

## Wederhoorreactie onderzoek Noodhulp

Nr.	Inzagepartij	Hoofdstuk/ paragraaf	Te corrigeren tekst (eerste...laatste woord)	Argumentatie/onderbouwing van uw reactie	Reactie Inspectie
1	politie	voorwoord (pag. 4) en diverse andere plaatsen in het rapport	(...) en de meldkamers (...)	<p>In het gehele rapport worden de begrippen 'meldkamer' en 'operationeel centrum' niet scherp uit elkaar gehouden. Het begrip meldkamer staat in de wet (Wijzigingswet meldkamers) en heeft over het algemeen betrekking op multidisciplinaire meldkamers. Het politiedeel van die meldkamers wordt aangeduid als 'operationele centra'.</p> <p>Het lijkt verstandig om in het rapport deze twee begrippen duidelijk toe te lichten en uit elkaar te houden.</p>	<p>Waar in dit rapport gesproken wordt van meldkamers worden inderdaad de operationele centra bedoeld. Als we spreken van operationeel centrum is voor buitenstaanders niet meteen duidelijk dat het om het politiedeel van de meldkamers gaat.</p> <p>De begrippen zijn in het rapport verduidelijkt en in een voetnoot toegelicht.</p>
2	politie	samenvatting (pag. 8) en paragraaf 3.2.1 (pag. 30)	(...) in 84,5% van de spoedmeldingen <i>ter plaatse zijn (...)</i> en (...) dat het de politie niet lukt om bij 90% van de meldingen binnen 15 minuten <i>ter plaatse te zijn (...)</i>	<p>Deze opmerking over het behaalde percentage verdient een nuancering. In sommige gevallen wordt er bewust voor gekozen om niet eerst ter plaatse te gaan, maar prioriteit te geven aan acties om verdachten aan te houden (b.v. bij een melding straatroof op heterdaad). Uiteraard wordt de melder/aangever dan geïnformeerd dat de politie iets later ter plaatse is. Kortom, het meten van het moment 'ter plaatse' is niet in alle gevallen het juiste criterium.</p>	<p>Het percentage is, zoals wij aangeven, een streefwaarde. Het feit dat het niet in alle gevallen het juiste criterium is en er uitzonderingen mogelijk zijn, lijkt verdisconteerd te zijn in het percentage van 90%.</p>

3	politie	hoofdconclusie (pag. 10, 2 <sup>e</sup> alinea) en paragraaf 3.2.1 (pag. 28 e.v.) en paragraaf 4.1 (pag. 45, 2 <sup>e</sup> alinea)	“(…) lukt het niet om in 90% van de gevallen binnen 15 minuten na de melding bij het incident te zijn.	<p>Dat er in dunbevolkte gebieden soms niet kan worden voldaan aan de 90%-norm van 15 minuten behoeft nuancering:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Als wordt gekeken naar de werkelijke reactietijd blijkt de politie vaak slechts iets later dan na 15 minuten aanwezig te zijn - en niet pas na 20 minuten (zoals de cijfers lijken aan te geven).</li> <li>• Niet zelden verzuimt de aanrijdende politieambtenaar zich ‘ter plaatse’ te melden, waardoor de gemeten aanrijtijd onterecht blijft doorlopen.</li> <li>• Vaak is de politie ‘meerjendend’, maar niet de eerst benodigde hulpdienst (b.v. ambulance; brandweer).</li> </ul>	<p>Ad bullet 1: de cijfers geven aan in hoeveel procent van de gevallen de politie binnen 15 minuten ter plaatse is en <b>binnen</b> 20 minuten, dus niet <b>na</b> 20 minuten.</p> <p>Ad bullet 2 en 3: Deze contextinformatie is correct. Deze nuancering is in een voetnoot opgenomen.</p>
4	politie	hoofdconclusie (pag. 10, 2 <sup>e</sup> alinea) en paragraaf 3.2.1 (pag. 30, laatste alinea) en paragraaf 4.1 (pag. 45, 2 <sup>e</sup> alinea, Hoofdconclusie)	<b>toe te voegen:</b> “(…) maar met name in dunbevolkte gebieden lukt het niet om in 90% van de gevallen <b>[te voldoen aan de streefwaarde om]</b> binnen 15 minuten na de melding bij het incident te zijn.”	De 90% binnen 15 minuten is een streven (streefwaarde), geen norm.	Overgenomen.
5	Politie	hoofdconclusie (pag. 10, 1 <sup>e</sup> alinea, en pag. 45, 1 <sup>e</sup> alinea)	“De Inspectie concludeert (wederom) dat het de politie vaak niet lukt om personen met verward gedrag tijdig over te dragen aan de meer geëigende hulpverlenende instantie.”	De huidige beschrijving kan ten onrechte gelezen worden alsof het aan de politie te wijten is dat het niet lukt om personen met verward gedrag tijdig over te dragen aan de meer geëigende	Overgenomen.

