

## Vragen gesteld door de leden der Kamer, met de daarop door de regering gegeven antwoorden

### 1353

Vragen van het lid **Van Raak** (SP) aan de Minister van Veiligheid en Justitie over *de slechte bereikbaarheid van de politie* (ingezonden 14 februari 2017).

Antwoord van Minister **Blok** (Veiligheid en Justitie) (ontvangen 8 maart 2017)

#### Vraag 1

Klopt het dat de politie nog steeds niet goed bereikbaar is en veel bellers voortijdig ophangen?<sup>1</sup>

#### Antwoord 1

De politie streeft ernaar 80 procent van de telefoontjes naar 0900–8844 binnen 20 seconden te beantwoorden. Vier eenheden voldoen aan die doelstelling. In januari 2017 kreeg 73 procent van de bellende burgers binnen 20 seconden het Regionale Servicecentrum (RSC) aan de lijn (landelijk gemiddelde). In september 2016 was dat nog de helft. De eenheden die nog niet aan de doelstelling voldoen, laten sinds september een stijgende lijn zien. In deze eenheden wordt continue gewerkt aan het verbeteren van de prestaties.

#### Vraag 2

Wat gaat u doen om de bereikbaarheid op korte termijn te verbeteren?

#### Antwoord 2

Er is een Taskforce RSC ingericht om eenheden te ondersteunen. Hierbij is ingezet op het verlagen van het ziekteverzuim, het verhogen van de bezetting en het optimaliseren van de ICT. Daarnaast werkt de politie aan de structurele verbetering en borging van de kwaliteit van de RSC's. De uitvoering van die maatregelen kost tijd. De effecten zullen op middellange termijn zichtbaar worden.<sup>2</sup>

#### Vraag 3

Deelt u de mening dat het schadelijk is voor zowel de opsporing als voor het vertrouwen in de politie wanneer de politie slecht bereikbaar is? Zo nee, waarom niet?

<sup>1</sup> <http://nos.nl/artikel/2157534-bereikbaarheid-politie-blijft-onder-de-maat.html>

<sup>2</sup> Kamerstuk:29 628. 676 bijlage 2 voortgangsbrief politie en antwoorden Kamervragen <https://www.rijksoverheid.nl/documenten/kamerstukken/2016/10/26/antwoorden-kamervragen-over-het-bericht-dat-door-de-lange-wachttijd-bellers-van-de-politielijn-massaal-afhaken>

#### Antwoord 3

De dienstverlening is cruciaal voor het vertrouwen in de politie. Onderdeel daarvan is de telefonische bereikbaarheid van 112 voor spoed en van 0900 8844 voor niet spoedeisende zaken. De bereikbaarheid van de politie is ook voor niet spoedeisende gevallen essentieel. Daarom heb ik u schriftelijk geïnformeerd over de inzet en voortgang van het programma dienstverlening en de extra maatregelen die genomen zijn ten aanzien van de RSC's<sup>3</sup>.

#### Vraag 4

Bent u bereid om te onderzoeken of het mogelijk is om te regelen dat contact gelegd kan worden met de politie via bijvoorbeeld Whatsapp om zo meer contact te krijgen met jongeren? Zo nee, waarom niet?

#### Antwoord 4

Vanuit de dienstverlening wordt in den brede gekeken naar de inzet en het gebruik van nieuwe (sociale) media. Juist om een op maat gesneden aanpak te kunnen bieden, waarbij voor de burger de meest geschikte manier van contact met de politie wordt georganiseerd. Onderzoek naar het werken met whatsapp is hier onderdeel van. Nieuwe media zoals whatsapp lijken veel kansen te bieden. Tegelijkertijd is zorgvuldigheid van belang. Aspecten als functionaliteit, eigendom, privacy en bereikbaarheid/reactietijd moeten afdoende geborgd kunnen worden.

---

<sup>3</sup> Idem