

Melden, niet voor niets

EEN ONDERZOEK NAAR DE BEREIKBAARHEID VAN DE POLITIE VOOR MELDINGEN EN NAAR DE UITVOERING VAN HET MELDINGENPROCES.



Inspectie
OPENBARE ORDE
EN VEILIGHEID



Melden, niet voor niets

**EEN ONDERZOEK NAAR DE BEREIKBAARHEID
VAN DE POLITIE VOOR MELDINGEN EN NAAR
DE UITVOERING VAN HET MELDINGENPROCES**

Inspectie Openbare Orde en Veiligheid

Den Haag

september 2007

INSPECTIE OPENBARE ORDE EN VEILIGHEID

Inspectie Openbare Orde en Veiligheid (Inspectie OOV)

Bezoekadres: Juliana van Stolberglaan 148, 2595 CL Den Haag

Postadres: Postbus 20011, 2500 EA Den Haag

Telefoon: (070) 426 62 61

Telefax: (070) 426 69 90

Website: www.ioov.nl

COLOFON

Uitgave: Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties

Inspectie Openbare Orde en Veiligheid

Auteurs: mw. A.E.J.M. van Erp, mw. E.P. Koster

Lay out: Grafisch Buro van Erkelens

Beeld cover: Grafisch Buro van Erkelens

Drukwerk: drukkerij Hega, Den Haag

ISBN 978-90-5414-133-4

september 2007

Inhoudsopgave

SAMENVATTING, CONCLUSIES EN AANBEVELINGEN

1 INLEIDING

- 1.1 Aanleiding
- 1.2 Doelstelling van het onderzoek en onderzoeksvragen
- 1.3 Uitvoering van het onderzoek
- 1.4 Opbouw rapport

2 BELEID

- 2.1 Beleid ten aanzien van de bereikbaarheid voor meldingen van burgers
- 2.2 Beleid ten aanzien van de intake en verwerking van meldingen

3 DE PRAKTIJK IN DE KORPSEN EN ERVAREN KNELPUNTEN

- 3.1 Het proces in de praktijk rondom niet-spoedeisende meldingen
- 3.2 Knelpunten in het meldingenproces

4 DE REGISTRATIE VAN NIET-SPOEDEISENDE MELDINGEN

- 4.1 Intake van meldingen
- 4.2 In gebruik zijnde registratiesystemen
- 4.3 Specifieke registratiesystemen voor meldingen
- 4.4 Meldingen in persoon of via e-mail
- 4.5 Locatie van aanname melding
- 4.6 Geregistreerde gegevens van de melder
- 4.7 Uitgifte van de melding
- 4.8 Afhandeling van de melding
- 4.9 Terugkoppeling aan de melder
- 4.10 Conclusies over de wijze van registratie

5 DE PRAKTIJKERVARINGEN VAN BURGERS

6 INTERNE COMMUNICATIE, OPLEIDING EN CONTROLE

7 COMMUNICATIE NAAR BURGERS

8 EVALUATIE VAN HET MELDINGENPROCES

BIJLAGEN

I	Afkortingen	57
II	Wijze van selectie van meldingen door de zeven korpsen uit het diepteonderzoek	
III	Resultaten interviews met melders per bezocht korps	
IV	Overeenkomsten en verschillen in gebruik van het registratiesysteem I3S tussen de korpsen Rotterdam-Rijnmond en Limburg-Zuid	
V	Informatie over bereikbaarheid op de website van de korpsen	
VI	Vragenlijst voor de korpsen	
VII	Korpsbeelden	

NB Bijlagen II t/m VII zijn terug te vinden op de bijgeleverde 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

Door het samen met partners uitvoeren van een inspectiebrede risico-analyse wordt jaarlijks bepaald welke thema's, passend binnen de hoofdlijnen van het Meerjarenbeleidsplan Progressie in toezicht, binnen het politiedomein in het bijzonder zullen worden onderzocht.

De richtinggevende thema's voor 2006-2008 zijn:

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

Het rapport 'Melden, niet voor niets – een onderzoek naar de bereikbaarheid van de politie voor meldingen en naar de uitvoering van het meldingenproces' maakt onderdeel uit van onderzoeken binnen het thema maatschappelijke oriëntatie van de korpsen.

Eerder verschenen binnen dit thema:

- De burger kan ons nog meer vertellen (voorjaar 2007)
- Klagen staat vrij (voorjaar 2007)

Samenvatting, conclusies en aanbevelingen



ALGEMEEN

Dienstverlening en bereikbaarheid staan volop in de belangstelling binnen politie Nederland. Om de kwaliteit van deze twee aspecten op een hoger peil te brengen vinden er, met het doel de politiestatistiek te verbeteren, vele ontwikkelingen plaats. Zo worden jaarlijks de daadwerkelijke bereikbaarheid van het Landelijk Telefoonnummer Politie (0900-8844) en de kwaliteit van het eerste telefooncontact gemeten. Voor deze prestaties aan de ‘voorkant’ is daarmee al een aantal jaren veel aandacht. Uiteraard zijn het eerste contact en de snelheid van de reactie belangrijk. Maar ook andere aspecten van de dienstverlening zijn relevant. In dit onderzoek staan de (niet-spoedeisende) meldingen van burgers aan de politie centraal. Onder het begrip *melding* wordt in dit onderzoek verstaan: datgene wat de burger aan de politie meldt in verband met een incident (niet zijnde een aangifte), waarop de burger een actie van de politie verwacht. *Melding* wordt dus beperkt opgevat: het betreft alleen de meldingen die géén aangifte zijn.¹ Meldingen die later alsnog tot een aangifte leiden, vallen hier ook onder. Omdat meldingen van burgers voor de informatiepositie van de politie van grote waarde zijn, is het belangrijk dat het meldingenproces efficiënt, effectief en dienstverlenend ingericht is. Het betreft dan het totale proces rondom intake, opvolging en afhandeling van meldingen. Te denken valt hierbij aan de kwaliteit van de doorschakeling van frontoffice naar backoffice (om informatie goed op waarde te schatten en maximaal te benutten) en het informeren van de burger over de afhandeling van de melding. Deze prestaties aan de ‘achterkant’ krijgen pas meer recentelijk aandacht, zoals via het inmiddels in verscheidene korpsen opgepakte project ‘Service aan Melders’. De Inspectie constateert dat er momenteel nog wel veel verschil tussen de korpsen is in de mate waarin men aandacht besteedt aan de ontwikkelingen aan de achterkant. Aandacht voor de bereikbaarheid (fysiek, telefonisch, schriftelijk en elektronisch) en voor de kwaliteit van het meldingenproces is voor de politie niettemin van groot belang: de burger kan dan op een eenvoudige manier een melding doen aan de politie, de burger wordt geïnformeerd over de activiteit die volgt op de melding en de informatiepositie van de politie wordt met iedere melding versterkt. Voor zowel politie als burger is de melding daarmee *niet voor niets* gedaan.

De Inspectie heeft in dit onderzoek ook aandacht besteed aan de kwaliteit van de meldingenregistratie. Wanneer de politieregistratie niet op orde of niet volledig is kunnen voor de korpsen relevante signalen uit de maatschappij – denk bijvoorbeeld aan signalen over radicalisering, die via een melding binnen komen – onzichtbaar blijven.

1 Voorbeelden van meldingen zijn: overlast van jongeren, burenruzie, verkeersongeval met materiële schade.

Hierdoor ontbreekt er (voldoende) sturingsinformatie.

De Inspectie is van mening dat een volledige registratie van het verloop van meldingen bijdraagt aan de informatiepositie van de politie. Meldingen leveren immers een constante informatiestroom op over problemen die burgers ervaren en over relevante waarnemingen die zij doen. Indien de registratie van meldingen in het korps op orde is, is het mogelijk de informatie uit de meldingen gestructureerd te gebruiken, zowel ten behoeve van de informatiepositie in het algemeen als ten behoeve van het gebiedsgebonden politiewerk. Dit geldt temeer gelet op het grote belang van de ontwikkeling en implementatie van IGP (Informatie Gestuurde Politie).

Bereikbaarheid

De Inspectie stelt vast dat de wijze waarop de korpsen bereikbaar zijn voor burgers die een melding willen doen in de korpsen goed geregeld is. Alle korpsen zijn telefonisch en aan de balie van het bureau bereikbaar. Daarnaast kunnen burgers vrijwel alle korpsen eenvoudig schriftelijk en per e-mail bereiken. Uiteraard is ook contact mogelijk met de politie op straat, via de surveillance of via (het spreekuur van) de wijkagent.

De Inspectie signaleert dat in negen politieregio's er niet altijd minstens één bureau geopend is voor publiek. De burger kan in die regio's dus niet 24 uur per dag en 7 dagen per week een melding doen aan de balie van het politiebureau. Dit hoeft volgens de Inspectie op zich geen probleem te zijn, mits een burger maar, op diens verzoek en indien noodzakelijk, direct geholpen kan worden.

Verbeterpunt

De Inspectie constateert dat de informatie op de websites van de korpsen over de mogelijkheden om contact op te nemen divers is, en op onderdelen nog kan worden verbeterd.



Beleid

De korpsen hebben inmiddels allemaal een schriftelijk vastgelegd beleid voor de bereikbaarheid van het korps en een functionaris die specifiek verantwoordelijk is voor dat beleid.

Het meldingenproces maakt deel uit van het bredere bereikbaarheidsvraagstuk. Een aantal korpsen loopt voorop in de mate waarin men aandacht besteedt aan de inrichting van het meldingenproces, andere korpsen zijn er in mindere mate mee bezig. Elk korps heeft daarbij eigen richtlijnen en procedures voor het opvolgen van meldingen (die soms wel en soms niet op papier staan).

Korpsen hebben op onderdelen van het meldingenproces beleid geformuleerd, maar vaak moet dat beleid in de praktijk nog ingevoerd worden. Opvallend hierbij is dat het merendeel van de korpsen een eigen regionale definitie van 'melding' hanteert, ondanks dat het CIP (Concern Informatiemanagement Politie) een landelijke definitie

heeft opgesteld. Tevens valt op dat de korpsen ieder een eigen prioriteitindeling gebruiken voor het verdelen van de meldingen in categorieën (onderverdeeld naar spoedeisende en niet-spoedeisende meldingen).

Verbeterpunt

De Inspectie stelt vast dat het beleid in de korpsen ten aanzien van bereikbaarheid voor meldingen en het meldingenproces vaak nog versnipperd is. Men heeft bijvoorbeeld wel afspraken over de aanname van meldingen, maar niet over de afhandeling. Dit kan tot gevolg hebben dat relevante informatie tussen wal en schip geraakt of niet meer terug te vinden is. Of men heeft wel nagedacht over kwaliteitsnormen voor de telefonische bereikbaarheid, maar niet over kwaliteitsnormen voor de elektronische bereikbaarheid of de openingstijden van de bureaus. Er zijn slechts enkele korpsen die een totaalvisie op bereikbaarheid (dus alle aspecten van bereikbaarheid, omvattend: fysiek, telefonisch en via internet) op schrift hebben gezet. Ook zijn er slechts enkele korpsen die het totale meldingenproces in één samenhangende notitie hebben beschreven. Hierdoor zit er niet altijd een consequente aansluiting tussen enerzijds (de afspraken omtrent) de ontvangst van meldingen en anderzijds (de afspraken omtrent) de afsluiting (na afhandeling en terugkoppeling melder) van meldingen.

Er is met andere woorden binnen de meeste korpsen niet een overall-visie op het totale proces van intake, behandeling en afhandeling van meldingen. De Inspectie acht dit een gemis, omdat op die manier zowel het proces niet adequaat is ingericht als dat er mogelijk relevante informatie gemist wordt.

Het operationele proces en de registratie daarvan

Het meldingenproces bestaat uit vele onderdelen (intake, uitvragen, doorzetten, registratie, opvolging, afhandeling, terugkoppeling). Deze onderdelen zijn schakels in het totale proces, waarbij diverse functionarissen en soms ook diverse registratiesystemen betrokken zijn. De Inspectie stelt vast dat de korpsen op verschillende wijze uitvoering geven aan het proces. Zo wordt met een niet-spoedeisende melding na de intake op verschillende manieren omgegaan (de melding wordt bijvoorbeeld doorgezet naar een wijkbureau of uitgezet naar een eenheid op straat). Ook benoemen de korpsen verschillende momenten waarop een niet-spoedeisende melding door het korps als afgehandeld wordt beschouwd (moment van doorzetten, moment van opvolging of moment van terugkoppeling).

Verbeterpunten

In de helft van de korpsen wordt de afhandeling van een niet-spoedeisende melding niet, of niet altijd, geregistreerd. De Inspectie benadrukt het belang van registratie van elk onderdeel van het meldingenproces, omdat alleen op die manier er volledig overzicht is van de inzet van de politie op meldingen en van de uit de meldingen voortkomende informatie. Ook voor de burger is volledige registratie van belang, het maakt voor deze veelal niet uit hoe de processen zijn ingericht, als het maar consequent, transparant en navolgbaar gebeurt.



Korpsen ontvangen op jaarbasis vele meldingen. Een goede coördinatie op alle schakels in het meldingenproces is noodzakelijk. Ook een goed registratiesysteem, waarmee een totaalzicht op het verloop van de meldingen gegenereerd kan worden, is volgens de Inspectie wenselijk.

De Inspectie stelt vast dat naast de registratie van meldingen in het bedrijfsprocessensysteem en in GMS (Geïntegreerd Meldkamer Systeem), sommige korpsen ook nog een specifiek registratiesysteem voor het teleservicecentrum in gebruik hebben. Die specifieke systemen verschillen onderling van elkaar in naam, doel en mogelijkheden. Het gebruik van een specifiek registratiesysteem waarborgt niet altijd een zorgvuldige registratie. Ook wil het gebruik van een specifiek registratiesysteem niet zeggen dat daarmee altijd een goed totaalbeeld van het verloop van een melding verkregen kan worden. Vaak is zo'n systeem ondersteunend aan het proces en aanvullend op de registratie in het bedrijfsprocessensysteem en GMS. De Inspectie heeft geconstateerd dat in de korpsen waarin het diepteonderzoek heeft plaatsgevonden de registratie meestal wel een redelijk totaalbeeld oplevert van het verloop (vanaf intake tot afhandeling) van een niet-spoedeisende melding. Of een terugkoppeling aan de melder heeft plaatsgevonden wordt meestal niet geregistreerd. Naar de mening van de Inspectie maakt ook de terugkoppeling deel uit van het totale proces, ook dit onderdeel moet dus geregistreerd worden.

Naast de aanwezigheid van een goed registratiesysteem, is voor een totaalzicht op het verloop van een melding ook een consequente invoering van gegevens noodzakelijk. Zo heeft de Inspectie geconstateerd dat de registratie van de politie in bijna een kwart van de situaties niet volledig is op het punt van de reactietijd op de melding.

De Inspectie vindt het belangrijk dat de medewerkers van het korps overtuigd zijn van het nut van het volledig vullen van de registratie van niet-spoedeisende meldingen. Een registratiesysteem voor meldingen is niet alleen bedoeld voor de 'voorkant' (de medewerkers die de intake en de opvolging verzorgen), maar juist ook voor de 'achterkant', voor de rest van de organisatie. Op die manier wordt het mogelijk om informatie goed te wegen, optimaal te benutten en beter op processen te sturen.

Communicatie met de burger

De communicatie met de burger die een melding doet, verloopt over het algemeen goed. Dit betreft dan met name de intakekant. Zo blijkt uit de interviews met de melders in dit onderzoek, dat vrijwel alle melders de politie direct hebben kunnen bereiken. Voor de meeste telefonische melders was het duidelijk wie ze aan de lijn hadden. En vrijwel alle melders geven aan in de gelegenheid te zijn geweest om hun melding duidelijk aan de politie over te brengen. Ook werd aan het merendeel van de melders duidelijk uitgelegd wat er met de melding gedaan zou worden.



Verbeterpunt

De Inspectie constateert dat bijna een kwart van de melders niet weet of de politie op de melding een actie heeft laten volgen. Volgens enkele melders is er in het geheel niet gereageerd op hun melding. Aan tweederde van de melders is door de politie niet de vraag gesteld of men op de hoogte gehouden wilde worden van de afloop van de melding. Ook ongeveer tweederde van de melders is door de politie niet geïnformeerd over de afloop van de melding. Iets minder dan een kwart van de melders is door de politie wel geïnformeerd. Meestal gebeurde dat dan telefonisch. In de overige situaties was terugkoppeling niet van toepassing.²

Burgers willen serieus behandeld worden. Wanneer een burger informatie naar de politie brengt, verwacht deze dat er iets mee gedaan wordt. Als de politie de informatie in de ogen van de burger serieus oppakt, zal dat volgens de Inspectie op termijn een grotere meldingsbereidheid van de burger opleveren.

Vanuit het oogpunt van 'actieve wederkerigheid' vindt de Inspectie dan ook dat de burger die een melding heeft gedaan, altijd geïnformeerd moet worden over wat er met de melding is gebeurd, tenzij de betrokkene heeft aangegeven daar geen prijs op te stellen of de aard van de zaak zich daartoe niet leent.

Opleiding

De Inspectie constateert verschillen tussen de korpsen in de mate van aandacht voor opleiding van de teleservicemedewerkers. Nieuwe medewerkers worden wel ingewerkt, maar structurele aandacht voor opleiding van ervaren medewerkers is er niet altijd.

Evaluatie van beleid en uitvoering

Zoals hiervoor reeds opgemerkt constateert de Inspectie aan de hand van dit onderzoek dat er veel verschil zit in de kwaliteit van de beleidsstukken en interne richtlijnen die de korpsen over het meldingenproces hebben opgesteld.

Daarnaast constateert de Inspectie dat bijna de helft van de korpsen het meldingenproces niet periodiek evalueert. Om deze redenen is het vaak niet mogelijk om een uitspraak te doen over de mate waarin in de korpsen het eigen beleid en/of de richtlijnen worden nageleefd.

AANBEVELINGEN

AAN DE KORPSEN EN AAN DE RAAD VAN HOOFDCOMMISSARISSEN MET BETREKKING TOT BELEID

Ontwikkel, ten minste per korps, een overall-visie op het totale proces van intake, behandeling en afhandeling van meldingen, zodat alle schakels in het meldingenproces goed op elkaar aansluiten.

