

Het real-time informeren van noodhulpeenheden

Het real-time informeren van noodhulpeenheden

Een onderzoek naar de RTI-functie om frontlijnpolitiefunctionarissen
snel te voorzien van relevante informatie

A. Scholtens
M. den Hengst
R. Waterreus

In opdracht van:
Programma Politie & Wetenschap

Foto omslag:
links: Peter Hilz/Hollandse Hoogte; recht: Frank Muller/Hollandse Hoogte

Ontwerp:
Mediaeval Tekst en Vorm & Martien Frijns

ISBN: 978 90 3524 882 3
NUR: 800, 624

Realisatie:
Reed Business, Amsterdam

© 2016 Politie & Wetenschap, Apeldoorn; Crisislab, Renswoude; Politieacademie,
Apeldoorn

Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opname of enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.

Voor zover het maken van kopieën uit deze uitgave is toegestaan op grond van artikel 16b Auteurswet 1912 juncto het Besluit van 20 juni 1974, Stb. 351, zoals gewijzigd bij Besluit van 23 augustus 1985, Stb. 471 en artikel 17 Auteurswet 1912, dient men de daarvoor wettelijk verschuldigde vergoedingen te voldoen aan de Publicatie- en Reproductierechten Organisatie (Postbus 3060, 2130 KB Hoofddorp). Voor het overnemen van (een) gedeelte(n) uit deze uitgave in bloemlezingen, readers en andere compilatiewerken (artikel 16 Auteurswet 1912) dient men zich tot de uitgever te wenden.

No part of this publication may be reproduced in any form, by print, photo print or other means without written permission from the authors.

Inhoud

	Samenvatting	9
1	Inleiding	13
1.1	Aanleiding van het onderzoek	13
1.2	Doel en vraagstelling	18
1.3	Leeswijzer	19
2	De RTI-functie volgens landelijk beleid	23
2.1	De minimale RTI-functie op dag-1	23
2.2	Langetermijnambities voor het RTIC	31
3	Aanpak van het onderzoek	35
3.1	Onderzoeksopzet	35
3.2	Kanttekeningen bij de onderzoeksopzet	37
4	Het RTIC in detail beschreven	43
4.1	Werkproces van het RTIC op hoofdlijnen	43
4.2	De werkplek van het RTIC	45
4.2.1	De meldkamer	45
4.2.2	De werkplek	47
4.2.3	Het GMS	50
4.2.4	De gebeurteniscode	53
4.3	Hoe wordt RTIC-informatie aan de noodhulp doorgegeven?	54

4.3.1	Aansturing via de portofoon	54
4.3.2	Aansturing via het MDT-scherf	56
4.3.3	Interactie via mobiele telefoons	58
4.4	Samenvatting en tussentijdse conclusie	59
5	Het functioneren van het RTIC ten behoeve van de RTI-functie	61
5.1	Onze dataset	61
5.2	Welke meldingen kreeg het RTIC te verwerken?	62
5.3	Inzicht krijgen in meldingen	65
5.4	Vragen stellen aan de centralist	68
5.5	Besluiten om te gaan zoeken	69
5.6	Vragen van centralisten, politiemedewerkers en collega's	73
5.7	Informatie zoeken bij melding	75
5.8	Informatie toevoegen aan melding	77
5.9	De RTI-functie alvast nader bekeken: wanneer werd de eerste informatie door het RTIC toegevoegd?	82
5.9.1	Relevante momenten voor de RTI-functie	82
5.9.2	Wordt RTIC-informatie toegevoegd binnen de beleidsmatige streeftijd van vijf minuten?	84
5.9.3	Wordt RTIC-informatie toegevoegd binnen het operationele streefmoment?	85
5.10	Perceptie van RTIC-medewerkers over de RTI-functie	86
5.11	Samenvatting en tussentijdse conclusies	87
6	Effectmeting: welke dataset gebruiken we?	91
6.1	Even wat terminologie	91
6.2	De volledige dataset: de meldingen	92
6.3	De subdataset: de meldingen waaraan RTIC-informatie is toegevoegd	94
7	Effectmeting: de minimale RTI-functie	97
7.1	De prio 1-meldingen	97
7.1.1	De acht prio 1-meldingen waaraan door het RTIC geen informatie werd toegevoegd	98

7.1.2	De zes prio 1-meldingen waaraan door het RTIC wel informatie werd toegevoegd	100
7.2	De aanpak van de effectmeting	102
7.2.1	Toch geen oordeel of het om veiligheidsinformatie gaat	102
7.2.2	Enkele noodzakelijke 'weetjes' vooraf	106
7.3	Analyse melding 1: huiselijk geweld	107
7.4	Analyse melding 2: ANPR	110
7.5	Analyse melding 3: mishandeling	111
7.6	Analyse melding 4: mishandeling	113
7.7	Analyse melding 5: brand in woning	115
7.8	Analyse melding 6: verdachte situatie	117
7.9	Zelf informatie zoeken bij prio 1-meldingen	121
7.10	Samenvatting en tussentijdse conclusies	122
8	Effectmeting: RTI-functie (overige meldingen)	127
8.1	De prio 2- en prio 3-meldingen en meldingen van het RSC	127
8.2	Kwalitatieve analyse van de prio 2-meldingen	128
8.3	Kwalitatieve analyse van de prio 3-meldingen en meldingen van het RSC	130
8.4	Samenvatting en tussentijdse conclusies	133
9	Nog enkele observaties over de RTI-functie	135
9.1	Een nadere analyse van de meldingen: wat valt op?	135
9.2	Overige informatiebronnen van de noodhulpvoertuigen	142
9.2.1	Centralisten	142
9.2.2	Infokanaal en districtsplot	142
9.2.3	BVI-IB op smartphone en MDT-scherm (laatste alleen in de eenheid Amsterdam)	144
9.3	Perceptie van noodhulpmedewerkers over de RTI-functie	147
9.4	Samenvatting en tussentijdse conclusies	149

10 Het geheel overziend: samenvatting, conclusies en reflectie 151

10.1	Kwantitatieve analyse	153
10.2	Kwalitatieve analyse	155
10.3	Conclusie: uitvoering van de (minimale) RTI-functie	157
10.4	Reflectie: wat betekent dit voor de toekomst?	158

Literatuur 159

Bijlagen 161

1	Een verkennend experiment	161
2	Deelvragen	170
3	Categorisering van meldingen	172
4	Begrippenlijst systemen en afkortingen	175
5	Ter illustratie een door het RTIC afgehandelde melding	183
6	Zijn informatie-elementen veiligheidsinformatie?	185
7	Uitwerking prio 2-meldingen	187
8	Uitwerking prio 3- en RSC-meldingen	191

Samenvatting

De nationale politie heeft als een van haar speerpunten gekozen voor het ‘real-time’ verstrekken van ‘veiligheidsinformatie’ aan politiefunctionarissen op straat. Daartoe is een nieuw organisatieonderdeel ingevoerd: het Real-Time Intelligence Center (RTIC). Sinds eind 2012 beschikken alle geografische eenheden en de landelijke eenheid in Nederland over zo’n RTIC.

De centrale aanname achter de invoering van het nieuwe organisatieonderdeel RTIC is dat:

- het ‘real-time’ verstrekken van veiligheidsinformatie tot een beter politietoetreden leidt;
- een apart organisatiedeel (het RTIC) noodzakelijk is om de real-time informatie snel op te zoeken en beschikbaar te stellen.

Bij de start in 2012 was de kerntaak van het RTIC het snel vinden van relevante veiligheidsinformatie, waarna deze informatie, meestal via een meldkamercentralist, ongevraagd aan de op dat moment met spoed (prio 1) aanrijdende noodhulpeenheden moet worden doorgegeven, nog voordat ze aankomen. In de praktijk bleek het RTIC niet alleen informatie bij spoedeisende (prio 1)-meldingen te zoeken, maar bij alle soorten meldingen. Het verstrekken van real-time informatie aan noodhulpeenheden bij meldingen noemen we de *real-time informatiefunctie* (RTI-functie).

Voor spoedeisende (prio 1-)meldingen heeft de nationale politie een beleidsmatige streeftijd vastgesteld van vijf minuten: na vijf minuten vanaf de start van de melding moet de informatie aan de noodhulp zijn doorgegeven. Voor het RTIC betekent dit ten minste dat het de informatie ook binnen vijf minuten moet hebben opgezocht en beschikbaar moet hebben gesteld.

Onderzoek naar het effect van de RTI-functie is nog niet uitgevoerd. In opdracht van de Commissie Kennis en Onderzoek hebben Crisislab en het lectoraat Intelligence van de Politieacademie daarom samen een eerste onderzoek uitgevoerd naar de effectiviteit van de RTI-functie in de eenheden Noord-Nederland, Noord-Holland en Amsterdam. Gezien de kerntaak van het RTIC, het aanvullen van spoedeisende meldingen, lag de focus van het onderzoek in de

eerste plaats op deze meldingen. Aangezien ook niet-spoedeisende meldingen van informatie werden voorzien, hebben we in de tweede plaats ook deze categorie bij het onderzoek betrokken. Bekeken is a) of en wanneer het RTIC informatie opzocht en daarmee de melding aanvulde en b) of en hoe deze informatie aan de noodhulpmedewerkers werd doorgegeven, zodat ze er eventueel hun optreden op konden aanpassen. In het onderzoek is daarom a) het opzoeken en beschikbaar stellen van informatie door het RTIC geobserveerd gedurende negen diensten, aangevuld met een analyse van een extractie van twaalf dagen uit de GMS-databestanden en b) de al dan niet ontvangst van RTIC-informatie door noodhulpeenheden gedurende achttien diensten geobserveerd in de praktijk.

De informatie die door het RTIC real-time wordt opgezocht, kan volgens de nationale politie ook door de centralist op de politiemeldkamer gebruikt worden om de inzet van noodhulpvoertuigen beter te bepalen. In dit onderzoek laten we dit aspect verder buiten beschouwing en richten we ons alleen op het real-time informeren van de noodhulpeenheden.

Verder bleek tijdens de observaties dat het RTIC ook taken uitvoert die niet bijdragen aan het real-time informeren (van de noodhulpeenheden). Deze 'andere' taken laten wij in dit onderzoek vanzelfsprekend ook buiten beschouwing.

Het onderzoek levert onder andere de volgende inzichten op. Voor een uitgebreidere samenvatting verwijzen we naar hoofdstuk 10.

Het werkproces van het RTIC is dynamisch van aard. Het RTIC werkt aan meerdere meldingen in het geïntegreerde meldkamersysteem (GMS) tegelijk, zoekend naar veiligheidsinformatie in politiesystemen, systemen van partners en op internet, om deze zo snel mogelijk, binnen vijf minuten danwel voordat de noodhulpeenheden ter plaatse zijn, in GMS toe te voegen. Dit vergt een grote inspanning.

Een belangrijke motivatie voor het RTIC om naar informatie te zoeken, was de aanwezigheid van aanknopingspunten (en dus niet de prioriteit van de melding). Aanknopingspunten zijn bijvoorbeeld een naam, adres of kenteken op basis waarvan reeltief makkelijk informatie gezocht kan worden. Verder werd vooral informatie gezocht bij geweld- en conflictmeldingen die op voorhand een onveilige situatie voor burgers en politiemedewerkers zouden kunnen betekenen.

Bestudering van de 5955-meldingen in de GMS-databestanden laat zien dat aan 15% van de prio 1-meldingen door het RTIC informatie werd toegevoegd. Bij 57% van deze meldingen werd de eerste informatie binnen vijf minuten in

GMS geplaatst, bij 68% van deze meldingen was dit voor het ter plaatste komen van de noodhulpeenheden. Zoals gezegd zocht het RTIC niet alleen bij prio 1-meldingen informatie op, maar ook bij meldingen met een andere prioriteit; de behandeling van deze meldingen laat eenzelfde beeld zien.

Het RTIC is zeker niet de allesbeslissende schakel in de RTI-functie. De centralisten blijken een minstens zo belangrijke schakel te zijn. In de eerste plaats moeten zij in contact met de melder de aanknopingspunten ‘achterhalen’ op basis waarvan het RTIC kan gaan zoeken naar extra informatie. In de tweede plaats moeten zij de informatie die door het RTIC wordt opgezocht, doorgeven. De praktijk laat zien dat slechts 30% van alle informatie die door het RTIC aan GSM werd toegevoegd, door de centralisten werd doorgegeven. We hebben niet onderzocht waarom de centralisten de informatie niet hebben doorgegeven (en of zij de niet-doorgegeven informatie wellicht hebben gebruikt om de inzet te bepalen). Wel kunnen we ten minste concluderen dat door het beperkt doorgeven de inspanning van het RTIC om de noodhulpeenheden te informeren teniet werd gedaan.

Tijdens het meerijden met de noodhulp werden aan ‘onze’ noodhulp 70 meldingen uitgegeven. Aan 22 van de 70 meldingen is door het RTIC in GSM informatie toegevoegd. Als we de ‘brokjes’ informatie die het RTIC op een bepaald tijdstip toevoegde aanduiden als informatie-elementen, dan werden aan deze 22 meldingen in totaal 54 informatie-elementen (ongevraagd) toegevoegd. Onze praktijkobservaties laten zien dat van de 14 geobserveerde prio 1-meldingen er aan 6 meldingen 23 informatie-elementen door het RTIC werden toegevoegd. Voor het ter plaatse komen, werden er acht doorgegeven en vijf ook bewust door de noodhulpeenheden op straat waargenomen. Analyse van de meldingen met een andere prioriteit laat eenzelfde beeld van de uitvoering van de RTI-functie zien (onder de 22 meldingen waren geen prio 4- en prio 5-meldingen).

	Prio 1-meldingen (6)	Prio 2-meldingen (5)	Prio 3-meldingen (9)	RSC-meldingen (2)
a) in GSM	23	5	20	6
b) doorgegeven	12	1	4	6
c) waargenomen	9	0	4	6

Aantal informatie-elementen dat a) ongevraagd aan de 22 meldingen door het RTIC aan GSM werd toegevoegd, b) aan de noodhulp werd doorgegeven en c) door hen werd waargenomen

Het helpt echter niet om de centralist ‘over te slaan’. In de eenheid Amsterdam is het doorgeven van RTIC-informatie onafhankelijk van de centralist gemaakt. Zonder tussenkomst van de centralist wordt de RTIC-informatie onmiddellijk naar het MDT-scherm van het voertuig gestuurd, zodat de noodhulp deze informatie in principe ook zelf kan bekijken. Uit onze observaties blijkt dat noodhulpeenheden voor het ter plaatse komen bij prio 1-meldingen zelden op het MDT-scherm kijken. Bij meldingen zonder spoed hebben de noodhulpeenheden overigens meer aandacht en tijd en gebruiken ze, net als hun collega’s in Noord-Nederland en Noord-Holland, bijvoorbeeld ook integrale bevraging via hun mobiel om zelf naar informatie te zoeken.

Onze conclusie is daarmee dat de RTI-functie voor het real-time informeren van de noodhulpeenheden op dit moment niet effectief is georganiseerd. Een ruime meerderheid van de door het RTIC gevonden informatie ‘verdwijnt’ immers in de zin van dat het de noodhulp niet bereikte, laat staan dat het door hen werd waargenomen. Of het erg is dat de informatie de noodhulp maar beperkt bereikte, is op grond van dit onderzoek niet vast te stellen. We hebben niet kunnen bepalen of de RTIC-informatie ook daadwerkelijk veiligheidsinformatie was. Ook hebben we niet aangetoond in hoeverre de informatie die de noodhulp wel bereikte ook tot een ‘beter’ politieoptreden heeft geleid.

Inleiding

1.1 Aanleiding van het onderzoek

De nationale politie heeft als een van haar speerpunten gekozen voor de invoering van een nieuw organisatieonderdeel, het Real-Time Intelligence Center (RTIC). Vanaf eind 2012 beschikken alle geografische eenheden in Nederland over een RTIC, gepositioneerd op de meldkamer. De kerntaak van het RTIC is om 'real-time' informatie op te zoeken, waarna deze aan politiefunctionarissen op straat kan worden verstrekt.¹ Real-time slaat zowel op het actueel zijn van de informatie als op het snel beschikbaar stellen ervan.²

Voor de beeldvorming: hoe werkt het real-time verstrekken van informatie?

Er komt een melding binnen dat een man onderweg is naar een camping waar zijn ex-partner vakantie viert. Hij zou hebben aangegeven dat hij zijn ex 'kapot wil maken'. Het zou gaan om Paul K. Het RTIC vindt in de systemen dat de man een kickbokser is en in het bezit is van een vuurwapen. De informatie wordt door de centralist op de meldkamer doorgegeven aan het voertuig dat aanrijdend is, zodat de politieagenten daar bij het handelen rekening mee kunnen houden.

De informatie die door het RTIC real-time wordt opgezocht, kan volgens de nationale politie ook door de centralist op de politiemeldkamer gebruikt worden 'om beter de inzet te bepalen, omdat deze niet alleen gebaseerd is op de melding maar ook op de daaraan toegevoegde informatie'.³ In dit onderzoek laten we dit aspect

1 Nationale politie, 2011; Landelijk Programma Intelligence, 2011.

2 Nationale politie, 2012.

3 Landelijk Programma Intelligence, 2011.

verder buiten beschouwing en richten we ons alleen op het real-time informeren van de noodhulpeenheden. Het verstrekken van real-time informatie aan (alleen) noodhulpeenheden noemen we in deze rapportage de *real-time informatiefunctie*, of kortweg de RTI-functie.

In hoofdstuk 2 laten we zien dat het takenpakket van het RTIC voor de langere termijn breder wordt vormgegeven.

Noodhulp

Een van de wettelijke taken van de politie is het verlenen van noodhulp. Dat wil zeggen: directe hulpverlening bij ongevallen met doden of gewonden, vechtpartijen, inbraken of overvallen. Ieder basisteam stelt voor het uitvoeren van deze taak een aantal speciaal aangewezen voertuigen (inclusief personeel) ter beschikking aan de meldkamer van de betreffende politie-eenheid. Deze noodhulpvoertuigen worden aangestuurd door de meldkamer (en dus niet door het basisteam) en handelen de (spoedeisende) meldingen af.

De aanname achter de invoering van het nieuwe organisatieonderdeel is dat het verstrekken van real-time informatie tot een beter politieoptreden leidt en dat een apart organisatiedeel noodzakelijk is om de real-time informatie op te zoeken en beschikbaar te stellen.⁴

Door het verstrekken van real-time informatie komen de frontlijnpolitiefunctionarissen beoogd beter geïnformeerd ter plaatse, wat de kwaliteit van de interventie en de veiligheid van het optreden voor eigen personeel en voor derden zou versterken.⁵ ‘Het kan immers niet zo zijn dat de politie achteraf geconfronteerd wordt met het feit dat informatie die voor de veiligheid van collega’s relevant was wel direct opvraagbaar in de systemen stond, maar niet bij de collega’s bekend werd.’⁶

De centrale plek die het RTIC is toegedacht bij het real-time informeren is al zo geïnternaliseerd binnen de politie dat in politiebeleidsdocumenten conse-

4 Zie bijvoorbeeld Nationale politie, 2011; Van Duijneveldt e.a., 2011; Landelijk Programma Intelligence, 2011; Nationale politie, 2012 en Den Hengst e.a., 2011.

5 Nationale politie, 2011; 2012.

6 Landelijk Programma Intelligence, 2011, p. 5.

quent gesproken wordt over de RTIC-functie. Ook in onderzoek wordt het functioneren van het RTIC gelijkgesteld aan het functioneren van de RTI-functie. Strikt genomen staat het real-time informeren echter los van de organisatie die dit uitvoert (in dit geval het RTIC), zodat we in deze rapportage om precies te zijn liever spreken over de ‘contextloze’ RTI-functie. Daardoor kunnen we ook consequent onderscheid maken tussen enerzijds het RTIC (als organisatie) en anderzijds de RTI-functie (waaraan het RTIC een bijdrage levert, maar die niet per se en niet uitsluitend door het RTIC uitgevoerd hoeft te worden).

Een eerste observatie

Een eerste observatie is dat in de beleidsdocumenten de RTI-functie en het RTIC (als organisatie) door elkaar gebruikt worden. Dit is verwarrend, omdat het vormgeven van het RTIC (als organisatie) daarmee een doel op zich lijkt te zijn, terwijl het doel vanzelfsprekend het real-time informeren van de eenheden op straat zou moeten zijn. Als we naar beleidsdocumenten verwijzen, zullen we waar mogelijk deze verwarring ‘rechttrekken’ door ons vooral te richten op de RTI-functie. De uitvoering van de RTI-functie is volgens de beleidsdocumenten vooral bij het RTIC belegd.

Op een aantal plekken in Nederland werd voor de formele invoering eind 2012 al in meer of mindere mate gewerkt met het real-time verstrekken van informatie aan eenheden op straat. Voorbeelden in toenmalige regio’s zijn de 24/7 Infodesk in Twente en Brabant-Noord, het Frontoffice/Backoffice-concept in Hollands Midden en real-time pilots in Fryslân, Rotterdam-Rijnmond, Haaglanden en Noord-Holland-Noord.

Uit een verkennend onderzoek uit 2011 naar de werkwijze van het RTIC in de regio Rotterdam-Rijnmond werd een meerwaarde van de RTI-functie aldaar nog niet meteen zichtbaar. Zo werd informatie nogal eens ‘te laat’ aangeleverd in de zin dat deze niet meer door de eenheden op straat werd gelezen: informatie werd aangeleverd nadat de noodhulpeenheden ter plaatse kwamen, waardoor zij niet altijd meer de tijd namen om de real-time aangeboden informatie tot zich te nemen. Bijvoorbeeld omdat zij in gesprek waren met betrokkenen en/of door het incident in beslag werden genomen. Ook bleek de aangeboden informatie soms geen zinvolle toevoeging te zijn, omdat

ze al bekend was, bijvoorbeeld omdat ze ook al via andere informatiekkanalen beschikbaar was gesteld.⁷

Ongeveer een klein jaar na de formele invoering eind 2012 concludeerden Huijssoon en Snoeijer (2013) dat de RTIC's 'in de meeste gevallen tijdelijke werkorganisaties [zijn] met – afgezet tegen de business case RTIC⁸ – beperkte dienstverlening'. Zij adviseerden dan ook dat 'de bestaande realisatiegroep RTIC wordt ingezet om de kaders en regelingen te leveren die nodig zijn voor het goed in werking houden en brengen van de RTIC's'.⁹

De bevindingen uit beide onderzoeken lijken de breedgedragen aanname dat het verstrekken van real-time informatie tot een beter politieoptreden leidt (nog) niet zonder meer te bevestigen. Betoogd kan worden dat met het verkennende onderzoek naar slechts één pilot is gekeken en dat het ook nog eens te vroeg heeft plaatsgevonden, namelijk voor de formele invoering van de RTIC's eind 2012. Verder kan betoogd worden dat het onderzoek van Huijssoon en Snoeijer uit 2013 (te) snel na de invoering heeft plaatsgevonden. Beide onderzoeken zouden daardoor redelijkerwijs nog geen juist beeld hebben kunnen geven van het functioneren van de RTIC's en daarmee van de RTI-functie waarin het RTIC centraal staat.

'Het RTIC is een nieuwe "speler" op het veld, dit vraagt ook om een nieuwe balans in de onderlinge (samen)werking RTIC en meldkamer/ operationele chef/diender op straat. Dit is iets dat in de praktijk moet inslijten en de nodige tijd vraagt.'¹⁰

Met de invoering van de RTIC's eind 2012 is een eerste stap gezet om de RTI-functie vorm en inhoud te geven. In deze eerste stap zou invulling van de RTI-functie vooral het ongevraagd verstrekken van real-time informatie aan noodhulpeenheden (en centralisten) tijdens *spoedeisende* meldingen moeten zijn. Dit zijn meldingen waarop onmiddellijk gereageerd moet worden. In de Business-case RTIC (Landelijk Programma Intelligence, 2011) wordt dit aangeduid als

7 Den Hengst e.a., 2011.

8 Ter ondersteuning van de implementatie van de RTIC's is door het Landelijk Programma Intelligence een Businesscase RTIC opgesteld, zie Landelijk Programma Intelligence, 2011.

9 Huijssoon & Snoeijer, 2013.

10 Landelijk Programma Intelligence, 2011.

de minimale RTIC-functie (waarmee dus feitelijk wordt bedoeld op de minimale RTI-functie). In paragraaf 2.1 gaan we hier nader op in.

Volgens de planning moest de minimale RTI-functie na twee jaar, dus eind 2014, gerealiseerd zijn. Eind 2014 leek dan ook een geschikt moment om een onderzoek uit te voeren naar het functioneren van de RTI-functie. Gezien de huidige centrale plaats die het RTIC daarin is toegedacht, zou dat dus ook een onderzoek moeten zijn dat naar het functioneren van de RTIC's kijkt. Niet in de laatste plaats zou bekeken moeten worden of de bevindingen uit het verkennende onderzoek duiden op de welbekende kinderziekten die doorgaans optreden bij het implementeren van een nieuwe functie en/of een 'nieuwe speler' of dat deze nog steeds aan de orde zijn en dus mogelijk duiden op iets structureels.

In opdracht van de Commissie Kennis en Onderzoek (CKO) heeft een consortium van Crisislab en het lectoraat Intelligence van de Politieacademie een onderzoek uitgevoerd naar de effectiviteit van de minimale RTI-functie. Met effectiviteit bedoelen we, in lijn met de verwachtingen van onder andere de nationale politie, dat informatie die real-time tijdens spoedeisende meldingen aan de noodhulpeenheden wordt verstrekt tot een 'beter' politieoptreden op straat leidt.

Aantonen dat er sprake is van een 'beter' optreden is echter niet eenvoudig, omdat objectieve criteria noodzakelijk zijn om dit te kunnen beoordelen. Uit Helsloot e.a. (2014b) blijkt dat deze criteria over het politieoptreden niet zonder meer voorhanden zijn. Ons onderzoek wil een eerste stap zetten door antwoord te geven op de vraag of door het RTIC opgezochte informatie überhaupt invloed kan hebben op het handelen van medewerkers in de noodhulp. We doen dit door te kijken of het RTIC lukt om bij spoedeisende meldingen snel informatie te vinden, of deze informatie ook aan de noodhulpeenheden wordt doorgegeven en vervolgens door hen wordt waargenomen.¹¹ Mocht de door het RTIC opgezochte informatie immers niet door de noodhulpeenheden bewust worden waargenomen, dan zal er om voor de hand liggende redenen ook geen sprake kunnen zijn van een 'beter' politieoptreden en dus ook niet van een effectieve minimale RTI-functie.

Tijdens het onderzoek bleek dat ook niet-spoedeisende meldingen door het RTIC van informatie werden voorzien. Hoewel de focus van ons onderzoek lag op de uitvoering van de minimale RTI-functie, hebben we ook bekeken of

11 Deze insteek ligt voor de hand, omdat het eerder aangehaalde verkennende onderzoek dat zich richtte op één RTIC-pilot liet zien dat aan deze randvoorwaarde nog niet werd voldaan.

RTIC-informatie bij niet-spoedeisende meldingen de noodhulp bereikte en vervolgens door hen werd waargenomen.

1.2 Doel en vraagstelling

Het doel van het onderzoek is om inzicht te geven in de manier waarop de (minimale) RTI-functie (ten behoeve van de noodhulpeenheden) in de praktijk wordt uitgevoerd. Meer precies maken we inzichtelijk hoe in de praktijk de RTIC's na een (spoed)melding (real-time) informatie opzoeken en hoe die informatie aan de noodhulpeenheden op straat wordt doorgegeven. We bekijken verder of deze informatie door de noodhulpeenheden wordt waargenomen.

Het onderzoek kent daarmee twee hoofdvragen (in bijlage 2 is meer in detail een aantal deelvragen behorend bij de eerste hoofdvraag opgenomen).

- 1 Hoe wordt de RTI-functie vandaag de dag uitgevoerd? Meer in het bijzonder kijken we naar de wijze waarop informatie wordt gezocht, geformuleerd en overgedragen door het RTIC en wordt ontvangen door de noodhulpeenheden.
- 2 Wat betekenen onze bevindingen voor het verder vormgeven/implementeren van het concept van de RTI-functie, zoals bedacht door de nationale politie?

Een subdoel van het onderzoek

De (minimale) RTI-functie laat zich vertalen tot een *reactieve* ondersteuning tijdens (spoed)meldingen.

Volgens de langetermijnambities van de nationale politie zou real-time informatie ook meer *proactief* aan de eenheden op straat verstrekt kunnen worden (zie ook §2.2). Een subdoel van het onderzoek was dan ook om aan de hand van een (beperkt) experiment te verkennen wat de RTIC's zouden kunnen betekenen bij het *proactief* verstrekken van informatie aan politiemedewerkers op straat. Er zijn verschillende vormen van proactieve informatieverstrekking denkbaar. Voor de beeldvorming noemen we er twee.

- 1 De informatie die door hotspot-, hotshot-, hottime- en trendanalyses wordt

verkregen, wordt in de huidige praktijk ‘opgespaard’ en vooral tijdens de (warme) operationele briefing aan de politiemedewerkers meegegeven. Onderzoek naar de effectiviteit van de operationele briefing laat echter zien dat de toehoorders de informatie die tijdens deze briefings wordt verstrekt slechts in beperkte mate onthouden.¹² Redenen daarvoor zijn onder andere dat te veel informatie wordt aangeboden en dat de informatie niet altijd relevant is voor het werkgebied van de toehoorders.¹³ Door deze informatie alleen aan die politiemedewerkers mee te geven die op het moment van ontvangen er ook ‘iets’ mee (kunnen) gaan doen, zou voorkomen kunnen worden dat informatie niet wordt onthouden. Het RTIC zou hier een rol in kunnen spelen. Ter illustratie een voorbeeld: op het moment dat een surveillance-eenheid zich in een woninginbraken-hotspotgebied bevindt, zou het RTIC voorbereide informatie over bijvoorbeeld de modus operandi en mogelijke daderprofielen mee kunnen geven aan de surveillance-eenheid, zodat die meteen gericht op zoek zou kunnen gaan.

- 2 Een andere mogelijkheid is dat wanneer het RTIC via de Automatic Number Plate Recognition (ANPR) een bekende woninginbreker signaleert en er eerder die dag in diezelfde omgeving een woninginbraak is geweest, het RTIC aan zou kunnen geven om deze woninginbreker op dat moment te controleren, inclusief de daartoe noodzakelijke informatie.

Tijdens de uitvoering van het experiment en na bestudering van de data die het experiment ons opleverde, moesten wij helaas concluderen dat het niet mogelijk was om een objectief beeld te geven over het proactief functioneren van het RTIC. Tijdens de uitvoering hebben wij het experiment steeds wat moeten aanpassen, waardoor de data uiteindelijk te verschillend en daarmee te beperkt waren. Na overleg met de opdrachtgever hebben wij besloten het experiment niet op te nemen in deze rapportage. Voor de volledigheid beschrijven we in bijlage 1 wel de wijze waarop we het experiment hebben opgezet en hoe het is uitgevoerd.

1.3 Leeswijzer

Lezers die geïnteresseerd zijn in de verdere afbakening en aanpak van dit onderzoek, lezen de hoofdstukken 2 en 3. In hoofdstuk 2 beschrijven wij het lande-

¹³ Zie ook Den Hengst & In 't Veld, 2014.

lijke beleid over de RTI-functie en maken we duidelijk dat we in dit onderzoek voornamelijk kijken naar de minimale RTI-functie ten behoeve van politiefunctionarissen op straat, zoals die is beschreven in het beleid. Ook beschrijven we kort de langetermijnambitie van het RTIC. In hoofdstuk 3 beschrijven we de onderzoeksaanpak, die bestaat uit een kwalitatieve (observaties) en een kwantitatieve onderzoekslijn (gebaseerd op data van het geïntegreerde meldkammersysteem (GMS)).

Lezers die specifiek geïnteresseerd zijn in het werkproces en functioneren van het RTIC, richten zich voornamelijk op de hoofdstukken 4 en 5. In hoofdstuk 4 geven wij, op basis van onze observaties bij het RTIC, een beschrijving van het werkproces van het RTIC. Aan bod komen onder andere de activiteiten die het RTIC uitvoerde en de middelen die het RTIC daarvoor gebruikte. In hoofdstuk 5 zoomen we verder in op het functioneren van het RTIC, voornamelijk gebaseerd op de meer kwantitatieve analyse van de GMS-bestanden. Bij wat voor meldingen ging het RTIC naar informatie zoeken, wat voor informatie voegde het RTIC toe en hoe snel deed het RTIC dat?

Lezers die vooral geïnteresseerd zijn in de effectiviteit van de RTI-functie, richten zich vooral op de hoofdstukken 6, 7 en 8. In hoofdstuk 6 beschrijven we in de eerste plaats welke dataset we daarvoor hebben gebruikt; dit zijn de meldingen die door ons tijdens het meerijden met de noodhulp zijn geobserveerd. In hoofdstuk 7 beschrijven we in detail het effect van de minimale RTI-functie, dat wil zeggen: voor de spoedeisende meldingen. Daarbij beschrijven we voor onze specifieke dataset onder andere welke informatie door het RTIC wanneer werd toegevoegd, wanneer en op welke wijze deze informatie werd doorgegeven aan de eenheden op straat en of deze informatie door de eenheden op straat ook werd waargenomen. In hoofdstuk 8 doen we dit met een iets mindere mate van detail voor de overige niet-spoedeisende meldingen.

De RTI-functie bleek niet alleen afhankelijk te zijn van het functioneren van het RTIC, maar ook van bijvoorbeeld de centralist en andere 'met het RTIC concurrerende' informatiebronnen. In hoofdstuk 9 gaan we hier nader op in.

Lezers geïnteresseerd in de belangrijkste resultaten van het onderzoek bladeren door naar hoofdstuk 10. In dit afsluitende hoofdstuk vatten we de onderzoeksaanpak samen, herhalen we de belangrijkste resultaten en geven we conclusies en een reflectie op de RTI-functie.

Met dank aan

We danken de eenheden Noord-Holland, Noord-Nederland en Amsterdam voor hun deelname aan dit onderzoek. Zonder hen hadden wij deze rapportage vanzelfsprekend niet kunnen schrijven. Zij hebben zich kwetsbaar opgesteld, zodat niet alleen zij, maar ook de andere eenheden hun voordeel kunnen doen met onze bevindingen.

Verder bedanken we Michiel In 't Veld en Ira Helsloot (beiden Crisislab), Hans Regterschot en Mieke Struik (beiden Politieacademie) voor hun bijdrage aan het onderzoek.

De RTI-functie volgens landelijk beleid

In dit hoofdstuk beschrijven we kort de RTI-functie, zoals deze is beschreven in het landelijke beleid.¹⁴ We maken daarbij onderscheid tussen de (minimale) RTI-functie en de langetermijnambities die de nationale politie voor het RTIC voor ogen heeft. Bestudering van de beleidsdocumenten van de eenheden waar wij ons onderzoek hebben uitgevoerd (zie hoofdstuk 3) leert dat de landelijke uitgangspunten vrijwel een-op-een zijn overgenomen.

2.1 De minimale RTI-functie op dag-1

Met het operationeel worden van de RTIC's eind 2012 werd in alle eenheden in Nederland invulling gegeven aan de RTI-functie. Volgens de landelijke beleidsdocumenten is deze RTI-functie zoals gezegd vooralsnog vormgegeven als een minimale variant. Dit wordt door de politie zelf aangegeven als de dag-1-variant. Uit de Business-case RTIC, die door het Landelijk Programma Intelligence in 2011 is opgesteld en grosso modo is verwerkt in het *Inrichtingsplan Nationale politie*, blijkt dat de invoering van de RTI-functie 'gecontroleerd, stapsgewijs en eenvormig' dient te verlopen.

In een eerste stap op weg naar het realiseren van de langetermijnambitie voor het RTIC (zie §2.2) richt de minimale RTI-functie zich, zoals gezegd, vooral op de ondersteuning van spoedeisende meldingen. In de Businesscase RTIC wordt de minimale RTI-functie als volgt geformuleerd:

'Het RTIC biedt ondersteuning aan dienders en leidinggevend en op straat en voegt (on)gevraagd real-time informatie toe aan collega's, gekoppeld aan de afhandeling van de spoedeisende incidenten die te maken hebben met de veiligheid van burgers en collega's (0-5 minuten, als elke seconde telt).'¹⁵

¹⁴ Dit zijn de Businesscase RTIC (Landelijk Programma Intelligence, 2011), het *Ontwerpplan Nationale Politie* (Nationale politie, 2011) en het *Inrichtingsplan Nationale Politie* (Nationale politie, 2012).

¹⁵ Landelijk Programma Intelligence, 2011, p. 9.

Een tweede observatie: RTIC niet verantwoordelijk voor ‘toevoegen’ informatie aan collega’s

Zoals in de inleiding al opgemerkt, is ook in voorgaand citaat zichtbaar dat de RTI-functie gelijkgesteld wordt aan het functioneren van een organisatieonderdeel dat een (belangrijke) rol speelt bij het realiseren van de RTI-functie. We zullen in hoofdstuk 4 laten zien dat het RTIC (in de huidige opzet) geen contact heeft met ‘de collega’s op straat’ en dus ook nooit gezien kan worden als verantwoordelijk voor het toevoegen van informatie aan die collega’s, dat wil zeggen: het daadwerkelijk doorgeven aan die collega’s. Dit deel van de RTI-functie, zo zullen we later zien, wordt uitgevoerd door de centralisten op de meldkamer.

Een derde observatie: beleidsmatige streeftijd van vijf minuten

Een derde observatie is dat de nationale politie beleidsmatig een streeftijd heeft vastgesteld voor het uitvoeren van de minimale RTI-functie: binnen vijf minuten dient real-time informatie verstrekt te worden aan de eenheden op straat. Voor het RTIC als deel van de invulling van de RTI-functie betekent dit dus dat zij ten minste ook binnen vijf minuten de informatie moet hebben opgezocht.

Een vierde observatie: het operationele streefmoment

Bedacht moet worden dat de streeftijd van vijf minuten operationeel gezien van geen betekenis is. Het ligt meer voor de hand om te kijken of de informatie is doorgegeven ‘voor het ter plaatse komen’ of preciezer geformuleerd: ‘voor het in actie komen’ van de noodhulpeenheden. Wij noemen dit dan ook het operationele streefmoment voor de RTI-functie, waarbij onze voorkeur uitgaat naar het moment van ‘ter plaatse komen’.

De reden daarvoor is dat dit moment niet alleen makkelijker is waar te nemen, maar ook dat dit moment wordt vastgelegd in het meldkamersysteem (zie hoofdstuk 3). Bij spoedeisende incidenten zullen de momenten ‘ter plaatse komen’ en ‘in actie komen’ vrijwel gelijk zijn. Het is overigens niet ondenkbaar dat een aanname bij de beleidsmatige streeftijd is dat als informatie maar binnen vijf minuten wordt doorgegeven, de informatie de noodhulp ‘op tijd’ zal bereiken. Dat wil zeggen: voor het ter plaatse of in actie komen.

In de Businesscase RTIC wordt met ‘spoedeisende incidenten’ bedoeld op ‘prio 1-meldingen’.¹⁶ Zie het kader ‘Verschillende typering van meldingen’ voor een uitleg van prio 1-meldingen.

Verschillende typering van meldingen

De typering van een melding aan de politie is ingewikkelder dan het op het eerste gezicht lijkt. Er bestonden tijdens het onderzoek twee verschillende typering: spoedeisend versus niet-spoedeisend en prio 1 tot en met prio 5.

Spoedeisende versus niet-spoedeisende meldingen volgens het Inrichtingsplan Nationale Politie (Nationale politie, 2011)

Volgens het *Inrichtingsplan Nationale Politie* zijn spoedeisende meldingen de meldingen waar onmiddellijk actie op ondernomen moet worden. Spoedeisende meldingen komen via de 112-alarmcentrale bij de politiemeldkamer terecht en worden door de centralist aan een of meerdere noodhulpvoertuigen uitgegeven.

Niet-spoedeisende meldingen komen doorgaans via het algemene politienummer (0900-8844) binnen. Volgens het *Inrichtingsplan* worden deze door het Regionaal Service Centrum (RSC) van de geografische eenheid ter afhandeling uitgegeven aan de basisteams. In het basisteam worden de meldingen, al dan niet in de vorm van een opdracht, aan een (surveillance)voertuig uitgegeven. Spoedeisende meldingen die bij het RSC of het basisteam binnenkomen, dienen onmiddellijk doorgegeven te worden aan de meldkamer.

Het *Inrichtingsplan* laat daarmee nog veel ruimte voor de interpretatie van wat nu precies ‘spoedeisend’ is.

Prio 1 - tot en met prio 5-meldingen

Aan alle 112-meldingen die door de centralist als ernstig genoeg worden beoordeeld om actie op te nemen (men spreekt zelf over 112-waardig),

¹⁶ Zie ook bijvoorbeeld het document *Werkprocessen DROC inclusief RTIC* uit 2014, opgesteld door het Project Standaardisatie Werkprocessen of de documenten *IGP Briefing Noodhulp Dienstverlening* en *IGP Briefing Meldkamer Dienstverlening* uit 2013.

wordt door de centralist een prioriteit toegekend. Er kunnen 5 prioriteiten aan een 112-waardige melding toegekend worden: prio 1, 2, 3, 4 en 5.

- De prio 1-meldingen zijn de meldingen waarop direct actie moet worden ondernomen en waar politievoertuigen daarom met voorrang naartoe worden gedirigeerd, omdat de bevolking beschermd moet worden of de rechtsorde ernstig is aangetast. Voorbeelden zijn een schietpartij, een ongeval met levensbedreigend letsel of een heterdaad bij een *high impact crime*. Volgens het *Inrichtingsplan* is het streven om bij prio 1-meldingen in 90% van de meldingen binnen 15 minuten aanwezig te zijn.¹⁷ In de praktijk van de meldkamer zijn de werkelijk spoedeisende meldingen de prio 1-meldingen.
- Prio 2-meldingen zijn de meldingen waar weliswaar binnen korte tijd actie op moet worden ondernomen door de politie, maar waarbij bijvoorbeeld het risico van rijden met zwaailicht en sirene bewust moet worden afgewogen tegen de snelle komst van de politie. Een heterdaadmelding van een auto-inbraak valt bijvoorbeeld in deze categorie. Het streven is om in 90% van de meldingen binnen 30 minuten aanwezig te zijn.¹⁸
- Prio 3-meldingen zijn meldingen waarbij de komst van de politie gewenst is, maar waarbij actie op de korte termijn niet noodzakelijk is. Volgens het *Inrichtingsplan* is het streven om bij prio 3-meldingen binnen 24 uur een reactie aan de melder te geven (voertuig of telefonisch). Voorbeelden van prio 3-meldingen zijn meldingen van verdachte omstandigheden of ruzies.
- Prio 4-meldingen zijn meldingen waarbij geen contact met de politie noodzakelijk is, maar wel gewenst als er 'toevallig' ruimte voor bestaat. Zo is de inbraak in een voertuig buiten heterdaad naar inschatting van de centralist een prio 4 als de melder overstuur is.
- Prio 5-meldingen zijn geen echte meldingen in de zin dat ze 112-waardig zijn. De prioriteit is bedoeld voor mededelingen, bijvoorbeeld dat de Top600 op een bepaalde locatie controles uitvoert, dat de Landelijke Eenheid aangeeft dat er ergens olie op de weg ligt, dat er op een locatie film-opnamen zijn of dat er op een school een brandweeroefening gaande is.

17 Dit is bijvoorbeeld ook opgenomen in de landelijke documenten *IGP Briefing Noodhulp Dienstverlening* en *IGP Briefing Meldkamer Dienstverlening* uit 2013.

18 Idem.

Welke meldingen komen in het GMS?

In hoofdstuk 4 laten we zien dat het RTIC ten behoeve van de RTI-functie gezochte informatie beschikbaar stelt door haar toe te voegen aan alleen meldingen die al in het GMS staan (in hoofdstukken 3 en 4 gaan we nader in op het GMS). Maar welke meldingen komen nu in GMS te staan? Alle 112-meldingen komen in ieder geval in GMS te staan. Niet-spoedeisende meldingen die via 0900-8844 bij het RSC binnenkomen, kunnen ook in GMS geplaatst worden. Op basis van afspraken wordt door het RSC bepaald of er wel of geen politie-inzet vanuit de meldkamer noodzakelijk is. Meldingen van geluidsoverlast en overlastjeugd moeten bijvoorbeeld altijd vanuit de meldkamer worden ingezet en moeten dus in GMS komen.

Spoed-, NU- en LATER-meldingen

De voorgaande ‘ingewikkeldheid’ van de typering van meldingen is ook door de politie zelf onderkend. Uit een onderzoek dat in 2014 door de politie is uitgevoerd, bleek dat meldingen binnen de eenheden zeer divers worden afgehandeld.¹⁹ Ook bleek er onvoldoende inzicht te zijn in de afhandeling van de prio 3-meldingen, omdat ‘slechts’ 50 tot 75% van deze meldingen door de meldkamer wordt uitgegeven. Van 25 tot 50% van deze meldingen is niet duidelijk of ze überhaupt worden uitgegeven aan een voertuig. Niet uitgezette meldingen kunnen volgens het onderzoek uit zicht raken, terwijl de melder wel de verwachting heeft dat er actie plaatsvindt. Op basis van dit onderzoek is eind 2014 een nieuwe drietrapscategorisering geïntroduceerd:²⁰

- Spoedmeldingen: meldingen die geen uitstel dulden. Dit zijn de prio 1-meldingen, waaronder ook de heterdaadmeldingen vallen. Deze meldingen gaan altijd via de meldkamer.
- NU-meldingen: overige meldingen die een directe afhandeling vragen. Dit zijn de voormalige prio 2-meldingen en in een groot aantal gevallen ook de prio 3-meldingen ‘die vaak van tafel vielen en niet werden uitgegeven’. Ook deze meldingen gaan altijd via de meldkamer.

19 Trio Basisteams en Districten & Project Dienstverlening, 2014.

20 Idem.

- LATER-meldingen: overige meldingen die later kunnen worden afgehandeld. Deze worden gecoördineerd door het basisteam.

De minimale RTI-functie, zoals beschreven in de Businesscase RTIC, heeft dus betrekking op de 'spoedmeldingen' volgens de nieuwe drietrapscategorisering.

Een vijfde observatie: regionale uitwerking

In de eenheden Noord-Nederland en Amsterdam, twee van de drie eenheden die in dit onderzoek door ons zijn onderzocht, is de beleidsafspraken om als RTIC alleen bij spoedeisende (prio 1-)meldingen informatie te zoeken min of meer losgelaten. Daar zijn afspraken gemaakt om alle prio-meldingen (prio 1-4) van real-time informatie te voorzien, maar wel met specifieke aandacht voor meldingen die bedreigend zijn voor burgers en politiemensen.

Eind 2014 (ongeveer parallel aan de uitvoering van ons onderzoek) is deze werkwijze ook beschreven in het landelijk document *Werkprocessen DROC inclusief RTIC* (Project Standaardisatie Werkprocessen, 2014):

'Basisafspraken is dat elke prio 1-melding door de RTIC medewerker wordt veredeld [...] Wanneer de eigen capaciteit groter is dan het aanbod aan prio 1-meldingen, veredelt de RTIC medewerker ook meldingen met lagere prioriteit dan prio 1, op basis van de eigen professionele inzichten.'

Volgens de Businesscase is de informatie die ten behoeve van de minimale RTI-functie door het RTIC wordt opgezocht niet alleen voor de noodhulpeenheden op straat bedoeld, maar ook voor leidinggevers en centralisten op de meldkamer. Centralisten kunnen met deze informatie de inzet van de voertuigen bepalen. Zoals in de inleiding al aangegeven, maakt dit aspect van de minimale RTI-functie geen onderdeel uit van ons onderzoek. Met andere woorden: wij hebben niet gekeken wat de centralist met de RTIC-informatie heeft gedaan.

Volgens de landelijke beleidsdocumenten maakt het RTIC voor de uitvoering van de RTI-functie fysiek onderdeel uit van de Dienst Regionaal Operationeel Centrum (DROC) en is het gehuisvest in de gecoluceerde meldkamer.²¹ De

21 Een DROC bestaat daarmee uit twee onderdelen: het politiedeel van de meldkamer, waar de monodisciplinaire uitgifte van 112-waardige meldingen plaatsvindt, en het RTIC als gedeconcentreerd informatieknooppunt vanuit de informatieorganisatie.

DROC's sturen alle beschikbare (noodhulp)-eenheden op straat aan. Volgens de nationale politie houdt dat onder andere in dat zij:

‘een permanent beeld van de actuele veiligheidssituatie [hebben] en van alle op enig moment lopende politieoperaties: niet alleen op de meldingen die door de meldkamer worden uitgegeven aan de noodhulp, ook op alle evenementen die gaande zijn, op alle bijzondere opsporingsoperaties enzovoort. Tevens heeft de DROC zicht op de operationele capaciteit die op elk willekeurig moment in dienst en beschikbaar is en stuurt de DROC alle benodigde eenheden ter plaatse aan.’²²

De minimale RTI-functie dient 24/7 te worden uitgevoerd. Het RTIC kent daartoe op dag-1 nog een minimale bezetting van twee medewerkers die uit de informatieorganisatie komen. Volgens de Businesscase RTIC zal de sterkte van deze twee medewerkers op dag-1 nog niet gerelateerd zijn aan de grootte van de eenheid of de hoeveelheid meldingen. Dat gebeurt in een volgende stap. Onderkend wordt dat deze twee medewerkers

‘niet voortdurend in staat zijn om informatie toe te voegen aan alle gemelde incidenten. Vooral niet tijdens drukke dag- en avonddiensten. Op langere termijn is te verwachten dat de capaciteit op het RTIC zal bestaan uit een vaste kern (gebaseerd op het BVS [BudgetVerdeelSysteem] en de meldingsdruk) en een snel flexibel in te zetten contingent afhankelijk van het actuele incidentenpatroon.’²³

Een zesde observatie: wat is relevante en cruciale informatie?

De kern van de RTIC-werkzaamheden is het verstrekken van *relevante of cruciale informatie*.²⁴ In geen van de beleidsdocumenten, ook niet in de beleidsdocumenten van de door ons onderzochte eenheden, wordt omschreven wat precies met relevante of cruciale informatie wordt bedoeld. Dat zou betekenen dat de RTIC-medewerkers niet alleen moeten begrijpen wat het operationele werk van de noodhulp inhoudt, maar dat zij ook inzicht moeten hebben in de specifieke situatie van het moment.

²² Nationale politie, 2012.

²³ Landelijk Programma Intelligence, 2011, p. 9.

²⁴ Zie bijvoorbeeld Nationale politie, 2012, p. 146; Landelijk Programma Intelligence, 2011.

In de Businesscase RTIC wordt ook de werkwijze van het RTIC op hoofdlijnen beschreven:

‘De operationele chef [de Officier van Dienst van het Operationeel Centrum (OvD-OC) of wachtcommandant] zet zijn mensen op straat in. Het RTIC voegt informatie in en vult informatie aan. Ze levert informatie en intelligence aan die er toe doet op het moment dat het er toe doet. In de eerste minuten na een melding – vooral als elke seconde telt – verloopt de communicatie via de operationele chef. Aanvullingen van het RTIC verlopen via de operationele chef dan wel het Operationeel Centrum. Dit voorkomt onrust in communicatie. Wanneer er minder spoed is, dan wordt er vaker contact gelegd tussen de diender en de medewerkers van het RTIC zelf.’²⁵

Een zevende observatie: minimale RTI-functie is ongevraagd

Dat er bij spoedmeldingen geen communicatie tussen de politiemedewerker en het RTIC behoort te zijn, betekent automatisch dat de minimale RTI-functie zich dus zal richten op het *ongevraagd* opzoeken en (via GMS) beschikbaar stellen van informatie. Bij spoedeisende meldingen zal, met andere woorden: door het RTIC informatie opgezocht en beschikbaar worden gesteld zonder dat de noodhulpeenheden daar zelf om hoeven te vragen. De informatie wordt de noodhulpeenheden dus spontaan aangereikt.

Een achtste observatie: intelligence versus informatie

Wat opvalt in de verschillende beleidsdocumenten is dat het RTIC soms ‘slechts’ informatie hoeft te verstrekken, maar soms daarbovenop ook *intelligence*. Dit laatste kan overigens niet verbazen omdat de ‘I’ in RTIC voor ‘intelligence’ staat. Volgens het *Inrichtingsplan Nationale Politie* (Nationale politie, 2012) is intelligence ‘geanalyseerde informatie en kennis op grond waarvan beslissingen over de uitvoering van de politietaak worden genomen’. Deze definitie is overgenomen uit het strategisch docu-

²⁵ Landelijk Programma Intelligence, 2011, p. 6.

ment *Waakzaam* tussen wijk en wereld.²⁶ Er is dus een verschil in informatie (geïnterpreteerde data), kennis (gewogen, gewaardeerde en eigen gemaakte informatie) en intelligence (Kop & Klerks, 2009). Dit verschil is vanzelfsprekend relevant voor de taakopvatting van het RTIC, zeker omdat op voorhand al de vraag gesteld kan worden of het überhaupt haalbaar is om binnen vijf minuten intelligence beschikbaar te kunnen stellen.

Volgens het *Inrichtingsplan Nationale Politie* worden de werkzaamheden op het RTIC geëquipeerd door een Officier van Dienst Informatie (OvD-I).

‘Dit is een operationeel expert intelligence. De OvD-I coördineert het actuele informatieproces en heeft regie op de uitvoering van werkzaamheden van de informatieorganisatie. Ook voorziet hij de OvD-OC van cruciale informatie ten behoeve van het operationele proces. Het RTIC bestaat verder uit senioren en generalisten intelligence.’²⁷

In de *Businesscase RTIC* staat omschreven tot welke systemen de RTIC-medewerkers minimaal toegang moeten kunnen hebben op dag-1. In bijlage 4 worden deze systemen opgesomd, inclusief een korte toelichting daarop.

2.2 Langetermijnambities voor het RTIC

Voor het totale plaatje noemen we hier kort de langetermijnambities die de nationale politie voor ogen heeft voor het RTIC, anders dan uitvoering van de minimale RTI-functie door het real-time informeren van noodhulpeenheden (en centralisten) bij spoedeisende meldingen. Volgens de *Businesscase RTIC* is de stip op de horizon voor de RTI-functie:²⁸

- het real-time ondersteunen van de dienders en chefs op straat bij ‘incidentafhandeling’ als gevolg van een melding van een burger of inzet op eigen initiatief (bijvoorbeeld een verdachte situatie);

²⁶ Strategische Beleidsgroep Intelligence, 2008, p. 14.

²⁷ Nationale politie, 2012, p. 148, 160.

²⁸ Landelijk Programma Intelligence, 2011, p. 5.

- real-time ongevraagde informatie en kennis verstrekken die direct gerelateerd is aan de uitvoering buiten;
- real-time monitoren van sociale media gerelateerd aan incidentpatroon en inzet;
- bij opschaling relevante informatie verstrekken aan eenheden (bijvoorbeeld Team Grootschalige Opsporing (TGO), Staf Grootschalig Bijzonder Optreden (SGBO) en Observatieteam (OT)).

Meer concreet betekent dit voor het RTIC een doorontwikkeling op de volgende, door de politie benoemde, clusters:²⁹

- Ondersteuning van de noodhulp in het eerste uur voor meldingen waarbij ‘meerdere werkprocessen moeten worden opgestart, die diepere analyse en meerdere (en andere) rondbevragingen behoeven en die niet in vijf minuten afgerond zijn’.
- Het beschikbaar zijn voor bevragingen door dienders en chefs, inclusief internationale bevragingen met spoed. ‘Hiervoor moet echter nog een werklastmeting plaatsvinden om de hiervoor benodigde capaciteit (ook vanuit de opsporing) en de dynamiek binnen dit cluster vast te stellen.’
- Eenvoudige meldingen en signalen worden binnen het RTIC vastgelegd in het bedrijfsprocessensysteem. Dit zorgt ‘naast het snel beschikbaar maken van het actuele beeld van betrouwbare informatie (0-5 minuten) voor de concurrentie met het zakboekje van de diender’.
- Het reageren op sensingtechnieken (zoals ANPR en *track & trace*). ‘Enerzijds door het leveren van informatie nadat een hit leidt tot operationeel optreden. Anderzijds door het opnemen van informatie in sensingmethoden na een incident.’
- Het 24/7 monitoren van de buitenwereld ‘door het signaleren van informatie voor de aanpak van veiligheidsproblemen. Het gaat hier om uitermate relevante extra informatie uit open bronnen die real-time wordt gekoppeld aan politiekennis en politie-informatie.’
- Het inhoudelijk voorbereiden van verschillende briefings ‘door het 24/7 voeden van deze briefings, waardoor de kwaliteit van de 24/7 dagrapporten toeneemt’.

