

**Afzender**

Eenheid Limburg  
Staf, team Bestuursondersteuning  
0900 – 88 44

**5.1.2.e**

AANGETEKEND

<b>Datum</b>	24 maart 2026	<b>Behandeld door</b>	5.1.2.e
<b>Ons kenmerk</b>	#13193	<b>Kopie aan</b>	/
<b>Uw kenmerk</b>	/	<b>Bijlage(n)</b>	5
<b>Onderwerp</b>	Beslissing op bezwaar		

Geachte 5.1.2.e,

Naar aanleiding van uw bezwaarschrift d.d. 21 oktober 2025, gericht tegen het besluit van de korpschef d.d. 7 oktober 2025 op uw verzoek op grond van de Wet open overheid (Woo) d.d. 12 augustus 2025, bericht ik u als volgt.

Ik heb besloten uw bezwaar ontvankelijk en deels gegrond te verklaren. Hieronder leg ik uit hoe ik tot deze beslissing ben gekomen.

**Verloop van de procedure**

Bij besluit van 7 oktober 2025, aan u verzonden op dezelfde dag, werd uw verzoek om informatie op grond van de Wet open overheid (Woo) deels toegekend.

Met uw brief van 21 oktober 2025, ontvangen op 22 oktober 2025, heeft u tegen dit besluit bezwaar aangetekend.

Bij schrijven d.d. 3 november 2025, uitsluitend per e-mail aan u verzonden, werd de ontvangst van uw bezwaarschrift bevestigd en werd u uitgenodigd voor de hoorzitting op 2 december 2025. Per e-mail van 4 november 2025 heeft u aangegeven dat u op de voorgestelde datum van hoorzitting niet kon en heeft u verzocht om deze te verplaatsen. Diezelfde dag is aan u een nieuwe datum, te weten 16 december 2025 teruggekoppeld, welke u op 7 november 2025 heeft bevestigd. Van de hoorzitting is een verslag opgemaakt en wordt hierbij als bijlage (5) bij deze beslissing op bezwaar gevoegd. Op 23 december 2025 is vervolgens de beslistermijn aan u, per brief welke enkel per e-mail is verstuurd, verdaagd.

**Ontvankelijkheid**

Uw bezwaarschrift is binnen de daartoe gestelde termijn ontvangen. Het bezwaarschrift is gericht tegen een namens de korpschef van politie genomen besluit als bedoeld in artikel 1:3 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) en u kan worden aangemerkt als belanghebbende. Het bezwaarschrift voldoet voor het overige aan alle door de Awb gestelde eisen, zodat het bezwaarschrift ontvankelijk is.

### Gronden van bezwaar

In bezwaar wordt door u (samengevat) aangevoerd dat:

1. Er sprake is van een onvolledige interpretatie van het verzoek  
U bent van mening dat de zoekslag te beperkt is opgevat, door te beperken tot letterlijke termen als 'operationeel coördinator' en 'artikel 3 Politiewet', waardoor geen recht gedaan wordt aan de strekking van de Woo en de uitkomst van het onderzoek kunstmatig is beperkt.
2. Het zoekresultaat ongeloofwaardig is  
U bent van mening dat de conclusie dat over 27 onderwerpen, geen enkel document bestaat, ongeloofwaardig is, hetgeen naar uw oordeel tot twee scenario's kan leiden, namelijk dat (1) documenten wel bestaan maar ze niet gevonden zijn, hetgeen naar uw mening bevestigt dat de zoekslag onvolledig is geweest en opnieuw en grondiger dient te worden uitgevoerd of (2) de documenten daadwerkelijk niet bestaan, hetgeen naar uw mening betekent dat er sprake is van een lacune in de bedrijfsvoering.
3. De verantwoording van het onderzoeksproces ontoereikend is  
U bent van mening dat er op onvoldoende wijze inzicht is gegeven in de uitgevoerde zoekslag naar aanleiding van uw verzoek en dat derhalve een sprake is van een ondeugdelijke motivering.
4. Er geen expliciete vaststelling per verzocht onderdeel wordt gegeven  
U bent van mening dat nu u heeft verzocht om indien documenten niet bestaan, dit per onderdeel expliciet en gemotiveerd vast te stellen, en dit in het besluit niet is gedaan, voorbij wordt gegaan aan een expliciet onderdeel van uw verzoek en de transparantie die de Woo beoogt, niet wordt bereikt.

### Juridisch kader

Uw bezwaarschrift is beoordeeld aan de hand van:

- de Wet open overheid; en
- de Algemene wet bestuursrecht (Awb).

Op basis van de Woo kunnen bestuursorganen worden verzocht om publieke informatie over een bestuurlijke aangelegenheid openbaar te maken.

Onder publieke informatie wordt volgens de wet verstaan: 'informatie neergelegd in documenten die berusten bij een orgaan, persoon of college als bedoeld in artikel 2.2, eerste lid, of informatie die krachtens artikel 2.3 door een bestuursorgaan kan worden gevorderd'.

Onder 'document' wordt verstaan: een door een orgaan, persoon of college als bedoeld in artikel 2.2, eerste lid, opgemaakt of ontvangen schriftelijk stuk of ander geheel van vastgelegde gegevens dat naar zijn aard verband houdt met de publieke taak van dat orgaan, die persoon of dat college.

### Beoordeling van het bezwaar

#### Inleiding

U heeft met uw brief van 12 augustus 2025 met een beroep op de Woo verzocht om openbaarmaking van documenten betrekking hebbende op (samengevat) bevoegdheden van operationeel coördinator, protocollen over vervoersopdrachten, telefonische verzoeken en terugbelverzoeken, samenwerking met externe instanties, toepassingskaders van artikel 3 Politiewet en documentatie- en verantwoordigsvereisten.

Bij besluit van 7 oktober 2025, werd één document aan u verstrekt.

Ten aanzien van uw bezwaren overweeg ik het navolgende.

#### Met betrekking tot bezwaargrond 1

U stelt dat het verzoek te beperkt is geïnterpreteerd door de zoekslag te beperken tot letterlijke termen als 'operationeel coördinator' of 'artikel 3 Politiewet'. U bent van mening dat een correcte interpretatie van het



verzoek alle documenten omvat die de gevraagde onderwerpen en processen inhoudelijk behandelen, ongeacht de exacte terminologie. Hierdoor is naar uw mening de zoekslag te beperkt, wordt geen recht gedaan aan de strekking van de Woo en is de uitkomst kunstmatig beperkt.

Ik deel uw standpunt niet. Ik begrijp uw bezwaar zo, dat u van mening bent dat door een zoekslag uit te voeren op specifieke termen zoals 'operationeel coördinator' of 'artikel 3 Politiewet', u van mening bent dat daarbij niet alle documenten worden betrokken als verzocht door u in uw verzoek. Daartoe merk ik op dat, om te zoeken naar documenten die mogelijk onder de reikwijdte van uw verzoek vallen, het noodzakelijk is om zoektermen te hanteren, die zien op hetgeen u verzoekt. Om documenten te zoeken zoals door u bijvoorbeeld verzocht de 'functieomschrijving en bevoegdheden van operationeel coördinatoren', is het derhalve essentieel om daartoe geschikte zoekopdrachten te hanteren. Het gebruik van, in dit voorbeeld, de zoekterm 'operationeel coördinator(en)' is daarbij naar mijn mening een geschikte term. Daarbij verzoekt u ook om specifieke documenten, waarbij voor ieder door u verzocht document, daartoe geschikte terminologie is gezocht om op die wijze de door u verzochte documenten te vinden.

Uw bezwaar op dit punt acht ik ongegrond.

