen om dat standpunt om te zetten in realiteit.

Minister **Remkes**: Er is destijds gekozen voor dit landelijke nummer met een frontoffice/backoffice-systeem om te bereiken dat er meer blauw de straat op kon. Dit laatste is altijd het streven van de Kamer geweest en ik heb er behoefte aan van de gelegenheid gebruik te maken om dat nog eens te onderstrepen. Ik heb geantwoord zoals ik heb gedaan, omdat de heer Van Heemst vroeg: vindt de minister dat burgers waar voor hun geld moeten krijgen? Daarbij kijk ik hoe het systeem, voor zover mij bekend, naar de ervaringen van burgers functio-

neert. Ik ben natuurlijk best bereid om in overleg met korpsbeheerders na te gaan of er enige grond bestaat voor de kritiek, die kennelijk intern leeft in het Amsterdamse korps, over het functioneren van de frontoffice/backofficesystematiek. Ik ben alleen nog niet zo ver dat ik vind dat het landelijke nummer afgeschaft moet worden.

De **voorzitter**: Wil er nog iemand van de CDA-fractie reageren op de vraag van de heer Van Heemst?

De heer **Algra** (CDA): Net als de minister is de CDA-fractie nog niet zo ver dat het landelijke nummer kan worden afgeschaft. Wij zijn het echter met de heer Van Heemst eens dat de burger waar moet krijgen voor zijn geld. De vervanger van de minister van Binnenlandse Zaken, de toenmalige minister van Economische Zaken, heeft in zijn antwoord op laatstelijk gestelde schriftelijke vragen aangegeven dat korpsbeheerders de ruimte hebben om een direct nummer beschikbaar te stellen aan bepaalde burgers of doelgroepen. De CDA-fractie kan zich daarin prima vinden.

De heer **De Wit** (SP): Ik begrijp dat de minister er nog niet aan toe is om het landelijke nummer af te schaffen. De problemen met dit nummer zijn al veelvuldig aan de orde geweest. De minister verwijst naar de evaluatie, maar ik zal over dat punt verder geen vragen stellen. Wij spreken natuurlijk over de bereikbaarheid van de politie en over efficiëntie. Er zijn ouders die, om allerlei redenen, 0900-nummers willen blokkeren. Mijn fractie bereiken berichten dat in dat geval ook het 0900-nummer van de politie wordt geblokkeerd, zodat deze mensen de politie niet meer kunnen bellen. Kent de minister dit probleem en is hij wellicht bereid hiervoor een oplossing te zoeken?

Minister **Remkes**: Ik ken het probleem met de blokkade van 0900-nummers niet, maar ik zal nagaan welke problemen zich in de praktijk voordoen.

De heer **Eerdmans** (LPF): Voorzitter. Ik ben wat verbaasd om te horen dat de minister spreekt van één klacht per maand, als het gaat om de bereikbaarheid van het 0900-nummer. Alleen al drie van mijn

fractiegenoten hebben in dezelfde week een klacht doorgegeven, dus ik vraag me af of het cijfer dat de minister noemt, wel juist is.

Minister **Remkes**: Even voor de duidelijkheid, het gaat om het functioneren van het landelijke telefoonnummer. Ik heb bepaald niet willen suggereren dat er over het optreden van de politie in dit land slechts één klacht per maand zou binnenkomen...

De heer **Eerdmans** (LPF): Het gaat om klachten over de bereikbaarheid.

Minister **Remkes**: Nee, het gaat om het functioneren van het telefoonnummer, daar praten wij nu over.

De heer **Eerdmans** (LPF): Dan praten wij inderdaad over hetzelfde, wij verschillen alleen van mening over het aantal klachten. Ik zou graag vernemen door wie het callcenter nu bemand wordt. Zijn dat opgeleide politiemensen of is het administratief personeel? Daar zouden wij nog een flinke slag kunnen slaan als het om bureaucratie en efficiëntie gaat.

Minister **Remkes**: Dat zijn natuurlijk geen mannen met een pet op. Wij hebben er in de afgelopen jaren naar gestreefd om in functies waarin dat mogelijk is, politiemensen te vervangen door burgerpersoneel, om te bewerkstelligen dat er meer blauw op straat zou komen. Dit is er een evident voorbeeld van, het zijn dus burgers die de telefoon opnemen.

Mevrouw **Van der Laan** (D66): Voorzitter. Onze fractie steunt de pogingen van de minister om zoveel mogelijk politieagenten op straat te krijgen door te voorkomen dat zij achter hun bureau of aan de telefoon moeten zitten, maar dit neemt niet weg dat het 0900-nummer goed bereikbaar moet zijn. Bovendien moet de service na het bellen eigenlijk net zo goed en liefst beter zijn dan wanneer het telefoontje rechtstreeks naar een politieagent zou gaan. Zou de minister in kaart kunnen brengen om welke soort klachten het gaat, hoe vaak die klachten binnenkomen en of het daarbij gaat om de bereikbaarheid of om de eigenlijke afhandeling, maar ook hoeveel personeel erdoor op de politiebureaus is vrijgemaakt om de straat op te gaan?