Stimuleer daarbij ook dat de korpsen gebruik maken van dezelfde, landelijk vastgestelde definitie voor het begrip 'melding'. Het is daarnaast wenselijk dat de korpsen dezelfde prioriteitindeling (en benaming) gebruiken voor zowel spoedeisende als voor niet-spoedeisende meldingen.

² Bijvoorbeeld omdat al duidelijk was dat er door de politie niets met de melding gedaan zou worden, zoals bij een verzekeringskwestie.

De Raad van Hoofdcommissarissen is voornemens een meerjarig programmaplan op te stellen op het gebied van Intake en Noodhulp. De Inspectie beveelt de Raad aan deze aandachtspunten deel te laten uitmaken van dat programmaplan. Ook de in dit rapport door de korpsen genoemde randvoorwaarden (hoofdstuk 8) en knelpunten in het meldingenproces (hoofdstuk 3.2) vragen daarbij nadrukkelijk aandacht.

AAN DE RAAD VAN HOOFDCOMMISSARISSEN MET BETREKKING TOT DE REGISTRATIE

Ontwikkel een landelijk eenduidige servicemodule, waarmee korpsen in staat gesteld worden om het verloop van niet-spoedeisende meldingen (en mogelijk andere klantcontacten) op een duidelijke en zo volledig mogelijke manier te registreren. Maak daarbij gebruik van de ervaringen die de korpsen al hebben met de verschillende in gebruik zijnde systemen.³

Zorg daarbij dat het systeem beschikt over een controlemiddel waarmee in het systeem gecontroleerd kan worden of alle ‘velden’ volledig en juist zijn ingevuld. Op deze manier wordt er voor gezorgd dat alle kerngegevens, waaronder de informatie over de afloop van de melding, ingevuld worden. Bied via dit systeem ook de mogelijkheid tot voortgangsbewaking.

AAN DE KORPSEN MET BETREKKING TOT COMMUNICATIE MET DE BURGER

De betrokkenheid van burgers bij het politiewerk is belangrijk. Bovendien wordt burgers tegenwoordig expliciet gevraagd ‘verdachte’ situaties te melden. Informeer daarom ook altijd spoedig na afhandeling van een melding een burger wat er met zijn/haar melding gedaan is (tenzij betrokkene heeft aangegeven daar geen prijs op te stellen of de aard van de zaak zich daartegen verzet). De Inspectie doet de suggestie dit aandachtspunt mee te nemen in een volgende versie van het RBP (= Referentiemodel Bedrijfsprocessen Politie).

Neem ook in het uitvraagprotocol standaard de vraag op of de melder geïnformeerd wil worden over de afloop van zijn/haar melding.

AAN DE KORPSEN MET BETREKKING TOT OPLEIDING

Besteed structureel aandacht aan opleiding, ook op registratiegebied, voor zowel nieuwe⁴ als ervaren medewerkers. Zorg voor de inzet van gemotiveerde, gekwalificeerde en goed getrainde medewerkers in het teleservicecentrum. Koppel daarbij de opleidingsmogelijkheden aan de coachings- of ontwikkelgesprekken met de medewerkers.

- 3 De Inspectie heeft vernomen dat in 2006 de Board Intake & Noodhulp de applicatie I3S als meest geschikte applicatie heeft geselecteerd voor het ondersteunen van het serviceproces. Door de VtsPN is vervolgens besloten, op basis van het advies van de adviescommissie Informatie-management, om de landelijke implementatie van I3S voorlopig te parkeren. Dit gelet op de vul-ling van de projectportfolio alsmede het absorptievermogen van de korpsen. De korpsen kunnen echter wel op eigen initiatief en tegen eigen kosten overwegen tot implementatie van I3S op regio-naal niveau over te gaan. De landelijke uitrol wordt opgehangen aan de landelijke beschikbaarheid van de Basisvoorziening Handhaving (BVH, de opvolger van Genesys, BPS en X-pol) waarmee I3S al een goede koppelingsmogelijkheid heeft. De planning hiervoor is echter nog ongewis. Voorlopig loopt de implementatieplanning van BVH door tot in 2009.
- 4 Uit de aan de Inspectie beschikbaar gestelde documenten blijkt dat 'begin 2006 al geruime tijd gewacht werd op een advies van de Board P over een voorstel vanuit het Georganiseerd Overleg LTP om te komen tot een landelijke basisopleiding teleservicemedewerker.'

Zie daarnaast toe op structureel gebruik en structurele naleving van de instructies, niet alleen in het frontoffice, maar ook in het backoffice.

AAN DE KORPSEN MET BETREKKING TOT EVALUATIE

Evalueer periodiek, minimaal één keer per jaar, het meldingenproces.

Voer daarbij, om de kwaliteit van het meldingenproces te onderhouden en te verbeteren, periodiek onderzoek uit onder de burgers die een melding hebben gedaan. Dit kan door een specifiek klanttevredenheidsonderzoek (KTO) voor melders, dan wel door in een KTO specifieke vragen over meldingen op te nemen.

Inleiding

1

1.1

AANLEIDING

Het aspect dienstverlening staat al een aantal jaren binnen politie Nederland flink in de belangstelling. De kwaliteit van de dienstverlening maakt vanaf 2003 deel uit van de resultaatafspraken, verwoord in de regionale convenanten tussen minister en korpsen. Ook het aspect bereikbaarheid vraagt al enige jaren aandacht van de politieorganisatie. Bereikbaarheid omvat een aantal dimensies: de fysieke toegang tot een politiebureau, de telefonische en schriftelijke bereikbaarheid en de bereikbaarheid via technische voorzieningen als e-mail en internet. Een goede bereikbaarheid is essentieel voor een organisatie die zich klantvriendelijk wil opstellen.

In september 2000 is het nummer 0900-8844 als Landelijk Telefoonnummer Politie (LTP) ingevoerd. Eén landelijk telefoonnummer zou moeten zorgen voor een betere en eenvoudigere bereikbaarheid van de politie en voor een verbetering van de telefonische dienstverlening.

De twee genoemde aspecten, dienstverlening en bereikbaarheid, komen samen in een van de aandachtspunten in de resultaatafspraken, te weten de bereikbaarheid van het LTP. De indicatoren waarmee deze bereikbaarheid wordt gemeten zijn de daadwerkelijke bereikbaarheid van het LTP (= kwantitatieve norm) en de kwaliteit van dienstverlening van het LTP (= kwalitatieve norm). De meting van deze indicatoren vindt jaarlijks plaats middels de Telanmeting⁵. De kwantitatieve norm is gehaald als een korps 80% van de telefoontjes binnen 20 seconden heeft beantwoord. De kwalitatieve norm bestaat uit de volgende onderdelen: informatie-uitwisseling, het omgaan met de probleemstelling, het omgaan met actiepunten, de afsluiting van het gesprek en de professionaliteit. Ook de bereikbaarheid van het telefoonnummer 112, voor spoedgevallen, wordt gemeten (norm in 2007: 90% binnen 10 seconden beantwoord).

Ten aanzien van de bereikbaarheid wordt er dus al heel wat gemeten. Dit betreft vooral de prestaties en dienstverlening 'aan de voorkant'. Uiteraard zijn het eerste contact en de snelheid van de reactie belangrijk. Maar ook andere aspecten van de dienstverlening zijn soms voor een burger net zo belangrijk. Het rapport 'Actieve Wederkerigheid'⁶ van september 2005 heeft aangetoond dat burgers serieus genomen willen worden in hun contact met de politie. Burgers begrijpen dat de politie keuzes moet maken. Maar als men een melding doet, moet deze wel goed terecht komen en goed doorgestuurd worden. Burgers willen niet het gevoel hebben dat ze van het kastje naar de muur worden gestuurd. Veel burgers zijn ook geïnteresseerd in de afloop van de kwestie na hun contact met de politie.

Burgers willen bovendien dat hun inbreng bij het contact dat zij hebben met de politie leidt tot voor hen zichtbare activiteit bij de politie. Een burger neemt de moeite om bijvoorbeeld een verdachte situatie te melden. Deze moeite moet niet voor niets zijn.

⁵ Telan is de naam van het onderzoeksbureau dat de metingen uitvoert.

⁶ 'Actieve Wederkerigheid. De beïnvloedbaarheid van oordelen over het contact met en de beschikbaarheid van de politie.' Een rapport van de bureaus Intomart en Regioplan in opdracht van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties.

Wat in bovengenoemde jaarlijkse metingen niet gemeten wordt is de ‘achterkant’ van de bereikbaarheid – de kwaliteit van de doorschakeling van frontoffice naar backoffice – en de ‘achterkant’ van de dienstverlening – het informeren van de burger over de afhandeling (ofwel de terugkoppeling naar de burger). Dit onderzoek van de Inspectie OOV richt zich op deze aspecten. Omdat meldingen van burgers voor de informatiepositie van de politie van grote waarde zijn, is het belangrijk dat het meldingen-proces efficiënt, effectief en dienstverlenend ingericht is. In dit onderzoek wordt specifiek gekeken hoe korpsen omgaan met niet-spoedeisende meldingen. Actieve wederkerigheid bij een niet-spoedeisende melding vraagt van de politieorganisatie bijvoorbeeld dat men niet alleen een burger snel en vriendelijk te woord staat, maar dat men de melder ook op de hoogte stelt van het proces na het eerste contact, de melder vraagt naar de wens tot terugkoppeling en de melder informeert over de afhandeling. Het mes snijdt zo aan twee kanten: een burger heeft er baat bij dat er serieus wordt gereageerd op een melding aan de politie, de politie heeft voor een goede taakuitoefening en informatiepositie er baat bij dat de burger relevante en concrete meldingen doet.

1.2 DOELSTELLING VAN HET ONDERZOEK EN ONDERZOEKSVRAGEN

De Inspectie kijkt in dit onderzoek naar de maatschappelijke oriëntatie van de politiekorpsen. In dit onderzoek zijn daarom, naast de korpsen, ook burgers als afnemers van politiediensten bevraagd. De Inspectie wil met dit inventariserend onderzoek een beeld geven van de wijze waarop de korpsen bereikbaar zijn voor de burgers die een melding willen doen en van de wijze waarop de korpsen het proces rondom intake, opvolging (overgang van frontoffice naar backoffice)⁷ en afhandeling van niet-spoedeisende meldingen hebben ingericht. In dit onderzoek wordt onder het begrip ‘melding’ verstaan: datgene wat de burger aan de politie meldt in verband met een incident (niet zijnde een aangifte), waarop de burger een actie van de politie verwacht. ‘Melding’ wordt dus beperkt opgevat: het betreft alleen de meldingen die géén aangifte zijn.⁸ Meldingen die later alsnog tot een aangifte leiden, vallen hier ook onder. Een vraag van een burger om informatie, valt hier niet onder.

Het bovenstaande heeft geleid tot de vragen: Op welke wijze kunnen burgers een melding doen? Zijn er in de korpsen richtlijnen over hoe om te gaan met meldingen? Worden de meldingen geregistreerd en zo ja, op welke wijze? Hoe verloopt de aansluiting tussen frontoffice en backoffice? Wordt er teruggekoppeld naar de melder en zo ja, binnen welke termijn? Wat zijn de ervaringen van de melders? Voert het korps zelf een vorm van evaluatie uit op de omgang met meldingen?

7 Onder *frontoffice* wordt verstaan: de servicemedewerkers van de telefonische intake van het korps, van de balie in de politiebureaus en van de mailbox. Onder *backoffice* wordt verstaan: de politie-medewerker die de melding niet rechtstreeks in ontvangst heeft genomen en die verantwoordelijk is voor de inhoudelijke afdoening van de melding.

8 Voorbeelden van meldingen zijn: overlast van jongeren, burenruzie, verkeersongeval met materiële schade. Meldingen die op straat rechtstreeks aan de diender worden gedaan en de MMA-meldingen (= Meld Misdaad Anoniem) zijn in dit onderzoek eveneens buiten beschouwing gelaten. Voor de eerste soort geldt dat deze moeilijk volgbaar/meetbaar zijn, de tweede soort komt via een aparte procedure binnen, waarbij de melder bovendien niet traceerbaar is.

Het doel van dit onderzoek is de regiokorpsen handvatten te bieden voor, en aan te zetten tot, het (verder verbeteren van het) adequaat inrichten van het totale meldingenproces. Want hoewel in de resultaatafspraken met de korpsen geen afspraken staan over de inrichting van en opvang in het backoffice, is dat voor het oordeel van de burger over het contact met de politie en voor de informatiepositie van de politie wel van groot belang.

Uit een recente inventarisatie van de Raad van Hoofdcommissarissen naar Intake en Noodhulp blijkt dat de korpsen bezig zijn om de aansluiting tussen frontoffice en backoffice te verbeteren. De Raad is voornemens binnenkort (na de zomer 2007) hiervoor een meerjarig programmaplan op te stellen. De Inspectie hoopt met dit onderzoek een belangrijke input voor het programmaplan te kunnen bieden.

1.3 UITVOERING VAN HET ONDERZOEK

Om een beeld te krijgen van het beleid van de korpsen ten aanzien van de bereikbaarheid in het algemeen en voor meldingen in het bijzonder, zijn naast de jaarplannen en jaarverslagen, de internet- en intranetsites van de korpsen bekeken. Daarnaast is naar alle korpsen een vragenlijst gestuurd. Deze is gebruikt om het beeld van het beleid aan te vullen en om een beeld te krijgen van de praktijk in de korpsen ten aanzien van de inrichting van het meldingenproces. Hierbij heeft de Inspectie de korpsen verzocht interne richtlijnen, beleidsnotities, procesbeschrijvingen en overige relevante documenten over het meldingenproces beschikbaar te stellen.⁹

Vervolgens is, na een analyse van de antwoorden en de documenten van de korpsen, een selectie gemaakt van korpsen waarin de Inspectie een diepteonderzoek wilde uitvoeren. Dit diepteonderzoek bestond uit het nalopen van het registratieproces van een tiental (afgeronde) niet-spoedeisende meldingen. De Inspectie heeft bekeken hoe de processen verlopen zijn, op welke wijze is geregistreerd en hoe het contact met de melder is geweest. Daarnaast zijn de burgers die de desbetreffende meldingen hadden gedaan, telefonisch geïnterviewd. (De uitgebreide weergave van de telefonische interviews met de melders staat in bijlage 3.)

Voor het diepteonderzoek zijn zeven korpsen bezocht¹⁰ waarvan de toegestuurde informatie een positieve indruk gaf over de manier waarop het korps bezig is om het

9 Ook het KLPD heeft een vragenlijst ontvangen. Na kennisname van de door het KLPD ingevulde vragenlijst en een bijgevoegde toelichting heeft de Inspectie besloten, in overleg met het KLPD, om dit korps niet verder in het onderzoek te betrekken. De positie van het KLPD binnen dit onderwerp is namelijk afwijkend van die van de regiokorpsen: 'Het KLPD heeft geen kerntaken voortvloeiend uit de basispolitiezorg. Publiekscontact is onderscheidenlijk anders in hoeveelheid en soort dan in een regionaal korps. Meldkamertaken zijn beperkt tot ondersteuning van specifieke 'blauwe diensten' spoor, water en snelweg en uitgifte van daaraan gerelateerde meldingen. Verder kent het KLPD geen baliecontact en geen uitgebreide serviceorganisatie voor niet-spoedeisende meldingen. Het korps kent wel de mogelijkheid van internetaangifte, maar die wordt maar zeer beperkt gebruikt.'

10 De zeven korpsen waarin het diepteonderzoek heeft plaatsgevonden, zijn: Drenthe, Gelderland-Midden, IJsseland, Limburg-Zuid, Hollands Midden, Haaglanden en Amsterdam-Amstelland. Omdat de Inspectie tijdens de uitvoering van het onderzoek positieve geluiden vernam over de registratie van meldingen in het korps Rotterdam-Rijnmond, en omdat dit korps hetzelfde registratiesysteem gebruikt als het korps Limburg-Zuid, is tevens een interview (geen diepteonderzoek) gehouden in het korps Rotterdam-Rijnmond (zie ook bijlage 4).

meldingenproces vorm te geven. Deze korpsen is verzocht een a-selecte steekproef te nemen van tien meldingen uit de meldingen van het laatste kwartaal van 2006.¹¹

1.4 OPBOUW RAPPORT

Hoofdstuk 2 van het rapport gaat over het beleid dat korpsen voeren ten aanzien van bereikbaarheid voor meldingen en het beleid rondom de intake en verwerking van meldingen. In hoofdstuk 3 worden de praktijksituaties van het meldingenproces in de korpsen besproken en de door de korpsen ervaren knelpunten daarin. Hoofdstuk 4 geeft een beeld van de registratie van niet-spoedeisende meldingen in de zeven onderzochte korpsen. In hoofdstuk 5 staan de ervaringen van de burgers die de door de Inspectie onderzochte meldingen hebben gedaan. Daarbij wordt op onderdelen ook een vergelijking gemaakt tussen de gegevens in de registratie van de politie en de ervaring van de melders.

De hoofdstukken 6 en 7 gaan over communicatie (in- en extern), opleiding en controle. Tot slot wordt in hoofdstuk 8 ingegaan op de evaluatie van het meldingenproces door de korpsen zelf, de bij het proces genoemde randvoorwaarden en de good practices.

11 Zie bijlage 2 voor de overige voorwaarden waaraan de steekproef moest voldoen en voor de wijze waarop de korpsen deze steekproef hebben uitgevoerd.