#### *Met betrekking tot bezwaargrond 2 en 3*

Uw tweede bezwaargrond ziet op de ongeloofwaardigheid van het zoekresultaat, te weten dat er over de 27 door u verzochte onderwerpen, geen document onder de politie berust. Uw derde bezwaargrond ziet op een ontoereikende verantwoording van het onderzoeksproces. Deze bezwaargronden hangen mijns inziens dusdanig samen, dat ik deze hier gezamenlijk behandel. De uitkomst van een zoekslag, en daarmee de door u gestelde ongeloofwaardigheid, hangt immers samen met hoe de zoekslag is uitgevoerd en de door u gestelde ontoereikende verantwoording daarvan.

Ten aanzien van uw derde bezwaargrond, dat de verantwoording van het onderzoeksproces ontoereikend is, ben ik van mening dat de verantwoording van de zoekslag in het primaire besluit inderdaad summier is. Hoewel er is aangegeven dat er in verschillende systemen is gezocht op verschillende zoektermen, had de verantwoording – mede gelet in het licht van het niet aantreffen van documenten – uitvoeriger gekund. Uw bezwaar acht ik op dit punt dan ook gegrond.

Nu in bezwaar een volledige heroverweging van het primaire besluit plaatsvindt, is thans een (her)nieuw(d)e zoekslag gedaan. Een verantwoording van deze zoekslag wordt bij deze beslissing op bezwaar gevoegd (**bijlage 1**). Bij deze zoekopdracht in bezwaar, zijn (alsnog) documenten aangetroffen die (deels) onder de reikwijdte van uw verzoek vallen. Om deze reden zijn deze documenten in bezwaar beoordeeld en voor zover van toepassing, worden deze (deels) openbaar gemaakt. Het alsnog aantreffen van documenten die bij het primaire besluit niet zijn meegenomen, maakt dat ik uw tweede bezwaargrond eveneens gegrond acht.

Uw bezwaar acht ik op deze punten gegrond.

Om het overzichtelijk te houden, maak ik hierna gebruik van de geclusterde 'onderwerpen' zoals ik die uit uw verzoek heb gehaald. Daaronder staat welke punten uit uw verzoek daarop zien en welke documenten (alsnog) zijn aangetroffen.

#### Artikel 3 Politiewet

Hetgeen gevraagd wordt in uw verzoek onder 1c, 2a, 5a t/m h en 6b, ziet op algemene dan wel specifieke (casusafhankelijke) documenten in relatie tot artikel 3 Politiewet. U verzoekt daarbij om meer algemene documenten, zoals beleidsdocumenten over de reikwijdte van artikel 3, maar ook om specifieke documenten zoals beleidsdocumenten over het gebruik van artikel 3 voor vervoerswerkzaamheden of het toepassings- en begrenzungskader van artikel 3 Politiewet door operationeel coördinatoren.

Het document 'Wetsanalyse artikel 3 Politiewet' valt onder de reikwijdte van het verzoek, waarbij een(korte) analyse van artikel 3 Politiewet wordt gegeven, waarin het onder andere gaat over de opsporingsbevoegdheden en handelingen in relatie tot de (beperkte) inbreuk. Dit document wordt als **bijlage 2** bij deze beslissing op



bezwaar gevoegd en geheel openbaar gemaakt.

Tevens zijn er twee documenten aangetroffen die eveneens zien op artikel 3 Politiewet, maar welke documenten reeds openbaar te raadplegen zijn. Nu deze reeds openbaar te raadplegen zijn, is de Woo daarop niet van toepassing maar wordt wel (hieronder) verwezen naar het document en de bijbehorende vindplaats daarvan.

Het gaat om de documenten:

*"De betekenis van de politie in de samenleving  
artikel 3 Politiewet, de politietaak opnieuw doordacht"*

Te raadplegen via: <https://www.websitevoordepolitie.nl/content/uploads/2024/06/De-betekenis-van-de-politie-in-de-samenleving-DEF-2.pdf>

*"De verweven politietaak"*

Te raadplegen via:

<https://repository.ubn.ru.nl/bitstream/handle/2066/298979/298979.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

#### Terugbelverzoeken en telefonische verzoeken

Hetgeen gevraagd wordt onder punt 3 (a t/m d) ziet op protocollen en kaders in relatie tot terugbelverzoeken en betrokkenheid van externe instanties.

Het document "*Werkinstructie: Het terugbelverzoek*" is een document dat aangetroffen is en onder de reikwijdte van uw verzoek valt. Dit document wordt hierbij als **bijlage 3** bij deze beslissing op bezwaar openbaar gemaakt. Overigens komt dit onderwerp ook terug in het hierna te bespreken document 'Leidraad meldingen, ter ondersteuning bij de taak van de OPCO', waarnaar hierna zal worden verwezen.

#### Operationeel coördinator

Hetgeen gevraagd wordt onder punt 1 (a t/m d) ziet op de rol en bevoegdheden van de operationeel coördinator. Het gaat daarbij om algemene functieomschrijvingen en bevoegdheden, maar ook op specifieke documenten in specifieke omstandigheden, zoals de besluitvormingsbevoegdheden bij interventies betreffende minderjarigen of het toepassings- en begrenzingskader van artikel 3 Politiewet door operationeel coördinatoren.

Het document '*Leidraad meldingen, ter ondersteuning bij de taak van de OPCO*' is een document waarin de rol van de OPCO wordt besproken, ook wordt daarin een (korte) uitwerking gedaan van hoe bepaalde meldingen worden weggezet/opgepakt en wat de rol van de OPCO daarin is. Gelet hierop valt dit document onder de reikwijdte van uw verzoek en wordt als zodanig hierbij als **bijlage 4**, deels, openbaar gemaakt. In het document staan namen van politieambtenaren, welke ik met toepassing van artikel 5.1, tweede lid, aanhef en onder e van de Woo, niet openbaar maak nu ik van mening ben dat het belang van de persoonlijke levenssfeer zwaarder weegt dan het algemene belang bij openbaarmaking daarbij. Tot slot merk ik voor de volledigheid op dat dit document uit 2017 stamt, echter dat er geen nieuwer of recenter document is aangetroffen.

Overigens merk ik voor de volledigheid op dat, te meer u in bezwaar heeft aangegeven dat het naar uw mening niet geloofwaardig is dat een functieomschrijving van de OPCO er niet zou zijn nu op bijvoorbeeld de website van de politie bij vacatures ook functieomschrijvingen zijn gegeven, de OPCO géén functie aan sich is (waar bijvoorbeeld een vacature voor uit gaat) maar dat dit een rol betreft die een medewerker van de politie kan vervullen. Gelet hierop is van een functieomschrijving zoals door u verzocht en in bezwaar ook nader gededd, geen sprake.

#### Overige verzochte documenten

Ten aanzien van alle overige door u verzochte documenten, zijn geen documenten aangetroffen die zien op hetgeen door u is gevraagd. Dit betekent dat ten aanzien van alle andere punten zoals door u verzocht, geen documenten zijn aangetroffen die daarop zien. Ik volsta met een algemene formulering, nu een formulering per verzocht punt daartoe verder zinledig zal zijn en enkel een herhaling per punt zal betreffen, namelijk dat een dergelijk document niet is aangetroffen.



*Met betrekking tot bezwaargrond 4*

Als vierde bezwaargrond voert u aan dat niet per onderdeel, zoals verzocht, expliciet is aangegeven en gemotiveerd, als de documenten niet zijn aangetroffen. In het primaire besluit is, los van hetgeen hiervoor uit de nadere zoekslag is gekomen, aangegeven welke documenten zijn aangetroffen en expliciet aangegeven dat er geen andere documenten zijn aangetroffen. Dat niet per onderdeel uit uw verzoek is aangegeven of een document wel of niet is aangetroffen, maakt mijns inziens niet dat daarmee niet voldoende duidelijk is aangegeven dat (andere) documenten niet zijn aangetroffen. Aangegeven en gemotiveerd is welk(e) document(en) wél zijn aangetroffen.