			<p><b>[toe te voegen:]</b> <i>De oorzaak hiervan is er veelal in gelegen dat de geëigende hulpverlening (te) lang op zich laat wachten, waardoor de politie bij deze personen moet blijven.</i></p> <p>"Dit heeft tot gevolg dat de noodhulpeenheid (te) lang niet beschikbaar is voor andere spoedmeldingen."</p>	<p>hulpverlenende instantie. (NB: De voorgestelde, toe te voegen tekst wordt tevens vermeld in het voorwoord en, in andere bewoordingen, op diverse plaatsen elders in het rapport.)</p>	
6	politie	paragraaf 1.3 (pag. 13)	"De politie streeft ernaar om in 90% van de spoedmeldingen binnen 15 minuten na aanname van de melding ter plaatse te zijn."	Het zou wellicht goed zijn om in het rapport op te nemen waarop die 90% is gebaseerd. Het Inrichtingsplan Nationale Politie noemt ook de 90%, maar niet de historische context.	De context is toegelicht in voetnoot 16.
7	politie	pag. 10 en pag. 45 (hoofdconclusie)	Typefout: "Op de juiste manier hulp kunnen <u>verleden</u> ".	Het woord 'verleden' vervangen door 'verlenen'.	Overgenomen.
8	politie	paragraaf 12 (pag. 12)	Er wordt aangegeven dat de politie onderscheid maakt naar drie soorten meldingen: 'spoed-', 'nu-' en 'later-meldingen'.	Op pag. 18 wordt in tabel a de verhouding getoond tussen prio 1- en prio 2-meldingen. Dat lijkt niet consequent te zijn met de tekst op pag. 12, waar wordt gesproken over 'spoed', 'nu' en 'later'.	De gegevens in tabel a zijn afkomstig uit het meldkamersysteem GMS, dat met een categorisering in prio's werkt en niet met spoed, nu en later. Dit is vermeld in voetnoot 25.
9	politie	paragraaf 1.2 (pag. 12)	(...) als melding bij de landelijke meldkamer (...)	De bedoeling van de opmerking is helder. Er wordt echter niet gesproken van 'landelijke meldkamer', maar van de '112-centrale', onderdeel van de Dienst Landelijk Operationeel Centrum (DLOC). Op pag. 17 van het rapport staat het wel correct geformuleerd.	Overgenomen.

10	politie	paragraaf 2.2 (pag. 17)	(...) de eenheid wordt over de portofoon gevraagd ter plaatse te gaan (...)	Dat kàn via de portofoon, maar vaker gebeurt dat via de mobilofoon (beiden via C2000) of via de Mobiele Data Terminal (MDT).	Overgenomen.
11	politie	paragraaf 2.2 (pag. 17)	(...) het terug melden aan de melder (...)	Dit is geen standaard werkwijze, maar gebeurt als er sprake is van 'geen politie inzet' of 'andere inzet dan beloofd'.	Overgenomen in een voetnoot.
12	politie	paragraaf 2.2.1 (pag. 17)	(...) informatie over de locatie achterhaalt (...)	Dit is een terecht punt. Wel dient hierbij opgemerkt worden dat in de meeste gevallen ook locatiegegevens automatisch worden meegestuurd bij de melding/melder.	Overgenomen in voetnoot.
13	politie	paragraaf 2.2.2 (pag. 19)	(...) locatieweergave van de portofoon is daardoor niet heel accuraat (...)	Dit is juist. Het weergeven van eenheden op kaarten door locatiegegevens van de portofoon is om deze reden ook geen beleid. Locatiegegevens worden op andere manieren verzameld. Suggestie is om de opmerking over locatiegegevens van portofoons weg te halen. Dit wekt onjuiste beelden en verwachtingen.	Wij hebben deze opmerking niet overgenomen. Het is inderdaad geen beleid om de locatiegegevens van de portofoon weer te geven, maar deze gegevens kunnen wel een extra veiligheidswaarborg zijn indien de medewerker de auto verlaat.
14	politie	paragraaf 2.2.2 (pag. 19, voetnoot 25)		Deze uitleg over inmelden en aanmelden is overbodig. Als in het rapport gekozen wordt voor het begrip 'inmelden' dan dat ook consequent doorzetten op pag. 20.	Voetnoot verwijderd.
15	politie	paragraaf 2.2.2 (pag. 20)	(...) een zogenaamd plotbord (...)	De suggestie wordt in het rapport gewekt dat gekozen is voor het plotbord als landelijk applicatie. Dat is niet het geval. Slechts	Tekst aangepast.

