

Poortwachters van de politie. Meldkamers in dagelijks perspectief (2010). J. Kuppens, E. Bervoets en H. Ferwerda (Bureau Beke, Arnhem / COT, Den Haag). Politiekunde 31

Doelstelling

Invulling geven aan leiderschap, poortwachtersfunctie en de regiefunctie van meldkamers.

Onderzoeksvragen

Leiderschap en personeel:

1. Hoe wordt gestalte gegeven aan het leiderschap ten aanzien van meldkamers? Hoe wordt in dit verband het personeel van de meldkamer geselecteerd, geoefend en beoordeeld? Welke kwaliteitseisen worden er aan dit personeel gesteld?

Proces van de melding:

2. Hoe worden welke meldingen en assistentieaanvragen ingenomen, beoordeeld en afgehandeld, dan wel intern of extern doorverwezen? Welke besluiten neemt de meldkamer wat dit betreft, welke afwegingen worden gemaakt en welke gevolgen heeft dit voor de taakuitoefening en het werkaanbod voor 'de rest' van de organisatie? Op welke wijze worden bij de besluiten belangen afgewogen, onder meer doelmatigheid, doeltreffendheid en outcomes, waaronder klanttevredenheid?

Inrichting:

3. Hoe is een meldkamer ingericht Met welke apparatuur wordt gewerkt?

Regie en samenwerking:

4. Bij interne doorverwijzing naar de noodhulp: hoe verloopt de sturing op de inzet? Hoe verloopt, meer in het algemeen, het samenspel tussen aan de ene kant de meldkamer en aan de andere kant de agenten en officieren van dienst die op straat onder andere noodhulp verrichten?

Daarnaast heeft de tweede set onderzoeksvragen een meer reflecterend karakter:

5. Hoe verhoudt het functioneren van de meldkamer zich tot de kerntakendiscussie?
6. Welke aanbevelingen kunnen worden gedaan over het functioneren van de meldkamers als poortwachters van de politieorganisatie?

Methoden van onderzoek

- literatuurstudie en documentenanalyse
- 14 leiderschapsinterviews
- observaties bij 3 meldkamers
- inhoudsanalyse 600 hulp- en assistentieaanvragen
- groepsinterviews met officieren van dienst en noodhulpmedewerkers bij 3 meldkamers

Uitgevoerd in:

Haaglanden (Den Haag), Noord- en Oost-Gelderland (Apeldoorn) en Brabant Zuid-Oost (Eindhoven)

Samenvatting

De meldkamer is hét centrale punt voor meldingen van burgers. Ze vervult daarnaast een regisserende rol bij de inzet van politie-eenheden: ze weegt, stuurt, denkt mee, adviseert en ziet toe op een veilig verloop van het werk op straat. Opmerkelijk genoeg is er weinig onderzoek voorhanden over het dagelijkse functioneren van meldkamers. Dit onderzoek probeert de bestaande kennisleemte op te vullen. Het geeft een beschrijving van de dagelijkse gang van zaken op een (politie)meldkamer en verkent de vele ontwikkelingen die spelen. De studie levert een beeld op van (politie)meldkamers in Nederland in het algemeen en van drie

meldkamers in Apeldoorn, Den Haag en Eindhoven in het bijzonder. Meldkamers vervullen in de dagelijkse praktijk vier functies: intake van meldingen via het alarmnummer 112 en het algemene nummer 0900-8844, regie op en ondersteuning van de politie-eenheden en tot slot zo nodig opschaling bij bijvoorbeeld een ramp.

De meldkamercentralist fungeert als poortwachter bij de stroom van meldingen en (dringende) hulpvragen die de politie dagelijks bereiken. Hij beoordeelt binnengekomen meldingen op zowel urgentie als relevantie voor de politie. Daarmee geeft hij praktische invulling aan de heroriëntatie van de politie op haar kerntaken. Hij betreft en koppelt informatie uit uiteenlopende systemen die ook nog eens volop in ontwikkeling zijn. Daarnaast onderhoudt hij steeds meer intensieve contacten met vele disciplines.

Bijna alle politiemeldkamers werken inmiddels op één locatie samen met die van de brandweer en de ambulancedienst. In enkele regio's is reeds een geïntegreerde meldkamer ingevoerd met centralisten die meldingen aannemen voor alle disciplines. Daarmee is de meldkamer onderdeel van een politiek-bestuurlijk krachtenveld geworden. Daarbij spelen onder meer vragen over zeggenschap over het personeel door de oorspronkelijke moederorganisaties. Maar ook de voorkeur van politiemensen op straat speelt een rol. Die hechten veel waarde aan centralisten die voldoende voeling hebben met het praktische politiewerk. De integratie van meldkamers is dus allerm minst alleen een technische aangelegenheid, maar raakt ook aan vraagstukken van zeggenschap, verantwoordelijkheid en identiteit.