Als documenten niet zijn aangetroffen, kan en hoeft daar verder geen duidelijke motivering voor gegeven te worden, nu immers niets is aangetroffen waarover een motivering gegeven kan worden. De Woo ziet immers alleen op bestaande documenten die onder een bestuursorgaan berusten en derhalve niet op documenten die er niet zijn. Door aan te geven dat er geen verdere documenten zijn aangetroffen, ben ik van mening dat is voldaan aan de door u betwiste transparantie uit de Woo. Dat bij de heroverweging in bezwaar en de daarmee gepaard gaande nadere zoekslag wél documenten zijn aangetroffen, maakt dit niet anders.

Uw bezwaar acht ik op dit punt ongegrond.

**Beslissing**

Ik verklaar uw bezwaarschrift ontvankelijk en gedeeltelijk gegrond.

Ten aanzien van hetgeen u als bezwaargrond 1 en 4 heeft aangevoerd, acht ik uw bezwaar ongegrond.

Ten aanzien van hetgeen u als bezwaargrond 2 en 3 heeft aangevoerd, acht ik uw bezwaar gegrond en herzie ik het primaire besluit in die zin dat er bij de zoekslag alsnog documenten zijn aangetroffen, welke hierbij (deels) openbaar gemaakt worden.

Voor het overige wijs ik uw bezwaar af en handhaaf ik het primaire besluit, onder aanvulling van vorenstaande motivering en toelichting.

Hoogachtend,

De korpschef van politie, namens deze,

De politiewaard van de eenheid Limburg, namens deze,

**5.1.2.e**

E.H.H.M. Soeren  
Hoofd Bedrijfsvoering

***Indien u zich niet met de inhoud van dit besluit kunt verenigen, kunt u overeenkomstig het bepaalde in de Algemene wet bestuursrecht binnen een termijn van 6 weken na bekendmaking van dit besluit beroep instellen bij de sector bestuursrecht van de bevoegde rechtbank. Welke rechtbank dit is, hangt af van uw woonplaats en kunt u vinden op [www.rechtspraak.nl](http://www.rechtspraak.nl). Het beroepschrift wordt ondertekend en bevat ten minste de naam en het adres van de indiener, de dagtekening, een omschrijving van het besluit waartegen het beroep is gericht, dan wel een afschrift daarvan en de gronden van het beroep. U kunt ook digitaal beroep instellen bij de rechtbank via genoemde website. Daarvoor moet u wel beschikken over een digitale handtekening (DigiD). Kijk op de genoemde site voor de precieze voorwaarden.***



**Zoekslag in het kader van bezwaar tegen besluit #12778**

Bij de heroverweging in het kader van het bezwaarschrift, gericht tegen besluit #12778, zijn de hierna opgesomde zoektermen gehanteerd.

**Gebruikte zoektermen**

1. Operationeel coördinator(en)
2. OPCO
3. Artikel 3 Politiewet
4. Escalatie procedure
5. Overleg procedure
6. Vervoersopdrachten
7. Protocol vervoersopdrachten
8. Criteria vervoersopdrachten
9. Procedure vervoersopdrachten
10. Procedure vervoersopdrachten minderjarige
11. Politie assistentie familiale situaties/zaken
12. Terugbelverzoek
13. Protocol externe instanties
14. Verificatieprotocol externe instanties
15. Contact externe instanties
16. Afweging geen contact externe instanties
17. Procedure interventie buiten kantooruren
18. Procedure contact externe instantie buiten kantooruren
19. Protocol verificatie vrouwenopvang
20. Protocol vrouwenopvang vervoersopdracht
21. Procedure contact Veilig Thuis
22. Procedure contact Veilig Thuis betrokkenheid
23. Externe instanties niet bereikbaar
24. Procedure externe instantie niet bereikbaar
25. Zelfstandige besluitvorming operationeel coördinator
26. Besluitvorming operationeel coördinator
27. Artikel 3 Politiewet
28. Hulp verlenen Politiewet
29. Artikel 3 politiewet niet acute vervoerswerkzaamheden
30. Artikel 3 politiewet vervoerswerkzaamheden
31. Hulp behoeven Politiewet
32. Hulp behoeven politietaak
33. Proportionaliteit artikel 3 Politiewet
34. Subsidiariteit artikel 3 Politiewet
35. Artikel 3 Politiewet aangifte
36. Beoordeling acute hulpbehoevendheid reguliere dienstverlening
37. Beoordeling hulp behoeven
38. Besluitvorming operationeel coördinator
39. Besluitvorming opco
40. Rapportage artikel 3 Politiewet minderjarige
41. Verantwoording leidinggevende zelfstandige besluitvorming

Deze zoektermen zijn gebruikt bij de raadpleging van de hierna genoemde locaties

**Geraadpleegde locaties**

- Kennisbank, het online platform binnen de politie waarin zowel in- en externe bronnen geraadpleegd kunnen worden, hier zijn o.a. werkinstructies, werkprocessen, beleid en wet- en regelgeving te vinden.
- Afdeling Regionaal Service Centrum (RSC)
- Afdeling HRM
- Afdeling Juridische Zaken overige eenheden

**Resultaten van de zoekslag**

Bij de zoekslag zijn in totaal een vijftal documenten aangetroffen, waarvan is gebleken dat er twee documenten reeds openbaar toegankelijk zijn en derhalve niet onder de reikwijdte van de Woo (meer) vallen. De vindplaats van de twee documenten die het betreft is in de beslissing op bezwaar aangegeven. Voor de overige drie documenten geldt dat deze documenten onder de reikwijdte van het (primaire) verzoek vallen en derhalve voor beoordeling op grond van de Woo, in aanmerking komen.

**Wetsanalyse : Artikel 3 Pw De politietaak**

Laatste wijziging: 05-06-2020

Validatie: Goedgekeurd door Juridisch Blauw

**Artikel**

De politie heeft de taak om, in overeenstemming met geldende rechtsregels en ondergeschikt aan bevoegd gezag, te zorgen voor ([3 Pw](#)):

- **Daadwerkelijke handhaving rechtsorde**
  - Strafrechtelijke handhaving rechtsorde.
  - Handhaving openbare orde.

- **Hulpverlening**

**Begrippen**

- **Rechtsorde** = (maatschappelijke) orde die op het recht is gebaseerd.
  - Zowel geschreven als ongeschreven regels spelen hierbij een rol.
    - Voorbeeld: niet stelen, geen onrechtmatige daad plegen et cetera.
  - Het recht (regels) geeft kaders waarbinnen het maatschappelijk leven zich afspeelt.
- **Strafrechtelijke handhaving rechtsorde** =
  - de daadwerkelijke voorkoming, opsporing, beëindiging, vervolging en berechting van strafbare feiten en;
  - de uitvoering van beslissingen van de rechter of het OM in strafzaken.
- **Openbare orde** = rechtsorde in openbare of publieke ruimte. De algemene veiligheid en rust van personen en goederen op openbare plaatsen.
- **Handhaving openbare orde** =
  - voorkomen of beëindigen van concreet voordoende of dreigende verstoringen van de openbare orde, en;
  - de algemene, bestuurlijke voorkoming van strafbare feiten die invloed hebben op de rust en orde in de gemeente.
    - bevoegdheden o.a. vastgelegd in: Gemeentewet, Wet openbare manifestaties, Wegenverkeerswet 1994 enzovoort.
- **Hulpverleningstaak** = het verlenen van bijstand en raad aan het publiek
  - VB: waarschuwen voor dreigende calamiteiten.
  - Iedereen die daadwerkelijk hulp nodig heeft, kan een beroep doen op de politie, wanneer andere hulpverlenende instanties ontbreken.
    - De politie doet dus als eerste de opvang als dit dringend gewenst is, totdat de hulpverlening (juiste instantie) het overneemt.