We benadrukken dat we geen onderzoek hebben gedaan naar bovengenoemde taken, met uitzondering van de taak waar sprake is van een uitbreiding van de

29 Idem, p. 5-6.

minimale RTI-functie naar ‘alle meldingen’ (dit is deels in de eerste opsomming geformuleerd). Dat wil zeggen dat niet alleen spoedeisende (prio 1)-meldingen door het RTIC van informatie worden voorzien, maar dat het RTIC ook andere meldingen (prio 2- tot en met prio 5-meldingen) van informatie voorziet. Deze informatie wordt ook aan de noodhulp doorgegeven, maar dit hoeft niet per se binnen de streeftijd van vijf minuten te gebeuren.

Aanpak van het onderzoek

In dit hoofdstuk beschrijven we onze onderzoeksopzet, waarbij we op voorhand ook enkele kanttekeningen plaatsen.

3.1 Onderzoeksopzet

Om inzicht te krijgen in de RTI-functie is een participatief onderzoek uitgevoerd in drie geografische eenheden van de politie: Noord-Holland, Noord-Nederland en Amsterdam. In deze eenheden hebben we gedurende in totaal negen dagen verschillende diensten geobserveerd om het handelen van zowel de RTIC-medewerker als de frontlijnpolitiefunctionaris zo objectief mogelijk te kunnen waarnemen. Aanvullend aan deze objectieve waarnemingen hebben we de betrokkenen tijdens hun dienst verdiepvragen gesteld over dit handelen (waaronder de motivatie). Ook hebben we naar hun perceptie gevraagd over de RTI-functie.

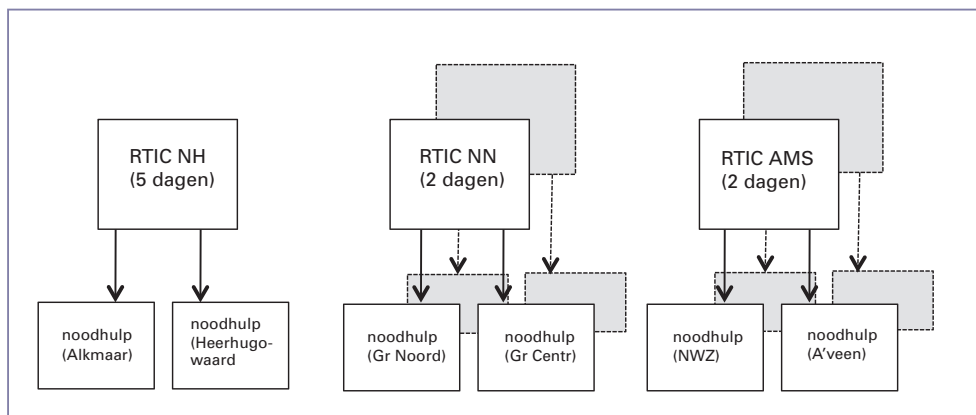
De observaties voor het onderzoek vonden in alle drie de eenheden gedurende één week plaats. We hebben tijdens zowel dag- als avonddiensten geobserveerd: negen RTIC-diensten en achttien executieve diensten van verschillende basisteams (zie tabel 3.1).

Tabel 3.1: Overzicht van de basisteams waarin het onderzoek is uitgevoerd

Eenheid	Basisteams
Noord-Holland (NH) (week 44 in 2014)	<ul style="list-style-type: none"> • Alkmaar • Heerhugowaard
Noord-Nederland (NN) (week 47 in 2014)	<ul style="list-style-type: none"> • Groningen Centrum • Groningen Noord
Amsterdam (AMS) (week 50 in 2014)	<ul style="list-style-type: none"> • Nieuw West Zuid (NWZ) • Amstelveen

Van de negen RTIC-diensten die we hebben geobserveerd, hebben we vijf diensten in de eenheid Noord-Holland geobserveerd en twee diensten in zowel de eenheid Noord-Nederland als de eenheid Amsterdam. Tijdens de dienst hebben we ons vooral geconcentreerd op het observeren van de werkzaamheden van één RTIC-medewerker. De onderzoeker zat doorgaans naast de RTIC-medewerker en observeerde diens werkzaamheden, onder andere de handelingen die werden verricht in het GMS en de andere systemen die het RTIC tot zijn beschikking heeft. De onderzoeker was verder voorzien van een headset, zodat hij met de telefoongesprekken van de RTIC-medewerker mee kon luisteren. Wanneer de RTIC-medewerker meeluisterde met de meldkamer, kon dat ook via de headset gevolgd worden.

Per RTIC-dienst zijn we steeds met twee noodhulpvoertuigen meegereden. Van de in totaal achttien noodhulpdiensten die we hebben geobserveerd, hebben we er tien in de eenheid Noord-Holland geobserveerd en vier in de eenheden Noord-Nederland en Amsterdam, zie ook figuur 3.1. Meer precies betekende dit dat een onderzoeker aan een noodhulpeenheid, bestaande uit twee politiemedewerkers, werd gekoppeld en de hele dienst met deze eenheid is meegereden en -gelopen. De observaties zijn dus niet alleen verkregen tijdens het aanrijden, maar ook tijdens de inzet. In een enkel geval waarin voorzienbaar was dat de inzet langer zou duren, is er door de onderzoeker voor gekozen om van voertuig te wisselen. De aandacht van het onderzoek richtte zich immers in de eerste plaats op de handelingen tijdens het aanrijden, omdat volgens de minimale RTI-functie tijdens die fase informatie dient te worden verstrekt. Dit wisselen is zeven keer voorgekomen. De onderzoeker was elke dienst uitgerust met een portofoon, zodat meegeluisterd kon worden met het portofoonverkeer.



Figuur 3.1: Overzicht van procesmatige aanpak van het reactieve onderzoek

Op de achtergrond is voor de volledigheid ook een 'schaduwweergave' van de tijd die we besteed hebben aan het (proactieve) experiment opgenomen. Het experiment hebben we bij twee van de drie RTIC's uitgevoerd in dezelfde week als het reactieve onderzoek. Het ging om drie dagen bij iedere eenheid

Het GMS-databestand

Het GMS, en daarmee het onderliggende databestand, maakte een essentieel onderdeel uit van ons onderzoek. In hoofdstuk 4 zullen we laten zien dat het RTIC de door hen opgezochte informatie beschikbaar stelt door haar in GMS in te voeren. Verder worden van alle meldingen die door de meldkamer worden uitgegeven veel bijbehorende data in GMS vastgelegd en was het bestand voor dit onderzoek een dankbare bron van informatie. Daarom geven we voor de beeldvorming kort aan hoe het databestand eruitziet.

Het GMS-databestand is als een spreadsheet met veel kolommen voor bijvoorbeeld de prioriteit waarmee de melding moet worden afgehandeld, het type van de melding, het tijdstip waarop de melding is gestart, de naam van de melder, de locatie van de melding en het tijdstip waarop de melding is uitgegeven aan het voertuig, maar ook het tijdstip en de informatie die door het RTIC aan GMS is toegevoegd (zie tabel 3.2).

Iedere handeling in GMS is in twee rijen (kladblokregels) in het GMS-databestand terug te vinden. De eerste rij geeft aan welke medewerker de handeling heeft verricht op welk moment, de tweede rij geeft aan wat de handeling was. Tabel 3.2 geeft een indruk hoe het GMS-bestand eruitziet. We hebben voor de beeldvorming slechts een aantal kolommen en rijen opgenomen.

3.2 Kanttekeningen bij de onderzoeksopzet

Eigen observaties versus perceptie

Op voorhand gingen wij ervan uit dat het observeren in de voertuigen mogelijk niet voldoende data zou opleveren, zeker daar waar het om het reactieve deelonderzoek ging. Het was immers niet te voorspellen hoeveel meldingen een bepaald (noodhulp)voertuig zou krijgen. De kans, hoewel klein, bestond dat geen van de voertuigen waar wij in meereden een melding zou ontvangen – laat staan een melding zou ontvangen die informatie bevatte die door het RTIC zou zijn opgezocht. Toch hebben wij er bewust niet voor gekozen om aanvullend aan onze observaties via een enquête of interviews onze data te verkrijgen. Crisislab is geen voorstander van perceptieonderzoek, juist omdat dit geen goed beeld van de werkelijkheid geeft, zie ook het volgende kader. We bena-

Tabel 3.2: Een deel van het GMS-bestand

NR_INCIDENT	PRIORITEIT_ INCIDENT_ POLITIE	POL_MELDING_ CL	POL_MELDING_ CL1	POL_MELDING_ CL2	KLADBLOK_ REGEL_ID	VOLG_NR_ KLADBLOK_ REGEL	INHOUD_ KLADBLOK_ REGEL
419175	1	Veiligheid en openbare orde	Verdachte situatie	Persoon	788167813	1	11-12-2014 14:11 RTC14 [naam]
419175	1	Veiligheid en openbare orde	Verdachte situatie	Persoon	788167813	2	Incident gekoppeld aan de gebeurtenis #RTICzkt
419175	1	Veiligheid en openbare orde	Verdachte situatie	Persoon	788167824	1	11-12-2014 14:11 MUL06 [naam]
419175	1	Veiligheid en openbare orde	Verdachte situatie	Persoon	788167824	2	Karakteristiek Opt.geluid pol: ja
419179	3	Ongeval	Wegvervoer	Materieel	788169048	1	11-12-2014 14:26 gms-prod
419179	3	Ongeval	Wegvervoer	Materieel	788169048	2	Eenheid 4201 tp
419195	1	Veiligheid en openbare orde	Verdachte situatie	Voer-/vaartuig	788169115	1	11-12-2014 14:26 MUL08 [naam]
419195	1	Veiligheid en openbare orde	Verdachte situatie	Voer-/vaartuig	788169115	2	Man loopt nu weer naar buiten, meldster is bang
419215	2	Veiligheid en openbare orde	Verdachte situatie	Persoon	788170727	1	11-12-2014 14:47 RTC15 [naam]
419215	2	Veiligheid en openbare orde	Verdachte situatie	Persoon	788170727	2	RTIC: GBA 1 ps: MW [achternaam] [voornamen]

drukken dan ook dat onze vragen alleen zijn gebruikt ter verduidelijking van datgene wat we zelf hebben geobserveerd en om de perceptie van de betrokkenen over de RTI-functie in kaart te brengen.

Perceptieonderzoek levert geen feitelijke data op

Kooijman (2013) heeft middels een enquête politiemedewerkers in de noodhulp gevraagd een schatting te maken van het aantal meldingen dat ze de afgelopen veertien dagen als eerste eenheid hadden afgehandeld. Daarna heeft hij ze gevraagd een schatting te maken van het aantal meldingen dat voorzien was van informatie die door het RTIC was opgezocht. Op basis van 119 correct ingevulde schattingen door de noodhulpmedewerkers, kwam er een gemiddeld percentage van 54 uit. De noodhulpmedewerkers schatten dat bij gemiddeld 54% van de meldingen RTIC-informatie werd toegevoegd. Het daadwerkelijke percentage RTIC-toevoegingen dat door de onderzoeker is opgevraagd voor de periode waarin de enquête is gehouden, bleek 19 te zijn. De noodhulpmedewerkers schatten dus in dat er vaker informatie door het RTIC werd toegevoegd dan in werkelijkheid gebeurde.

Beperking bij observeren RTIC

In alle drie de eenheden hebben we voor het reactieve onderzoek een observatietestdag gehouden. Dat wil zeggen dat we voorafgaand aan de ‘echte’ observatieweken bij zowel het RTIC als in de voertuigen proefgedraaid hebben om te kijken of het praktisch mogelijk was onze observaties uit te voeren. Tijdens deze testdagen bleek onder andere dat het observeren op het RTIC met één onderzoeker alleen mogelijk was als deze zich zou concentreren op de werkzaamheden van één RTIC-medewerker. Aangezien we ook de GMS-bestanden tot onze beschikking hadden, leek dat een legitieme beperking. Dat betekent dat we niet van alle meldingen die aan ‘onze’ voertuigen zijn uitgegeven ook een observatie hebben aan de kant van het RTIC. In de gevallen waarin dit voor de effectmeting onvoldoende waarnemingen heeft opgeleverd, zullen we dat nadrukkelijk vermelden.

‘Vervuiling’ GMS-bestanden

Zoals aangegeven hebben we de GMS-bestanden gebruikt om onze observaties kwantitatief te onderbouwen. Op basis van onze observaties in zowel de voertuigen als bij het RTIC bleek dat een aantal handelingen die in GMS werden gelogd niet altijd even consequent plaatsvonden. Zo gaven politiemedewerkers niet altijd consequent (via een knop op de portofoon) aan of ze ‘aanrijdend’, ‘ter plaatse’ of ‘vrij’ waren. Bij verschillende meldingen in onze dataset (N=70) stond in GMS een latere tijd genoemd voor het ter plaatse komen dan feitelijk aan de orde was. Daar zat soms zelfs wel anderhalf uur tijdverschil in. Bij een aantal meldingen is door de voertuigen zelfs helemaal niet aangegeven dat ze ter plaatse waren, terwijl ze dat op basis van onze observaties wel degelijk waren. Ook de RTIC-medewerkers vinkten niet altijd consequent een ‘gebeurteniscode’ in GMS aan die bijvoorbeeld aangeeft in welke fase van het zoeken de betreffende medewerker was (in hoofdstuk 4 leggen we uit wat een gebeurteniscode is). Dat betekent dat de GMS-bestanden niet altijd de ‘harde feiten’ gaven, waar we vanzelfsprekend wel van uitgingen.

Ter illustratie

Om 14.37 uur ontvangt een noodhulpeenheid via de portofoon een prio 2-melding van de meldkamer. Het zou gaan om een huisvredebreuk: een man, mogelijk een junk, probeert in een parkeergarage een deur te forceren. De noodhulpeenheid die dan net de bestuurder van een verdacht voertuig heeft staande gehouden, reageert: 'We staan bij een algemene verkeerscontrole, we gaan zo op pad, maar we willen dit nog even afhandelen als het mag.' De centralist antwoordt dat dit prima is, waarna een van de politiemedewerkers de melding via de portofoon accepteert en meteen aangeeft dat zij aanrijdend zijn. In GMS verschijnt om 14.38 uur dat het voertuig aanrijdend is. Nadat de bestuurder van het verdachte voertuig is gefouilleerd en het voertuig is doorzocht, rijdt de noodhulpeenheid echter om 14.46 uur 'pas' weer door. De bijrijder constateert dat het MDT-scherm (Mobile Data Terminal) dat tot de standaarduitrusting van het voertuig behoort, knippert (wat wil zeggen dat er nieuwe informatie is toegevoegd). Hij zegt om 14.48 uur tegen zijn collega: 'Oh ja, we hebben een melding gehad van huisvredebreuk.' Hij zoekt de gegevens over de melding, inclusief het telefoonnummer van de melder, op in het MDT-scherm, waarna hij om 14.51 uur met de melder belt om te vragen of de indringer nog aanwezig is en het nog zin heeft om te komen. Dat is het geval. De noodhulpeenheid meldt zich ter plaatse, in de veronderstelling dat zij op de juiste locatie is aangekomen. In GMS verschijnt om 14.57 uur dat het voertuig ter plaatse is. De locatie blijkt echter niet juist te zijn, zodat de politiemedewerker wederom met de melder belt en vraagt waar ze precies moeten zijn. Twee minuten later, om 14.59 uur, arriveert het voertuig wel op de juiste locatie.

Een andere 'vervuiling' van de GMS-bestanden waar we mee te maken hadden (ten minste gezien vanuit het gezichtspunt van de onderzoekers), was inherent aan de dynamiek van een incident. In de loop van de tijd kan deze dynamiek veranderen (nam toe en/of af), waardoor de centralist een andere inschatting van het incident maakt. Hij kende dan bijvoorbeeld een andere prioriteit toe waarmee een melding moest worden afgehandeld of veranderde het aantal voertuigen dat aan de melding werd gekoppeld. Wij hebben ervoor gekozen om steeds de eerste inschatting als uitgangspunt te nemen.

Ter illustratie

In het GMS-bestand staat bij een prio 1-melding dat ‘met toestemming’ naar een adres gereden moet worden, omdat er sprake zou zijn van een huiselijkgeweldsituatie. Dit houdt in dat het voertuig waaraan de melding is uitgegeven met een hogere snelheid dan is toegestaan en met optische en akoestische signalen naar de betreffende locatie mag rijden. In GMS is dit ook als zodanig opgenomen: ‘Karakteristiek Opt.geluid pol: ja.’ (zie tabel 3.2). Op basis van onze observaties weten we dat door de centralist via de portofoon iets anders werd doorgegeven: er mag juist niet met ‘toeters en bellen’ gereden worden, omdat er sprake zou zijn van een zelfmoorddreiging. Een van de voertuigen waarin wij meereden, zette dan ook onmiddellijk de optische en akoestische signalen uit. In GMS werd dit verder niet aangepast, zodat op basis van alleen de GMS-data de conclusie getrokken zou kunnen worden dat men naar deze prio 1-melding met toestemming is toegereden. Dat was voor ten minste één voertuig, namelijk het voertuig waar wij ons in bevonden, feitelijk niet juist.

Het RTIC in detail beschreven

In dit hoofdstuk beschrijven we hoe het RTIC en zijn werkproces er ten behoeve van het real-time informeren van de noodhulpeenheden (de RTI-functie) uitzien. Deze beschrijving is gebaseerd op onze observaties. Voor een eerste beeldvorming schetsen we in paragraaf 4.1 het werkproces op hoofdlijnen. In paragraaf 4.2 beschrijven we de fysieke werkplek van het RTIC. In paragraaf 4.3 beschrijven we hoe RTIC-informatie aan de voertuigen werd doorgegeven. In bijlage 5 is ter illustratie een beschrijving van een afhandeling van een concrete melding door het RTIC opgenomen.

4.1 Werkproces van het RTIC op hoofdlijnen

Op hoofdlijnen ziet het werkproces van het RTIC er als volgt uit (zie ook figuur 4.1). De RTIC-medewerker begint met het inzichtelijk krijgen van de binnengekomen melding. In hoofdstuk 5 laten we zien dat dit niet afhankelijk is van de prioriteit van de melding. In een enkel geval stelt de RTIC-medewerker naar aanleiding daarvan een vraag aan de centralist. Op basis van de informatie in de melding besluit de RTIC-medewerker of hij naar informatie gaat zoeken. Wanneer bij het zoeken relevante informatie naar boven komt, voegt de RTIC-medewerker die toe aan de melding in GMS. De RTIC-medewerker kan eventueel verder zoeken of besluiten met de melding klaar te zijn. In hoofdstuk 5 beschrijven we hoe de RTIC-medewerkers inzicht krijgen in een melding en welke criteria zij hanteren om te besluiten wel of niet naar informatie te zoeken.

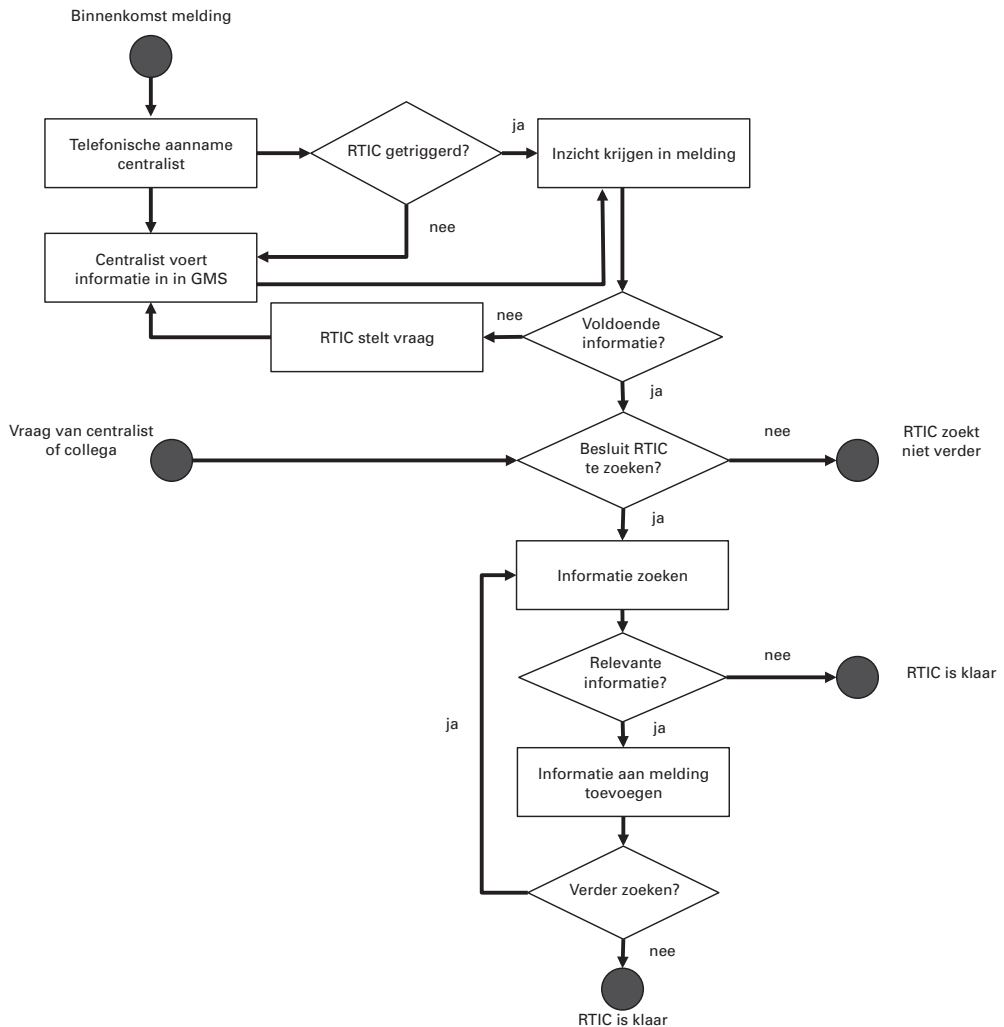
Hoewel deze beschrijving de indruk wekt dat de RTIC-medewerker sequentieel deze stappen doorloopt en meldingen na elkaar afhandelt, laat de praktijk een hectischer beeld zien.

Het RTIC-werkproces in de praktijk

Terwijl de RTIC-medewerker voor melding x aan het zoeken is, komen er meerdere meldingen binnen. Parallel aan het zoeken voor melding x,

opent de RTIC-medewerker ook melding y om daar meer inzicht in te krijgen. Ondertussen komt de centralist met een vraag over melding z, terwijl net het resultaat van de zoekslag op melding x op het scherm is verschenen en de RTIC-medewerker dit zo snel mogelijk wil invullen in GMS.

Dit schetst een beeld van de hectiek van de RTIC-werkzaamheden, waarbij de stappen veelal door elkaar lopen en de medewerker op meerdere meldingen tegelijk gefocust is.



Figuur 4.1: Schematische weergave van het werkproces van het RTIC

We merken op dat de RTIC-medewerkers deze handelingen uitvoeren ten behoeve van de RTI-functie. Uit onze observaties blijkt dat hoewel de werkzaamheden op het RTIC zich vooral op de minimale RTI-functie richtten, er ook andere werkzaamheden werden verricht. Door alle RTIC's werd bijvoorbeeld een Actueel Operationeel Beeld (AOB) gemaakt. Dit is bedoeld voor de eenheids- en korpsleiding en geeft hun dagelijks inzicht in de gebeurtenissen waar de politie bij betrokken is (zie ook bijlage 4). Ook werd bijvoorbeeld in de eenheid Amsterdam tussen het zoeken naar informatie voor meldingen door, door twee RTIC-medewerkers een actie ondersteund om gestolen waar (iPad, iMac) te traceren. Deze ondersteuning duurde ruim vijf uur. In de eenheden Noord-Nederland en Amsterdam werden door de RTIC-medewerkers ook ANPR-meldingen bijgehouden, eventueel in GMS ingevoerd en aangevuld met informatie. De RTIC-medewerkers voerden dus ook al een aantal activiteiten uit die in de beleidsstukken bij de langetermijnambities zijn beschreven (zie §2.2).

4.2 De werkplek van het RTIC

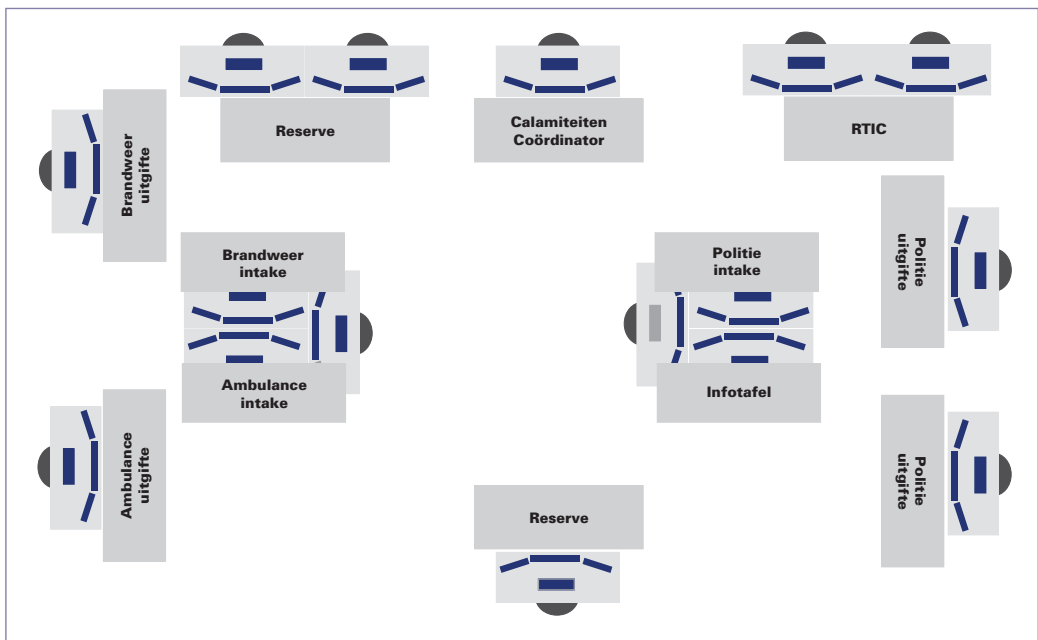
4.2.1 De meldkamer

RTIC-medewerkers hebben in alle drie de eenheden een fysieke werkplek op de gemeenschappelijke meldkamer (GMK).³⁰ De GMK is de locatie waar alle 112-meldingen binnenkomen en van waaruit de (spoedeisende) hulpverlening wordt geregeld en gecoördineerd. Centralisten van ambulance, brandweer en politie werken allemaal op dezelfde meldkamer. Bij een 112-melding stelt de medewerker de vraag of politie, brandweer of ambulancezorg nodig is en verbindt de melder door met de betreffende centralist op de GMK. De centralist neemt de melding van de burger aan en zet deze in het GMS; dit is de intake van de melding. Een andere centralist van brandweer, politie of ambulancezorg stuurt op basis van de informatie in het GMS de betreffende (noodhulp)voertuigen op het incident af; dit is de uitgifte van de melding. In de eenheden Noord-Nederland en Noord-Holland is ook een infotafel aanwezig die bezet

30 De meldkamers van de veiligheidsregio's, de landelijke eenheid van de politie en die van de Koninklijke Marechaussee (KMar) worden momenteel samengevoegd tot tien meldkamers. In de eenheden Noord-Nederland en Amsterdam is dit al gebeurd, in de eenheid Noord-Holland waren er ten tijde van ons onderzoek nog drie fysiek gescheiden meldkamers.

wordt door centralisten van de politie; zij beantwoorden informatieverzoeken van noodhulpmedewerkers (van de politie; zie ook §4.3). In de eenheid Amsterdam is een dergelijke voorziening op districtelijk niveau georganiseerd en niet in de meldkamer aanwezig; ‘plots’ handelen voor het betreffende district de informatieverzoeken van collega’s op straat af.³¹

In figuur 4.2 is een voorbeeld van de indeling van een meldkamer te vinden. Hoewel op de GMK drie hulpverleningsdiensten aanwezig zijn, is het RTIC (en de infotafel) een organisatieonderdeel van de politie en daarom ook vooral bedoeld voor het ondersteunen of aanvullen van politiemeldingen.



Figuur 4.2: Een schematische weergave van de inrichting van de meldkamer in de eenheid Noord-Holland (Alkmaar)

31 De districtsplots worden bemenst door politiemedewerkers die doorgaans zelf ook executieve diensten draaien.

In de eenheden Amsterdam en Noord-Nederland is er voor de hele eenheid één fysieke meldkamerlocatie.³² In de eenheid Amsterdam is dat Amsterdam en in de eenheid Noord-Nederland bevindt de meldkamer zich in Drachten. De eenheid Noord-Holland, die bestaat uit de drie voormalige politieregio's Noord-Holland-Noord, Kennemerland en Zaanstreek-Waterland, beschikt (ten tijde van ons onderzoek) nog over drie verschillende meldkamers in respectievelijk Alkmaar, Haarlem en Zaandam. Het RTIC is in deze eenheid fysiek uitsluitend aanwezig op de meldkamer in Alkmaar en ondersteunt van daaruit ook de meldkamers in Zaandam en Haarlem. Direct contact met de centralisten op de andere twee meldkamers, anders dan via de telefoon, is niet mogelijk.

Op de meldkamer heeft het RTIC twee (eenheid Noord-Holland) tot vier (eenheden Amsterdam en Noord-Nederland) werkplekken tot zijn beschikking. Per dienst (vroeg, laat en nacht) is de minimale bezetting op de meldkamer twee RTIC-medewerkers. Dit wordt in principe ingevuld door één senior medewerker en één generalist,³³ maar soms ook door twee generalisten wanneer er te weinig personeel beschikbaar is. Naast deze werkplekken op de meldkamer heeft het RTIC ook elders in het gebouw nog een aantal werkplekken. Een deel daarvan is ingericht met dezelfde functionaliteiten als de RTIC-werkplekken op de meldkamer. Daardoor kan men bij grote drukte of grote incidenten extra RTIC-capaciteit inzetten.

4.2.2 De werkplek

Een werkplek van het RTIC is ingericht met vijf tot zes beeldschermen (zie ook figuur 4.3 en figuur 4.4). Op de schermen worden verschillende systemen getoond. De RTIC-medewerker bepaalt zelf welke systemen op welke schermen getoond worden.

Minstens een van de schermen wordt gebruikt voor het weergeven van de meldingen (in GMS). In de eenheid Noord-Holland worden daarvoor drie aparte beeldschermen gebruikt voor respectievelijk de meldkamer Noord-Holland-Noord, de meldkamer Zaanstreek-Waterland en de meldkamer Kennemer-

32 In Noord-Nederland zijn de drie voormalige meldkamers (Groningen, Friesland en Drenthe) weliswaar fysiek op dezelfde locatie in Drachten samengevoegd, maar de drie meldkamercentrales werken nog wel in hun eigen systeemomgeving, met hun eigen portofoonkanalen.

33 Dit is in lijn met de landelijke beleidsuitgangspunten.

land. In de eenheden Noord-Nederland en Amsterdam wordt doorgaans één beeldscherm voor het GMS gebruikt.

Minstens een van de schermen wordt gebruikt om de politiewerkomgeving te tonen. Hierin opent de medewerker verschillende politiesystemen, zoals BVI-IB, GBA, Blueview, BVH, HKS, en Bluespot (zie bijlage 4 voor een overzicht en toelichting van deze systemen). Een van de schermen wordt doorgaans gebruikt voor de iRN-werkomgeving,³⁴ waarmee afgeschermd op sociale media en internet kan worden gezocht. Soms wordt een van de beeldschermen ook gebruikt om camerabeelden van een bepaalde locatie of van de helikopter te tonen. De camerabeelden op straat worden voornamelijk in de avonden en in de weekenden gebruikt en beelden van de helikopter worden vanzelfsprekend alleen getoond als die in de lucht is. Soms wordt dit beeldscherm gebruikt om burgernetactiviteiten te monitoren of om een televisieprogramma te volgen.

De RTIC-medewerker heeft op zijn werkplek ook twee communicatiemiddelen tot zijn beschikking om passief mee te luisteren met verschillende gesprekken (zie ook §5.2).

In de eerste plaats beschikt hij over een speciale telefoon, de ARBI (arbitrage-systeem), die de centralisten gebruiken om 112-meldingen mee aan te nemen.³⁵ RTIC-medewerkers luisteren via een koptelefoon soms mee met de 112-gesprekken of met de gesprekken die het RSC doorverbindt naar de meldkamer.

In de tweede plaats beschikt de RTIC-medewerker over een of meerdere portofoons. De portofoon is een communicatiemiddel voor hulpverleners en centralisten zodat zij via C2000 met elkaar kunnen communiceren. De RTIC-medewerker stemt via een portofoon soms af op gespreksgroepen van de noodhulp (het noodhulpkanaal) en luistert zo mee met de gesprekken tussen de meldkamer en de noodhulpeenheden op straat. In de eenheid Noord-Holland beschikt de RTIC-medewerker aanvullend over een vast C2000-apparaat waarop alle gespreksgroepen afgeluisterd kunnen worden. In de eenheid Noord-Nederland wordt voor het afluisteren van het portokanaal door het RTIC vaak het EAL Voice Archiver (EVA)-systeem gebruikt.³⁶ Bij het meeluisteren met de

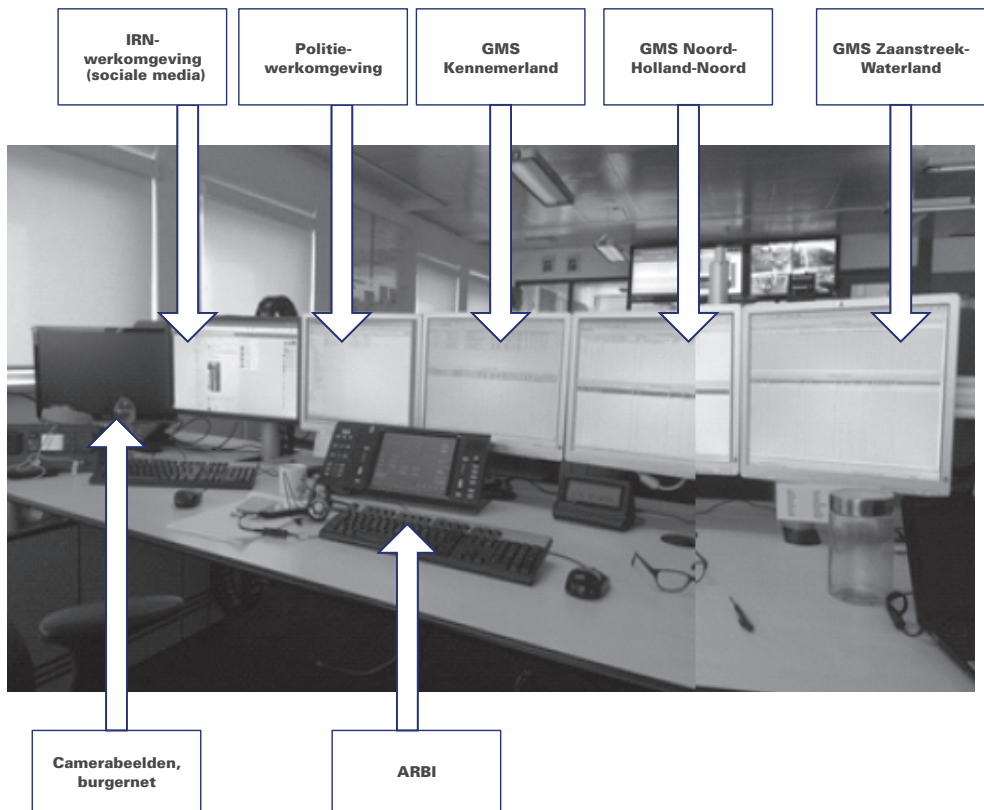
34 Internet Research and Investigation Network. Dit netwerk is niet te herleiden naar het politiedomein en verandert steeds van IP-adres. Hierdoor kan de RTIC-medewerker 'veilig' bevestigingen doen op internet en sociale media.

35 Met de ARBI kunnen bijvoorbeeld gesprekken worden teruggeluisterd, in de wacht worden gezet en kunnen meerdere centralisten (en dus ook de RTIC-medewerker) meeluisteren met elkaars gesprek.

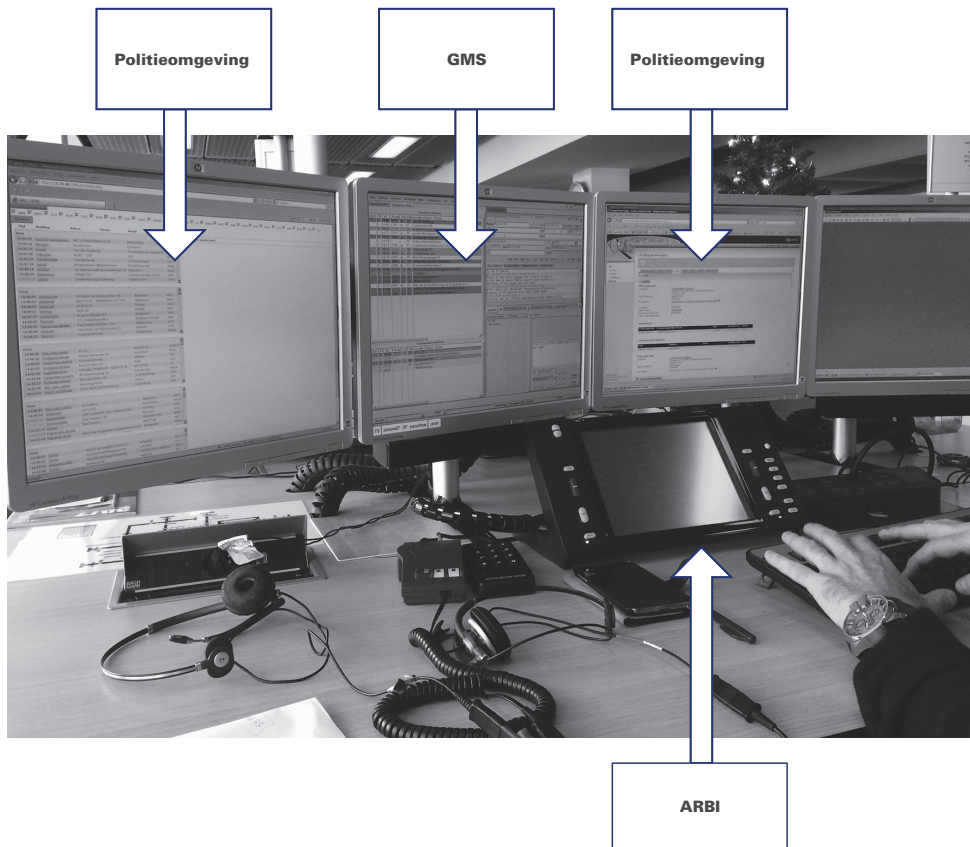
36 In Noord-Nederland wordt EVA gebruikt om de portofoonkanalen van de drie meldkamercentrales Groningen, Friesland en Drenthe op te slaan en uit te luisteren. Zeker bij drukte kan bij het uitluisteren een vertraging van vijf tot zeven minuten ontstaan.

gesprekken is het, ongeacht of dit via EVA, het C2000-apparaat of direct via de portofoon gebeurt, niet direct mogelijk te herleiden welk gesprek bij welke melding in GMS hoort. De RTIC-medewerker moet dit zelf uit de context van het gesprek afleiden.

Ook de ‘vaste telefoon’ (geïntegreerd in ARBI) is een vast onderdeel van de werkplek van de RTIC-medewerker. Deze wordt in een enkel geval gebruikt voor informatieverzoeken van politiemedewerkers en in de eenheid Noord-Holland ook om met de centralisten van beide andere meldkamers te communiceren.



Figuur 4.3: Een RTIC-werkplek in de eenheid Noord-Holland

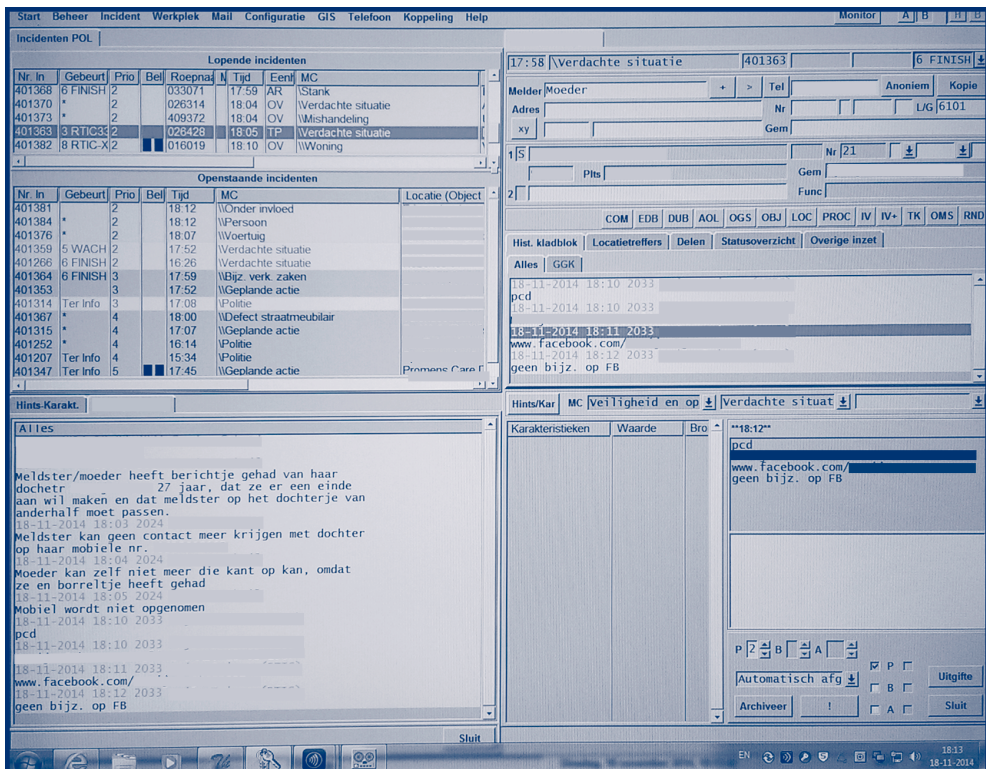


Figuur 4.4: Een RTIC-werkplek in de eenheid Amsterdam

4.2.3 Het GMS

Het GMS is het systeem waarin alle 112-waardige meldingen worden ingevoerd en waarin de afhandeling van deze meldingen wordt vastgelegd. De reden dat we nader inzoomen op dit systeem is dat het de basis vormt voor de RTIC-werkzaamheden. RTIC-medewerkers ‘volgen’ niet alleen de meldingen via het GMS, maar voeren de gevonden informatie ook in GMS in.

Het GMS kent een aantal onderdelen. Figuur 4.5 geeft een voorbeeld van het GMS-scherm en de verschillende onderdelen. Iedere medewerker stelt de locatie van de onderdelen op het GMS-scherm naar eigen voorkeur in.



Figuur 4.5: Verschillende onderdelen van het GMS-scherm

Onderdeel: incidenten Pol(itie) (linksboven)

Het onderdeel waarop de meldingen binnenkomen, is onderverdeeld in twee helften. Aan de bovenkant staan de 'lopende incidenten', aan de onderkant de 'openstaande incidenten'. 'Openstaande incidenten' zijn meldingen die door de intakecentralist in het systeem zijn ingevoerd, maar nog niet door de uitgiftecentralist aan een noodhulpeenheid zijn uitgegeven. 'Lopende incidenten' zijn meldingen die zijn uitgegeven aan een of meerdere noodhulpvoertuigen; de voertuigen worden aan de betreffende melding gekoppeld. De meldingen staan onder elkaar en iedere melding krijgt in ieder geval de volgende gegevens mee:

- Incidentnummer: automatisch gegenereerd uniek volgnummer in het systeem.
- Gebeurteniscode: code die aangeeft wat gebruikers van het GMS, waaronder het RTIC, met de melding doen of hebben gedaan (zie ook het kader 'De gebeurteniscodes' in §4.2.4).

- Prioriteit: cijfer dat de ernst van het incident aangeeft; de centralist maakt deze inschatting (zie het kader ‘Verschillende typering van meldingen’ in §2.1).
- Tijd van binnenkomst melding.
- Meldingcode: code om het type van de melding aan te geven, zoals een verdachte situatie, overlast van jeugd of woninginbraak.
- Locatie.

Deze gegevens worden automatisch dan wel door de centralist ingevuld met uitzondering van de gebeurteniscode; die wordt ook door andere gebruikers van GMS ingevuld, maar vooral door RTIC-medewerkers.

Als de melding door de uitgiftecentralist is uitgegeven, komen hier nog in ieder geval de volgende gegevens bij:

- Roepnaam: nummer van de gekoppelde noodhulpeenheden.
- Eenheidstatus: de status van de noodhulpeenheid (Opdracht Verstrekt (OV), Tijdstip Overdracht (TO, dat wil zeggen: uitgifte van de melding), Aanrijdend (AR), Ter Plaatse (TP), Vrij (VR)). De laatste drie worden door het noodhulpvoertuig zelf doorgegeven door een speciale knop op de portofoon in te drukken.

Onderdeel: details melding (rechtsboven)

In het onderdeel ‘details melding’ staan detailgegevens over een geselecteerde melding, zoals het tijdstip van binnenkomst van de melding, de meldingcode, de gebeurteniscode, de gegevens van de melder en de locatie waar de melding zich afspeelt. In dit scherm kan de RTIC-medewerker ook een gebeurteniscode aanvinken. Het grote witte tekstvak onder in dit deel geeft het kladblok weer. Alle handelingen in het GMS betreffende een melding worden, voorafgegaan door het tijdstip van de handeling en door de naam en/of functie van de medewerker die de handeling verricht, opgeslagen in het kladblok. Zo is terug te zien op welk moment de noodhulpeenheden de knop voor TP, AR of VR hebben ingedrukt. Ook is te zien op welk moment het RTIC informatie in het systeem heeft ingevoerd, op welk moment de centralist welke prioriteit aan de melding heeft toegekend en op welk moment de centralist welke noodhulpeenheid aan de melding heeft gekoppeld.

Onderdeel: vrije invoer (rechtsonder)

In het onderdeel 'vrije invoer' worden details over de geselecteerde melding in vrije tekst toegevoegd door onder anderen de RTIC-medewerkers. In dit venster typt de RTIC-medewerker de gevonden informatie bij de melding. Zodra op 'enter' wordt gedrukt, wordt de tekst naar het kladblok gestuurd, waarna het ook door de andere GMS-gebruikers te bekijken is.

Onderdeel: hints/karakteristieken (linksonder)

Het onderdeel 'hints/karakteristieken' toont een uitvergroting van het kladblok behorende bij de geselecteerde melding.

4.2.4 De gebeurteniscode

Door de RTIC-medewerkers wordt de gebeurteniscode gebruikt om aan te geven welke actie het RTIC gaat ondernemen of heeft ondernomen. Door de gebeurteniscode te gebruiken (aan te vinken), zien andere RTIC-medewerkers, maar ook de centralisten en de noodhulpeenheden op straat (mits zij direct GMS kunnen inzien), welke meldingen nog niet door het RTIC zijn bekeken, welke meldingen al door het RTIC zijn afgehandeld en met welke meldingen het RTIC nog bezig is. Ook centralisten en andere GMS-gebruikers kunnen een gebeurteniscode aanvinken om iets aan te geven, bijvoorbeeld als ze willen dat het RTIC op zoek gaat naar aanvullende informatie.

De gebeurteniscodes

Uit onze observaties blijkt dat in de drie eenheden verschillende gebeurteniscodes worden gehanteerd.

Noord-Holland

#RTIC	Het RTIC heeft de melding gezien/doet er niets mee.
#RTICzkt	Het RTIC gaat op de melding zoeken.
#RTICklr	Het RTIC is klaar met toevoegen.
#RTIC??	De centralist stelt een zoekvraag.
#RTICbgnt	Het RTIC volgt de melding via Burgernet.
#RTICbzt	Het RTIC is bezet.

Noord-Nederland

#*	Het RTIC heeft de melding gezien/ doet er niets mee.
#RTICnr	RTIC-medewerker gaat op de melding zoeken, het nummer geeft de specifieke RTIC-medewerker aan die de melding in behandeling heeft, bijvoorbeeld RTIC33 is RTIC-medewerker 33.
#WACHT	Het RTIC wacht op aanvullende informatie om te zoeken.
#FINISH	Het RTIC is klaar met toevoegen.
#ZOEK	De centralist stelt een zoekvraag.

Amsterdam

#RTIC	Het RTIC heeft de melding gezien/ doet er niets mee.
#RTICzkt	Het RTIC gaat op de melding zoeken.
#RTICklr	Het RTIC is klaar met toevoegen.
#RTICinf	Het RTIC wacht op aanvullende informatie om te zoeken.
#RTICanv	De centralist stelt een zoekvraag.

4.3 Hoe wordt RTIC-informatie aan de noodhulp doorgegeven?

De informatie die door het RTIC is opgezocht en in GMS is ingevoerd, wordt in alle drie de eenheden vooral doorgegeven zonder dat de noodhulpvoertuigen daarom hoeven te vragen. In alle drie de eenheden gebeurt dit mondeling via de portofoon en alleen in de eenheid Amsterdam gebeurt dit ook digitaal (via het MDT-scherm, zie §4.3.2).

De wijze waarop RTIC-informatie wordt doorgegeven, is onlosmakelijk verbonden met de wijze waarop in de drie eenheden de noodhulp wordt aangestuurd.

4.3.1 Aansturing via de portofoon

In alle drie de eenheden worden de noodhulpeenheden mondeling door de meldkamer aangestuurd. Dat betekent onder andere dat de meldingen door de centralist via de portofoon worden doorgegeven. Ook de RTIC-informatie wordt (daarom) op deze manier doorgegeven. Dat betekent dat de informatie die door het RTIC is opgezocht niet door de RTIC-medewerker zelf wordt doorgegeven.

Ook de centralist maakt dus een belangrijk onderdeel uit van de RTI-functie. Middels een aangesloten ‘oortje’ op de portofoon, dat deel uitmaakt van de standaarduitrusting van alle executieve politiemedewerkers, luisteren politiemedewerkers tijdens hun dienst continu naar het noodhulpkanaal. Via dit kanaal horen zij de centralist spreken, bijvoorbeeld wanneer die een melding aan hen of een ander noodhulpvoertuig koppelt. Als het voertuig beschikt over een mobilfoon is het mogelijk die ook af te stemmen op het noodhulpkanaal. De mobilfoon staat op de speaker, waardoor de centralist op de meldkamer voor iedereen in het noodhulpvoertuig hoorbaar is.

Informatiekanaal in de eenheden Noord-Nederland en Noord-Holland

Naast het noodhulpkanaal, kunnen politiemedewerkers in de eenheden Noord-Nederland en Noord-Holland de portofoon schakelen naar het infokanaal in het geval van een informatieverzoek, bijvoorbeeld als zij een kenteken of persoonsgegevens willen laten natrekken in politiesystemen. Als wordt geschakeld naar het infokanaal, staat de politiemedewerker ook in contact met een centralist. Dit is niet dezelfde centralist als degene die verantwoordelijk is voor de uitgifte van spoedeisende meldingen. Deze centralist bemenst de infotafel op de meldkamer (zie ook §4.2). De praktijk laat zien dat in het geval van een informatieverzoek slechts een van de twee noodhulpmedewerkers zijn portofoon naar het infokanaal schakelt, zodat het uitluisteren van het noodhulpkanaal niet wordt onderbroken.

Districtsplots in de eenheid Amsterdam

Anders dan in de eenheden Noord-Nederland en Noord-Holland hebben politiemedewerkers in de eenheid Amsterdam geen beschikking over een centraal infokanaal waar zij informatieverzoeken kunnen neerleggen. In Amsterdam heeft men de beschikking over een aantal decentrale districtsplots. Medewerkers van het plot luisteren mee met het portofoonverkeer op het noodhulpkanaal, kijken mee in GMS en voorzien de noodhulpeenheden in het betreffende district ongevraagd van informatie over een melding. De noodhulpeenheden hebben daarvoor de mobilfoon in het voertuig op het districtskanaal afgestemd. In hoofdstuk 7 laten we zien dat via het districtsplot ook RTIC-informatie wordt doorgegeven.

Daarnaast benaderen politiemedewerkers in de noodhulp het districts-plot als zij een informatieverzoek hebben. Ook hier geldt dat, wanneer niet de mobilfoon maar de portofoon voor het districtsplotkanaal wordt gebruikt, in de praktijk slechts een van de politiemedewerkers naar dit kanaal schakelt.

4.3.2 Aansturing via het MDT-scherm

In de eenheid Amsterdam worden meldingen niet alleen mondeling door de centralist doorgegeven, maar ook digitaal via het MDT-scherm dat zich op het dashboard in het noodhulpvoertuig bevindt.



Figuur 4.6: Foto van het MDT-scherm op het dashboard (Bron: Eric Kooijman)

Op het moment dat een melding door de centralist wordt gekoppeld aan een noodhulpvoertuig, verschijnt de meldingsinformatie uit het GMS-kladblok automatisch in het MDT-scherm. Aangezien de RTIC-medewerkers hun informatie aan het GMS-kladblok toevoegen, kan die dus in principe meteen na het koppelen ook door de noodhulpeenheid in het voertuig worden gelezen. Het scherm licht rood op als er nieuwe informatie wordt toegevoegd aan een melding in GMS.

Scherm in Noord-Nederland

In de eenheid Noord-Nederland beschikt een beperkt aantal voertuigen ook over een scherm waarop informatie uit GMS kan worden gelezen. In tegenstelling tot het MDT-scherm in de eenheid Amsterdam, kan de informatie op dit scherm maar op één moment gelezen worden, namelijk op het moment dat de melding wordt uitgegeven. Dat betekent dat (extra) informatie die later wordt toegevoegd, niet meer op het scherm te lezen is. Tijdens onze observaties hebben wij één keer, en slechts een gedeelte van een dienst, in een voertuig meegereden waar een dergelijk scherm aanwezig was. Dat betekent dat RTIC-informatie (indien aan de orde) in de eenheid Noord-Nederland vooral via de portofoon werd doorgegeven, zodat de werkwijze in deze eenheid eigenlijk alleen valt onder ‘aansturing via portofoon’.

Het MDT-scherm geeft politiemedewerkers ook de mogelijkheid om middels het softwareprogramma ORION+ verschillende politiesystemen te raadplegen (via de bevravingsmodule BVI-IB), documenten op te maken en informatie uit te wisselen met de meldkamer via het GMS-kladblok.

Het MDT-scherm functioneert dus als aanvulling op de informatie die politiemedewerkers via het noodhulpkanaal over de portofoon van de centralist krijgen. De centralist geeft de melding in eerste instantie via de portofoon uit aan een of meer noodhulpvoertuigen, waarna het mogelijk is de melding, inclusief alle later toegevoegde informatie, (na) te lezen in het MDT-scherm.

4.3.3 Interactie via mobiele telefoons

De hiervoor beschreven werkwijze laat zien dat politiemedewerkers op straat en RTIC-medewerkers geen persoonlijk contact met elkaar hebben. Dat neemt niet weg dat er wel persoonlijk contact is tussen RTIC-medewerkers en de politie-medewerkers in de noodhulp. In een enkel geval belde een politiemedewerker rechtstreeks met het RTIC voor extra informatie. Volgens de beleidsdocumenten ‘mag’ dit alleen als er minder spoed is.

