

Afzender

Woo-desk

Woo.juridische-zaken.korpsstaf@politie.nl

088-9645051

VERZONDEN 15 AUG. 2023

Datum 15 augustus 2023
Ons kenmerk 2023- 0031693/9423
Uw kenmerk

Behandeld door
Kopie aan
Bijlage(n)

Onderwerp Besluit op Woo-verzoek

Geachte heer

Verzoek

In uw verzoek van 24 mei 2023, door mij ontvangen op dezelfde dag, heeft u mij gevraagd informatie openbaar te maken over het aantal telefoongesprekken gevoerd met de nummers 0900-8844 en + 31 343 357 844 en de opbrengsten die de politie met het 0900-8844 nummer verkregen heeft.

Contactmomenten

Op 1 juni 2023 heeft u bericht ontvangen dat uw verzoek in goede orde is ontvangen. Daarbij is medegedeeld dat uw verzoek binnen vier weken na de ontvangst van het verzoek wordt beoordeeld.

Op 12 juni 2023 heeft per e-mail contact met u plaatsgevonden over de reikwijdte van uw verzoek. Gelet op het feit dat u in uw verzoek geen periode heeft genoemd, heb ik u gevraagd over welke periode u de gevraagde informatie wenst te ontvangen. Hierbij is aan u medegedeeld dat ik de door u gevraagde gegevens - gelet op de Wet Politiegegevens (Wpg) - slechts drie jaar inzichtelijk heb. Hiermee is de reikwijdte per abuis vastgesteld voor de periode van 2019 t/m 2023. Dit behoorde te zijn van 2020 t/m 2023. De door u gevraagde informatie wordt om deze reden dan ook aangeleverd vanaf 2020 t/m mei 2023.

1. Wettelijk kader

Ik behandel uw verzoek als een verzoek op grond van de Wet open overheid (Woo).

2. Toelichting

Het is niet mogelijk om het 0900-nummer vanuit het buitenland te bellen. Om burgers toch de gelegenheid te bieden vanuit het buitenland (in niet-spoedeisende situaties) contact op te nemen met de politie in Nederland, is het nummer +31 343 357 8844 geopend.

Voor het gebruik van + 31 343 357 844 gelden alleen de voor de beller reguliere belkosten zoals die door de eigen provider in rekening wordt gebracht.

Voor het 0900-8844 nummer gelden de kosten per minuut voor de beller in 2020, 2021, 2022 en 2023 als volgt:

- 2020: Starttarief: 9,51 cent +
Servicekosten per minuut: 2,8 cent +
Reguliere belkosten eigen provider.
- 2021: Starttarief: 9,51 cent +
Servicekosten per minuut: 2,8 cent +
Reguliere belkosten eigen provider
- 2022: Starttarief: 0,00 cent +
Servicekosten per minuut: 2,0 cent +
Reguliere belkosten eigen provider.
- 2023: Starttarief: 0,00 +
Servicekosten per minuut: 2,0 cent +
Reguliere belkosten eigen provider.

Onderstaande cijfers zijn gebaseerd op de gegevens uit onze telefooncentrales. De cijfers hebben betrekking op het tijdvak 28-07-2020 t/m 26-07-2023. Uit het overzicht blijkt het aantal gesprekken dat tot stand is gebracht met telefoonnummers 0900-8844 en + 31 343 357 844.

Jaar	Telefoongesprekken 0900-8844 (inclusief + 31 343 357 844)
28-07-2020 / 31-12-2020	1.649.199
2021	4.529.662
2022	4.488.246
01-01-2023 / 26-07-2023	2.301.189

Onderstaande cijfers zijn eveneens gebaseerd op de gegevens uit onze telefooncentrales. De cijfers hebben betrekking op het tijdvak 28-07-2020 t/m 26-07-2023. Uit het overzicht blijkt het aantal gesprekken dat tot stand is gebracht specifiek met het telefoonnummer + 31 343 357 844

Jaar	Telefoongesprekken + 31 343 357 844
28-07-2020 / 31-12-2020	27.656
2021	65.654
2022	63.465
01-01-2023 / 26-07-2023	32.582

Tot slot treft u hieronder een overzicht met de opbrengsten en de kosten van de telefoontjes naar het telefoonnummer 0900-8844.