**Verdieping**

De politietaak bestaat uit twee hoofdtaken:

1. **daadwerkelijke handhaving van de rechtsorde.**
2. **hulpverlening.**

Wat niet duidelijk uit de wet is te lezen, is dat de **daadwerkelijke handhaving** van de rechtsorde bestaat uit twee onderdelen:

- de strafrechtelijke handhaving rechtsorde.
- handhaving openbare orde.

**1. Bevoegd gezag**

Het onderscheid van daadwerkelijke handhaving rechtsorde in: strafrechtelijke handhaving

rechtsorde en handhaving openbare orde is bepalend voor de verdeling van het bevoegde gezag!

Is er sprake van handhaving openbare orde, dan is de burgemeester het bevoegde gezag, en zijn de bevoegdheden vastgelegd in onder andere de Gemeentewet en de Wet openbare manifestaties. De burgemeester is ook het bevoegde gezag, als de politie in een gemeente optreedt ter uitvoering van de hulpverleningstaak ([art. 11 Pw](#)).

In het geval van strafrechtelijke handhaving rechtsorde, is de OvJ het bevoegde gezag en zijn de bevoegdheden te onlenen aan onder andere het Wetboek van Strafvordering ([art. 12 Pw](#)).

*Voorbeeld handhaving openbare orde:* een vechtende menigte is vaak een verstoring van de openbare orde. Om de openbare orde te herstellen kan de politie ervoor kiezen de menigte te scheiden, zonder individuele personen een proces-verbaal te geven. Op dat moment gaat namelijk het belang van een rustige openbare orde voor en in een aantal gevallen zal door het opmaken van processen-verbaal, dit niet een nuttig effect opleveren [1].

De wet zelf geeft niet aan welke bevoegdheden er allemaal vallen onder art. 3 Pw. Een gedetailleerde opsomming van alle politietaken is ook niet mogelijk vanwege de hoeveelheid. Vanuit de rechtspraak is veel geschreven over de bevoegdheden op grond van art 3 Pw. Dit wordt hieronder besproken.

## 2. Bevoegdheden op grond van art. 3 Pw

Aan de hand van jurisprudentie is bepaald welke opsporingsbevoegdheden de politie kan uitoefenen op grond van art. 3 Pw. Uit het *Zwolman-arrest* [2] volgt dat:

- **opsporingsmethoden die een geringe of beperkte inbreuk maken op de persoonlijke levenssfeer van de verdachte, kunnen worden ingezet op grond van art. 3 Pw**
  - dus opsporingshandelingen die slechts in beperkte mate inbreuk maken op grondrechten van burgers, en;
  - niet zeer risicovol zijn voor de integriteit en beheersbaarheid van de opsporing.
- **opsporingsmethoden/handelingen die méér dan een beperkte inbreuk maken op de grond- of mensenrechten (de persoonlijke levenssfeer) van een burger, daarvoor is een specifieke wettelijke bevoegdheid nodig! (BOB-bevoegdheden)**

### Meer dan een beperkte inbreuk:

Met betrekking tot het doen van opsporingsmethoden/handelingen: deze leveren een inmenging in het recht op privacy, als zij betrekking hebben op situaties waarin de betrokkene onbevangen zichzelf moet kunnen zijn. Of er sprake is van **méér dan een beperkte inbreuk** op het recht van privacy hangt af van:

- frequentie;
- duur;
- intensiteit;
- plaats;
- wijze waarop de observaties zijn verricht (inzet technisch hulpmiddel);
- mate van indringendheid;
- ernst van de feiten waarvan persoon verdacht wordt.

Als in verband met de duur, intensiteit en frequentie de opsporingsmethode dus geschikt is om een min of meer compleet beeld van bepaalde aspecten van het persoonlijke leven van betrokkene te krijgen, **kán** de toepassing *onrechtmatig* zijn.

Dit geldt zowel voor het gebruik van observaties, digitale mogelijkheden en inzet van opsporingsberichtgeving (publiekelijk tonen van foto's/camerabeelden) [3]. Ook opsporingsmethoden die geen wettelijke regeling kennen (IMSI-catcher/stealth sms) worden getoetst aan art. 3 Pw [4].

Zolang er slechts sprake is van een beperkte inbreuk op de persoonlijke levenssfeer, kan de politie op grond van art 3 Pw onder andere:

- voorwerpen onder zich nemen;
- observeren en schaduwen.

**Bij méér dan een beperkte inbreuk** is een specifieke wettelijke grondslag nodig!

- Bijzondere opsporingsbevoegdheden die een meer dan beperkte inbreuk maken op een door grondwet of verdrag beschermd belang, zoals privacy, moeten een uitdrukkelijke wettelijke grondslag hebben.

Een aantal BOB-bevoegdheden:

- stelselmatige observatie;
- stelselmatige informatieverzameling door politie en informanten;
- heimelijk betreden besloten plaats;
- infiltratie;
- pseudokoop;
- direct afluisteren.

### Conclusie

Opsporingsbevoegdheden/handelingen kunnen plaatsvinden op grond van art. 3 Pw zolang deze niet méér dan een beperkte inbreuk maken op de persoonlijke levenssfeer van betrokkene. Bij méér dan een beperkte inbreuk is een specifieke wettelijke grondslag nodig (BOB). Of sprake is van méér dan een beperkte inbreuk, is onder andere afhankelijk van de duur, frequentie en intensiteit van de bevoegdheid/handeling.

### Jurisprudentie

**Geen stelselmatige observatie bij ontdekking hennepwekerij: algemene politietaak gaf toereikende grondslag (Hof Amsterdam 20 januari 2020, [ECLI:NL:GHAMS:2020:816](#))**

Een agent volgde een persoon op straat, omdat deze zich 'vreemd ophield'. De persoon ging een woning naar binnen waarvan de gordijnen en luxaflex van de ramen waren gesloten, terwijl het overdag was. Daarnaast waren twee van de acht ramen beslagen, wat bij de overige ramen in de straat niet het geval was. De agent

achterhaalde in de politiesystemen dat geen bewoner op het adres stond ingeschreven. Hij is vervolgens opnieuw naar de woning gegaan om met een warmtebeeldcamera de ramen van het perceel uit te kijken. De ramen sloegen rood uit en straalden dus warmte uit. De ramen van een aantal omliggende woningen deden dit niet. Een week later herhaalde de agent de meting, waarbij het resultaat hetzelfde was. Hij nam toen contact op met de woonstichting, die aangaf dat in de woning een aansluiting van 40 ampère aanwezig was. De aansluitingen in de andere woningen betrof 25 ampère. De agent heeft vervolgens telefonisch contact gezocht met de hovj voor een machtiging tot binnentreden van de woning, om vast te stellen of in de woning een hennepplantage aanwezig was. De woning werd vervolgens met een machtiging van de hovj op grond van [art. 9 Opiumwet](#) betreden. Bij de daarop volgende doorzoeking werd ruim 14.000 euro aan contant geld gevonden.