BELEID TEN AANZIEN VAN DE BEREIKBAARHEID VOOR MELDINGEN VAN BURGERS

Het op een eenvoudige en voldoende wijze bereikbaar zijn voor de burger is één van de kwaliteitseisen voor een eerstelijnsorganisatie als de politie. Bereikbaarheid van de politie is een onderwerp dat in de afgelopen jaren dan ook steeds meer in de belangstelling is komen te staan. Het is daarom niet verwonderlijk dat de korpsen er in hun beleid aandacht aan besteden. De korpsen hebben sedert een aantal jaren beleid voor de bereikbaarheid van het korps. In de helft van het aantal korpsen is hiervan sprake sinds de invoering van het landelijk alarmnummer 112 en het landelijk nummer 0900-8844 in het jaar 2000. Er zijn echter ook korpsen die al beschikken over beleid voor bereikbaarheid vanaf de jaren 1993-1996 (Gelderland-Midden, Gelderland-Zuid, Zuid-Holland-Zuid en Twente). Enkele andere korpsen (Noord- en Oost-Gelderland, Zaanstreek-Waterland, Flevoland) geven aan pas in de laatste jaren, vanaf 2003, een beleid voor bereikbaarheid te hebben.

Alle korpsen hebben het beleid voor bereikbaarheid schriftelijk vastgelegd. Meestal in het jaarplan van het korps of van een korpsonderdeel, maar ook in een aparte beleidsnotitie of actieplan.

Bij de primaire bereikbaarheid gaat het om de mogelijkheden die de burger geboden worden om met de politie contact op te nemen. Alle korpsen zijn telefonisch en aan de balie van het bureau bereikbaar. Daarnaast kunnen burgers vrijwel alle korpsen schriftelijk en per e-mail of via internet bereiken. Uiteraard is ook contact mogelijk met de politie op straat, via de surveillance of via (het spreekuur van) de wijkagent. Bijlage 5 geeft een weergave van de inventarisatie¹² die de Inspectie heeft gedaan naar de informatie die korpsen op hun website hebben staan over de diverse vormen van bereikbaarheid van hun korps (telefonisch, via e-mail, aan het bureau en schriftelijk). Deze informatie is vergeleken met de informatie uit de ingevulde vragenlijsten.

De bereikbaarheid van het korps en de ontvangst van meldingen vallen onder het proces Intake. Alle korpsen, met uitzondering van het korps Amsterdam-Amstelland, hebben een functionaris die is aangewezen als proceseigenaar Intake. Deze proceseigenaren Intake zijn in de meeste korpsen ook de beleidsverantwoordelijken voor de bereikbaarheid van het korps. In sommige korpsen is naast de proceseigenaar Intake nog een andere functionaris verantwoordelijk voor een onderdeel van het intakeproces. In Amsterdam-Amstelland is het hoofd Bedrijfsvoering en Bedrijfsprocessen/Programma-management beleidsverantwoordelijk voor de bereikbaarheid van het korps.

12 De inventarisatie is uitgevoerd in de tweede helft van 2006.

Het aantal meldingen, zowel spoedeisende als niet-spoedeisende, dat korpsen op jaarbasis ontvangen, varieert van ruim 32.000 (Gooi en vechtstreek) tot ruim 338.000 (Rotterdam-Rijnmond). Afgezet tegen het aantal inwoners varieert het aantal meldingen van 0,08 meldingen (Twente) per inwoner op jaarbasis tot 0,18 (Limburg-Noord). Alleen Rotterdam-Rijnmond steekt hier ver boven uit: daar geldt een aantal van 0,28 meldingen per inwoner op jaarbasis.

2.2 **BELEID TEN AANZIEN VAN DE INTAKE EN VERWERKING VAN MELDINGEN**

Beleidsdefinitie van ‘melding’

Alle korpsen, met uitzondering van het korps Fryslân, geven aan te beschikken over interne richtlijnen of procesbeschrijvingen over hoe moet worden omgegaan met meldingen van burgers. Het is dan uiteraard noodzakelijk dat diegenen die met deze richtlijnen of procesbeschrijvingen moeten werken, weten wat onder ‘melding’ wordt verstaan. Opvallend is nu dat er in tien korpsen in het korpsbeleid niet gedefinieerd is wat onder ‘melding’ moet worden verstaan.

Veertien korpsen hanteren ieder hun eigen regionale definitie voor ‘melding’. Dit ondanks dat het CIP een landelijke definitie heeft opgesteld, opgenomen in GIDS¹³. De landelijke definitie van ‘melding’ luidt: een bij de politie binnengekomen bericht van een gebeurtenis ongeacht of daaruit inzet is voortgevloeid.

Kwaliteitsnormen

De meeste korpsen hebben in hun korpsbeleid kwaliteitsnormen gedefinieerd voor de bereikbaarheid voor meldingen. Dat wil zeggen dat de korpsen in hun beleid hebben vastgelegd in welke situatie er sprake is van een ‘goede’ bereikbaarheid voor meldingen. Vaak zijn deze kwaliteitsnormen vastgelegd in een beleidsnotitie. Dit geldt met name voor de telefonische bereikbaarheid (23 korpsen), en in mindere mate voor de fysieke (15) en elektronische (e-mail) bereikbaarheid (9). In een aantal gevallen heeft het korps wel kwaliteitsnormen, maar zijn deze niet op papier vastgelegd. In twee korpsen geldt dit voor de telefonische bereikbaarheid, in acht korpsen voor de fysieke bereikbaarheid en in zes korpsen voor de elektronische bereikbaarheid. Twee korpsen hebben geen kwaliteitsnormen gedefinieerd voor de fysieke bereikbaarheid, in tien korpsen zijn die normen er niet voor de elektronische bereikbaarheid.

Prioriteitsindeling meldingen

De meldingen die de korpsen ontvangen, kunnen in categorieën worden ingedeeld, afhankelijk van de prioriteit die de melding heeft.

Alle korpsen delen de meldingen in naar prioriteit. Hierbij wordt onderscheid gemaakt tussen spoedeisende en niet-spoedeisende meldingen. Met uitzondering van de korpsen Hollands Midden en Limburg-Zuid zijn in de korpsen de prioriteitindelingen voor meldingen schriftelijk vastgelegd. Voor spoedeisende meldingen worden dan vaak de

13 CIP = Concern Informatiemanagement Politie. GIDS = Geïntegreerde Interactieve Databank voor Strategische bedrijfsinformatie.

prioriteitenummers 1 en 2 gebruikt, voor niet-spoedeisende meldingen de nummers 3 en 4. Sommige korpsen hanteren ook nog de nummers 0 en/of 5. Enkele korpsen gebruiken de letter A voor spoedeisende meldingen, en de letters B en C voor niet-spoedeisende (en/of overige) meldingen.

De korpsen gebruiken ieder hun eigen definities en prioriteitindeling voor meldingen. Over het algemeen vallen in de meeste korpsen de volgende zaken onder de definitie 'spoedeisende melding' (door sommige korpsen ook wel 'niet-uitstelbare melding' genoemd):

- meldingen (meestal de prio 1-meldingen) waarbij sprake is van een levensbedreigende situatie, een dader/slachtofferconfrontatie of escalatiegevaar. Bij deze meldingen is directe inzet van de noodhulp vereist: de politie dient binnen 15 minuten ter plaatse te zijn;
- meldingen (meestal de prio 2-meldingen) waarbij sprake is van hulpeloosheid of afhankelijkheid. Bij deze meldingen is het wel noodzakelijk dat de politie binnen een bepaalde tijd aanwezig is; deze tijd is vastgesteld op 30 minuten.¹⁴

Een heterdaad/pakkanssituatie wordt door een aantal korpsen onder prio 1-melding ingedeeld, maar er is ook een korps (IJselland) dat het als prio 2-melding opvat. In Amsterdam-Amstelland is sprake van een spoedeisende melding indien de situatie aan een van de volgende criteria voldoet: bij (onmiddellijke dreiging van) ernstige verstoring van de openbare (rechts)orde, waarbij de politie bepaalt of er opgetreden wordt, ter voorkoming of beperking van (onmiddellijke dreiging van) ernstige aantasting van de lichamelijke integriteit, of bij een verhoogde kans op succes bij opsporingshandelingen.

In Brabant-Zuid-Oost wordt gesproken van een spoedeisende melding in die gevallen waarin sprake is van een fysiek risico of de mogelijkheid daartoe.

De korpsen Hollands Midden en Limburg-Zuid gebruiken geen definitie of specifieke prioritering. Zij laten de vraag of een melding als spoedeisend gekwalificeerd moet worden afhangen van de aard en inhoud van de melding, het gezond verstand en de professionaliteit van het meldkamerpersoneel en de informatie van de melder.

Onder de definitie 'niet-spoedeisende melding' (door sommige korpsen ook wel 'uitstelbare melding' genoemd) vallen in de meeste korpsen meldingen (meestal de prio 3- (en 4-) meldingen) die geen spoedeisend karakter hebben, waarbij geen directe, fysieke politiereactie nodig is, of indien de nadruk op probleemgerichte/planmatige aanpak ligt. Bij deze meldingen kan de afhandeling worden uitgesteld (langer dan 45 minuten). Sommige korpsen hebben het ook wel over 'alle overige meldingen'.

In Amsterdam-Amstelland is sprake van een niet-spoedeisende melding indien het betreft: 'schending van een concrete geschreven regel of dreiging dat dat gaat gebeuren waarbij de politie bepaalt of opgetreden wordt, of als er niet direct sprake is van een concrete regel maar er gegeven de omstandigheden sprake is van dreigende maar nog niet acute verstoring van de openbare (rechts)orde.'

¹⁴ De norm van 15 minuten is afkomstig uit de landelijke prestatieafspraken. De overige tijdsnormen zijn door het veld zelf vastgelegd.

Registratie van meldingen

In de meeste korpsen moeten volgens het korpsbeleid alle meldingen, niet zijnde aangiftes, worden geregistreerd. Enkele korpsen geven aan dat alleen de prio 1-, 2- en 3-meldingen moeten worden geregistreerd.

Het korps Haaglanden merkt hierover op: 'In het kader van het verzamelen van bruikbare informatie wordt de inschatting of een melding relevant is om te registreren bij een diender gelaten. De richtlijn is: er mag altijd een registratie gemaakt worden als er maar aan de kwaliteitseisen wordt voldaan en met name het juist invoeren van het registratietype incident, melding of aandachtsvestiging.'

De niet-spoedeisende meldingen moeten in alle korpsen in een geautomatiseerd systeem worden geregistreerd. In de meeste korpsen is dit in GMS (Geïntegreerd Meldkamer Systeem) en/of in BPS (Bedrijfs Processen Systeem).

Terugkoppeling aan de melder

Vanuit het oogpunt van 'actieve wederkerigheid' is de Inspectie van mening dat de burger die een melding heeft gedaan, ook geïnformeerd zou moeten worden over wat er met de melding is gebeurd (tenzij de betrokkene heeft aangegeven daar geen prijs op te stellen).

Met 'terugkoppeling aan de melder' bedoelt de Inspectie een actieve handeling vanuit de politie naar de melder waarin de melder geïnformeerd wordt over wat er met zijn/haar melding gebeurd is of waarin een tussenstand van zaken wordt gegeven. Vrijwel alle korpsen hebben in hun beleid of in een procesbeschrijving vastgelegd dat er een actieve terugkoppeling aan de melder moet plaatsvinden. Bij enkele korpsen is dit proces nog in ontwikkeling. Alleen het korps Twente heeft hierover in het beleid niets vastgelegd. In zeven korpsen wordt in het beleid niet aangegeven binnen welke termijn er moet worden teruggekoppeld. In de korpsen waarin wel een termijn voor terugkoppeling in het beleid is aangegeven, ligt dat meestal zo rond de vijf dagen. Er zijn echter ook uitschieters: een enkel korps spreekt over een terugkoppeltermijn van 24 uur, een ander korps noemt een termijn van veertien dagen.

De praktijk in de korpsen en ervaren knelpunten

3

3.1

HET PROCES IN DE PRAKTIJK RONDOM NIET-SPOEDEISENDE MELDINGEN

Ontvangst van de melding

De korpsen ontvangen de meeste niet-spoedeisende meldingen via de telefoon. Korpsen geven hierbij percentages van 80 à 90% aan. Ook komen er niet-spoedeisende meldingen binnen via persoonlijk contact aan het bureau. Opvallend is dat in Zuid-Holland-Zuid hiervoor een (hoog) percentage van 40% wordt genoemd. Via e-mail of schriftelijk komen slechts enkele niet-spoedeisende meldingen bij de korpsen binnen. Voor de korpsen blijkt het overigens lastig om de percentuele verhouding tussen de verschillende wijzen van ontvangst van niet-spoedeisende meldingen weer te geven; de Inspectie constateert dat dit in veel korpsen niet wordt geregistreerd.

Registratie van de melding

In de meeste korpsen worden *alle* niet-spoedeisende meldingen geregistreerd. Enkele korpsen registreren alleen die meldingen waarop (mogelijk) actie van de politie verwacht mag worden. Ten tijde van de vraagstelling werden in het korps Twente niet-spoedeisende meldingen niet of niet structureel geregistreerd, inmiddels gebeurt dat wel.¹⁵

In de meeste korpsen worden de niet-spoedeisende meldingen geregistreerd in GMS en/of BPS. Enkele korpsen hebben een specifiek registratiesysteem voor het teleservicecentrum in gebruik, zoals in Amsterdam-Amstelland de NSA-applicatie, in Rotterdam-Rijnmond en Limburg-Zuid I3S en in Zuid-Holland-Zuid CCP2.¹⁶

In de meeste korpsen vindt de registratie van niet-spoedeisende meldingen plaats in het teleservicecentrum, vaak gecombineerd met een registratie in het wijkbureau. In enkele korpsen worden deze meldingen (ook) in de meldkamer geregistreerd. In vrijwel alle korpsen worden de niet-spoedeisende meldingen, zowel de niet-afgehandelde als de afgehandelde, langer dan een jaar in de registratie bewaard.

Doorzetten of uitgeven van de melding

Op een niet-spoedeisende melding is in beginsel geen snelle reactie van de politie vereist. Met dergelijke meldingen wordt na de intake dan ook op verschillende wijzen door de politie omgegaan. In de meeste korpsen wordt de melding doorgezet naar een wijkbureau. Vaak betreft de melding immers een lokale situatie waarvan het wenselijk is dat de wijkpolitie daarvan kennis neemt. Ook worden deze meldingen vaak uitgezet naar een eenheid op straat (surveillance). De betreffende eenheid beslist dan of hij direct of op een later moment op de melding afgaat.

15 Melders worden in de regio Twente telefonisch doorverbonden met de wijkteams. Vóór december 2006 werden niet-spoedeisende meldingen alleen ad hoc vastgelegd. Met ingang van december 2006 worden in dit korps de niet-spoedeisende meldingen geregistreerd in GMS.

16 Zie voor nadere informatie over enkele van deze specifieke registratiesystemen hoofdstuk 4.

Vanwege het streven bij veel korpsen om zoveel mogelijk telefoontjes direct af te handelen, worden veel meldingen door het teleservicecentrum zelf afgedaan. Vaak betreft het dan echter niet zozeer een melding waarop politie-inzet verwacht wordt, maar een informatievraag of een mededeling.

Ongeveer de helft van de korpsen kan niet aangeven wat de verhoudingen zijn tussen de verschillende wijzen waarop de politie met een niet-spoedeisende melding omgaat. Bij de korpsen die die verhoudingen wél kunnen aangeven valt het verschil in verdeling op: in sommige korpsen gaat het grootste deel van de niet-spoedeisende meldingen naar een eenheid op straat (40% tot 80%), in andere korpsen wordt het merendeel van de niet-spoedeisende meldingen doorgezet naar een wijkbureau (60% tot 95%) en in enkele korpsen wordt het merendeel van de niet-spoedeisende meldingen door het teleservicecentrum zelf afgedaan (70% tot 80%).

Ook wordt een burger met een niet-spoedeisende melding (wel eens) door het teleservicecentrum rechtstreeks doorverbonden. Er wordt bijvoorbeeld rechtstreeks doorverbonden met het betreffende wijkbureau of met een andere politieregio. Ook wordt wel eens rechtstreeks doorverbonden met een andere instantie of direct met de wijkagent. Vijf korpsen geven expliciet aan dat de melder nooit rechtstreeks wordt doorverbonden, maar dat het teleservicecentrum de melding in een geautomatiseerd systeem registreert waarna er overdracht van de melding plaatsvindt. De meeste korpsen kunnen echter niet aangeven, indien het rechtstreeks doorverbinden in het korps wél plaatsvindt, in welke verhoudingen dat gebeurt.

Mocht een burger naar het nummer 112 bellen om daar een niet-spoedeisende melding door te geven, dan wordt in het merendeel van de korpsen deze melder niet doorverbonden naar het nummer 0900-8844, maar wordt de melder gevraagd zelf dat nummer te bellen.¹⁷ In enkele korpsen wordt, in een incidenteel geval, de beller wel doorverbonden of de melding aangenomen.

Opvolging en afhandeling van de melding

Op het moment dat een niet-spoedeisende melding door het teleservicecentrum is doorgezet naar een wijkbureau of uitgezet bij een eenheid op straat, is de verwachting dat de melding daar dan ook (op enig moment) wordt opgepakt en er vervolgens een actie op volgt. De verantwoordelijkheid voor het oppakken en de opvolging van de melding kan binnen het korps bij verschillende personen worden gelegd. In vijftien korpsen houdt het teleservicecentrum geen zicht op de opvolging van een niet-spoedeisende melding. In acht korpsen heeft het teleservicecentrum wel zicht op het vervolg van de melding, maar onderneemt daar verder zelf geen actie op (zoals in de zin van een rappèl); in twee korpsen gebeurt dat soms wel. Twee korpsen geven aan in de toekomst met een taakvolgsysteem te gaan werken.

De korpsen benoemen verschillende momenten waarop een niet-spoedeisende melding door het korps als afgehandeld wordt beschouwd. In sommige korpsen is dat het moment waarop de melding door het teleservicecentrum is doorgezet naar een back-office (een wijkbureau, specialistisch bureau) of een andere regio of instantie. Ongeveer

¹⁷ Uiteraard afhankelijk van de wijze waarop de telefonische intake in de korpsen is georganiseerd. Zo zijn er korpsen waarin alle telefoontjes, ook de 112-telefoontjes, bij het teleservicecentrum binnen komen.

een derde van de korpsen noemt het moment waarop het backoffice of een andere regio of instantie actie onderneemt naar aanleiding van de melding. En in ongeveer een derde van de korpsen is dat (ook) het moment dat aan de melder is teruggemeld dat de melding is afgedaan. Enkele korpsen beschouwen het moment dat de ondernomen actie op de melding is geregistreerd en de melding is afgeboekt als het moment dat de melding is afgehandeld.