Jaar	Kosten	Baten	Opbrengst
2020	€ 1.286.374,65	€ 1.129.139,35	€ -157.235,30
2021	€ 276.990,08	€ 1.050.036,00	€ 773.045,92
2022	€ 330.582,00	€ 461.675,28	€ 131.093,27
t/m mei 2023	€ 142.340,15	€ 179.255,69	€ 36.915,54

Bovenstaande cijfers zijn gebaseerd op de facturering van de leverancier van de telefoondienst. De vermelde kosten zijn de kosten die de politie betaalt aan de leverancier voor het leveren van diensten rondom het 0900-nummer. Deze kosten voor het operationeel houden van het 0900-nummer zijn direct te relateren aan het aantal telefoongesprekken.

Opgemerkt dient te worden dat er naast bovengenoemde kosten ook algemene kosten zijn voor de servicecentra, telefooncentrales en de kosten die gemoeid zijn met het afhandelen van telefoontjes van burgers. Dit zijn echter algemene bedrijfsvoeringskosten en hebben betrekking op meer dan alleen het operationeel houden van het 0900-nummer.

De kostenbegroting is beheersmatig ondergebracht bij de dienst ICT van de politie. De opbrengsten van het 0900-nummer komen ten goede aan deze dienst. De opbrengsten worden gebruikt om een gedeelte van de kosten te dekken die de dienst ICT maakt voor het 0900-nummer. De politie verdient op geen enkele wijze aan het 0900-nummer.

In 2021 heeft – met het oog op verlaging van de kosten – contact plaatsgevonden met de leverancier van de telefoondienst. Dit heeft geresulteerd in veel lagere kosten. De baten bleven in eerste instantie gelijk. Er is toen gekeken naar mogelijkheden om de kosten voor de beller nog verder terug te dringen. Het verlagen van deze kosten kende enige doorlooptijd. Er is onder andere onderzoek gedaan naar het verlagen van de kosten naar 0 eurocent. Dat bleek niet haalbaar te zijn. Daarna is wederom uitgebreid overlegd met de leverancier. Deze periode van onderzoek heeft enige tijd geduurd. Om deze reden is de opbrengst in deze periode nog hoog.

Het voor de beller volledig gratis maken van het nummer heeft tot gevolg dat geen gebruik meer gemaakt kan worden van het 0900-nummer en dat migratie naar een nieuw landelijk nummer noodzakelijk is. De verdere consequenties van deze optie zijn nog niet verder uitgelopen.

Voor de optie volledig te stoppen met het in rekening brengen van de servicekosten en de kosten hiermee voor de beller te beperken tot de kosten die zijn/haar provider in rekening brengt (de gebruikelijke belkosten), is tot op heden binnen de reguliere begroting geen financiële dekking gevonden.

De politie vindt een goede dienstverlening en laagdrempelige contactmogelijkheden erg belangrijk. Daarom werkt de politie aan een nieuwe visie op dienstverlening. De bestaande kanalen worden onder de loep genomen. Bekeken wordt of deze nog voldoen aan de huidige maatschappelijke behoeften en of nieuwe kanalen noodzakelijk zijn. Het overgaan van het landelijk politienummer 0900-8844 op het lokale tarief nemen wij mee in deze exercitie. 0900-8844 is overigens niet het enige kanaal om bij **géén** spoed contact te leggen met de politie. Dit kan vanuit de omnichannel-strategie onder andere ook via politie.nl, live-chat en de chatbot.



3. Besluit

Ik besluit de door u gevraagde informatie openbaar te maken.

4. Wijze van openbaarmaking en publicatie

Dit besluit, dat voor iedereen openbaar wordt, wordt op www.politie.nl gepubliceerd.

Vragen

Als u vragen heeft over de afhandeling van uw verzoek, dan kunt u contact opnemen met Woo Desk. Voor meer informatie over de Woo-procedure, kunt u kijken op www.politie.nl/woo/.

Met vriendelijke groet,

De korpschef van politie,
namens deze,

mr. E.M. de Vries MPA
Directeur Korpsstaf

Rechtsbescherming

Indien u zich niet kunt verenigen met de inhoud van dit besluit, kunt u in overeenstemming met de Awb binnen een termijn van zes weken na bekendmaking van dit besluit schriftelijk bezwaar maken. Het bezwaarschrift dient te worden gericht aan de korpschef, ter attentie van de Woo-desk, postbus 17107, 2502 CC Den Haag onder vermelding van het kenmerk van de politie zoals deze is vermeld in het colofon van het besluit.

Het bezwaarschrift moet ondertekend zijn en ten minste bevatten: naam en adres, dagtekening, omschrijving van het besluit waartegen het bezwaarschrift is gericht en de gronden van bezwaar. Er dient een volmacht te worden verstrekt, indien het bezwaarschrift niet door de belanghebbende, maar namens deze wordt ingediend.

De elektronische weg voor het indienen van een bezwaarschrift is niet geopend.