Volgens verdachte zijn raadsman was sprake van stelselmatige observatie, waarvoor een bevel van de ovj nodig is. Hij stelt ook dat de woning onrechtmatig is betreden. Het hof geeft aan dat sprake is van stelselmatige observatie ([126q Sv](#)) als de observaties in verband met de plaats waar zij zijn uitgevoerd, de duur, het doel, de intensiteit en frequentie daarvan en ook het gebruik van technische hulpmiddelen geschikt zijn om een min of meer compleet beeld te verkrijgen van bepaalde aspecten van het persoonlijke leven van een verdachte. Als dat niet het geval is, dan wordt de inbreuk op de persoonlijke levenssfeer van de verdachte, als beperkt beschouwd. De algemene taakomschrijving van de politie in [art. 3 Pw](#) en [art. 141](#) en [142 Sv](#) biedt dan voldoende legitimatie ([ECLI:NL:HR:2018:2020](#) en [ECLI:NL:HR:2012:BW9338](#)). Volgens het hof waren de observaties niet geschikt om van bepaalde aspecten van het persoonlijke leven van de verdachte een min of meer compleet beeld te verkrijgen. De agent heeft de verdachte eenmaal een aantal straten gevolgd naar de woning en daar vervolgens drie keer in de straat gestaan. Behalve informatie over de woning is niet meer informatie over de verdachte zelf verkregen. Onder deze omstandigheden is daarom geen sprake geweest van stelselmatige observatie van de verdachte. Een bevel van de ovj was dus niet nodig, omdat de algemene politietaak toereikende grondslag bood. Het hof oordeelt dat de agent tot een redelijk vermoeden van de aanwezigheid van een hennepplantage in de woning heeft kunnen komen, omdat niemand stond ingeschreven op het adres, alle ramen verduisterd/afgesloten waren van het zicht, een aantal ramen beslagen waren, meer warme-uitstraling werd geregistreerd dan bij omliggende woningen en sprake was van een niet gebruikelijke hoge 40 ampère-aansluiting. Op grond van deze omstandigheden is een machtiging tot binnentreden afgegeven, waardoor de agent rechtmatig is binnentreden in de woning.

#### **Bronvermelding**

1. Stapel en de Koning, 3.2.2 Daadwerkelijke handhaving van de rechtsorde, geraadpleegd op 24-05-2017.
2. [HR 19-12-1995, NJ 1996, 249](#)
3. [ECLI:NL:HR:2014:23](#)
4. [HR 1-7-2014, NJ 2015/114](#)

#### **Gerelateerd**

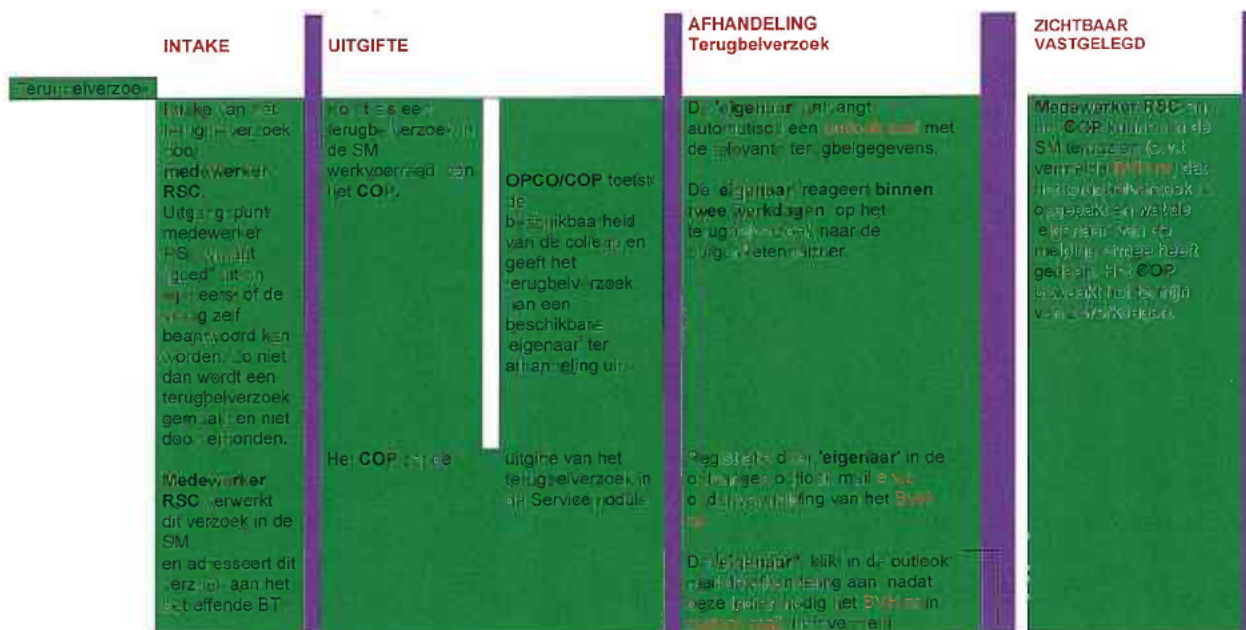
##### **Zoektermen:**

[politietaken](#), [Politiewet](#), [handhaving](#), [hulpverlening](#)

**WERKINSTRUCTIE: Het terugbelverzoek**

**Rollen:**

- Medewerker RSC
- OPCO van het Basisteam
- Medewerker COP/ I&S
- De 'eigenaar' van het terugbelverzoek





# Leidraad Meldingen

Ter  
ondersteuning  
bij de taak van  
de OPCO

5.1.2.e

Definitief

Datum: 28 september 2017

« waakzaam en dienstbaar »

## Documentinformatie

### Versiegeschiedenis

Versie	Versie datum	Samenvatting van de aanpassing	Gemarkeerde wijzigingen
0.1	31-08-17	Eerste concept opgesteld door 5.1.2.e	
Definitief	28-09-17	Definitief product met behulp van feedback vanuit de projectleiders Afhandelen Meldingen	

### Distributie

Versie	Verzend datum	Naam	Afdeling / Functie
0.1	31-08-17	Projectleiders Afhandelen Meldingen	
Definitief	02-10-17	Projectleiders Afhandelen Meldingen	

### Review commentaar

Versie	Wanneer	Wie	Wat
0.1	07-09-17	Landelijk overleg projectleiders Afhandelen Meldingen	Reactie op inhoud

© Politie, all rights reserved.

Niets uit deze uitgave mag worden veelevoudigd, op geautomatiseerde wijze opgeslagen of openbaar gemaakt in enige vorm of op enigerlei wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de Politie.

## Inhoudsopgave

Rubricering.....	
Documentinformatie .....	2
Inhoudsopgave.....	3
Inleiding.....	4
1. De rol van de OPCO.....	5
2. Ondersteuning van de OPCO.....	6
3. Briefen en debriefen .....	6
4. Meldingen .....	7
5. Bronnen .....	8
6. Bijlagen .....	8

## Inleiding

Een van de pijlers van het landelijk programma Dienstverlening, is het deelprogramma proces Meldingen. Daaronder valt o.a. het project Afhandelen Meldingen. Eén van de mijlpalen in het project is het in positie brengen van de Operationeel coördinator (OPCO) in de Basisteams voor het afhandelen van meldingen. Daartoe is PSD 6L gemaakt. Deze voorziet in het maken van een leidraad voor de OPCO.

Voor de werking van het Basisteam (BT) zijn algemene uitgangspunten geformuleerd. (Zie werkingsdocument Districten en Basisteams en/of Sturing en opschaling). Enkele zijn:

- Dagelijkse aansturing van uitvoerende medewerkers vindt plaats door de OPCO
- Werk kan worden uitgezet via briefing en rapporteren over de voortgang gebeurt via debriefing.

### Dienstverlening binnen het takenpakket

Het takenpakket van het BT bestaat voornamelijk uit GGP, executietaken, korpscheftaken, VVC en vormgeven van de dienstverlening. Dienstverlening betreft de relatie tot de burger. De reputatie van de politie, haar vertrouwen, legitimatie en gezag worden daarin gemaakt of gebroken. Goed bekend staan bij burgers resulteert ook in bereidheid de politie te helpen door observaties door te geven over situaties waarin veiligheid en leefbaarheid in het geding zijn. Het versterkt de informatiepositie. Onderwerpen binnen de dienstverlening zijn de afhandeling van spoed-, nu-, en later-meldingen, terugbelverzoeken en slachtofferzorg. De OPCO heeft namens de Teamleiding mandaat voor de dagelijkse operationele sturing.