Registratie van de afhandeling van de melding

Uit hoofdstuk 1 blijkt dat de korpsen beleidsmatig hebben vastgelegd dat alle meldingen moeten worden geregistreerd. Vaak betreft dit de intake van de meldingen. Aan de korpsen is gevraagd of ook de *afhandeling* van een niet-spoedeisende melding wordt geregistreerd.

In twaalf korpsen wordt de afhandeling van een niet-spoedeisende melding daadwerkelijk geregistreerd. Negen korpsen geven aan dat de registratie van de afhandeling in de praktijk niet altijd gebeurt. Vier korpsen geven aan de afhandeling van een niet-spoedeisende melding niet te registreren.

In de korpsen waarin de afhandeling van de niet-spoedeisende melding in de registratie wordt verwerkt gebeurt dit vaak, of kan dit gebeuren, op meerdere plaatsen in de organisatie. Meestal registreert het wijkbureau de afhandeling van de melding. Is de melding doorgezet naar een specialistische afdeling of bureau dan vindt registratie door dat bureau plaats. In enkele korpsen kan de registratie (ook) door het teleservicecentrum plaatsvinden en/of door de meldkamer. Ook wordt degene die de melding in behandeling heeft genomen genoemd. In het korps IJsselland wordt de registratie van de afhandeling gedaan door het Coördinatiepunt Operationele Procesen (COP). Het korps Amsterdam-Amstelland merkt op dat alles wordt geregistreerd in de NSA-applicatie; oude, afgesloten meldingen kunnen naderhand nog bekeken worden.

Terugkoppeling aan de melder

De Inspectie veronderstelt dat een burger door de politie veelal graag op de hoogte gehouden wil worden van wat er met zijn/haar melding gebeurt.¹⁸

Aan de korpsen is daarom gevraagd in hoeverre ze de melder informeren over hetgeen de politie heeft ondernomen naar aanleiding van de niet-spoedeisende melding. Hierbij kan onderscheid gemaakt worden tussen een tussentijdse terugkoppeling, om de stand van zaken mede te delen, en een terugkoppeling na afhandeling van de melding.

Tussentijdse terugkoppeling aan de melder vindt slechts beperkt plaats. Zes regio's geven aan dat zij nooit tussentijds terugkoppelen, drie regio's geven aan dat zij dat wel (altijd) doen. In sommige regio's gebeurt dit in enkele teams, al dan niet in de vorm van een pilot. Sommige regio's laten dit over aan de keus van de behandelaar. En in weer andere regio's vindt tussentijdse terugkoppeling aan de melder alleen plaats als een inzet niet binnen 30 minuten na de melding te verwachten is, bij lopende onderzoeken, als de afhandeling van de melding langer dan zeven dagen duurt, of uitsluitend als het een melding van overlast of verdachte situaties betreft.

18 Het rapport 'Actieve Wederkerigheid' liet immers zien dat burgers, als zij contact met de politie opnemen, willen ervaren dat hun investering leidt tot een (re)actie. Waar burgers merken dat hun actie verdwijnt in een black box is onvrede over het contact het resultaat (pagina 25 van dat rapport).

Terugkoppeling aan de melder na afhandeling van de melding vindt iets vaker plaats: veertien korpsen geven aan dat zij (altijd) terugkoppelen, slechts één korps geeft aan dat dit niet gebeurt.

In de overige korpsen vindt terugkoppeling niet structureel plaats, maar bijvoorbeeld alleen in enkele teams of alleen in bepaalde situaties.

Terugkoppeling aan de melder wordt in de meeste korpsen gedaan door het wijkbureau of door de behandelaar van de melding. In enkele korpsen kan de terugkoppeling ook door het teleservicecentrum of de meldkamer worden gedaan. In het korps Groningen is een centraal 'vangnetteam' dat de terugkoppeling verzorgt (of kan verzorgen). In twee korpsen (Noord-Holland-Noord en Kennemerland) zijn er Service Aan Melders- (SAM-)medewerkers, die de melder na afloop informeren.

Verscheidene korpsen geven aan dat ze een project 'terugbellen na melding' of het SAM-project gaan starten, er inmiddels mee gestart zijn of een pilot op dat gebied hebben afgerond en wachten op regiobrede invoer.

3.2 **KNELPUNTEN IN HET MELDINGENPROCES**

Het meldingenproces bestaat uit vele onderdelen (zoals intake, uitvragen, doorzetten, registratie, opvolging, terugkoppeling). Deze onderdelen zijn schakels in het totale proces, waarbij ook weer diverse functionarissen en soms ook diverse registratiesystemen betrokken zijn. Aan de korpsen is gevraagd of, en zo ja waar, er in de uitvoering van het meldingenproces knelpunten zitten.

Vrijwel alle korpsen kennen knelpunten in hun meldingenproces. Alleen de korpsen Groningen en Hollands Midden geven aan geen knelpunten te ondervinden.

De knelpunten kunnen zich voordoen in de aanname van meldingen, in het doorzetten van meldingen, in de registratie van meldingen, in de opvolging van meldingen en/of in de terugkoppeling aan de melder. Hierna beschrijven we de genoemde knelpunten per schakel.

Knelpunten in de aanname van meldingen:

- er is geen eenduidig protocol beschikbaar voor de verschillende functionarissen die op verschillende locaties de aanname uitvoeren;
- de inschatting spoedeisend/niet-spoedeisend door het servicecentrum verloopt niet optimaal;
- de bezetting van het servicecentrum is niet altijd goed geregeld;
- het uitvragen van (actief luisteren naar) meldingen vindt gevarieerd plaats.

Knelpunten in het doorzetten van meldingen:

- het aanmaken van een e-mail voor de teampostbus (ingeval de melding niet direct wordt doorgezet naar een eenheid op straat) kost veel tijd;
- de prioritering door de meldkamer van niet-spoedeisende meldingen staat soms haaks

- op gemaakte keuzes op teamniveau;
- een team ziet soms uiteindelijk af van actie op een doorgezette melding omdat de meldkamer, vanwege piekbelasting en capaciteitsproblemen, een aantal meldingen een lagere prioriteit heeft gegeven;
- het doorzetten van meldingen die niet (direct) aan eenheden hoeven te worden uitgezet, gebeurt op verschillende wijzen;
- de naar het wijkteam doorgezette informatie over de melding, die is geregistreerd op basis van uitvraagprotocollen, levert soms nog voor het team onduidelijkheid op in de gevraagde acties;
- de telefonische bereikbaarheid van de bureaus (backoffice) is niet altijd goed.

Knelpunten in de registratie van meldingen:

- regelmatig ontbreken de telefoongegevens van de melder in de GMS-registratie, ook technisch komen niet alle gegevens door;
- de kwaliteit van de registratie kan veel beter, enerzijds door de nauwkeurigheid van de centralisten te verbeteren, anderzijds door aanpassingen van het registratiesysteem;
- registratie is wel beleid, maar gebeurt nog niet consequent;
- medewerkers van het servicecentrum hebben soms moeite met een correcte invoer en classificatie;
- het meldingensysteem GMS is niet gekoppeld aan het bedrijfsprocessensysteem van het korps;
- meldingen die direct afgehandeld worden door de servicemedewerker worden vaak niet vastgelegd.

Knelpunten in de opvolging van meldingen:

- niet-spoedeisende meldingen worden niet altijd door de teams opgepakt;
- soms wordt er door het wijkbureau naar de niet-spoedeisende meldingen pas na uren gekeken, waarna het weinig zin meer heeft hierop actie te ondernemen;
- de aansturing van de eenheden kan beter en efficiënter;
- opvolging is wel beleid, maar gebeurt nog niet consequent;
- het frontoffice (servicecentrum) heeft geen zicht op de beschikbare capaciteit van het backoffice (de wijkteams of de specialistische afdelingen), wat kan leiden tot verlate inzet of in het geheel geen inzet op de melding;
- het proces rond opvolging van doorgezette meldingen moet verder gestroomlijnd worden, de werkwijze moet geüniformeerd en geborgd worden;
- schriftelijke verslaglegging over de opvolging van een melding ontbreekt soms;
- er is geen goed functionerend en leidend coördinatiemechanisme voor de uitgifte en behandeling van meldingen.

Knelpunten in de terugkoppeling aan de melder:

- terugkoppeling is persoonsafhankelijk en gebeurt niet structureel;
- terugkoppeling aan de melder is nog in ontwikkeling;

- terugkoppeling gebeurt nog niet consequent, maar is wel wenselijk vanuit dienstverleningsoogpunt;
- voor veel collega's is het nog niet vanzelfsprekend dat een burger bij het doen van een melding op de hoogte wordt gebracht van de afhandeling van de melding;
- er moet gestuurd worden op het terugkoppelen, want zonder sturing schiet het terugmelden er snel bij in;
- de sturing op het terugmelden is door de beperkte mogelijkheden om uit de registratiesystemen overzichten te genereren nauwelijks mogelijk (er kunnen geen overzichten worden gemaakt van meldingen die wel en niet zijn teruggemeld);
- de registratie in BPS is onvolledig;
- het terugkoppelen moet geborgd worden.

Overige knelpunten in het meldingenproces:

- het ontbreekt aan een totaalzicht op het verloop van de meldingen binnen de organisatie;
- de gegevens bevinden zich op verschillende plaatsen (in BPS en GMS);
- er is (nog) geen automatisch systeem in de regio voorhanden waarbij *tracking* en *tracing* mogelijk is;
- het meldingenproces is nog onvoldoende gecoördineerd en geborgd;
- de programmering van de portofoons (C2000) tussen verschillende diensten blijkt niet gelijk, waardoor er soms inefficiënt wordt gereageerd op een melding;
- de diverse stappen in het proces zijn steeds weer afhankelijk van de kwaliteit van de betreffende medewerker.

De registratie van niet-spoedeisende meldingen

4

De Inspectie heeft in zeven korpsen (Drenthe, Gelderland-Midden, IJsselland, Limburg-Zuid, Hollands Midden, Haaglanden en Amsterdam-Amstelland) het verloop van steeds tien (via een a-selecte steekproef gekozen) meldingen bekeken aan de hand van de door deze korpsen aangeleverde registratieoverzichten. In dit hoofdstuk wordt dieper ingegaan op de wijze van registratie van niet-spoedeisende meldingen in de praktijk van de betreffende korpsen.¹⁹

4.1 INTAKE VAN MELDINGEN

In vijf van de zeven korpsen worden alle niet-spoedeisende meldingen geregistreerd. In de korpsen Haaglanden en Amsterdam-Amstelland worden niet alle niet-spoedeisende meldingen geregistreerd. In het korps Haaglanden is het aan de medewerker om de inschatting te maken of een melding relevant is om te registreren. Uitgangspunt is dat er bruikbare informatie wordt verzameld. Komt er uit het gesprek tussen melder en teleservicecentrum geen informatie voort die verzameld moet worden, dan wordt dit gesprek niet geregistreerd.

In het korps Amsterdam-Amstelland constateert de Inspectie dat alleen de telefonisch ontvangen niet-spoedeisende meldingen allemaal worden geregistreerd. Meldingen die op andere wijze binnen komen, worden niet altijd geregistreerd. Wijkteams registreren zelden een melding om deze vervolgens zelf af te handelen.

4.2 IN GEBRUIK ZIJNDE REGISTRATIESYSTEMEN

De korpsen Drenthe, Gelderland-Midden, Limburg-Zuid, IJsselland en Hollands Midden registreren de niet-spoedeisende meldingen in BPS en GMS. Daarnaast registreren de korpsen Drenthe, Gelderland-Midden en Limburg-Zuid de niet-spoedeisende meldingen ook in een specifiek geautomatiseerd systeem van het teleservicecentrum.

De aanname van de melding wordt door de genoemde korpsen, met uitzondering van Limburg-Zuid, geregistreerd in GMS. Op het moment dat de melding wordt doorgezet of uitgegeven wordt de melding overgezet in BPS. In BPS wordt vervolgens verdere operationele informatie toegevoegd.

In het korps Limburg-Zuid wordt de aanname van de melding geregistreerd in het specifiek geautomatiseerd systeem van het teleservicecentrum I3S.²⁰ De meeste niet-

¹⁹ Het korps Gelderland-Midden zat tijdens de uitvoering van dit onderzoek in een overgangsfase. Het korps was bezig het proces rondom intake en afhandeling van meldingen opnieuw in te richten. De in dit hoofdstuk beschreven situaties uit dit korps hebben betrekking op de oude situatie.

²⁰ Als blijkt dat er (binnen twee uur) een eenheid op de melding moet afgaan, wordt de melding door het teleservicecentrum doorgegeven aan de meldkamer en (door middel van een verbinding tussen de systemen) overgezet in GMS. Dit geldt alleen voor 112-achtige meldingen die via 0900-8844 bij het teleservicecentrum zijn aangenomen.

spoedeisende meldingen zijn bestemd voor de wijkbureaus. Deze meldingen worden in het korps Limburg-Zuid door het teleservicecentrum doorgezet naar het wijksecretariaat. Daar kunnen (van de relevante meldingen) de meldinggegevens worden verwerkt in X-pol. Omdat I3S geen directe verbinding heeft met X-pol, moet dit handmatig in X-pol worden verwerkt. Als afspraak geldt in Limburg-Zuid dat zo spoedig mogelijk na de ontvangst van de melding bij het teleservicecentrum, door het wijksecretariaat contact met de melder wordt opgenomen. Dit contactmoment is bedoeld voor het uitvragen (inhoud probleem, verwachtingen over en weer, daadwerkelijke acties en moment acties).

Het korps Haaglanden registreert niet-spoedeisende meldingen in GMS, in een specifiek geautomatiseerd systeem van het teleservicecentrum en in e-mails naar andere instanties (bijvoorbeeld Rijkswaterstaat, handhavingsteams en het contactcentrum van Gemeente Den Haag). De aanname van een melding wordt geregistreerd in GMS. Deze niet-spoedeisende meldingen gaan naar een wijkbureau. Als een medewerker van een wijkbureau de melding in behandeling neemt en hierover informatie heeft die relevant is om te registreren, dan registreert hij deze informatie in het bedrijfsprocessensysteem (Genesys), in een vrije mutatie. Er bestaat in het korps Haaglanden geen koppeling tussen GMS en Genesys.

In het korps Amsterdam-Amstelland worden de niet-spoedeisende meldingen geregistreerd in een specifiek geautomatiseerd systeem van het teleservicecentrum: de NSA-applicatie (NSA = niet-spoedeisende assistentie). Daarnaast kan informatie uit de melding ook rechtstreeks in het bedrijfsprocessensysteem (X-pol) geregistreerd worden. Uitgangspunt is dat het servicecentrum alleen de melding aanmaakt en dat de wijkteammedewerkers de afhandeling van de melding muteren in X-pol.

4.3 SPECIFIEKE REGISTRATIESYSTEMEN VOOR MELDINGEN

Uit de vorige paragraaf blijkt dat een aantal korpsen, naast GMS en het bedrijfsprocessensysteem, een specifiek geautomatiseerd registratiesysteem voor het teleservicecentrum in gebruik heeft.²¹ In deze paragraaf worden deze specifieke systemen nader toegelicht.

Drenthe

Het servicecentrum van het korps Drenthe maakt gebruik van CRS (Call Registratie Systeem). Alle binnenkomende telefoongesprekken worden met behulp van dit systeem geregistreerd (naam, adres, woonplaats en telefoonnummer beller, aard van het gesprek en ondernomen actie). Niet-spoedeisende meldingen worden na registratie in CRS telefonisch doorgegeven aan de meldkamer of het wijkbureau. CRS is te beschouwen als een soort kladblok. Met de CRS-registratie zelf wordt verder niets gedaan. Op basis van de CRS-registratie kan wel bij vervolcontacten afkomstig van hetzelfde telefoonnummer kennis genomen worden van de gespreksgeschiedenis.

²¹ De korpsen IJsselland en Hollands Midden maken geen gebruik van een eigen, specifiek registratiesysteem voor meldingen.

Haaglanden

Het korps Haaglanden gebruikt het systeem Hermes. Dit systeem wordt gebruikt om meldingen die via e-mail binnenkomen – het gaat om vragen/verzoeken van burgers (niet om meldingen die directe inzet vragen) – door te sturen aan iemand anders of een andere instantie (bijvoorbeeld aan een wijkagent of een leidinggevende). Het systeem Hermes is dus te beschouwen als een ‘doorgeefluik’, waarin vragen van burgers worden geregistreerd en daarna worden doorgezet naar degene die de melding moet behandelen. De Inspectie heeft geconstateerd dat Hermes – anders dan het normale e-mailverkeer – goed te controleren is doordat het volledige verloop van de melding en de informatie die daarover in het systeem wordt getypt inzichtelijk is. Omdat er echter geen koppeling is tussen Hermes en Genesys, is eventuele informatie over de melding in Genesys niet in Hermes zichtbaar.

Gelderland-Midden

Het korps Gelderland-Midden is bezig om het intakeproces opnieuw in te richten. Ten tijde van het onderzoek bevond het korps zich in een overgangssituatie. In de nieuwe situatie gaat het korps Gelderland-Midden werken met een specifiek geautomatiseerd registratiesysteem voor niet-spoedeisende meldingen: het CCP3. Dan zullen alle niet-spoedeisende meldingen door het servicecentrum worden verwerkt in CCP3 en via een taakvolgsysteem naar de basisunits ter afhandeling gaan. Deze meldingen worden elektronisch doorgesluist naar BPS. Het taakvolgsysteem van CCP3 fungeert vervolgens als workflowsysteem, waarmee het verdere behandelingsproces van de melding in het backoffice kan worden gemonitord en bewaakt. In het CCP3 wordt ‘gelogd’ op welke wijze de melding bij de politie binnenkwam (112, 0900-8844 of via een bureau).