De heer Remkes, minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties

© M. Sablerolle – Gouda

In aanvulling op de vraag van de heer De Wit over de 0900-nummers zou ik er nog aandacht voor willen vragen dat bij mensen die hun telefoonrekening niet betalen of problemen hebben met de betaling, veelal eerst de betaalde nummers worden afgesloten, zodat zij de politie niet meer kunnen bellen. Wellicht kan de minister ervoor zorgen dat het 0900-nummer van de politie anders wordt behandeld dan de normale nummers uit deze serie.

Minister **Remkes**: Voorzitter. Ik heb op dit punt een duidelijke algemene opvatting: mensen moeten gewoon hun rekeningen betalen, dat is de beste remedie voor dit soort problemen. Mevrouw Van der Laan maakt deze kwestie wel erg breed. Natuurlijk ben ik graag bereid om met de Kamer te praten over het functioneren van de politie en de taakverdeling in deze organisatie, maar ik zou die gesprekken graag binnen de reguliere kaders daarvoor voeren. Wij hebben immers ook met de Kamer afgesproken dat het aantal rapportageverplichtingen zal worden teruggebracht. Er zijn bepaalde gelegenheden om de Kamer te informeren waarbij elementen als deze ook aan de orde kunnen komen. Ik ben graag bereid om dan ook in te gaan op de elementen die mevrouw Van der Laan noemt.

Mevrouw **Van der Laan** (D66): Voorzitter. Ik ben het helemaal met de minister eens dat mensen hun rekeningen moeten betalen, het probleem is alleen dat zij bij afsluiting van de 0900-nummers 112 gaan bellen, omdat dat wel gratis is. Als wij dit willen voorkomen, moet het 0900-nummer gewoon een ander karakter krijgen.

Minister **Remkes**: Dit was volgens mij meer een opmerking dan een vraag, voorzitter.

De **voorzitter**: Waarvan akte.

Regeling van werkzaamheden

□

De **voorzitter**: Op verzoek van de CDA-fractie heb ik benoemd in:

- de vaste commissie voor Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties het lid Eski tot plaatsvervangend lid in plaats van de bestaande vacature en het lid Van Hijum tot lid in de bestaande vacature;
- de vaste commissie voor Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer het lid Algra tot plaatsvervangend lid in de bestaande vacature;
- de vaste commissie voor Landbouw, Natuur en Voedselkwaliteit het lid Mosterd tot lid in de bestaande

vacature;

- de vaste commissie voor Nederlands-Antilliaanse en Arubaanse Zaken het lid Van Hijum tot lid in de bestaande vacature;
- de vaste commissie voor Verkeer en Waterstaat het lid Van Hijum tot lid in de bestaande vacature;
- de vaste commissie voor Economische Zaken het lid Van Hijum tot plaatsvervangend lid in plaats van het lid Mastwijk;
- de vaste commissie voor Justitie het lid Van Hijum tot plaatsvervangend lid in de bestaande vacature;
- de vaste commissie voor Onderwijs, Cultuur en Wetenschappen het lid Van Hijum tot plaatsvervangend lid in plaats van het lid Van Fessem;
- de commissie voor de Werkwijze der Kamer het lid Van Hijum tot plaatsvervangend lid in plaats van het lid Ormel.

Het woord is aan de heer Wilders.

De heer **Wilders** (VVD): Mevrouw de voorzitter. Afgelopen vrijdag is er een barbaarse bomaanslag geweest in de Iraakse stad Najaf, waarbij meer dan honderd mensen de dood vonden. Onder de doden bevond zich ook de gematigde ayatollah Al Hakim. De bomaanslag lijkt inmiddels een grote schok te hebben veroorzaakt bij de sjiitische bevolking van Irak. Er zijn ook aanwijzingen dat de onrust onder de sjiitische bevolking van de provincie Al Muthanna, waar Nederlanders actief zijn, sterk is toegenomen.

Daarom wil ik mede namens de collega's Eurlings, Bakker en Koenders de regering, in het bijzonder de ministers van Buitenlandse Zaken en van Defensie, een brief vragen over de gevolgen van deze bomaanslag, de negatieve effecten op de Iraakse bevolking ten aanzien van de westerse aanwezigheid, zeker ook in Zuid-Irak en de provincie waarin de Nederlandse militairen actief zijn. Bovendien dient deze brief van de regering een vernieuwde, actuele en meer gedegen politieke en militaire veiligheidsanalyse te bevatten, die geënt is op de huidige, veel onzekerder situatie en op de diverse opties die worden besproken in verband met de samenstelling en aansturing van de buitenlandse troepen in Irak.

Wij ontvangen deze brief graag op korte termijn; dat wil zeggen: deze week, uiterlijk donderdag eind van