Een deel van de politiemedewerkers gebruikt hun diensttelefoon (smartphone) of een ‘GRIP-telefoon’ om met het RTIC te bellen. De GRIP-telefoon maakt standaard deel uit van ieder noodhulpvoertuig en is gekoppeld aan het roepnummer van het voertuig. Het GRIP-telefoonnummer bestaat uit een viercijferig nummer dat onderdeel uitmaakt van een intern communicatienetwerk binnen de betreffende politie-eenheid.

De infodesk

In de eenheden Noord-Nederland en Noord-Holland kunnen de politie-medewerkers tijdens kantooruren ook bellen naar infodesks van de informatieorganisatie. De infodesks staan buiten het operationele proces (afhandeling 112-waardige meldingen), maar behandelen op aanvraag wel informatieverzoeken.³⁷ De infodesks zijn ondergebracht bij de Regionale Informatieknooppunten (RIK's) en/of de districtelijke informatie-knooppunten (DIK's).

37 ‘De infodesk is het continu beschikbaar en bereikbaar operationeel informatieloket voor de regionale eenheid (en dus het centrale informatieknooppunt), belast met het ontsluiten van tactische en operationele informatie vanuit open en gesloten bronnen en systemen ten behoeve van de primaire politieprocessen. De infodesk behandelt zoekvragen, doet verstrekkingen en voert bij opschalen de informatiecoördinatie binnen de regionale eenheid’ (zie Nationale politie, 2011, p. 41).

4.4 Samenvatting en tussentijdse conclusie

Dit hoofdstuk laat zien hoe het RTIC functioneert ten behoeve van de RTI-functie:

- Het RTIC kent een hectisch werkproces, waarin de RTIC-medewerker voortdurend, gedurende de hele dienst, met meerdere meldingen en in verschillende informatiesystemen tegelijk aan het werk is.
- Nadat de RTIC-medewerker inzicht heeft gekregen in de melding, kan hij besluiten informatie op te zoeken. Hij verkrijgt dit inzicht vooral door de meldingsinformatie die de centralist in GMS heeft ingevoerd te lezen of, zoals in een enkel geval gebeurde, door via de koptelefoon mee te luisteren met het gesprek tussen de centralist en de melder.
- De RTIC-medewerker voegt eventueel gevonden informatie toe aan GMS, waarna de centralist die al dan niet via de portofoon aan de politiemedewerkers op straat doorgeeft.
- Alleen in de eenheid Amsterdam is het doorgeven van RTIC-informatie tijdens het aanrijden onafhankelijk van de centralist gemaakt. De noodhulp ontvangt de informatie (ook) in het voertuig op het MDT-scherm en kan de informatie in principe zonder tussenkomst van de centralist bekijken.

De conclusie is dat het RTIC een belangrijke, maar niet allesbeslissende schakel in de RTI-functie is. Het functioneren van het RTIC geeft daarmee alleen een ‘negatieve indicatie’ van het functioneren van de RTI-functie: als het RTIC niet functioneert, dus bijvoorbeeld de beleidsmatige streeftijd van vijf minuten niet haalt, dan zal vanzelfsprekend ook de gehele RTI-functie niet worden gehaald (dat wil zeggen dat de informatie binnen vijf minuten is doorgegeven). Omgekeerd echter is een volgens de richtlijnen functionerend RTIC nog geen garantie dat de RTI-functie volgens die richtlijnen functioneert.

Het functioneren van het RTIC ten behoeve van de RTI-functie

In dit hoofdstuk beschrijven we hoe het RTIC (als organisatie) tijdens de observatieperiode ten behoeve van de RTI-functie functioneerde. We gebruiken daarvoor twee typen informatiebronnen: de kwalitatieve observaties door de onderzoekers opgedaan bij het RTIC en de data van de GMS-databestanden. We zoomen vanzelfsprekend in op de prio 1-meldingen, omdat de kerntaak van het RTIC vooralsnog vooral het uitvoeren van de minimale RTI-functie is. We geven ook een algemeen beeld, dat wil zeggen: een beeld gebaseerd op alle meldingen. Paragraaf 5.9 gaat specifiek in op wat de GMS-data zeggen over het functioneren van de RTI-functie: is het RTIC erin geslaagd informatie aan GMS toe te voegen voordat de eenheden ter plaatse waren? In paragraaf 5.10 geven we een beschrijving van de percepties van de RTIC-medewerkers op het functioneren van het RTIC.

5.1 Onze dataset

Wij hebben van de periode dat wij in de eenheden onze observaties hebben gedaan de databestanden van het GMS ontvangen. Deze databestanden bevatten niet alleen gegevens van de meldingen die wij tijdens onze observaties op het RTIC of in de noodhulpeenheden tegenkwamen, maar bevatten gegevens van alle meldingen die in die periode in het GMS zijn ingevoerd, ook meldingen die niet door ‘onze’ RTIC-medewerkers en ‘onze’ noodhulpeenheden zijn behandeld. De GMS-bestanden zijn qua periode verschillend per eenheid, soms ruimer (Noord-Nederland), soms juist minder ruim (Noord-Holland) dan de periode waarin wij hebben geobserveerd, zie ook tabel 5.1.

Om het functioneren van het RTIC te beschrijven, gebruiken we voor de analyses de volledige GMS-bestanden en brengen we daar op basis van onze observaties, die een beperkter aantal meldingen betreffen, nuancering of diepte in aan. Dit betekent dat wij voor Amsterdam onze analyse baseren op 434 meldingen, voor Noord-Holland op 2058 meldingen en voor Noord-Nederland op

3463.³⁸ Het absolute aantal meldingen verschilt per eenheid, als gevolg van de verschillende periodes in de GMS-bestanden. Kijken we naar het aantal meldingen per dienst, dan zijn de verschillen kleiner. Gemiddeld heeft Amsterdam 217, Noord-Holland 172 en Noord-Nederland 257 meldingen per dienst.³⁹

Tabel 5.1: Periodes van observaties en periodes in extractiebestand

	Periode observaties	Periode extractie GMS
Amsterdam	Do 14.30 - 22.30	Do 14.00 - 23.00
	Vr 14.30 - 22.30	Vr 14.00 - 23.00
Noord-Holland*	Ma 09.00 - 17.00	<i>Noord-Holland-Noord</i>
	Di 09.00 - 17.00	Ma 09.00 - Vr 23.00
	Wo 09.00 - 17.00	<i>Zaanstreek-Waterland</i>
	Do 14.30 - 22.30	Ma 09.00 - Vr 23.00
	Vr 14.30 - 22.30	<i>Kennemerland</i>
		Ma 09.00 - Wo 23.59
Noord-Nederland	Ma 14.30 - 22.30	Ma 12.00 - Vr 23.59
	Di 14.30 - 22.30	

*Noord-Holland werkt met drie afzonderlijke meldkamers en daarmee drie extracties uit het GMS

5.2 Welke meldingen kreeg het RTIC te verwerken?

Meldingen worden door de centralist van een prioriteit voorzien, zie ook paragraaf 2.1. In figuur 5.1 wordt de verdeling van de meldingen over de prioriteiten weergegeven.

Opvallend is het aantal meldingen in GMS waar geen prioriteit aan is toegekend. In de eenheid Amsterdam ging het om 54 van de 434 meldingen (12%), allemaal afkomstig van het RSC.

In de eenheid Noord-Nederland lag het percentage meldingen zonder prioriteit veel hoger: maar liefst 1785 van de 3463 meldingen hadden geen prioriteit, wat neerkomt op 52%. Nadere analyse van de meldingen zonder toegekende prioriteit laat zien dat een groot deel van deze meldingen afkomstig was van het RSC

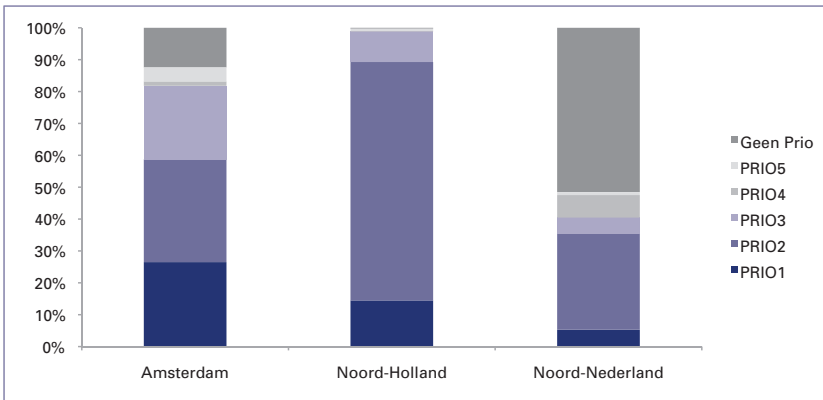
38 Het totaal aantal meldingen in het GMS-bestand van Noord-Nederland is 4476, maar 1013 meldingen zijn op hetzelfde tijdstip in GMS aangemaakt en weer afgesloten, zodat dit geen serieuze meldingen waren. In de databestanden van de andere eenheden komt dit niet voor. Deze ‘vervuiling’ nemen we vanzelfsprekend niet mee.

39 Het aantal meldingen per dienst hebben we grofmazig berekend door het totaal aantal meldingen te delen door het aantal diensten in het GMS-databestand, uitgaande van drie diensten van acht uur per dag.

40 Wanneer de prioriteit van een melding omlaag werd bijgesteld, betekende dit dat het prio-cijfer omhoog, dus bijvoorbeeld van 1 naar 3 ging. Met andere woorden: de mate van spoed werd lager, maar het bijbehorende prio-cijfer werd hoger.

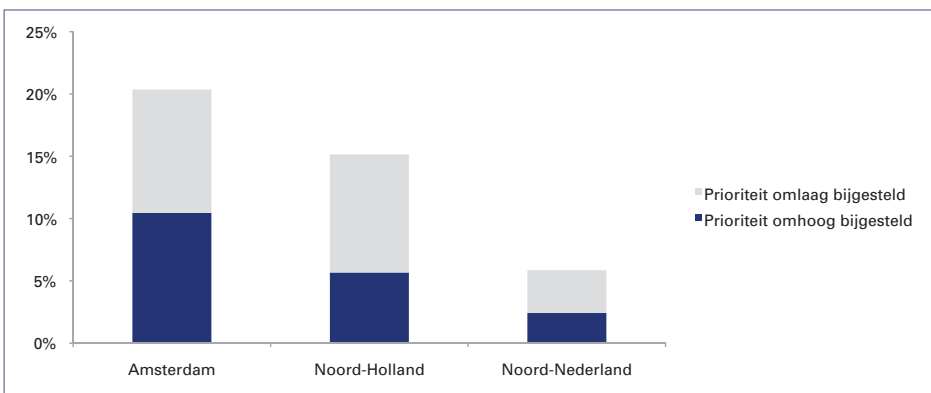
(797); de overige meldingen betroffen onder andere valse meldingen, meldingen die het aangifteproces in gingen en meldingen die ‘ter kennisgeving’ waren.

Volgens het GMS-databestand van Noord-Holland hebben alle meldingen een prioriteit toegekend gekregen.



Figuur 5.1: Verhouding meldingen per prioriteit

Van voorgaande telling hebben we voor de analyse alleen de eerste prioriteit gebruikt. In de looptijd van een melding veranderde de prioriteit nog weleens, bijvoorbeeld op basis van beter inzicht of veranderende omstandigheden. In figuur 5.2 staat weergegeven hoe groot deze veranderingen waren. De verandering van prioriteit was in de eenheid Amsterdam het grootst: 20% van de meldingen veranderde daar gedurende de looptijd van een melding nog van prioriteit (zie figuur 5.2).



Figuur 5.2: Percentage meldingen waarvan de prioriteit werd bijgesteld gedurende de looptijd van de melding⁴⁰

Meldingen worden door de centralist voorzien van een type, bijvoorbeeld conflict, vermissing, diefstal, ongeval of overlast (zie bijlage 3).⁴¹ Dit is interessant, omdat het type melding mogelijk een indicatie geeft voor de veiligheid van burgers en collega's. Een melding van het type vermissing, bijvoorbeeld, lijkt gevoelsmatig de veiligheid van burgers en collega's minder in gevaar te brengen dan een melding van het type geweld.⁴² De typering van de melding is zichtbaar in het scherm waarin alle lopende en openstaande meldingen worden weergegeven (zie ook §4.2).

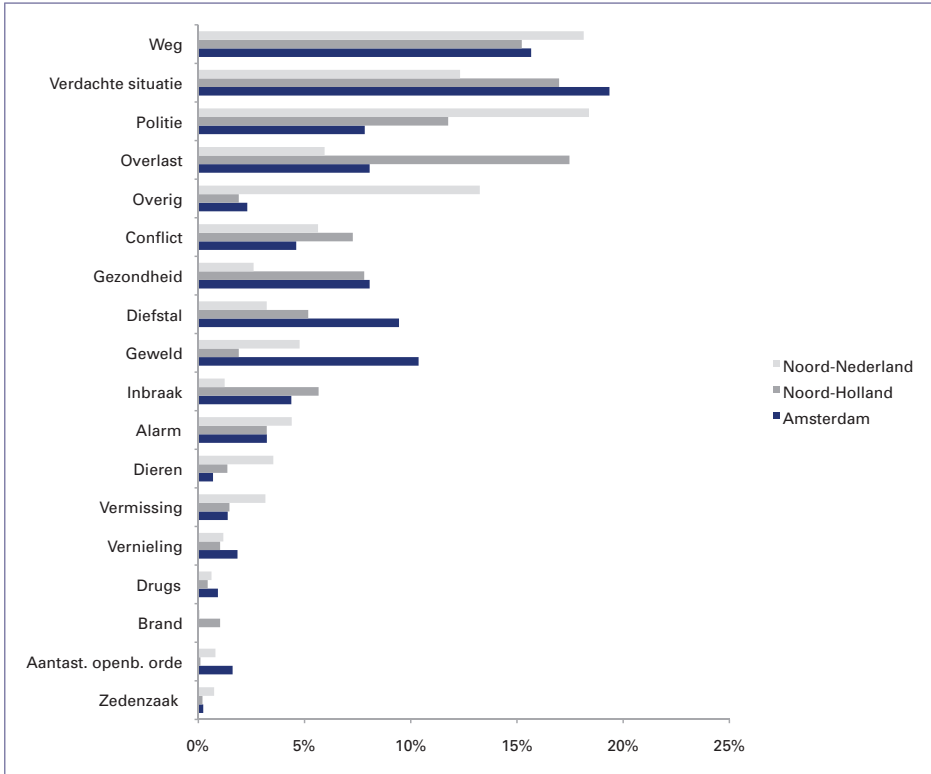
Volgens het beleid dient het RTIC zich vooral te richten op meldingen die te maken hebben met de veiligheid van burgers en collega's (zie hoofdstuk 2). Met andere woorden: de typering van een melding kan in principe door de RTIC-medewerker gebruikt worden om meldingen met voorrang open te klikken dan wel te behandelen. Ook de RTIC-medewerkers zelf gaven aan dat dit het doel van hun werk is: het vergroten van de veiligheid van de collega's op straat (zie ook §5.10).

Kijken we naar de typering van meldingen, dan ontstaat het overzicht dat in figuur 5.3 is weergegeven. We hebben in dit overzicht een aantal typen meldingen samengenomen, zie bijlage 3. Net als bij 'prioriteit' zien we ook bij 'type' dat in Noord-Nederland een groot deel van de meldingen geen type kreeg toegewezen. Het gaat om 1848 meldingen (van de in totaal 3463 meldingen). Van deze meldingen waren er 785 afkomstig van het RSC. Voor de overige meldingen geldt hetzelfde als bij de meldingen die geen prioriteit hadden: het ging vooral om loze meldingen en meldingen die ter kennisgeving waren.

Opvallend is het relatief grote aantal meldingen in de eenheid Noord-Nederland dat zonder prioriteit en typering in het GMS-databestand voorkomt. In Noord-Nederland wordt het GMS ook gebruikt om de meldingen te behandelen die via het RSC binnenkomen en door de basisteams worden opgepakt. In Amsterdam en Noord-Holland zijn deze meldingen niet in het GMS-databestand opgenomen.

41 Net zoals bij prioriteit, zien we ook bij type dat dit gedurende de looptijd van een melding wel eens veranderde. We hebben iedere keer getracht de meest specifieke aanduiding over te nemen.

42 Uit onze observaties blijkt dat het type (achteraf) niet altijd de lading dekte. Dan ging het bij het ter plaatse komen bijvoorbeeld toch niet om een mishandeling, maar om een meningsverschil tussen twee mensen.



Figuur 5.3: Verhouding meldingen per type⁴³

De percentages zijn genomen ten opzichte van het aantal meldingen waarbij een type is aangegeven; voor Noord-Nederland gaat het dan niet om 3463, maar om 1615 meldingen

5.3 Inzicht krijgen in meldingen

Er zijn, zo hebben wij geobserveerd, twee manieren waarop de RTIC-medewerker inzicht krijgt in een melding. De eerste manier is het meeluisteren met het telefoongesprek tussen melder en centralist. Dit kan al vanaf het allereerste moment dat de melder met de meldkamer belt. Hierdoor krijgt de RTIC-medewerker nog voordat de melding aan het GMS is toegevoegd inzicht in de melding. Of de RTIC-medewerker ook meeluistert, lijkt afhankelijk te zijn van de voorkeur van de RTIC-medewerker. In de eenheid Noord-Nederland was EVA continu via de luidspreker op het bureau te beluisteren. In de eenheden Amsterdam en

43 Zie bijlage 3 voor een overzicht van het soort meldingen dat onder een bepaald type valt.

Noord-Holland gebruikten de RTIC-medewerkers af en toe de headset om naar een gesprek mee te luisteren.

‘Het is een spannende melding en dan kun je soms beter meeluisteren. Je hoort dan bijvoorbeeld een straatnaam nog voordat de centralist deze in het systeem heeft kunnen invoeren, en dan kun je sneller beginnen met zoeken.’

‘Ik haal erg veel informatie uit EVA, dat is toch heel makkelijk. Alleen zit er een vertraging in, dat is wel jammer.’⁴⁴

‘Met EVA kun je meeluisteren met de centralisten in zowel Drenthe, Groningen als Friesland. Het is helaas niet real-time, er zit een vertraging tussen, dus je hoort het altijd later.’

Een tweede manier is het *lezen* van de melding in het GMS. Tijdens het gesprek tussen centralist en melder voert de centralist de details van de melding in het GMS in. Tijdens onze observaties waren er bijna altijd meerdere meldingen tegelijk in GMS zichtbaar. De RTIC-medewerkers openden in eerste instantie vooral meldingen die in GMS nog niet van een RTIC-gebeurteniscode waren voorzien. Daarbij moet bedacht worden dat er tijdens een dienst meerdere medewerkers werkzaam waren op het RTIC. In tweede instantie, maar alleen als de tijd dit toeliet, werden ‘uit nieuwsgierigheid’ ook meldingen opengeklikt die door collega’s werden of waren behandeld.⁴⁵

Onderzoeker: ‘Hoe bepaal je welke melding je aanklikt, zowel in “lopende” als in “openstaand”?’

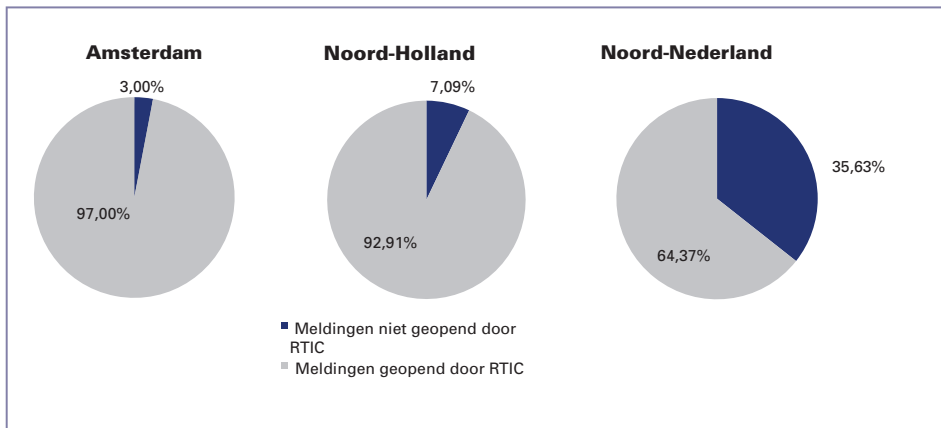
RTIC-medewerker: ‘Ik klik alles aan wat nog openstaat en waar nog geen gebeurteniscode aan is toegevoegd. De lopende incidenten hebben dan voorrang, want die zijn al uitgegeven.’

44 In hoofdstuk 4 hebben we al aangegeven dat deze vertraging enkele minuten kan zijn.

45 RTIC-medewerkers die nieuw in dienst kwamen, klikten doorgaans alle meldingen even open om een beeld te krijgen van wat er was gebeurd en welke informatie was toegevoegd. Een enkele keer probeerde de nieuw in dienst gekomen RTIC-medewerker, mits daar tijd voor was, een al behandelde melding aan te vullen, zie bijvoorbeeld het kader ‘Zelf geen melding, dus tijd om te zoeken’ in paragraaf 9.2.3.

In figuur 5.4 staat aangegeven hoeveel procent van de meldingen de RTIC-medewerkers hebben geopend in GMS. Opvallend is het hoge percentage meldingen in Noord-Nederland dat niet door RTIC-medewerkers werd geopend. Nadere bestudering van de databestanden leert ons dat het hier vooral gaat om meldingen die geen prioriteit kregen toegewezen (zie figuur 5.5) en om meldingen die na minder dan twee minuten uit GMS verdwenen. In de databestanden van alle drie de eenheden kwamen meldingen voor die na minder dan twee minuten uit GMS verdwenen, maar in de eenheid Noord-Nederland was dit aantal procentueel gezien groter dan in de andere eenheden: in Amsterdam was dit 2,3%, in Noord-Holland 1,6% en in Noord-Nederland 11,8%.⁴⁶

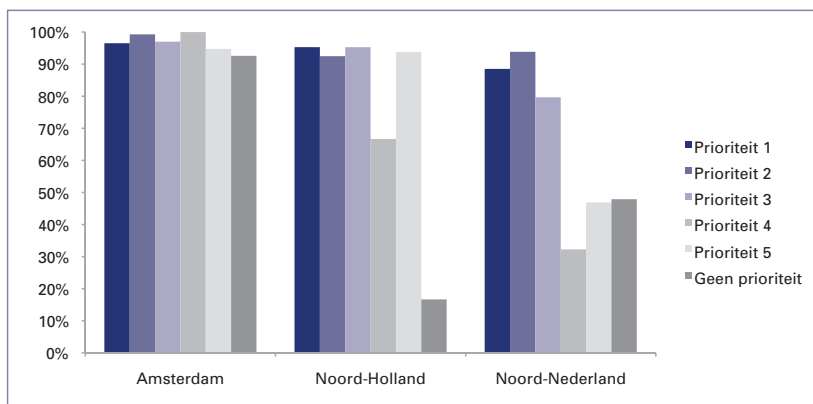
De RTIC-medewerkers openden meldingen gemiddeld 3,7 minuten na start van de melding in het GMS (Amsterdam: 2,1 minuten; Noord-Holland: 3,7 minuten; Noord-Nederland: 3,9 minuten).⁴⁷



Figuur 5.4: Percentage meldingen dat door de RTIC-medewerkers is geopend

⁴⁶ In de analyse hebben we deze meldingen, die minder dan twee minuten openstonden, ook meegenomen, omdat de RTIC-medewerkers aan deze meldingen wel gewoon informatie konden toevoegen.

⁴⁷ Deze gemiddelde tijden zijn berekend over de meldingen die daadwerkelijk geopend zijn door de RTIC-medewerkers. De niet-geopende meldingen hebben we in deze berekening buiten beschouwing gelaten.



Figuur 5.5: Percentage meldingen per prioriteit dat door de RTIC-medewerkers is geopend

Volgens de beleidsdocumenten is de kerntaak van het RTIC op dit moment vooral het real-time verstrekken van informatie bij spoedeisende meldingen, dat wil zeggen: meldingen met prioriteit 1 (zie hoofdstuk 2). In figuur 5.5 is te lezen dat de RTIC-medewerkers zich niet beperkten tot de prio 1-meldingen; ze openden ook een aanzienlijk percentage van de meldingen met een andere prioriteit. In de eenheid Amsterdam werden zelfs bijna alle meldingen geopend.

In figuur 5.5 is ook te lezen dat een klein percentage prio 1-meldingen niet door de RTIC-medewerkers geopend werd. Nadere analyse van deze meldingen laat zien dat het hier onder andere ging om meldingen die minder dan 3 minuten in GMS stonden, testmeldingen, meldingen waarbij snel duidelijk was dat het om vals alarm ging, meldingen betreffende letsel en meldingen betreffende overlast in het verkeer.

5.4 Vragen stellen aan de centralist

Bij de meeste meldingen verkreeg de RTIC-medewerker, zoals gezegd, inzicht door de melding in GMS te lezen of door alvast mee te luisteren. In een aantal gevallen stelde de RTIC-medewerker een vraag aan de centralist voor extra informatie. Dit actief bevragen van de centralist gebeurde zowel mondeling als via het GMS.

Het mondeling bevragen gebeurde in alle drie de eenheden vooral *face to face*. In de eenheid Noord-Holland gebeurde dit ook telefonisch, omdat een deel van de centralisten zich immers op een andere locatie bevindt (in Zaandam en

Haarlem, zie hoofdstuk 4). ‘Heel soms loop ik weleens naar de centralist om even af te stemmen, maar niet altijd’, aldus een RTIC-medewerker.

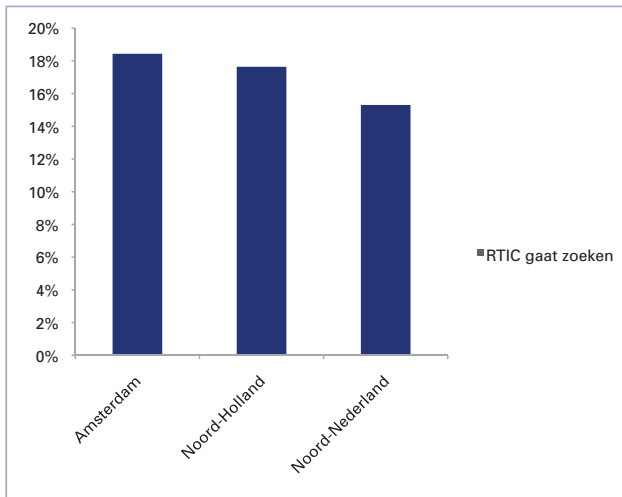
Het via GMS bevroegen gebeurde in de eenheden Noord-Nederland en Amsterdam door het aanvinken van de gebeurteniscode ‘wacht op aanvullende informatie om te zoeken’; in Amsterdam gebeurde dat bij 43 van de 434 meldingen (9,9%) en in Noord-Nederland bij 129 van de 3463 meldingen (3,7%). In de eenheid Noord-Holland bestaat een dergelijke gebeurteniscode niet.

‘Ik vraag soms wel aan de centralist of hij wat extra informatie na kan vragen bij melder. Als wij dat met de gebeurteniscode aangeven, wordt de melding nooit aangevuld door de centralist. Aan de ene kant zou het wel moeten, dat ze hierop reageren.’

Het is overigens de vraag of er in alle gevallen dat deze gebeurteniscode is aangevinkt, ook daadwerkelijk gewacht werd op aanvullende informatie. Uit onze observaties blijkt dat deze code in de eenheid Amsterdam ook op een andere wijze werd gebruikt. De RTIC-medewerker gebruikte de code om aan te geven dat er niet gezocht wordt naar informatie, maar dat de melding wel gevolgd wordt. Zodat hij alsnog zou kunnen gaan zoeken, mocht er meer informatie komen die aanknopingspunten geeft.

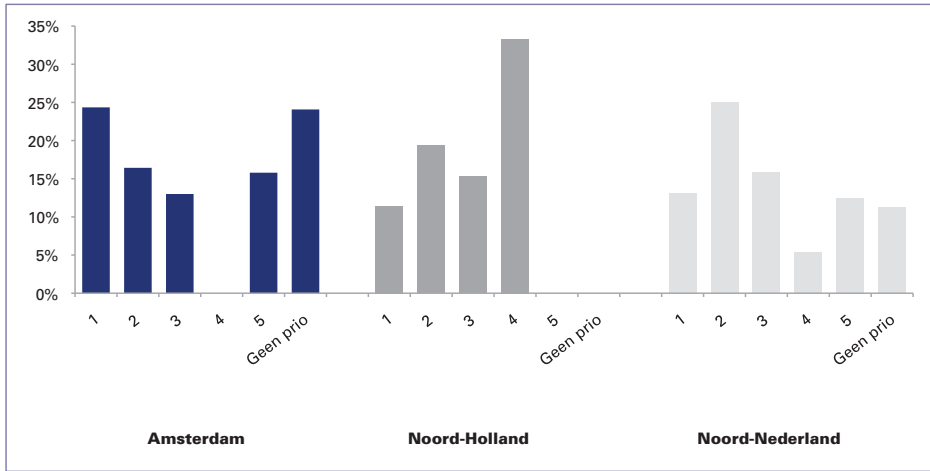
5.5 Besluiten om te gaan zoeken

RTIC-medewerkers besluiten op basis van het inzicht dat ze hebben gekregen van de melding of ze naar informatie gaan zoeken. Wanneer de RTIC-medewerker besluit te gaan zoeken, geeft hij dit in het GMS aan met de gebeurteniscode. Bij 15-20% van de meldingen gaven de RTIC-medewerkers aan te gaan zoeken, zie figuur 5.6.



Figuur 5.6: Percentage meldingen waar het RTIC middels de gebeurteniscode heeft aangegeven te gaan zoeken

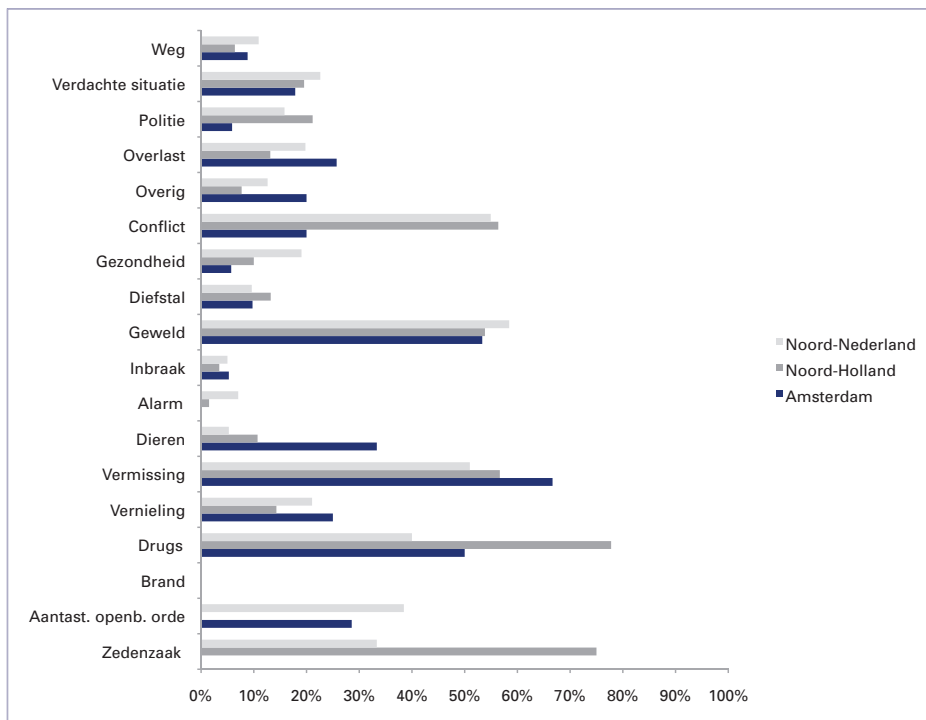
Zoals gezegd, is de kerntaak van het RTIC gericht op spoedeisende (prio 1)-meldingen die te maken hebben met de veiligheid van burgers en collega's. Het percentage meldingen met prioriteit 1 waarop de RTIC-medewerkers middels de gebeurteniscode aangaven te gaan zoeken, is echter niet significant groter dan het percentage meldingen met een andere prioriteit, zie figuur 5.7. De RTIC-medewerkers gaven regelmatig aan: 'Dat kan nu, omdat er geen andere meldingen openstaan.' Of: 'Omdat het nu rustig is, anders laten we deze links liggen.' Dit lijkt te suggereren dat er tijdens ons onderzoek minder meldingen zouden zijn geweest dan normaliter het geval is. Een nadere analyse van het GMS-bestand geeft geen aanleiding te veronderstellen dat dit inderdaad zo was: in het databestand hebben we geen periodes gevonden waarin meldingen met prio 2, 3 of 4 aanzienlijk minder vaak door het RTIC werden geopend en behandeld dan prio 1-meldingen.



Figuur 5.7: Percentage meldingen per prioriteit waar het RTIC middels de gebeurteniscode heeft aangegeven te gaan zoeken

Daar waar de prioriteit van een melding een duidelijk criterium zou kunnen zijn voor het RTIC om op te zoeken – volgens de kerntaak van het RTIC zou ten minste op alle meldingen met prioriteit 1 gezocht moeten worden – is het bepalen of iets te maken heeft met de veiligheid van burgers en collega's subjectiever. Er is in ieder geval geen veld in GMS dat dit aangeeft, zoals bij prioriteit wel het geval is.⁴⁸ De typering van de melding beoogd hier wel een indicatie voor te geven (zie ook §5.2). Meldingen die van de centralist het type 'geweld', 'conflict', 'vermissing' en 'drugs' kregen, werden procentueel gezien het meest door de RTIC-medewerkers geselecteerd om informatie bij te gaan zoeken, zie figuur 5.8.

48 Het bepalen van de prioriteit is ook subjectief, maar wordt gedaan door de centralist en is daarmee een gegeven voor de RTIC-medewerker. Het inschatten of de melding te maken heeft met de veiligheid van burgers en collega's moeten de RTIC-medewerkers zelf doen.



Figuur 5.8: Percentage meldingen per type waarop het RTIC ging zoeken

Resumerend lijkt de prioriteit van een melding dus minder bepalend te zijn voor het besluit van de RTIC-medewerkers om te gaan zoeken. De (subjectieve) typering van de melding die impliciet aangeeft dat het om de veiligheid van burgers en collega's gaat, lijkt op basis van de GMS-data bepalender te zijn voor het besluit om te gaan zoeken. De aanwezigheid van aanknopingspunten in een melding bleek echter, uit onze observaties en opmerkingen van de RTIC-medewerkers, nog bepalender te zijn voor het besluit om te gaan zoeken. Aanknopingspunten zijn bijvoorbeeld een naam, adres of kenteken waarmee systemen 'makkelijk' bevraagd kunnen worden (zie ook tabel 5.4 in §5.7).

Onderzoeker: 'Er staan twee meldingen open. Hoe besluit je welke melding je oppakt?'

RTIC-medewerker: 'Ik kies maar die met een huisnummer erbij, daar kan ik op zoeken.'

Onderzoeker: ‘Wat zijn indicatoren om te gaan zoeken?’

RTIC-medewerker: ‘Er moet sprake zijn van heterdaad en er moet meer zijn dan een signalement, bijvoorbeeld een adres, dan ga ik zoeken. Het fonetisch moeten zoeken [op basis van wat hij denkt gehoord te hebben, red.] is soms zo lastig.’

‘Het zoeken op postcode en huisnummer, dat is de basis voor de RTIC-medewerker. Heb je deze gegevens niet dan wordt het moeilijk zoeken. Ik begin altijd met BVI-IB. Een criterium voor mij om te bepalen of ik iets doe is “of er bloed aan de muur kleeft”. Daarmee prioriteer ik mijn incidenten.’

‘Met meldingen die de typering “verdachte situaties” hebben, kan ik over het algemeen niets, behalve als er kentekens of wat dan ook genoemd zijn.’

‘De hoofdcategorieën waar ik op onderzoek zijn “personen”, “locaties”, “telefoonnummers” of “kentekens”. Je zou ook nog “rechtspersonen” kunnen noemen.’

‘Ik heb alleen een naam en verder niks, dan kan ik eigenlijk niet veel. Er is niet goed doorgevraagd door deze intakemedewerker naar een van de vijf factoren: persoonsgegevens, locatie- en adresgegevens, telefoonnummers, bijvoorbeeld dat van melder, kenteken, rechtspersoon.’

5.6 Vragen van centralisten, politiemedewerkers en collega’s

Op basis van de prioriteit, het type meldingen en de aanwezigheid van aanknopingspunten in meldingen besluit de RTIC-medewerker al dan niet te gaan zoeken naar informatie, zoals in de vorige paragraaf is beschreven. Behalve dat de RTIC-medewerker zelf besluit te gaan zoeken, wordt dit hem soms ook gevraagd door politiemedewerkers op straat en centralisten.

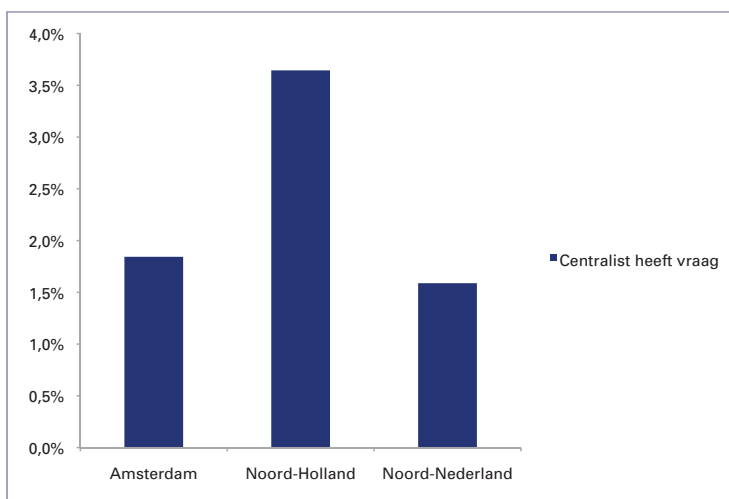
Een enkele keer werden de RTIC-medewerkers telefonisch benaderd door onder andere de noodhulpeenheden op straat en collega’s van de Dienst Regionale Informatieorganisatie (DRIO), maar dit was volgens de RTIC-medewerkers niet gebruikelijk. Centralisten stelden op de meldkamer ook mondeling vragen aan het RTIC door ‘simpelweg’ te roepen of door naar een RTIC-medewerker

toe te lopen. De mate waarin er sprake was van telefonisch en mondeling contact is in tabel 5.2 weergegeven.

Tabel 5.2: Aantal telefonische en mondelinge aanvragen gemiddeld per dienst

	Aantal telefonische aanvragen	Aantal mondelinge aanvragen (via de meldkamer)
Noord-Holland	1,2	0,4
Noord-Nederland	2,5	2,0
Amsterdam	1,0	0,5

Ook via het GMS werden door de centralist vragen aan het RTIC gesteld. De centralist deed dat door met een gebeurteniscode aan te geven dat hij een zoekvraag had. In figuur 5.9 staat weergegeven bij hoeveel procent van de meldingen de gebeurteniscode 'centralist heeft zoekvraag' werd aangevinkt. Het valt op dat dit in de eenheid Noord-Holland vaker voorkwam dan in de eenheden Amsterdam en Noord-Nederland. Een mogelijke verklaring hiervoor zou kunnen zijn dat in de eenheden Amsterdam en Noord-Nederland alle centralisten fysiek in dezelfde ruimte werkzaam zijn als de RTIC-medewerkers en eenvoudig mondeling contact kunnen hebben. In de eenheid Noord-Holland zijn de centralisten, zoals gezegd, verspreid over drie locaties werkzaam, waardoor de centralisten die zich niet op dezelfde meldkamer als het RTIC bevinden geen direct mondeling contact kunnen hebben.



Figuur 5.9: Percentage meldingen met de gebeurteniscode 'centralist heeft zoekvraag'

5.7 Informatie zoeken bij melding

De RTIC-medewerkers gebruikten verschillende systemen om informatie in op te zoeken, zie tabel 5.3. Dit overzicht, dat slechts bedoeld is om een globaal inzicht te geven in welke systemen werden geraadpleegd, hebben wij gebaseerd op onze observaties. Het gaat nadrukkelijk om een globaal overzicht, omdat het ons in de hectiek en snelheid van werken van RTIC-medewerkers niet is gelukt om van alle meldingen bij te houden in welke systemen is gezocht. Verder zijn de systemen tijdens het observeren, gezien de snelheid waarmee ze werden geraadpleegd, niet altijd specifiek benoemd; sociale media overlapt bijvoorbeeld met Facebook en Twitter. Ook bij BVI-IB is er sprake van een overlap. Via BVI-IB kunnen immers onderliggende systemen geraadpleegd worden, zoals GBA, HKS en RDW.⁴⁹ Deze onderliggende systemen kunnen ook direct, buiten BVI-IB om, geraadpleegd worden. Tijdens het observeren kon dit onderscheid niet altijd duidelijk gemaakt worden. We hebben er daarom voor gekozen op het niveau van het bronsysteem te rapporteren. Als er dus sprake is van een GBA-raadpleging via BVI-IB, hebben we deze raadpleging zowel bij BVI-IB als bij GBA geteld.⁵⁰

Tabel 5.3: Mate waarin systemen gemiddeld per dienst zijn geraadpleegd door het RTIC⁵¹

	Intensief (> 10 keer per dienst)	Af en toe (1 tot 10 keer per dienst)	Incidenteel (< 1 keer per dienst)
Noord-Holland	BVI-IB	GBA, Blueview, BVH, HKS, Facebook, Bluespot, Nummerzoeker.com, VerificatieModule	<i>Google Maps, RDW, Amazone (AAC), Coosto, AOB, Internet, Dagrapporages, OPS, Summ-IT, IRN, VIP (SKDB), Social Media, Formulieren, Open Streetview, Google Streetview, Xpol, Telefoongids, Tweetdeck, Whatsapp, Website van betrokkene</i>
Noord-Nederland	BVI-IB	Blueview, GBA, BVH, Verificatiemodule, HKS, Facebook, i3s	<i>Google Maps, Google, PSH-VM, Coosto, PAPOS, Tweetdeck, Twitter, Instagram, Citygis, Funda</i>
Amsterdam	BVI-IB, BVH	GBA, HKS, Blueview, Internet, Bluespot, Dagrapporages, Google, RDW, Verificatiemodule, Tweetdeck, BAG, Amazone (AAC)	<i>Twitter, Lubbers, Coosto, Google locatieservices, Social Media, CCTV, Bosz, Spyderweb, Lijst met vermissingen, Facebook, iCloud, Marktplaats, PAPOS, CVI</i>

De systemen die ook via BVI-IB te raadplegen zijn, zijn vetgedrukt; systemen die via internet geraadpleegd zijn, zijn cursief

49 Zie bijlage 4 voor een lijst van informatiesystemen in BVI-IB.

50 Een voorbeeld: in een observatieverslag staat bij melding 12345: geraadpleegd systeem IB-GBA en bij melding 678910 staat: geraadpleegd systeem GBA. Dit telt op tot 2x GBA en 1x BVI-IB.

51 De systemen zijn in aflopende volgorde genoteerd: het systeem dat het vaakst gebruikt werd, staat vooraan.

Uit de observaties blijkt dat de RTIC-medewerkers BVI-IB het vaakst raadpleegden (gemiddeld 17 keer per dienst). In beperkte mate raadpleegden de RTIC-medewerkers systemen waar de meldkamer en de politiemedewerkers op straat geen toegang toe hebben, zoals Summ-IT.⁵² Daarnaast gebruikten de RTIC-medewerkers open bronnen op internet; iedereen met toegang tot internet – politiemedewerkers op straat met een smartphone, maar ook burgers – heeft toegang tot de informatie die daar te vinden is. De verschillende internetbronnen afzonderlijk raadpleegden zij incidenteel. Worden alle internetbronnen bij elkaar genomen dan vormde internet, net als BVI-IB, een veelgebruikt systeem voor RTIC-medewerkers om in te zoeken.

De RTIC-medewerkers gebruikten de systemen vooral om naar informatie over personen, locaties of voertuigen te zoeken. In tabel 5.4 staat aangegeven welke aanknopingspunten het RTIC in de drie onderzochte eenheden tijdens onze observaties heeft gebruikt om in de systemen te zoeken. Te zien is dat het RTIC 75 keer op locatiegegevens, 65 keer op persoonsgegevens en 48 keer op voertuigen in de systemen heeft gezocht. In mindere mate zocht het RTIC op telefoon (11 keer) en overige gegevens (1 keer).

Tabel 5.4: Welke aanknopingspunten gebruikte het RTIC om te zoeken?

Gezocht op	Locatie				Persoon				Voertuig		Telefoon	Overig
	Adres	Postcode	Huisnummer	Locatie	Naam	KENO*	Geboortedatum	BSN	Kenteken	Scooternummer	Nummer	Woningbouw naam
	50	17	6	2	56	5	3	1	47	1	11	1
Totaal	75				65				48		11	1

*KENO staat voor de eerste vier letters van de achternaam, de eerste letter van de voornaam en de laatste twee cijfers van het geboortjaar

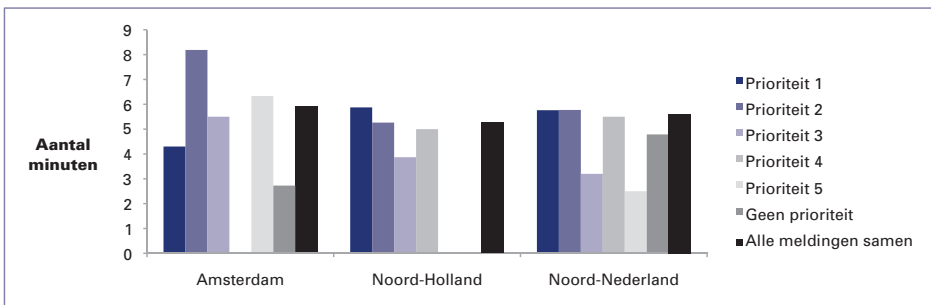
Gemiddeld waren RTIC-medewerkers tussen de vijf en zes minuten aan het zoeken (in figuur 5.10 wordt de tijd tussen de gebeurteniscodes voor ‘zoeken’ en ‘klaar’ weergegeven). Voor prio 1-meldingen was de tijd dat RTIC-medewerkers, volgens het GMS-databestand, aan het zoeken waren in Amsterdam 4,3 minuten, in Noord-Nederland 5,8 minuten en in Noord-Holland 5,9 minuten. De observaties laten zien dat de gebeurteniscode voor het zoeken niet altijd

52 Verschillende politiemedewerkers op straat hebben via hun smartphone ook toegang tot BVI-IB, zie ook hoofdstuk 8. Door het landelijke project MEOS zal op termijn iedere politiemedewerker op straat een smartphone hebben.

werd aangeklikt op het moment dat ook daadwerkelijk met zoeken werd begonnen. Soms begon de RTIC-medewerker op basis van aanknopingspunten in een melding al met zoeken en vinkte hij de gebeurteniscode 'zoeken' aan zodra hij informatie had gevonden. De tijd die nodig was voor het zoeken, was daarmee in werkelijkheid langer.

De tijd die het RTIC nodig had om te zoeken werd deels bepaald door de prestaties van de systemen waar het mee werkte. Zoals ook uit onze observaties bleek, liepen de systemen af en toe vast. In de eenheid Amsterdam bleef bijvoorbeeld BVI-IB soms minutenlang hangen. In de eenheid Noord-Nederland liep zo nu en dan het softwareprogramma CityGis vast en in de eenheid Noord-Holland liep vooral Blueview vast. In alle gevallen ging het om het lokaal vastlopen van een systeem op één werkplek van het RTIC, dat wil zeggen dat het systeem op de andere werkplek nog wel functioneerde.

Ook de inlogprocedures zorgden voor vertraging in de zoeksnelheid. Voor sommige systemen was het noodzakelijk om steeds opnieuw in te loggen. Na een bepaalde tijdsspanne werden medewerkers automatisch uitgelogd, waardoor zij de inlogprocedure opnieuw moesten doorlopen. 'Kijk, nu word ik weer het systeem uit gegooit. Zo irritant.'



Figuur 5.10: Gemiddelde tijd tussen aanvinken gebeurteniscode 'zoeken' en gebeurteniscode 'klaar met zoeken', waarbij ook onderscheid is gemaakt naar de prioriteit

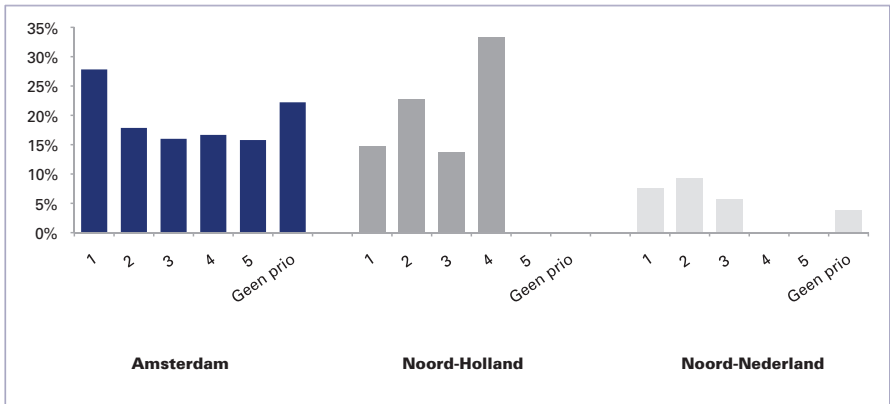
5.8 Informatie toevoegen aan melding

RTIC-medewerkers voegden gemiddeld bij 12% van de meldingen informatie toe door die in het kladblok van het GMS bij de betreffende melding te typen. In sommige gevallen ging het daarbij om één toevoeging, maar doorgaans voegden de RTIC-medewerkers meerdere malen in de tijd informatie aan een melding toe, zie ook de derde kolom in tabel 5.5 (en ook hoofdstuk 7 en bijlagen 7 en 8).

Alleen in de eenheid Amsterdam werden prio 1-meldingen procentueel gezien vaker aangevuld dan de andere meldingen. In Amsterdam werd 28% van de prio 1-meldingen door het RTIC van informatie voorzien, in Noord-Holland 15% en in Noord-Nederland 8%.

Tabel 5.5: Percentage meldingen waar het RTIC informatie aan heeft toegevoegd en gemiddeld aantal toevoegingen per melding⁵³

	Percentage meldingen waar RTIC informatie aan heeft toegevoegd	Gemiddeld aantal toevoegingen per melding	Totaal aantal toevoegingen in GMS
Amsterdam	21%	2,1	190
Noord-Holland	21%	2,7	1153
Noord-Nederland	6%	3,6	690



Figuur 5.11: Percentage meldingen per prioriteit waar het RTIC informatie aan heeft toegevoegd

53 Het percentage meldingen waar het RTIC in Noord-Nederland informatie aan heeft toegevoegd, is opvallend lager dan in de andere eenheden. Een duidelijke verklaring hiervoor hebben wij niet kunnen vinden. In Noord-Nederland wordt bij minder meldingen aangegeven dat er gezocht gaat worden (15% ten opzichte van 18% in Amsterdam), maar dat verklaart nog niet het grote verschil tussen 6% en 21%.

Wij hebben tijdens onze observaties gezien dat niet alle informatie die werd gevonden ook door de RTIC-medewerkers in het GMS werd gezet. Zo werden bijvoorbeeld niet altijd alle vermeldingen in HKS overgenomen en werd sommige informatie, zoals een Afspraak Op Locatie (AOL), als (te) lang geleden beoordeeld. De RTIC-medewerkers legden tijdens onze observaties uit dat zij vooral informatie over agressie en verzetpleging overnemen, alsmede details vanuit eerdere incidenten. De veiligheid van de collega staat volgens hen, zoals ook eerder aangegeven, voorop.

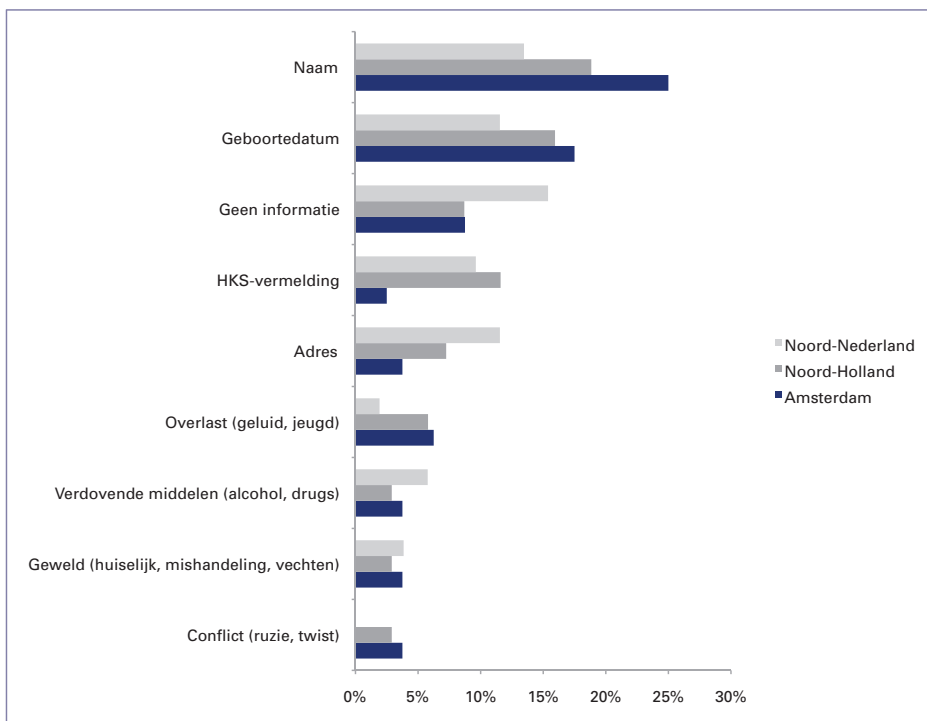
Onderzoeker: ‘Hoe bepaal je welke HKS-nummers je eruit pakt?’

RTIC-medewerker: ‘Ik pak de nummers eruit die er het meest uit springen, zoals “verzet tegen ambtenaar”.’

Volgens de beleidsdocumenten dient het RTIC relevante en cruciale veiligheidsinformatie toe te voegen aan meldingen, zonder dat in de beleidsdocumenten wordt aangegeven wat daarmee precies bedoeld wordt, zie ook hoofdstuk 2. Bovendien, zo laten we in hoofdstuk 7 zien, lijkt er in de praktijk geen eenduidig beeld te bestaan over wat veiligheidsinformatie is. In datzelfde hoofdstuk laten we zien dat het voor ons eigenlijk niet goed mogelijk is om een oordeel te geven over de door het RTIC toegevoegde informatie in de zin dat het nu wel of niet om relevante of cruciale veiligheidsinformatie ging. Wel kunnen we beschrijven wat voor soort informatie werd toegevoegd.

We hebben voor de beeldvorming een analyse gemaakt van het soort informatie dat RTIC-medewerkers bij meldingen aanvulden. Aan de hand van een steekproef van 50 RTIC-teksten per eenheid hebben we geteld hoe vaak wat voor soort informatie werd aangevuld, zie figuur 5.12.⁵⁴

54 Twee van de onderzoekers hebben onafhankelijk van elkaar de informatie gecategoriseerd. De resultaten zijn met elkaar vergeleken en bij verschillen is er door de onderzoekers een beargumenteerde keuze gemaakt.



Figuur 5.12: Soort informatie in RTIC-teksten

We tonen de soorten informatie die samen 75% van de toegevoegde informatie betreffen

Voorbeelden van het soort informatie dat werd aangevuld zijn: persoonsgegevens, zoals naam, geboortedatum en adres, dat er geen informatie is (in het algemeen, dan wel op bijvoorbeeld Facebook of in HKS),⁵⁵ dat iemand AAC-klant is of dat in BVH of HKS te lezen is over onder andere vernieling, mishandeling, verdovende middelen, joy riding of vermogen, zie ook de volgende citaten en de voorbeelden die in hoofdstuk 6, bijlage 7 en bijlage 8 zijn opgenomen.

Bestudering van de teksten, niet alleen van de 50 geselecteerde teksten maar van alle door het RTIC toegevoegde informatie in de GMS-databestanden, laat zien dat er verschillen zijn in de informatie die door RTIC-medewerkers werd toegevoegd.