Amsterdam-Amstelland

In het korps Amsterdam-Amstelland wordt voor de registratie van niet-spoedeisende meldingen gebruik gemaakt van de NSA-applicatie²². Het Regionaal Service Centrum (RSC; telefoonnummer 0900-8844) registreert meldingen in deze NSA-applicatie. Het RIC (Regionaal Inzet Centrum; telefoonnummer 112) registreert meldingen in GMS. GMS en de NSA-applicatie hangen beide onder X-pol en zijn onderling gekoppeld. Meldingen worden via de NSA-applicatie doorgezet naar een organisatorische eenheid (bijvoorbeeld een wijkteam). Het RSC probeert een melding zo compleet mogelijk aan de organisatorische eenheid aan te leveren. De NSA-applicatie biedt de RSC-medewerker deze mogelijkheid door de functie Integrale Bevraging (IB): onder deze knop bevinden zich landelijke registers en het eigen X-pol-systeem waarin gezocht kan worden. Daarnaast kent de NSA-applicatie een koppeling aan Outlook. Met een inzetverzoek vanuit NSA aan een wijkteam, kan er, indien gewenst, ook een e-mail gezonden worden aan bijvoorbeeld de buurtregisseur. Alle NSA-meldingen kunnen worden overgezet in X-pol. Wijkteammedewerkers kunnen voor hun eigen gebied bepalen welke informatie wordt overgezet in X-pol.²³ Het wijkteam bepaalt zo zelf welke informatie bewaard en inzichtelijk blijft. (Op deze manier

²² Deze applicatie is door het korps zelf in 2003 ontwikkeld.

²³ In de praktijk maken vooral buurtregisseurs geregeld gebruik van deze mogelijkheid.

wordt 'vervuiling' van X-pol zoveel mogelijk tegengegaan.)

De NSA-applicatie biedt de mogelijkheid om een 'aandachtsvestiging' te zetten bij een bepaalde locatie. De buurtregisseur vult deze informatie regelmatig aan. Op het RSC kan men deze informatie raadplegen, bijvoorbeeld als iemand heel vaak het RSC belt (gebiedsgebonden informatie vanuit de wijkteams voor het RSC).

Limburg-Zuid en Rotterdam-Rijnmond

Het teleservicecentrum van het korps Limburg-Zuid maakt gebruik van I3S. Dit is een systeem waarin alle binnenkomende meldingen (niet 112), informatievragen en andere zaken worden verwerkt. Bij een niet-spoedeisende (= uitstelbare) melding wordt de melder mede gedeeld dat de melding doorgegeven wordt aan de betreffende basiseenheid. De melding wordt via I3S doorgegeven aan het betreffende wijksecretariaat door het verzenden naar de I3S-mailbox.

Tijdens het onderzoek kreeg de Inspectie vanuit twee korpsen het signaal dat het korps Rotterdam-Rijnmond een adequate wijze van registreren van meldingen in gebruik zou hebben. De Inspectie heeft zich daarom middels een interview met het hoofd van de afdeling Teleservice en een kleine demonstratie door medewerkers van die afdeling hierover laten informeren. Het in het korps Rotterdam-Rijnmond in gebruik zijnde registratiesysteem is hetzelfde als in het korps Limburg-Zuid, te weten I3S. Omdat de Inspectie de indruk kreeg dat deze twee korpsen niet geheel identiek met dit systeem werken, is een vergelijking gemaakt in het gebruik van I3S tussen de twee korpsen. De weergave van deze vergelijking staat in bijlage 4.

Samengevat komen de verschillen in gebruik hierop neer:

Het korps Rotterdam-Rijnmond maakt gebruik van (veel) meer uitvraagprotocollen en toegevoegde opties in I3S dan het korps Limburg-Zuid. In het korps Rotterdam-Rijnmond wordt een melding na aanname bij het callcenter doorgestuurd naar een district- of wijksecretariaat via I3S en Outlook (e-mail). Alleen het logboek wordt doorgestuurd. Het wijkteam kan in dit registratiedeel de zaken wijzigen of aanvullen. In Limburg-Zuid wordt de melding via Outlook (e-mail) met een link naar de I3S-melding doorgestuurd, waarbij het logboek als link gekoppeld is aan de melding. Het wijksecretariaat maakt nauwelijks gebruik van het logboek.

Verder maakt het korps Rotterdam-Rijnmond voor het volgen van meldingen en voor het sturen op de processen vaak gebruik van de informatie uit het I3S-logboek. Daarbij wordt een managementtool gebruikt om per wijkteam overzichten te genereren. Het korps Limburg-Zuid gebruikt het logboek niet om te sturen op processen of voor het produceren van overzichten.

4.4 MELDINGEN IN PERSOON OF VIA E-MAIL

Drenthe, IJsselland, Hollands Midden

Meldingen die niet via de telefoon zijn binnengekomen maar fysiek aan een wijkbureau,

worden in de korpsen Drenthe, IJsselland en Hollands Midden in BPS geregistreerd en afhankelijk van de aard van de melding wordt er actie op ondernomen. Registratie verschilt verder niet van de registratie van telefonische meldingen.

Gelderland-Midden

Uit de door de Inspectie bekeken registratie van het korps Gelderland-Midden is niet af te leiden of een melding telefonisch of fysiek aan een wijkbureau is binnengekomen. Over dit soort meldingen in dit korps kan de Inspectie derhalve niets opmerken.

Limburg-Zuid

Bij de selectie van meldingen die de Inspectie in het korps Limburg-Zuid heeft bekeken zouden volgens het korps twee meldingen moeten zitten die niet via de telefoon, maar in persoon, zijn binnengekomen. Uit nadere bestudering door de Inspectie lijken deze twee meldingen toch eerst via de telefoon te zijn ontvangen. De Inspectie stelt vast dat de registratie van deze meldingen onvolkomenheden bevat.

Haaglanden

Meldingen die in het korps Haaglanden in persoon aan de bureaus binnenkomen worden, indien ze een vervolg vragen of belangrijke informatie bevatten, geregistreerd in Genesys. Meldingen die directe inzet vragen worden opgenomen in GMS. Andere meldingen kunnen worden doorgezet naar anderen via Hermes.

Meldingen die in het korps Haaglanden via e-mail binnenkomen worden door medewerkers van het teleservicecentrum vastgelegd in Hermes en doorgezet naar iemand anders, een wijkbureau of een andere instantie.

Hollands Midden

Meldingen die het korps Hollands Midden via e-mail ontvangt komen binnen bij de afdeling teleservice. Deze worden behandeld als een telefonische melding en ingevoerd in GMS. Spoedeisende meldingen worden tot op heden niet via e-mail gedaan. Is de melding zodanig van aard dat deze door teleservice niet wordt opgenomen in GMS dan volgt verzending naar het betreffende team waarop de melding betrekking heeft. Daar wordt de melding behandeld als een melding aan het bureau.

Amsterdam-Amstelland

In het korps Amsterdam-Amstelland komen meldingen vooral binnen via de telefoon. Meldingen doen via e-mail is niet mogelijk. Een deel van de meldingen komt 'in persoon' binnen aan de balies van de wijkteambureaus of wordt op straat gedaan bij een passerende agent. Een deel van deze meldingen, het gaat hier met name om situaties waarin de inzet van een kraanwagen gewenst is, wordt opgenomen in de NSA-applicatie. In dit korps is niet vastgelegd hoe gehandeld wordt bij een melding die aan het bureau binnenkomt.

4.5 LOCATIE VAN AANNAME MELDING

Drenthe

Bij telefonische meldingen in het korps Drenthe is uit de registratie niet op te maken of de melding is binnengekomen bij het servicecentrum of bij de meldkamer. Bij niet-telefonische meldingen blijkt in Drenthe uit de registratie bij welk wijkbureau de melding is binnengekomen.

Gelderland-Midden

In het korps Gelderland-Midden is uit de huidige registratie niet op te maken of de melding telefonisch dan wel in persoon aan een bureau is binnengekomen. Alle meldingen worden namelijk aangemaakt door de meldkamer. Als een melding binnenkomt bij een unitbureau, dan moet de melding doorgegeven worden aan de meldkamer waarna de meldkamer de gegevens intypt. Als echter in het korps Gelderland-Midden een melding bij een unit binnenkomt en de melding wordt rechtstreeks uitgegeven aan een gebiedsgebonden functionaris, dan wordt er (door de meldkamer) geen GMS-melding aangemaakt.

Ijsselland

Bij telefonische meldingen in het korps Ijsselland blijkt uit de registratie dat de melding is binnengekomen bij het LTP-servicecentrum en is opgemaakt in GMS. (Bij een uitdraai van de BPS-registratie is de GMS-tekst in te zien.) Bij niet-telefonische meldingen blijkt uit de registratie bij welk wijkbureau de melding is binnengekomen.

Limburg-Zuid

Bij telefonische meldingen in het korps Limburg-Zuid blijkt uit de registratie dat de melding is binnengekomen bij het servicecentrum en is opgemaakt in I3S. In de X-pol-registratie is namelijk een tekstdeel uit I3S opgenomen. Bij niet-telefonische meldingen is niet steeds uit de registratie af te leiden op welke wijze de melding bij de basiseenheid is binnengekomen. Uit de registratie van de meldingen die de Inspectie heeft bekeken lijken enkele van dit soort meldingen toch eerst via de telefoon te zijn ontvangen.²⁴

Hollands Midden

Van de door de Inspectie onderzochte meldingen in het korps Hollands Midden is het duidelijk door wie (naam rapporteur) de melding is geregistreerd. De meldingen die zijn opgenomen in GMS zijn telefonisch binnengekomen bij het teleservicecentrum. Als in Hollands Midden een melding in persoon aan het bureau is gedaan, blijkt dit uit het feit dat de melding niet in GMS is geregistreerd, maar direct in BPS is opgenomen. Bij meldingen die aan het bureau zijn binnengekomen, is niet altijd uit de registratie af te leiden bij welk team de melding is binnengekomen.

²⁴ Deze melders hebben eerst telefonisch een melding gedaan, waarna hun geadviseerd is aan het bureau aangifte te gaan doen.

Haaglanden

In het korps Haaglanden zijn drie van de door de Inspectie onderzochte meldingen via e-mail binnengekomen, door een medewerker van het teleservicecentrum opgenomen in Hermes en via dit systeem doorgezet naar een wijkagent. De overige meldingen zijn telefonisch binnengekomen via 0900-8844 en door een medewerker van het teleservicecentrum opgenomen in GMS.

Amsterdam-Amstelland

Uit de NSA-applicatie van het korps Amsterdam-Amstelland blijkt door wie de melding is geregistreerd. De in het onderzoek betrokken meldingen zijn geregistreerd vanuit het RSC.²⁵

4.6 GEREGISTREERDE GEGEVENS VAN DE MELDER

De Inspectie heeft bekeken welke gegevens van de melder in de registratie van de korpsen staan genoteerd.

Korps	Naam	Adres	Telefoonnummer	Geslacht	Geboortedatum	Extra informatie
Drenthe	Ja	Nee	Ja	Ja (soms)	Nee	
Gelderland-Midden	Ja	Ja (meestal)	Ja (meestal)	Ja (soms)	Ja (in BPS)	In BPS worden verder nog genoteerd: voorletters/voornamen van de melder en nationaliteit.
IJsselland	Ja	Ja (meestal)	Ja	Ja (meestal)	Nee	
Limburg-Zuid	Ja	Ja	Ja	Ja (meestal)	Ja (indien beschikbaar)	Verder indien beschikbaar: geboorteplaats, geboorteland en nationaliteit. ²⁶
Hollands Midden	Ja	Ja (meestal)	Ja	Ja	Nee	
Haaglanden	Ja	Ja	Ja	Ja (meestal)	Nee	Het e-mailformulier op de website van het korps bevat als verplicht in te vullen velden: naam, adres, woonplaats en e-mailadres.
Amsterdam-Amstelland	Ja	Ja (meestal)	Ja	Nee	Nee	Alleen de velden 'naam' en 'telefoon' zijn in de NSA-applicatie verplicht. In de door de Inspectie onderzochte meldingen verschilt het per melding in hoeverre de velden zijn ingevuld.

25 Een uitzondering is een melding die door een medewerker vanuit het RIC is geregistreerd in GMS en vervolgens automatisch is overgezet naar de NSA-applicatie. Deze medewerker werkt tevens bij het RSC.

26 Deze (uitgebreide) gegevens van melder zijn beschikbaar via het in het korps Limburg-Zuid in gebruik zijnde kaartnummer. Elke identificeerbare persoon in X-pol heeft een kaartnummer: dit is een soort burgerservicenummer voor de regio Limburg-Zuid. Bij elke opgemaakte registratie wordt een kaart opgemaakt van de betreffende persoon.

De tabel laat zien dat de zeven korpsen niet allemaal dezelfde soort gegevens van de melder registreren. De korpsen noteren wel altijd de naam en meestal het adres en het telefoonnummer van de melder.

4.7 UITGIFTE VAN DE MELDING

Drenthe

Als in het korps Drenthe de melding is uitgegeven aan een eenheid op straat staat dat in BPS geregistreerd. Als er iets anders met de melding is gedaan, bijvoorbeeld doorgegeven aan een wijkagent, blijkt dat niet altijd uit BPS.

Gelderland-Midden

In het korps Gelderland-Midden wordt elke melding, dus ook een niet-spoedeisende melding, aan een eenheid (auto) uitgegeven.²⁷ De organisatie in het korps is zodanig ingericht dat er altijd, vierentwintig uur per dag, een eenheid per bureau/per unit beschikbaar is. In de GMS-registratie staan datum en tijdstip van uitgifte van de melding aan een of meerdere eenheden, de GMS-code, de naam van de meldkamer-medewerker en welke eenheid gekoppeld is.

IJsselland

In het korps IJsselland staat in de GMS-registratie vermeld wanneer de telefonisch ontvangen melding aan het wijksecretariaat is verzonden (afsluitcode in GMS: 'afgewerkt'). Uit de BPS-registratie blijkt of en op welke wijze de melding vervolgens is opgepakt door de basiseenheid. Bij niet-telefonische meldingen wordt in BPS geregistreerd of en op welke wijze de melding een vervolgactie heeft gekregen.

Limburg-Zuid

In het korps Limburg-Zuid houdt het systeem I3S een logboek bij, waarin vermeld staat wanneer de telefonisch ontvangen melding aan het wijksecretariaat is verzonden. Uit de X-polregistratie blijkt of en op welke wijze de melding vervolgens is opgepakt door de basiseenheid. Ook bij niet-telefonische meldingen wordt in X-pol geregistreerd of en op welke wijze de melding een vervolgactie heeft gekregen.

Hollands Midden

In het korps Hollands Midden wordt in GMS geregistreerd dat de melding is doorgezet naar een bepaalde eenheid of naar bepaalde eenheden. In GMS is te zien hoe laat de opdracht is uitgegeven, hoe laat de eenheid ter plaatse was en hoe laat de eenheid zich weer 'vrij' meldt ('tijd vervolg').²⁸

27 Uitzondering zijn de meldingen in de '5-categorie': afdoening GGF-er (gebiedsgebonden functionaris).

28 Niet altijd zijn deze tijden in de registratie correct opgenomen (maar laten bijvoorbeeld zien: 00:00). Dit is onder andere afhankelijk van het aanpassen van de 'status' van de melding door de eenheid die de melding behandelt.

Haaglanden

Ook in het korps Haaglanden blijkt uit de registratie in GMS dat een melding is doorgezet. De meldingen worden automatisch doorgezet naar het werkgebied waarop de melding betrekking heeft (indien dit een prioriteit 3 of hoger betreft). De melding verschijnt op het beeldscherm aan het desbetreffende wijkbureau. In GMS is in het kladblok te zien welk bureau de melding oppakt en afhandelt. De wachtcommandant aan het wijkbureau heeft de opdracht om op te letten of er meldingen zijn die in behandeling moeten worden genomen. Voor wat betreft e-mailmeldingen die in Hermes zijn geregistreerd, blijkt wie wanneer de melding in behandeling heeft genomen en wat er met deze melding gebeurd is.

Amsterdam-Amstelland

In de NSA-applicatie van Amsterdam-Amstelland is te zien wanneer, aan wie en door wie de melding is doorgezet. Ook is te volgen welke status de melding op dat moment heeft.

4.8 AFHANDELING VAN DE MELDING

Drenthe

In het korps Drenthe wordt steeds door middel van een mutatie in BPS aangegeven of en hoe een niet-spoedeisende melding is afgehandeld.

Gelderland-Midden en IJsselland

Volgens eigen opgave van zowel het korps Gelderland-Midden als van het korps IJsselland wordt het niet steeds daadwerkelijk geregistreerd dat een niet-spoedeisende melding is afgehandeld. Bij de tien door de Inspectie onderzochte meldingen in Gelderland-Midden is niettemin vrijwel steeds uit de vrije mutatie in BPS af te leiden of een niet-spoedeisende melding is afgehandeld. Ook bij de tien door de Inspectie onderzochte meldingen in IJsselland is wel steeds door middel van een mutatie in BPS (expliciet) aangegeven of en hoe een niet-spoedeisende melding is afgehandeld.

Limburg-Zuid

In het korps Limburg-Zuid is niet steeds uit de X-polregistratie op te maken of en zo ja wanneer een niet-spoedeisende melding is afgehandeld.

Hollands Midden

In het korps Hollands Midden staat het in de registratie als een niet-spoedeisende melding is afgehandeld. Van de meldingen die zijn opgenomen in GMS (meldingen die telefonisch zijn binnengekomen) is afhandeling te zien aan de 'tijd vervolg' die de behandelend eenheid heeft gegeven. De eenheid is dan vrij voor de behandeling van een andere melding en laat zo zien dat de melding is afgehandeld. In vrije mutaties in

BPS kan aanvullende informatie worden gegeven over de behandeling/afhandeling. Meldingen die in het korps Hollands Midden in persoon aan de wijkbureaus worden gedaan, worden opgenomen in BPS. Afhandeling wordt daar geregistreerd in een veld voor vrije tekst. Er is geen verplicht veld om de status van de melding aan te geven.