### Sturing in BT's in 6 hoofdprocessen

1. Voorbereiding van het keuzeproces in het BT (Operationeel Overleg Teamleiding), door inzicht te bieden in werkaanbod en beschikbare capaciteit, in afstemming met de planning;
2. De dagelijkse vertaling van het actuele, daadwerkelijke werkaanbod naar de beschikbare mensen en middelen (het daadwerkelijke capaciteitsaanbod);
3. Het formuleren en toewijzen van werkopdrachten en het opstellen van de briefing waar o.a. de werkopdrachten worden uitgereikt;
4. Het behandelen en afhandelen van onderzoeken naar VVC-zaken
5. Het monitoren van de voortgang van het werk, het bijsturen daarvan op dagdagelijks niveau en het rapporteren over de voortgang ervan;
6. Kwaliteit bewaken en verbeteren van administratieve processen en producten (binnen het BT en in afstemming met district en eenheid). (zie bijlage 4)

### Eindafhandeling meldingen door BT

De leidraad beperkt zich tot de specifieke werkzaamheden van de OPCO voor het Afhandelen van Meldingen.

Uitgangspunt bij het 'basismodel afhandelen meldingen' is dat het BT altijd de eindafhandeling heeft over de afhandeling van de melding. Hiervoor is gekozen omdat het BT weet welke specifieke afspraken er met betrekking tot de melding zijn. OC, RSC en RTIC bevinden zich aan de voorkant van dat proces. In het werkproces is het BT sterk afhankelijk van de daar aangeboden kwaliteit. In hoofdstuk 2 wordt hier nader op in gegaan.

### Coördinatie

In het BT vindt coördinatie plaats op het dagelijkse operationele werk. De OPCO stuurt op het dagelijks werk in de teams, onder meer, in samenwerking met andere operationeel leidinggevende(n), via de briefing en debriefing en de afhandeling van meldingen. Het uit te zetten werk in de briefing wordt aan de OPCO aangeboden. Voorwerk hiertoe wordt in veel BT's centraal uitgevoerd door een Coördinatiepunt.

### Eenheid en verschil

In de 167 BT's wordt gewerkt aan het vorm en inhoud geven van deze sturing en briefing. Daarin verschillen context en ontwikkelstadia. De bedoeling van deze leidraad is om binnen de nationale kaders met ruimte voor context en ontwikkelstadia richting te geven aan de noodzakelijke werkzaamheden om dienstverlening aan burgers recht te doen.

### Verschillende bronnen

In deze leidraad is vanuit diverse bronnen uit de politieorganisatie informatie samengevoegd. Dat brengt een vrij compleet overzicht van de werkzaamheden van de OPCO. Voor een doelmatige en doeltreffende invulling van de OPCO-rol met bijbehorende verantwoordelijkheden moeten de werkzaamheden van de OPCO ondersteund worden. Een opsomming wordt gedaan in hoofdstuk 1.

# 1. De rol van de OPCO

In dit hoofdstuk wordt de rol van de OPCO specifiek uitgewerkt. De OPCO is in een BT cruciaal bij de eindafhandeling op het afhandelen van meldingen door het BT. Het gaat dan om meeluisteren, meekijken en interveniëren op spoed en nu-meldingen die binnen dat betreffende BT worden uitgezet door het Operationeel Centrum (OC) en het zelfstandig verwerken en afhandelen van de Later meldingen.

De OPCO geeft gedurende de dag sturing aan het continue proces van (de) briefing, is hiervoor op de werkvloer beschikbaar en aanspreekbaar en verifieert in de debriefing of alle relevante informatie is vastgelegd.

In dit document zijn diverse werkzaamheden bij de OPCO neergelegd, uiteraard heeft ieder BT-team de vrijheid om, ter ontlasting van de OPCO, die werkzaamheden door een andere gekwalificeerde medewerker te laten verrichten, onder verantwoording van de OPCO.

## Uitgangspunten voor een goede invulling van de OPCO-rol

- De OPCO heeft een mogelijkheid om informatie te raadplegen / te laten veredelen (RTIC, DIK en/of Coördinatiepunt binnen BT) en door te geven ter ondersteuning aan de eenheden
- De OPCO heeft inzicht waar de bij OC ingemelde medewerkers zich bevinden om aanvullende werkopdrachten te kunnen verstrekken, zoals bijv. uitgifte van Later-meldingen
- De OPCO heeft inzicht in de Later-meldingen die via het Regionale Service Centrum (RSC) middels de Servicemodule naar het BT worden uitgezet om deze uit te kunnen zetten bij medewerkers

## De werkzaamheden van de OPCO

- Is aanspreekpunt voor collega's binnen het BT tijdens en na een melding
- Is eerste aanspreekpunt voor OC, RSC, Coördinatiepunt enz.
- Checkt op welke wijze een melding wordt afgehandeld en teruggekoppeld, door politie of via ketenpartners met oog op belang van de burger. Dit geldt ook voor meldingen en terugbelverzoeken via de Servicemodule.
- Coördineert de afhandeling van later-meldingen
- Zorgt voor de dialoog met het OC, in relatie tot de invulling van de regie op meldingen vanuit het OC op eenheden van het BT
- Zorgt voor dialoog met het DIK (Districtelijk Informatie Knooppunt) in relatie tot de veredeling van informatie en geeft input voor dia's in de landelijke Briefingtool ten behoeve van de briefing
- Heeft contact via brieven en debrieven en op andere momenten met collega's binnen het BT voor het delen van informatie in de operatie. Uitzetten en innemen van werkopdrachten waaronder later-meldingen. De OPCO heeft contact met het informatieknooppunt en OC
- Geeft collega's informatie die de kwaliteit van de afhandeling van een melding vergroot

## Benodigde middelen en applicaties

De OPCO wordt gefaciliteerd door autorisatie voor relevante systemen binnen de eenheid. Voor het werk binnen dienstverlening zijn voor de OPCO de volgende systemen relevant: GMS, BVH, Servicemodule, Bluespot Monitor en plaatsbepalingssysteem CityGIS. De autorisatie is mogelijk voor de systemen en applicaties die in de eenheid beschikbaar zijn. De komende jaren zal de beschikbaarheid worden gestandaardiseerd.

Er is al een koppeling tussen GMS en de Servicemodule. In 2018 wordt een koppeling gemaakt tussen de Servicemodule en BVH en zal een coördinatiefunctionaliteit beschikbaar komen. Hierdoor kan de OPCO makkelijker zicht houden op het totale meldingenproces en nog efficiënter sturen op het afhandelen van meldingen.

Voor sturing en briefing is het nodig dat de OPCO weet, wat de op dat moment de beschikbare operationele sterkte is in zijn/haar dienstverband, dat de operationele medewerkers ingemeld zijn en voor de taak behorende bij het betreffende roepnummer de juiste competenties hebben.

## 2. Ondersteuning van de OPCO

Voor een doelmatige en doeltreffende invulling van de OPCO-rol met bijbehorende verantwoordelijkheden wordt de OPCO ondersteund door een kwalitatief ingericht Coördinatiepunt binnen het BT. Dit is geen organisatieonderdeel maar een bepaalde wijze van werken.

Het doel is om de OPCO in staat te stellen vanuit een totaaloverzicht te prioriteren en de kwaliteit, effectiviteit en efficiëntie van politiewerk te verbeteren en zo bij te dragen aan het behalen van goede resultaten. Het Coördinatiepunt ondersteunt de OPCO bij de sturing en coördinatie van het dagelijkse politiewerk.

Zo'n Coördinatiepunt heeft in de verschillende eenheden een andere naam, zoals COP, OCP, CCP, PCC, enz.

Het Coördinatiepunt:

- bereidt de dagelijkse operationele briefing voor, mede met BVH-informatie van meldingen.
- bereidt de afhandeling van een later-melding op maat voor (o.a. veredeling), in overleg met bijvoorbeeld jeugd- en wijkagenten
- actualiseert de briefingsinformatie aan de hand van BVH-informatie uit meldingen
- voert kwaliteitsscreening van zaken/meldingen uit, op basis waarvan ook weer vervolgstappen worden uitgezet.

