

Het real-time informeren van noodhulpeenheden. Een onderzoek naar de RTI-functie om frontlijnpolitiefunctionarissen snel te voorzien van relevante informatie (2016). A. Scholtens, M. den Hengst en R. Waterreus (Crisislab Renswoude / Politieacademie, Apeldoorn). Politiekunde 77

Doelstelling

Inzichtelijk maken 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 en of deze informatie door de noodhulpeenheden wordt waargenomen.

Hoofdvragen

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

Methoden van onderzoek

- participerende observatie
- interviews
- analyse van GMS-bestanden

Uitgevoerd in:

Politieeenheden Noord-Holland, Noord-Nederland en Amsterdam

Samenvatting

Het real-time informeren van politiemensen is een van de speerpunten van de nationale politie. Vanaf eind 2012 beschikken alle geografische eenheden en de landelijke eenheid daartoe over een nieuw organisatieonderdeel: het Real-Time Intelligence Center (RTIC). Het RTIC is gepositioneerd op de meldkamer zodat informatie bij spoedeisende meldingen snel beschikbaar kan worden gesteld aan politiemensen die in de noodhulp werken. Twee jaar na de invoering is dit onderzoek uitgevoerd naar de mate waarin het *real-time* informeren effectief georganiseerd is.

In drie eenheden is onderzocht hoe het RTIC informatie opzocht en toevoegde aan meldingen, of deze RTIC-informatie de noodhulpeenheden voor het in actie komen bereikte en of deze vervolgens door hen werd gelezen. Het werkproces van het RTIC is dynamisch van aard: voor meerdere meldingen tegelijk werd in verschillende (politie)systemen en op internet naar veiligheidsinformatie gezocht. Gemiddeld werd aan 15% van de spoedeisende meldingen informatie door het RTIC toegevoegd. Mede door de doorgaans korte aanrijdtijd van de noodhulp bereikte de door het RTIC opgezochte en doorgestuurde informatie de politiemensen op weg naar een melding, echter vaak te laat.

Het RTIC is zeker niet de enige cruciale factor in het proces van *real-time* informeren van de noodhulpeenheden. De centralisten in de meldkamer zijn minstens zo belangrijk. In de eerste plaats moeten zij in contact met de melder de informatie '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 aan de politiemensen op weg naar een melding. Dit deden zij echter lang niet altijd.

Het onderzoek wijst uit dat het *real-time* informeren op dit moment niet effectief is georganiseerd. Een klein deel van de informatie die door het RTIC aan meldingen werd toegevoegd, bereikte de noodhulpeenheden. De onderzoekers zoeken verbetering van het

proces bij spoedeisende meldingen niet in het 'overslaan' van de centralist. Bijvoorbeeld door informatie te verstrekken via een MDT-scherm dat zich in het politievoertuig bevindt, zodat de noodhulp deze informatie ook in principe zelf kan bekijken. De reden is dat de noodhulpeenheden voor het ter plaatse komen bij spoedeisende meldingen zelden op het MDT-scherm kijken en juist erg op de centralist (willen) varen.

Bij meldingen zonder spoed hebben de noodhulpeenheden meer aandacht en tijd bij de voorbereiding van de melding en zoeken zij via hun mobiel zelf in de systemen naar informatie die relevant kan zijn.