Haaglanden

In het korps Haaglanden wordt in GMS geregistreerd dat een niet-spoedeisende melding is afgehandeld (d.m.v. de code 'erap' = eindrapportage). Wat er verder is gebeurd met de melding wordt – indien relevant bevonden - door het korps vastgelegd in Genesys. Omdat de systemen GMS en Genesys niet gekoppeld zijn, is het niet gemakkelijk om naar aanleiding van een GMS-melding te zoeken of er informatie beschikbaar is over de verdere behandeling/afhandeling van de melding. Dit kan alleen door in Genesys te zoeken naar meldingen van een bepaalde locatie en tijdstip. Daarna moet dan nog bekeken worden of de gevonden informatie uit Genesys betrekking kan hebben op de geselecteerde melding uit GMS.

Het korps Haaglanden legt de afhandeling van een e-mailmelding in Hermes vast door de status van de melding om te zetten naar 'afgehandeld'. In dit systeem wordt soms ook opgenomen wat er naar aanleiding van de melding ondernomen is.

Amsterdam-Amstelland

In de NSA-applicatie van het korps Amsterdam-Amstelland kan de status van de melding gewijzigd worden naar 'afgehandeld'. In de praktijk komt het voor dat deze statuswijziging achterwege blijft, terwijl de melding wel is afgehandeld. Er vindt geen controle plaats op de wijkteams op dit punt. Uit de NSA-applicatie blijkt wanneer en door wie een melding in behandeling is genomen. Wat er tot aan de afhandeling in de tussentijd gebeurd is met de melding, is niet uit dit systeem te halen. Een wijkteam beslist nu nog zelf wat ze in een meldingregistratie aan mutaties doen.

Er zijn voor de wijkteams geen termijnen vastgesteld voor afhandeling van meldingen. Het belang voor het wijkteam van het bijhouden van de voortgangsregistratie is daardoor nu niet zo groot.²⁹

4.9 TERUGKOPPELING AAN DE MELDER

Met 'terugkoppeling aan de melder' bedoelt de Inspectie een actieve handeling vanuit de politie naar de melder waarin de melder geïnformeerd wordt over wat er met zijn/haar melding gebeurd is.

Uit de registratie van de korpsen Drenthe, Gelderland-Midden, Limburg-Zuid, Hollands Midden, Haaglanden en Amsterdam-Amstelland³⁰ blijkt niet, en in het korps IJsselland niet altijd, of de melder een terugkoppeling wenst na afhandeling van de melding. De

29 In het project 'Herijking NSA' (2007), worden in samenwerking met diverse wijkteamchefs onder andere termijnen vastgesteld waarbinnen NSA-meldingen afgehandeld dienen te worden.

30 In april 2007 is een nieuwe release van de NSA-applicatie geïmplementeerd; de vraag of de melder wel of niet een terugkoppeling wenst, moet voortaan verplicht gesteld worden (verplicht invoerveld). Ook is de behandelaar bij het afsluiten van de melding verplicht om aan te geven of er al dan niet contact is geweest met de melder.

vraag of de melder een terugkoppeling wenst, maakt dus geen standaard deel uit van de registratie.³¹

Uit één van de e-mailmeldingen in het korps Haaglanden blijkt dat de melder een terugkoppeling wenst. Dit geeft de melder op eigen initiatief aan in de tekst van de e-mail. De Inspectie heeft opgemerkt dat in de BPS-registratie van IJsselland door het wijksecretariaat, onder de noemer 'terugkoppeling' wordt geregistreerd dat telefonisch contact is opgenomen met de melder. Het gaat hierbij in feite om 'terugbellen', niet om een terugkoppeling aan de melder na afhandeling van de melding.

Drenthe, Gelderland-Midden en Limburg-Zuid

Volgens de korpsen Drenthe, Gelderland-Midden en Limburg-Zuid wordt er na afhandeling van een melding een terugkoppeling gegeven aan de melder. De terugkoppeling blijkt echter niet (Drenthe) of niet altijd (Gelderland-Midden en Limburg-Zuid³²) uit de registratie. Mogelijk dat er wel is teruggekoppeld, maar dan is dat niet geregistreerd. Waarom het niet is geregistreerd is niet bekend.

IJsselland

Ook volgens het korps IJsselland wordt er na afhandeling van een melding een terugkoppeling gegeven aan de melder. In de meeste (daarop van toepassing zijnde) gevallen blijkt de terugkoppeling ook uit de registratie. In die gevallen heeft het wijksecretariaat de terugkoppeling verzorgd. In een enkel geval blijkt dat niet uit de registratie. Mogelijk dat er dan wel is teruggekoppeld, maar dan is dat niet geregistreerd. Waarom het dan niet is geregistreerd is niet bekend.

Hollands Midden

In het korps Hollands Midden verstaat men onder 'terugkoppeling' dat het korps contact heeft met de melder: dit kan zijn door ter plaatse te gaan om de melding te behandelen, maar dit kan ook zijn door de melder alleen terug te bellen. Hollands Midden heeft zogenaamde 'top 20-meldingen' gedefinieerd: de meest voorkomende niet-spoedeisende meldingen. In principe vindt er wanneer het gaat om top 20-meldingen altijd contact plaats met de melder binnen 30 minuten nadat de melding is binnengekomen. Dit contact wordt echter niet standaard geregistreerd in BPS.³³ Als er een terugkoppeling aan de melder plaatsvindt na afloop van de behandeling van de melding, dan gebeurt dit door de wijkteams op eigen initiatief. Informatie hierover zou geplaatst moeten worden in BPS, maar in hoeverre dit gebeurt, is bij het korps niet bekend.

31 Overigens is een terugkoppeling niet altijd nodig, bijvoorbeeld als op de melding een aangifte volgt, als een aanrijding in het verkeer door betrokkenen onderling is afgehandeld of als er door de politie, als één van de ondernomen acties, met de melder over de melding is gesproken. Daarnaast kan het zijn dat het doen van een terugkoppeling problemen kan opleveren voor de melder, bijvoorbeeld in het geval van een melding over huiselijk geweld.

32 Een enkele keer wordt in het korps Limburg-Zuid de terugkoppeling aan de melder na afhandeling als mutatie in X-pol geregistreerd. Binnen het district Kerkrade worden in de pilot 'Terugkoppeling Meldingen' in het basispolitie-systeem (X-pol) terugkoppelingen inzake be-/afhandeling van meldingen onder een projectcodering geregistreerd. De resultaten worden geëvalueerd.

33 Het korps Hollands Midden geeft hierbij aan dat in vrijwel alle teams wel een eigen registratie wordt bijgehouden waarmee sturing plaatsvindt op het tijdig contact opnemen met de melder. Is er binnen 30 minuten geen contact geweest, dan krijgt de eenheid een seintje dit alsnog te doen of er wordt vanuit het team naar de melder gebeld.

Haaglanden

In het korps Haaglanden richt het terugbellen van de melder zich op meldingen van verdachte omstandigheden en overlast. Er zijn bureaus die over alle meldingen een terugkoppeling geven aan de melder. Er is bewust voor gekozen om degene die de melding heeft behandeld, de terugkoppeling te laten doen. Uit de onderzochte registratie in GMS heeft de Inspectie niet kunnen opmaken of er is teruggekoppeld aan de melder.³⁴

Amsterdam-Amstelland

In het korps Amsterdam-Amstelland is terugkoppeling aan de melders niet als verplichting opgelegd aan de wijkteams.³⁵ Uit geen van de uit dit korps in het onderzoek betrokken meldingen blijkt of er terugkoppeling aan de melder heeft plaatsgevonden.

4.10 CONCLUSIES OVER DE WIJZE VAN REGISTRATIE

De Inspectie heeft aan de hand van de registratieoverzichten een beeld willen krijgen van het totale verloop van niet-spoedeisende meldingen, vanaf het moment van binnenkomst bij de politie tot en met afhandeling en terugkoppeling. In het algemeen kan opgemerkt worden dat het gebruik van alleen de GMS-registratie voor het verkrijgen van een volledig beeld van het verloop van een reactie op een melding, te beperkt is. In de GMS-registratie is namelijk niet steeds duidelijk te lezen hoe de opvolging van de melding is verlopen. De melding wordt uitgezet bij een of meerdere eenheden op straat, maar of deze ter plaatse zijn gegaan en op welk tijdstip dat is gebeurd is niet uit de GMS-registratie te herleiden.

Uit het onderzoek trekt de Inspectie de volgende conclusies over de wijze van registratie van niet-spoedeisende meldingen door de zeven onderzochte korpsen:

Drenthe

Uit de BPS-registratie van het korps Drenthe is een redelijk totaalbeeld te halen van het verloop van een melding. In een enkel geval is niet duidelijk bij wie het initiatief tot een bepaald contactmoment met de melder heeft gelegen (bij politie of bij melder). Bij een andere melding ontbreekt een verbindend onderdeel in het verloop (heeft het LTP het wijkbureau telefonisch geïnformeerd?). Ook roept de tekst in BPS soms een vraag op, waarop het antwoord niet terug te vinden is in de registratie.

Uit de registratie van Drenthe blijkt verder niet (met uitzondering van enkele aangifte-situaties, waarin aan de aangever een brief ter afhandeling wordt gestuurd) of er na afhandeling een terugkoppeling aan de melder heeft plaatsgevonden.

Gelderland-Midden

Uit de combinatie van de GMS- en de BPS-registratie van het korps Gelderland-Midden is een redelijk totaalbeeld te halen van het verloop van een melding. In de GMS-registratie worden 'tijd opdracht', 'tijd ter plaatse' en 'tijd vervolg' van de eenheid gere-

34 Er zijn inmiddels codes aangemaakt in Genesys waarmee kan worden aangegeven of er wel of niet is teruggemeld en of een terugkoppeling wel of niet gewenst is door de melder. In maart 2007 is men binnen het korps begonnen aan de implementatie van het gebruik van deze codes.

35 Zie noot 30.

gistreerd. Bij de meldingen die de Inspectie heeft bekeken, blijken deze gegevens niet steeds correct te zijn vermeld. Zo wordt bij 'tijd ter plaatse' altijd een tijdstip ingevuld, ook als de eenheid niet ter plaatse is geweest. De aanduiding 'tijd opdracht' duidt op het contactmoment tussen meldkamer en auto, niettemin trof de Inspectie soms bij 'tijd opdracht' dezelfde tijd als 'tijd ter plaatse' aan. Omdat dit korps alle meldingen uitzet naar een eenheid, is de registratie van die gegevens belangrijk om een goed beeld van de inzet van de politie te verkrijgen.

In de registratie van Gelderland-Midden bleken ook drie meldingen van dezelfde melder met een eigen meldingencode aanwezig te zijn, terwijl uit de registratie niet was op te maken dat die drie meldingen met elkaar samen hingen. Er was geen onderlinge verwijzing naar of koppeling aan de andere betrokken codenummers. Verder is niet altijd duidelijk uit de registratie op te maken of, ter afhandeling, de eenheid ter plaatse is geweest of bijvoorbeeld telefonisch contact heeft gehad met de melder. Een enkele keer is niet duidelijk waarom er later nog een tweede eenheid is gekoppeld aan de melding. Over het algemeen is uit de BPS-registratie van Gelderland-Midden af te leiden of en op welke wijze een melding is afgehandeld.

Ijsselland

Uit de BPS-registratie van het korps Ijsselland is over het algemeen een goed totaalbeeld te halen van het verloop van een melding. In een enkel geval is niet duidelijk wanneer precies welke actie is ondernomen. Over het algemeen wordt het in de registratie vermeld als een melding is afgehandeld. Een terugkoppeling aan de melder na afhandeling wordt soms wel en soms niet geregistreerd.

Limburg-Zuid

De registraties van de meldingen in het korps Limburg-Zuid die de Inspectie bekeken heeft geven niet steeds een goed totaalbeeld van het verloop van de melding. Zo ontbreekt een enkele keer informatie over de wijze van opvolging van de melding. Niet altijd is duidelijk op welke plaats in de organisatie de melding is binnengekomen. Ook informatie over de afhandeling van de melding is regelmatig niet terug te vinden. Een enkele keer is niet duidelijk uit de registratie op te maken wie het eerste deel van de vrije mutatie heeft opgesteld.

Ook bevat de registratie onvolkomenheden, doordat bijvoorbeeld er in een en dezelfde melding gesproken wordt over 'melder', dan weer over 'meldster'. Bij 'titel' onder hoofdincident worden soms verschillende dingen geregistreerd (soms de aard van het incident, soms het registratienummer uit I3S).

Hollands Midden

Uit de BPS-registratie van Hollands Midden is een redelijk totaalbeeld te halen van het verloop van een melding. Het is echter afhankelijk van de behandelende eenheid of inhoudelijke informatie over de behandeling/afhandeling van de melding in BPS wordt geregistreerd. In een aantal gevallen staan de tijden van 'opdracht aan de eenheid',

'eenheid ter plaatse' en 'tijd vervolgt' op 00:00.

Uit de registratie blijkt verder niet of er een terugkoppeling aan de melder is gegeven.

Haaglanden

Uit de registratiegegevens van de meldingen in GMS die de Inspectie in het korps Haaglanden heeft bekeken is geen totaalbeeld te verkrijgen van het verloop van de behandeling van de meldingen. De tijdstippen van de verschillende acties zijn hierop niet te zien. Nadere informatie vanuit het korps leert dat van meldingen die in GMS staan geregistreerd wel een totaalbeeld te verkrijgen is. De meldkamer en alle bureaus die de beschikking hebben over GMS kunnen een uitdraai maken van het kladblok in GMS. Op deze uitdraai is te zien hoeveel tijd er zit tussen bijvoorbeeld de binnenkomst van de melding, de koppeling van de eenheden en de afsluiting van de melding. Tijdens het korpsbezoek is in Genesys aan de hand van de locatie en het tijdstip van de meldingen gezocht of er informatie in vrije mutaties was ingevoerd met betrekking tot deze meldingen. Slechts in een aantal gevallen is meer informatie gevonden over de behandeling/afhandeling van deze meldingen.

Amsterdam-Amstelland

In het korps Amsterdam-Amstelland geeft de NSA-applicatie een redelijk totaalbeeld van het verloop van een melding. In ieder geval blijkt duidelijk wat de status is van de melding en wie hem in behandeling heeft. Het is echter afhankelijk van de behandelaar van de melding of er een 'toelichting' wordt ingetypt: niet altijd blijkt dus wat er precies met de melding gebeurd is en in sommige gevallen ook niet of de politie iets heeft ondernomen naar aanleiding van de melding.

Het korps geeft zelf aan dat het contact tussen het backoffice en het frontoffice voor verbetering vatbaar is. Het backoffice muteert niet altijd (goed) in de NSA-applicatie wat er gebeurd is met de melding. Wanneer de melder nogmaals contact opneemt met het RSC, kan de melder niet altijd volledig geïnformeerd worden over wat er gebeurd is met de melding.³⁶

36 Dit probleem wordt volgens het korps inmiddels opgepakt middels het project Service Aan Melders (SAM). Vier wijkteams zijn (april 2007) bezig met het actief terugbellen van melders en het registreren van de afhandeling van de meldingen in de NSA-applicatie.

De praktijkervaringen van burgers

5

De Inspectie heeft bij zeven korpsen het meldingenproces van per korps tien meldingen bekeken (zie hoofdstuk 4). De bij deze meldingen behorende melders zijn door de Inspectie telefonisch geïnterviewd.

In dit hoofdstuk worden de ervaringen van de melders, die door de Inspectie ten behoeve van dit onderzoek zijn benaderd, weergegeven. De concrete resultaten van de melders per bezocht korps staan in bijlage 3. Hierbij dient opgemerkt te worden dat het bij deze weergave om relatief zeer kleine aantallen melders gaat. Dit betekent dat op basis van deze gegevens er geen algemene conclusies voor deze korpsen getrokken kunnen worden. De ervaringen van de melders geven echter wel een indruk van de wijze waarop de melders het proces in hun situatie ervaren hebben.

Algemeen

Voor dit onderzoek heeft de Inspectie 66 melders³⁷ benaderd. Van deze 66 zijn uiteindelijk 65 melders bereikt (één melder is ondanks herhaalde pogingen niet bereikt). Deze 65 melders zijn telefonisch geïnterviewd.

Van de 65 melders was 52% man, 48% vrouw. De gemiddelde leeftijd van de melders is 47 jaar (van twintig melders is de leeftijd onbekend)³⁸. De reden waarom men een melding doet varieert van situaties waarvan men last heeft (geluidsoverlast, burenruzie, parkeerproblemen, jeugdoverlast, vuurwerkoverlast), situaties waarvoor men de aandacht van de politie vraagt (verdachte situatie, vermissing van spullen) tot zaken waarvan men aangifte wil doen (woninginbraak, diefstal, verkeersongeval, vernieling). Bij de selectie van meldingen voor dit onderzoek (zie bijlage 2) is de korpsen verzocht om minimaal twee meldingen te selecteren die niet via de telefoon, maar bijvoorbeeld aan de balie, zijn binnengekomen. Uit de interviews met de melders blijkt dat dit dan vaak aangiftes betreft. De melder gaat op eigen initiatief, of na telefonisch contact met de politie, in persoon aangifte doen aan het bureau. In het korps Haaglanden zijn drie meldingen via e-mail gedaan. In totaal zijn in de zeven korpsen elf meldingen op een andere wijze dan via de telefoon gedaan.

Als een melder bij de politie een telefonische (niet-spoedeisende) melding doet, wordt meestal het daarvoor landelijk in gebruik zijnde telefoonnummer 0900-8844 gebeld. Sommige melders hebben het telefoonnummer 112 gebeld. In dat geval moest men meestal alsnog bellen met 0900-8844, maar soms werd men rechtstreeks doorverbonden of direct geholpen. Een enkele maal (vier keer) heeft de melder internet/e-mail als communicatiemiddel gebruikt. Twee melders hebben rechtstreeks gebeld met het wijkbureau of de wijkagent.

37 Van de in totaal zeventig meldingen zijn vier melders door de korpsen niet bereikt voor het vragen van toestemming tot medewerking aan het onderzoek, of deze melders wilden niet meewerken.

38 Dit komt doordat de geboortedatum of leeftijd niet in de registratie is opgenomen en/of doordat tijdens het interview deze vraag niet beantwoord of niet gesteld is.