Uitgangspunt is dat iedere melding veredeld wordt, zodat eenheden goed geïnformeerd ter plaatse komen. Zowel bij het OC als in het BT kan veredeling van meldingen plaats vinden. In het OC gebeurt dit in samenwerking met het Real Time Intelligence Centre (RTIC). De prioriteit ligt hier bij de spoed- en nu-meldingen. In de BT's kan veredeling plaats vinden in samenwerking met het Coördinatiepunt. Dit zullen vooral de later-meldingen zijn.

Het Coördinatiepunt kijkt in het GMS mee in de (overige) Nu-meldingen om te zien of zij vanuit de ondersteuning acties kan ondernemen.

De OPCO krijgt, indien nodig, overdag assistentie van een assistent coördinator. In geval van meerdere geografische locaties kan daar een gekwalificeerd medewerker aanwezig zijn die aanspreekpunt is en voor de OPCO ondersteunende activiteiten verzorgt.

De lokale context en de daaruit voortvloeiende coördinatiebehoefte zijn leidend voor de keuze om per BT een OPCO te hebben, dan wel een OPCO over meerdere BT's.

Meldingen komen het BT binnen via het OC (112), RSC (0900), direct contact, mail of Politie.nl.

Een deel van de meldingen wordt door de centralist van het OC, verrijkt met informatie van het RTIC, rechtstreeks uitgegeven aan een eenheid. Alle andere meldingen gaan naar het Coördinatiepunt, dit kan zijn via GMS, dagrapport of internet. Het Coördinatiepunt coördineert de afhandeling van deze meldingen.

Ook meldingen die door het OC rechtstreeks zijn uitgezet, zijn in beeld bij het Coördinatiepunt.

Het Coördinatiepunt speelt een rol in de afhandeling van de Later-meldingen. Voldoende informatieverstrekking aan het Coördinatiepunt over de melding door medewerkers van intake en service, zowel bij RSC als binnen het BT, is hierbij cruciaal.

## 3. Briefen en debriefen

Briefen en debriefen zijn een continu proces en belangrijke sturingsmomenten. Doel is informatieoverdracht en werkverdeling om het buiten veiliger te maken voor burgers en collega's. De briefing, samen gesteld door het Coördinatiepunt, geeft een actueel beeld van openstaande acties/ opdrachten. Later-meldingen kunnen daarin uitgegeven worden.

De briefing en de debriefing markeren meestal het begin en het einde van de dienst van iedere politiemedewerker.

De OPCO heeft een prominente taak en verantwoordelijkheid in het werkproces (de)briefing.

Onderdeel van de debriefing is dat elke medewerker aan het eind van de dienst de vergaarde informatie vastlegt in BVH en daarmee de beschikbare informatie verrijkt.

De terugkoppeling in de debriefing is weer input voor het Coördinatiepunt. Afhankelijk van de situatie en uitvoering van het werk kan het Coördinatiepunt het DIK verzoeken dia's te maken voor extra briefings of deze dia's te delen.

## 4. Meldingen

Een melding is een binnenkomende mededeling (kennisgeving) over een gebeurtenis, geconstateerde waarneming of een geconstateerd feit, waar de burger een beroep doet op de politie of informatie verstrekt ten behoeve van de kerntaak van de politie. Binnen deze definitie zijn 3 type meldingen te onderscheiden: namelijk spoed-, nu- en later-meldingen.

In het 'Basismodel Afhandelen Meldingen' heeft het OC de regie op de inzet bij spoed- en nu-meldingen, het BT is verantwoordelijk voor de feitelijke eindafhandeling van die meldingen.

- Bij spoed-meldingen geldt de afspraak om binnen 15 minuten ter plaatse te zijn.
- Bij nu-meldingen voor een directe inzet, geldt een reactietijd van binnen 30 minuten.
- Later meldingen worden niet uitgezet door het OC maar afgehandeld door het BT.

Later-meldingen zijn alle overige meldingen die geen directe afhandeling vergen en dus later afgehandeld kunnen worden. Een later-melding dient binnen 24 uur na de melding in behandeling te zijn genomen. Zo kan het BT zelf beslissen over de afhandeling: of een eenheid ter plaats moet gaan, of dat een andere vorm van afhandeling meer past bij de situatie.

### Terugmelden

Bij alle meldingen wordt zo spoedig mogelijk teruggemeld aan de melder, in ieder geval binnen 24 uur. Als de politie binnen een half uur geen inzet kan bieden op een spoed of nu-melding (bijv. vanwege drukte) meldt het OC dit terug aan de melder.

### Nu-melding

Na het intakegesprek stuurt het RSC de nu-melding via de Servicemodule naar GMS en komt deze bij het OC binnen. Het OC geeft de Nu-melding uit. Indien er binnen 30 minuten geen opvolging van deze melding is geweest, koppelt het OC dit terug aan de melder. (Er kan voor gekozen worden dat indien deze situatie voortduurt het OC dit ook na 1 uur en na 2 uur doet). Hierna neemt het OC contact op met de OPCO en geeft de melding door aan de OPCO waarna de OPCO de melding aan een medewerker van het BT geeft, die de melding afhandelt. Na registratie door de medewerker in BVH kan de OPCO daar de afhandeling van de melding zien.

### Later-melding via de Service Module

Na het intakegesprek stuurt het RSC de later-melding via de Servicemodule direct naar de klantverzoekbox van het betreffende BT. De OPCO of een medewerker van het Coördinatiepunt pakt de melding op voor de coördinatie van de afhandeling van de melding. De eindverantwoordelijkheid ligt bij de OPCO.

Elke melding heeft altijd een eigenaar die verantwoordelijk is voor de opvolging van de melding. Dus ook als een melding door het OC wordt uitgegeven aan een politie-eenheid. Degene die de melding 'heeft', is ook verantwoordelijk voor het vervolg ervan. In de praktijk zal het BT vaak bepalen hoe een melding wordt afgehandeld, vanwege de kennis van het team over het gebied en de afspraken die daar zijn gemaakt.

Eigenaren van een melding kunnen de melding zelf niet doorgeven aan een andere collega. Indien een ander de melding dus beter kan afhandelen, dient de eigenaar van de melding dit door te geven aan de OPCO. De OPCO kan de melding dan terugnemen en de nieuwe eigenaar in de Servicemodule registreren.

Nadat de eigenaar de melding heeft afgehandeld en een BVH-registratienummer heeft aangemaakt, verwerkt de OPCO dit voor de registratie in de Servicemodule. Zodoende blijft voor een ieder zichtbaar wat er met de melding is gebeurd.

De afhandeling van de melding, d.w.z. het behandelen van het incident en de inhoudelijke terugkoppeling naar de burger, door de 'eigenaar' gebeurt buiten de Servicemodule om.

Bij terugbelverzoeken vanuit de Servicemodule wordt de melder binnen 2 werkdagen over de voortgang geïnformeerd over de voortgang door de OPCO, Coördinatiepunt of medewerker I&S.

#### **Later-melding uit de GMS/ FMS bak**

Dagelijks controleert een medewerker van het Coördinatiepunt alle meldingen in het GMS/FMS bestand van BVH. Alle meldingen worden binnen BVH gehaald en krijgen hierdoor een BVH- registratienummer. Indien de ingezette eenheid wel ter plaatse is geweest, maar de melding niet is opgehaald zal betreffende eenheid de informatie van die melding alsnog in BVH moeten verwerken. Wanneer geen eenheid ter plaatse is geweest, wordt door de medewerker van het Coördinatiepunt in de opgehaalde registratie een toelichting in een formulier gemaakt. In de nieuwe registratie kunnen hierna eventueel vervolgcities en formulieren gemaakt worden.

Bij alle meldingen vanuit de GMS/FMS-bak wordt de melder binnen 24 uur teruggebeld en geïnformeerd.