⁵⁵ RTIC-medewerkers gaven regelmatig aan dat er geen informatie of bijvoorbeeld geen Facebookpagina was. Feitelijk bedoelden ze dat ze geen informatie of geen Facebookpagina gevonden hadden. Een kleine nuance die van grote betekenis is, zie paragraaf 8.4.

- Sommige RTIC-medewerkers typten in volzinnen, waarbij ze de informatie ook letterlijk kopieerden uit de bronsystemen, terwijl andere steekwoorden opgaven.
- De lengte van de informatie die het RTIC toevoegde was kort, de informatie bestond gemiddeld uit 60 karakters; meer dan 90% van alle informatie die het RTIC toevoegde bleef onder de 140 karakters, de maximale lengte van een tweet.
- Om in GMS duidelijk te maken dat informatie van het RTIC afkomstig is, werd in de eenheden Amsterdam en Noord-Holland voorafgaand aan de melding 'RTIC:' ingetypt. 89% van alle informatie die het RTIC in Amsterdam toevoegde had deze 'voorlooptekst', in Noord-Holland was dat 90%. In de eenheid Noord-Nederland werd niet specifiek aangegeven dat de informatie afkomstig was van het RTIC. Overigens moet bedacht worden dat in het GMS-kladblok steeds wordt aangegeven op welk tijdstip en door welke medewerker de betreffende tekst is ingevoerd (zie §4.2). Op die manier is alsnog te herleiden dat informatie van het RTIC afkomstig is.
- Ook de bronnen waar de informatie werd gevonden, werd soms in de teksten van het RTIC weergegeven. In alle drie de eenheden Noord-Holland, Amsterdam en Noord-Nederland noemden de RTIC-medewerkers in respectievelijk 24%, 38% en 26% van de 50 RTIC-teksten in de steekproef de bronnen die ze gebruikt hadden.

RTIC: ████████ hks geweld opium en div vermogen

RTIC: tng> ████████ Geboren ████████ HKS foto aanwezig, AAC klant.

BVH: ██████ jl. meld ruzie/geweld. Had toen problemen met: ████████ Geboren ████████

RTIC: TNg ████████ aac geweld/overvaller. Woont ALkmaar ████████

GBA:D H ████████ (Davy) Geboren ████████ ████████ Stadskanaal.

BVH 20 OKT 2013: ovop'er ████████ zou iemand in' de woning zijn. ████████ geprobeerd gerust te stellen. Terwijl coll. naar buiten liepen pakte ████████ een MES van de tafel die hij mee wilde nemen. ████████ aangeroepen de MES weg te doen waaraan hij vo [rest van de tekst is afgebroken in GMS-databestand, omdat het niet meer op een regel paste, red.].

RTIC staat in mutatie van 5-11-14 dat er door meerdere burens erg veel overlast ervaren wordt. Zijn al doorverwezen naar beter buur ook is er afgesproken dat bij melding en constatering van overlast zal zij een waarschuwing krijgen, daarna boete en inbesl [rest van de tekst is afgebroken in GMS-databestand, omdat het niet meer op een regel paste, red.].

Figuur 5.13: Registratie uit GMS-databestand

5.9 De RTI-functie alvast nader bekeken: wanneer werd de eerste informatie door het RTIC toegevoegd?

In deze paragraaf bekijken we wat de GMS-dataset ons leert over de RTI-functie. Op basis van deze dataset bekijken we wanneer de eerste informatie door het RTIC aan het GMS werd toegevoegd, ook in vergelijking met enkele relevante momenten voor de RTI-functie die ook uit deze dataset gehaald kunnen worden.

5.9.1 Relevante momenten voor de RTI-functie

Bestudering van de GMS-dataset leert dat er verschillende momenten in de afhandeling van een melding zijn (die dus zichtbaar zijn in het GMS-databestand) die relevant zijn voor de RTI-functie:

- *Het invoeren van de melding in GMS.* Op het moment dat de intakecentralist de melding of een deel van de melding invoert en uitgeeft in GMS, verschijnt die zichtbaar op het GMS-scherm. Vanaf dat moment kan het RTIC in principe beginnen met zoeken.
- *Het uitgeven van de melding aan de noodhulp.* Op het moment dat de centralist de melding aan de noodhulp uitgeeft, heeft hij via de portofoon contact met de noodhulpeenheden op straat en geeft hij de bijzonderheden van de melding door (zie ook §4.3). Het RTIC kan eerder dan de uitgifte al informatie toevoegen aan GMS. Uit tabel 5.8 blijkt dat hier in de praktijk ook sprake van was: zelfs bij prio 1-meldingen, die doorgaans snel worden uitgegeven (zie figuur 5.14), werd in een enkel geval voor het koppelen van de melding (ongeveer het moment van uitgeven, zie hierna) al (eerste) informatie door het RTIC toegevoegd.

In het GMS-databestand staat niet het daadwerkelijke moment waarop de centralist de melding mondeling uitgeeft, maar alleen het moment waarop de centralist de noodhulpeenheid ‘systeemtechnisch’ koppelt aan een melding (en daarmee deze dus uitgeeft). Het moment van koppelen is ongeveer het moment waarop de melding wordt uitgegeven en het moment waarop het eerste contact tussen de centralist en de noodhulpeenheid plaatsvindt. We nemen in onze analyse van de GMS-dataset daarom het moment van koppelen als het moment van uitgifte.

Zodra in de eenheid Amsterdam de noodhulp wordt gekoppeld en de noodhulp de melding op het scherm accepteert, wordt de informatie (dus ook in principe die van het RTIC) naar het scherm in het voertuig gestuurd.

- *Het ter plaatste zijn van de noodhulpeenheid.* Het moment dat de noodhulp ter plaatse is en zij dit door het indrukken van een knop kenbaar maakt, wordt in GMS vastgelegd. Dit moment noemen wij het operationele streefmoment voor de RTI-functie; wil de noodhulp kunnen anticiperen op de situatie met behulp van de (veiligheids)informatie van het RTIC, dan zal die voor het ter plaatse zijn doorgegeven moeten worden. Een enkele RTIC-medewerker gaf dan ook tijdens onze observaties aan dit het moment te vinden waarop er met zoeken gestopt kon worden: ‘De collega’s zijn nu ter plaatse, dus ik stop, dan heeft het geen zin meer om te zoeken.’

Ook bij het doorgeven van informatie via het MDT-scherm is dit een relevant moment, omdat uit onze observaties blijkt dat de noodhulp het voertuig bij het ter plaatse zijn vrijwel onmiddellijk verliet en de informatie op het scherm (dus) niet meer gelezen werd (zie ook hoofdstukken 7 en 8).

- *Het hebben afgehandeld van de melding door de noodhulpeenheid.* Als informatie de noodhulpeenheden tijdens de inzet nog bereikt, kan die theoretisch nog meegenomen worden tijdens de inzet door bijvoorbeeld een urgente oproep door de meldkamer. Het RTIC moet deze informatie dan hebben ingevoerd in GMS voordat de noodhulpeenheid heeft aangegeven de melding te hebben afgehandeld. In het GMS-databestand staat de noodhulpeenheid dan ‘vrij’. Dit moment is gezien de definitie van de minimale RTI-functie eigenlijk alleen relevant voor niet-prio 1-meldingen.
- *Het definitief sluiten van de melding.* Zolang een melding in GMS openstaat, kunnen RTIC-medewerkers er in principe nog informatie aan toevoegen. Zodra de centralist een melding sluit, verdwijnt ze uit GMS en bestaat die mogelijkheid niet meer.

Aanvullend bij voorgaande opsomming noemen we ook nog de beleidsmatige streeftijd van vijf minuten. Volgens de landelijke beleidsdocumenten zijn de eerste vijf minuten na binnenkomst van een melding de belangrijkste maat voor de RTI-functie om een melding van informatie te voorzien, zodat de informatie dan ook nog binnen vijf minuten kan worden doorgegeven aan de noodhulp (zie hoofdstuk 2). De streeftijd van vijf minuten is volgens diezelfde documenten alleen bedoeld voor prio 1-meldingen.

5.9.2 Wordt RTIC-informatie toegevoegd binnen de beleidsmatige streeftijd van vijf minuten?

Uit tabel 5.6 blijkt dat bij iets meer dan de helft (57%) van de prio 1-meldingen waaraan het RTIC de eerste informatie heeft toegevoegd, dit binnen 0 tot 5 minuten gebeurde.⁵⁶

Tabel 5.6: Percentage van meldingen waaraan het RTIC binnen 5 minuten de eerste informatie heeft toegevoegd

Amsterdam		Noord-Holland		Noord-Nederland	
Prio-1	Alle meldingen	Prio-1	Alle meldingen	Prio-1	Alle meldingen
72%	63%	41%	45%	71%	61%

De gemiddelde tijd die het RTIC nodig had om bij prio 1-meldingen de eerste informatie aan GMS toe te voegen, bedroeg in Amsterdam 4,4 minuten, in Noord-Holland 7,8 minuten en in Noord-Nederland 4,6 minuten.⁵⁷ Wanneer we alle meldingen samennemen, komen de gemiddelde tijden aardig overeen met die van de prio 1-meldingen. Dat betekent dat de snelheid waarmee het RTIC informatie toevoegde niet anders was voor prio 1-meldingen dan voor de overige meldingen (zie tabel 5.7 of vergelijk de zwarte blokjes in figuur 5.14). Dit past bij onze observatie dat prio 1-meldingen en andere meldingen min of meer op dezelfde manier werden behandeld (zie §5.5).

56 We hebben per melding alleen het eerste tijdstip waarop het RTIC informatie aan GMS toevoegde, aangeduid als eerste informatie, voor deze berekening gebruikt.

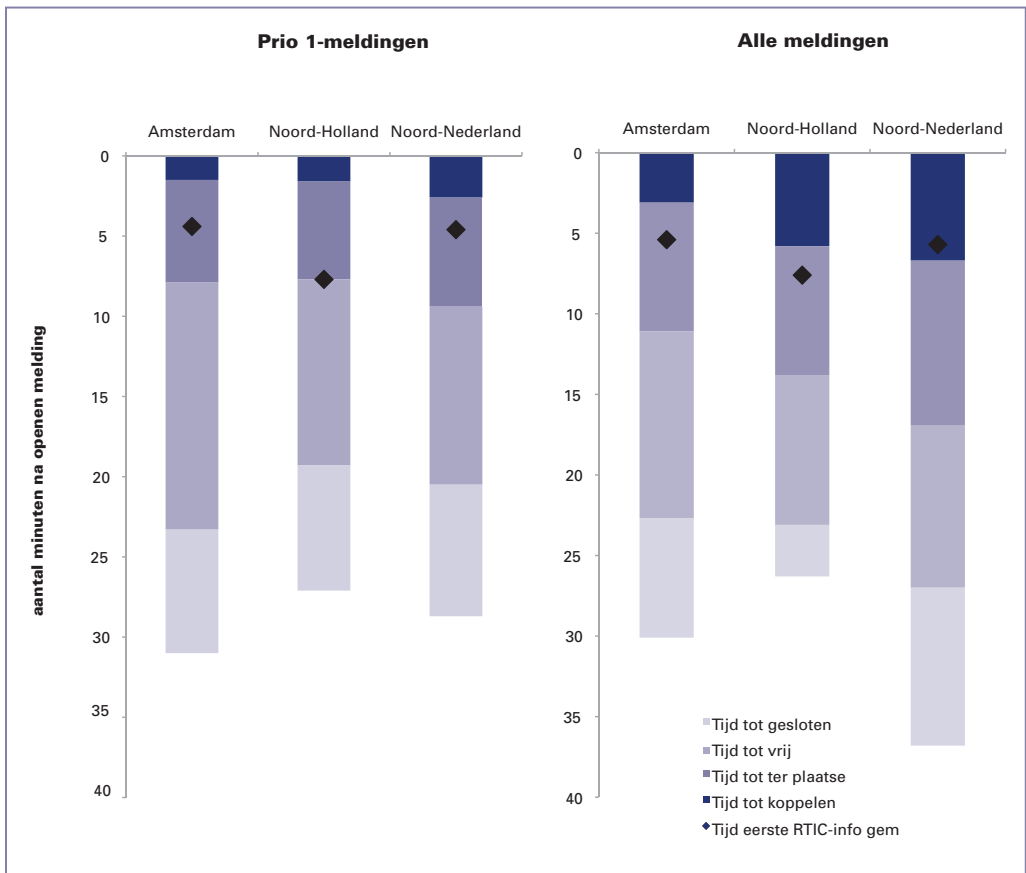
57 We hebben de gemiddelde tijd alleen berekend over de (prio 1-)meldingen waar door het RTIC informatie aan is toegevoegd, dus (prio 1-)meldingen waar door het RTIC geen informatie aan is toegevoegd, hebben we hierin niet meegenomen. Verder hebben we per melding weer alleen het eerste tijdstip waarop het RTIC informatie heeft toegevoegd voor deze berekening gebruikt; bij een groot aantal meldingen voegde het RTIC later ook nog informatie toe (zie §5.8 en §7.1.2). Als laatste hebben we, om het beeld niet te veel te laten vertekenen door uitschieters (het kwam bijvoorbeeld voor dat het RTIC pas een dag later informatie aan een melding toevoegde), de uitschieters waarbij het RTIC meer dan 60 minuten na het begin van de melding eerste informatie heeft toegevoegd als ‘60 minuten’ meegenomen in de berekening. Hoewel gedacht zou kunnen worden dat dit niet gold voor prio 1-meldingen, bleek dit feitelijk niet juist; ook bij prio 1-meldingen werd een enkele keer na 60 minuten informatie toegevoegd.

Tabel 5.7: Gemiddelde tijd die het RTIC nodig had om de eerste informatie toe te voegen (in minuten)

Amsterdam		Noord-Holland		Noord-Nederland	
Prio-1	Alle meldingen	Prio-1	Alle meldingen	Prio-1	Alle meldingen
4,4	5,4	7,8	7,6	4,6	5,7

5.9.3 Wordt RTIC-informatie toegevoegd binnen het operationele streefmoment?

Wanneer we de relevante momenten, zoals in paragraaf 5.9.1 opgesomd, in de tijd weergeven, dan zien we het beeld zoals weergegeven in figuur 5.14 en tabel 5.8. We benadrukken dat het hier om gemiddelde tijden gaat.


Figuur 5.14: Gemiddelde tijd waarop de eerste informatie door het RTIC aan GMS werd toegevoegd in vergelijking met enkele relevante momenten voor de RTI-functie, waarbij we onderscheid maken naar prio 1-meldingen en alle meldingen

Uit de figuur blijkt bijvoorbeeld dat gemiddeld over de prio 1-meldingen het in Amsterdam 1,5 minuten duurde voordat een melding werd gekoppeld aan een noodhulpeenheid. Na gemiddeld 7,9 minuten na het starten van de melding was er in deze eenheid een noodhulpeenheid ter plaatse. Na gemiddeld 23,3 minuten na het starten van de melding was deze noodhulpeenheid weer vrij en na gemiddeld 31 minuten na het starten van de melding werd de melding door de centralist gesloten

Verder laten berekeningen zien dat bij (gemiddeld over de drie eenheden) 68% van de prio 1-meldingen (en 76% van alle meldingen) de eerste RTIC-informatie werd toegevoegd voordat de noodhulpeenheden ter plaatse waren.⁵⁸ Oftewel bij gemiddeld 32% van de prio 1-meldingen werd de eerste RTIC-informatie toegevoegd nadat de noodhulpeenheden ter plaatse waren of zelfs nadat de melding door de noodhulp-eenheden was afgehandeld.⁵⁹ In tabel 5.8 worden de percentages per eenheid gegeven.

Tabel 5.8: Percentage van meldingen waaraan het RTIC op een ‘relevant’ moment informatie heeft toegevoegd

	Amsterdam		Noord-Holland		Noord-Nederland	
	Prio-1	Alle meldingen	Prio-1	Alle meldingen	Prio-1	Alle meldingen
Voor koppelen	9%	21%	10%	27%	14%	45%
Voor ter plaatse (maar na koppelen)	66%	42%	50%	49%	72%	33%
Voor vrij (maar na ter plaatse)	16%	24%	21%	10%	14%	4%
Na vrij	9%	13%	19%	14%	0%	18%
Totaal	100%	100%	100%	100%	100%	100%

5.10 Perceptie van RTIC-medewerkers over de RTI-functie

Ter afsluiting van dit hoofdstuk geven we weer wat de RTIC-medewerkers zelf vinden over het functioneren van de RTI-functie. De meeste RTIC-medewerkers zijn van mening dat het RTIC vooral tot doel heeft ‘de collega’s’ op straat te ondersteunen, zodat ze veilig(er) kunnen handelen. De informatie die ze toevoegen is daar dan ook primair voor bedoeld. ‘Ik zit hier voor de veiligheid van de collega’s, dat is mijn hoofddoel.’ ‘Ik vind de belangrijkste functie van het RTIC de collega’s op straat informeren. Dus informeren over gevaarsetting maar ook ondersteunen.’

De vraag, die in de volgende hoofdstukken centraal staat, is natuurlijk of de informatie die het RTIC heeft toegevoegd ook aan de noodhulpeenheden op straat is doorgegeven en door hen bewust is waargenomen. De RTIC-mede-

58 Kijken we naar alle RTIC-informatie die aan een melding wordt toegevoegd, dan zien we dat bij 44% van de prio 1-meldingen het RTIC alle informatie had toegevoegd voordat de noodhulpeenheden ter plaatse waren.

59 Verschillende RTIC-medewerkers gaven tijdens onze observaties aan dat ze hoopten dat de noodhulpmedewerkers op straat deze informatie alsnog zouden ontvangen of in ieder geval achteraf bij het invoeren in BVH nog zouden kunnen gebruiken. Op basis van onze observaties bleek ook dat RTIC-medewerkers soms simpelweg niet hadden gezien dat de noodhulpeenheden al ter plaatse waren en daarom nog informatie toevoegden.

werkers vinden in ieder geval zelf dat zij zinvol werk doen: ze voegen informatie toe die de collega's op straat in hun beleving niet kennen, bijvoorbeeld omdat ze daar geen toegang toe hebben. Tegelijkertijd twijfelen de RTIC-medewerkers of de informatie die zij aan GMS hebben toegevoegd ook daadwerkelijk bij de collega's op straat terechtkomt. In de hoofdstukken 7 en 8 zullen we laten zien dat die twijfel niet geheel onterecht is.

'Als collega's op straat zelf kijken in BVI-IB vergeten zij vaak dat ze niet zo ver kunnen kijken. Wij kunnen hier op het RTIC veel dieper in de systemen kijken, we hebben ook meer autorisatie, zij hebben autorisatie tot niveau 4, wij tot niveau 5.'

Onderzoeker: 'In de auto kunnen ze ook in IB zoeken. Heb je nu niet het idee dat je dingen dubbel zit te doen?'

RTIC-medewerker: 'Nee hoor, ik heb het idee dat ze het juist wel fijn vinden als wij het voor ze opzoeken.'

'Maar ja, het blijft altijd nog maar de vraag wat de centralist meegeeft.'

5.11 Samenvatting en tussentijdse conclusies

Wat is sturend voor het functioneren van het RTIC?

Het RTIC concentreerde zich niet alleen op prio 1-meldingen, maar nam zeker ook prio 2- en prio 3-meldingen mee in zijn werkzaamheden en zelfs prio 4- en prio 5-meldingen, zij het in mindere mate. Dit gebeurde structureel en niet alleen onder de voorwaarde 'als er tijd over is', zoals in de Businesscase RTIC staat vermeld (Landelijk Programma Intelligence, 2011), of 'omdat het nu rustig is op de meldkamer', zoals RTIC-medewerkers zelf aangaven. De prioriteit van een melding was daarmee niet richtinggevend voor het functioneren van het RTIC.

We kunnen niet hard aangeven of het feit of een melding te maken heeft met de 'veiligheid van burgers en collega's' het functioneren van het RTIC stuurde. In hoofdstuk 7 laten we zien dat er geen 'harde' criteria of een gedeeld professioneel inzicht bestaan om te kunnen beoordelen of de veiligheid van burgers en collega's in het geding is. Maar die veiligheid lijkt in ieder geval in het geding bij meldingen van geweld en conflict, en juist daaraan heeft het RTIC vooral informatie toegevoegd.

De aanwezigheid van aanknopingspunten in een melding waarmee het RTIC kon zoeken naar informatie was sterk sturend voor het functioneren van het RTIC. Deze aanknopingspunten zijn dus een belangrijke voorwaarde om de RTI-functie succesvol uit te kunnen voeren. Dat betekent dat bij de uitvraag van de melding ten minste geprobeerd zal moeten worden (door de centralisten) om deze aanknopingspunten, indien aan de orde, te achterhalen.

Ook sterk sturend voor het functioneren van het RTIC leek de aanwezigheid van een RTIC-gebeurteniscode die bij een melding werd gegeven. Het leek een streven om zo snel mogelijk alle meldingen in GMS van een RTIC-gebeurteniscode te voorzien.

Direct contact tussen het RTIC en de meldkamer of de politiemedewerkers op straat vond weinig plaats. Wanneer dit wel plaatsvond, was dit direct sturend op wat de RTIC-medewerkers op dat moment gingen doen.

Welke bronnen gebruikte het RTIC om informatie in op te zoeken?

De twee belangrijkste categorieën bronnen voor het RTIC om informatie in te zoeken waren de gesloten (politie)bronnen, die vooral via BVI-IB geraadpleegd werden, en allerlei open bronnen, en dan met name sociale media, die via internet geraadpleegd werden. Deze bronnen zijn in principe voor alle politiemedewerkers met toegang tot BVH te gebruiken.⁶⁰ Incidenteel gebruikte het RTIC een gesloten politiebron die niet voor iedere politiemedewerker te raadplegen is, zoals Summ-IT.

De RTIC-medewerkers voegden niet alle informatie die ze vonden toe aan de melding. Zij selecteerden de informatie, waarbij ze naar eigen zeggen letten op de relevantie van de informatie voor de veiligheid van de collega's. Wij hebben dit in dit hoofdstuk niet kunnen vaststellen en, zoals ook in hoofdstuk 7 zal blijken, dit is ook niet objectief te bepalen.

Wat waren de prestaties van het RTIC ten behoeve van de RTI-functie?

Bij net iets meer dan de helft (57%) van de prio 1-meldingen waaraan door het RTIC eerste informatie werd toegevoegd aan GMS, gebeurde dit binnen nul tot

60 Iedereen met een BVH-autorisatie heeft ook een BVI-IB-autorisatie.

vijf minuten (zie §5.9). De conclusie is dus dat het RTIC de beleidsmatige streeftijd van vijf minuten voor het toevoegen van informatie lang niet altijd haalde.

Aan 15% van alle prio 1-meldingen werd (gemiddeld over alle drie de eenheden) door het RTIC in GMS informatie toegevoegd (zie figuur 5.11). De conclusie is daarmee dat aan het merendeel van alle prio 1-meldingen door het RTIC geen informatie werd toegevoegd, terwijl dat volgens de kerntaak wel de bedoeling lijkt; alle prio 1-meldingen dienen immers door het RTIC van veiligheidsinformatie te worden voorzien.

Verder laten berekeningen zien dat de eerste RTIC-informatie (gemiddeld over de drie eenheden) bij 68% van de prio 1-meldingen aan GMS werd toegevoegd voordat de noodhulpeenheden ter plaatse waren. Dit was 44% als we kijken naar alle informatie die door het RTIC voor het ter plaatse zijn van de noodhulpeenheden werd toegevoegd. We kunnen hieruit echter nog niet concluderen dat dus bij 68% (of 44%) van de meldingen het operationele streefmoment van de minimale RTI-functie werd gehaald. We weten immers niet of de informatie veiligheidsinformatie was.

Effectmeting: welke dataset gebruiken we?

Om de effectiviteit van de RTI-functie te kunnen bepalen, beschrijven we in dit hoofdstuk eerst de kwalitatieve dataset waarop we ons in het vervolg van deze rapportage baseren.

6.1 Even wat terminologie

In dit hoofdstuk, maar ook in de hoofdstukken 7 en 8, wordt de volgende terminologie gehanteerd:

- Informatie wordt *ongevraagd* door het RTIC toegevoegd: daarmee wordt bedoeld dat de RTIC-medewerker *op eigen initiatief*, door het in GMS bekijken van een melding, informatie heeft opgezocht en aan GMS heeft toegevoegd. Dit is de basiswerkwijze van het RTIC. In hoofdstuk 4 hebben we beschreven hoe de RTIC-medewerker dit doet.
- Informatie wordt *gevraagd* door het RTIC toegevoegd: daarmee wordt bedoeld dat de RTIC-medewerker *op verzoek van de noodhulp*, doorgaans na tussenkomst van de centralist, informatie heeft opgezocht en aan GMS heeft toegevoegd. Informatie die alleen op verzoek van de centralist en dus niet op verzoek van de noodhulp wordt opgezocht en toegevoegd, is dus geen gevraagde informatie. Deze informatie zien we ook als ongevraagde informatie, het is dan immers een ‘intern’ meldkamerverzoek.
- RTIC-informatie werd aan de noodhulpeenheid *doorgegeven*: de onderzoeker die de noodhulp observeerde moest deze informatie of delen daarvan hebben waargenomen. Dat wil zeggen dat de informatie door de onderzoeker:
 - via de portofoon (noodhulpkanaal) of de mobilofoon van het voertuig werd gehoord;⁶¹

61 We brengen in herinnering dat wij over een eigen portofoon beschikten en meeluisterden met het noodhulpkanaal. Via dit kanaal vond het berichtenverkeer tussen de centralist en de noodhulp plaats. Informatie van het RTIC werd via dit kanaal doorgegeven. In de eenheid Amsterdam kan (RTIC-)informatie ook via het districtskanaal doorgegeven worden aan de eenheden. Wij konden deze (RTIC-)informatie alleen waarnemen als ze via de mobilofoon van het voertuig werd doorgegeven of als de politiemedewerker hardop over de informatie sprak.

- op het scherm van het voertuig werd gezien (dit geldt alleen voor de meldingen in de eenheid Amsterdam).⁶²
- Dat informatie aan de noodhulpeenheid werd doorgegeven, betekent (dus) niet dat de noodhulpeenheid deze informatie ook zelf heeft waargenomen.
- RTIC-informatie is door de noodhulpeenheid *waargenomen* (gehoord en/of gelezen). We baseren ons daarvoor ook op wat de noodhulpmedewerkers daar na afloop van een melding, al dan niet desgevraagd, zelf over hebben gezegd.

6.2 De volledige dataset: de meldingen

Onze volledige dataset bestaat uit alle 112-waardige meldingen die tijdens onze observaties aan de noodhulpvoertuigen waarin wij zijn meegereden zijn uitgegeven.

Een subset hiervan zijn alle meldingen waaraan gevraagd of ongevraagd door het RTIC informatie is toegevoegd. Wij hebben deze, zoals eerder vermeld, vanaf de meldkamer/RTIC gevolgd tot aan ‘onze’ voertuigen: op het RTIC hebben wij geobserveerd wanneer en hoe de RTIC-medewerker deze meldingen van informatie heeft voorzien,⁶³ in de voertuigen hebben we geobserveerd of en hoe de noodhulpeenheden deze informatie hebben waargenomen. De GMS-bestanden waarin de RTIC-informatie is vastgelegd, hebben we gebruikt om inzicht te krijgen in de exacte formulering van de RTIC-informatie.

We brengen in herinnering dat we zijn meegereden met achttien noodhulpdiensten tijdens zowel dagdiensten als avonddiensten.⁶⁴ In Noord-Holland ging het om zes dagdiensten en vier avonddiensten, in Noord-Nederland en Amsterdam ging het om ieder vier avonddiensten.

Tijdens de door ons geobserveerde noodhulpdiensten werden in totaal 74

62 We hebben hiervoor achteraf ook gebruikgemaakt van de GMS-bestanden. Op het moment dat de noodhulpeenheid door de centralist aan de melding wordt gekoppeld én het voertuig via het MDT-scherm de melding accepteert, is in principe alle informatie uit GMS over de melding, inclusief de RTIC-informatie, op het scherm te lezen.

63 Meer precies hebben we alle meldingen die door één RTIC-medewerker zijn behandeld geobserveerd, dus niet alleen de meldingen die naar ‘onze’ voertuigen zijn gegaan. Deze meldingen zijn voor het bepalen van de effectiviteit en dus voor de dataset verder niet relevant. Deze meldingen zijn wel verwerkt in hoofdstuk 5.

64 Dagdiensten duren ongeveer van 9.00 tot 17.00 uur, avonddiensten ongeveer van 14.30 tot 22.30 uur.

prio-meldingen aan ‘onze’ voertuigen uitgegeven. Van deze 74 meldingen werd op 4 meldingen door de noodhulp niet gereageerd, bijvoorbeeld omdat men met een andere melding bezig was of omdat men op het bureau bezig was met het ‘afmuteren’ van een melding. Deze meldingen nemen we niet mee in onze kwantitatieve dataset, omdat er (logischerwijs) geen reden meer voor de noodhulpeenheden was om de eventuele RTIC-informatie waar te nemen.

Onze volledige dataset bestaat daarmee uit 70 112-waardige meldingen waarop door ‘onze’ noodhulpeenheden is gereageerd. In tabel 6.1 is de onderverdeling naar de betreffende eenheden opgenomen.

Tabel 6.1: Onderverdeling van de meldingen in de dataset naar geografische eenheid

	Aantal diensten	Aantal meldingen
Amsterdam	4	18
Noord-Holland	10	34
Noord-Nederland	4	18
Totaal	18	70

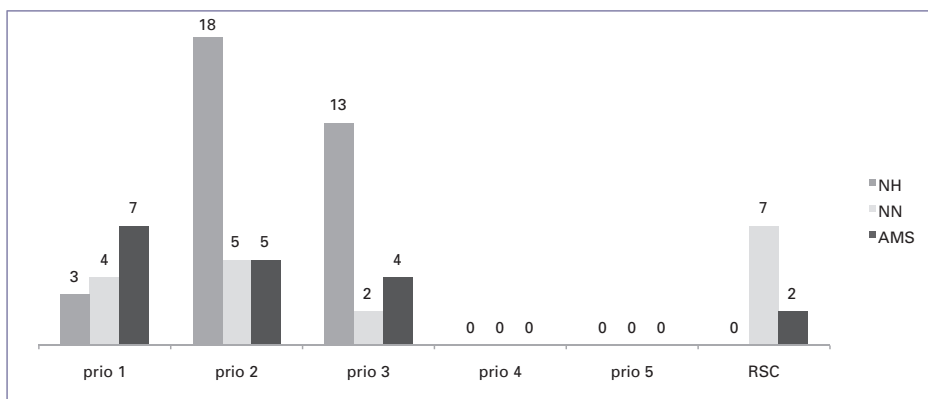
Bij 66 van deze 70 meldingen zijn de voertuigen ook daadwerkelijk ter plaatse gekomen en hebben ze de betreffende melding afgehandeld. Bij 3 van de 70 meldingen is het voertuig wel op pad gegaan, maar is het uiteindelijk niet ter plaatse gekomen, omdat er al voldoende andere voertuigen ter plaatse waren en/of de melding door de centralist werd ingetrokken. Eén (prio 3-)melding is telefonisch afgehandeld. Deze vier meldingen nemen we wel mee in de dataset, omdat ze ‘gewoon’ door het RTIC werden behandeld (dat wil zeggen: bekeken en eventueel aangevuld, zie ook hoofdstuk 4). Deze informatie kan de politie-medewerker dus in principe tijdens het aanrijden ook bereiken, net als bij andere meldingen.

Tabel 6.2: Wijze waarop de voertuigen gereageerd hebben op de prio-meldingen in de dataset

Reactie voertuigen	Aantal meldingen
Ter plaatse gekomen en melding afgehandeld	66
Wel op weg gegaan, maar niet ter plaatse gekomen	3
Melding telefonisch afgehandeld	1
Totaal	70

In figuur 6.1 is te zien welke prioriteiten aan de 70 meldingen uit de dataset zijn toegekend. Negen meldingen zijn vanuit het RSC (0900-8844) in GMS geplaatst en vervolgens door de centralist aan een noodhulpvoertuig uitgegeven. Van deze meldingen weten wij niet welke prioriteit eraan is toegekend, omdat dit niet in GMS, de bron waarop wij ons voor het achterhalen van de prioriteit hebben gebaseerd, is geplaatst. Deze meldingen geven we daarom separaat weer als ‘RSC’.

In figuur 6.1 is te zien dat aan ‘onze’ voertuigen geen meldingen zijn uitgegeven waaraan een prioriteit 4 of 5 is toegekend. Dit is niet helemaal verrassend, omdat wij met de noodhulp meereden en die vooral de meldingen met een hoge(re) prioriteit krijgt.

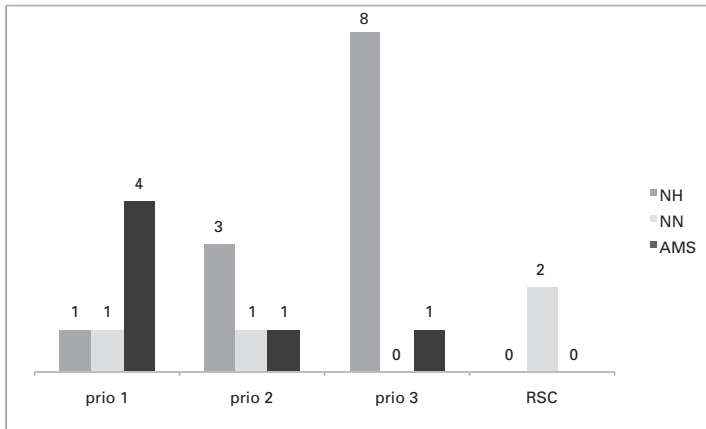


Figuur 6.1: De volledige dataset van 70 112-waardige meldingen die aan ‘onze voertuigen’ zijn uitgegeven, onderverdeeld naar prioriteit

6.3 De subdataset: de meldingen waaraan RTIC-informatie is toegevoegd

Aan 22 van de 70 meldingen is door het RTIC informatie toegevoegd. De overige meldingen (48) zijn allemaal opengeklikte en voorzien van de gebeurteniscode ‘#RTIC’ of ‘*’, wat betekent dat het RTIC de melding heeft gezien, maar er verder niets mee doet.

In figuur 6.2 is te lezen hoe de subset van 22 meldingen is onderverdeeld naar de prioriteit die door de centralist aan de melding is toegekend. Aangezien er onder deze 22 meldingen geen prio 4- en 5-meldingen waren, laten we in deze figuur, en ook in het vervolg, deze categorieën achterwege.



Figuur 6.2: Subset van 22 meldingen onderverdeeld naar prioriteit

In de hoofdstukken 7 en 8 zoomen we in op de (sub)dataset, omdat we op basis van deze details iets kunnen zeggen over de effectiviteit van het RTIC ten behoeve van de RTI-functie.

In hoofdstuk 7 kijken we eerst afzonderlijk naar de spoedeisende meldingen (prio 1), omdat de kerntaak van het RTIC volgens de beleidsdocumenten tijdens ons onderzoek vooral het real-time verstrekken van informatie bij spoedeisende meldingen is (dit is de minimale RTI-functie).

In hoofdstuk 8 kijken we naar de overige meldingen, dat wil zeggen: de prio 2- en prio 3-meldingen en meldingen van het RSC. Het RTIC voegde in de door ons onderzochte eenheden ook informatie toe aan deze niet-spoedeisende meldingen (zie ook hoofdstuk 5).

Effectmeting: de minimale RTI-functie

In dit hoofdstuk kijken we naar de meetbare effectiviteit van de minimale RTI-functie. Dat wil zeggen dat we voor alleen de spoedeisende prio 1-meldingen uit onze kwalitatieve subdataset kijken:

- welke informatie door het RTIC werd toegevoegd;
- of die informatie aan de noodhulpeenheid voor het ter plaatse komen werd doorgegeven;
- zo ja, of die informatie door de noodhulpeenheden voor het ter plaatse komen werd waargenomen;
- of die informatie conform het beschrevene in de Businesscase RTIC veiligheidsinformatie is (dat wil zeggen: van invloed is op het veilig kunnen handelen van burgers en collega's; Landelijk Programma Intelligence, 2011).

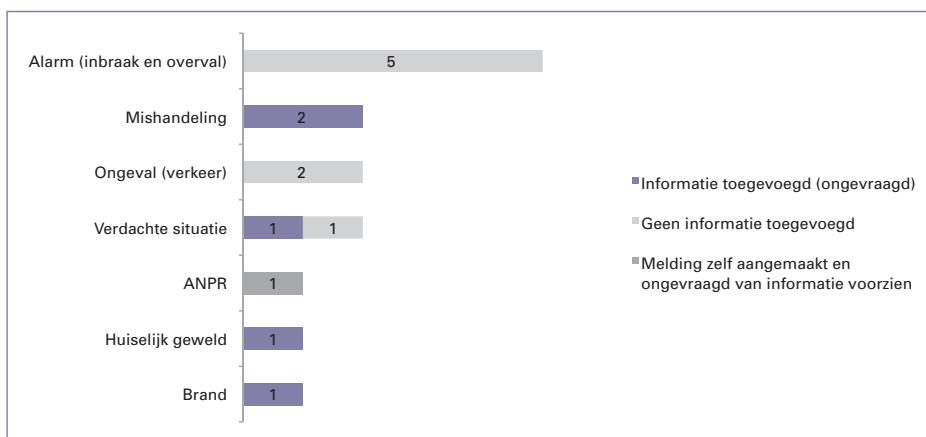
Aanvullend kijken we ook of het RTIC de informatie binnen de door de nationale politie vastgelegde streeftijd van vijf minuten opzocht en toevoegde (want alleen dat zou garanderen dat de informatie ook binnen vijf minuten zou kunnen worden doorgegeven aan de noodhulp).

7.1 De prio 1-meldingen

De dataset waar we ons in dit hoofdstuk op baseren zijn de veertien prio 1-meldingen die tijdens onze observaties aan de noodhulpvoertuigen zijn uitgegeven (zie ook hoofdstuk 6). Van deze veertien prio 1-meldingen:

- is bij vijf meldingen door het RTIC *ongevraagd* informatie toegevoegd (dus conform de kerntaak van het RTIC);
- was één melding een ANPR-melding. Deze melding werd (volgens afspraak) door het RTIC zelf in GMS aangemaakt en ongevraagd van informatie voorzien.

In figuur 7.1 is meer in detail te lezen om welke typen meldingen het ging en aan welke meldingen het RTIC wel of niet (ongevraagd) informatie heeft toegevoegd. De grootste categorie bestond uit automatische inbraak- en overval-alarmen.



Figuur 7.1: Categorisering van de spoedeisende prio 1-meldingen naar type melding, inclusief of de melding wel/niet door het RTIC van informatie is voorzien

7.1.1 De acht prio 1-meldingen waaraan door het RTIC geen informatie werd toegevoegd

Alle acht prio 1-meldingen waaraan door het RTIC geen informatie werd toegevoegd, werden door de RTIC-medewerker opengeklikt. In tabel 7.1 is te zien dat de meldingen na de eerste of tweede keer openklikken door de RTIC-medewerker meteen werden voorzien van de gebeurteniscode '#RTIC' of '*' (dat wil zeggen: RTIC heeft de melding gezien, maar doet er niets mee). In tabel 7.1 geven we voor een aantal meldingen ook de motivatie van de betreffende RTIC-medewerker om niets met de melding te doen.⁶⁵

⁶⁵ In de drie gevallen dat er geen motivatie wordt gegeven, werd de melding bekeken door een RTIC-medewerker die niet door een van de onderzoekers werd geobserveerd.

Tabel 7.1: Overzicht van de acht prio 1-meldingen die door het RTIC niet zijn voorzien van informatie, inclusief de motivatie daarbij

Melding	Tijdstip melding aangemaakt ⁶⁶	Tijdstip(pen) waarop melding door RTIC open werd geklikt	Uitleg van RTIC-medewerker waarom #RTIC of *
Ongeval (verkeer)	17.10	17.14 17.15 -> #RTIC	'Er is iemand gevallen, het is voor de ambulance, daar doen we niets mee.'
Overvalalarm	17.35	17.40 -> #RTIC	'In de melding staat alleen dat het om een overvalalarm gaat, de locatie en dat de centralist gaat bellen. Ik zie geen aanknopingspunten om op te zoeken.'
Inbraakalarm	17.51	17.51 -> #RTIC	-
Ongeval (verkeer)	14.29	14.31 -> #RTIC	'Het is intuïtief of ik iets aanvil of niet. Er moet iets zijn waardoor ik kan zoeken, bijvoorbeeld een adres, telefoonnummer of pseudo-naam.'
Verdachte situatie (man in sloot, auto in berm)	21.31	21.33 21.34 -> #RTIC ⁶⁷	'Man in sloot, auto in berm, wat kan ik daarmee? Ook al is het prio 1, het gaat niet om veiligheid van collega's, dus daar hoeft ik ook niets mee. Uiteindelijk is veiligheid voor collega's toch het belangrijkste criterium, niet dat het een prio 1-melding is.'
Inbraakalarm	19.27	19.29 -> *	-
Overvalalarm	20.58	20.58 21.00 -> *	'Bij een overvalalarm doe je niets. Je wacht af tot er meer informatie is.'
Inbraakalarm	21.05	21.07 -> *	-

-
- 66 Dit is het tijdstip waarop de melding door de intakecentralist/RSC in GMS wordt aangemaakt en de eerste informatie over de melding (dus) in GMS zichtbaar is voor derden. Dit is ook het moment waarop de RTIC-medewerker in principe informatie kan toevoegen. Op het moment dat een of meer voertuigen aan de melding zijn gekoppeld, is de informatie ook daadwerkelijk in het betreffende voertuig te lezen. De RTIC-medewerker kan overigens wel al eerder beginnen met zoeken, omdat hij ook via de koptelefoon met het gesprek tussen de intakecentralist en melder kan meeluisteren. Uit onze observaties blijkt dat dit slechts een enkele keer gebeurde.
- 67 Deze melding werd later nog twee keer door twee andere RTIC-medewerkers opengeklikt. Deze medewerkers waren toen net in dienst gekomen. Uit onze observaties blijkt dat 'nieuwe' RTIC-medewerkers recente meldingen, ook al zijn ze volgens de gebeurteniscode afgehandeld, nog even openklikten om te zien wat er speelde.

7.1.2 De zes prio 1-meldingen waaraan door het RTIC wel informatie werd toegevoegd

Voor de zes prio 1-meldingen waaraan door het RTIC wel (ongevraagd) informatie werd toegevoegd, geldt dat dit voor twee meldingen binnen de streeftijd van vijf minuten gebeurde, zie ook tabel 7.2. Van de overige vier meldingen werd alleen een deel van de informatie binnen vijf minuten toegevoegd.⁶⁸

Als we de ‘brokjes’ informatie die het RTIC op een bepaald tijdstip toevoegde aanduiden als informatie-elementen, blijkt uit tabel 7.2 dat:

- Bij alle zes meldingen het eerste informatie-element binnen de streeftijd van vijf minuten werd toegevoegd.⁶⁹
- Van alle 23 informatie-elementen er 8 binnen de streeftijd van 5 minuten vielen (35%).⁷⁰

We benadrukken dat we op basis hiervan nog geen uitspraken kunnen doen over het al dan niet halen van de streeftijd van vijf minuten. Daarvoor is eerst nog inzicht nodig in de relevantie van de informatie-elementen en het moment waarop de informatie-elementen werden doorgegeven. Aan de streeftijd kan alleen voldaan zijn als de acht informatie-elementen *alle* relevante veiligheidsinformatie bevatten, er na vijf minuten geen relevante veiligheidsinformatie meer is toegevoegd en deze acht informatie-elementen binnen vijf minuten aan de noodhulp zijn doorgegeven.

Zoals eerder betoogd, is de streeftijd van vijf minuten een beleidsmatig uitgangspunt. In de praktijk is het vooral van belang om te kijken of de eenheden op straat de RTIC-informatie kregen voordat ze ter plaatse (en dus in actie) kwamen. Voor de daadwerkelijke effectmeting bekijken we per melding of daar sprake van was. In hoofdstuk 2 hebben we dit moment van ‘ter plaatse komen’ gedefinieerd als het operationele streefmoment van de RTI-functie.

Tabel 7.2 laat ook zien dat het meestal twee minuten duurde voordat het RTIC met zoeken begon en men dus feitelijk ‘nog maar’ drie minuten over had om informatie in GMS toe te voegen. De reden dat niet meteen met zoeken werd

68 Voor de duidelijkheid merken we op dat het startmoment waarmee we rekenen niet het tijdstip is waarop de melding door de intakecentralist werd aangenomen. Dit moment wordt namelijk nergens vastgelegd. Zoals gezegd, zie voetnoot 69, rekenen we met het tijdstip waarop de melding door de centralist in GMS wordt aangemaakt

69 Vergelijk paragraaf 5.9 waarin we dit de ‘eerste’ RTIC-informatie noemden.

70 Let op, dit percentage is niet te vergelijken met het percentage van 57% dat in paragraaf 5.9 werd genoemd. In die paragraaf is gekeken naar het percentage *meldingen* waaraan binnen vijf minuten ten minste één informatie-element werd toegevoegd.

begonnen, was dat men de melding niet meteen zag, omdat men in een ander scherm bezig was met zoeken naar informatie bij een andere doorgaans niet prio 1-melding of dat men bewust wachtte tot er aanknopingspunten waren om op te kunnen zoeken (zie ook hoofdstuk 5).

Tabel 7.2: Overzicht van de zes prio 1-meldingen waaraan door het RTIC informatie is toegevoegd in relatie tot het tijdstip waarop de informatie is toegevoegd

Nr.	Type melding	Tijdstip melding aangemaakt ⁷¹	Tijdstip start zoeken	Tijdstip RTIC-informatie toegevoegd aan GMS	Streeftijd van vijf minuten gehaald?
1	Huiselijk geweld	16.53	16.55	16.58 17.00 (tweemaal) 17.02 17.03 17.04 (tweemaal) 17.06	deels
2	ANPR	19.47	19.47	19.50	ja
3	Mishandeling (dochter valt moeder lastig)	16.12	16.14	16.16 16.18	deels
4	Mishandeling/geweld (met dreigen zelfmoord)	17.32 (inclusief verzoek van centralist om informatie)	17.34	17.34 (tweemaal)	ja
5	Brand in woning	16.33	16.35	16.37 (tweemaal) 16.49 16.50	deels
6	Verdachte situatie (twee jongens op scooter weggereden)	21.59	22.01	22.03 22.04 22.05 22.06 22.18 (tweemaal) ⁷²	deels

Grijze tijdstippen zijn de tijdstippen waarop informatie is toegevoegd na de streeftijd van vijf minuten

⁷¹ Zie voetnoot 66.

⁷² Dit tijdstip is gebaseerd op drie observatieverslagen en niet op GMS. Het gaat om het kenteken en het adres waar de eigenaar van de scooter zou (kunnen) wonen. In GMS staat deze informatie bij 22.34 uur genoemd maar dit komt niet overeen met het tijdstip dat in de drie observatieverslagen wordt genoemd (22.18 uur).

7.2 De aanpak van de effectmeting

Om de effectiviteit van de minimale RTI-functie te kunnen bepalen, worden in de volgende paragrafen de zes prio 1-meldingen afzonderlijk geanalyseerd. We doen dit per melding steeds als volgt:

- In de eerste plaats beschrijven we kort de context van de RTIC-informatie. We beschrijven kort wat de melding was en hoe ‘onze’ noodhulpeenheid daarop reageerde.
- In de tweede plaats geven we meer in detail, in een tabel, aan:
 - Welke informatie door de centralist in GMS is geplaatst (dit is de informatie op basis waarvan de RTIC-medewerker doorgaans bepaalt of hij gaat zoeken, zie ook hoofdstukken 4 en 5).
 - Welke informatie-elementen door het RTIC aan GMS zijn toegevoegd.
 - Welke informatie-elementen aan de noodhulpeenheid voor het ter plaatse komen van het incident werden doorgegeven. We baseren ons hiervoor, zoals gezegd, vooral op de waarneming van de onderzoeker. Wanneer achteraf bleek dat informatie wel door de noodhulpeenheid was waargenomen, maar niet door de onderzoeker, dan was de informatie vanzelfsprekend ook aan de noodhulp doorgegeven. In die gevallen waar dat aan de orde was, zullen we dat nadrukkelijk aangeven.
 - Welke informatie-elementen door ten minste een van de medewerkers van de noodhulpeenheid voor het ter plaatse komen is waargenomen.
- We concluderen in de derde plaats:
 - Hoeveel informatie-elementen aan de noodhulp voor het ter plaatse komen werden doorgegeven.
 - Hoeveel informatie-elementen door de noodhulp voor het ter plaatse komen werden waargenomen.

7.2.1 Toch geen oordeel of het om veiligheidsinformatie gaat

In eerste instantie was het onze bedoeling om te bekijken of de informatie-elementen die door het RTIC werden toegevoegd ook daadwerkelijk veiligheidsinformatie waren. Doel van de minimale RTI-functie is immers om bij prio 1-meldingen voor het ter plaatse komen ongevraagd real-time informatie te verstrekken, zodat politiemensen (en burgers) beoogd veilig(er) kunnen handelen.

We zijn daarom op zoek gegaan naar een definitie van ‘veiligheidsinformatie’. In zijn algemeenheid wordt onder veiligheidsinformatie de informatie ver-

staan die van betekenis is voor de veiligheid van burgers en collega's. Deze algemene definitie gaf echter weinig houvast om criteria te bedenken op basis waarvan wij de informatie-elementen zouden kunnen beoordelen. In de verschillende beleidsdocumenten die wij hebben bekeken, wordt niet expliciet uitgelegd om welke informatie het gaat. Het ligt voor de hand dat informatie die duidt op de potentiële aanwezigheid van een dreiging, zoals de aanwezigheid van een (vuur)wapen, een gevaarlijke hond, een agressief persoon of een persoon met psychische problemen, veiligheidsinformatie is. Op basis van deze informatie kan de politiemedewerker zijn handelen aanpassen.

Lastiger is bijvoorbeeld het aantal personen dat op een bepaald adres staat ingeschreven. Is dat veiligheidsinformatie of niet? Tijdens het onderzoek beschouwden verschillende noodhulpmedewerkers dit als veiligheidsinformatie, vooral in situaties waar meerdere volwassenen op een adres staan ingeschreven. Dit type informatie werd door het RTIC ook regelmatig in GMS toegevoegd, omdat het adres een van de aanknopingspunten is waarop 'eenvoudig' gezocht kan worden (zie ook hoofdstuk 5). Andere noodhulpmedewerkers vonden daarentegen het aantal mensen dat woonachtig is op een bepaald adres juist niet relevant voor hun veiligheid.

Een ander voorbeeld waarover de meningen van de respondenten verdeeld bleken te zijn, is de RTIC-toevoeging dat er geen informatie in de systemen/BVH staat. Sommigen zagen deze informatie, die regelmatig door het RTIC werd toegevoegd, als veiligheidsinformatie, anderen juist niet.

Bredere discussie

Dit raakt overigens aan een bredere discussie over de noodzaak om na een surveillance waar niets wordt aangetroffen dit ook te muteren. Ook deze bredere discussie is voor het RTIC relevant, omdat het zich immers ook op informatie (moet) baseren die door de politiemedewerkers vooral op basis van surveillancediensten zelf in bijvoorbeeld BVH wordt ingevoerd. Een van de RTIC-medewerkers merkte daarover op: 'Shit in, is shit uit.'

Het proactieve experiment (zie bijlage 1) liet, toen wij meereden met surveillance-eenheden, zien dat executieve medewerkers het vastleggen dat er niets is aangetroffen lang niet altijd noodzakelijk vinden.⁷³ Een van de surveillance-eenheden had van de wijkagent de opdracht gekregen

73 Zie bijvoorbeeld ook Helsloot e.a., 2012.

om een bepaalde locatie te controleren op hangjeugd. Ook kregen zij de opdracht om bij geen aantreffen van deze jeugd dit in BVH te muteren.

Chauffeur: 'Staat er echt dat we moeten muteren als we niets aantreffen? Dat ga ik dus echt niet doen.'

Bijrijder: 'Ik ben het wel met hem eens, dat is dossiervervuiling.'

Onderzoeker: 'Maar de wijkagent krijgt pas inzicht als jullie juist wel muteren dat er bij verschillende bezoeken niets is aangetroffen. Dus dan moet je toch muteren?'

Chauffeur: 'Nee, want als er niets is gemuteerd, dan begrijpt hij wel dat er niets in aangetroffen.'

Onderzoeker: 'Nee, alleen als hij weet dat jullie er op welke tijden zijn langs geweest.'

Chauffeur: 'We zijn allemaal professionals, dus ze kunnen ervan uitgaan dat we er wel langs gaan. En anders gaan ze maar zoeken in het GMS, want daar geven we middels het Orionscherm een terugkoppeling aan de meldkamer.'

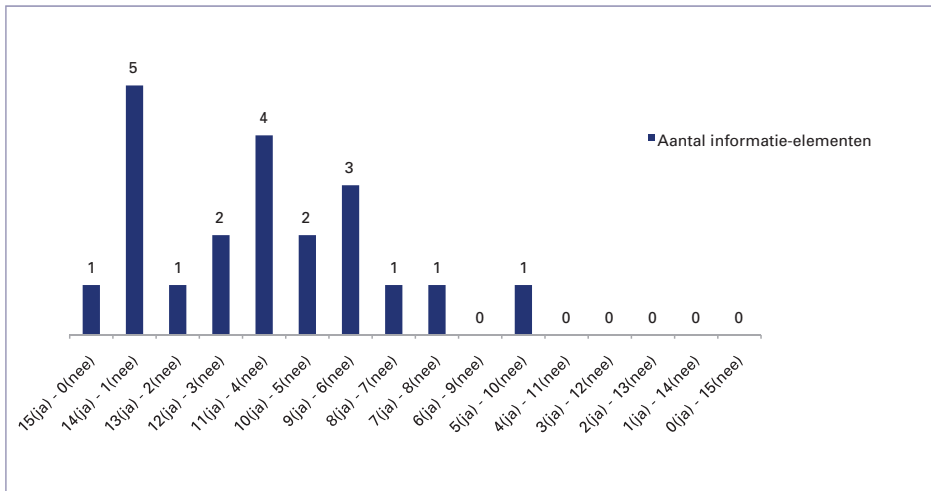
Dit alles lijkt erop te duiden dat er überhaupt geen 'eenvoudige' objectieve definitie van veiligheidsinformatie te geven is.

Om toch een oordeel te kunnen geven over of de informatie-elementen veiligheidsinformatie bevatten, hebben we een klein uitstapje gemaakt. We hebben tijdens het schrijven van de rapportage de 23 informatie-elementen uit de prio 1-meldingen, inclusief het type melding, voorgelegd aan 15 executieve politie-medewerkers uit basisteams die niet bij het RTIC-onderzoek betrokken waren. We hebben ze gevraagd of ze per informatie-element wilden aangeven of er wel of niet sprake was van veiligheidsinformatie. De bevindingen (zie bijlage 6) zijn verwerkt in figuur 7.2.

Uit figuur 7.2 blijkt dat men bij één informatie-element unaniem vond dat het om veiligheidsinformatie ging.⁷⁴ Bij de overige informatie-elementen waren de meningen verdeeld. Zo is bijvoorbeeld te zien dat bij vier informatie-elementen elf respondenten vonden dat het veiligheidsinformatie was, terwijl vier respondenten dat juist niet vonden. Dat betekent dat bij de vijftien bevroegde politie-medewerkers geen eenduidig beeld bestond over welke informatie-elementen

74 Het ging om het volgende informatie-element, zie ook bijlage 6: <gba nr 22 is [naam, geboortedatum]. Melding van jan. dit jaar. Hij kwam toen op een spreekuur voor aangifte. Gaf daar aan dat hij hoog sensitief was en niet tegen lawaai kon. Verder zou iemand aan het boren zijn in zijn woning. Gaf aan verder ptss te hebben en zwaar overspannen te zijn.>

veiligheidsinformatie bevatten. Twee respondenten gaven spontaan aan dat het definiëren van veiligheidsinformatie ‘lastig en mogelijk ook gevaarlijk’ is als RTIC-medewerkers zich daarop zouden (moeten) baseren. Zij gaven aan dat veiligheidsinformatie ‘heel breed gedefinieerd kan worden’ en dat RTIC-medewerkers daarom ‘vooral hun boerenverstand moeten gebruiken’. Zij gaven daarnaast aan dat ‘de ontvanger zelf bepaalt of de informatie relevant voor de veiligheid is of niet. Daarom is het belangrijk dat de RTIC-medewerker straatgevoel heeft.’