Kwaliteit van de behandeling

Vrijwel alle melders hebben de politie direct kunnen bereiken. De meeste telefonische melders zijn daarbij rechtstreeks te woord gestaan, ze zijn dus niet eerst doorverbonden met een andere afdeling of persoon. Voor de meeste telefonische melders was het duidelijk wie ze aan de lijn hadden. Voor ongeveer 20% van deze melders was dat niet duidelijk. Vrijwel alle melders geven aan in staat, dan wel in de gelegenheid, te zijn geweest om hun melding duidelijk aan de politie over te brengen.

Aan het merendeel van de melders werd duidelijk uitgelegd wat er met de melding gedaan zou worden. Slechts vier melders waren van mening dat zij daarover geen duidelijkheid kregen; twee melders weten dat niet meer.

Meer dan de helft van de melders geeft daarbij aan dat aan hen niet verteld is binnen welke termijn er iets met de melding gedaan zou worden. Aan een kwart van de melders is dat wel verteld. De termijnen waarbinnen er door de politie gereageerd zou worden, zoals dat in het contact met de melder werd verteld, variëren van 'direct' tot 'binnen een week'.

Bijna de helft van de melders heeft ervaren dat er snel, binnen een dag, door de politie is gereageerd op de melding. Een enkele maal is er pas na enkele weken voor de melder merkbaar gereageerd. Bijna een kwart van de melders weet niet of de politie op de melding een actie heeft laten volgen. Volgens enkele melders is er in het geheel niet gereageerd op hun melding.

Ook bijna de helft van de melders is tevreden over de snelheid van reageren door de politie. Een kwart van de melders is daar niet tevreden over. Bij een kwart was dat niet van toepassing (bijvoorbeeld omdat men niet weet óf er is gereageerd op de melding, of de politie hoefde, of zou, op de melding/aangifte niet (te) reageren).

De Inspectie heeft in dit verband een vergelijking gemaakt tussen de gegevens in de registratie van de politie – over het tijdsverloop tussen datum en tijdstip van binnenkomst melding en het tijdstip waarop de melding in behandeling is genomen – in vergelijking met het antwoord van de melder op de vraag na hoeveel tijd er door de politie is gereageerd op de melding (zie tabel 2).³⁹

39 Omdat niet steeds alle tijdsvermeldingen in de registratie zijn terug te vinden, of omdat een concrete reactie van de politie niet van toepassing was (bijvoorbeeld bij een aangifte), of omdat melders het antwoord soms schuldig moesten blijven, is niet bij alle onderzochte meldingen deze vergelijking te maken.

Tabel 2 Vergelijking tussen de reactietijd van de politie volgens de politieregistratie en volgens de melder

Constatering	Aantal
Zowel uit de registratie van de politie als naar de mening van de melder is er snel (dezelfde dag of binnen enkele dagen) gereageerd op de melding.	24
De melder weet niet of (of denkt dat er niet) door de politie is gereageerd op de melding, maar volgens de registratie van de politie is de melding wel in behandeling genomen.	12
Volgens de registratie van de politie is er dezelfde dag nog gereageerd op de melding en is deze afgehandeld, volgens de melder is er pas de volgende dag of in de dagen er na gereageerd op de melding.	3
Er is wel gereageerd op de melding, maar over het moment van in behandeling nemen van de melding zijn in de registratie geen gegevens opgenomen. De reactietijd volgens de melders varieert van 'binnen 1 uur' tot 'na enkele weken'.	8
De melder weet niet of door de politie is gereageerd op de melding en ook in de registratie van de politie zijn daarover geen gegevens opgenomen.	3
De melder heeft enkele dagen na de melding nogmaals gebeld; pas toen is de melding in behandeling genomen.	1
Niet van toepassing (in geval van een aangifte of als de melder het antwoord schuldig moest blijven)	14

De Inspectie constateert dat in ruim een derde van de meldingen de reactietijd van de politie zoals de melder die heeft ervaren overeenkomt met de geregistreerde behandeltijd. Tevens echter valt te constateren dat de registratie van de politie in bijna een kwart van de situaties op dit punt niet volledig is, of ten minste afwijkt van de beleving van de melder.

Kwaliteit van de terugkoppeling

Aan tweederde van de melders is door de politie niet de vraag gesteld of men op de hoogte gehouden wilde worden van de afloop van de melding. Bij vijf melders is die vraag wel gesteld, maar in de praktijk blijkt het dan vaak om aangiftes te gaan. Bij een deel van de meldingen was deze vraag niet van toepassing (bijvoorbeeld omdat al duidelijk was dat er door de politie niets met de melding gedaan zou worden, zoals bij een verzekeringskwestie).

Ongeveer tweederde van de melders is door de politie niet geïnformeerd over de afloop van de melding. Iets minder dan een kwart van de melders is door de politie wel geïnformeerd. Meestal gebeurde dat dan telefonisch.

De verwachtingen van de melders bij het doen van een melding zijn divers. Men verwacht meestal een optreden van de politie, een sneller optreden of een beter optreden dan voorheen. Of men verwacht een terugkoppeling op hetgeen men de politie verteld heeft. Bij acht van de melders kwam het optreden van de politie in ieder geval overeen met de verwachting; men was dus tevreden. Betreft het een aangifte, dan verwacht men meestal een schriftelijke registratie en men hoopt dat de dader(s) gepakt wordt/worden.

Ook in dit verband heeft de Inspectie een vergelijking gemaakt tussen de gegevens in de registratie van de politie, waarbij gekeken is of de registratie vermeldt dat er na afloop een terugkoppeling aan de melder heeft plaatsgevonden, en dit vergeleken met de vraag aan de melder of deze geïnformeerd is over de afloop.

Tabel 3 **Vergelijking tussen de terugkoppeling aan de melder volgens de politieregistratie en terugkoppeling volgens de melder**

Constatering	Aantal
Een terugkoppeling blijkt niet uit de registratie en is volgens de melder ook niet gegeven.	39
Een terugkoppeling blijkt niet uit de registratie, maar volgens de melder is er wel teruggekoppeld.	7
Volgens de registratie heeft er een terugkoppeling plaatsgevonden, echter volgens de melder is deze niet geïnformeerd over de afloop.	2
Zowel volgens de registratie als volgens de melder heeft er na afloop een terugkoppeling plaatsgevonden.	6
Zowel volgens de registratie als volgens de melder heeft er geen terugkoppeling plaatsgevonden.	1
Niet van toepassing (bijvoorbeeld in geval van aangifte of als de politie ter plaatse de zaak in overleg met melder heeft afgehandeld)	10

De Inspectie constateert dat in het merendeel van de situaties er volgens de melders geen terugkoppeling heeft plaatsgevonden en dat ook uit de registratie niet van een terugkoppeling blijkt. Slechts in enkele gevallen is er volgens de melder een terugkoppeling gegeven en is dat ook in de registratie vermeld.

Interne communicatie, opleiding en controle

6

Interne communicatie

Zoals in hoofdstuk 2 is opgemerkt beschikken vrijwel alle korpsen volgens eigen opgave over interne richtlijnen of procesbeschrijvingen over hoe moet worden omgegaan met meldingen. Om dit intake- en/of verwerkingsproces goed te laten verlopen is het noodzakelijk dat de medewerkers die hiermee moeten werken goed bekend zijn met deze instructies.

De meeste korpsen hebben de richtlijnen of procesbeschrijvingen op intranet geplaatst. Een enkel korps laat het daarbij. Het merendeel van de korpsen biedt daarnaast ook een cursus of training aan en/of de medewerkers hebben op hun werkplek een te volgen processchema, stappenplan of protocol beschikbaar. Enkele korpsen besteden er ook aandacht aan tijdens teambijeenkomsten of werkoverleggen.

Opleiding

Alle korpsen, met uitzondering van het korps Fryslân, bieden opleidingsmogelijkheden over het meldingenproces aan *nieuwe* medewerkers. Deze opleidingen maken meestal deel uit van het reguliere (interne) inwerkprogramma en richten zich bijvoorbeeld op gespreksvaardigheden of de verwerking van meldingen in systemen. De duur van de opleidingen varieert van *training on the job* tot een opleidingstraject van enkele maanden. Uit de documenten van het korps Gelderland-Midden blijkt dat dat korps verschillende opleidingen vereist voor de functie van medewerker teleservice. Ook wordt vermeld: 'Omdat begin 2006 al geruime tijd gewacht werd op een advies van de Board P over een voorstel vanuit het Georganiseerd Overleg LTP om te komen tot een landelijke basisopleiding teleservicemedewerker en omdat deze beslissing op zich liet wachten en het opleiden doorgang moest vinden, hebben de zes Noordoostelijke politieregio's besloten om op basis van het landelijke concept gezamenlijk in zee te gaan met één opleidingscentrum. Inhoudelijk richt deze basisopleiding zich op de onderwerpen organisatieleer, communicatie, automatisering, werkafspraken LTP, juridische kennis, personeel, brede aangiftevoorziening, praktijkoefeningen en toetsing.'

Voor *ervaren* medewerkers zijn er meestal ook opleidingsmogelijkheden of opfriscursussen. Niet elk korps besteedt daar echter structurele aandacht aan. In enkele korpsen (zoals IJsselland, Amsterdam-Amstelland, Haaglanden, Hollands Midden) worden opleidingsmogelijkheden gekoppeld aan de coachings- of ontwikkelgesprekken met de medewerkers. Zo worden in het korps Haaglanden alle gesprekken van het teleservicecentrum opgenomen (voicelogger). Deze gesprekken kunnen teruggeluisterd worden en gebruikt worden in het opleidingsprogramma voor de teleservicemedewerkers. In het korps Amsterdam-Amstelland worden volgens eigen zeggen, in vergelijking met

andere korpsen, hoge(re) eisen gesteld aan de functie van RSC-medewerker (wat leidt tot een inschaling in de functieschaal 7 of hoger). Het korps heeft hier bewust voor gekozen, omdat de medewerkers van het RSC een grote verantwoordelijkheid hebben bij het inschatten en invoeren van een melding.

De documenten van het korps Brabant-Zuid-Oost geven aan dat, om de opgedane kennis en vaardigheden in de loop van de tijd op niveau te houden of te bevorderen, het korps een zogenaamd 'vaardighedenboek' heeft ontwikkeld. Het vaardighedenboek bevat taken en oefeningen die individueel door de medewerkers moeten worden uitgevoerd en bevat een toetsingsmethodiek. Periodiek laat de medewerker de oefeningen die op zijn functie van toepassing zijn, toetsen. De toets wordt geparafeerd op de vaardighedenkaart. De vaardighedenkaart maakt deel uit van de cyclus van functioneringsgesprekken en beoordelingsgesprekken.

Controle

Niet alleen communicatie over de richtlijnen en procesbeschrijvingen, en scholing, zijn belangrijk om het verloop van het meldingenproces te onderhouden en te verbeteren. Ook controle op het gebruik en de naleving van instructies is noodzakelijk om de kwaliteit van het proces te waarborgen.

In alle korpsen, met uitzondering van het korps Fryslân, wordt gecontroleerd of de medewerkers van het teleservicecentrum de richtlijnen of procesbeschrijvingen naleven. In de meeste korpsen wordt deze controle uitgevoerd door een leidinggevende van het teleservicecentrum. In enkele korpsen voert daarnaast ook de proceseigenaar Intake, een coach of de kwaliteitscoördinator van het teleservicecentrum deze controle uit. Soms maken korpsen gebruik van het steekproefsgewijs meeluisteren met de gesprekken die door de medewerkers gevoerd worden, of wordt er gecontroleerd aan de hand van managementrapportages.

In de korpsen vindt meestal wel controle plaats op naleving van de richtlijnen of procesbeschrijvingen door medewerkers in de teams of districten waarnaar de melding is doorgezet. De controle wordt dan meestal uitgeoefend door een teamleidinggevende, een enkele keer door de proceseigenaar Intake of door een districtleidinggevende. Binnen korpsen kan de mate van controle tussen de teams of districten nog wel verschillen. In de korpsen Fryslân, Twente, Utrecht en Zeeland wordt niet gecontroleerd of medewerkers in de teams of districten waarnaar de meldingen zijn doorgezet de richtlijnen of procesbeschrijvingen naleven.

Communicatie naar burgers

7

Korpsen zijn zich terdege bewust van het grote belang de burger te stimuleren om zaken te melden. Bij het doen van een aangifte heeft een burger vaak nog een eigenbelang (zoals een verzekeringsuitkering). Bij het doen van een melding over bijvoorbeeld een verdachte situatie is het directe eigenbelang lang niet altijd aanwezig. Een burger moet dan ook de meerwaarde beseffen van het melden van situaties of omstandigheden. Voorkomen moet worden dat de burger het idee krijgt dat het melden zinloos is.

Vrijwel alle korpsen besteden structureel aandacht aan het stimuleren van burgers om zaken te melden. Dit gebeurt op diverse manieren, zoals via themabijeenkomsten, internet, een digitale nieuwsbrief, uitgifte van de Politiewijzer (een jaarlijks verschijnend huis-aan-huisblad over de politie), contacten met de wijkagent, media en voorlichtingscampagnes.

De meeste korpsen besteden ook aandacht aan het bekend maken aan burgers wat het korps doet met een niet-spoedeisende melding. Dit gebeurt via de meer algemene middelen als campagnes, nieuwsbrieven, internet, de Politiewijzer en dergelijke maar ook door bij een specifieke melding na afhandeling van de melding terug te koppelen. Enkele korpsen geven bij het aannemen van de melding aan welke opvolging de burger kan verwachten. Zeven korpsen besteden geen structurele aandacht aan het informeren van burgers over wat het korps doet met niet-spoedeisende meldingen.

Vrijwel alle korpsen zijn van mening dat het korps voldoende bereikbaar is voor burgers om niet-spoedeisende meldingen te doen. De korpsen wijzen hierbij op de 7 maal 24 uren-bereikbaarheid, de scores in de Telanmeting en op de verscheidene manieren waarop de burger een melding kan doen (telefoon, internet, e-mail, balie van de bureaus). Het korps Limburg-Zuid merkt hierover op: 'De mogelijkheden om meldingen te doen en de technische bereikbaarheid is grotendeels op orde (de ontvangkant van het proces). Het behandelproces bevat nog beslist een aantal aandachtspunten (kwaliteit van medewerkers, borging van vakmanschap, verankering van het proces, de informatievoorziening).' Ook het korps Brabant-Zuid-Oost is van mening dat de bereikbaarheid goed geregeld is, maar de opvolging niet altijd. In het korps Midden- en West-Brabant is men volgens eigen zeggen nog zoekende naar de verbetering van het e-mailcontact.

De Inspectie heeft de informatie die korpsen op hun [website](#) hebben staan over de diverse vormen van bereikbaarheid (telefonisch, via e-mail, aan het bureau en schriftelijk) geïnventariseerd. Deze informatie is vergeleken met de informatie uit de vragenlijsten. Voor een weergave van deze inventarisatie wordt verwezen naar bijlage 5. Uit de inventarisatie blijkt dat de informatie op de websites van de korpsen over de mogelijkheden om contact op te nemen divers is, en op onderdelen nog verbeterd kan worden.

De informatie over de telefonische bereikbaarheid is over het algemeen goed. De informatie over de mogelijkheid om via e-mail contact op te nemen, of via die weg een niet-spoedeisende melding te doen, kan verbeterd worden. Zo heeft een aantal korpsen wel een e-mailadres op de website staan, maar daarbij staat niet vermeld of dat gebruikt kan worden voor het doorgeven van een niet-spoedeisende melding. Enkele korpsen hebben op hun website een e-mailformulier dat speciaal bedoeld is voor het doorgeven van niet-spoedeisende meldingen.

Informatie over de openingstijden van de politiebureaus staat vrijwel steeds op de website. De Inspectie constateert dat per politieregio de tijden verschillen waarop de politiebureaus geopend zijn voor het publiek. Daarnaast verschillen in bijna alle gevallen ook binnen een regio de openingstijden van de verschillende bureaus.

In elf politieregio's kennen de politiebureaus wisselende openingstijden, maar is er binnen de regio in ieder geval één bureau 24 uur per dag en 7 dagen per week geopend voor de burger die een melding wil doen. In negen politieregio's is er niet altijd minstens één bureau geopend voor publiek. De burger kan in die regio's dus niet 24 uur per dag en 7 dagen per week een melding doen aan de balie van het politiebureau.

Alleen in de regio Amsterdam-Amstelland zijn de politiebureaus allemaal 24 uur per dag en 7 dagen per week geopend voor het publiek. (In vier korpsen is de situatie niet helemaal duidelijk.)

Alle politiekorpsen zijn schriftelijk te bereiken en publiceren een postadres op hun website. Ondanks dat bijna alle korpsen in de vragenlijst hebben aangegeven dat het mogelijk is om via de post een niet-spoedeisende melding te doen, geven ze deze mogelijkheid niet op hun website aan. Ook vermelden ze niet wat hier dan mee gebeurt en wanneer. Ook is het via de website niet duidelijk of de burger via de fax een melding kan doen.

Evaluatie van het meldingenproces

8

Periodieke evaluatie van het meldingenproces

Door het evalueren van processen kan een organisatie leren en verbeteren. De Inspectie heeft de korpsen gevraagd of het meldingenproces periodiek wordt geëvalueerd. In elf korpsen vindt geen periodieke evaluatie van het meldingenproces plaats. In de overige korpsen vindt wel een evaluatie plaats, maar deze varieert van maandelijks, per kwartaal of semester, per half jaar, per jaar tot een keer per drie jaar.

In de korpsen waarin het meldingenproces periodiek wordt geëvalueerd heeft dat onder andere geleid tot een aanpassing van de bereikbaarheid van het backoffice, een aanpassing van de afhandeling van de C-meldingen (niet-spoedeisend), het invoeren van terugbellen van melders, een klanttevredenheidsonderzoek, een nieuwe werkwijze achter de meldtafels, het sluiten van samenwerkingsverbanden met operationele afdelingen en derden, een herijking van het noodhulpproces (efficiënter, effectiever en meer klantgericht), een aanpassing in de aansturing van de opvolgorganisatie, een inzetmodel voor de DHV-voertuigen (DHV = Directe Hulpverlening), meer alertheid en een betere attitude, een nieuwe prioritering en het beter uitrusten van medewerkers met gebruiks- en hulpmiddelen.

