

Naar een efficiëntere noodhulp? Een verkennend actieonderzoek (2019).

A. Scholtens, I. Helsloot m.m.v. S. Kraaijenbrink, J. Vlagsma, M. Jürgens (Crisislab),
D. Mouris (Hogeschool Utrecht), M. Eising (Saxion Hogeschool Deventer)
Politiewetenschap 110

Thema: 3.1 Organisatie en bedrijfsvoering

Doelstelling

Doel van dit onderzoek is om een bijdrage te leveren aan het voornemen van de Nationale Politie om tot een efficiëntere noodhulp te komen: dat de tijd tussen de meldingen door beter wordt benut, waardoor meer capaciteit beschikbaar komt voor het uitvoeren van andere politietaken.

Onderzoeksvragen

Vraag 1: Wat zijn meetbare indicatoren voor een effectieve noodhulp?

Vraag 2: Welke noodhulpconcepten zijn theoretisch mogelijk om de noodhulp efficiënt(er) vorm te geven bij een beoogd gelijkblijvende effectiviteit?

Vraag 3: Wat is een inschatting/berekening van het beoogde efficiencyvoordeel?

Vraag 4: Wat zijn aandachtspunten/randvoorwaarden bij implementatie (als in haalbaarheid)?

Actievraag 5: Is of zijn de als implementeerbaar ingeschatte concepten daadwerkelijk implementeerbaar (en gezien vraag 3 dus efficiënter) in de politiepraktijk en worden de in vraag 1 benoemde organisatorische uitgangspunten gehaald?

Methoden van onderzoek

Het betreft een actieonderzoek waarin door middel van kwalitatieve observaties een (proces)beschrijving wordt gegeven van de uitvoerbaarheid van de concepten. Daarnaast is de politiemedewerkers die deelnamen aan de nul- en éénmeting gevraagd om tijdens hun eigen dienst bij te houden hoeveel tijd zij kwijt waren met de verschillende werkzaamheden/activiteiten.

Samenvatting

In het onderzoek is geëxperimenteerd met drie concepten voor de noodhulpfunctie, ontwikkeld met en uitgevoerd in drie basisteams in drie verschillende eenheden. In de basisteams is met een interne breed samengestelde werkgroep een noodhulpfunctieconcept ontwikkeld, inclusief een instructie aan de Operationeel Coördinatoren (OpCo's) voor hun sturende rol bij het uitproberen van de concepten.

In de drie concepten kunnen twee hoofdrichtingen worden onderscheiden:

1. het verminderen van de 'wachttijd' tussen de meldingen door bijvoorbeeld deze te vullen met ander, afbreekbaar politiewerk (concept 1 en 2);
2. geen aparte noodhulpdiensten, en dus geen wachttijden, meer; iedereen rijdt meldingen (concept 3). Hierbij wordt samengewerkt met de meldkamer.

Voorafgaand aan de start van het daadwerkelijk experimenteren, is er een nulmeting gehouden van de uitvoering van de huidige noodhulpfunctie. De centrale vraag hierin is geweest: a) worden er meer opdrachten uitgevoerd en neemt de tijd die daaraan besteed wordt toe, b) vermindert de tijd die, tussen meldingen door, naar eigen inzicht wordt besteed.

Na de experimenteerperiode is er een eenmeting gehouden (kwantitatieve component). Daarnaast hebben de onderzoekers een week de uitvoering van de concepten geobserveerd; is er meegelopen met de OpCo's; en is aan de medewerkers via een vragenlijst na hun dienst gevraagd wat zij vonden van het nieuwe concept (kwalitatieve component).

De uitkomsten

Concept 1 - opdrachten via zelfsturing - heeft geleid tot uitvoering van meer werkopdrachten en de tijd die daaraan wordt besteed. Tegelijk heeft het niet gezorgd voor een vermindering van de tijd die werd besteed aan 'eigen initiatief'-activiteiten.

Concept 2 - opdrachten door de OpCo - leidde tot uitvoering van meer opdrachten, waaraan wel minder tijd werd besteed; een vermindering van de tijd die werd besteed aan 'eigen initiatief'-activiteiten, en een toename van de tijd voor administratie in plaats van, zoals verwacht, de uitvoering van werkopdrachten.

Concept 3 - geen aparte noodhulpdiensten - gaf de grootste verschuivingen in tijdbesteding: meer opdrachten, waaraan meer tijd werd besteed en sterke vermindering van de tijd die werd besteed aan 'eigen initiatief'-activiteiten.

De concepten 1 en 2 blijken kwantitatief niet succesvol. Ondanks meer werkopdrachten, bleef er tijd over voor zelf gekozen activiteiten in de 'wachtijd' tussen meldingen. In concept 3 daarentegen was wel een forse toename van door opdrachten gestuurd politiewerk.

De problemen bij de concepten worden (kwalitatief) vooral toegeschreven aan: er waren te weinig zinvolle opdrachten; Opco's schieten tekort in operationele sturing want ze zijn hier onvoldoende voor opgeleid; en er was een gebrekkige ondersteuning door de teamleiding. De centrale conclusie is dat het erop lijkt dat tijdens het moment van het onderzoek een gebrek is aan zinvol politiewerk in de basisteams dat kan worden opgepakt als werkopdracht.