Figuur 7.2: Het aantal informatie-elementen dat wel of niet als veiligheidsinformatie werd gezien door de vijftien executieve politiemedewerkers
 Bij twee informatie-elementen is door twee medewerkers niets ingevuld. In beide gevallen was de verdeling van de overige 13 medewerkers 8 (ja) - 5 (nee)

Aangezien er geen eenduidig beeld lijkt te bestaan over wat nu onder ‘veiligheidsinformatie’ wordt verstaan en het maar de vraag is of er überhaupt een objectieve definitie te geven is, was het in de tijdspanne van dit onderzoek niet mogelijk om objectieve criteria te genereren op basis waarvan wij de informatie-elementen zouden kunnen beoordelen. Bedacht moet worden dat er tijdens het uitstapje door onze ‘snelle’ bevraging ook geen inzicht is verkregen in de achterliggende motivatie van de respondenten om een informatie-element als veiligheidsinformatie te beoordelen. Eén respondent die een informatie-element als veiligheidsinformatie beoordeelde, gaf nog wel spontaan als reden dat ‘hierop doorgerechercheerd kon worden’. Op de vraag waarom dit dan veiligheidsinformatie zou zijn, antwoordde hij dat ‘rechercheerbaar inderdaad geen veiligheidsinformatie is, maar dat het RTIC wel met die informatie verder zou

kunnen zoeken om tot veiligheidsinformatie te komen'. Dit roept de vraag op of men niet al te snel informatie als veiligheidsinformatie heeft beoordeeld.⁷⁵ Een volgende vraag is dan welke waarde gehecht kan worden aan de antwoorden.⁷⁶ De bottomline is in ieder geval dat, mocht dat wenselijk zijn, nader onderzoek noodzakelijk is om tot (objectieve) criteria te kunnen komen. Gezien de hiervoor verwoorde reactie van twee respondenten is het overigens de vraag of deze criteria ook door niet-onderzoekers, zoals het RTIC, gebruikt zouden moeten/mogen worden.

Dit betekent dat wij in dit onderzoek niet (kunnen en ook willen) beoordelen of de informatie-elementen die door het RTIC werden toegevoegd, ook daadwerkelijk onder 'veiligheidsinformatie' vallen.

7.2.2 Enkele noodzakelijke 'weetjes' vooraf

ANPR-hit

Een belangrijk onderdeel van het ANPR-systeem is een camera die kentekens scant. De gescande kentekens worden vergeleken met een referentiebestand dat bestaat uit kentekens die bijvoorbeeld op naam staan van personen die worden gezocht of die openstaande boetes hebben of van wie het voertuig gestolen is. Op het moment dat er een 'hit' is met een gezocht voertuig, wordt de foto naar het RTIC gestuurd. Dit gaat gepaard met een geluidssignaal, zodat de RTIC-medewerker onmiddellijk geattendeerd wordt. De RTIC-medewerker verifieert of het voertuig inderdaad op de lijst van gezochte voertuigen voorkomt en maakt dan zelf een (ANPR-)melding aan in GMS. De melding wordt via de reguliere weg, dus door de centralist, uitgegeven. We benadrukken dat het

75 Dit zou in lijn zijn met bij de bevinding uit bijvoorbeeld het vervolgonderzoek naar de effectiviteit van de politiebrieven (Scholten, 2015), waarin zichtbaar werd dat politieagenten zo veel mogelijk informatie met elkaar willen delen, omdat dit mogelijk van belang zou kunnen zijn voor het veilig kunnen optreden.

76 Het ligt dan ook niet voor de hand om de aanpak van ons uitstapje te gebruiken als basis voor een groter onderzoek met bijvoorbeeld een grotere populatie. Informatie zou dan 'gedefinieerd' kunnen worden als veiligheidsinformatie als bijvoorbeeld ten minste 70% van de populatie dat vindt. Deze 'definitie' is gebaseerd op de mening van politiemedewerkers en is daarmee vooral subjectief. Een ander veel belangrijker punt is dat ook nog aangetoond zou moeten worden dat politiemedewerkers door de veiligheidsinformatie veiliger handelen. Dan pas is informatie echte veiligheidsinformatie. En dit laatste is geen eenvoudige opgave.

ANPR-systeem, maar ook GMS zelf, de informatie voor de melding genereert: type, kleur en kenteken van het voertuig en de locatie waar het voertuig is gesignaleerd.⁷⁷ De ‘meldingsinformatie’ zien wij dan ook niet als opgezochte RTIC-informatie. Door het RTIC kan eventueel nog wel extra informatie worden opgezocht en toegevoegd.

Adres automatisch in routeplanner

In alle drie de onderzochte eenheden verschijnt op het moment dat een voertuig door de centralist wordt gekoppeld aan een melding en het voertuig de melding accepteert, het adres waar naartoe moet worden gereden automatisch in de routeplanner. In principe hoeft het adres dus door de centralist niet nog een keer expliciet doorgegeven te worden.

Knippen van scherm (eenheid Amsterdam)

Als er nieuwe informatie aan GMS wordt toegevoegd, bijvoorbeeld door het RTIC, begint het MDT-scherm in de voertuigen van de eenheid Amsterdam rood te knippen. De politiemedewerkers kunnen dan middels een knopje aangeven dat de informatie is gezien. Uit de observaties blijkt dat dit echter niet betekende dat de informatie ook daadwerkelijk werd gelezen. Het knopje werd ook ingedrukt om een eind te maken aan het knippen.

7.3 Analyse melding 1: huiselijk geweld

Terwijl de noodhulpeenheid lopend een verlaten bouwterrein inspecteert, wordt er via de portofoon een melding doorgegeven. De centralist geeft aan dat er een huiselijkgeweldsituatie gaande is. De politiemannen stappen in de auto en krijgen toestemming om met optische en akoestische signalen naar het opgegeven adres te rijden. Via de portofoon wordt aanrijdend door de centralist doorgegeven dat uit GBA blijkt dat er twee personen staan ingeschreven op het adres en dat er een eerdere melding van huiselijk geweld is geweest, maar dat dit niet heeft geleid tot een aanhouding. Bij de woning aangekomen, blijkt de

⁷⁷ Wanneer in GMS ‘MTV’ en het kenteken worden ingevuld, zoekt GMS zelf de gegevens in RDW erbij.

(vermeende) dader al weg te zijn. De vrouw die geslagen zou zijn, is er nog wel, net als de hoofdbewoner. De vrouw legt uit dat de hoofdbewoner haar niet heeft geslagen en dat de dader inmiddels al weg is.

Tabel 7.3: Analyse melding 1

Melding ⁷⁸ (Amsterdam)	Informatie toegevoegd door RTIC ⁷⁹	Werd informatie aan noodhulp doorgegeven?	Heeft noodhulp de informatie waargenomen?
Huiselijk geweld	16.57: voertuig accepteert via het MDT-scherm de melding en is aanrijdend		
16.53: start melding 16.54: vrouw komt schreeuwend en overstuur de woning uit 16.54: leek ruzie te hebben met partner of ex 16.55: vrouw roept hard dat het voor haar niet meer hoeft 16.55: maakt hierbij met haar hand een keeldoorsnijdend gebaar 16.55: geen wapens gezien	16.58: GBA 2 ps: vrouw = [naam]. Geboren [datum] te Nijmegen (Nederland)	via scherm: ja via noodhulpkanaal: ja	via scherm: nee via noodhulpkanaal: ja, zie citaat na deze tabel
	17.00: BVH: 20-10-2014: melding op het Mercatorplein. De vrouw had een kopstoot gekregen van haar ex (Klaas). De man is toen niet aangetroffen	via scherm: ja via noodhulpkanaal: ja	via scherm: nee via noodhulpkanaal: nee
	17.00: GBA: Klaas. Geboren [datum] te Paramaribo (Suriname)	via scherm: ja via noodhulpkanaal: ja	via scherm: nee via noodhulpkanaal: ja, zie citaat na deze tabel
	17.00: districtsplot herhaalt deels RTIC-info: 'Er staan twee personen ingeschreven op het adres. Er is een keelsnijdend gebaar gemaakt.'	ja (via districtsplot) ⁸⁰	nee (via districtsplot, zie citaat na de tabel)
	17.01: voertuig is ter plaatse, waarna de twee politiemedewerkers meteen uitstappen en naar de woning lopen		
	17.02: BVH: meerdere HG/ruzie meldingen. In 20-10-14 heeft ze ook aangifte gedaan	via scherm: nee (want uit voertuig) via noodhulpkanaal: nee	nee
	17.03: GBA gegevens oude vriend/ex: Piet. Geboren [datum] te [plaats] (Marokko). [Klaas] staat ingeschreven op hetzelfde adres als SO	via scherm: nee (want uit voertuig) via noodhulpkanaal: nee	nee
	17.04: haar aangifte is afgewezen, niet meer in behandeling	via scherm: nee (want uit voertuig) via noodhulpkanaal: nee	nee
	17.04: HKS>: Klaas heeft oude antecedenten WVM ⁸¹ (tussen 1991-1994)	via scherm: nee (want uit voertuig) via noodhulpkanaal: nee	nee
	17.06: HKS: Piet komt alleen voor als VD bij vermogensdelicten en opiumdelicten	via scherm: nee (want uit voertuig) via noodhulpkanaal: nee	nee
Aantal informatie-elementen voor ter plaatse	3 toegevoegd	3 doorgegeven	2 waargenomen
Aantal informatie-elementen na ter plaatse	5 toegevoegd	0	0

De hoofdbewoner is aangeduid als Klaas. De RTIC-informatie over de vermeende dader, aangeduid als Piet, is vetgedrukt

Na afloop is aan de politiemedewerkers gevraagd wat zij van de RTIC-informatie vonden:

‘De informatie was gewoon veel te laat. Ik zie nu, door op het scherm te kijken, dat die persoon waar we net mee aan het praten waren een WWM-verleden heeft. Maar dit was wel begin jaren negentig, dus dat is al wel heel lang geleden. En ik zie nu ook pas de gegevens van de echte mishandelaar. De GBA-gegevens van de bewoners heb ik wel meegekregen, maar een van die bewoners bleek niet de dader te zijn waar het om ging, die was bij ter plaatse komen al vertrokken. En ik zie nu ook dat het RTIC de dader heeft gevonden door in een mutatie te kijken van een aangifte die de mishandelde vrouw al eerder heeft gedaan. Wat het plot 500 nog zei, heb ik eerlijk gezegd niet heel goed meegekregen, ik zei wel: “Ja, gevangen”, maar ik heb de inhoud toch niet meegekregen.’

Uit tabel 7.3 volgt:

- Het RTIC voegde acht informatie-elementen toe die inhoudelijk aanvullend waren op de informatie van de oorspronkelijke melding.
- Drie van de acht informatie-elementen werden toegevoegd en doorgegeven in de acht minuten dat het duurde totdat het voertuig ter plaatse was (gerekend vanaf het moment waarop de melding in GMS verscheen).
- Twee van deze drie informatie-elementen werden door de noodhulpmedewerker(s) waargenomen.
- Het RTIC voegde nog vijf informatie-elementen aan GMS toe nadat het voertuig ter plaatse was.
- Deze vijf informatie-elementen werden voor het ter plaatse komen niet (meer) door de politiemedewerkers waargenomen, omdat ze alleen via het scherm zijn gedeeld en in een verlaten voertuig terechtkwamen.

78 Uit GMS.

79 Uit GMS (geverifieerd met observaties).

80 Dit werd door de onderzoeker via de mobilofoon van het voertuig gehoord.

81 Wet wapens en munitie.

7.4 Analyse melding 2:ANPR

Door de ANPR wordt een voertuig gesignaleerd. Volgens afspraak maakt de RTIC-medewerker meteen een melding aan (19.47 uur). Een minuut later verschijnen de details in GMS: de locatie waar het voertuig is gesignaleerd en het kenteken. De centralist geeft dit via de portofoon door, met als aanvulling dat het om een blauwe BMW gaat.⁸² Vijf voertuigen melden zich aan en worden door de centralist aan de melding gekoppeld. In een van de voertuigen bevindt zich een van de onderzoekers. De bijrijder van ‘ons’ voertuig accepteert bij het instappen de melding. Om 20.03 uur meldt dit noodhulpvoertuig zich ‘vrij’ met de mededeling: ‘In de omgeving gekeken en niets aangetroffen.’

Tabel 7.4: Analyse melding 2

Melding ⁸³ (Amsterdam)	Informatie toegevoegd door RTIC ⁸⁴	Werd informatie aan de noodhulp doorgegeven?	Heeft noodhulp voor ter plaatse komen de informatie waargenomen?
ANPR 19.47: start melding (=ANPR-hit) 19.48 (door RTIC): eerste kruising C. Lelylaan Haarlemmermeerstraat 19.48 (door RTIC): MTV [kenteken] 19.49 (door centralist via portofoon): er is zojuist een voertuig Amsterdam in gereden met kenteken [nummer]. Het gaat om een blauwe BMW	19.50: RTIC vrt gestolen tussen 12-11- 2013 en 26-11-2013	via scherm: ja via noodhulpkanaal: nee	via scherm: ja, zie het kader na deze tabel via noodhulpkanaal: nee
	19.50: noodhulpvoertuig accepteert via het MDT-scherm de melding en rijdt naar de mogelijke locatie waar het voertuig zich zou kunnen bevinden		
Aantal informatie-elementen (tijdens het aanrijden)	1 toegevoegd	1 doorgegeven	1 waargenomen

Tijdens het aanrijden werd aan de bijrijder, omdat hij bij het instappen de melding op het MDT-scherm accepteerde en alle RTIC-informatie (dus ook die van de melding) daar al op stond, gevraagd of hij de informatie ook had gelezen. Dat bleek het geval.

82 Wanneer door de RTIC-medewerker ‘MTV’ en het betreffende kenteken wordt ingevuld in GMS, zie ook tijdstip 19.48 uur in de tabel, dan zoekt het GMS zelf in RDW de gegevens van het voertuig erbij, bijvoorbeeld dat het om een blauwe BMW gaat. Deze informatie wordt in een apart tabblad in GMS weergegeven.

83 Uit GMS en observatieverslagen.

84 Uit GMS en observatieverslagen.

Uit tabel 7.4 volgt:

- De meldingsinformatie die door de RTIC-medewerker werd ingevoerd (kenteken en locatie waar het voertuig werd gesignaleerd), werd een-op-een doorgegeven door de centralist.
- De extra informatie die door het GMS zelf werd gegenereerd, namelijk dat het om een blauwe BMW ging, werd door de centralist doorgegeven.
- De extra RTIC-informatie (wanneer het voertuig werd gestolen), werd niet door de centralist doorgegeven maar werd via het scherm wel waargenomen.

7.5 Analyse melding 3: mishandeling

Onze noodhulpeenheid bevindt zich op het bureau als om 16.15 uur de centralist via het noodhulpkanaal een melding van een mishandeling doorgeeft. Een dochter zou in de woning haar moeder lastigvallen en er zou sprake zijn ‘van een hoop paniek’. De politiemannen rennen naar het voertuig en rijden met optische en akoestische signalen naar de woning. De bijrijder helpt de chauffeur daarbij door aanwijzingen te geven: enerzijds door met hulp van de routeplanner aan te geven hoe hij moet rijden en anderzijds door aan te geven of er wel/geen verkeer van links en rechts komt. Bij het ter plaatse komen stappen de politiemannen onmiddellijk uit en lopen zij naar de woning. Beiden zijn in de veronderstelling een man aan te treffen die zijn vrouw aan het mishandelen is. De vrouw legt uit dat daar geen sprake van is – ‘Nee hoor, ik heb geen ruzie met mijn man. Nooit!’ – maar dat zij een hoogopgelopen ruzie met haar dochter heeft. Om 16.21 uur geeft de bijrijder via de portofoon door aan de meldkamer: ‘Alles is rustig.’

Tabel 7.5: Analyse melding 3

Melding ⁸⁵ (Amsterdam)	Informatie toegevoegd door RTIC ⁸⁶	Werd informatie aan de noodhulp doorgegeven?	Heeft noodhulp de infor- matie waargenomen?
Mishandeling 16.12: start melding 16.13: dochter in de woning valt meldster/moeder lastig 16.14: dochter valt moeder lastig. Pakt moeder vast. Moeder roept: ‘Laat me los!’ 16.14: hoop paniek 16.14: verbinding verbroken door meldster	16.15: noodhulp wordt aan de melding gekoppeld, accepteert via het MDT-scherm de melding en rijdt naar de opgegeven locatie		
	16.16: RTIC: GBA>Fam. (naam), vader, moeder en zes kinderen	via scherm: ja via noodhulpkanaal: nee via districtsplot: ja, volgens eigen zeggen (niet door onderzoeker gehoord)	via scherm: nee, zie ook citaat na deze tabel via districtsplot: ja, volgens eigen zeggen
	16.18: RTIC: geen relevante mutaties op adres	via scherm: ja via noodhulpkanaal: nee via districtsplot: ja, volgens eigen zeggen (niet door onderzoeker gehoord)	via scherm: nee, zie ook citaat na deze tabel via districtsplot: ja, volgens eigen zeggen
	16.19: voertuig ter plaatse waarna de twee politiemedewerkers meteen uitstappen en naar de woning lopen		
Aantal informatie-elementen (voor ter plaatse)	2 toegevoegd	2 doorgegeven	2 waargenomen (via districtsplot)

Na afloop van de melding is aan beide politiemannen gevraagd of zij hebben waargenomen dat er RTIC-informatie aan de melding is toegevoegd. Beiden antwoordden dat dit niet het geval was. De bijrijder vulde aan: ‘En ik kijk na afloop van de actie ook nooit meer op het scherm.’ Toen werd uitgelegd dat er door het RTIC wel informatie was toegevoegd, reageerde de bijrijder:

‘Oh, niet op gelet. Eigenlijk let ik er nooit op. Soms zie ik vanuit mijn ooghoek wel dat er iets knippert of dat het scherm rood wordt, maar ik ben dan bezig met het aanrijden, dus dan kijk ik niet. En voordat ik uitstap kijk ik ook nooit, dan gaan we zo snel mogelijk naar binnen.’

Toen werd aangegeven welke informatie door het RTIC is doorgegeven, zei de bijrijder: ‘Oh, maar die informatie is ook door plot 500 via de portofoon doorgegeven. De informatie van het RTIC heb ik dus wel ontvangen.’ Hij legde uit dat het wel vaker gebeurt dat het districtsplot de informatie van het RTIC via de portofoon doorgeeft. ‘En dat vind ik eigenlijk wel prettiger dan lezen op het scherm. Aanrijdend let ik er dus niet altijd op.’ Op de vraag

85 Uit GMS.

86 Uit GMS.

of hij de informatie relevant vond, antwoordde hij: ‘Nee, want kijk maar naar dat gedoe met die Engelsman. Die staat vast ook niet in het systeem, maar we hebben toch wel even met hem moeten matten.’⁸⁷

Terwijl de rijder in de woning het verhaal van de moeder aanhoorde, draaide de chauffeur zich even om en keek hij op zijn mobiel. Achteraf verklaarde hij dat hij in BVI-IB even snel zocht op het adres om te kijken of er eerdere meldingen van bijvoorbeeld geweld waren geweest. Net als het RTIC kwam hij tot de conclusie dat dit niet het geval was.

Uit het voorgaande volgt:

- Het RTIC voegde twee informatie-elementen toe tijdens het aanrijden.
- De twee informatie-elementen waren inhoudelijk aanvullend op de informatie van de oorspronkelijke melding.
- De informatie-elementen werden niet via het noodkanaal door de centralist doorgegeven, maar volgens de politiemannen wel door het districtsplot.
- De twee informatie-elementen werden voor het ter plaatse komen niet op het scherm door de politiemannen gelezen, omdat ze zich bezighielden met het aanrijden.
- De chauffeur raadpleegde (volgens eigen zeggen) in de woning nog wel zelf zijn mobiel en vond dezelfde informatie als het RTIC.
- Niet alle informatie uit de oorspronkelijke melding werd onthouden (er werd door de centralist doorgegeven dat een vrouw door haar dochter zou worden mishandeld en niet door haar man).

Dit voorbeeld laat zien dat informatie die mondeling wordt doorgegeven in de hectiek van een prio 1-melding niet altijd onthouden wordt.

7.6 Analyse melding 4: mishandeling

De noodhulpeenheid die eerder de mishandeling uit paragraaf 7.5 afhandelde, staat op straat bij een ongeval met letsel⁸⁸ wanneer op de portofoon een nieuwe

87 Bij deze melding is door het RTIC onmiddellijk ‘#RTIC’ aangevinkt, omdat de RTIC-medewerker geen aanknopingspunten vond om op te kunnen zoeken.

88 Het ging om een prio 1-melding, maar omdat er geen informatie door het RTIC is toegevoegd valt deze buiten onze te analyseren dataset.

melding binnenkomt. Het gaat om een prio 1-melding die door de meldkamer wordt gecategoriseerd als ‘mishandeling’, maar die al snel ook het karakteristiek ‘huiselijk geweld’ meekrijgt. De melder geeft aan dat zijn moeder en broertje ruzie met elkaar hebben en dat het broertje met zelfmoord dreigt. Het voertuig waaraan de melding vrijwel meteen wordt uitgegeven, krijgt van de centralist toestemming om met optische en akoestische signalen naar het betreffende adres te rijden. Voor ‘onze’ noodhulpeenheid is dat aanleiding om meteen naar het voertuig te rennen en ook op weg te gaan naar de opgegeven locatie.⁸⁹ De centralist geeft aan dat ze weliswaar ‘met toestemming’ mogen aanrijden, maar zonder optische en akoestische signalen.⁹⁰ De bijrijder helpt ook nu de chauffeur weer bij het aanrijden. Omdat het voertuig waaraan de melding is uitgegeven zich als eerste ter plaatse meldt, wordt ‘onze’ noodhulpeenheid van de melding gehaald.

Tabel 7.6: Analyse melding 4

Melding ⁹¹ (Amsterdam)	Informatie toegevoegd door RTIC	Werd informatie aan de noodhulp doorgegeven?	Heeft noodhulp de informatie waargenomen?
Mishandeling/huiselijk geweld 17.32: start melding 17.32: moeder en broer hebben ruzie met elkaar 17.32: broertje heet [naam] 17.32: broertje dreigt met zelfmoord 17.33: melder geeft aan dat zijn broertje een mes wil pakken om een einde aan zijn leven ([naam broertje]) te maken 17.34: moeder probeert [naam broertje] tegen te houden. Moeder en [naam broertje] weten niet dat melder gebeld heeft	17.34: RTIC: [naam broertje] Geboren 19-05-1995 te Amsterdam	via scherm: ja via noodhulpkanaal: nee	via scherm: nee, tijdens aanrijden niet op scherm gekeken
	17.34: noodhulp wordt gekoppeld aan de melding, accepteert via het MDT-scherm de melding en is aanrijdend		
	17.34: RTIC: Geen BVH info over de persoon of adres	via scherm: ja via noodhulpkanaal: nee	via scherm: nee, tijdens aanrijden niet op scherm gekeken
	17.35: voertuig wordt van de melding gehaald		
Aantal informatie-elementen (tijdens het aanrijden)	2 toegevoegd	2 doorgegeven	0 waargenomen

89 Het ongeval waarbij een meisje van een scooter op haar hoofd was gevallen, was voor de politie op dat moment al afgehandeld. Door de ambulanceverpleegkundige was aangegeven dat er geen sprake was van ernstig letsel en dat het meisje ook niet mee hoefde naar het ziekenhuis.

90 De reden daarvoor was dat het bij een zelfmoorddreiging (maar ook bijvoorbeeld bij een bankoverval) niet de bedoeling is dat de persoon die dreigt met een zelfmoordpoging (of bankovervallers) erop attent wordt gemaakt dat de politie onderweg is.

91 Uit GMS.

Uit tabel 7.6 volgt:

- Het RTIC voegde twee informatie-elementen toe tijdens het aanrijden.
- De twee informatie-elementen waren inhoudelijk aanvullend op de informatie van de oorspronkelijke melding.
- Beide informatie-elementen werden tijdens het aanrijden weliswaar aan de noodhulp (via het scherm) doorgegeven, maar werden niet door de noodhulp waargenomen.

7.7 Analyse melding 5: brand in woning

De noodhulpeenheid rijdt net ‘met toestemming’ naar een melding waar volgens de centralist ‘zoonlief zevenenhalve meter naar beneden is gevallen’ om assistentie te verlenen aan de noodhulpeenheid waaraan de melding is uitgegeven. Na ongeveer twee minuten krijgen ze via de portofoon een melding van een brand door en worden ze door de centralist naar de brandmelding gestuurd. De noodhulpeenheid draait onmiddellijk om en rijdt wederom ‘met toestemming’, dat wil zeggen: inclusief optische en akoestische signalen, naar de locatie van de brand. Vier minuten later is de eenheid ter plaatse.

In bijlage 5 is voor de beeldvorming uitgewerkt hoe het RTIC tot de informatie-elementen in tabel 7.7 is gekomen.

Tabel 7.7: Analyse melding 5

Melding ⁹² (Noord-Holland, alleen portofoon)	Informatie toegevoegd door RTIC ⁹³	Werd informatie aan de noodhulp doorgegeven?	Heeft noodhulp de informatie waargenomen?
Brand 16.33: start melding 16.34 (brw): 2 ^e etage woning in brand 16.34 (brw): galerijwoning 16.35 (brw): vlammen uitslaand 16.35 (brw): brand aan de gang, bewoners op balkon brandend pand, vlammen aan voorkant uitslaand 16.35 (brw): onbekend of iemand is ingesloten 16.40 (pol): 1105 heeft zicht op bewoner 16.41 (pol): betrokkene zit op 2 ^e etage, kan er niet af 16.41 (pol): moet met een ladderwagen 16.42 (pol): bewoner geeft aan zelf aangestoken te hebben 16.46 (pol): man is van balkon af, staat beneden 16.50 (pol): man die bij de 1105 is, is [naam, geboortedatum] ⁹⁴	16.34: noodhulp wordt gekoppeld aan de melding en is aanrijdend		
	16.37: RTIC: nr. 22 GBA 1 persoon	noodhulpkanaal: nee, zie ook bijlage 5	noodhulpkanaal: nee
	16.37: RTIC: GBA nr. 24 2 personen waarvan 1 kindje van 1 jaar oud	noodhulpkanaal: nee, zie ook bijlage 5	noodhulpkanaal: nee
	16.38: noodhulpeenheid ter plaatse. Op enig moment wordt een aparte inzetgroep door de centralist aangemaakt		
	16.49: RTIC: GBA nr. 22 is [naam, geboortedatum]. Melding van jan. dit jaar. Hij kwam toen op een spreekuur voor aangifte. Gaf daar aan dat hij hoogsensitief was en niet tegen lawaai kon. Verder zou iemand aan het boren zijn in zijn woning. Gaf aan verder ptss te hebben en zwaar overspannen te zijn	noodhulpkanaal: ja, maar wel deels tijdens de inzet ⁹⁵	noodhulpkanaal: ja
	16.50: RTIC: vangnet en advies is toen in kennis gesteld	noodhulpkanaal: onbekend	noodhulpkanaal: onbekend
	22.35: noodhulpeenheid staakt het posten wordt een minuut later van de melding gehaald (ontkoppeld)		
Aantal informatie-elementen voor ter plaatse	2 toegevoegd	0 doorgegeven	0 waargenomen
Aantal informatie-elementen na ter plaatse	2 toegevoegd	1 (of mogelijk 2) doorgegeven	1 (of mogelijk 2) waargenomen

⁹² Uit GMS.

⁹³ Uit GMS. Deze melding is een voorbeeld waarin de gebeurteniscode niet overeenkomt met de feitelijke handeling. Deze melding kreeg de gebeurteniscode '#RTIC' mee, wat wil zeggen dat er bij deze melding geen informatie door het RTIC werd gezocht.

⁹⁴ Dezelfde informatie als door het RTIC eerder (16.49 uur) werd toegevoegd, zie de tweede kolom.

⁹⁵ De onderzoeker heeft de informatie niet kunnen waarnemen, omdat hij toen nog niet was aangesloten op een speciaal voor dit incident aangemaakte inzetgroep. Aangezien de noodhulp heeft aangegeven de informatie te hebben waargenomen, heeft deze hen ook bereikt. Uitleg inzetgroep: als een incident zo groot in omvang wordt dat meerdere eenheden betrokken (zullen) worden, wordt doorgaans door de centralist (per discipline) een aparte inzetgroep aangemaakt. De betrokken eenheden kunnen via deze groep communiceren. Daardoor wordt het noodhulpkanaal voor andere meldingen niet overbelast. Eenheden die zich aanmelden bij de meldkamer, worden door de centralist aan dit kanaal gekoppeld, dat kan de politiemans niet zelf doen. Omdat de politiemensen ter plaatse meteen aan het werk gingen, waren zij niet meer beschikbaar voor de onderzoeker om zijn portofoon ook op dit specifieke kanaal te zetten.

Na afloop van het incident gaf een van de politiemedewerkers aan dat hij via de portofoon, op de speciaal voor het incident aangemaakte inzetgroep, hoorde dat de GBA-gegevens van de bewoner/verdachte door het RTIC waren gezocht en gevonden. Zodoende kon de politiemedewerker vlak voordat hij met de verdachte in aanraking kwam de gegevens controleren, zodat hij zeker wist dat hij de juiste persoon voor zich had. De andere politiemedewerker heeft deze informatie niet (meer) gehoord.

Uit het voorgaande volgt:

- Het RTIC heeft twee informatie-elementen voor het ter plaatse komen toegevoegd, maar beide werden niet doorgegeven aan en dus niet waargenomen door de noodhulpeenheid.
- De twee informatie-elementen waren inhoudelijk aanvullend op de informatie van de oorspronkelijke melding.
- Een van de twee informatie-elementen die na het ter plaatse komen werden toegevoegd, werd volgens eigen zeggen door een van de politiemedewerkers waargenomen en ook daadwerkelijk gebruikt.

7.8 Analyse melding 6: verdachte situatie

Onze noodhulpeenheid (6016) bevindt zich op het bureau als om 21.59 uur een melding via het noodhulpkanaal binnenkomt. Er zouden twee overvallers op een scooter vanaf een opgegeven adres op de vlucht zijn geslagen. Verschillende eenheden geven aan dat ze die kant op gaan, waaronder onze noodhulpeenheid (6016) en de 6014. Beide politiemannen van de 6016 rennen naar het voertuig en rijden in de richting van het opgegeven adres. De 6014 die inmiddels ter plaatse is, geeft de vluchtroute door en geeft aan dat het kenteken van de scooter begint met 74F. De 6016 besluit om op één punt van de vluchtroute te gaan posten. Om 22.18 uur geeft de centralist via het noodhulpkanaal aan de 6014 door:

‘Wij hebben een zoekslag gemaakt, het kenteken is 74F[...]. Eigenaar woont op de [adres].’

De 6014 reageert: ‘Eens kijken of die scooter daar staat.’

Centralist: ‘Eigenaar is [naam, jaartal]. De scooter is niet verzekerd, heeft een gele plaat.’

De 6014: 'Dat is wel een bekende.'

Centralist: 'Bekend met Opiumwet en openstaande boetes.'

De 6014 rijdt naar het opgegeven adres en geeft om 22.26 uur via de portofoon door dat ze naar het adres zijn gereden maar '[adres] is negatief'. De 6016 besluit het posten te staken en meldt zich (ook) voor de melding af.

Voor de beeldvorming: hoe vindt het RTIC het adres?

Op het moment dat een van de RTIC-medewerkers in GMS ziet staan dat een deel van het kenteken bekend is, gaat hij op zoek naar informatie om het kenteken compleet te maken. Hij gaat ervan uit dat de te naam gestelde van de scooter ook een van de overvallers is en naar huis vlucht. Ook neemt hij aan dat de overvaller in Groningen woont. Hij zoekt in RDW naar alle scooter kentekens die beginnen met 74FR en filtert daar de kentekens uit die uit Groningen komen. Hij houdt acht kentekens over, inclusief de namen van de te naam gestelden van de betreffende scooters. Middels BlueView zoekt hij de adressen waar deze eigenaren woonachtig zijn. Op basis van de vluchtroute die door de 6014 wordt doorgegeven, vermoedt hij dat de overvaller in het noorden van Groningen zou kunnen wonen. Bij de centralist vraagt hij, door naar hem toe te lopen, na of hij weet welke kleur de scooter heeft. Volgens de centralist zou het gaan om een grijze scooter (volgens GMS zou het om een zwarte scooter gaan, zie ook tabel 7.8). Met behulp van Google Maps en de kleur van de scooter concludeert hij dat slechts een van de acht adressen in aanmerking zou kunnen komen. Om 22.18 uur voegt hij het kenteken en het adres toe aan GMS.

Tabel 7.8: Analyse melding 6

Melding ⁹⁶ (Noord-Nederland, alleen portofoon)	Informatie toegevoegd door RTIC ⁹⁷	Werd informatie aan de noodhulp doorgegeven?	Heeft noodhulp de informatie waargenomen?
Verdachte situatie 21.59: start melding 22.01: melder belt en geeft door dat er twee overvallers zijn op [adres] en dat ze op een scooter rijden (verbinding wordt verbroken) 22.04 (door eerste voertuig ter plaatse): scooter ervandoor via [adres] idrv [adres] 22.06: kenteken begint met 74F???? 22.06: twee blanke jongens op scooter 22.08: in zwart gekleed 22.16: kleur scooter zwart met gele ktn plaat	22.02: 6016 en 6014 worden aan de melding gekoppeld 22.02: 6014 is aanrijdend ⁹⁸		
	22.03: staan acht personen ingeschreven op dit adres	noodhulpkanaal: nee	noodhulpkanaal: nee
	22.03: 6014 is ter plaatse ⁹⁹ 22.03: 6016 is aanrijdend (en meldt zich verder niet ter plaatse, omdat ze een plek uitzoeken om te posten)		
	22.04: pand betreft een hostel	noodhulpkanaal: nee	noodhulpkanaal: nee
	22.05: meerdere meldingen overlast op dit adres	noodhulpkanaal: nee	noodhulpkanaal: nee
	22.06: geen overval oid op dit adres	noodhulpkanaal: nee	noodhulpkanaal: nee
	22.18: [adres]	noodhulpkanaal: ja (maar wel tijdens de inzet)	noodhulpkanaal: nee, maar wel tijdens de inzet, zie citaat hiervoor
	22.18: RTIC: obv deel ktn gevonden [74F...]	noodhulpkanaal: ja (maar wel tijdens de inzet)	noodhulpkanaal: nee, maar wel tijdens de inzet, zie citaat hiervoor
	22.26: 6014 wordt ontkoppeld 22.35: 6016 staakt het posten en wordt een minuut later van de melding gehaald (ontkoppeld)		
Aantal informatie-elementen voor ter plaatse (van 6014)	1 toegevoegd	0 doorgegeven	0 waargenomen
Aantal informatie-elementen na ter plaatse (van 6014)	5 toegevoegd	2 doorgegeven	2 waargenomen

Terwijl de noodhulp op een centraal punt uitkijkt naar de overvallers, zegt een van de politiemedewerkers om 22.13 uur: ‘Nu is het RTIC wel aan het zoeken denk ik.’ De ander reageert: ‘Nu ben ik heel benieuwd als we de melding straks terugkijken in BVH of er dan RTIC-informatie in staat en wat de meldkamer daarvan heeft doorgegeven.’

96 Uit GMS en observatieverslagen.

97 Uit GMS.

98 Uit GMS, er was geen onderzoeker in dit voertuig.

99 Uit GMS.

Aan de politiemedewerkers wordt gevraagd wat ze van de RTIC-informatie die werd doorgegeven vonden. Beiden reageren met ‘goed’ (waarbij ze refereren aan de laatste twee informatie-elementen; de overige informatie is immers niet aan hen doorgegeven). ‘Altijd proberen. Wij hadden maar een klein deel van het kenteken dus goed dat ze daar een adres bij zoeken.’

Uit het voorgaande volgt:

- Het RTIC voegde zes informatie-elementen toe.
- Eén informatie-element werd voor het ter plaatse komen van de 6014 toegevoegd, maar werd niet door de noodhulp waargenomen.
- De zes informatie-elementen waren inhoudelijk aanvullend op de informatie van de oorspronkelijke melding.
- Twee van de zes informatie-elementen werden aan de 6014¹⁰⁰ (en 6016) doorgegeven en werden ook door hen waargenomen, maar ‘pas’ nadat zij ter plaatse waren.¹⁰¹
- Hoewel wij niet zijn meegereden met de 6014 die controleerde of de scooter op het adres zou kunnen worden aangetroffen, lijkt het erop dat de laatste twee informatie-elementen van het RTIC ook daadwerkelijk bij de uitvoering zijn gebruikt: de 6014 heeft immers aangegeven op het adres de scooter niet te hebben aangetroffen.

Deze melding illustreert wat we een enkele keer vaker zagen, namelijk dat sommige RTIC-medewerkers zich niet alleen beperkten tot het ‘voor de hand liggende’ zoekwerk, maar dat zij soms ook een wat complexere zoekstrategie volgden. Uit dit voorbeeld blijkt ook dat daartoe wel de nodige aannamen werden gedaan om uiteindelijk tot een mogelijk kenteken te kunnen komen.

100 Er was weliswaar geen onderzoeker in de 6014 aanwezig, maar de informatie die via de portofoon werd doorgegeven is voor alle eenheden te horen. De waarneming van de 6014 volstaat daarmee.

101 We baseren ons hierbij op de reactie van de 6014 waarin ze aangaf naar het door het RTIC opgegeven adres te zijn gereden, maar daar niets aantrof.

7.9 Zelf informatie zoeken bij prio 1-meldingen

Tijdens één prio 1-melding zocht een van de noodhulpmedewerkers nadat ze ter plaatse waren zelf op zijn smartphone in BVI-IB informatie op (zie de melding in §7.5). In hoofdstuk 8 laten we zien dat dit tijdens de inzet van de overige meldingen (prio 2 en 3 en RSC) ook een enkele keer gebeurde. Reden daarvoor was dat het tijdens het (met spoed) rijden naar een melding vrijwel onmogelijk was om een mobiel of MDT-scherm ‘te bedienen’, laat staan naar informatie te zoeken. Überhaupt ervaren verschillende medewerkers het lezen van een scherm – smartphone of MDT – in een rijdende auto als lastig.

‘Het is lastig lezen op het scherm in een rijdende auto. Daarom bel ik liever om aanvullende informatie met het plot 4000.’

‘Ik krijg binnenkort een smartphone van de baas. Als ik nu informatie wil hebben en het duurt te lang voor het systeem Orion dat oplevert, bel ik met mijn collega’s bij plot 4000. Ik bel nooit met het RTIC. Zij vullen de informatie meestal zelf al aan. Maar ik vind het lezen op het scherm überhaupt niet zo makkelijk, veel tekst. Het intoetsen in Orion vind ik overigens ook niet eenvoudig, maar het is wel al beter dan het was.’

‘Neem je dat ook even mee. Ik wil dus naar beneden scrollen en dan gaat opeens het scherm uit. Het resetknopje zit naast de scrolltoetsen. En het gebeurt nogal eens in een rijdende auto dat je dan per ongeluk op de resetknop drukt. Dan moet ik dus weer opnieuw inloggen en ik ben al mijn gegevens nu kwijt.’

‘Je kunt niet alles in een rijdende auto heel gedetailleerd lezen, dus je pikt de informatie eruit die je denkt nodig te hebben. Soms is dat alleen het signalement, soms juist alleen een vluchtroute.’

We merken op dat tussen de meldingen door, als er dus niet met spoed naar een melding werd gereden, door de noodhulpeenheden wel regelmatig in BVI-IB naar informatie werd gezocht (via smartphone of MDT-scherm), bijvoorbeeld om voertuigen te controleren. In hoofdstuk 8 gaan we hier nader op in.

Illustratie

De noodhulpeenheid rijdt na de ANPR-melding (zie melding 2 in §7.4) op verzoek van het districtsplot naar het bureau. Onderweg komt een busje het voertuig tegemoet rijden. De bijrijder tikt het kenteken in BVI-IB in: 'Woh, dit is een PAPOS-melding, deze kunnen we aanhouden', waarna de chauffeur het voertuig draait en de achtervolging inzet. Na een paar minuten wordt het voertuig aan de kant gezet. De bestuurder wordt om zijn ID gevraagd, waarna een van de politiemedewerkers hem natrekt in het systeem. Hij blijkt meerdere openstaande boetes op zijn naam te hebben staan. De man wordt gesommeerd om achter hen aan te rijden naar het bureau. Daar wordt zijn voertuig in beslag genomen.

7.10 Samenvatting en tussentijdse conclusies

Niet alle prio 1-meldingen uit de kwalitatieve dataset werden door het RTIC ongevraagd van informatie voorzien: van de veertien prio 1-meldingen werd aan zes meldingen informatie toegevoegd. Dit is in lijn met de kwantitatieve bevindingen uit hoofdstuk 5.

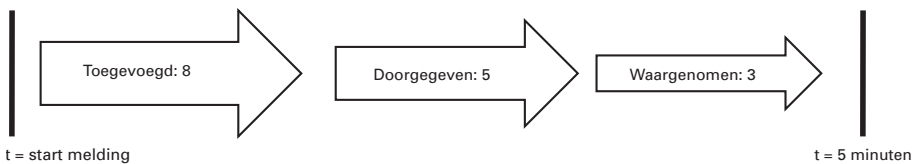
De belangrijkste reden dat aan de overige acht meldingen door het RTIC geen informatie werd toegevoegd, was dat er geen aanknopingspunten in de melding zaten om op te zoeken of dat de RTIC-medewerker op voorhand al inschatte dat er geen veiligheidsinformatie gevonden zou kunnen worden (zie tabel 7.1).

De vraag is vanzelfsprekend of het terecht was dat aan deze meldingen geen informatie werd toegevoegd door het RTIC. Hadden deze meldingen niet toch aangevuld moeten worden? Bij inbraak- en overvalalarmen bijvoorbeeld, zou een overweging kunnen zijn om juist niet met toestemming en optische en akoestische signalen naar het adres te rijden, als bekend zou zijn dat er regelmatig sprake is van een loos alarm. Het rijden met optische en akoestische signalen brengt immers ook veiligheidsrisico's met zich mee.

Aan zes van de in totaal veertien prio 1-meldingen werd de informatie ongevraagd door het RTIC toegevoegd. In totaal werden aan deze 6 meldingen 23 informatie-elementen toegevoegd.

Streeftijd van 5 minuten gehaald?

8 van de 23 informatie-elementen werden binnen de streeftijd van 5 minuten door het RTIC toegevoegd. Uit de kwalitatieve analyse van de meldingen blijkt dat vijf van de acht informatie-elementen ook aan de noodhulp werden doorgegeven; alle vijf werden ze via het scherm doorgegeven en dus niet door de centralist. Drie informatie-elementen werden vervolgens ook binnen vijf minuten door de noodhulp waargenomen.



Figuur 7.3: Toegevoegde, doorgegeven en waargenomen informatie-elementen binnen de streeftijd

We kunnen op basis van deze resultaten echter niet concluderen of de streeftijd van vijf minuten wel of niet werd gehaald. Er bestaan immers geen ‘harde’ criteria of een gedeeld professioneel inzicht om te kunnen beoordelen of de informatie die door het RTIC werd toegevoegd in GMS ook veiligheidsinformatie was. Meer precies weten we niet of *alle* veiligheidsinformatie in de drie waargenomen informatie-elementen besloten zat. Merk overigens op dat als dit het geval zou zijn, alle overige opgezochte informatie dus geen veiligheidsinformatie was en voor de minimale RTI-functie dus überhaupt van geen betekenis zou zijn geweest.

Streefmoment voor ter plaatse gehaald?

Wanneer we de resultaten uit de paragrafen 7.3 tot en met 7.8 samennemen dan blijkt het volgende (zie ook tabel 7.9):

- 11 van de 23 informatie-elementen werden door het RTIC toegevoegd voordat de eenheden ter plaatse kwamen. Daarvan werden acht informatie-elementen aan de noodhulp doorgegeven. Dat de overige drie elementen niet werden doorgegeven, komt op het conto van de centralist. We hebben geen onderzoek gedaan naar de motivatie van de centralist om informatie wel of niet door te geven, maar een verklaring zou bijvoorbeeld kunnen

zijn dat hij de informatie niet heeft gezien of niet relevant vond (in hoofdstuk 9 gaan we daar wat nader op in). Voor de eenheid Amsterdam zou een verklaring kunnen zijn dat centralisten ervan uitgaan dat de noodhulp de RTIC-informatie zelf op het scherm leest. Deze aanname zou onjuist zijn: uit onze observaties blijkt dat er tijdens het aanrijden geen tijd was om op het scherm te kijken.¹⁰²

- Van de acht informatie-elementen die voor het ter plaatse komen aan de noodhulp werden doorgegeven, werden er vijf door de noodhulp waargenomen. Van de elf informatie-elementen die door het RTIC voor het ter plaatse komen werden toegevoegd, werden er dus vijf door de noodhulp waargenomen.
- 12 van de 23 informatie-elementen werden toegevoegd *nadat* de eenheden ter plaatse waren. Deze informatie bereikte de noodhulp bijna niet. Dit komt niet alleen op het conto van de centralist. De noodhulp (in Amsterdam) gebruikte het scherm na het ter plaatse komen niet: informatie werd via het scherm weliswaar na toevoegen van het RTIC meteen doorgegeven, maar werd niet door de noodhulp opgemerkt omdat zij tijdens de (prio 1-)inzet niet terugliepen naar het voertuig om daar het scherm te raadplegen.

Tabel 7.9: Samenvattend overzicht van het aantal informatie-elementen dat tijdens de zes prio 1-meldingen werd toegevoegd (RTIC), doorgegeven (centralist, scherm) en waargenomen (noodhulp)

	Aantal informatie- elementen (ongevraagd) door RTIC toegevoegd	Aantal informatie- elementen dat aan de noodhulp werd doorgegeven	Aantal informatie- elementen dat door de noodhulp werd waargenomen
Voor ter plaatse	11	8	5
Na ter plaatse	12	3 of 4	3 of 4
Totaal	23	11 of 12	8 of 9

Een oordeel over het effect is ook nu niet te geven: op basis van eerdergenoemde resultaten kunnen we wederom niet concluderen of het operationele streefmoment van de RTI-functie wel of niet werd gehaald. Ook nu kunnen we namelijk geen oordeel geven over de relevantie van de informatie. We weten dus niet of alle veiligheidsinformatie in de vijf informatie-elementen besloten zat die door de noodhulp voor het ter plaatse komen werden waargenomen.

102 In hoofdstuk 8 laten we zien dat deze argumenten ook spelen bij de overige meldingen met lagere prioriteit, dus niet alleen bij prio 1-meldingen.

Wanneer we de kwalitatieve data zouden mogen extrapoleren, dan past wel de stelling dat de *minimale RTI-functie* procesmatig nog niet effectief georganiseerd is: een ruime meerderheid van de door het RTIC gevonden informatie ‘verdwijnt’ in de zin dat het de noodhulp niet bereikt, laat staan dat het door hen wordt waargenomen. Ook bestaat er geen operationele definitie of gedeeld operationeel beeld van wat nu ‘echte’ of ‘juiste’ RTIC-informatie – en dus veiligheidsinformatie – is.

Dat deze definitie of dit gedeeld professioneel inzicht niet bestaat, betekent ook dat RTIC-medewerkers zelf een inschatting (moeten) maken of de informatie die zij toevoegen veiligheidsinformatie is. Daarna moeten centralisten besluiten of ze deze informatie waardevol vinden voor de eenheden op straat of niet.

Als onderzoekers neigen we ernaar om de operationele betekenis van de meeste informatie-elementen ter discussie te stellen. Mag het aantal mensen ingeschreven op een adres werkelijk iets betekenen voor de inzet van de politie? Een bijzonder informatie-element vraagt in dat kader ook om nadere beschouwing: bij de eerste melding van huiselijk geweld in paragraaf 7.3 werd door het RTIC de informatie ‘Klaas heeft oude antecedenten WWM (tussen 1991-1994)’ toegevoegd. De vraag kan gesteld worden of informatie van 20 jaar geleden van betekenis is voor het politietoetreden of dat dit mogelijk tot een onterecht frame leidt bij politiemedewerkers, wat een ‘te harde’ reactie kan uitlokken.¹⁰³ Bijzonder is sowieso dat hieruit blijkt dat het RTIC over informatie kan beschikken die volgens de Wet politiegegevens en de Wet justitiële en strafvorderlijke gegevens eigenlijk niet meer in de politiesystemen zou mogen voorkomen.¹⁰⁴

103 In ons uitstapje naar veiligheidsinformatie gaven drie van de vijftien respondenten aan dat ze deze informatie geen veiligheidsinformatie vonden, zie ook bijlage 6.

104 Dit is geen uitzondering: uit Helsloot e.a. (2014a) blijkt dat de politie structureel dossiers openhoudt om informatie onbeperkt te kunnen bewaren.

Effectmeting: RTI-functie (overige meldingen)

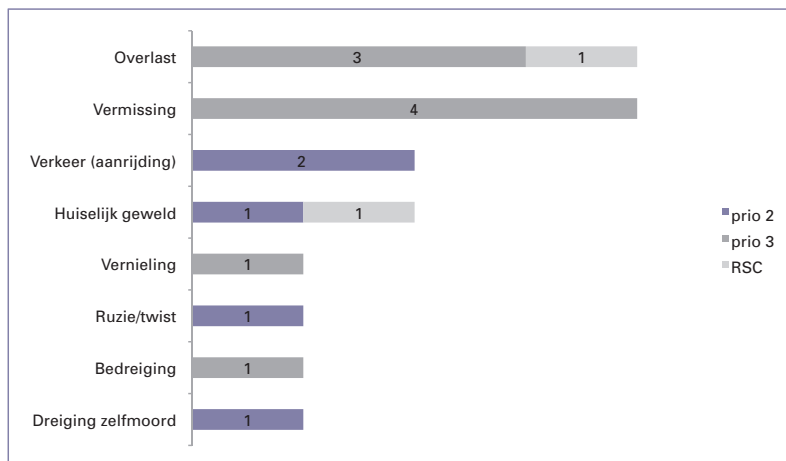
In dit hoofdstuk kijken we naar het meetbare effect van ongevraagde RTIC-informatie bij niet-spoedeisende meldingen. Het gaat hier (nogmaals) niet om de kerntaakuitvoering van het RTIC, dus het RTIC hoeft de noodhulpeenheden bij niet-spoedeisende meldingen niet van informatie te voorzien. We bekijken daarom in dit hoofdstuk alleen of RTIC-informatie tijdens de inzet aan de noodhulpeenheden werd doorgegeven (en dus niet alleen voor het ter plaatse komen, want het gaat hier immers om niet-spoedeisende meldingen) en, zo ja, of die informatie door de noodhulpeenheid werd waargenomen. We doen dit minder gedetailleerd dan in hoofdstuk 7.

8.1 De prio 2- en prio 3-meldingen en meldingen van het RSC

De dataset waar we ons in dit hoofdstuk op baseren zijn de 56 niet-spoedeisende meldingen die tijdens onze observaties aan de noodhulpvoertuigen zijn uitgegeven (zie ook hoofdstuk 6). Aan 16 van de 56 meldingen is door het RTIC informatie toegevoegd. In de volgende paragrafen laten we zien dat het merendeel van de informatie ongevraagd is toegevoegd.

In figuur 8.1 is te lezen om welke type meldingen het ging en met welke prioriteit deze zijn uitgegeven. De vier overlastmeldingen hadden betrekking op een persoon (2), jeugd (1) en geluid (1). De huiselijkgeweldmelding die met prio 2 werd uitgegeven, bleek feitelijk een melding van een illegale wietplantage te zijn. Dit werd de noodhulp tijdens het aanrijden duidelijk.¹⁰⁵

¹⁰⁵ De melder beschuldigde in eerst instantie zijn buurman (onterecht) van huiselijk geweld. Toen tijdens het doorvragen van de centralist bleek dat hier feitelijk geen sprake van was, verklikte de melder vervolgens uit rancune dat zijn buurman thuis een wietplantage zou hebben.



Figuur 8.1: Categorisering van de zestien meldingen naar type melding, inclusief prioritering van de melding
We brengen in herinnering dat we van de RSC-meldingen niet weten met welke prioriteit deze zijn uitgegeven

8.2 Kwalitatieve analyse van de prio 2-meldingen

In deze paragraaf analyseren we alleen de prio 2-meldingen, omdat die weliswaar niet-spoedeisend zijn, maar er wel snel gehandeld moet worden. Volgens de eigen richtlijnen moet binnen een half uur ten minste één noodhulpvoertuig ter plaatse zijn (zie hoofdstuk 2). Naar prio 2-meldingen kan (en wordt, zo blijkt uit onze observaties) door de noodhulp toch met spoed gereden worden.

Van de zestien meldingen die door het RTIC van informatie zijn voorzien, werd aan vijf een prioriteit 2 toegekend (zie figuur 8.1). In totaal werden aan deze meldingen acht informatie-elementen door het RTIC toegevoegd, zie tabel 8.1.

Bij een van de vijf meldingen (verkeer, nummer 1) heeft de noodhulp via de centralist verzocht om informatie. Door het RTIC was deze melding al gecodeerd als '#RTIC' (gelezen, maar doe er niets mee), maar het RTIC heeft alsnog informatie gezocht en aan GMS toegevoegd. Aan de overige vier meldingen heeft het RTIC de informatie ongevraagd (dus niet op verzoek van de noodhulp) toegevoegd.

Tabel 8.1: Overzicht van de vijf prio 2-meldingen

Melding (type)	Aantal informatie-elementen door RTIC toegevoegd	Ongevraagd (O) of gevraagd (G) toegevoegd?	Werd informatie aan de noodhulp doorgegeven?	Is informatie door de noodhulp waargenomen?	Heeft de noodhulp zelf informatie opgezocht?
1. Verkeer (aanrijding) (NH)	3	G	nee	nee	nee
2. Dreiging zelfmoord (NH)	1	O	nee	nee	nee
3. Verkeer (aanrijding) (NH)	1	O	nee	nee	nee
4. Wietplantage (AMS)	2	O	via scherm: ja via porto: nee	nee	nee
5. Ruzie/twist (NN)	1	O	nee	nee	nee

Van de vijf meldingen werd de RTIC-informatie van één melding (wietplantage in Amsterdam) aan de noodhulp doorgegeven, omdat die tijdens het aanrijden automatisch op het MDT-scherm verscheen. De informatie werd verder niet door de noodhulpeenheid gelezen.

Van de acht toegevoegde informatie-elementen zijn er geen tijdens de inzet van de noodhulp door de centralist via de portofoon doorgegeven (dus ook niet in de eenheid Amsterdam). We merken op dat dit ook gold voor de melding waar door de noodhulp specifiek om informatie werd gevraagd (en deze informatie ook door het RTIC werd opgezocht en toegevoegd).

De vijf informatie-elementen die *ongevraagd* door het RTIC werden toegevoegd, werden voor het ter plaatse komen van de noodhulp in GMS geplaatst. Met andere woorden: een motivatie van de centralist om deze informatie niet door te geven kan niet zijn omdat ze ‘te laat’ – want na ter plaatse – door het RTIC zou zijn toegevoegd.

Niets van de informatie die door het RTIC is toegevoegd, is (dus) door de noodhulpeenheden waargenomen.

Doorgeven van RTIC-informatie door de centralist

Ook RTIC-medewerkers vermoeden dat er maar een beperkte hoeveelheid van hun informatie wordt doorgegeven. Verschillende RTIC-medewerkers maakten daar tijdens onze observaties een opmerking over: ‘Ik ontdekte dat het kenteken dat bij de melding stond niet klopte, dus daarom geef ik dit kenteken door. Maar wat ik stuur wordt vast niet doorgegeven door de centralist en dan zijn ze op straat weer boos dat wij niet aanvullen.’

