

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

315

Vragen van het lid **Kooiman** (SP) aan de Minister van Veiligheid en Justitie over *het bericht dat door de lange wachttijd bellers van de politielijn massaal afhaken* (ingezonden 14 september 2016).

Antwoord van Minister **Van der Steur** (Veiligheid en Justitie) (ontvangen 28 oktober 2016).

Vraag 1

Bent u op de hoogte van het feit dat duizenden bellers per dag afhaken als ze bellen met de politielijn «wel spoed geen politie»?¹

Antwoord 1

Ik ben bekend met het bericht.

Vraag 2

Vindt u het acceptabel dat de politie zo slecht bereikbaar is? Zo ja, waarom? Zo nee, wat gaat u hierop ondernemen?

Antwoord 2

Een goede bereikbaarheid is cruciaal voor een goede dienstverlening. De politie is 24 uur per dag 7 dagen per week bereikbaar. Voor spoedzaken is de politie bereikbaar via 112. De prestatienormen voor 112 zijn goed. Het nummer 0900 8844 is bedoeld voor niet spoedeisende contacten. Dit neemt niet weg dat ook 0900 8844 goed bereikbaar behoort te zijn. De telefoontjes die binnenkomen via 0900 8844 worden beantwoord door medewerkers van de regionale servicecentra (RSC's). Zoals in het vragenuur van 4 juli jl. aangegeven, onderschrijft de politie het belang van een goede bereikbaarheid en treft zij op het terrein van de RSC's zowel korte als lange termijn maatregelen om de bereikbaarheid van 0900 8844 te verbeteren. Voor de korte termijn maatregelen is een Taskforce RSC ingericht om eenheden te ondersteunen. Daarnaast werkt de politie aan de structurele verbetering en borging van de kwaliteit van de RSC's.

¹ <http://www.ad.nl/nieuws/wachttijden-te-lang-bellers-politielijn-haken-massaal-af-a89faabd/>

Vraag 3

Hoe verhoudt de slechte telefonische bereikbaarheid zich met uw antwoorden op eerdere vragen, waarin u aangeeft dat minder traditionele vormen van meldingen doen bij de politie acceptabel zijn en er hierdoor, volgens u, bureaus kunnen worden gesloten?²

Antwoord 3

In de eerdere beantwoording van kamervragen³ heb ik aangegeven dat de dienstverlening van de politie aan burgers op verschillende manieren vorm kan krijgen. Bij de moderne tijd passen ontwikkelingen zoals het doen van aangifte via internet of contact met de wijkagent via social media. Verder past ook dat politie naar de burger toe gaat en ter plaatse dienst verleent met moderne hulpmiddelen die in staat stellen plaatsonafhankelijk te werken. Juist die nieuwe mogelijkheden en kanalen én de veranderende behoefte van de burger maken dat de traditionele wijze van dienstverlening kon worden heroverwogen. Voordat een bureau wordt gesloten wordt in overleg met lokaal gezag en medezeggenschap bekeken wanneer dit kan gebeuren, waarbij een bureau pas wordt gesloten als de dienstverlening gewaarborgd is. Ik deel uw mening dat een goede bereikbaarheid van de politie daarbij een essentieel onderdeel is. Het verbeteren van de bereikbaarheid heeft om die reden ook een hoge prioriteit.

Vraag 4

Deelt u de mening dat er een angstcultuur heerst bij de Regionale Service Centra (RSC)? Zo ja, wat gaat u hierop ondernemen? Zo nee, hoezo niet?

Antwoord 4

Bij het oplossen van de knelpunten binnen de RSC's worden medewerkers betrokken bij het formuleren en uitwerken van oplossingen. Uit de inventarisatie van de politie blijkt niet dat de medewerkers van de RSC's zich structureel niet vrij zouden voelen bij de uitvoering van werkzaamheden. Ik laat het aan de korpschef om nu adequate maatregelen te nemen.

Vraag 5

Hoeveel tijdelijke contracten zijn er inmiddels bij de RSC's uitgegeven en verlengd om de personeelsbezetting op te vullen?

Antwoord 5

Op 31 augustus jl. waren er in totaal 1.129 medewerkers werkzaam bij de RSC's, waarvan 29 medewerkers met een tijdelijk dienstverband en 1.100 met een vast dienstverband. Een van de eerst genomen maatregelen is het versneld vervullen van openstaande vacatures en het aannemen van tijdelijke krachten om op die manier de bezetting van de RSC's op peil te brengen.

Vraag 6

Hoe beoordeelt u de tijdelijke contracten die aan medewerkers worden aangeboden om de personeelsbezetting op te vullen in het kader van goed werkgeverschap door de overheid?

Antwoord 6

De politie werkt zoveel mogelijk volgens het principe dat structureel werk wordt uitgevoerd door structurele arbeidskrachten. Er zal echter altijd sprake zijn van enige mate van tijdelijke contracten en aanstellingen, zoals ook bij het oplossen van deze situatie. Ook voor deze medewerkers stelt de politie zich op als een goede werkgever.

² <https://www.tweedekamer.nl/kamerstukken/kamervragen/detail?id=2016Z14890&did=2016D31303>

³ Aanhangsel Handelingen, vergaderjaar 2015–2016, nr. 3244