

**Onderwerp**

Maandelijks publicatie  
reactietijden op Facebook

Aan de leden van:

- Districtelijk Veiligheidsoverleg Twente
- Veiligheidsdirectie Twente

**Organisatieonderdeel**

Eenheid Oost-Nederland  
District Twente  
Districtsleiding

**Behandeld door**

Eef Klopman

**Functie**

Beleidsadviseur

**Telefoon**

06-53164364

**E-mail**

eef.klopman@politie.nl

**Ons kenmerk**

[Klik hier als u tekst wilt invoeren.](#)

**Uw kenmerk**

[Klik hier als u tekst wilt invoeren.](#)

**In afschrift aan**

[Klik hier als u tekst wilt invoeren.](#)

**Datum**

14 september 2017

**Bijlage(n)**

1

**Pagina**

1

## **Politie Twente verbetert dienstverlening met maandelijks publicatie reactietijden spoedmeldingen**

Snel en adequaat reageren op noodsituaties behoort tot de kerntaak van de politie. We stellen dan samen met andere hulpverleners, alles in het werk om zo snel mogelijk aanwezig te zijn. De politie streeft ernaar om bij minimaal 85% van deze spoedmeldingen binnen 15 minuten ter plaatse te zijn. De snelheid van reageren leggen we vast met reactietijden. De prestatienorm van 85% hebben we ons zelf opgelegd.

### **Maandelijks, per gemeente met uitleg als we de norm van 15 minuten niet halen**

Het doet mij genoegen u te informeren over het volgende. Met ingang 10 oktober 2017 publiceert de politie Twente de reactietijden op spoedmeldingen, maandelijks per gemeente via de facebookpagina's van onze basisteams. Het is de bedoeling dat dit navolging krijgt in de eenheid Oost en daarna in alle politie-eenheden in Nederland. We vinden het belangrijk dat inwoners van onze gemeenten en u als bestuur, inzicht hebben hoe snel we aanwezig zijn als het er op aankomt.

### **Verzoek: maandelijks publicatie reactietijden op de website van uw gemeente**

Met het doel zoveel mogelijk inwoners en belangstellenden te bereiken, verzoek ik u in aanvulling op onze facebookberichten, de reactietijden maandelijks te publiceren op de website van uw gemeente.

### **Zicht op reactietijden met infographic**

In de bijlage treft u een voorbeeld aan van onze nieuwe publicatie. Een infographic die in één oogopslag zicht geeft op de reactietijden. We leggen uit als we de 15 minuten niet halen en om welk soort melding het hier gaat. Dubbele meldingen halen we eruit en om beter inzicht te geven, presenteren we absolute aantallen in plaats van percentages.

**Onderwerp**

Maandelijkse publicatie  
reactietijden op Facebook

**Datum**

14 september 2017

**Pagina**

2 van 3

We geven ook aan als er sprake is van een bijzondere omstandigheid. Voorbeelden hiervan zijn:

- bij heftige incidenten verleent de politie bij aankomst direct hulp en de agenten leggen de aankomsttijd niet vast met de portofoon. De reactietijd loopt dan buiten de 15 minuten terwijl de politie wel op tijd aanwezig is en hulp verleent;
- een spoedmelding krijgt onderweg minder prioriteit (blijkt minder erg) of vervalt (vals alarm). Het komt voor dat deze meldingen als spoedmelding in het systeem blijven staan en daardoor onterecht meetellen;
- het komt ook voor dat andere hulpdiensten binnen 15 minuten ter plaatste zijn waardoor de aanwezigheid van politie minder prioriteit krijgt. Denk aan een ongeval in huiselijke kring. De burger krijgt snel de hulp die nodig is.

Ik vertrouw erop dat wij onze inwoners en u als bestuur, hiermee beter informeren over de snelheid waarmee wij reageren op noodsituaties waarin burgers een dringend beroep op ons doen. Zoals gezegd, starten we hiermee in het district Twente. In afwachting van een uitrol in de eenheid Oost-Nederland en de overige politie-eenheden, kunnen de cijfers in Twente tijdelijk afwijken van de landelijke cijfers op bijvoorbeeld politie.nl.

Janny Knol  
Districtschef Twente

Onderwerp  
Maandelijks publicatie  
reactietijden op Facebook

Datum  
14 september 2017

Pagina  
3 van 3

## Bijlage: voorbeeld facebookbericht reactietijden



### Als elke minuut telt....

Als je getuige of slachtoffer bent van een overval, straatroof of ander ernstig incident wil je dat de politie zo snel mogelijk komt om je te helpen. En terecht. Bij spoedmeldingen zetten wij dan ook alles op alles om er binnen 15 minuten te zijn. Gelukkig lukt ons dit ook meestal. We vinden het belangrijk om open te zijn over hoe snel we er zijn als het er toe doet (onze reactietijden). Daarom publiceren we vanaf nu elke maand op Facebook, de lokale reactietijden voor jouw gemeente.

We zijn er als de nood hoog is

De Infographic laat zien hoe het met onze reactietijden is gesteld in Rijssen-Holtén. In 30 gevallen waren we op tijd. Zo waren we binnen 5 minuten ter plaatse na een melding door drie jongeren van diefstal van een zitmaaier. Zij wisten dat er in de omgeving veel zitmaaiers werden gestolen en waren daardoor op hun hoede toen zij een auto met zitmaaier weg zagen rijden vanaf een woning. Dankzij hun alertheid en het feit dat wij er snel waren, kon de zitmaaier snel worden opgespoord en twee verdachten konden worden aangehouden.

In drie gevallen was een andere hulpdienst (ambulance of brandweer) eerder om hulp te bieden en kon de politie zonder spoed naar het incident verder rijden. Eén melding bleek al snel een loos alarm en één keer is de melding technisch niet goed weggezet.

In vijf gevallen waren we volgens de cijfers niet op tijd. Wat was hier aan de hand? Geen van de meldingen betrof een levensbedreigende situatie of een heterdaad situatie. Zo waren we 21 seconden te laat bij iemand met een zere heup en bleek er één keer niets aan de hand te zijn toen we bij het incident kwamen.

Al met al kijken wij tevreden terug op de maand juli. Je kunt op ons rekenen als echt elke minuut telt!