In bijlage 7 is een uitgebreide tabel opgenomen voor meer details over onder meer de precieze melding, de exacte formulering van de informatie-elementen, de tijdstippen waarop de informatie-elementen zijn toegevoegd aan GMS en de acties van de noodhulp op hoofdlijnen.

8.3 Kwalitatieve analyse van de prio 3-meldingen en meldingen van het RSC

Aan de 11 overige meldingen, 9 prio 3-meldingen en 2 meldingen die via het RSC zijn binnen gekomen, waarvan het onbekend is met welke prioriteit ze zijn uitgegeven, zijn door het RTIC in totaal 30 informatie-elementen toegevoegd.

Het merendeel van de informatie-elementen (26) is ongevraagd door het RTIC aan GMS toegevoegd. Drie informatie-elementen, behorend bij twee verschillende meldingen, werden gevraagd (dus via de centralist, maar wel op verzoek van de noodhulp) toegevoegd. Van één informatie-element is onbekend of het gevraagd of ongevraagd is toegevoegd. Het RTIC voegde, net als bij prio 1-meldingen, dus vooral ongevraagd informatie aan GMS toe.

In tabel 8.2 is te lezen dat van de 30 informatie-elementen er 13 aan de noodhulp werden doorgegeven en dat deze (mogelijk op eentje na) ook door de noodhulp werden waargenomen:

- Twee van de drie informatie-elementen die *gevraagd*, dus op verzoek van de noodhulp, door het RTIC werden toegevoegd, werden door de centralist doorgegeven (cursief in tabel 8.2). Het andere informatie-element dat gevraagd werd toegevoegd, werd niet doorgegeven (vet in tabel 8.2). Dit laatste gebeurde overigens vaker: terwijl de noodhulp via de centralist specifiek om informatie vroeg en het RTIC de informatie opzocht en deze toevoegde aan GMS, werd ze niet (spontaan) door de centralist doorgegeven.
- 7 van de 26 informatie-elementen die *ongevraagd* door het RTIC werden toegevoegd, werden spontaan doorgegeven (vet en cursief in de tabel): zes door de centralist en eentje ‘automatisch’ via het scherm.¹⁰⁶
- 4 van de 26 informatie-elementen die *ongevraagd* door het RTIC werden toegevoegd, werden weliswaar aan de noodhulp doorgegeven, maar dit gebeurde niet spontaan. Ze werden doorgegeven omdat de noodhulp expliciet aan de centralist om meer informatie vroeg of omdat de noodhulp con-

¹⁰⁶ Merk op dat alle prio 3- en RSC-meldingen op een na uit Noord-Holland en Noord-Nederland kwamen. Alle informatie-elementen op een na werden daarom door de centralist doorgegeven.

tact zocht met de centralist en deze en passant de informatie alsnog doorgaf (blauw gemarkeerd in de tabel).

Met andere woorden: ongeveer de helft van alle RTIC-informatie werd weliswaar door de centralisten doorgegeven, maar ook omdat de noodhulp daar zelf om vroeg.

Tabel 8.2: Overzicht van de negen prio 3-meldingen en twee RSC-meldingen

	Melding (type)	Aantal informatie-elementen toegevoegd	Ongevraagd (O) of gevraagd (G) toegevoegd?	Werd informatie aan de noodhulp doorgegeven?	Is informatie door noodhulp waargenomen?	Heeft noodhulp zelf informatie gezocht?
Prio 3	1. Vermissing (NH)	3	O	nee	nee	ja
	2. Vermissing (NH)	3	O	ja	ja	ja ¹⁰⁷
	3. Bedreiging (NH)	2	O	nee	nee	ja
	4. Vermissing (NH)	4	O (2) G (2)	nee (2) ja (2)	nee (2) ja (2)	ja
	5. Overlast (persoon) (NH)	2	O ¹⁰⁸	ja (1) ¹⁰⁹ nee (1)	ja (1) nee (1)	nee
	6. Overlast (persoon) (NH)	4	O	nee	nee	nee
	7. Overlast (jeugd) (NH)	1	O	nee	nee	nee
	8. Vermissing (NH)	3	O	nee	nee	nee
	9. Vernieling (AMS)	1	onbekend	ja (alleen via scherm)	onbekend	nee
RSC	10. Geluidsoverlast (NNL)	4	O (3) G (1)	ja (3) nee (1)	ja (3) nee (1)	nee
	11. Huiselijk geweld (NNL)	3	O	ja	ja	nee
	Totaal	30	O (26) G (3) onbekend (1)	ja (13) nee (17)	ja (12) nee (17) onbekend (1)	

107 De informatie werd niet gezocht door de medewerkers die aan de melding waren gekoppeld, maar door een noodhulpcollega die op dat moment zelf geen melding had, zie ook het kader 'Zelf geen melding, dus tijd om te zoeken' in paragraaf 9.2.3.

108 Bij deze melding is er, naast de twee informatie-elementen die door het RTIC ongevraagd zijn toegevoegd, door de noodhulp via de centralist om een foto gevraagd. Onbekend is of dit verzoek aan het RTIC is doorgegeven, daarom tellen we dit niet mee als gevraagde informatie. In ieder geval is er tijdens de afhandeling van de melding nooit een foto naar de noodhulp gestuurd. Opgemerkt dient te worden dat het versturen van een foto via GMS niet mogelijk is. Een foto kan wel eventueel naar de BlackBerry gestuurd worden, maar die heeft niet iedereen. In een aantal gevallen hebben we gezien dat een foto daarom naar een privémobiel werd gestuurd.

109 Dit informatie-element bereikte de noodhulpmedewerker, omdat hij zelf op enig moment met de centralist contact zocht, waarna de centralist dit informatie-element en passant doorgaf.

Van de twaalf informatie-elementen die door de noodhulp werden waargenomen, werden:

- zeven informatie-elementen (behorend bij drie verschillende meldingen) nog voor het ter plaatse komen waargenomen (lichtgrijs in de tabel).
- vijf informatie-elementen (behorend bij twee verschillende meldingen) na het ter plaatse komen waargenomen (donkergrijs in de tabel). In beide gevallen werd door de noodhulp om nadere informatie gevraagd en wachtten zij daarop.

In bijlage 8 is een uitgebreide tabel opgenomen voor meer details over onder meer de melding, de exacte formulering van de informatie-elementen, de tijdstippen waarop de informatie-elementen zijn toegevoegd aan GMS en de acties van de noodhulp op hoofdlijnen.

We benoemen hier nog dat er bij één melding rechtstreeks contact tussen de noodhulp en het RTIC was: de noodhulp belde met het RTIC en verzocht de betreffende medewerker om informatie. Dit was de enige melding in onze subdataset van 22 112-waardige meldingen waar dit aan de orde was. Wat daarbij opvalt, is dat de noodhulp om informatie vroeg die door het RTIC al ongevraagd aan GMS was toegevoegd en die door de centralist al aan de noodhulp was doorgegeven (zie melding 2 in bijlage 8).

Telefonisch contact

Van de 70 meldingen, onze totale dataset, is bij ten minste 6 meldingen door de noodhulp telefonisch contact gezocht met het RTIC voor informatie.¹¹⁰ Dat dit slechts een enkele keer plaatsvond, verbaast niet, omdat dat in lijn is met de beleidsafpraak dat er geen rechtstreeks contact opgenomen mag worden. Verschillende politiemedewerkers gaven aan dat zij het RTIC nooit bellen, ook omdat zij überhaupt geen telefoonnummer van het RTIC hebben.

¹¹⁰ De focus van onze observaties in de voertuigen lag vooral op de meldingen waar RTIC-informatie aan is toegevoegd, waardoor niet alle onderzoekers even gedetailleerd hebben bijgehouden hoe de overige meldingen zijn afgehandeld.

8.4 Samenvatting en tussentijdse conclusies

Hoewel het onderzoek zich vooral richtte op de minimale RTI-functie geeft dit hoofdstuk een inkijkje in een mogelijke bredere invulling van de RTI-functie, zoals de nationale politie ook voor ogen heeft met haar langetermijnambitie.

De RTI-functie verloopt bij niet-spoedeisende meldingen grosso modo op dezelfde manier als bij spoedeisende meldingen met een soortgelijk effect:

- Door het RTIC werd vooral *ongevraagd* informatie toegevoegd aan GMS.
- Deze *ongevraagde* informatie werd zowel voor als na het ter plaatse komen toegevoegd, maar in tegenstelling tot de spoedeisende meldingen werd het merendeel voor het ter plaatse komen toegevoegd, zie tabel 8.3. Dit is niet heel verrassend, omdat de aanrijdtijd bij niet-spoedeisende meldingen doorgaans hoger ligt dan bij spoedeisende meldingen (zie ook figuur 5.14 in §5.9.3).

Tabel 8.3: Moment waarop de *ongevraagd* toegevoegde informatie van het RTIC in GMS werd geplaatst

	Bij prio 2-meldingen	Bij prio 3- en RSC-meldingen
Voor ter plaatse	5	23
Na ter plaatse	0	3
Totaal	5 (+3 G)	26 (+4 G)

- Van alle informatie-elementen die door het RTIC aan GMS werden toegevoegd, werd minder dan de helft tijdens de inzet aan de noodhulp doorgegeven (14 van de 38).
- Bijna al deze informatie werd ook door de noodhulp waargenomen (12 van de 38).
- Aangezien een zeer beperkt aantal informatie-elementen afkomstig was ‘uit Amsterdam’ (drie), werden de informatie-elementen op deze drie na niet via het scherm doorgegeven. Dat betekent dat het niet doorgeven voor rekening van de centralist kwam. In hoofdstuk 9 gaan we daar nader op in.

De conclusie die we in paragraaf 7.10 trokken voor de minimale RTI-functie geldt daarmee ook voor de bredere RTI-functie, namelijk dat ook deze procesmatig nog niet effectief georganiseerd is. Een ruime meerderheid van de door het RTIC gevonden informatie ‘verdwijnt’, ook bij niet-spoedeisende meldingen, in de zin dat ze niet door de noodhulpeenheid wordt waargenomen.

Hoewel buiten de scope van het onderzoek, merken we nog op dat noodhulpeenheden ook bij prio 2-meldingen toestemming kregen om met optische

en akoestische signalen te rijden. Dit is vanuit veiligheidsperspectief opvallend: als de melding 'het niet waard is' om onmiddellijk op te reageren, moet op het moment dat de politie wel in actie komt geen extra veiligheidsrisico voor personeel en andere verkeersdeelnemers worden geïntroduceerd.

Nog enkele observaties over de RTI-functie

In dit hoofdstuk kijken we nog iets beter naar de rol van de centralist bij het doorgeven van informatie van het RTIC naar de noodhulpeenheid. Ook besteden we aandacht aan ‘concurrerende’ informatiebronnen die een min of meer soortgelijke functie hebben als het RTIC: de districtsplots in de eenheid Amsterdam, het infokanaal in de eenheden Noord-Holland en Noord-Nederland en BVI-IB op de smartphone. We sluiten het hoofdstuk af met het geven van de percepties van noodhulpmedewerkers over de RTI-functie.

9.1 Een nadere analyse van de meldingen: wat valt op?

In deze paragraaf beschrijven we, deels aan de hand van de in de hoofdstukken 7 en 8 behandelde meldingen, een aantal bredere noties over de verstrekking van RTIC-informatie. We doen dit op basis van de totale dataset van 70 meldingen: dit zijn alle 22 112-waardige meldingen die door het RTIC van informatie zijn voorzien en de meldingen die niet door het RTIC van informatie zijn voorzien.

Ongeveer een derde van de RTIC-informatie werd door de centralist doorgegeven

Uit de vorige twee hoofdstukken blijkt dat lang niet alle informatie die door het RTIC werd toegevoegd ook aan de noodhulp werd doorgegeven. Wanneer we preciezer kijken naar het aantal informatie-elementen dat de centralist doorgaf, dan blijkt uit de analyses uit de vorige twee hoofdstukken dat 18 van de 61 informatie-elementen die door het RTIC werden toegevoegd door de centralist (via de portofoon) werden doorgegeven. Dat komt neer op 30%.

Nadere kwantitatieve analyse van de RTIC-informatie die door de centralisten werd doorgegeven

Wanneer we een onderscheid maken naar de eenheid Amsterdam (omdat daar ook informatie via het MDT-scherm werd doorgegeven) en de twee andere eenheden, zien we dat het percentage informatie-elementen dat door de centralist werd doorgegeven:

- in de eenheid Amsterdam 19% is (3 van de 16 informatie-elementen);
- in de overige twee eenheden 33% is (15 van de 45 informatie-elementen).

Een mogelijke verklaring voor het feit dat er in de eenheid Amsterdam minder RTIC-informatie door de centralist werd doorgegeven, zou kunnen zijn dat de centralisten er (overigens onterecht) van uitgingen dat de RTIC-informatie wel door de noodhulp op het scherm werd gelezen.

Als we ook nog onderscheid maken naar de prioriteit van de melding, zien we dat het percentage informatie-elementen dat door de centralist werd doorgegeven:

- bij prio 1-meldingen 26% was;
- bij prio 2-meldingen 0% was;
- bij prio 3- en RSC-meldingen 40% was.

Dat betekent dat er bij de prio 1-meldingen (de minimale RTI-functie) niet meer informatie werd doorgegeven door de centralist dan bij prio 2-, prio 3- en RSC-meldingen.

Zoals al eerder aangegeven, hebben we geen onderzoek gedaan naar de beweegredenen van de centralist om wel of geen informatie door te geven. Een mogelijke verklaring voor het feit dat de centralisten slechts 30% van de informatie hebben doorgegeven, zou kunnen zijn dat de centralisten de informatie niet hebben gezien. Andere verklaringen zouden kunnen zijn dat centralisten geen tijd hadden om de informatie door te geven of dat ze de informatie niet relevant genoeg vonden om door te geven. Bestudering van de meldingen en informatie-elementen laat in ieder geval geen dominant patroon zien dat tot inzicht leidt in welk type informatie doorgaans wel of niet werd doorgegeven en daarmee dus eventueel door de centralisten als wel of niet relevant werd gezien.

Uit tabel 9.1 blijkt dat van de 54 informatie-elementen die *ongevraagd* door het RTIC werden toegevoegd aan GMS, het merendeel (39) voor het ter plaatse komen werd toegevoegd. Dit is ook in lijn met de bevindingen in paragraaf 5.9. Een verklaring om de informatie niet door te geven, kan daarmee niet zijn dat informatie na het ter plaatse komen – en dus ‘te laat’ – door het RTIC zou zijn toegevoegd.

Tabel 9.1: Overzicht van het aantal informatie-elementen dat voor of na het ter plaatse komen van de noodhulp door het RTIC werd toegevoegd

	Voor ter plaatse	Na ter plaatse	Combinatie
Prio 1	11 (8)	12 (3 of 4)	-
Prio 2	5 (0)	-	-
Prio 3 + RSC	21 (6)	3 (3)	2 voor tp toegevoegd, 1 na tp doorgegeven
Totaal	37 (14)	15 (6 of 7)	2 voor tp toegevoegd, 1 na tp doorgegeven

Tussen haakjes staat het aantal informatie-elementen dat voor of na het ter plaatse komen door de centralist werd doorgegeven

Het merendeel van de informatie-elementen was strikt genomen een inhoudelijke aanvulling op de melding. Wel moet bedacht worden dat een deel van de informatie-elementen slechts uit een herhaling van een naam uit de oorspronkelijke melding bestond met daaraan toegevoegd bijvoorbeeld een geboortedatum (zie bijvoorbeeld melding 1, 4 en 6 in bijlage 8).

Het niet ontvangen van informatie werd door de noodhulp weleens ge-framed als dat er dan ook geen informatie zou zijn (zie bijvoorbeeld melding 1 in bijlage 7). Een regelmatig gehoorde uitspraak bij meldingen waar geen informatie werd ontvangen en waarbij wij de vraag stelden of het niet behulpzaam zou zijn om bij het RTIC een zoekvraag uit te zetten, was: ‘Als er geen informatie komt, zal er wel geen informatie zijn, anders had de centralist het wel doorgegeven.’ Onze bevindingen laten zien dat deze aanname feitelijk onjuist is: in de eerste plaats zoekt het RTIC vooral op meldingen die aanknopingspunten bevatten, zodat lang niet op alle meldingen gezocht wordt: aan 48 van de 70 meldingen werd immers überhaupt geen informatie toegevoegd (zie hoofdstuk 6). In de tweede plaats geven de centralisten meer dan de helft van de informatie niet door.

Informatie zoeken en verstrekken door de centralist

Om 13.29 uur wordt de meldkamer gebeld door een melder van de woningbouwvereniging die zich zorgen maakt over een bewoonster Jane Smit uit 1924.¹¹¹ Er wordt niet gereageerd op kloppen en bellen, en de brievenbus puilt helemaal uit met post. De post is inmiddels op de mat voor de woning gelegd, maar ook die post wordt niet weggehaald. Volgens de centralist 'is men best wel ongerust'. De melding verschijnt om 13.32 uur in GMS. Om 13.34 uur wordt de melding met een prio 3 aan de noodhulp uitgegeven. De noodhulp vraagt aanrijdend of er nog meer bekend is, waarna de centralist aangeeft dat 'het RTIC zoekende is'.

Ongeveer tegelijkertijd zoekt een van de RTIC-medewerkers ongevraagd naar informatie. De RTIC-medewerker voegt vanaf 13.36 uur drie informatie-elementen toe, waarna hij een minuut later '#RTICklr' aanvinkt:

- Jane Smit, geboortedatum;
- in politiesystemen geen gegevens van mw Smit;
- ook geen Facebook.

De informatie wordt op geen enkel moment door de centralist doorgegeven.

Om 13.41 uur is de noodhulp ter plaatse. De politiemedewerkers, die er rekening mee houden dat de vrouw dood in de woning ligt, halen een koevoet uit het voertuig en lopen naar de woning. Daar zien ze dat er een sleutelkastje op de deur is bevestigd. Ze vragen om 13.44 uur aan de centralist of er een code bekend is. De centralist antwoordt: 'We hebben hier geen code, we weten alleen dat het mevrouw Smit uit 1924 betreft, verder zijn wij nog zoekende.' Het 'we' slaat op de centralisten; het RTIC heeft buiten het toevoegen van de drie informatie-elementen geen verdere betrokkenheid gehad bij deze melding.

De politiemedewerkers kloppen vervolgens bij de burens aan en vragen of zij weten waar hun buurvrouw is. De burens geven aan dat ze een aantal weken geleden naar een ziekenhuis is afgevoerd maar dat zij niet weten of ze al weer thuis is. Een van de politiemedewerkers besluit, al wachtend op meer informatie, om zelf BVI-IB te raadplegen. Hij achterhaalt een BSN-nummer van de vrouw, dat later gebruikt wordt om bij het ziekenhuis te achterhalen of de vrouw daar misschien ligt. De andere politiemedewerker belt ondertussen met de Officier van Dienst Politie,

111 Naam is gefingeerd.

omdat hij toestemming wil hebben om naar binnen te gaan. 'Het RTIC is nu zoekende, maar dit duurt allemaal te lang. Ik wil weten of die deur eruit kan of niet.' Ze spreken af dat ze de koevoet gebruiken om naar binnen te gaan als het RTIC niets vindt.

De politiemedewerkers wachten voor de woning op informatie vanuit de meldkamer. Daar zoekt een van de centralisten naar contactgegevens van familieleden. Ondertussen belt een van de politiemedewerkers met het ziekenhuis (13.56 uur). De vrouw blijkt daar niet te zijn opgenomen.

Om 13.59 uur geeft de centralist door: 'Ik heb informatie over haar twee zoons, deze wonen in [plaats, adres].'

Politiemedewerker: 'Oké, dan gaan we daarnaartoe.'

Centralist: 'Dat lijkt mij niet handig, want het is een gesticht.'

Politiemedewerker: 'Dan gaat dus de deur eruit.'

De politiemedewerker zegt tegen zijn collega: 'Dan heb ik toch helemaal niets aan die informatie over die zoons in een gesticht?'

Inmiddels hebben zich meer burens verzameld voor de woning. Een van de burens geeft aan zeker te weten dat de vrouw in het ziekenhuis is opgenomen en dat het dus heel onwaarschijnlijk is dat zij thuis is. De politiemedewerkers besluiten het over een andere boeg te gooien. Om 14.06 uur zoeken ze contact met de centralist en vragen of zij contact kunnen leggen met de woningbouw om daar een sleutel te achterhalen. De centralist geeft aan dit uit te zoeken. Terwijl ze daarop wachten, fietst de wijkagent langs. De politiemedewerkers brengen de wijkagent op de hoogte. Ondertussen (14.21 uur) geeft de centralist door dat ze contact hebben gehad met de woningbouwvereniging. Die heeft geen sleutel van de woning, maar er wordt een servicemonteur van de woningbouwvereniging per direct hun kant op gestuurd. Om 14.33 uur belt de wijkagent en geeft hij door dat de vrouw inderdaad was opgenomen in het ziekenhuis, maar nu cliënt is bij zorginstelling Gerlant. Een van de politiemedewerkers achterhaalt op zijn smartphone het nummer van de zorginstelling, waarna ze met de instelling bellen (14.35 uur). De zorginstelling belt na ongeveer tien minuten terug waarna ze definitief te horen krijgen dat de vrouw in een verpleeghuis verblijft. Op de meldkamer wordt deze informatie ook door een van de centralisten gevonden, zodat de centralist niet veel later vraagt: 'Jullie wisten dat de mevrouw is opgenomen in een verpleeghuis?'

Informatie was niet altijd juist

Wij kunnen (achteraf) vanzelfsprekend geen oordeel geven over de juistheid van de RTIC-informatie. In een enkel geval hebben we wel kunnen constateren dat de informatie die door het RTIC werd toegevoegd onjuist of ‘onhandig’ geformuleerd was. Daarbij moet bedacht worden dat het RTIC voor een belangrijk deel afhankelijk is van wat de politiemedewerkers zelf in de politiesystemen invoeren, en dan vooral in BVH. Dit systeem dient door de politiemedewerkers zelf met informatie gevuld te worden en wordt door de RTIC-medewerkers als belangrijke bron van informatie gezien (zie hoofdstuk 4).

Wel of geen zelfmoordpoging?¹¹²

Om 19.28 uur belt een dochter met de meldkamer om aan te geven dat haar moeder gedreigd heeft met zelfmoord. Ze geeft aan dat dit niet de eerste keer is, maar dat ze al eerder een zelfmoordpoging heeft gedaan door het slikken van medicatie in combinatie met alcohol. Ze is toen opgenomen geweest in het ziekenhuis. De centralist vult dit in GMS in. De melding wordt een paar minuten later door een van de RTIC-medewerkers opengeklikt, waarna die op zoek gaat naar informatie. Om 19.32 uur voegt hij aan GMS toe: ‘Geen eerdere zelfmoordpoging gedaan.’ Om 19.35 uur wordt de melding met een prio 2 aan de noodhulp uitgegeven. De RTIC-informatie wordt niet doorgegeven door de centralist. Ter plaatse blijkt het ambulancepersoneel al in gesprek met de dochter. Het ambulancepersoneel schakelt de crisisdienst in, zodat de moeder kan worden opgenomen. Voor de noodhulp is er feitelijk geen rol weggelegd.

Een van de politiemedewerkers geeft bij het wegrijden desgevraagd aan dat hij geen behoefte had aan extra informatie, omdat hij op de hoogte was van de situatie van de vrouw. Hij wist onder andere dat ze al een eerdere zelfmoordpoging had gedaan. Deze politiemedewerker beschikte dus over meer informatie dan het RTIC. Dit roept de vraag op in hoeverre het RTIC over alle informatie beschikt.

De formulering van de RTIC-medewerker was daarmee ‘onhandig’, omdat hij feitelijk bedoelde dat hij in het systeem geen informatie had gevonden van een eerdere zelfmoordpoging. We hebben vaker geconstateerd dat deze nuance soms werd weggelaten. Sommige RTIC-medewerkers vermeldten dit juist wel expliciet, zie het volgende kader.

112 Dit is een uitwerking van melding 2 in bijlage 7.

Daar waar politiemedewerkers in eerdere situaties zelf constateerden dat RTIC-informatie onjuist was, was dit volgens verschillende respondenten een stimulans om in het vervolg vooral zelf informatie op te zoeken:

‘Ik zoek de informatie overigens liever zelf op mijn smartphone op, dat vind ik prettiger en het gaat veel sneller. Ik heb ongeveer een jaar geleden een nare ervaring gehad met het RTIC. We hadden een sterfgeval en waren op zoek naar familieleden. Het RTIC gaf aan dat er geen familie was. De volgende ochtend bleek dat er vijf broers en zussen waren. Dat was echt heel pijnlijk. Mede naar aanleiding van dit incident zoek ik zelf liever op, dat geeft meer vertrouwen.’

In paragraaf 9.2 laten we zien, zoals ook blijkt uit het citaat, dat het zelf naar informatie zoeken vooral in situaties gebeurt waar niet met spoed naar het incident wordt gereden.

Wel of geen Facebookaccount?¹¹³

Om 13.44 uur doet een moeder melding van haar 13-jarige dochter die de dag ervoor naar een vriendin is gegaan, maar daarna niet meer thuis is geweest. Een van de RTIC-medewerkers klikt de melding om 13.48 uur open, zoekt in BVI-IB en op Facebook en voegt drie informatie-elementen toe, waarna de gebeurteniscode ‘#RTICKlr’ wordt gegeven:

- RTIC: GBA [naam vermist meisje, geboortedatum].
- RTIC: BVH niet eerder weggelopen. Geen bijz. op persoon.
- RTIC: geen Facebook gevonden van [naam meisje].

Om 14.02 uur wordt de melding met een prio 3 aan de noodhulp uitgegeven met het verzoek om bij de moeder langs te gaan voor nadere informatie. De centralist geeft door dat er volgens het RTIC in BVH niet veel staat en dat op haar naam geen Facebookpagina is gevonden. Om 14.14 uur is de noodhulp ter plaatse. Daar spreken ze met de zus van de moeder. Een van de noodhulpmedewerkers belt met de ID-kaart van het meisje in de hand het RTIC en krijgt de RTIC-medewerker aan de lijn die eerder de informatie-elementen in GMS toevoegde. Hij vraagt of het meisje een Facebookpagina heeft en of de vader bekend is. De RTIC-medewerker

113 Dit is een uitwerking van melding 2 in bijlage 8.

zoekt wederom in de systemen en geeft aan dat het antwoord op beide vragen ontkennend is. Ondertussen checkt de andere noodhulpmedewerker op de computer van de moeder of het meisje een Facebookaccount heeft. Dat blijkt het geval te zijn.

9.2 Overige informatiebronnen van de noodhulpvoertuigen

Het RTIC is niet de enige bron van informatie voor politiemedewerkers in de noodhulp. In deze paragraaf besteden we apart aandacht aan andere informatiebronnen die de noodhulp tot haar beschikking heeft.

9.2.1 Centralisten

Centralisten zoeken aanvullend aan de eerste informatie van de melder ‘eenvoudige’ informatie op om de noodhulp te informeren, zie bijvoorbeeld het kader ‘Informatie zoeken en verstrekken door de centralist’ in paragraaf 9.1. Bedacht moet worden dat zij dit voor de invoering van het RTIC ook al deden. De overlap die door deze invoering is ontstaan, leek tijdens onze observaties op het RTIC soms aanleiding te geven tot enige spanning tussen (de activiteiten van) het RTIC en de centralisten.

Een van de RTIC-medewerkers zoekt informatie bij een melding en constateert dat de centralist ook informatie zoekt. Ze haalt haar schouders op en zegt ‘Kijk, de centralist zoekt zelf ook op persoon en kenteken. Nou, dan trek ik me terug.’

9.2.2 Infokanaal en districtspot

Naast het RTIC zijn het districtspot (in de eenheid Amsterdam) en het infokanaal (in de eenheden Noord-Nederland en Noord-Holland) informatiebronnen van de noodhulpvoertuigen. In paragraaf 4.3 hebben we deze informatiebronnen al kort aangestipt. Alhoewel onze observaties niet gericht waren

op de werking van deze aanvullende informatiebronnen is hierover in relatie tot de werking van het RTIC wel het volgende op te merken.

Infokanaal (Noord-Holland en Noord-Nederland)

We herhalen dat het infokanaal vooral werd gebruikt door de noodhulp om informatie aan te vragen. Het infokanaal werd benaderd via een andere portofoongroep dan het noodhulpkanaal. Door te schakelen naar het infokanaal was de noodhulp niet langer in staat het noodhulpkanaal ‘uit te luisteren’. Een aantal politiemedewerkers gaf aan dit als een nadeel te ervaren en daarom liever gebruik te maken van hun smartphone om informatie te zoeken (zie ook §9.2.3).

Districtsplot (Amsterdam)

We herhalen dat de medewerkers op het districtsplot meeluisterden met de meldingen en gevraagd en ongevraagd informatie doorgaven aan de noodhulpeenheden. Zij stonden via de portofoon in verbinding met de noodhulpvoertuigen en maakten daarvoor gebruik van een ander kanaal dan het noodhulpkanaal: het districtskanaal. In de praktijk bleek dat politiemedewerkers in de noodhulp de mobilfoon soms afstemden op dit districtskanaal. De politiemedewerkers in de eenheid Amsterdam beschikten daarmee over drie informatiekanalen: MDT-scherm (zie §9.2.3), districtskanaal en noodhulpkanaal, wat het daadwerkelijk ‘absorberen’ van informatie lastig kan maken.

Het districtsplot bleek als verlengstuk van het RTIC te fungeren, omdat de medewerkers informatie uit GMS doorgaven, waaronder de informatie van het RTIC. Waar deze informatie niet door de centralist werd doorgegeven, gebeurde dat soms wel door het districtsplot (zie bijvoorbeeld §7.5).

De functionaliteit van het districtsplot is op dit moment breder dan die van het RTIC. Hoewel het RTIC in een enkel geval direct (telefonisch) door een noodhulpmedewerker werd benaderd met een zoekvraag, was dit eerder uitzondering dan regel. Deze functionaliteit dient als onderdeel van de langetermijnambitie nog structureel vorm te krijgen. Voor vragen werd daarom vooral het decentraal georganiseerde districtsplot benaderd, waar de noodhulp te woord werd gestaan door collega's uit het eigen district.

‘Alles wat wij nog extra navragen gaat via ons plot [het districtskanaal]. Daar zitten twee collega's. Ik heb nu wel het gevoel dat de informatie-

voorziening door het RTIC en het districtsplot soms dubbelop is, maar dat zal op termijn wel veranderen.’

‘Je gebruikt het districtsplot alleen als je extra informatie nodig hebt. Soms heb je bij het plot een goeie zitten, die geeft ook informatie die het RTIC geeft, dat is soms wel dubbelop. We bellen het plot ook wel met onze griptelefoon. Mijn ervaring is wel dat het RTIC vaak net even wat meer informatie heeft dan het plot.’

9.2.3 BVI-IB op smartphone en MDT-scherm (laatste alleen in de eenheid Amsterdam)

Informatie bij de afhandeling van een melding, zoals gegevens uit politiesystemen of het internet (sociale media), bereikte politiemedewerkers ook omdat zij zelf informatie zochten. Tijdens het rondrijden maakten zij daarvoor gebruik van hun eigen diensttelefoon (smartphone) en/of in de eenheid Amsterdam van het MDT-scherm. Niet alle medewerkers beschikten tijdens ons onderzoek over een smartphone.

De smartphones en het MDT-scherm zijn uitgerust met BVI-IB-software, waardoor politiemedewerkers kunnen zoeken in verschillende politiesystemen, zoals BVH, het GBA en RDW (voor tenaamstellingen). Deze systemen zijn ook de primaire bronnen voor RTIC-medewerkers (zie ook hoofdstuk 5).

Uit onze observaties blijkt dat er tijdens de 70 meldingen waar met ‘enige spoed’ naartoe werd gereden slechts in een enkel geval door de noodhulp zelf informatie werd opgezocht.¹¹⁴ De informatie werd alleen tijdens de inzet (dus na het ter plaatse komen) opgezocht en dan vooral in de niet (meer) hectische momenten.

Zelf zoeken tijdens de afhandeling van de melding

De noodhulp krijgt van de centralist door dat er ‘op de [straatnaam] een winkeldiefstal heeft plaatsgevonden. Het gaat om een vrouw, die daar in de winkel is, heeft geen ID. Even voor uw veiligheid, zij heeft een tas bij zich met spuiten erin, mogelijk heroïne.’ Ter plaatse krijgt een van de

¹¹⁴ Dit was bij 5 van de 22 meldingen in onze subdataset het geval. Het ging om één prio 1-melding (zie §7.5), maar dat was op het moment dat de noodhulp al ter plaatse was. De andere vier meldingen waren alle prio 3-meldingen (zie de tabellen 8.2 en 8.3).

politiemedewerkers een ID-kaart van de vrouw, die op dat moment in een aparte ruimte in de winkel wordt vastgehouden. Hij voert de gegevens in BVI-IB in op zijn smartphone en vindt HKS-meldingen.

Na afloop van de melding laat de politiemedewerker weten regelmatig gebruik te maken van deze functie op zijn diensttelefoon om persoonsgegevens te checken: 'Het gaat zo veel sneller.'

'Ik ga ervan uit dat het RTIC alle informatie meegeeft, dus alles wat ze hebben. Daarnaast vertrouw ik erop dat de centralist ook alle informatie met ons deelt. Vandaag vond ik dat het heel lang duurde voordat de informatie kwam. We hebben er dan ook zelf alles aan gedaan om informatie te zoeken. Dat is ook een soort automatisme eigenlijk, we zoeken het zelf wel uit, dat is toch de houding.'

De smartphone en het MDT-scherm werden vooral gebruikt als er niet met spoed naar meldingen werd gereden, bijvoorbeeld tussen de meldingen door om al rondrijdend een kenteken te controleren, bij de uitvoering van een opdracht (uitgegeven door het basisteam) of een surveillance. In die gevallen ging het voertuig soms wat rustiger rijden of werd het soms zelfs even helemaal aan de kant van de weg stilgezet, zodat er 'rustig' gezocht kon worden. We baseren ons hiervoor ook op de observaties van het proactieve experiment, waar wij meereden met de surveillance-eenheden (zie bijlage 1).

'Hier zitten allemaal louche garages. Even kijken van wie welke auto is. Of er iets mee is. Je weet maar nooit.'

Zelf geen melding, dus tijd om te zoeken

Aan het begin van zijn RTIC-dienst klikt een RTIC-medewerker verschillende meldingen open, waaronder die van het vermiste meisje (zie het kader 'Wel of geen Facebookaccount' in §9.1). Zijn collega die deze melding had behandeld, had onder andere in GMS geplaatst dat het vermiste meisje geen Facebookaccount zou hebben. De RTIC-medewerker besluit een extra zoekpoging te wagen. Op Facebook denkt hij de naam van een vriendin te hebben gevonden. Hij belt met de betreffende noodhulp om dit door te geven en krijgt de voicemail. Een paar minuten later belt de noodhulpmedewerker terug en geeft hij de naam van de mogelijke vriendin door. Hij krijgt te

horen dat een noodhulpcollega de naam van deze vriendin ook al had gevonden en dat het vermiste meisje onderweg naar huis zou zijn.

De betreffende noodhulpcollega luisterde vanaf het begin van de melding mee. Omdat ze op dat moment zelf geen melding heeft, pakt ze haar smartphone en gaat ze op zoek naar informatie. Ze traceert uiteindelijk een vriendin van het vermiste meisje, waarna ze het meisje opbelt. Ze krijgt het telefoonnummer van een andere vriendin die meer zou kunnen weten. Ze belt met deze vriendin en krijgt te horen dat het vermiste meisje op dat moment lopend onderweg naar huis zou zijn.

Bij navraag bleek de belangrijkste reden om zelf informatie op te zoeken (op de momenten als hierboven beschreven), dat politiemedewerkers dan niet van derden afhankelijk zijn en dat ze zelf gelijk de informatie kunnen zoeken die zij op dat moment van belang achten.

‘Ik gebruik mijn BlackBerry erg veel en ik vind het ook erg makkelijk en snel. Je hebt direct beeld. Het RTIC kan dit ook voor je doen natuurlijk, nou ja, eigenlijk niet helemaal. Je klikt wat op het apparaat, zoekt, leest en klikt weer verder. Je hopt van het ene naar het andere en vindt altijd iets wat je wel kunt gebruiken. Dat kan het RTIC niet. Geen verwijt hoor. Je zult mij niet slecht horen praten over ze. Ze doen heel goed werk.’

‘Soms wordt wel gezegd dat er RTIC-informatie wordt gedeeld, maar dat is lang niet altijd zo. Ik vind BVI-IB veel makkelijker werken, dat zelf zoeken gaat veel sneller en makkelijker. Als ik via BVI-IB werk, belast ik het RTIC ook niet te veel.’

‘Ik vind BVI-IB echt ideaal om informatie uit te halen. Je kunt het gewoon zelf vinden, dan hoeft je ook niemand anders de schuld te geven. Door BVI-IB vraag ik mij ook af wat de meerwaarde van het RTIC is. Ik kan het zelf al opzoeken, dus waarom zou ik dan ook het RTIC raadplegen?’

‘Ik zeg niets slechts over het RTIC hoor. Ik vind dat ze goed werk doen. Maar op straat bel je gewoon iedereen die je kan helpen. Ik zie een nummer en bel. Denk even en zoek weer verder. Krijg een naam en bel weer. Je hobbelt van het ene in het andere en hebt beet. Ik weet niet of het RTIC dat mag. Denk het eigenlijk niet.’

9.3 Perceptie van noodhulpmedewerkers over de RTI-functie

Tijdens onze observaties is de noodhulpmedewerkers gevraagd naar hun mening over de werking van de RTI-functie. Ze lieten zich over het algemeen positief uit over het RTIC. 'Het RTIC doet zijn best, maar wij kijken toch gewoon ter plaatse wat er aan de hand is.' 'Ik zoek altijd eerst zelf op, maar als ik er niet uitkom, dan bel ik even naar het RTIC. Ik vind dat ze me altijd goed helpen. Bij spoed geef ik ook wel eens een zoekvraag.' 'Ik vind het heel goed dat ze er zijn, fijn dat ze meekijken.'

Wanneer werd doorgevraagd waarom agenten het RTIC als positief ervaren, bleef een onderbouwd antwoord achterwege; men kon vrijwel geen concrete voorbeelden geven waaruit bleek dat de gezochte informatie van het RTIC een toegevoegde waarde voor hen had gehad. Een verklaring die ze daarvoor zelf gaven, was dat ze niet altijd weten of de informatie die via de portofoon wordt doorgegeven ook daadwerkelijk van het RTIC afkomstig is. De voorbeelden beperkten zich vooral tot denkbare situaties waarin het RTIC een toegevoegde waarde zou kunnen hebben.

Onderzoeker: 'Geef eens een concreet voorbeeld waarbij RTIC-informatie je heeft geholpen?'

Politiemedewerker: 'Dan denk ik aan huiselijk geweld. Je krijgt de melding: ga naar x voor een vechtpartij. Je hoort dat het RTIC zoekt. Even later melden ze dat er vaker is gevochten, en dat de man er niet meer woont. Dat bepaalt dan hoe je optreedt. Zonder die RTIC-informatie zou je misschien hebben gearzeld.'

'RTIC-informatie mengt zich met die van de meldkamer. Lastig voor ons is wie welke informatie nu echt geeft. Ik weet dan niet precies wie wat heeft gezegd, maar onbewust maak je er toch wel gebruik van. Geweld of niet, wat is zijn verleden, hoe ziet hij eruit? Goede zaak RTIC, toch?'

'Ik vind het veel makkelijker om informatie zelf te zoeken, dat gaat veel sneller. Ik vind het ook heel lastig in te schatten wat het RTIC betekent voor het werken op straat, omdat ik niet goed weet wanneer informatie wel of niet is aangevuld door het RTIC. Ik denk ook dat het RTIC het lastig vindt om te bepalen welke informatie relevant is voor de noodhulp.'

‘Toch vind ik de RTIC-functie wel goed. Ze kunnen veel bronnen raadplegen. Je hebt er vooral wat aan bij vermissingen en overvallen. Bij overvallen kunnen ze snel een naam of kenteken natrekken. Het hangt heel erg van het type melding af of het RTIC relevant voor je kan zijn.’

‘Een voorbeeld is huiselijk geweld, vooral in de avonduren. Woont de man er wel of niet. Dat is belangrijke informatie omdat dat je optreden vooraf bepaalt. Of een inbraak, een inbreker die betrapt is. Je probeert hem op te pakken. Met wie is hij of met wie werkt hij vaak? Aan wie verkoopt hij de spullen? Allerlei informatie om de boel dicht te zetten. Maar om deze informatie moet je dan wel eerst zelf vragen!’

Uit de gesprekken bleek dat de politiemedewerkers lang niet allemaal weten wat het RTIC allemaal doet. Verschillende politiemedewerkers dachten bijvoorbeeld dat het RTIC vooral zijn informatie uit sociale media haalt.

‘Even denken. Laatst hadden we een jeugdoverlast. Twee groepjes hadden ruzie. Je kijkt dan zelf op je smartphone om wie het gaat. Dat is makkelijk te vinden. Aan het RTIC, ik kan ze gewoon bellen, heb ik gevraagd of ze het Twitterverkeer van die groepen wilden volgen. Kijken of er beweging is. Het antwoord was: “Geen beweging te zien.” Ik ga ervan uit dat ze dat wel kunnen zien allemaal. Ze zullen van alle jeugdgroepen toch wel de namen hebben en Twitteraccounts?’

‘Zoekt het RTIC eigenlijk bij alle meldingen? Oh, en ze zoeken niet alleen voor Noord-Holland-Noord, maar ook voor Kennemerland en Zaanstreek-Waterland? Oh dat wist ik niet. Dat is best een groot gebied.’

‘Maar waarom loop je eigenlijk met de ochtenddienst mee? Dan heb je vaak alleen inbraken, misschien een winkeldief, aangiftes die je moet opnemen. Aan het RTIC heb je dan niet veel.’

Hoewel men niet altijd een beeld heeft van wat het RTIC allemaal kan c.q. doet, hebben verschillende politiemedewerkers wel een mening over wat het RTIC eventueel voor hen zou moeten of kunnen betekenen. Men vindt daarbij vooral dat het RTIC sneller informatie zou moeten opzoeken.

‘Kijk bij deze melding zou ik wat aan het RTIC hebben, maar nu hoor ik ze niet. Sta je in een omgeving met alleen maar weiland en een kalf. Van wie is dat kalf? Als het RTIC dat nu eens wist dan kunnen we de boer belen om te zeggen dat hij het kalf er zelf uit kan halen. Dan hoeven wij dat niet te doen of de brandweer als die komt.’

‘Soms is het een opeenstapeling van aannames. Je weet alleen of RTIC gezocht heeft of aan het zoeken is. Wat ik eigenlijk wil, is dat de RTIC-medewerker mij dan persoonlijk belt. Nu komen er steeds informatieflarden binnen en is het onduidelijk van wie het komt, het is ongestructureerd.’

‘Goed dat ze er zijn hoor. Maar het zoeken duurt te lang. Als je iets nodig hebt, kun je dat altijd vragen. Maar de meldkamer zit er wel tussen. Doorgeefluik. Ze lezen letterlijk. Heb je een vraag, dan moet je weer wachten.’

‘Het zou sneller mogen zijn. Als ik voor mijzelf spreek: ik ben sneller met mijn eigen BlackBerry. Maar ja, het is ook niet gek met maar twee RTIC-medewerkers voor de hele eenheid.’

‘Om het te verbeteren zou je meer mensen moeten inzetten, maar ook snellere systemen zijn nodig waarschijnlijk. Irritaties zijn er voornamelijk over de traagheid van het RTIC.’

9.4 Samenvatting en tussentijdse conclusies

In dit hoofdstuk, maar ook in de vorige twee hoofdstukken, hebben we laten zien dat de centralisten een belangrijke schakel in de RTI-functie zijn. Hoewel we niet hebben onderzocht waarom zij de RTIC-informatie niet hebben doorgegeven, geeft het uiteindelijke resultaat een duidelijk beeld: maar liefst twee derde van de RTIC-informatie werd niet door de centralist doorgegeven. Ten minste kunnen we daaruit concluderen dat de inspanning van het RTIC – ongeacht het feit of het nu wel of niet relevante informatie toevoegde – teniet werd gedaan.

Het MDT-scherm lijkt overigens niet onmiddellijk een alternatief voor de centralist. In hoofdstuk 7 hebben we laten zien dat in de eenheid Amsterdam het doorgeven van informatie via het scherm ‘vanzelf’ gaat en dus onafhankelijk

van de centralist is gemaakt, maar bij spoedeisende meldingen (of meldingen waar met spoed naartoe wordt gereden) wordt er niet op gekeken.

De RTI-functie kan ook door politiemedewerkers zelf worden ingevuld: zij zoeken tijdens een melding immers ook zelf informatie op met hun mobiel en met het MDT-scherm. Hoewel een deel van de politiemedewerkers aangaf dat daar ook hun voorkeur naar uitgaat, geldt dit vooral in situaties waarin geen sprake is van spoed en dan ook nog eens nadat men ter plaatse is. Het zelf real-time opzoeken van informatie als vervanging van het RTIC lijkt daarmee geen voor de hand liggende optie. Dit betekent ook dat het uitbreiden van de RTI-functie volgens de langetermijnambitie niet voor de hand ligt; juist in situaties waar er minder spoed is, zoeken politiemedewerkers de informatie zelf op en zal het RTIC dus overbodig zijn. Het zelf opzoeken wordt niet alleen als sneller ervaren, politiemedewerkers kunnen voor zichzelf ook 'maatwerk' leveren. Daarbij komt dat de politiemedewerkers het systeem raadplegen dat ook het meest door het RTIC wordt geraadpleegd (BVI-IB) (zie hoofdstuk 4).

Het geheel overziend: samenvatting, conclusies en reflectie

In dit hoofdstuk vatten we de belangrijkste bevindingen samen, geven we onze conclusie en reflecteren we kort op de bevindingen.

De RTI-functie en het RTIC

De nationale politie heeft als een van haar speerpunten gekozen voor het real-time verstrekken van informatie aan frontlijnpolitiefunctionarissen. Real-time slaat zowel op het actueel zijn van de informatie als op snelle beschikbaarheid daarvan.

Het verstrekken van (real-time) informatie aan noodhulpeenheden noemen we in deze rapportage de *real-time informatiefunctie*, kortweg de *RTI-functie*. We merken op dat volgens de nationale politie de informatie die real-time wordt verstrekt ook bedoeld is voor de centralisten op de meldkamer ten behoeve van het inzetten c.q. prioriteren van noodhulpvoertuigen. In dit onderzoek laten we dit aspect verder buiten beschouwing en richten we ons alleen op het real-time informeren van *noodhulpeenheden*.

Organisatorisch is het real-time informeren vertaald in de invoering van een nieuw organisatieonderdeel, het Real-Time Intelligence Center (RTIC), dat informatie snel moet vinden. Daarna wordt het meestal via een meldkamercentralist aan de noodhulpeenheden doorgegeven. Vanaf eind 2012 beschikken alle geografische eenheden in Nederland over zo'n RTIC.

De centrale aanname achter de invoering van het nieuwe organisatieonderdeel RTIC is dat het real-time verstrekken van informatie tot een beter politieoptreden leidt en dat een apart organisatiedeel (het RTIC) noodzakelijk is om de real-time informatie op te zoeken en beschikbaar te stellen.¹¹⁵

Onderzoek naar het effect van de RTI-functie (ten behoeve van de noodhulpeenheden) is nog niet uitgevoerd.

¹¹⁵ Zie bijvoorbeeld Nationale politie, 2011; Van Duijneveldt e.a., 2011; Landelijk Programma Intelligence, 2011; Nationale politie, 2012; Den Hengst e.a., 2011.

Het onderzoek

In opdracht van de Commissie Kennis en Onderzoek (CKO) heeft een consortium van Crisislab en het lectoraat Intelligence van de Politieacademie een onderzoek uitgevoerd naar de 'effectiviteit' van de RTI-functie. Onder effectiviteit verstaan we dat informatie die real-time wordt verstrekt aan de noodhulpeenheden tot een 'beter' politieoptreden op straat leidt. Onderzoek naar effectiviteit is daarmee lastig uit te voeren, omdat dit een diepgaand inzicht vereist in wat 'beter' politiewerk is. In dit onderzoek is een eerste poging gedaan door te onderzoeken of door het RTIC opgezochte informatie überhaupt invloed kan hebben op het handelen van noodhulpeenheden. We bekijken daartoe langs twee onderzoekslijnen of de door het RTIC opgezochte informatie aan de noodhulp wordt doorgegeven en vervolgens door hen wordt waargenomen. Mocht deze informatie niet worden waargenomen, dan zal er om voor de hand liggende redenen ook geen sprake kunnen zijn van een 'beter' politieoptreden en dus ook niet van een effectieve RTI-functie.

De eerste, meer kwantitatieve, onderzoekslijn is gebaseerd op analyse van de in het geïntegreerde meldkamersysteem (GMS) opgeslagen data van 5955 meldingen. Hiermee konden we bijvoorbeeld zien hoe vaak en wanneer meldingen met RTIC-informatie werden aangevuld.

De tweede, meer kwalitatieve, onderzoekslijn is gebaseerd op observaties van 70 meldingen door een team van onderzoekers, zowel bij het RTIC als in de noodhulpvoertuigen. Dit gaf de mogelijkheid om informatie die aan deze meldingen al dan niet werd toegevoegd 'te volgen'. We konden zo in detail bekijken of en, zo ja, wanneer deze informatie aan de noodhulp werd doorgegeven en vervolgens door hen werd waargenomen.

Het onderzoek werd uitgevoerd in drie eenheden: Noord-Nederland, Noord-Holland en Amsterdam.

De nationale politie ziet voor het RTIC voor de lange termijn niet alleen een rol weggelegd voor de uitvoering van de RTI-functie, maar heeft een breder takenpakket voor het RTIC voor ogen. Dit takenpakket maakte geen onderdeel uit van dit onderzoek. Met andere woorden: wij hebben alleen het functioneren van het RTIC in relatie tot de RTI-functie bekeken.

Het beleid nader beschouwd: de kerntaak van het RTIC is spoedmeldingen voorzien van veiligheidsinformatie (de minimale RTI-functie)

Volgens de landelijke beleidsdocumenten is met de invoering van de RTIC's eind 2012 een eerste stap gezet om de RTI-functie vorm en inhoud te geven: real-time informatie dient ongevraagd tijdens spoedeisende meldingen aan noodhulpeenheden verstrekt te worden. Dit wordt aangeduid als de minimale RTI-functie. De informatie die verstrekt moet worden, dient veiligheidsinformatie te zijn: informatie die van betekenis is voor de veiligheid van burgers en collega's. De kerntaak van het RTIC ten behoeve van de RTI-functie beperkt zich volgens de landelijke beleidsdocumenten (dus) tot het ongevraagd verstrekken van veiligheidsinformatie bij spoedeisende (prio 1-)meldingen. Ons onderzoek richtte zich vooral op het bepalen van de effectiviteit van de minimale RTI-functie.

De nationale politie heeft voor de minimale RTI-functie een beleidsmatige streeftijd vastgesteld van vijf minuten. Dat wil zeggen dat de veiligheidsinformatie na vijf minuten vanaf de start van de melding aan de noodhulp moet zijn doorgegeven. Voor het RTIC betekent dit ten minste dat het de informatie ook binnen vijf minuten moet hebben opgezocht en beschikbaar moet hebben gesteld.

Evident is het werkelijk belangrijke moment het moment waarop RTIC-informatie de noodhulpeenheden moet hebben bereikt om nog van betekenis te kunnen zijn: voordat zij ter plaatse zijn en aan hun inzet zijn begonnen, moet de informatie zijn doorgegeven. Het moment van ter plaatse komen noemen we daarom het operationele streefmoment.

Wat opvalt, is dat het begrip 'veiligheidsinformatie' verder niet gedefinieerd wordt. In het onderzoek bleek dat (ook) bij de politiefunctionarissen geen eenduidig beeld bestond over wat veiligheidsinformatie nu precies is.

10.1 Kwantitatieve analyse

Aantal meldingen waaraan informatie wordt toegevoegd

Bestudering van het GMS-databestand laat zien dat aan 15% van alle prio 1-meldingen door het RTIC informatie werd toegevoegd. Met andere woorden: aan het merendeel van alle prio 1-meldingen werd door het RTIC geen informatie toegevoegd, terwijl dat volgens de kerntaak wel de bedoeling is.

Tijd waarin eerste informatie wordt toegevoegd

Bij iets meer dan de helft (57%) van de prio 1-meldingen waaraan door het RTIC eerste informatie werd toegevoegd aan GMS, gebeurde dit binnen vijf minuten. De conclusie is daarmee dat het RTIC de beleidsmatige streeftijd van vijf minuten voor het toevoegen van informatie lang niet altijd haalde. Gezien het dynamische werkproces van het RTIC mag dat niet verbazen.

Verder blijkt uit het GMS-databestand dat bij een ruime meerderheid (68%) van de prio 1-meldingen waaraan door het RTIC eerste informatie werd toegevoegd, dit gebeurde voordat de noodhulpeenheden ter plaatse waren (en dus voor het operationele streefmoment).

RTIC zoekt ook informatie bij niet-spoedeisende meldingen

Het RTIC zocht niet alleen informatie bij spoedeisende (prio 1-)meldingen, maar ook bij prio 2- en prio 3-meldingen. Ook prio 4- en prio 5-meldingen werden door het RTIC behandeld, zij het in mindere mate. Veiligheid van de noodhulpeenheden en burgers lijkt een belangrijker criterium te zijn dan de prioriteit van de melding. Dit blijkt uit het GMS-databestand, omdat door het RTIC vooral informatie werd gezocht bij geweld- en conflictmeldingen die op voorhand een onveilige situatie voor burgers en politiemensen zouden kunnen betekenen.

Hoewel ons onderzoek zich vooral richtte op de minimale RTI-functie, hebben we door deze bevinding ook breder gekeken. We hebben, meer precies, ook gekeken naar de effectiviteit van het real-time informeren van noodhulpeenheden bij de afhandeling van prio 2- tot en met prio 5-meldingen.

Als we *alle* meldingen (dus prio 1- tot en met prio 5-meldingen) bekijken, blijkt uit het GMS-databestand bijvoorbeeld dat het RTIC aan 12% van deze meldingen informatie toevoegde. Verder blijkt dat bij 76% van *alle* meldingen door het RTIC eerste informatie werd toegevoegd voordat de noodhulpeenheden ter plaatse waren.

10.2 Kwalitatieve analyse

Het werkproces van het RTIC kenmerkt zich als een dynamisch proces

Op hoofdlijnen ziet het werkproces van het RTIC er als volgt uit. De RTIC-medewerker begint met het inzichtelijk krijgen van de binnengekomen melding. Dit is ongeacht de prioriteit van de melding. In een enkel geval stelt de RTIC-medewerker naar aanleiding daarvan een vraag aan de centralist. Op basis van de informatie in de melding besluit de RTIC-medewerker of hij naar informatie gaat zoeken. Wanneer bij het zoeken relevante informatie naar boven komt, voegt de RTIC-medewerker die toe aan de melding in GMS. De RTIC-medewerker kan eventueel verder zoeken of besluiten klaar te zijn met de melding. Hoewel deze beschrijving de indruk wekt dat de RTIC-medewerker sequentieel deze stappen doorloopt en meldingen na elkaar afhandelt, laat de praktijk een hectischer beeld zien. De RTIC-medewerker schakelt voortdurend van melding naar melding, zodat hij met meerdere meldingen tegelijk bezig is. De beschreven stappen lopen daarbij dus door elkaar, waardoor het werkproces van het RTIC (ten behoeve van de RTI-functie) zich als zeer dynamisch kenmerkt. In combinatie met de snelheid waarmee het RTIC de informatie beschikbaar moet stellen (binnen vijf minuten of voor het ter plaatse komen), betekent dit op voorhand al een bijna onmenselijke inspanning van het RTIC.

