

Afzender

Staf Bestuursondersteuning
Woo.team-bestuursondersteuning.pd@politie.nl
0900-8844

5.1.2e

Rubricering

Openbaar

Datum 9 maart 2026
Ons kenmerk 13780
Uw kenmerk -

Behandeld door 5.1.2e
Kopie aan -
Bijlage(n) 1

Onderwerp WOO-besluit

Geachte 5.1.2e ,

Uw verzoek van 15 januari 2026 heb ik op 16 januari 2026 mogen ontvangen. U heeft op grond van de Wet open overheid (hierna: Woo) een verzoek gedaan om informatie openbaar te maken over -kort gezegd- de bereikbaarheid van de landelijke politie via het landelijke telefoonnummer 0900-8844 over de periode 2017 tot heden.

Op 20 februari 2026 heb ik u telefonisch en schriftelijk de ontvangst van uw verzoek bevestigd. Daarnaast heb ik de behandeling van uw verzoek met u besproken en u aangegeven dat de zorgvuldige behandeling van uw verzoek meer tijd in beslag neemt en het derhalve niet lukt om hier binnen vier weken op te antwoorden en ik hiervoor twee weken extra nodig heb. De uiterlijke beslisdatum is daarmee 27 februari 2026 geworden.

Wettelijk kader

Ik behandel uw verzoek als een verzoek op grond van de Wet open overheid (Woo). De relevante wetsartikelen uit de Woo kunt u vinden via: <https://wetten.overheid.nl/BWBR0045754/2026-01-01>.

Bij de Woo gaat het om openbaarmaking van documenten aan eenieder, niet om een enkele verstrekking aan alleen verzoeker. Het gaat om publieke informatie die feitelijk bij het bestuursorgaan berust. Daarnaast verplicht de Woo niet tot het vergaren van documenten die niet bij het bestuursorgaan berusten of tot het creëren van documenten ten behoeve van een verzoek. De Woo is tevens niet van toepassing op beantwoording van feitelijke vragen of op verzoeken om inlichtingen, toelichting of informatie zonder basis in documenten. De Woo is ook niet van toepassing op documenten welke reeds openbaar zijn. Daarnaast kunnen uitzonderingsgronden zoals genoemd in hoofdstuk 5 van de Woo aan openbaarmaking van documenten in de weg staan.

Beslissing

Uw verzoek valt niet onder de reikwijdte van de Wet open overheid (Woo). Daarom zal er geen besluit op uw verzoek genomen worden ten aanzien van de door u verzochte gegevens, wel zullen wij u ter wille zijn in het openbaar maken in de door u verzochte gegevens. Hieronder zal ik dat nader toelichten en motiveren.

Overwegingen

Uw verzoek bevat gezien de aard en de inhoud van het verzoek geen Woo verzoek nu u feitelijke vragen stelt waarop u feitelijke beantwoording wenst. Uw verzoek betreft geen verzoek tot het openbaar maken van documenten voor eenieder waardoor uw verzoek buiten de reikwijdte van Woo valt.

Om u toch van dienst te zijn zullen wij deze feitelijke vragen, voor zover mogelijk, beantwoorden.

U heeft mij de navolgende vragen gesteld:

- Aantal oproepen naar 0900-8844 (per jaar tot 2020, vanaf 2020 per maand?)
- Percentage beantwoorde oproepen en percentage gemiste/afgebroken oproepen 0900-8844 (per jaar tot 2020, vanaf 2020 per maand?)
- Gemiddelde wachttijd 0900-8844 (per jaar tot 2020, vanaf 2020 per maand?)
- Zijn er updates over deze data?
<https://data.politie.nl/#/Politie/nl/dataset/47002NED/table?ts=1756381686181>

Naar aanleiding van uw verzoek is uitvraag gedaan bij de dienst IV binnen het Politiedienstencentrum van waaruit door de Dienst Regionale Operationele Samenwerking (DROS) een overzicht is gegenereerd als antwoord op de door u gestelde feitelijke vragen. Het gegenereerde overzicht treft u als bijlage bij deze brief aan.

In uw verzoek verzoekt u om data over de periode van 2017 tot heden.

Op grond van de van toepassing zijnde huidige wet- en regelgeving, de Wet politiegegevens (Wpg), is de data 5 jaar lang beschikbaar. Na deze periode worden de gegevens verwijderd, en kunnen deze derhalve niet meer uit de systemen gehaald worden. De door u opgevraagde data is gezien het vorenstaande beschikbaar vanaf het jaar 2021 en vanaf dat jaar zichtbaar met data in het gegenereerde overzicht welke is bijgevoegd bij deze brief.

In uw verzoek vraagt u om een overzicht met percentages van gemiste oproepen. In feite zijn er geen gemiste oproepen. Alle oproepen naar 0900-8844 komen binnen tenzij er een storing is. Als er storingen in de bereikbaarheid van het nummer zijn geweest, dan is hier door de politie communicatie over geweest, ten einde mensen te informeren dat het nummer niet bereikbaar was.

Daarnaast verzoekt u om een overzicht met percentages van afgebroken oproepen. De politie breekt inkomende oproepen niet af zonder de burger te woord te hebben gestaan om haar op zo'n zorgvuldig mogelijke manier van dienst te kunnen zijn. De percentages betreffen dan ook gevallen waarin de verbinding bij inkomende oproepen aan 0900-8844 om welke reden dan ook aan de zijde van de telefontelefoon worden verbroken met het landelijk telefoonnummer van de politie.

In het bijgevoegde overzicht ziet u de afkorting ASA, zoals genoemd in de vijfde kolom in het overzicht, staat voor Average Speed of Answer (in seconden). Deze kolom geeft de door u verzochte gemiddelde (wacht)tijd aan alvorens een burger wordt beantwoord. Het verschil in de maanden hierin kan diverse oorzaken hebben. Om u enig beeld te schetsen is de ervaring dat het in de zomermaanden drukker is qua oproepen, bijvoorbeeld door meer (geluids)overlast dan in de wintermaanden waardoor de ASA onder meer oploopt. Ook kan het zijn dat de bezetting in bepaalde periodes anders is, of ziekte van personeel een rol heeft gespeeld. Er zijn meerdere factoren die een rol kunnen spelen in deze ASA.

Aangezien de beantwoording van feitelijke vragen vallen buiten de reikwijdte van de Woo, staan hiertegen geen rechtsmiddelen open.

Ik vertrouw erop u hiermede voldoende geïnformeerd te hebben.



Vragen

Als u vragen heeft over de afhandeling van uw verzoek, dan kunt u contact opnemen via woo.teambestuursondersteuning.pd@politie.nl . Voor meer informatie over de Woo-procedure, kunt u kijken op www.politie.nl/woo/. Tevens kunt u als journalist contact opnemen met de afdeling woordvoering.

Hoogachtend,
de korpschef van politie,
namens deze, 5.1.2e

5.1.2e
Sectorhoofd Staf Politiedienstencentrum