Aan de korpsen is tevens gevraagd of er specifieke randvoorwaarden zijn die essentieel zijn voor een succesvolle uitvoering van het meldingenproces. Volgens twee korpsen zijn die randvoorwaarden er niet. De overige korpsen benoemen diverse randvoorwaarden, die zijn onder te verdelen in operationele, beheersmatige en technische randvoorwaarden. Hierna beschrijven we de belangrijkste door de korpsen genoemde randvoorwaarden per invalshoek.

Operationele randvoorwaarden voor het meldingenproces:

- medewerkers (in meldkamer, servicecentrum en op straat) moeten voldoen aan de competenties;
- het personeel van de meldkamer moet worden geprofessionaliseerd;
- een leidinggevende moet dagelijks sturing geven aan de opgeleide medewerkers;
- er moet sprake zijn van een goede taakverdeling/procesbeschrijving, ingebed in een daartoe ingerichte organisatie, met vakbekwame (operationele en leidinggevende) medewerkers;
- processen moeten helder zijn en up-to-date;
- door de gehele organisatie moet de urgentie van de opvolging van meldingen en terugkoppeling naar de melder ('burger centraal') gevoeld worden;
- de uitgevoerde werkzaamheden moeten worden gecontroleerd door een leidinggevende;
- er moeten uitvraagprotocollen zijn ontwikkeld waarbij sprake is van systematische controle op de hantering daarvan;

- de processen moeten gevolgd worden;
- de medewerkers moeten werken met heldere instructies, met ruimte voor maatwerk;
- er moet worden gestuurd op nazorg.

Beheersmatige randvoorwaarden voor het meldingenproces:

- er moeten voldoende capaciteit en voldoende eenheden beschikbaar zijn;
- er moeten een goed werkende ICT-service-organisatie en goed werkende communicatiemiddelen zijn;
- er moet sprake zijn van een adequate procesbeheersingsorganisatie, zodat processen en protocollen altijd actueel gehouden worden en digitaal beschikbaar zijn;
- er moet continu gestuurd worden (ook op resultaten) en gezorgd dat dit onderwerp op de agenda staat;
- er moet gewerkt worden met managementrapportages;
- procedures moeten worden ontwikkeld in samenwerking met de werkvloer;
- het meldingenproces moet periodiek worden geëvalueerd;
- meldingen moeten intern gevolgd kunnen worden (*tracing*);
- er moeten meetinstrumenten ontwikkeld worden;
- er moet sprake zijn van een goede PDCA-cyclus (PDCA = Plan, Do, Check, Act).

Technische randvoorwaarden voor het meldingenproces:

- er moeten meetinstrumenten beschikbaar zijn;
- de historie van de melder moet geregistreerd worden;
- voertuigen moeten worden aangepast (AVLS = Automatisch Voertuigen Locatie Systeem);
- er moet een verwerkingssysteem voor meldingen beschikbaar zijn dat aansluit op GMS en BPS/X-pol;
- informatie tussen verschillende geautomatiseerde systemen moet gedeeld (gekoppeld) kunnen worden;
- protocollen voor de opvolging van meldingen moeten 'online' beschikbaar zijn in voertuigen en op locatie;
- er moeten goede ondersteunende middelen zijn;
- *tracking* en *tracing* moeten mogelijk zijn;
- er moet een systeem beschikbaar zijn dat een procesmatige monitoring mogelijk maakt (het huidige systeem – BPS – is incidentgericht).

Reacties van burgers

Omdat in dit onderzoek vanuit het perspectief van de burger naar het meldingenproces wordt gekeken, heeft de Inspectie aan de korpsen gevraagd of er door hen onderzoek wordt gedaan naar de reacties van burgers op de wijze waarop het korps omgaat met meldingen. Daarbij is gevraagd welke reacties van burgers er bekend zijn.

Door elf korpsen wordt onderzoek gedaan naar de reacties van burgers. In acht korpsen wordt geen onderzoek gedaan maar zijn wel reacties van burgers bekend. Deze reacties

variëren van tevredenheid (over informatie achteraf over de behandeling van de melding; bedankbrieven) tot klachten (over onvoldoende terugkoppeling, over slechte telefonische bereikbaarheid) en twijfel over de toegevoegde waarde van het doen van een melding.

In de overige korpsen wordt geen onderzoek naar de reactie van burgers gedaan. Alle korpsen kennen klachten van burgers over het omgaan met meldingen. Deze klachten gaan voornamelijk over de bejegening, geen of (te) late inzet op de melding, ontbreken van een terugkoppeling/communicatie, de openstelling van de teambureaus, de wijze waarop er op de melding is gereageerd en het aanwezige kennisniveau bij het teleservicecentrum.

Het korps Brabant-Zuid-Oost merkt hierbij op: 'De vraag is steeds of de burger de verkeerde verwachting heeft, of dat wij niet goed gereageerd hebben. Vaak speelt hier de discussie over de kerntaken een rol en de mate van zelfredzaamheid die je mag verwachten van de burger.'

Vrijwel alle korpsen halen leermomenten uit de onderzoeken naar de reacties van burgers of uit de door burgers ingediende klachten. Als leermomenten/verbeteracties zijn genoemd: een communicatieopleiding, het accent leggen op terugkoppeling aan de melder, het ontwikkelen van een klanttevredenheidsonderzoek, aandacht voor verbeteren klantbejegening, klachten bespreekbaar maken in het werkoverleg, sturen op de afhandeling van meldingen, een verbeterd onderzoek naar de verwachtingen van melders in relatie tot het wel of niet optreden van de politie en een duidelijke(re) communicatie naar de burger.

Het korps Utrecht noemt als leermoment: 'Openheid en transparantie bieden aan de burger. Vertellen wat de burger van de politie kan verwachten en daarbij de afspraken nakomen. Verder het serieus nemen van de melder; het is immers waardevol dat deze een melding maakt van een incident.'

Leren van andere korpsen

Bij het invoeren van een (ver)nieuw(d) proces is het niet nodig dat ieder korps opnieuw het wiel uitvindt. De Inspectie heeft de korpsen daarom gevraagd in hoeverre zij bij het opstellen en implementeren van het meldingenproces hebben geleerd van andere politieorganisaties. Zes korpsen hebben geen gebruik gemaakt van ervaringen bij andere korpsen. De meeste korpsen hebben wel een kijkje in elkaars keuken genomen. Men heeft daarbij voornamelijk gekeken naar het project 'terugbellen na melding', het registratiesysteem voor meldingen, opleidingstrajecten, procedures en procesinrichting. Eén korps geeft aan vooral van commerciële bedrijven te hebben geleerd.

Good practices en valkuilen

Het intakeproces, waarvan het meldingenproces deel uitmaakt, is in de korpsen volop in ontwikkeling. De Inspectie is dan ook van mening dat de korpsen baat kunnen hebben bij het kennismaken van goede initiatieven of ontwikkelingen bij andere korpsen. In onderstaand schema worden de good practices genoemd die de korpsen willen delen

met andere korpsen als het gaat om de wijze waarop het korps omgaat met niet-spoedeisende meldingen en de terugkoppeling naar de melder.

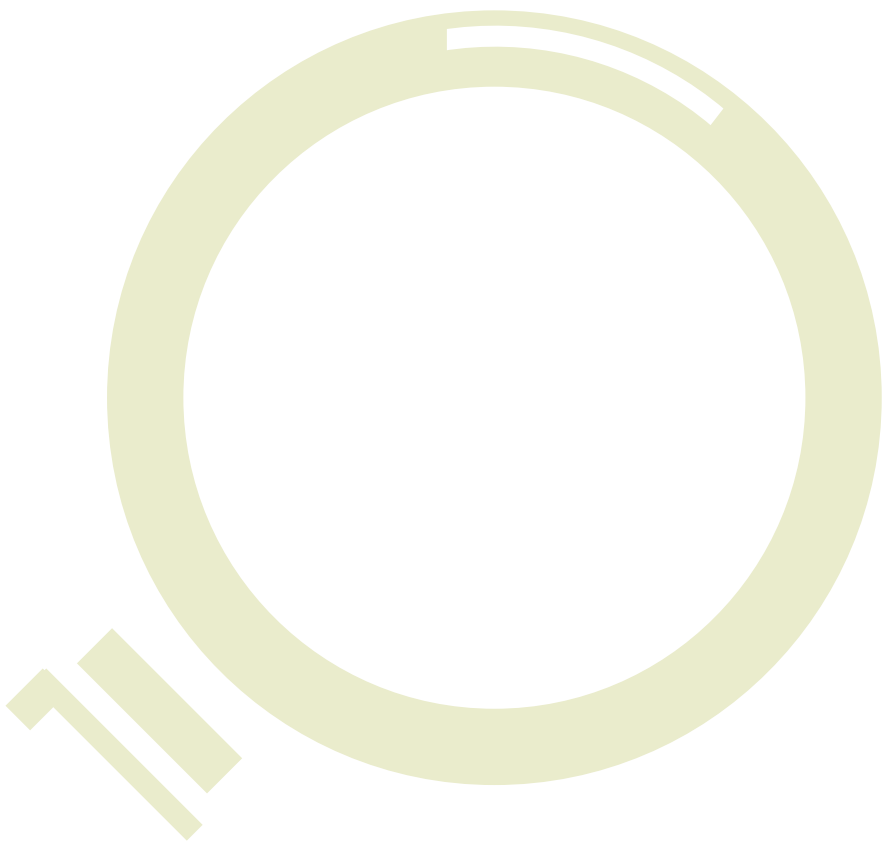
Tabel 4 Good practices van de wijze waarop het korps omgaat met niet-spoedeisende meldingen en de terugkoppeling naar de melder	
Korps ⁴⁰	Good practice
Groningen	Het eigen verbeterproject heeft geleid tot een zeer hoge landelijke ranking.
Fryslân	Het Prima (= Proces Informeren over Afloop)-project. Ook is er de intentie om een Klant Tevredenheid Onderzoek onder specifiek Melders (KTO-M) te ontwikkelen.
Drenthe	Het is enorm belangrijk om periodiek te blijven monitoren of afspraken worden nagekomen.
IJsselland	Opleiding en werving van LTP-medewerkers
Gelderland-Midden	In principe is het korps bereid 'good practices' te delen met anderen, maar de implementatie van het nieuwe beleid is nog (lang) niet afgerond en het is derhalve voor het overgrote deel nog een 'papieren good practice'.
Gelderland-Zuid	Meldingen door het servicecentrum zelf laten verwerken; werk met één servicecentrum.
Noord-Holland-Noord	Service Aan Melders en Klantenpanels
Zaanstreek-Waterland	SAM en de wijze van omgaan met internetaangifte
Kennemerland	Project Service Aan Melders en Aangevers (SAMA), behandeling van U-meldingen
Amsterdam-Amstelland	Het werken met de NSA-applicatie. Bijkomend voordeel van deze applicatie is ook de automatische koppeling naar het bedrijfsprocessensysteem X-pol. Daarnaast heeft Bureau RIC/RSC twee zogenaamde informatiespecialisten (binnen het korps 'Stippers' genoemd, afgeleid van de term sturings- en informatieproces. Dit proces loopt al enige jaren en heeft raakvlakken met het concept Informatie Gestuurde Politie). Deze informatiespecialisten vervullen een liaisonfunctie m.b.t. de informatie-uitwisseling met de wijkteams. Hierdoor wordt meer input dan voorheen uit de regio verkregen. De informatiespecialisten koppelen informatie aan gebieden, specifieke locaties en personen, onder andere door het aanmaken van 'locatie inzetadviezen'. Dit betekent dat relevante informatie m.b.t. een locatie automatisch getoond wordt als op deze locatie een melding aangemaakt wordt in de NSA-applicatie. Hierdoor kan Bureau RIC/RSC een inschatting maken van de benodigde soort inzet en zo nog beter op spoedeisende en niet-spoedeisende meldingen reageren. Dit komt de kwaliteit van de inzet ten goede.
Gooi en vechtstreek	Het instellen van een regionaal teleservicecentrum waarbij sprake is van uniformiteit en standaardisatie van werkprocessen en protocollen
Haaglanden	Hermes is een systeem om meldingen eenvoudig door te zetten (digitale post-it).
Hollands Midden	Telefonische aannames, de afhandeling van alle taken binnen de afdeling Teleservice en het sturen op de kwaliteit daarvan
Rotterdam-Rijnmond	Werkwijze en registratie RCC (= Regionaal Coördinatiecentrum)
Zuid-Holland-Zuid	Stem verwachtingspatroon van de klant af op de wel of niet gepleegde inzet en bericht/informeer de klant in alle gevallen.
Midden- en West-Brabant	Het omgaan met meldingen middels het opleidingstraject duaal leren, het in de praktijk brengen van de theorie gecoached door praktijkbegeleiders
Brabant-Noord	SAM-module C2000, inzetprotocollen 'Weg van de Melding' en start (Belgische) BIN-project Uden (BIN = Buurt Informatie Netwerk)
Brabant-Zuid-Oost	De inrichting van het huidige servicecentrum
Limburg-Noord	Terugkoppelen melders
Limburg-Zuid	Het centraal stellen van de klant bij de beoordeling niet-spoedeisend en niet vertrekken vanuit organisatiegerichte politie-indeling

40 De niet in deze tabel vermelde korpsen hebben geen eigen good practices genoemd.

De Inspectie benadrukt de waarde van de in deze tabel beschreven good practice van het korps Amsterdam-Amstelland: door het aanmaken van 'locatie inzetadviezen' wordt op een efficiënte manier informatie gekoppeld, wat de uiteindelijke inzet/reactie op de melding ten goede komt.

Naast good practices is het volgens de Inspectie ook zinvol om kennis te nemen van elkaars minder goede ervaringen op dit gebied. Als minder goede ervaringen, dan wel valkuilen, noemen de korpsen:

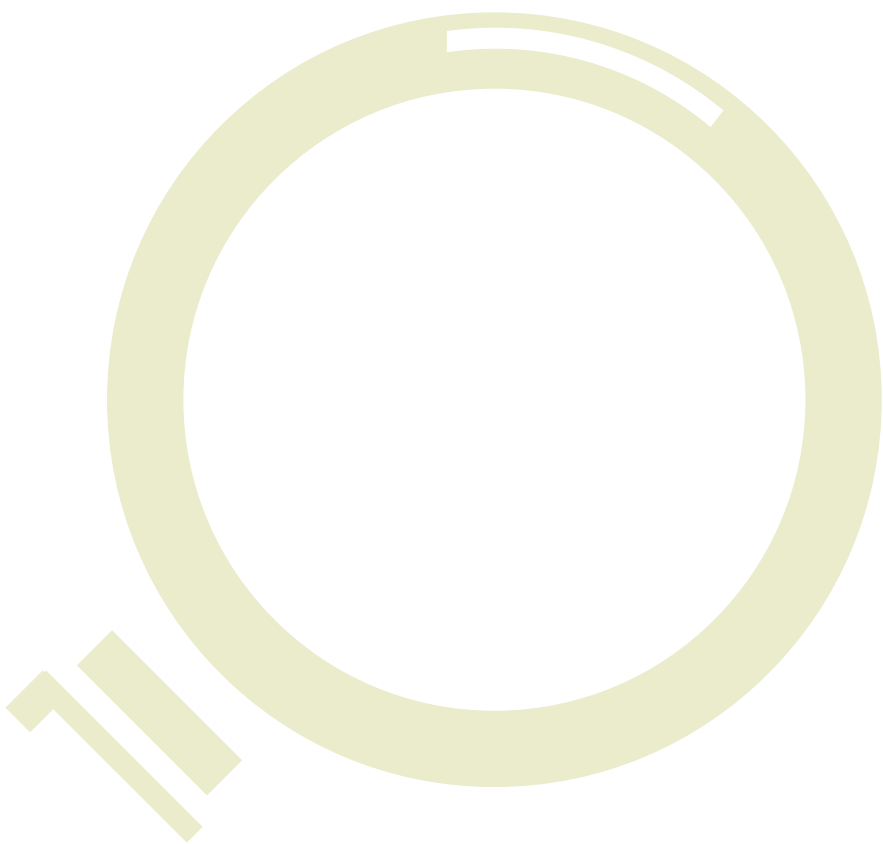
- het plaatsen van personeel vanuit reorganisaties;
- de wijze van overdracht van niet-spoedeisende meldingen van frontoffice naar backoffice (soms wordt hiervoor een printer gebruikt, wat een kwetsbaar proces oplevert zoals dat de print in weekenden niet wordt opgepakt, verdwijnt tussen stapels papier of dat de printer stuk is);
- een té instrumentele benadering van de werkelijkheid waardoor de flexibiliteit en creativiteit vermindert en de bureaucratie vergroot;
- het reserveren van onvoldoende tijd om veranderingen te bereiken;
- geen eenduidige aansturing op de opvolging van meldingen;
- het naast elkaar gebruiken van te veel informatiesystemen zonder dat deze beschikken over de noodzakelijke koppelvlakken.



Bijlage: Afkortingenlijst



BOA	Buitengewoon Opsporingsambtenaar
Board P	Board Personeel van de Raad van Hoofdcommissarissen
BPS	Bedrijfs Processen Systeem
BPZ	Basispolitiezorg
BVH	Basisvoorziening Handhaving
CCP	Contact Center Pro
CIP	Concern Informatiemanagement Politie
GIDS	Geïntegreerde Interactieve Databank voor Strategische bedrijfsinformatie
GMS	Geïntegreerd Meldkamer Systeem
CRS	Call Registratie Systeem
FMS	Flexibel Meldkamer Systeem
I3S	Politie Intake & Service Support System
IB	Integrale Bevraging
KTO	Klanttevredenheidsonderzoek
LTP	Landelijk Telefoonnummer Politie
NSA-applicatie	Niet-spoedeisende assistentie-applicatie
RIC	Regionaal Inzet Centrum
RSC	Regionaal Service Centrum
SAM	Service Aan Melders
VtsPN	Voorziening tot samenwerking Politie Nederland





Inspectie

OPENBARE ORDE
EN VEILIGHEID