Motivatie om informatie te zoeken is aanwezigheid aanknopingspunten

Een belangrijke motivatie voor het RTIC om naar informatie te zoeken, was de aanwezigheid van aanknopingspunten (en dus niet de prioriteit van de melding). Aanknopingspunten zijn bijvoorbeeld een naam, adres of kenteken op basis waarvan relatief makkelijk informatie gezocht kan worden.

Centralist is cruciale schakel in RTI-functie

Het RTIC is een belangrijke, maar zeker niet allesbeslissende schakel in het real-time informeren van de noodhulpeenheden.

De centralisten blijken een minstens zo belangrijke schakel te zijn. In de eerste plaats hebben zij contact met burgers en kunnen (of moeten) zij in principe de aanknopingspunten achterhalen op basis waarvan het RTIC kan gaan zoeken.

In de tweede plaats hebben zij contact met de noodhulp-eenheden en is de vastgestelde werkwijze dat zij de RTIC-informatie (moeten) doorgeven. De praktijk laat zien dat slechts 30% van alle informatie die door het RTIC aan GMS werd toegevoegd, door de centralisten werd doorgegeven.

We hebben niet onderzocht waarom de centralisten de informatie niet hebben doorgegeven, omdat onze onderzoeksopzet geen rekening hield met dit voor ons onverwachte feit. We kunnen wel concluderen dat de inspanning van het RTIC om de noodhulpeenheden te informeren daardoor teniet werd gedaan.

Alleen in de eenheid Amsterdam is het doorgeven van RTIC-informatie onafhankelijk van de centralist gemaakt. Zonder tussenkomst van de centralist wordt de informatie behorende bij een melding onmiddellijk naar het MDT-scherm van het voertuig gestuurd, zodat de noodhulp deze informatie ook in principe zelf kan bekijken. Op basis van onze observaties blijkt dat dit voor het ter plaatse komen zelden gebeurde, zeker bij prio 1-meldingen.

Een klein deel van de RTIC-informatie bereikt de noodhulp

Tijdens het meerijden met de noodhulp werden aan ‘onze’ noodhulp 70 meldingen uitgegeven. Aan 22 van de 70 meldingen is door het RTIC in GMS informatie toegevoegd. Als we de ‘brokjes’ informatie die het RTIC op een bepaald tijdstip toevoegde aanduiden als informatie-elementen, dan werden aan deze 22 meldingen in totaal 54 informatie-elementen (ongevraagd) toegevoegd. Onze praktijkobservaties laten zien dat van de 14 geobserveerde prio 1-meldingen er aan 6 meldingen 23 informatie-elementen door het RTIC werden toegevoegd. Voor het ter plaatse komen, werden er acht doorgegeven en vijf ook bewust door de noodhulpeenheden op straat waargenomen. Bij meldingen met een andere prioriteit is de uitvoering van de RTI-functie vrijwel hetzelfde (onder de 22 meldingen waren geen prio 4- en prio 5-meldingen).

Tabel 10.1: RTIC-informatie die de noodhulp bereikt

	Prio 1-meldingen (6)	Prio 2-meldingen (5)	Prio 3-meldingen (9)	RSC-meldingen (2)
a) in GMS	23	5	20	6
b) doorgegeven	12	1	4	6
c) waargenomen	9	0	4	6

Aantal informatie-elementen dat a) ongevraagd aan de 22 meldingen door het RTIC aan GMS werd toegevoegd, b) aan de noodhulp werd doorgegeven en c) door hen werd waargenomen

Meest geraadpleegde systemen zijn BVI-IB en internet

De twee belangrijkste categorieën bronnen voor het RTIC om informatie in te zoeken waren de gesloten (politie)bronnen die vooral via BVI-IB geraadpleegd werden en allerlei open bronnen (en dan met name sociale media) die via internet geraadpleegd werden. Deze bronnen zijn in principe voor alle politie-medewerkers die toegang hebben tot BVH te raadplegen.

Noodhulpmedewerkers zoeken ook zelf informatie op

Politiemedewerkers op straat zoeken tijdens hun dienst ook zelf naar informatie. Ze gebruiken daarvoor hun mobiel en in de eenheid Amsterdam het MDT-scherm. Dit zoeken doen ze vooral in situaties waar geen sprake is van spoed en dan ook nog eens als men al ter plaatse is. Het zelf opzoeken wordt niet alleen als sneller ervaren, politiemedewerkers vinden dat ze voor zichzelf ook 'maatwerk' kunnen leveren. Politiemedewerkers raadplegen daarvoor het systeem dat ook het meest door het RTIC wordt geraadpleegd (BVI-IB).

10.3 Conclusie: uitvoering van de (minimale) RTI-functie

Op basis van onze analyse blijkt dat uitvoering van de minimale RTI-functie procesmatig nog niet effectief georganiseerd is: bij de meeste prio 1-meldingen wordt door het RTIC geen informatie toegevoegd en een ruime meerderheid van de door het RTIC toegevoegde informatie bij prio 1-meldingen 'verdwijnt' in de zin dat ze de noodhulp niet bereikte, laat staan dat ze door hen werd waargenomen.

Dat de informatie de noodhulp niet bereikte, kwam door de snelheid waarmee het RTIC de informatie in GMS plaatste afgezet tegen de doorgaans korte aanrijdtijd van de noodhulp, en doordat de centralisten de informatie niet door-gaven. De helft van de informatie werd 'pas' na het operationele streefmoment in GMS geplaatst en was daarmee per definitie al ongeschikt om door te geven; informatie bij prio 1-meldingen dient immers voor het ter plaatse komen doorgegeven te worden om van betekenis te kunnen zijn in het handelen.

Een analyse van de niet-spoedeisende meldingen (prio 2- en prio 3-meldingen) laat een gelijk beeld zien.

Of het erg is dat de informatie de noodhulp maar beperkt bereikte, is op

grond van dit onderzoek niet vast te stellen. We hebben bijvoorbeeld niet kunnen bepalen of de RTIC-informatie ook daadwerkelijk veiligheidsinformatie was. Ook hebben we niet aangetoond in hoeverre de informatie die de noodhulp wel bereikte tot een ‘beter’ politieoptreden heeft geleid.

10.4 Reflectie: wat betekent dit voor de toekomst?

Dit alles overziend lijkt dit te betekenen dat het bij meldingen die niet met spoed door de noodhulp worden behandeld voor de hand ligt om de RTI-functie door de noodhulpmedewerkers zelf te laten uitvoeren. Een groot deel van de noodhulpmedewerkers zoekt in die gevallen immers al zelf de informatie op, wat ook hun voorkeur heeft. Verder raadplegen ze daarvoor het systeem dat ook het meest door het RTIC wordt geraadpleegd (BVI-IB).

In theorie zou er daarmee als het gaat om het uitvoeren van de minimale RTI-functie alleen een rol voor het RTIC, in combinatie met de centralisten, zijn weggelegd voor het real-time informeren van de noodhulpeenheden bij spoedeisende meldingen. Dit onderzoek heeft echter laten zien dat met de huidige werkwijze de kans op succes klein is, omdat veel informatie gedurende het proces verdwijnt. Er lijkt geen reden te zijn om aan te nemen dat dit in de toekomst anders zal zijn, omdat bij prio 1-meldingen doorgaans sprake is van een korte aanrijdtijd:

- het RTIC niet sneller informatie kan opzoeken en toevoegen dan het nu al doet;
- de centralisten niet meer informatie zullen doorgeven (anders hadden ze dat immers al gedaan).

Een scherm in het voertuig lijkt bij prio 1-meldingen niet onmiddellijk een alternatief voor de centralist te zijn. Informatie bereikt zonder tussenkomst van de centralist weliswaar meteen het voertuig, maar bij ten minste spoedeisende meldingen (of meldingen waar met spoed naartoe wordt gereden) wordt er, zo zagen wij in ons onderzoek, door de noodhulp eigenlijk niet op gekeken.

Als laatste merken we op dat onze focus, gezien de vormgeving van de RTI-functie, alleen gericht was op de reactieve RTI-functie. Bedacht moet worden dat de capaciteit van het RTIC breder wordt ingezet. Het RTIC geeft ook al invulling aan onderdelen die staan beschreven in de langetermijnambities van het RTIC. Daar hebben wij geen onderzoek naar gedaan.

Literatuur

- Bernasco, W. (2009). 'Them again? Same-Offender Involvement in Repeat and Near Repeat Burglaries'. In: *European Journal of Criminology*, 5 (4), DOI: 10.1177/1477370808095124.
- Daniel, J. (2015). *Aanvullende RTIC-informatie. Onderzoek naar de meerwaarde bij de afhandeling van acute meldingen door het RTIC*. Masterscriptie. Nijmegen: Radboud Universiteit.
- Duijneveldt, I. van, P. van Os & P. Tops (2011). *Naar betere politieprestaties*. Apeldoorn: Politieacademie.
- Eenheid Amsterdam (2013). *Realisatie DROC. Ondersteuning Politie Operatiën*.
- Helsloot I., J. Groenendaal & E. C. Warners (2012). *Politie in de netwerksamenleving*. Amsterdam: Reed business.
- Helsloot, I., A. Schmidt, B. Tholen, e.a. (2014a). *Evaluatie Wet justitiële en strafvordelijke gegevens*. Den Haag: Boom Lemma Uitgevers.
- Helsloot, I., P. van Reenen & J. Groenendaal (2014b). *Leidt professionalisering nog tot een professionele(re) politie?* Renswoude: Crisislab.
- Hengst, M. den & M. In 't Veld (2014). *Briefen voor en door basisteams: een onderzoek naar verbetering in de overdracht van briefingsinformatie*. Den Haag: Boom Lemma Uitgevers.
- Hengst, M. den, H. Regterschot & E. van der Torre (2011). *Real-Time Intelligence Center, verkennend actieonderzoek*. Apeldoorn: Politieacademie.
- Huijssoon, J. & L. Snoeijer (juli 2013). *Prio TRIO's & landelijke projecten. Verzameling van beschikbare informatie ter ondersteuning bij het maken van werkafspraken over de aanpak van focuspunten*. Het document is opgesteld op basis van de door de politiechef van de landelijke Eenheid vastgestelde focuspunten voor de verdere vorming van de nationale politie.
- Jongen, J. (2013). *Realisatie DROC; Ondersteuning Politie Operatiën*. Amsterdam: Politie Amsterdam.

- Kooijman, E. (2013). Informeren onderweg; een onderzoek naar de waarde van RTIC-informatie. Scriptie premaster Politiekunde. Apeldoorn: Politieacademie.
- Kop, N. & P. Klerks (2009). *Doctrine intelligencegestuurd politiewerk*. Apeldoorn: Politieacademie.
- Landelijk Programma Intelligence (2011). *Real-Time Intelligence Centra op Dag-1 bij de Nationale Politie (Businesscase RTIC)*.
- Mors, J. & H. Sterkens (2012). *Dag 2 Opdracht RTIC Politie*. Landelijk Programma Intelligence.
- Nationale politie (2011). *Ontwerpplan Nationale politie*.
- Nationale politie (2012). *Inrichtingsplan Nationale politie*.
- Project Standaardisatie Werkprocessen (2014). *Werkprocessen DROC inclusief RTIC*. Nationale politie.
- Scholtens, A. (2015). *De operationele politiebriefing onderzocht (2)*. Amsterdam: Reed Business.
- Scholtens, A., I. Helsloot & J. Groenendaal (2013). *De operationele politiebriefing onderzocht*. Amsterdam: Reed Business.
- Staffeleu, E., M. den Hengst & E. Hoorweg (2011). *Inrichting Regionale Informatie Organisaties Politiekorpsen*. Apeldoorn: Politieacademie/Capgemini Consulting.
- Strategische Beleidsgroep Intelligence (SBGI) (2008). *Waakzaam tussen wijk en wereld. Nationaal Intelligence Model. Sturen op en met informatie*.
- Trio Basisteams en Districten & Project Dienstverlening (2014). *Afhandeling meldingen*.

Bijlagen

1 Een verkennend experiment

Zoals gezegd was een subdoel van het onderzoek om aan de hand van een (beperkt) experiment te kijken wat de RTIC's zouden kunnen betekenen bij het proactief verstrekken van informatie aan politiemedewerkers op straat. In deze bijlage beschrijven we de opzet en uitvoering van het experiment. Het experiment is uitgevoerd in de eenheden Noord-Nederland en Amsterdam.

Bij het vormgeven van het experiment was het de bedoeling om de in paragraaf 1.2 beschreven 'proactieve vorm 1' als basis te gebruiken: op het moment dat een voertuig zich in een hotspotgebied bevindt, geeft het RTIC voorbereide informatie over bijvoorbeeld de modus operandi en mogelijke daderprofielen, zodat het voertuig meteen gericht op zoek kan gaan. De RTIC-medewerker gebruikt daarvoor de informatie uit hotspot-, hotshot-, hottime- en trendanalyses. Een dergelijke werkwijze is als een van de stippen op de horizon benoemd in het groeiproces van het RTIC.

Tijdens het voorbereiden van het experiment in de eenheid Noord-Nederland bleek deze proactieve vorm om logistieke redenen niet haalbaar te zijn: het RTIC in Noord-Nederland heeft geen zicht op rondrijdende voertuigen.¹¹⁶ Dit probleem bleek ook niet eenvoudig 'opgelost' te kunnen worden. Het tijdelijk oplossen vonden we uiteindelijk ook niet wenselijk, omdat dan een nieuw element geïntroduceerd zou worden (het volgen van voertuigen) waardoor de RTIC-medewerker mogelijk te veel zou worden afgeleid van de werkzaamheden die wij ten minste zouden willen zien (zoeken en doorgeven van hotspot-, hotshot-, hottime- en trendanalyses en volgen van het voertuig).

Wij hebben daarom voor een iets andere aanpak gekozen die meer aansluit bij de huidige werkwijze: RTIC-medewerkers geven briefingsinformatie, nadat zij deze hebben aangevuld met relevante informatie, door aan de voertuigen (waarbij men verder geen zicht heeft op waar deze voertuigen zich bevinden).

116 Alleen de centralisten hebben zicht op de rondrijdende *noodhulpvoertuigen*.

Geïnformeerd kunnen de voertuigen dan meteen gericht handelen. Met briefingsinformatie wordt de informatie bedoeld die dagelijks tijdens de operationele briefing aan de politiemedewerkers wordt gepresenteerd.¹¹⁷ Ook deze aanpak sluit aan bij de langetermijnambities. In het document *Dag-2 Opdracht RTIC Politie* staat immers beschreven dat ‘bekeken moet worden wat het RTIC kan bijdragen aan de dagelijkse briefing op de basisteams’.¹¹⁸

In overleg met de contactpersonen in de beide onderzochte eenheden is besloten om alleen surveillancevoertuigen bij het experiment te betrekken om het zo efficiënt mogelijk vorm te geven.¹¹⁹ Door briefingsinformatie aan de noodhulp te geven, zou immers de kans bestaan dat de uitvoering ervan zou worden ‘gestoord’ door een (spoedeisende) melding.

Wij hebben het experiment eerst uitgewerkt voor de eenheid Noord-Nederland. Tijdens een van de besprekingen met de contactpersonen van deze eenheid werd aangegeven dat door het geven van alleen briefingsinformatie het niet uitgesloten was dat de voertuigen hier niets mee zouden doen. Iets meer sturing zou voor het slagen van het experiment (in de zin van het genereren van data) dan ook wenselijk zijn.¹²⁰

We hebben daarom besloten om de briefingsinformatie in de vorm van een werkopdracht door het RTIC te laten verstrekken. We hebben ons daarbij ook laten leiden door een wens van de eenheid Amsterdam. In deze eenheid was men al enige tijd voornemens om niet-spoedeisende prio 3- en prio 4-meldingen op een andere manier uit te geven, mede naar aanleiding van het eerder aangehaalde onderzoek naar de afhandeling van prio 3-meldingen.¹²¹ Deze prio 3- en prio 4-meldingen, die deels ook door het basisteam worden uitgegeven, zouden als stip op de horizon alleen nog door de meldkamer uitgegeven moeten worden. Het RTIC zou deze meldingen, door nu wat langer de tijd te

117 Zie bijvoorbeeld Scholtens e.a. (2013) of Den Hengst & In 't Veld (2014) voor een uitgebreide beschrijving daarvan.

118 Mors & Sterkens, 2012.

119 In een enkel geval werd er ook een projectvoertuig ingezet. Dit zijn voertuigen die speciaal worden ingezet om tijdens een dienst een bepaald project uit te voeren. Voor de eenvoud spreken we van surveillancevoertuigen.

120 Dit sluit ook aan bij de bevindingen van het onderzoek naar de effectiviteit van de politiebriefing. Uit dit onderzoek blijkt dat informatie in de briefing niet als opdracht wordt geïnterpreteerd. Het geven van slechts informatie betekent dus niet dat hier ook iets mee gedaan wordt (zie Scholtens e.a., 2013).

121 Trio Basisteams en Districten & Project Dienstverlening, 2014.

nemen, met informatie kunnen ‘opplussen’.¹²² In de toekomst zou dit ‘ook nog uitgebreid kunnen worden met werkopdrachten. De verantwoordelijkheid voor de afhandeling van de meldingen/opdrachten blijft bij het basisteam liggen’, zo is te lezen in de Amsterdamse planvorming.¹²³ De eenheid Amsterdam gaf aan om in lijn met dit format te willen experimenteren, ook omdat werd aangegeven dat ‘werkopdrachten niet zo populair zijn en medewerkers daardoor zelf bepalen of ze een opdracht wel of niet uitvoeren’.

Van noodhulp naar politiebasiszorg

De gekozen aanpak van Amsterdam (alle meldingen en mogelijk ook werkopdrachten laten uitgeven door de meldkamer) past bij een landelijke gedachte om de noodhulp efficiënter vorm te geven. Deze gedachte houdt in dat er geen speciale noodhulpeenheden meer rondrijden die alleen voor de noodhulp worden ingezet, maar dat er alleen nog voertuigen voor de politiebasiszorg zijn die, als dat aan de orde is, ook noodhulp rijden. Zeker in de gebieden waar het aantal spoedmeldingen beperkt is, kan, zo is de gedachte, daardoor de beschikbare capaciteit efficiënter worden ingezet. In die lijn ligt het voor de hand om de meldkamer alle meldingen/opdrachten uit te laten geven, zodat ze het totaaloverzicht heeft van alle voertuigen die voor het politiewerk inzetbaar zijn.

Ook hebben we ons laten leiden door bevindingen uit het vervolgonderzoek naar de effectiviteit van de politiebriefting. Daaruit blijkt dat het gericht op de persoon uitzetten van opdrachten effectiever is dan het ongericht geven van briefingsinformatie: opdrachten worden niet alleen beter onthouden, medewerkers voelen zich ook verantwoordelijk om de opdracht uit te voeren (Scholten, 2015). De verwachting was dat door het gericht uitgeven van opdrachten aan al rondrijdende surveillance-eenheden deze beter zouden worden uitgevoerd, onder andere doordat ze er dan meteen mee aan de slag kunnen.

122 Het ‘opplussen’ van meldingen of informatie is een door de politie zelf gehanteerde term. Daarmee wordt bedoeld dat bepaalde informatie in een melding of opdracht wordt aangevuld met andere (soms nieuwe) relevante informatie zodat zo veel mogelijk informatie bekend is om de melding of opdracht te kunnen afhandelen.

123 Jongen, 2013.

Melding versus opdracht

Bedacht moet worden dat een prio 4-melding doorgaans altijd geformuleerd kan worden als een werkopdracht (en door het basisteam kan worden uitgezet). Als een burger bijvoorbeeld doorgeeft (via 0900-4488) dat er in een bepaalde wijk sprake is van een verwaarloosd paard, betekent dat ten minste de (overigens weinig concrete) opdracht om daar langs te rijden en polshoogte te nemen. Deze opdracht kan in het basisteam worden uitgegeven aan een surveillance-eenheid van bijvoorbeeld de middagdienst. Het RTIC kan deze melding/opdracht opplussen door bijvoorbeeld uit te zoeken wie de vermoedelijke eigenaar van het paard is (kadaster) en of er al eerdere meldingen zijn binnengekomen. Met andere woorden: de stap van prio 4-meldingen naar werkopdrachten kan in theorie klein zijn. Het ondersteunende proces van het RTIC (aanvullen met informatie) zal in beide gevallen vrijwel gelijk zijn.

Verduidelijking over de opdracht en/of extra informatie zou door de surveillance-eenheden tijdens het rondrijden opgevraagd kunnen worden bij het RTIC. Het RTIC kan, in tegenstelling tot andere informatiekanalen die bij de politie beschikbaar zijn, niet alleen tijdens kantooruren geraadpleegd worden, maar is 24/7 beschikbaar. Het gaat dan bijvoorbeeld om de infotafel en het districtsplot. Ook beschikt het RTIC, in tegenstelling tot het infokanaal en het districtsplot, over iRN, zodat het op een veilige (lees: niet te traceren) wijze informatie kan zoeken op bijvoorbeeld sociale media als Facebook.

De oplettende lezer zal opmerken dat de functionaliteit van de districtsplots deels overeenkomt met die van het experiment, namelijk het gevraagd en ongevraagd verstrekken van informatie aan executieve politiemedewerkers. Dus waarom het experiment dan zo vormgegeven? Bedacht moet worden dat het districtsplot een reactieve ondersteuning levert en (daarom) eenvoudig en snel op te zoeken informatie verstrekt. Voor het experiment willen we juist bekijken of de RTIC-medewerker een 'diepere' zoekslag maakt. Aangezien de eenheid Amsterdam voornemens is om de districtsplots over te hevelen naar het RTIC,¹²⁴ konden we als extraatje bekijken of de decentraal georganiseerde functionaliteit (districtsplot) ook op centraal niveau (RTIC) werkt.

124 Idem.

We hebben ons experiment als volgt vormgegeven:

- De (informatie)organisatie bereidde, al dan niet op basis van een aantal items uit de operationele briefing, een aantal opdrachten voor.
In de eenheid Noord-Nederland zijn zes opdrachten voorbereid. Tijdens de uitvoering van het experiment bleek dit aantal onvoldoende te zijn, zodat we in de eenheid Amsterdam er meer hebben laten voorbereiden. In de eenheid Amsterdam zijn voor ieder basisteam acht opdrachten voorbereid.
- Door een vrijgespeelde RTIC-medewerker werden deze opdrachten in principe met informatie en/of intelligence ‘opgeplust’.
- De RTIC-medewerker zette de opdrachten gericht uit bij twee voor het experiment aangewezen en rondrijdende surveillance-eenheden, zodat deze – naar verwachting – meteen met de opdracht aan de slag konden gaan.

De reden om de opdrachten te laten uitgeven door de RTIC-medewerker en niet door een centralist (wat bijvoorbeeld in lijn zou zijn met de voornemens van Amsterdam) is dat dit nu nog te veel zou afwijken van het reguliere meldkamerproces. Centralisten geven momenteel immers alleen prio-meldingen uit aan de noodhulp (en soms aan surveillancevoertuigen). De kans bestond dat in alle hectiek ‘onze’ opdrachten vergeten zouden worden door de centralisten, ook omdat we daar geen onderzoeker naast hadden staan.

Bedacht moet worden dat het uitgeven van opdrachten door RTIC-medewerkers ook voor hen geen standaardwerkwijze is. Het is het basisteam dat de surveillance-eenheden eventueel van opdrachten voorziet en dus niet de meldkamer/RTIC. De voorbereide opdrachten zijn daarom voorafgaand aan de experimenten afgestemd met (een leidinggevende van) het betreffende basisteam. Mocht het experiment succesvol zijn en mogelijkheden bieden voor de toekomst, dan zal dit aspect vanzelfsprekend nader uitgewerkt moeten worden.

- De surveillance-eenheden konden eventueel nog extra informatie opvragen bij de RTIC-medewerker.

We merken op dat dit een uitbreiding van de reguliere werkwijze van het RTIC is, maar in lijn met de langetermijnambitie. Vragen van de agenten over opdrachten/niet-spoedeisende meldingen worden, zoals gezegd, nu gesteld aan het infokanaal, het (districts)plot of de infodesk. Dit kan echter alleen tijdens kantooruren, terwijl het RTIC 24/7 beschikbaar is.

Het experiment is in de eenheden Noord-Nederland en Amsterdam op drie dagen uitgevoerd tijdens een reguliere middag- of avonddienst van het RTIC. Deze diensten komen min of meer overeen met de diensten die in het basis-

team worden gedraaid. Hoewel we spreken van ‘het experiment’, bestond het feitelijk uit zes experimentdagen.

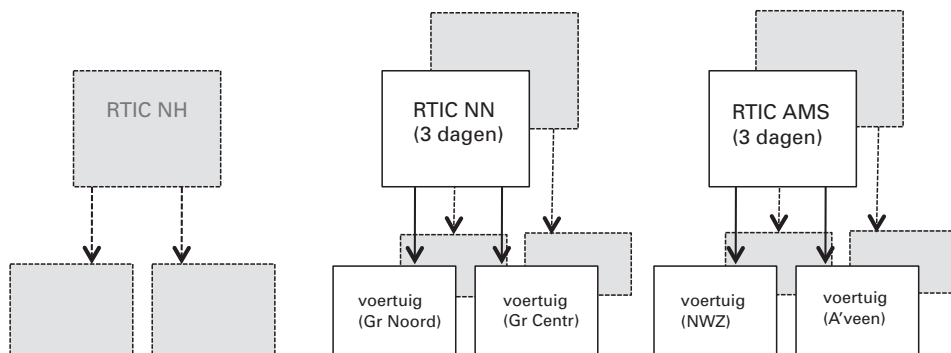
Eén RTIC-medewerker was vrijgespeeld om aan een experimentdag deel te nemen. Deze medewerker zat tijdens het experiment niet in de meldkamer, maar in een separate ruimte waar hij over alle noodzakelijke systemen beschikte. De RTIC-medewerker was onderdeel van het experiment. Dat wil zeggen dat wij zijn handelen tijdens het experiment niet alleen geobserveerd, maar ook, hoewel zo min mogelijk, begeleid hebben.

In de eenheid Noord-Nederland werden de opdrachten door de RTIC-medewerker via de e-mail doorgegeven, omdat de voertuigen aldaar, in tegenstelling tot in de eenheid Amsterdam, niet over een scherm beschikken waarop de meldingen te lezen zijn. In ieder surveillancevoertuig in de eenheid Noord-Nederland zat ten minste één politiemedewerker die op zijn (werk- of privé)-smartphone e-mails kon ontvangen. In de eenheid Amsterdam werden de opdrachten door de RTIC-medewerker op dezelfde wijze als de meldingen uitgegeven, namelijk via GMS. De politiemedewerkers konden de opdrachten op het scherm in het voertuig lezen.

Per experimentdag zijn twee surveillancevoertuigen ingezet, met uitzondering van de laatste experimentdag, toen is slechts één surveillancevoertuig ingezet.¹²⁵ Van de in totaal elf surveillancediensten die we hebben meegedraaid, hebben we er zes in de eenheid Noord-Nederland en vijf in de eenheid Amsterdam meegedraaid. Net als in het reactieve hoofdonderzoek werd één onderzoeker aan een surveillance-eenheid, bestaande uit twee politiemedewerkers, gekoppeld en werd de hele dienst met deze eenheid meegelopen. Dat wil zeggen dat we zowel het ontvangen van de opdracht als de wijze waarop de opdracht al dan niet werd uitgevoerd konden observeren. De twee onderzoekers waren tijdens deze diensten niet uitgerust met een portofoon.

De voertuigen waren het object van onderzoek en voerden hun reguliere werkzaamheden gewoon uit. Tijdens hun dienst ontvingen ze vanuit het RTIC onverwachts een aantal opdrachten. Indien gewenst konden ze de RTIC-medewerker om aanvullende informatie vragen. Zij zijn van deze aanpak/werkwijze voor aanvang van hun dienst op de hoogte gebracht.

¹²⁵ Door omstandigheden zijn wij gewisseld van basisteam. Op de korte termijn konden wij daarom met alleen één voertuig meereijden. Dit detail is niet zichtbaar gemaakt in figuur B1.1.



Figuur B1.1: Overzicht van de procesmatige aanpak van het experiment, met op de achtergrond de schaduw van de procesmatige aanpak van het (reactieve) hoofdonderzoek

Surveillance of toch noodhulp?

Niet alle voertuigen die aangewezen waren als surveillance-eenheid, draaiden die dag ook een surveillancedienst. Politimedewerkers van één surveillance-eenheid hebben op eigen initiatief hun surveillancevoertuig aan het begin van hun dienst gewisseld voor een noodhulpvoertuig. Dat wil zeggen dat ze zichtbaar waren voor de meldkamer en ingezet konden worden (en ook werden) voor de noodhulp.

Een experiment, zes experimentdagen

Tijdens de uitvoering van het experiment hebben wij steeds wat moeten aanpassen, waardoor we niet van één experiment kunnen spreken. Een belangrijke reden voor het voortdurend aanpassen van het experiment was de 'geschiktheid' van opdrachten.

De opdrachten die in de eenheid Noord-Nederland aan de RTIC-medewerker werden aangereikt, bleken niet 'geschikt', want te weinig concreet. Hierdoor was de RTIC-medewerker meer tijd kwijt met het verbeteren (dag 1) of zelf formuleren (dag 2) van opdrachten, dan met het 'opplussen' en uitvoeren van de opdrachten, de eigenlijke focus van het experiment. De RTIC-medewerker vond het verbeteren en formuleren van opdrachten buiten de RTI-functie vallen. Uiteindelijk mondde dit in Noord-Nederland uit in de situatie (dag 3) waarin de surveillance-eenheden zelf 'beschikten' over een aantal opdrachten,

uitgekozen uit de briefing, dan wel als gevolg van de executieweek.¹²⁶ De surveillance-eenheden konden bij de RTIC-medewerker om aanvullende informatie vragen.

Ter illustratie: opdracht zonder aanknopingspunten

Vanuit de wijk wordt frequent door middenstanders aangifte gedaan van winkeldiefstallen. Vooral de drogisterijen, cosmeticawinkels en kledingfilialen zijn regelmatig slachtoffer van (georganiseerde) winkeldiefstal. Meerdere personen die tegelijkertijd de winkel in gaan, personeel afleiden en op zoek gaan naar hun vaak vooraf uitgezochte buit. Uit onderzoek blijkt dat het vooral landelijk opererende dader(s)/dadergroepen zijn die tijdens de openingsuren hun slag slaan.

Ten behoeve van analysedoeleinden hierbij het verzoek om tijdens de surveillance aandacht te hebben voor en informatie te verzamelen en te registreren over:

- verdacht uitziende personen die zich ophouden in of nabij dergelijke winkels;
- buitenlandse (export)kentekens noteren van verdachte voertuigen in het werkgebied;
- leg deze informatie indien mogelijk op foto vast;
- leg contact met de betreffende winkeliers en inventariseer beveiligingsmogelijkheden en waarschuwingsadressen, alarmeringssysteem en of er afspraken zijn met collega-winkeliers over doen van meldingen bij verdachte personen in de winkel;
- informeer vanuit preventie-oogpunt of de winkelier zijn goederen op een bepaalde wijze heeft ‘gemerkt’ in verband met herkenbaarheid bij aantreffen;
- geef voorlichting over de werkwijze van de politie bij melding winkeldiefstal en verstrek gegevens van contactfunctionarissen om op deze wijze een netwerk op te bouwen;
- contact met winkelier/middenstander levert vaak ook nog weer andere interessante informatie op voor politiewerk in het algemeen waarmee we ons voordeel kunnen doen.

126 Het was de hele week al executieweek. Dat wil zeggen dat mensen met een openstaande boete die op een speciale executielijst voorkomen werden bezocht, waarna ze ofwel meteen hun boete moesten betalen ofwel voor een aantal dagen in hechtenis genomen mochten worden.

Voor de RTIC-medewerker was het onduidelijk om welke wijk/gebied het ging en om welke winkels, zodat de RTIC-medewerker contact heeft gezocht met de opsteller. Toen duidelijk was om welke winkels het precies ging, heeft de RTIC-medewerker acht winkels uitgezocht en de betreffende adressen erbij gezocht. Het surveillancevoertuig werd gevraagd om op die betreffende adressen één onderdeel van bovenstaande opdracht uit te voeren (tweede bullet).

In de eenheid Amsterdam zagen we een vergelijkbare ‘zoektocht’ naar het invullen van deze proactieve vorm van werken. De opdrachten die waren aangeleverd aan het RTIC waren weinig concreet en eenmaal doorgegeven aan de surveillance-eenheden werden ze door hen niet altijd zinvol gevonden (dag 1). Vooral het preventief uitkijken naar iemand kon niet op veel enthousiasme rekenen. De RTIC-medewerker besteedde op dag 2 veel tijd aan het concreter maken van de opdracht door die op te plussen en aan het zelf zoeken naar ‘geschikte’ opdrachten. De ervaring was dat dit, zowel het opplussen als zelf zoeken van opdrachten, bemoeilijkt werd door de onbekendheid van de RTIC-medewerker met het werkingsgebied. Dit leidde tot de situatie (dag 3) waarin het experiment verschoof naar het basisteam waarin de RTIC-medewerker ook zelf in de noodhulp en surveillance werkzaam is. Met bekendheid van het werkgebied formuleerde de RTIC-medewerker zelf opdrachten.

2 Deelvragen

In deze bijlage beschrijven we de deelvragen die horen bij de hoofdvragen van het onderzoek, zoals in paragraaf 1.2 opgenomen.

Deelvragen behorende bij hoofdvraag 1, gericht op het functioneren van het RTIC

- a Hoe is het RTIC ingericht?
- b Welke meldingen worden door het RTIC met informatie aangevuld en waarom?
- c Om hoeveel meldingen gaat het?
- d Waar halen de medewerkers hun informatie vandaan? Welke bronnen gebruiken zij?
- e Om welke informatie gaat het dan? Welke informatie wordt uiteindelijk door het RTIC geselecteerd en aangeboden?
- f Op basis waarvan komt men tot een selectie?
- g Hoe wordt de geselecteerde informatie aangeboden (dit is inclusief de formulering en dus de kwaliteit van de informatie)?
- h Aan wie wordt deze informatie aangeboden (meldkamer, direct aan de eenheden enzovoort)?
- i Indien de informatie aan de meldkamer wordt aangeleverd: hoeveel procent van de aangeleverde informatie bereikt uiteindelijk de eenheden op straat?
- j Krijgen de medewerkers van het RTIC van de eenheden op straat ook gerichte zoekvragen? Zo ja, om wat voor typen vragen gaat het dan?
- k Perceptie: wat zijn de ervaringen van de medewerkers van het RTIC met het reactief aanbieden van real-time informatie na meldingen?

Deelvragen behorende bij hoofdvraag 1, gericht op het omgaan met RTIC-informatie door de noodhulpeenheden

- a Op welke wijze ontvangen de eenheden op straat de real-time informatie (mondeling van meldkamer, OvD-OC, RTIC, via politie+¹²⁷ enzovoort)?
- b Wat betekent deze real-time aangeboden informatie voor het handelen/de besluitvorming van de noodhulpeenheden?

¹²⁷ Politie+ is een internetomgeving waarbinnen politiemensen elkaar berichten, afbeeldingen of videobeelden kunnen sturen.

- c Wordt de real-time informatie tijdig aangeleverd in de zin dat de informatie nog kan worden meegenomen in de besluitvorming van de noodhulpeenheden?
- d Waarvoor wordt de real-time aangeboden informatie gebruikt (eigen veiligheid, aanhouding enzovoort)?
- e In welke situaties maken de eenheden op straat daadwerkelijk gebruik van de aangeboden informatie? En met welk effect?
- f Stellen de noodhulpeenheden op straat uitzoekvragen aan de medewerkers van het RTIC? Zo nee, waarom niet? Zo ja, om wat voor typen vragen gaat het dan?
- g Perceptie: wat zijn de ervaringen van de noodhulpeenheden op straat met de real-time aangeboden informatie bij een melding?

3 Categorisering van meldingen

Tabel B3.1: Categorisering van meldingen

In GMS-bestand	Categorie type melding
Aantast. openb. orde	Aantast. openbare orde
Aantast. openb. orde - Huis/lok. vredebreuk	Aantast. openbare orde
Aantast. openb. orde - Samenschooling	Aantast. openbare orde
Alarm	Alarm
Luid/optisch alarm - Gebouw	Alarm
PAC alarm - Inbraakalarm PAC	Alarm
PAC alarm - Overvalalarm PAC	Alarm
Conflict	Conflict
Conflict - Burenruzie	Conflict
Conflict - Conflictbemiddeling	Conflict
Conflict - Geweld- Vechtpartij	Conflict
Conflictbemiddeling - Geweld- Mishandeling	Conflict
Diefstal	Diefstal
Diefstal - Beroving	Diefstal
Diefstal - Fraude	Diefstal
Diefstal - Goederen	Diefstal
Diefstal - Heling	Diefstal
Diefstal - Oplichting	Diefstal
Diefstal - Voertuig	Diefstal
Diefstal - Winkeldiefstal	Diefstal
Diefstal - Verdachte situatie - Voer-/voertuig	Diefstal
Agressieve dieren	Dieren
Dieren	Dieren
Dieren - Dier in problemen	Dieren
Dieren - Dierenkwelling	Dieren
Dieren - Zieke/dode dieren	Dieren
Loslopende dieren	Dieren
Drugszaak	Drugs
Drugszaak - Dealen	Drugs
Drugszaak - Wietplantage	Drugs
Geweld	Geweld
Geweld - Bedreiging	Geweld
Geweld - Mishandeling	Geweld
Geweld - Vechtpartij	Geweld
Bijz. verk. zaken - Onwel/ziekte	Gezondheid
Gezondheid	Gezondheid
Gezondheid - Onwel/ziekte	Gezondheid
Gezondheid - Poging zelfdoding	Gezondheid
Gezondheid - Politie - Dienst aan derden	Gezondheid
Gezondheid - Reanimatie	Gezondheid
Gezondheid - Wegvervoer - Letsel	Gezondheid
Letsel	Gezondheid
Letsel - Onwel/ziekte	Gezondheid
Letsel - Wegvervoer - Materieel	Gezondheid
Ongeval - Onwel/ziekte	Gezondheid
Onwel/ziekte	Gezondheid
Onwel/ziekte - Poging zelfdoding	Gezondheid
Onwel/ziekte - Wegvervoer - Letsel	Gezondheid

Poging zelfdoding	Gezondheid
Inbraak	Inbraak
Inbraak - Bedrijf/instelling	Inbraak
Inbraak - Voertuig	Inbraak
Inbraak - Woning	Inbraak
Woning	Inbraak
Ambulancezorg - Dienst aan derden	Overig
B-rit ambu	Overig
Bezitsaantasting	Overig
Bijstand	Overig
Binnen - Letsel	Overig
Brand - Gebouw - 01 Woning/woongebouw	Overig
Brandweer - Afstemverzoek	Overig
Brandweer - Geplande actie	Overig
Buiten	Overig
Buiten - Afval/rommel	Overig
Buiten - Container	Overig
Buiten - Letsel	Overig
Gebouw	Overig
Gebouw - 01 Woning/woongebouw	Overig
Gebouw - 06 Kantoor	Overig
Gebouw - Overval - Bedrijf/instelling	Overig
Gebouw - Specifiek - Nacontrole	Overig
Geplande actie	Overig
Multi	Overig
Multi - Uitval meldkamer	Overig
Reanimatie	Overig
Specifiek - Brandgerucht	Overig
Spookrijder	Overig
Stank	Overig
Testmelding	Overig
Verontreiniging	Overig
Verontreiniging - Oppervlaktewater	Overig
Voer-/vaartuig	Overig
Voertuig	Overig
Water - Persoon te water	Overig
Water/weer problemen - Wateroverlast	Overig
Overlast van/door	Overlast
Overlast van/door - Dieren	Overlast
Overlast van/door - Geluid	Overlast
Overlast van/door - Jeugd	Overlast
Overlast van/door - Persoon	Overlast
Overlast van/door - Verkeer	Overlast
Overlast van/door - Vuurwerk	Overlast
Dienstverlening	Politie
Materieel - Politie - Dienst aan derden	Politie
Politie	Politie
Politie - Aan instanties	Politie
Politie - Aantreffen van	Politie
Politie - Dienst aan derden	Politie

Politie - Geplande actie	Politie
Politie - Hulpverlening	Politie
Persoon - Verdachte situatie - Voer-/vaartuig	Verdachte situatie
Verdachte situatie	Verdachte situatie
Verdachte situatie - Gebouw	Verdachte situatie
Verdachte situatie - Lijkvinding	Verdachte situatie
Verdachte situatie - Pakket/voorwerp	Verdachte situatie
Verdachte situatie - Persoon	Verdachte situatie
Verdachte situatie - Voer-/vaartuig	Verdachte situatie
Politie - Vermissing	Vermissing
Vernieling	Vernieling
Vernieling - Gebouw	Vernieling
Vernieling - Goederen	Vernieling
Vernieling - Voertuig	Vernieling
Defect meubilair	Weg
Materieel - Wegvervoer - Letsel	Weg
Wegverkeer	Weg
Wegverkeer - Afgevalen lading	Weg
Wegverkeer - ASO rijgedrag	Weg
Wegverkeer - Bijz. verk. zaken	Weg
Wegverkeer - Defect straatmeubilair	Weg
Wegverkeer - Onder invloed	Weg
Wegverkeer - Parkeerprobleem	Weg
Wegverkeer - Verkeersstremming	Weg
Wegverkeer - Vervuild wegdek	Weg
Wegvervoer	Weg
Wegvervoer - Letsel	Weg
Wegvervoer - Materieel	Weg
Aanranding	Zedenzaak
Zedenzaak	Zedenzaak
Zedenzaak - Ontucht minderjarigen	Zedenzaak
Zedenzaak - Openbare schennis	Zedenzaak

4 Begrippenlijst systemen en afkortingen

AOB

Actueel Operationeel Beeld. Geeft op eenheids- en landelijk niveau de eenheids- en korpsleiding dagelijks inzicht in de gebeurtenissen waar de politie bij betrokken is. Dit beeld wordt door meerdere afdelingen aangeleverd en ook iedere RTIC-medewerker is in staat om een AOB te maken. Als er een melding is waarvan wordt verwacht dat daar (veel) pers- of politieke aandacht voor is of waarbij politiepersoneel betrokken is, moet er een AOB worden opgemaakt. Wanneer een heftige melding wordt gedaan waarvan geschat wordt dat het effect groot is, moet er een 'spoed AOB' gemaakt worden.

ARBI

Arbitragesysteem. Een uitgebreide telefoon die gebruikt wordt in de meldkamer en waarmee het mogelijk is om meerdere telefoontjes op één paneel te behandelen. Zo kunnen gesprekken worden teruggeluisterd, kan iemand in de wacht gezet worden en kunnen meerdere personen meeluisteren met elkaars gesprek.

BAG

Basisregistratie Adressen en Gebouwen.

BOSZ

Betere Opsporing door Sturing op Zaken. Met BOSZ worden de werkzaamheden van opsporingsonderzoeken van begin tot eind gemonitord binnen en tussen de regionale politie-eenheden en de arrondissementsparketten. Het systeem krijgt de benodigde informatie van zowel de politie als het OM, waardoor er altijd een actueel en gemeenschappelijk overzicht is van de statussen van onderzoeken en de genomen kernbeslissingen binnen die onderzoeken.

BVH

Basisvoorziening Handhaving. BVH is het incidentregistratiesysteem dat wordt gebruikt door de Nederlandse politie. Politied medewerkers kunnen in dit systeem incidenten registreren, aangiftes opnemen en strafdossiers opmaken.

BVI-IB

Basisvoorziening Informatie-Integrale Bevraging. Via BVI-IB kunnen in één keer parallel meerdere registers worden geraadpleegd, zie ook hierna.

BVO en Summ-IT

Summ-IT is de vervanging van BVO (Basisvoorziening Opsporing). Deze systemen ondersteunen het gehele opsporingsproces, vanaf een aangifte of signaal tot aan de oplevering van het procesdossier dat naar het Openbaar Ministerie gaat. Gebruikers van het systeem krijgen op basis van hun rol in het onderzoek en het bijbehorende autorisatieniveau toegang tot de informatie die daarbij hoort.

C2000#

Communicatie2000. Dit is het niet-afluisterbare multidisciplinaire communicatiesysteem van politie, brandweer en ambulance.

City GIS

City Geografisch Informatiesysteem. CityGis is gekoppeld aan het GMS, waardoor de centralist (met behulp van GPS) op de kaart kan zien waar de noodhulpeenheden zich bevinden.

Coosto

Coosto monitort en filtert berichten op sociale media aan de hand van onderwerpen en thema's.

EVA

EAL Voice Archiver. EVA slaat gesproken (porto)communicatie op. In dit systeem zitten niet alle frequenties, maar een paar basisfrequenties die veel gebruikt worden. De communicatie kan, met een kleine vertraging, door het RTIC via EVA teruggeluisterd worden.

FCM

Foto Confrontatiemodule. FCM ondersteunt de politie in het opslaan van verdachtenfoto's en het bevragen van een landelijke database met verdachtenfoto's. Tevens kunnen via FCM confrontaties ten behoeve van de opsporing van onbekende en bekende daders worden samengesteld.

Funda

Onlinemediabedrijf in het vastgoeddomein waarbij via internet naar vastgoed kan worden gezocht.

GMS

Geïntegreerd Meldkamer Systeem. Wordt gebruikt voor de afhandeling van incidenten op de meldkamer. Het is een multidisciplinair systeem dat centralisten van politie, brandweer en ambulance in staat stelt nauwkeurig samen te werken. Alle meldingen worden in dit systeem verwerkt door de politieservice-lijn of centralisten zelf.

I3s

In I3s staan antwoorden op vrijwel alle vragen die burgers aan de politie stellen. Het maakt de informatie uit gesprekken inzichtelijk. Met behulp van steekwoorden is het voor een gebruiker (bijvoorbeeld een centralist of RTIC-medewerker) eenvoudig om snel een antwoord te vinden op allerlei vragen die burgers hebben gesteld.

iCloud

Applicatie om in de cloud verbonden te zijn met de Apple-apparaten in je eigendom.

Instagram

Is een gratis applicatie om digitale foto's of video's uit te wisselen via mobiele apparaten. De foto's en video's kunnen digitaal gefilterd worden en uitgewisseld op socialenetwerksites, zoals die van Instagram zelf.

JD-online

JD-online is een webapplicatie die 24 uur per dag te benaderen is. JD-online vormt de digitale toegang tot het Justitieel Documentatie Systeem (JDS). Hier zijn uittreksels en rapportages uit persoonsdossiers op te vragen. Daarnaast fungeert JDS als het logistieke knooppunt tussen de rechterlijke macht en de rapporterende instanties voor het aanvragen en retourneren van rapportages.

Kadaster

De onafhankelijke bron voor gegevens over vastgoed, woningwaarde, eigendom, grenzen, percelen en geografische informatie. Het Kadaster registreert en levert informatie over geografie en over de ligging van vastgoed in Nederland. Dat geldt niet alleen voor huizen en gebouwen, maar ook voor schepen, luchtvaartuigen en (ondergrondse) netwerken.

[KvK](#)

Kamer van Koophandel. Alle in Nederland gevestigde rechtspersonen kunnen via de KvK worden geraadpleegd. (BV's, NV's, Coöperaties, maar ook vrije beroepen.)

[\(L\)IRC](#)

(Landelijk) Internationale Rechtshulp Centrum. Bevat internationale gegevens van verdachten. Het gaat hierbij om personen uit Roemenië, Litouwen, Polen en Bulgarije.

[Lubbers](#)

Een lijst aangemaakt door de medewerkers van het RTIC van de eenheid Amsterdam, waarin alle namen van personen staan die regelmatig valse aangiften doen.

[Nummerzoeker.com](#)

Voor alle manieren om op naam, adres of telefoonnummer te zoeken in de Nederlandse telefoongidsen.

[P2000#](#)

Pager2000. Het is het alarmeringsnetwerk van de drie disciplines brandweer, politie en ambulance.

[PCD](#)

Specifieke code die kan worden gebruikt voor het opvragen van de postcode behorende bij een aangeklikte melding in GMS.

[RABS#](#)

RadioBedieningsStation. Dit is een afzonderlijk systeem op de tafels van de centralisten. Zij hebben een extra scherm, waarbij zij met een muisklik de vele kanalen kunnen selecteren en beluisteren. Ook kunnen zij kanalen aan elkaar koppelen en een actiekanaal openen.

[RI-online](#)

Recherche Informatie Bulletin Online. Hierin staat informatie over verdachten en er staan foto's op van personen, locaties en/of buit. Deze foto's gebruikt de recherche om informatie aan burgers te vragen.

Spyderweb

Hierin kun je in meerdere zoekmachines op het internet tegelijk zoeken.

TM

Transactiemodule. Hierin staan alle boetes verwerkt en wie op welk tijdstip in welke auto heeft gereden. Zo is zichtbaar wie waar bekeurd is.

Tweetdeck

Twittertool voor real-time tracking, organiseren en engagement. Met Tweetdeck kunnen verschillende zoektermen op tweets gemonitord worden.

VerificatieModule

Stelt de overheid en ketenpartners in staat om de identiteit van een justitiabele te controleren aan de hand van het strafrechtsketennummer (SKN) en twee vingerafdrukken.

VERONA

Hierin staan alle legale wapenbezitters en erkende houders van de Wet explosieven voor civiel gebruik geregistreerd.

WPG

Wet politiegegevens. Nederlandse wet die de rechten en de plichten van zowel de politie zelf, maar ook die van de burger regelt en die bepaalt hoe er met persoonsgegevens dient te worden omgegaan.

X-POL

Landelijk Systeem Proces Verbaal.

Systemen die (ook) via BVI-IB te raadplegen zijn:

Regionale registers

AAC (Amazone)

Bij een hit wordt de Voortschrijdende Analyse (VSA) van een persoon getoond. Een belangrijk onderdeel hiervan zijn de scenario's (afhandelinstructies). In Amazone zitten bijvoorbeeld veelplegers.

BVH

Basisregistratiesysteem waarin meldingen op locatie zijn geregistreerd.

HKS

HerKenningsSysteem. Voor registratie van gegevens over verdachten.

NotSpot

Een systeem dat in Amsterdam wordt gebruikt om informatie over onder andere huisverboden te ontsluiten.

PAPOS

Parket Politie Systeem. Registratie van gegevens voor gerechtelijke stukken, arrestatiebevelen, signalering en principe vonnissen.

ViVi

Vervoer Intern Versleep Intern. Bevat vervoermiddel-versleepinformatie. Alle versleepinformatie van een vervoermiddel wordt getoond, ook historische informatie. Dit systeem wordt alleen in Amsterdam gebruikt.

Nationale registers

Bluespot

Exporteert informatie over incidenten, verdachten en benadeelden per criminaliteitsvorm uit BVH.

Blueview

Integraal bevragingssysteem dat voornamelijk opsporingsinformatie bevat.

CVI

Centrale VerwijzingsIndex van alle personen en goederen van alle eenheden. De informatie die hierin staat is beperkt en bevat naast identiteitsgegevens eventuele gevarenklassen.

GBA

Gemeentelijke Basis Administratie. De boekhouding van bepaalde gegevens die iedere Nederlandse gemeente bijhoudt omtrent alle personen die in de gemeente gevestigd zijn of waren.

NDS

Nationaal Documenten Systeem. Landelijk signaleringsregister voor documenten. Dit register wordt door het Korps Landelijke Politiediensten (KLPD) onderhouden en bevat gesignaleerde documenten vanuit de hele wereld. Via dit register is het mogelijk om terug te zien wie een bepaald document eerder heeft opgevraagd.

OPS

Opsporingssysteem. Hierin worden signaleringen van personen geregistreerd.

PSHV

Politie Suite Handhaving Vreemdelingen. Hierin staan gegevens zoals status, adresgegevens en het GBA-nummer van vreemdelingen.

RDW

Rijksdienst Wegverkeer. Via dit register wordt informatie opgevraagd over rijbewijs, voertuigen, mobiele objecten (fietsen enzovoort) en motorboten.

SKDB (voorheenVIP)

Strafrechtsketendatabank. Via dit register wordt zichtbaar in welke systemen van Justitie een persoon voorkomt, als een index.

VerificatieModule

Stelt de overheid en ketenpartners in staat om de identiteit van een justitiabele te controleren aan de hand van het strafrechtsketennummer (SKN) en twee vingerafdrukken.

Internationale registers

EUCARIS

European Car and Driving License Information System. In dit register zijn de voertuigen en rijbewijsgegevens van een aantal Europese landen te bevragen.

NSIS

Nationaal Schengen Informatie Systeem. Hierin staan personen, voertuigen en goederen die in de Schengenlanden staan gesignaleerd. Het is een nationaal informatiesysteem voor internationale opsporingsinformatie.

SLTD

Stolen Lost Travel Documents. Hierin staan documenten die door Interpol gesignaleerd staan.

SMV

Stolen Motor Vehicles. Hierin staan motorvoertuigen die door Interpol gesignaleerd staan.

5 Ter illustratie een door het RTIC afgehandelde melding

In deze bijlage werken we voor de beeldvorming een door het RTIC afgehandelde prio 1-melding uit. De melding werd aan het voertuig waar wij in meereden uitgegeven. Zie ook paragraaf 7.7 waar de melding geanalyseerd is.

- 16:34: De centralist praat met stemverheffing en geeft aan: '1105 [dit is het nummer van het noodhulpvoertuig waar wij in meerijden, red.] [straat nr. 22], brand in woning.' RTIC-medewerker 1 merkt dit op en zoekt op Google op het adres. Hij kijkt hoe het pand eruitziet met Google StreetView. Ook zoekt hij in GBA wie er op het betreffende adres woont.
- 16:37 RTIC-medewerker 1 voert in GMS in: 'RTIC: op nr. 22 woont één persoon.' RTIC-medewerker 1 gaat door met zoeken en zoekt in GBA op bewoners van nr. 24. Hij ziet dat er 2 personen woonachtig zijn van wie 1 persoon van 1 jaar oud. Medewerker spreekt luid tegen centralist: 'Er wonen 2 personen, 1 jonger dan 1 jaar.'
- 16:37 RTIC-medewerker 1 voegt de gebeurteniscode '#RTICklr' toe aan de melding.
- RTIC-medewerker 2 deelt mee aan RTIC-medewerker 1: 'Er staat nog iemand op het balkon.' [Medewerker 2 heeft een programma om real-time de omgeving te bekijken dat medewerker 1 niet heeft, een soort Google StreetView, red.]
- 16:42 De centralist heeft dit blijkbaar ook gehoord en geeft duidelijk hoorbaar aan: 'Er staat nog iemand op het balkon.'
- RTIC-medewerker 2 opent TweetDeck om te kijken of er over de brand getwitterd wordt en om te kijken of er foto's zijn.
- 16:46 RTIC-medewerker 1 gaat zoeken op naam van de bewoner van nr. 22. Hij kijkt onder andere op Facebook. RTIC-medewerker 1 hoort van RTIC-medewerker 2 dat de bewoner is aangehouden [RTIC-medewerker 2 luistert mee met het portofoonverkeer, red.].
- RTIC-medewerker 1 start met zoeken in de politiesystemen en deelt informatie over de bewoner die hij zojuist gevonden heeft in BVI-IB en BVH: 'Bewoner is [naam bewoner]. Historie op gebied van opnames, psychische problemen, zwaar overspannen, PTSS-verschijnselen.' RTIC-medewerker 2 tegen RTIC-medewerker 1: 'Ja, ik hoor net dat het om [naam bewoner] gaat.'

RTIC-medewerker 2 tegen RTIC-medewerker 1: 'Ik hoor dat hij een motorpak aanheeft en een integraalhelm draagt.'

RTIC-medewerker 1 maakt een melding van de brand in het AOB. RTIC-medewerker 1 legt uit: 'Ik maak een melding in AOB omdat dit een groot incident betreft. Eigenlijk doe je dat alleen bij grote dingen, niet bij een simpel winkeldiefstalletje. Het moet meestal wel om misdrijven gaan of nu bijvoorbeeld deze grote brand.'

Centralist tegen RTIC-medewerker 1: 'Kun jij uitzoeken welke woningbouw betrokken is bij deze brand?'

RTIC-medewerker 1 opent verschillende documenten op Google om te achterhalen of de betreffende woning eigendom is van een woningbouwvereniging.