## **5. Bronnen**

Bij de samenstelling van dit document werd van de volgende bronnen gebruik gemaakt:

- Brieven en Debriefen Bijlage van het landelijk werkingsdocument districten & basisteams 01-05-2014
- Bijlage bij werkingsdocument Districten en Basisteams 21-05-2014
- Werkingsdocument COP Eenheid Noord Nederland 17-07-14
- Werkingsplan Eenheid Midden Nederland 19-08-14
- Basismodel Afhandelen Meldingen 1.4, 20-04-2015
- Faseringsplan Afhandelen Meldingen 08-10-15
- Presentatie GG-COP Eenheid Noord Nederland 2016
- Werkinstructie Nu-melding, Later-melding en terugbelverzoek. Eenheid Noord-Holland 29-02-2016
- Meldingenproces Servicemodule 23-06-16
- Werkingsdocument OPCO/COP Eenheid Oost-Brabant 20-07-2016
- Landelijk werkingsdocument D+BT 13-10-2016
- Handleiding PCC Eenheid Rotterdam 2017
- Presentatie Werkingsdocument sturing in de basisteams Eenheid Oost Nederland 25-01-17
- Implementatieplan Afhandelen Meldingen PSD 6L – Helpen in positie brengen OPCO 12-05-17
- Werkstroom meldingen BT/ OPCO in positie Eenheid Noord Nederland 04-07-2017
- Werkingsdocument sturing in Basisteams Eenheid Oost Nederland 16-08-17
- PSD Servicemodule 1.2 - 23-08-17

## **6. Bijlagen**

1. Werkinstructie 'Nu'melding
2. Werkinstructie 'Later'melding
3. Werkstroom meldingen
4. De 6 hoofdprocessen

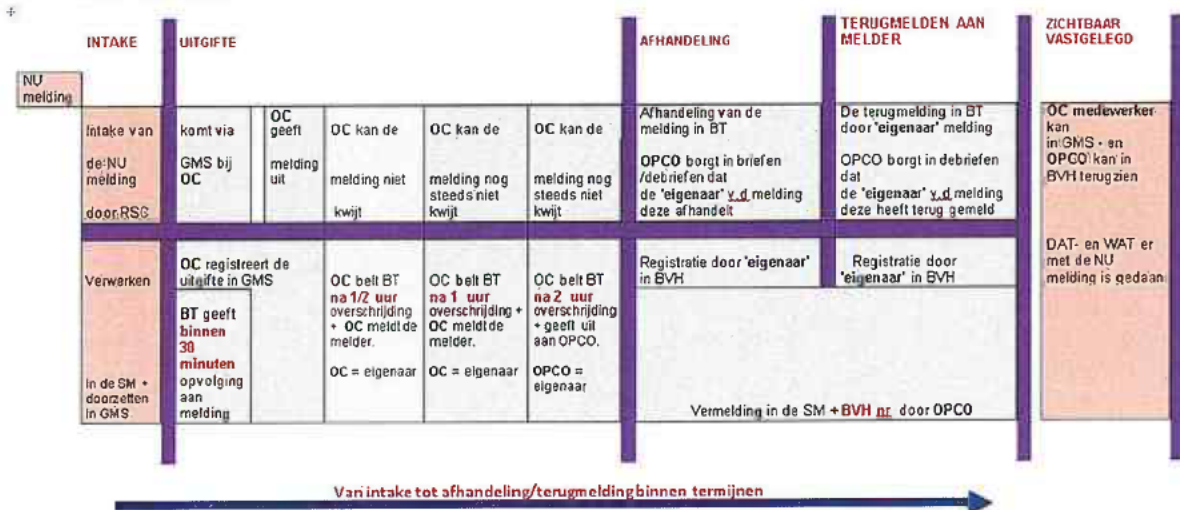
## BIJLAGE 1

### Werkinstructie 'Nu' melding

Verdeling van activiteiten en samenwerking tussen OC en BT (OPCO).

#### Rollen:

- Medewerker OC
- OPCO van het BT
- 'Eigenaar' van de melding.



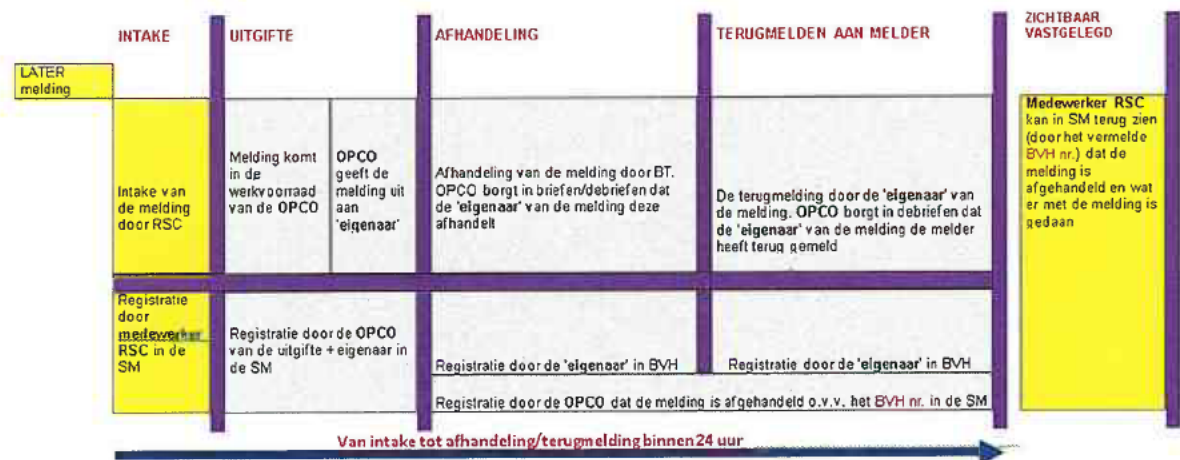
## BIJLAGE 2

### Werkinstructie 'LATER' melding

Verdeling van activiteiten en samenwerking tussen RSC en BT.

#### Rollen:

- Medewerker RSC
- OPCO van het BT
- 'Eigenaar' van de melding.



### BIJLAGE 3

#### Volgen werkstroom meldingen BT / OPCO in positie

Product	Systeem	Dienstverleningsafspraken	Geautoriseerden	Activiteit
Terugbelverzoeken	Servicemodule	Informereren beller over voortgang binnen 2 werkdagen	Medew. I&S Medew. Coördinatiepunt OPCO	Monitoren klantverzoekbox Doorzetten verzoek Opco informeren over openstaande verzoeken
Later meldingen	Servicemodule GMS-bak (tijdens sluiting RSC)	Terugbellen / informeren melder binnen 24 uur	Medew. I&S Medew. Coördinatiepunt OPCO	Monitoren klantverzoekbox & GMS Maken werkopdracht Ter beschikking stellen werkopdrachten aan de OPCO
NU-meldingen	GMS-bak BT	Bellen / informeren melder binnen 24 uur indien passend bij karakter van de melding	Medew. Coördinatiepunt OPCO Medew. BT	Monitoren Formutra, check op terugbellen en afhandeling Check op zorgvuldig statussen OPCO informeren over nog uit te voeren terugbelacties. Deze opnemen als werkopdracht
Spoedmeldingen	GMS-bak BT	Bellen / informeren melder binnen 24 uur indien passend bij karakter van de melding	Medew. Coördinatiepunt OPCO	Monitoren Formutra Check op terugbellen Check op zorgvuldig statussen OPCO informeren tbv de-briefing
Meldingen GMS/FMS-bak. Betreft spoed/nu/later	GMS/FMS-bak	Bellen / informeren melder binnen 24 uur indien passend bij karakter van de melding	Medew. Coördinatiepunt OPCO	Monitoren Formutra Check op terugbellen Check op zorgvuldig statussen OPCO informeren tbv de-briefing

### BIJLAGE 4