				enkele eenheden maken hier gebruik van. De achterliggende bedoeling (functionaliteiten) is wel landelijk, namelijk zicht op beschikbare en inzetbare capaciteit. Beter kan dit genoemd worden in plaats van het begrip 'plotbord'.	
16	politie	paragraaf 3.2.1 (pag. 28, figuur 4)		Uit figuur 4 blijkt niet dat intake-tijd en uitgiftetijd elkaar kunnen overlappen. De praktijk is dat het aansturen van eenheden (uitgiftetijd) al gaande is, terwijl de intake ook nog gaande is. De ene centralist heeft de melder aan de telefoon terwijl de andere centralist al vast de eenheden aanstuurt.	De figuur geeft de theorie weer. Dat er in de praktijk overlap kan zijn is nu in de voetnoot opgenomen.
17	politie	paragraaf 3.2.2 (pag. 32, voetnoot 52)	Er lijkt te staan, dat in een enkel geval (XX) de wijkagenten tot wel voor 90% worden ingezet in de noodhulp (incidentafhandeling).	Dat is een hoog percentage. Hoe is deze constatering tot stand gekomen? Kan de juistheid van deze bewering worden gecontroleerd?	In het rapport staat dat het percentage dat wijkagenten worden ingeroosterd voor noodhulp bij één van de in het onderzoek betrokken basisteams volgens geïnterviewden 90% is. Dit hebben drie medewerkers van dit basisteam in het interview opgemerkt.
18	politie	paragraaf 3.2.2 (algemeen)		In deze paragraaf worden opmerkingen gemaakt over voorwaarden om op tijd ter plaatse te kunnen zijn. Op pag. 34 wordt gemeld dat basisteams afspraken hebben met naastgelegen basisteams. Dit kan zeer wel een positief effect hebben op de aanrijtijden. Niet lijkt te zijn onderzocht in hoeverre er sprake is van eenheidsoverstijgende inzet	Het klopt dat dit niet verder onderzocht is.

				en wat dat betekent voor de aanrijtijden.	
19	politie	paragraaf 3.4.3 (pag. 40)	<p>“De rangorde op de lijst wordt bepaald door het aantal (klacht)meldingen van gebruikers en het risicoprofiel van het gebied.”</p> <p>Dit moet zijn:</p> <p>De rangorde op de lijst wordt bepaald door het aantal <b>incidentmeldingen in GMS</b> en het risicoprofiel van het gebied.</p>	Dit betreft de operationele incidenten; niet het aantal klachten over C2000.	Overgenomen.
20	politie	paragraaf 3.4.3 (pag. 40)	“Twaalf van de zestien genoemde gebieden zijn niet vermeld op de DIPP-lijst.”	Het is niet duidelijk over welke genoemde gebieden deze opmerking gaat. De opmerking wordt niet herkend.	De gebieden zijn voorgelegd aan het ministerie van JenV. In de volgende alinea merken we op dat het volgens het ministerie van JenV kan zijn dat er wel dekking is, maar dat het slechte bereik een andere oorzaak heeft, zoals vervorming en fouten in het gebruik. Dit heeft de Inspectie niet nader onderzocht. Wel stellen we vast dat de locaties in diverse interviews zijn genoemd.
21	politie	paragraaf 3.5.1 (pag. 42)	(...) opleiding van centralisten (...)	Ten onrechte wordt hier niet vermeld dat in 2020 een volledig vernieuwde initiële opleiding voor centralisten van alle OC's in Nederland is gemaakt in co-productie tussen de Politieacademie en de portefeuille Operationeel Centrum (i.c. alle OC's). Deze nieuwe (initiële) opleiding wordt al gegeven. Vanaf 2022	De herijking en harmonisering van de opleiding van centralisten was ten tijde van het onderzoek nog niet gerealiseerd en heeft slechts voor een klein gedeelte betrekking op de onderzoeksperiode.  De opmerking is in een voetnoot opgenomen.

				worden geen nieuwe medewerkers voor de OC's meer opgeleid door eigen medewerkers van de OC's. Hiermee is de opleiding voor centralisten landelijk herijkt en geharmoniseerd.	
--	--	--	--	--	--