16:56 RTIC-medewerker 1 laat weten aan de centralist dat hij niet kan vinden om welke woningbouwvereniging het gaat.

RTIC-medewerker 1 legt uit: 'Ik ging allereerst kijken wie er woonde op nummer 22. Ik zag dat daar maar één persoon woonde. Vervolgens ben ik gaan kijken op nummer 24 en ik zag dat daar een vrouw met een kind woonde. Vervolgens kwam het bericht van medewerker 2 dat de bewoner was aangehouden inzake brandstichting. Vervolgens ben ik op deze persoon gaan kijken in de systemen, op basis van adres van nr. 22, omdat het aannemelijk was dat hij iets had aange-stoken en niet de vrouw met het kind. Ik heb voor brand geen vast zoekstelsel. In eerste instantie kijk ik naar wie er woont, ik kijk hoe de woning eruit ziet en ik kijk soms ook naar de windrichting.'

6 Zijn informatie-elementen veiligheidsinformatie?

In de tabellen in deze bijlage zijn de resultaten opgenomen van het separate onderzoekje om tot een analysekader te komen op basis waarvan wij de informatie-elementen die door RTIC zijn toegevoegd aan prio 1-meldingen die zijn uitgegeven aan de voertuigen waarin wij meereden, konden beoordelen. Aan vijftien executieve politiemedewerkers is de vraag gesteld om per informatie-element aan te geven of het betreffende informatie-element veiligheidsinformatie is ('ja') of niet ('nee').

De resultaten van de volgende tabellen zijn verwerkt in figuur 7.2 in hoofdstuk 7.

Tabel B6.1: Informatie toegevoegd door RTIC in GMS bij melding 'huiselijk geweld' (melding 1 in tabel 7.2)

	Veiligheidsinformatie?	
	ja	nee
GBA 2 ps: vrouw = [naam]. Geboren [datum] te Nijmegen (Nederland)	9	6
BVH: 20-10-2014: melding op het Mercatorplein. De vrouw had een kopstoot gekregen van haar ex (Klaas ¹²⁸). De man is toen niet aangetroffen	14	1
GBA: Klaas. Geboren [datum] te Paramaribo (Suriname)	9	6
BVH: meerdere HG/ruzie meldingen. Op 20-10-14 heeft ze ook aangifte gedaan	14	1
GBA: gegevens oude vriend/ex: Piet. ¹²⁹ Geboren [datum] te [plaats] (Marokko). [Klaas] staat ingeschreven op hetzelfde adres als SO	11	4
Haar aangifte is afgewezen, niet meer in behandeling	7	8
HKS: Klaas heeft oude antecedenten WWM ¹³⁰ (tussen 1991-1994)	12	3
HKS: Piet komt alleen voor als VD bij vermogensdelicten en opiumdelicten	13	2

Tabel B6.2: Informatie toegevoegd door RTIC in GMS bij ANPR-melding (melding 2 in tabel 7.2)

	Veiligheidsinformatie?	
	ja	nee
RTIC: vrt gestolen tussen 12-11-2013 en 26-11-2013	5	10

Tabel B6.3: Informatie toegevoegd door RTIC in GMS bij melding 'mishandeling van dochter' (melding 3 in tabel 7.2)

	Veiligheidsinformatie?	
	ja	nee
RTIC: GBA>Fam. [naam], vader, moeder en zes kinderen	10	5
RTIC: geen relevante mutaties op adres	12	3

128 Gefingeerd.

129 Gefingeerd.

130 Wet wapens en munitie.

Tabel B6.4: Informatie toegevoegd door RTIC in GMS bij melding 'mishandeling door broertje' (melding 4 in tabel 7.2)

	Veiligheidsinformatie?	
	ja	nee
RTIC: [naam broertje], geboren 19-05-1995 te Amsterdam	10	5
RTIC: geen relevante mutaties op adres	11	4

Tabel B6.5: Informatie toegevoegd door RTIC in GMS bij melding 'brand in woning' (melding 5 in tabel 7.2)

	Veiligheidsinformatie?	
	ja	nee
RTIC: GBA nr. 22 1 persoon	14	1
RTIC: GBA nr. 24, 2 personen waarvan een kindje van 1 jr oud	14	1
RTIC: GBA nr. 22 is [naam, geboortedatum]. Melding van jan. dit jaar. Hij kwam toen op een spreekuur voor aangifte. Gaf daar aan dat hij hoogsensitief was en niet tegen lawaai kon. Verder zou iemand aan het boren zijn in zijn woning. Gaf aan verder PTSS te hebben en zwaar overspannen te zijn	15	0
RTIC: vangnet en advies is toen in kennis gesteld	8	7

Tabel B6.6: Informatie toegevoegd door RTIC in GMS bij melding 'verdachte situatie' (melding 6 in tabel 7.2)

	Veiligheidsinformatie?	
	ja	nee
RTIC: er staan acht personen ingeschreven op dit adres	14	1
RTIC: pand betreft een hostel	11	4
RTIC: meerdere meldingen overlast op dit adres	11	4
RTIC: geen overval oid op dit adres	9	6
RTIC [adres] ¹³¹	8	5
RTIC: obv deel ktn gevonden [74F...] ¹³²	8	5

131 Twee medewerkers hebben geen antwoord gegeven.

132 Twee medewerkers hebben geen antwoord gegeven.

7 Uitwerking prio 2-meldingen

In deze bijlage worden meer details gegeven over de prio 2-meldingen die in hoofdstuk 8 behandeld zijn. We geven meer informatie over onder meer de melding, de exacte formulering van de informatie-elementen, de tijdstippen waarop de informatie-elementen zijn toegevoegd aan GMS en de acties van de noodhulp op hoofdlijnen.

Lichtgrijs: op verzoek van de noodhulp is informatie door RTIC opgezocht en ingevoerd.

Zie pagina's 188-190.

Tabel B7.1: Uitwerking prio 2-meldingen

Nr.	Hoofddijn melding (tijdstip) ¹²³	RTIC-informatie (en eventueel enkele activiteiten)	Enkele acties noodhulp	Ongevraagd/ gevraagd toegevoegd?	Zelf informatie gezocht?	Informatie bereikt/ waargenomen tijdens afhandeling incident?
1	Verkeer (17.15) Aanrijding met letsel (Noord-Holland)	17.22: #RTIC 17.36: Noodhulpmedewerker belt centralist voor informatie over de bestuurder (de medewerker beschikt over het rijbewijs van de bestuurder) 17.37: Centralist aanname roept 'door de ruimte' richting RTIC of ze het voertuig door het systeem wil halen. RTIC-medewerker zegt: 'Nee', maar ze gaat toch aan de slag 17.38: RTIC: [kenteken] onv [Agnes ...; geboortedatum], geen code, geen HKS, geen bijzonderheden 17.40: RTIC: op adres houdster nog twee personen ingeschreven: [Richard ..., geboortedatum] en [Tina ..., geboortedatum] 17.51: RTIC: Richard geen HKS, geen bijzonderheden Totaal: drie informatie-elementen toegevoegd	17.18: Noodhulp aanrijdend (met toestemming) 17.24: Noodhulpvoertuig is ter plaatse. Het blijkt een eenzijdig ongeval te zijn. Auto ligt op zijn kant, bestuurder (jongen) zit nog in het voertuig. Agenten nemen getuigenverklaringen op	Alle informatie is op verzoek toegevoegd (er was al 'RTIC' aangevinkt)	Nee	Bereikt: nee, er wordt geen informatie doorgegeven, waarna de agenten concluderen dat er geen informatie over de bestuurder is gevonden Waargenomen: nee

2	<p>Dreiging zelfmoord (19.28)</p> <p>Moeder heeft tegen dochter (melder) gezegd dat ze een einde aan haar leven wil maken. De dochter geeft aan dat ze al eerder een poging tot zelfmoord heeft gedaan en dat ze toen is opgenomen in het ziekenhuis</p> <p>(Noord-Holland)</p>	<p>19.32: #RTICzkt 19.32: RTIC: geen eerdere zelfmoordpoging gedaan 19.33: #RTICKlr</p> <p>Totaal: één informatie-element toegevoegd</p>	<p>19.35: Noodhulpeenheid is aanrijdend 19.40: Noodhulpeenheid is ter plaatse. Ambulancepersoneel is dan al in gesprek met de dochter en schakelt de crisisdienst in. Geen rol voor de politie</p> <p>Noodhulpmedewerker 1 vraagt niet om informatie want is volgens eigen zeggen 'bekend met de situatie van de vrouw, onder andere dat ze al een eerdere zelfmoordpoging heeft gedaan, het speelt al langer'. Dit geeft hij via de portofoon ook door aan de centralist</p> <p>Noodhulpmedewerker 2 vraagt om meer informatie aan de centralist als hij de melding ontvangt, maar er wordt geen informatie doorgegeven</p>	<p>Informatie is ongevraagd toegevoegd</p>	<p>Nee, want de ene medewerker geeft aan dat hij bekend is met de situatie, de ander vraagt om informatie</p>	<p>Bereikt: nee, de ongevraagde en gevraagde informatie is niet doorgegeven</p> <p>Waargenomen: nee</p>
3	<p>Verkeer (17.42)</p> <p>Aanrijding bij winkelcentrum. De bestuurder die de aanrijding heeft veroorzaakt is zoek. Of de politie kan helpen</p> <p>(Noord-Holland)</p>	<p>17.44: #RTIC?? 17.47: #RTICzkt 17.48: RTIC: in BlueView geen gegevens gevonden van genoemd ktk 17.48: #RTICKlr</p> <p>Totaal: één informatie-element toegevoegd</p>	<p>17.52: Tijdens het aanrijden besluit de wachtcommandant (van het basisteam) dat de noodhulp eerst moet eten, waarna de noodhulp wordt ontkoppeld en de melding uit GMS verdwijnt</p> <p>18.11: Een ander voertuig wordt gekoppeld aan de melding, het meldt zich om 18.20 uur ter plaatse</p> <p>(Merk op: dit is een prio 2-melding, dus feitelijk zou de noodhulp binnen een half uur ter plaatse moeten zijn)</p>	<p>Informatie is ongevraagd toegevoegd (maar wel op verzoek van de centralist)</p>	<p>Nee</p>	<p>Bereikt: nee</p> <p>Waargenomen: nee</p>

4	<p>Huiselijk geweld/wiet-plantage (18.01)</p> <p>Melder geeft aan dat hij 'genaaid' is door bewoner en verklikt nu dat deze een wietplantage in huis heeft</p> <p>(Amsterdam)</p>	<p>18.03: #RTICzkt 18.06: RTIC: in GBA [naam man, geboortedatum], [naam vrouw, geboortedatum] en kind (2010) 18.06: RTIC: [naam man] komt eerder voor met sofdrugs 18.18: #RTICInf 18.58: #RTICKlr</p> <p>Totaal: twee informatie-elementen toegevoegd</p>	<p>18.05: Noodhulp aanrijdend 18.10: Noodhulpeenheid ter plaatse en loopt meteen naar de flat. In de woning treffen ze inderdaad een wietkekerij aan 18.23: De bewoner wordt aangehouden en meegenomen naar het bureau. Het MDT-scherm wordt daarom uitgezet</p>	<p>Informatie is ongevraagd toegevoegd</p>	<p>Nee</p>	<p>Bereikt: ja, via het scherm, nee, via de portofoon</p> <p>Waargenomen: nee</p>
5	<p>Ruzie/twist (17.06)</p> <p>Breivenbussen zijn vernield op nrs. 444 en 449. Melder verdenkt de buurvrouw van nr. 450. Graag verhaal aanhoren op nr. 449</p> <p>(Noord-Nederland)</p>	<p>17.10: pcd 17.15: BVH: Zijn meerdere meldingen van burenruzie 17.17: #FINISH</p> <p>Totaal: één informatie-element toegevoegd</p>	<p>17.11: Noodhulpeenheid is op het bureau als de melding binnenkomt en wordt aan de melding gekoppeld 17.15: Noodhulpmedewerker heeft telefonisch contact met de melder en geeft aan dat de politie niets voor ze kan betekenen 17.22: Centralist vraagt of de noodhulpmedewerker al contact heeft gehad. De noodhulpmedewerker bevestigt dat</p>	<p>Informatie is ongevraagd toegevoegd</p>	<p>Nee</p>	<p>Bereikt: nee</p> <p>Waargenomen: nee</p>

8 Uitwerking prio 3- en RSC-meldingen

In deze bijlage worden meer details gegeven over de prio 3- en RSC-meldingen die in hoofdstuk 8 behandeld zijn. We geven meer informatie over onder meer de melding, de exacte formulering van de informatie-elementen, de tijdstippen waarop de informatie-elementen zijn toegevoegd aan GMS en de acties van de noodhulp op hoofdlijnen.

Lichtgrijs: op verzoek van de noodhulp is informatie door RTIC opgezocht en ingevoerd.

Donkergrijs: wel verzoek door noodhulp gedaan, maar door RTIC is geen (extra) informatie toegevoegd.

Blauw: er is rechtstreeks contact tussen noodhulp en RTIC (de informatie wordt dus niet via de centralist doorgegeven en ook niet in GMS gezet).

Zie pagina's 192-199.

134 Melding aangemaakt.

135 Later blijkt dat het meisje al sinds drie dagen wordt vermist.

136 Let op: het tweede informatie-element is dubbel, want dat was ook al onderdeel van de melding. Met andere woorden: het tweede informatie-element had de noodhulp al eerder bereikt en is niet als RTIC-informatie doorgegeven.

Tabel B8.1: Uitwerking prio 3- en RSC-meldingen

Nr.	Hoofdlijn melding ^{1,34}	RTIC-informatie (en eventueel enkele activiteiten)	Enkele acties noodhulp	Ongevraagd/ gevraagd?	Zelf informatie via de smartphone/MDT-scherm gezocht?	Informatie bereikt/ waargenomen tijdens afhandeling incident?
1	Dienst aan derden/ vermissing (13.29) Er wordt op [adres] waar een oudere vrouw [naam, geboortjaar] woont, niet gereageerd op kloppen en bellen en de brievenbus puilt uit. Men is ongerust (Noord-Holland, prio 3)	13.36: #RTICzkt 13.36: RTIC: [Jane ..., ... 1924] 13.36: RTIC: In politiesystemen geen gegevens van mw ...] 13.37: RTIC: Ook geen Facebook 13.37: #RTICKlr Totaal: drie informatie-elementen toegevoegd	13.34: Noodhulp krijgt de melding door, inclusief de naam en haar geboortjaar (1924) 13.35: Noodhulp is aanrijdend en vraagt aan de centralist: 'Is er nog meer bekend?' Centralist: 'RTIC is zoekende' 13.41: Noodhulpeenheid ter plaatse en loopt met een koevoet naar de woning. Aan de deur is een sleutelkuisje bevestigd 13.44: Noodhulp vraagt aan de centralist of code van een sleutelkuisje bekend is. De centralist antwoordt: 'We hebben hier geen code, we weten alleen dat het om mevrouw Jane ... uit 1924 gaat. Verder zijn wij nog zoekende' 13.48: Noodhulpmedewerker zoekt zelf in BVI-IB en vindt BSN-nummer van de vrouw. Dit gebruikt hij later om bij het ziekenhuis te checken of ze daar is opgenomen 13.54: De noodhulp wacht op nadere informatie, maar er komt niets. De medewerker legt uit: 'Het RTIC is nu dus zoekende maar dit duurt allemaal zo lang. Ik wil nu al weten of die deur eruit kan of niet, daarom belde ik ook even met de Ovdp'	Info-elementen zijn alle drie ongevraagd toegevoegd (dus parallel aan het verzoek)	Ja, als er geen informatie komt, gaat een van hen zelf op zoek in BVI-IB	Bereikt: nee, er wordt geen informatie via de portfoon of anderszins doorgegeven Waargenomen: nee
2	Vermissing (13.44) Dochter van 13 jaar	13.48: #RTICzkt 13.49: RTIC: GBA [naam vermist meisje, geboortedatum]	14.02: Melding wordt aan de noodhulp uitgegeven. Centralist geeft door 'dat het RTIC aan het werk is gezet' (dit is feitelijk	De drie informatie-elementen uit GMS zijn ongevraagd	Ja, een collega die meeluisterde met de melding is op zoek	Bereikt: ja Waargenomen: ja (let op: deels onjuiste informatie)

	<p>vermist. Gisteren nog thuis geweest, daarna niet meer gesproken.¹³⁵ Meldster spreekt gebrekkig Nederlands. Graag langs bij huisadres voor nadere info</p> <p>(Noord-Holland, prio 3)</p>	<p>13.50: RTIC: BVH niet eerder weggelopen. Geen bijz. op persoon</p> <p>13.53: RTIC: geen Facebook gevonden van [naam meisje]</p> <p>13.53: #RTICKlr</p> <p>Totaal: drie informatie-elementen (ongevraagd) toegevoegd</p> <p>14.09-14.14: Op verzoek van de noodhulp die rechtstreeks belt, zoekt de RTIC-medewerker al telefonierend nogmaals naar informatie, bijvoorbeeld naar de naam van de vader. Ze vindt niets</p> <p>14.23: RTIC-medewerker (nieuwe dienst) klikt de melding open. Hij gaat op zoek om te kijken of het meisje toch niet een Facebookpagina heeft. Hij denkt via Facebook de naam van een vriendin te hebben gevonden</p> <p>14.28: RTIC-medewerker belt met noodhulp om dit door te geven, maar krijgt de voicemail</p> <p>14.33: RTIC-medewerker wordt gebeld door de noodhulpmedewerker en krijgt te horen dat de noodhulp deze vriendin ook zelf heeft gevonden en al heeft gesproken. Het vermiste meisje zou al onderweg naar huis zijn</p>	<p>niet juist, RTIC heeft informatie op eigen initiatief toegevoegd en is al klaar)</p> <p>14.03: Centralist geeft door dat er volgens het RTIC in BVH niet veel staat en dat op haar naam geen Facebookpagina is gevonden</p> <p>Onbekend, maar vóór 14.09: Noodhulp is ter plaatse en loopt naar de woning. Daar spreken ze met de zus van de moeder. Een van de noodhulpmedewerkers belt met de ID-kaart van het meisje in de hand rechtstreeks met de betreffende RTIC-medewerker en vraagt of het meisje een Facebookpagina heeft en of de vader bekend is.</p> <p>Beide, zo antwoordt het RTIC, zijn niet het geval. Ondertussen checkt de andere noodhulpmedewerker op de computer van de moeder of het meisje een Facebookaccount heeft. Dat blijkt (toch) het geval te zijn</p>	<p>toegevoegd</p>	<p>gegaan naar informatie en traceerde via de smartphone een vriendin. Deze werd gebeld waarna ze uiteindelijk wist te achterhalen dat het vermiste meisje lopend onderweg naar huis was</p>	<p>Bereikt: nee Waargenomen: nee</p>
3	<p>Overlast/bedreiging (11.31)</p> <p>Melder (beveiligd van</p>	<p>11.33: #RTICzkt</p> <p>11.35: RTIC: [naam bedreiger] foto 2010 in IB</p> <p>11.37: RTIC: Komt voor ivm alcohol/drugs heeft [adres] als GBA-</p>	<p>11.40: De noodhulp is aan het lunchen wanneer de melding via de porto wordt doorgegeven</p> <p>11.49: Noodhulp ter plaatse. Ze neemt aangifte op en twee getuigenverklaringen</p>	<p>De drie informatie-elementen uit GMS zijn ongevraagd toegevoegd</p>	<p>Ja, maar pas later wanneer ze rondrijden op zoek naar de betreffende persoon</p>	<p>Bereikt: nee Waargenomen: nee</p>

	<p>verslavingskliniek) is bedreigd door [naam]. Onbekend is waar hij nu is. Verzoek is om te kijken of er een aangifte opgenomen moet worden</p> <p>(Noord-Holland, prio 3)</p>	<p>adres. Zoek nog even naar een verblijfsadres</p> <p>11.38: #RTICKlr</p> <p>Totaal: twee informatie-elementen toegevoegd</p>	<p>11.57: Noodhulp brengt centralist op de hoogte en vraagt of een ander voertuig kan uitkijken naar de verslaafde. Deze is niet gezien bij de kliniek</p> <p>12.30: Noodhulp rijdt weg en rijdt rond op zoek naar de verslaafde</p> <p>12.43: Noodhulpmedewerker zoekt ter-wijl ze rondrijden op de smartphone naar informatie. Ze ziet dat de betreffende verslaafde een HKS op zijn naam heeft staan. 'Wat gek. Er zou toch ook in BVH informatie over [naam verslaafde] moeten staan?'</p>	<p>Er is geen informatie gevraagd door noodhulp, ze geven aan dat ze liever zelf opzoeken. Dat gebeurt ook, ze zoeken zelf informatie over de betreffende persoon waaronder een verblijfsadres</p>	<p>Ja, naar een familielid van de man in BVI-IB</p>	<p>Ongevraagde informatie</p> <p>Bereikt: nee¹³⁶</p> <p>Waargenomen: nee</p> <p>Gevraagde informatie:</p> <p>Bereikt: ja</p> <p>Waargenomen: ja</p>
4	<p>Dienst aan derden/vermissing (17.32)</p> <p>Op adres woont [naam man], hij is depressief, melder krijgt geen contact met hem. Donker in de woning, brievenbus puilt uit</p> <p>(Noord-Holland, prio 3)</p>	<p>17.37: #RTICzkt</p> <p>17.39: RTIC: geen relevante info op zijn naam, HKS paar keer art 8</p> <p>17.40: GBA [naam betreffende persoon, geboortedatum]</p> <p>17.40: #RTICKlr</p> <p>18.15: Centralist vraagt op verzoek van noodhulp aan RTIC (via GMS) of er familie bekend is om na te vragen</p> <p>18.16: #RTICzkt</p> <p>18.17: RTIC: geen kinderen</p> <p>18.21: RTIC: zus Renate ..., [geboortedatum, adres]. Tel op adres: [nummer] of [nummer]</p> <p>18.22: #RTICKlr</p> <p>Totaal: vier informatie-elementen toegevoegd</p>	<p>17.34: Noodhulp krijgt de melding via de portfoon door</p> <p>17.55: Noodhulp is ter plaatse. Het huis is donker, er doet niemand open. Alle ramen zijn geblindeerd, zodat niet naar binnen gekeken kan worden</p> <p>18.05: Noodhulp belt met de meldkamer om een telefoonnummer. Centralist geeft door dat er geen 06 bekend is, een vast telefoonnummer is niet in gebruik</p> <p>18.08: Noodhulp zoekt contact met de OVD of ze deur mogen forceren.</p> <p>Antwoord is 'nee', eerst melder uitvragen en familie zoeken</p> <p>18.12: Noodhulp belt met melder, blijkt hulpverleningsinstantie te zijn. Man blijkt niet op afspraak te zijn gekomen</p> <p>18.13: Noodhulp zoekt in BVI-IB naar familie, maar kan niets vinden</p> <p>18.14: Noodhulp vraagt aan centralist om gegevens familie. Deze zet het verzoek door naar het RTIC (18.15)</p> <p>18.23: Centralist geeft telefoonnummer</p>	<p>Eerste twee informatie-elementen zijn ongevraagd toegevoegd</p> <p>Laatste twee informatie-elementen zijn op verzoek van de noodhulp toegevoegd, dus gevraagd</p>	<p>Ja, naar een familielid van de man in BVI-IB</p>	<p>Ongevraagde informatie</p> <p>Bereikt: nee¹³⁶</p> <p>Waargenomen: nee</p> <p>Gevraagde informatie:</p> <p>Bereikt: ja</p> <p>Waargenomen: ja</p>

5	<p>Bijstand/overlast persoon (20.03)</p> <p>[Naam man] staat voor de deur, maar heeft een verbod om niet binnen een straat van 300 m binnen het pand te komen. Melder is werkzaam bij de gemeente. Afspraak is om de politie te bellen als hij het verbod overtreedt</p> <p>(Noord-Holland, prio 3)</p>	<p>20.08: #RTICzkt 20.09: RTIC: gaarne geb data of iets dergelijks van Martijn. Vindt in ig meerdere personen met deze naam 20.10: RTIC: in BVH nu namelijk niets te vinden mbt straatverbod 20.10: #RTICklr</p> <p>Totaal: twee informatie-elementen toegevoegd</p>	<p>door van zus, waarna noodhulp met de zus belt. De man blijkt daar op visite te zijn</p> <p>20.11: Melding wordt door de centralist uitgegeven aan de noodhulp. Noodhulp vraagt wat de mogelijkheden zijn mbt een gebiedsverbod: wegsturen, aanhouden? De centralist weet het (ook) niet</p> <p>20.25: Noodhulp vraagt aan de centralist om een foto te sturen, zodat ze de persoon kan herkennen.</p> <p>Centralist geeft aan dat het RTIC op zoek zal gaan naar een foto en mocht deze gevonden worden zal sturen. Centralist geeft nu door dat er in BVH niets te vinden is over het straatverbod</p> <p>20.32: Noodhulp is ter plaatse. Het blijkt om een Jeugdhonk te gaan, maar ze treft de persoon niet aan. Voor de melder is de kwestie daarom afgehandeld. Aangezien er geen foto werd gestuurd, gaat de noodhulp ervan uit dat er geen foto is gevonden</p>	<p>Informatie-elementen zijn alle twee ongevraagd toegevoegd</p> <p>Er is gevraagd om een foto, maar deze is nooit doorgestuurd (het is onbekend of het RTIC de opdracht heeft gehad om een foto te zoeken)</p>	<p>Nee</p>	<p><i>Ongevraagde informatie</i> Bereikt: ja, maar alleen het tweede informatie-element en in tweede instantie, omdat de noodhulp zelf contact zocht met de centralist en de informatie door hem 'en passant' werd doorgegeven Waargenomen: ja</p> <p><i>Gevraagde informatie</i> Bereikt: nee Waargenomen: nee</p>
6	<p>Overlast (persoon) (19.29)</p> <p>Op [adres] is bewoner [naam] de hele boel bij elkaar aan het schreeuwen, is mogelijk psychotisch, gebruikt drugs</p> <p>(Noord-Holland,</p>	<p>19.33: #RTICzkt 19.33: RTIC: GBA [naam betreffende persoon, geboortedatum] 19.34: RTIC: HKS 285 sr 19.35: RTIC: afgelopen maanden heel veel meldingen overlast/verward persoon 19.35: RTIC: zou door stemmen in zijn hoofd gebeuren dat hij in psychose zit 19.36: #RTICklr</p> <p>Totaal: vier informatie-elementen</p>	<p>19.34: Melding wordt via de portofoon doorgegeven aan de noodhulp 19.45: Noodhulp is ter plaatse en loopt naar de woning. In de woning is op dat moment alles rustig</p>	<p>De informatie is ongevraagd toegevoegd</p>	<p>Nee</p>	<p>Bereikt: nee Waargenomen: nee</p>

7	prio 3) Overlast (jeugd) (16.30) Er staat een groep jongeren voor de [naam school]. De melder heeft geen idee wat er loos is. Ze zijn allemaal op de fiets of scooter gekomen. Staan allemaal op de ingang van de [adres] voor de leerlingeningang. Melder heeft er geen goed gevoel bij. Beetje broeierig. Verbinding viel weg (Noord-Holland, prio 3)	toegevoegd 16.36: #RTIC 16.36: RTIC: even gekeken op internet en sociale media: negatief, niets gevonden 16.36: #RTICKlr Totaal: één informatie-element toegevoegd	16.28: De noodhulp krijgt van de Ovd (of wachtcommandant van het basisteam) door dat er een groep hangjongeren bij [naam school] staat. 'Er hangt een broeierige sfeer.' De noodhulp gaat meteen op pad. 16.33: De melding wordt nog een keer uitgegeven, maar nu door de centralist (melding is om 16.30 uur in GMS aangemaakt). 16.40: Noodhulp is ter plaatse. Er blijken zich twee groepen jongeren te hebben gevormd. De noodhulpeenheid stuurt de jongeren weg Er komt politieversterking en uiteindelijk krijgen meerdere jongeren een boete. Eén meisje wordt meegenomen naar het bureau, omdat ze haar ID niet kan tonen 18.32: De wijkagent uit de wijk waar de school in ligt, belt rechtstreeks met de RTIC-medewerker en vraagt of zij wil kijken of een aantal jongeren die eerder voor de school stonden een Facebookaccount hebben	De informatie is ongevraagd toegevoegd	Nee	Bereikt: nee Waargenomen: nee
8	Vermissing (19.57) Dochter is nog steeds niet thuis. Gaat om [naam meisje] als in melding 2). Dochter is vanmiddag weggerend bij school,	20.00: #RTICzkt 20.00: RTIC: [datum van melding nr. 2] ook vermist is toen vanzelf thuisgekomen. Zorgmelding is opgemaakt 20.01: RTIC: Als ze ruzie heeft met haar moeder dan ontvlucht ze de woning 20.08: RTIC: ik heb een profielfoto whatsapp, maar niet scherp 20.10: #RTICKlr	20.03: De melding wordt doorgegeven aan de noodhulp die op dat moment op het bureau is. Een van de noodhulpmedewerkers is bekend met de situatie omdat hij eerder die week een soortgelijke melding over het meisje had gehad (zie tweede melding in de tabel van 13.44). Hij weet dan ook dat het om een Somalisch meisje gaat (dit werd niet door de centralist doorgegeven, integendeel ze geven als signalement	Informatie is ongevraagd toegevoegd	Nee	Bereikt: nee Waargenomen: nee

	<p>'blank' door)</p> <p>21.07: Noodhulpeenheid arriveert bij de woning. Ze praat met de moeder en bekijkt de Facebookpagina van het meisje. Het blijkt dat het meisje om 21.15 uur thuis zal zijn, en dus besluit ze daarop te wachten. Feitelijk gaat het niet om een vermissing</p> <p>21.20: Het meisje is nog niet thuis en de noodhulpeenheid geeft aan dat ze verder niets kan betekenen. Wel adviseert ze de moeder om hulp voor het meisje in te schakelen, omdat ze steeds wegloopt</p> <p>15.25: Melding wordt uitgegeven aan een andere noodhulpeenheid. Onze noodhulpeenheid die op dat moment zonder opdracht/melding rondrijdt, hoort dit via de mobilofoon en geeft door dat zij ook komt helpen, omdat ze in de buurt is. Ze rijdt meteen naar de Beneluxlaan omdat daar de tram een halte heeft</p> <p>15.36: Via de mobilofoon wordt doorgegeven dat er contact is gelegd met de tram en dat is afgesproken dat deze aan de Oranjebaan zal stoppen. Onze noodhulpeenheid rijdt naar de Oranjebaan</p> <p>15.37: Onze noodhulpeenheid wordt aan het incident gekoppeld en ontvangt de melding via het scherm</p> <p>15.38: De noodhulp arriveert bij de tramhalte aan de Oranjebaan, waar de tram al gearriveerd is. Aanwezig zijn een motoragent en een andere noodhulpeenheid. De man wordt gearresteerd en afgevoerd naar het bureau</p>						
	<p>Totaal: drie informatie-elementen toegevoegd</p>	<p>15.25: #RTICzkt RTIC-medewerker: 'Het is me niet helemaal duidelijk wat er nu aan de hand is, maar dat komt wel vaker voor.' 15.28: #RTIC 15.45: Centralist geeft in GMS aan: 'RTIC probeert tel nr van tng scooter te achterhalen' 15.46: #RTICzkt 15.48: RTIC: oud nummer: [...] (2011) 15.54: #RTICKlr Totaal: één informatie-element toegevoegd</p>	<p>Vernieling (aan scooter) (15.23)</p> <p>Een persoon heeft een scooter vernield op het Leidseplein en is in tram 5 richting Binnenhof gestapt. Signalement [...]</p> <p>(Amsterdam, prio 3)</p>				
9	<p>praktijkonderwijs in Alkmaar. 16.00 uur was dat Signalement: [...] blank [...]</p> <p>(Noord-Holland, prio 3)</p>			Onbekend of de centralist de vraag om informatie stelde op verzoek van de noodhulp (want andere noodhulpeenheid was 'leidend' in dit incident en die is niet geobserveerd)	Nee	Bereikt: ja, via het scherm	
						Waargenomen: onbekend (maar waarschijnlijk niet want de noodhulp was al uitgestapt toen de informatie op het scherm verscheen)	

10	<p>Geluidsoverlast (17.56)</p> <p>Ruzie met de bureu, duurt al ca een half uur. (Naam buurman), overlast betreft muziek. Melder is zelf niet aan de deur geweest ivm angst voor escalatie</p> <p>(Noord-Nederland, RSC)</p>	<p>17.56: #RTIC31</p> <p>17.58: BVH: Meerdere meldingen van geluidsoverlast. Laatste meld 18-10 jl. coll hebben toen geen overlast geconstateerd</p> <p>17.59: meld: bewoner (naam, leeftijd) heeft bedreigd tov coll een pistool te halen en de buurvrouw dood te schieten</p> <p>17.59: Geen afspraken bekend</p> <p>18.02: HKS (naam buurman): 1 x geweld</p> <p>18.02: #FINISH</p> <p>Totaal: vier informatie-elementen toegevoegd</p>	<p>17.57: De noodhulpeenheid rijdt naar het bureau als zij de melding via de portofoon doorrijdt. Verzoek is om naar het adres te rijden. Een van de noodhulpmedewerkers vraagt of er meerdere meldingen zijn geweest en er afspraken zijn gemaakt.</p> <p>Centralist geeft aan dat zij dit zullen uitzoeken</p> <p>17.59: De noodhulp wordt van de melding gehaald en krijgt een andere melding door (auto met pech op een gevaarlijke plek)</p> <p>18.01: Noodhulp is ter plaatse bij het gestrande voertuig. Ze gaat met zwaailicht voor het voertuig staan en regelt een sleepwagen</p> <p>18.35: Sleepauto is ter plaatse</p> <p>18.40: Noodhulp geeft aan de meldkamer door dat zij verder gaat met de geluidsoverlastmelding. Centralist geeft de informatie van het RTIC door (naam overlastveroorzaker, vermelding in HKS en bedreiging met pistool). De eerdere vraag over afspraken wordt niet doorgegeven</p> <p>18.45: Noodhulp is ter plaatse, ze heeft het voertuig een stukje verderop neergezet zodat ze niet zichtbaar is, waarna ze aanbelt bij de meldster. De muziek is nog te horen, maar de meldster geeft aan dat het nu bijna over is. Ze wil nu niet meer dat er maatregelen worden getroffen</p>	<p>Drie informatie-elementen zijn ongevraagd toegevoegd. RTIC was al aan het zoeken en parallel daaraan verzoekt de noodhulp ook om (die) informatie</p> <p>Eén informatie-element (afspraken bekend) is gevraagd toegevoegd</p>	<p>Nee</p>	<p>Bereikt: drie van de vier.</p> <p>De informatie over dat er geen afspraken zijn gemaakt, wordt niet doorgegeven</p> <p>Waargenomen: drie van de vier</p>
11	<p>Huiselijk geweld (21.40)</p>	<p>21.40: #RTIC33</p> <p>21.41: RTIC vraagt (in GMS): Perceelnummer bekend?</p>	<p>21.40: De noodhulp rijdt rond wanneer de melding van huiselijk geweld door de centralist via de portofoon wordt door-</p>	<p>De drie informatie-elementen zijn ongevraagd</p>	<p>Nee</p>	<p>Bereikt: ja</p> <p>Waargenomen: ja</p>

<p>Melder geeft aan dat de onderburen vreselijke ruzie hebben. Dit schijnt vaker te gebeuren. Melder denkt dat de buurvrouw mishandeld wordt</p> <p>(Noord-Nederland, RSC)</p>	<p>21.45: #WACHT 21.47: #RTIC33 21.48: Op adres geen bijzonderheden 21.50: GBA: [naam man, geboren: ...] te Groningen HKS: 141/302/300/289(poging en medeplichtig)/303/285/312/287/plus waslijst gaat tot 1998 21.51: Geen huiselijk geweld. Wel meerdere geweldsdelicten</p> <p>Totaal: drie informatie-elementen toegevoegd</p>	<p>gegeven. De centralist geeft het telefoonnummer door van de melder, waarna de bijrijder met de melder belt. Hij brengt zijn collega, de chauffeur, van het gesprek op de hoogte</p> <p>21.43: De bijrijder neemt contact op de centralist en geeft door wat het adres en huisnummer van de onderburen is</p> <p>21.44: Noodhulpeenheid is ter plaatse.</p> <p>In de woning zijn een man en een vrouw aanwezig die beide overstuurd zijn. Ze proberen de noodhulp ervan te overtuigen dat er niets aan de hand is. De man is kwaad dat er politie is en wil zijn legitimatie niet laten zien. De man zet de noodhulp het huis uit</p> <p>21.54: De noodhulp blijft voor de woning wachten. Ondertussen belt een van hen met de centralist om meer informatie. Hij krijgt te horen dat de man in HKS voorkomt en dat er sprake is van meerdere geweldsdelicten. De man komt naar buiten en begint de noodhulp uit te schelden. Het lukt de noodhulp om de man te kalmeren waarna ze in de woning worden uitgenodigd en de man alsnog zijn legitimatie laat zien</p> <p>22.02: De noodhulp verlaat de woning</p>	<p>toegevoegd</p>	
--	--	--	-------------------	--

Leden Redactieraad Programma Politie & Wetenschap

Voorzitter	prof. dr. H.G. van de Bunt Hoogleraar Criminologie Erasmus Universiteit Rotterdam
Leden	mr. drs. C. Bangma Politieacademie, Hoofd School voor Hogere Politiekunde mr. W.M. de Jongste Projectbegeleider Wetenschappelijk Onderzoek- en Documentatiecentrum Ministerie van Veiligheid en Justitie prof. dr. P. van Reenen Van Reenen-Russel Consultancy b.v. Studie- en Informatiecentrum Mensenrechten (SIM) Universiteit Utrecht
Secretariaat	Programmabureau Politie & Wetenschap Politieacademie Arnhemseweg 348 7334 AC Apeldoorn Postbus 834 7301 BB Apeldoorn www.politieenwetenschap.nl

Uitgaven in de reeks Politiekunde

1. **Criminaliteit in de virtuele ruimte**
P. van Amersfoort, L. Smit & M. Rietveld, DSP-groep, Amsterdam/
TNO-FEL, Den Haag, 2002
2. **Cameratoezicht. Goed bekeken?**
I. van Leiden & H.B. Ferwerda, Advies- en Onderzoeksgroep Beke,
Arnhem, 2002
3. **De 10 stappen van Publiek-Private Samenwerking (PPS)**
J.C. Wever, A.A. van Pel & L. Smit, DSP-groep, Amsterdam/TNO-FEL,
Den Haag, 2002
4. **De opbrengst van projecten. Een verkennend onderzoek naar de bijdrage van projecten aan diefstalbestrijding**
C.J.E. In 't Velt, e.a., NPA-Onderzoeksgroep, LSOP, Apeldoorn, 2003
5. **Cameratoezicht. De menselijke factor**
A. Weitenberg, E. Jansen, I. van Leiden, J. Kerstholt & H.B. Ferwerda,
Advies- en Onderzoeksgroep Beke, Arnhem/TNO, Soesterberg, 2003
6. **Jeugdgroepen in beeld. Stappenplan en randvoorwaarden voor de shortlist-methodiek**
H.B. Ferwerda & A. Kloosterman, Advies- en Onderzoeksgroep Beke &
Politieregio Gelderland-Midden, Arnhem, 2004 (vierde druk 2006)
7. **Hooligans in beeld. Van informatie naar aanpak**
H.B. Ferwerda & O. Adang, Advies- en Onderzoeksgroep Beke, Arnhem/
Onderzoeksgroep Politieacademie Apeldoorn, 2005
8. **Richtlijnen auditieve confrontatie**
J.H. Kerstholt, A.G. van Amelsfoort, E.J.M. Jansen & A.P.A. Broeders, TNO
Defensie en Veiligheid, Soesterberg/Politieacademie, Apeldoorn/NFI,
Den Haag, 2005
9. **Niet verschenen**
10. **De opsporingsfunctie binnen de gebiedsgebonden politiezorg**
O. Zoomer, IPIT, Instituut voor maatschappelijke veiligheidsvraagstuk-
ken, Universiteit Twente, 2006
11. **Inzoomen en uitzoomen op Zaandam**
I. van Leiden & H.B. Ferwerda, Advies- en onderzoeksgroep Beke,
Arnhem 2006
12. **Aansprakelijkheidsmanagement politie. Beschrijving, analyse en handreiking**
E.R. Muller, J.E.M. Polak, C.J.J.M. Stoker m.m.v. M.L. Diepenhorst &
S.H.E. Janssen, COT, Instituut voor Veiligheids- en Crisismanagement,
Den Haag/Faculteit der Rechtsgeleerdheid Universiteit Leiden, 2006

13. **Cold cases – een hot issue**
I. van Leiden & H.B. Ferwerda, Advies- en onderzoeksgroep Beke, Arnhem, 2006
14. **Adrenaline en reflectie. Hoe leren politiemensen op de werkplek?**
A. Beerepoot & G. Walraven e.a., DSP-groep BV, Amsterdam/Walraven onderzoek en advies, 2007
15. **Tussen aangifte en zaak. Een referentiekader voor het aangifteproces**
W. Landman, L.A.J. Schoenmakers & F. van der Laan, Twynstra Gudde, adviseurs en managers, Amersfoort, 2007
16. **Baat bij de politie. Een onderzoek naar de opbrengsten voor burgers van het optreden van de politie**
M. Goderie & B. Tierolf, m.m.v. H. Boutellier & F. Dekker, Verwey-Jonker Instituut, Utrecht, 2008
17. **Hoeveel wordt het vandaag? Een studie naar de kans op voetbalgeweld en het veiligheidsbeleid bij voetbalwedstrijden**
E.J. van der Torre, R.F.J. Spaaij & E.D. Cachet, COT, Instituut voor Veiligheids- en Crisismanagement, Den Haag, 2008
18. **Overbelast? De administratieve belasting van politiemensen bij de afhandeling van jeugdzaken**
G. Brummelkamp & M. Linssen, EIM, Zoetermeer, 2008
19. **Geografische daderprofilering. Een inventarisatie van randvoorwaarden en succesfactoren**
G. te Brake & A. Eikelboom, TNO Defensie en Veiligheid, Soesterberg, 2008
20. **Solosurveillance. Kosten en baten**
S.H. Esselink, J. Broekhuizen & F.M.H.M. Driessen, Bureau Driessen, 2009
21. **Onderzoek naar de mogelijke meerwaarde van AWARE voor de politie. Ervaringen met een nieuwe aanpak van belaging door ex-partners**
M.Y. Bruinsma, J. van Haaf, R. Römken & L. Balogh, IVA Beleidsonderzoek en Advies, i.s.m. INTERVICT/Universiteit van Tilburg, 2008
22. **Gebiedsscan criminaliteit en overlast. Een methodiekbeschrijving**
B. Beke, E. Klein Hofmeijer & P. Versteegh, Bureau Beke, Arnhem, 2008
23. **Informatiemanagement binnen de politie. Van praktijk tot normatief kader**
V. Bekkers, M. Thaens, G. van Straten & P. Siep; m.m.v. A. Dijkshoorn, Center for Public Innovation, Erasmus Universiteit Rotterdam, 2009
24. **Nodale praktijken. Empirisch onderzoek naar het nodale politieconcept**
H.B. Ferwerda, E.J. van der Torre & V. van Bolhuis, Bureau Beke, Arnhem/COT Instituut voor Veiligheids- en Crisismanagement, Den Haag, 2009

25. **Rellen om te tellen. Een studie naar grootschalige openbare-ordeverstoringen en notoire ordeverstoorders**
I. van Leiden, N. Arts & H.B. Ferwerda, Bureau Beke, Arnhem, 2009
- 26a. **Verbinden van politie- en veiligheidszorg. Politie en partners over signaleren & adviseren**
W. Landman, P. van Beers & F. van der Laan, Twynstra Gudde, Amersfoort, 2009
- 26b. **Politiepolitiek. Een empirisch onderzoek naar politieke signalering & advisering**
E.J.A. Bervoets, E.J. van der Torre & J. Dobbelaar m.m.v. N. Koeman, COT Instituut voor Veiligheids- en Crisismanagement, Den Haag, 2009
27. **De politie aan zet: de aanpak van veelplegers in Deventer**
I. Bakker & M. Krommendijk, IPIT, Enschede, 2009
28. **Boven de pet? Een onderzoek naar grootschalige ordehandhaving in Nederland**
O.M.J. Adang (redactie), S.E. Bierman, K. Jagernath-Vermeulen, A. Melsen, M.C.J. Nogarede & W.A.J. van Oorschot, Politieacademie, Apeldoorn, 2009
29. **Rellen in Ondiep. Ontstaan en afhandeling van grootschalige ordeverstoring in een Utrechtse achterstandswijk**
G.J.M. van den Brink, M.Y. Bruinsma (redactie), L.J. de Graaf, M.J. van Hulst, M.P.C.M. Jochoms, M. van de Klomp, S.R.F. Mali, H. Quint, M. Siesling, G.H. Vogel, Politieacademie, Apeldoorn, 2010
30. **Burgerparticipatie in de opsporing. Een onderzoek naar aard, werkwijzen en opbrengsten**
A. Cornelissens & H. Ferwerda (redactie), met medewerking van I. van Leiden, N. Arts & T. van Ham, Bureau Beke, Arnhem, 2010
31. **Poortwachters van de politie. Meldkamers in dagelijks perspectief**
J. Kuppens, E.J.A. Bervoets & H. Ferwerda, Bureau Beke, Arnhem & COT, Den Haag, 2010
32. **Het integriteitsbeleid van de Nederlandse politie: wat er is en wat ertoe doet**
M.H.M. van Tankeren, Onderzoeksgroep Integriteit van Bestuur, Vrije Universiteit Amsterdam, 2010
33. **Civiele politie op vredesmissie. Uitzendervaringen van Nederlandse politie-functionarissen**
H. Solлие, Universiteit Twente, Enschede, 2010
34. **Ten strijde tegen overlast. Jongerenoverlast op straat: is de Engelse aanpak geschikt voor Nederland?**
M.L. Koemans, Universiteit Leiden, 2010

35. **Het districtelijk opsporingsproces; de black box geopend**
R.M. Kouwenhoven, R.J. Morée & P. van Beers, Twynstra Gudde, Amersfoort, 2010
36. **Balanceren tussen alert maken en onrust voorkomen. Publiekscommunicatie over seriële schokkende incidenten (casestudy Lelystad)**
A.J.E. van Hoek, m.m.v. P.F. van Soomen, M.D. Abraham & J. de Kleuver, DSP-groep, Amsterdam, 2011
37. **Sturing van blauw. Een onderzoek naar operationele sturing in de basispolitiezorg**
W. Landman, m.m.v. M. Malipaard, Twynstra Gudde, Amersfoort, 2011
38. **Onder het oppervlak. Een onderzoek naar ontwikkelingen en (a)select optreden rond preventief fouilleren**
J. Kuppens, B. Bremmers, E. van den Brink, K. Ammerlaan & H.B. Ferwerda, m.m.v. E.J. van der Torre, Bureau Beke, Arnhem/COT, Den Haag, 2011
39. **Naar eigen inzicht? Een onderzoek naar beoordelingsruimte van en grenzen aan de identiteitscontrole**
J. Kuppens, B. Bremmers, K. Ammerlaan & E. van den Brink, Bureau Beke, Arnhem/COT, Den Haag, 2011
40. **Toezicht op zedendelinquenten door de politie in samenwerking met de reclassering**
H.G. van de Bunt, N.L. Holvast & J. Plaisier, Erasmus Universiteit, Rotterdam/Impact R&D, Amsterdam, 2012
41. **Daders over cameratoezicht**
H.G.A. van Schijndel, A. Schreijenberg, G.H.J. Homburg & S. Dekkers, Regioplan Beleidsonderzoek, Amsterdam, 2012
42. **Aanspreken op straat. Het werk van de straatcoach in al zijn verschijningsvormen**
L. Loef, K. Schaafsma & N. Hilhorst, DSP-groep, Amsterdam, 2012
43. **De organisatie van de opsporing van cybercrime door de Nederlandse politie**
N. Struiksma, C.N.J. de Vey Mestdagh & H.B. Winter, Pro Facto, Groningen/Kees de Vey Mestdagh, Groningen, 2012
44. **Politie in de netwerksamenleving. De opbrengst van de politieke netwerkfunctie voor de kerntaken opsporing en handhaving openbare orde en de sturing hierop in de gebiedsgebonden politiezorg**
I. Helsloot, J. Groenendaal & E.C. Warners, Crisislab, Renswoude, 2012
45. **Tegenspraak in de opsporing. Verslag van een onderzoek**
R. Salet & J.B. Terpstra, Radboud Universiteit Nijmegen, 2012

46. **Tunnelvisie op tunnelvisie? Een verkennend en experimenteel onderzoek naar de besluitvorming door VKL-teams met betrekking tot het onderkennen van tunnelvisie en andere procesaspecten**
I. Helsloot, J. Groenendaal & B. van 't Padje, Crisislab, Renswoude, 2012
47. **M.-waarde. Een onderzoek naar de bijdrage van Meld Misdaad Anoniem aan de politionele opsporing**
M.C. van Kuik, S. Boes, N. Kop, M. den Hengst-Bruggeling, T. van Ham & H. Ferwerda, Politieacademie, Apeldoorn/Bureau Beke, Arnhem, 2012
48. **Seriebrandstichters. Een verkennend onderzoek naar daderkenmerken en delictpatronen**
Y. Schoenmakers, A. van Wijk & T. van Ham, Bureau Beke, Arnhem, 2012
49. **Van wie is de straat? Methodiek en lessen voor de politie om ongrijpbare veiligheidsfenomenen grijpbaar te maken – op basis van vijf praktijkcasus**
H. Ferwerda, T. van Ham, B. Bremmers, K. Tijhof & M. Grotens, Bureau Beke, Arnhem, 2013
50. **Recherchesamenwerking in de Euregio Maas-Rijn. Knooppunten, knelpunten en kansen**
H. Nelen, M. Peters & M. Vanderhallen, Politieacademie, Apeldoorn/ Universiteit Maastricht, 2013
51. **De operationele politiebriefting onderzocht. Een onderzoek naar de effectiviteit van de operationele politiebriefting**
A. Scholtens, J. Groenendaal & I. Helsloot, Crisislab, Renswoude 2013
- 51a. **De operationele politiebriefting onderzocht (2). Een actie(vervolg)onderzoek om tot een effectievere politiebriefting te komen**
A. Scholtens, Crisislab, Renswoude 2015
52. **Sociale media: factor van invloed op onrustsituaties?**
R.H. Johannink, I. Gorissen & N.K. van As, Politieacademie Apeldoorn/ VDMMP, Houten, 2013
53. **De terugkeer van zedendelinquenten in de wijk**
C.E. Huls & J.G. Brouwer, Politieacademie, Apeldoorn/Rijksuniversiteit Groningen/Centrum voor Openbare Orde en Veiligheid, Groningen, 2013
54. **Van meld- naar aantoonplicht. Een onderzoek naar een systeem van digitale surveillance**
C. Veen & J.G. Brouwer, Politieacademie, Apeldoorn/Rijksuniversiteit Groningen, 2013

55. **Heterdaadkracht in twee Haagse pilotgebieden**
B. van Dijk, J.B. Terpstra & P. Hulshof, Politieacademie, Apeldoorn/DSP-groep, Amsterdam, 2013
56. **Inzet op Maat. Onderzoek naar kenmerken en mogelijkheden van duurzame inzetbaarheid van oudere medewerkers**
H. de Blouw, I.R. Kolkhuis Tanke & C.C. Sprenger, Politieacademie, Apeldoorn, 2013
57. **Interventies in de opsporing. Impulsen in kwaliteit en effectiviteit van het opsporingsproces**
R.M. Kouwenhoven, R.J. Morée & P. van Beers, Twynstra Gudde, Amersfoort, 2013
58. **De plaats delict in beeld. Fotografie in de dagelijkse en gesimuleerde praktijk**
G. Vanderveen & J. Roosma, Instituut voor Strafrecht & Criminologie, Universiteit Leiden, 2013
59. **Jeugdgroepen van toen. Een casusonderzoek naar de leden van drie criminele jeugdgroepen uit het einde van de vorige eeuw**
H. Ferwerda, B. Beke & E. Bervoets, Bureau Beke, Arnhem/Beke Advies, Arnhem/LokaleZaken, Rotterdam, 2013
60. **Tussen hei en hoofdbureau. Leiderschapsontwikkeling bij de politie**
W. Landman, M. Brussen & F. van der Laan, Twynstra Gudde, Amersfoort, 2013
61. **Gemeentelijk blauw. Het dagelijks werk van gemeentelijke handhavers in beeld**
E. Bervoets, J. Bik & M. de Groot, LokaleZaken, Rotterdam, 2013
62. **Excessief geweld op en om de voetbalvelden. Praktijkonderzoek naar omvang, ernst en aanpak van 'voetbalgeweld'**
P. Duijvestijn, B. van Dijk, P. van Egmond, M. de Groot, D. van Someren & A. Verwest, DSP-groep, Amsterdam, 2013
63. **Beeld van gezag bij de politie. Maatschappelijke verbeelding en de impact van gezagsbeelden op burgers**
H. de Mare, B. Mali, M. Bleecke & G. van den Brink, m.m.v. Motivation, Tilburg University, Stichting IVMV, Leiden, 2014
64. **Informatiegestuurde dienders. Informatiesturing tussen theorie en praktijk**
A. van Sluis, P. Siep, V. Bekkers, m.m.v. M. Thaens & G. Straten, Center for Public Innovation, Erasmus Universiteit, Rotterdam, 2014
65. **Hard op weg. Onderzoek aanpak verkeersveelplegers**
B. Bieleman, M. Boendermaker, R. Mennes & J. Snippe, INTRAVAL, Groningen/Rotterdam, 2014

66. **Tussen hulp en hype. De inzet van opsporingsberichtgeving in ontvoeringszaken**
Y.M.M. Schoenmakers, J.V.O.R. Doekhie & J.C. Knotter, Yvette Schoenmakers Onderzoek en advies, Weesp, 2014
67. **Nachtdienst bij de politie en verkeersveiligheid. Onderzoek naar ervaringen van politieagenten met verkeersonveiligheid in woon-werkverkeer na de nachtdienst**
P. Boekhoorn, BBSO, Nijmegen, 2014
68. **Buit van woninginbraak. Onderzoek onder inbrekers en helers**
J. Snippe, M. Sijstra, R. Mennes & B. Bieleman, INTRAVAL, Groningen/Rotterdam, 2014
69. **Privaat blauw. Portiers, evenementbeveiligers en voetbalstewards op risicovolle locaties en tijdens risicovolle momenten**
E. Bervoets & S. Eijgenraam, LokaleZaken, Rotterdam, 2014
70. **Met grof geschut. Reconstructie van een moordonderzoek binnen de criminele woonwagenwereld**
I. van Leiden, B. Bremmers & H. Ferwerda, Bureau Beke, Arnhem, 2014
71. **Met fluwelen handschoenen? Politie en de omgang met verwarde personen in Amsterdam**
J. Kuppens, T. Appelman, T. van Ham & A. van Wijk, Bureau Beke, Arnhem, 2015
- 72a. **Vermisten op de kaart. Aard en omvang van langdurige vermissingen**
I. van Leiden & M. Hardeman, Bureau Beke, Arnhem, 2015
73. **Van intel tot operatie. De impact van veiligheidsanalisten bij de aanpak van misdaad**
M. den Hengst, M. Bruinsma, Y. Schoenmakers, W. Niepce, Bureau Bruinsma, Tilburg, 2015
74. **De bestuurlijke rapportage. Gezamenlijke inspanning in de aanpak van (georganiseerde) criminaliteit en overlast**
I. Gorissen, m.m.v. R.H. Johannink, PBLQ, Den Haag, 2015
75. **De aangifte van delicten bij de multichannelstrategie van de politie**
P. Boekhoorn & J. Tolsma, Bureau Boekhoorn/Radboud Universiteit, Nijmegen, 2016
76. **Die pakken we toch niet op? Afstemming tussen politie en Openbaar Ministerie in zaken van veelvoorkomende aangiftescriminaliteit**
R. Kouwenhoven & L. Kleijer-Kool, Twynstra Gudde, Amersfoort, 2016

