

Onderwerp  
Besluit op Wob-verzoek



VERZONDEN 18 DEC. 2019

Organisatieonderdeel  
Korpsleiding  
Korpsstaf  
Team Juridische Zaken

Behandeld door

Functie  
Juridisch Adviseur

Telefoon  
088-1699047

E-mail  
[Wobcoördinatiedesk.juridische-zaken.korpsstaf@politie.nl](mailto:Wobcoördinatiedesk.juridische-zaken.korpsstaf@politie.nl)

Ons kenmerk  
2019-0068448  
6903

Uw kenmerk  
Wob-verzoek 0900-8844

In afschrift aan

Datum  
Zie stempel

Bijlage(n)  
1

Pagina  
1

Geachte heer [REDACTED],

Op 15 oktober 2019 heb ik uw brief van 10 oktober 2019, inhoudende een verzoek op grond van de Wet openbaarheid van bestuur (Wob) ontvangen. Hierbij ontvangt u een besluit op uw verzoek.

### 1. Verzoek

In uw verzoek vraagt u om informatie over het algemene telefoonnummer van de politie 0900-8844. Over de periode 2014 tot en met 2018 vraagt u om concrete gegevens over het aantal telefoontjes naar en de kosten en opbrengsten van het telefoonnummer. Daarnaast stelt u algemene vragen over het (voort)bestaan van het telefoonnummer.

### 2. Wettelijk kader

Uw verzoek is beoordeeld op grond van de Wob. Het uitgangspunt van deze wet is dat er in het belang van een goede en democratische bestuursvoering voor degene die om informatie verzoekt een recht op openbaarmaking van de in documenten neergelegde informatie bestaat. De openbaarmaking van de gevraagde informatie kan slechts achterweg blijven wanneer zich één of meer van de in de artikelen 10 en 11 van de Wob genoemde uitzonderingsgronden of beperkingen voordoen. Verzoeken om een feitelijke toelichting of mening dan wel feitelijke vragen vallen buiten de reikwijdte van de Wob. Voorts verplicht de Wob een bestuursorgaan niet tot het genereren van niet bestaande documenten of overzichten.

### 3. Behandeling van uw verzoek

In uw van 10 oktober 2019 verzoekt u om een reactie op 7 vragen. Bij emailbericht van 14 november 2019 is aan u meegedeeld dat uw vragen vooral zien op het verkrijgen van feitelijke informatie. Strikt genomen valt dit niet onder de reikwijdte van de Wob. Gelet hierop is in dit emailbericht aan u gevraagd of u ook ten aanzien van de vragen om cijfers instemt met een feitelijke beantwoording. Bij emailberichten van 14 en 21 november 2019 is tevens aan u gevraagd of uw verzoek is gericht op het aantal bellers waarvoor een

**Onderwerp**  
Besluit op Wob-verzoek

**Datum**  
4 december 2019

**Pagina**  
2 van 4

verbinding tot stand komt met de telefooncomputer of het aantal bellers dat in contact komt met een politie servicecentrum. Bij emailbericht van 22 november 2019 heeft u in antwoord laten weten dat het u te doen is om de opbrengsten van de telefoontjes. Uit voorgaande in combinatie met de formulering van uw verzoek, maak ik op dat het uw verzoek zich niet primair richt op openbaarmaking van documenten aan een ieder, maar om de inhoudelijke informatie zelf. Om deze reden vindt u hieronder een feitelijke beantwoording van uw vragen.

1. *Hoe vaak is het telefoonnummer 0900-8844 gebeld in de jaren 2014 t/m 2018?*

2014: 6.317.175  
2015: 5.988.277  
2016: 5.932.175  
2017: 5.583.049  
2018: 5.470.130

Bovenvermelde cijfers zijn gebaseerd op de facturering door de leverancier van de telefoondienst. Hieruit blijkt het aantal gesprekken die tot stand zijn gebracht met telefoonnummer 0900-8844.

2. *Hoeveel kost een belletje naar het telefoonnummer 0900-8844 gemiddeld?*

De kosten bedragen 2,8 cent per minuut plus een start tarief van 9,51 cent. Daarboven komen de gebruikelijke belkosten. Deze laatste kosten zijn afhankelijk van het contract dat een beller heeft met zijn provider. De gemiddelde gespreksduur is 3,5 minuut. De gemiddelde gesprekskosten komen uit op ongeveer 20 cent per gesprek. Hierin zijn niet de gebruikelijke belkosten meegenomen. Ter indicatie van die kosten (in het verleden) van een aantal providers verwijs ik u naar beantwoording van Kamervragen in november 2011 over hetzelfde onderwerp.

[www.officielebekendmakingen.nl/ah-tk-20112012-611.html](http://www.officielebekendmakingen.nl/ah-tk-20112012-611.html)

3. *Hoeveel waren de opbrengsten en de kosten van de telefoontjes naar het telefoonnummer 0900-8844?*

	Kosten	Opbrengsten
2014	€1.009.401,59	€1.197.731,90
2015	€1.076.374,32	€1.157.618,52
2016	€1.257.192,59	€1.212.279,69
2017	€1.200.169,17	€1.156.700,44
2018	€1.194.882,42	€1.137.349,37



**Onderwerp**  
Besluit op Wob-verzoek

**Datum**  
4 december 2019

**Pagina**  
3 van 4

Bovenstaande cijfers zijn eveneens 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 en concreet 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 volgende vragen van uw verzoek dienen te worden opgevat als feitelijke vragen om een nadere toelichting of mening. Dit valt buiten de reikwijdte van de Wob. Om u tegemoet te komen zal ik deze vragen in zijn algemeenheid beantwoorden.

*4/5. Aan wie kwamen en komen de opbrengsten van de telefoontjes aan 0900-8844 ten goede en wat gebeurde/gebeurt er vervolgens met de opbrengsten?*

De kostenbegroting is beheersmatig ondergebracht bij de dienst ICT van de politie. De opbrengsten van het 0900 nummer komen te 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.

*6. Waarom en wanneer is het telefoonnummer 0900-8844 in het leven geroepen en is de aanleiding van destijds nog steeds actueel?*

Het algemene politienummer 0900-8844 is tussen 1 juni 1998 en 1 oktober 2000 geleidelijk ingevoerd. In juni 1998 is door het toenmalige korpsbeheerdersberaad besloten om alle regionale politienummers te vervangen door een landelijk telefoonnummer. De redenen voor invoering van het telefoonnummer 0900-8844 waren het verbeteren van de bereikbaarheid, het verbeteren van de dienstverlening en het ontlasten van het alarmnummer 112. Deze redenen zijn nog immer actueel.

*7. Beschouwt de politie het nummer als effectief en nuttig en wil de politie het nummer blijven gebruiken?*

Het telefoonnummer 0900-8844 is, naast andere beschikbare kanalen, nog altijd een door de burger veelgebruikt kanaal om in contact te treden met de politie, niet alleen voor het doen van meldingen. Hiermee is het nut een gegeven. Hierbij kan worden opgemerkt dat de politie een goede dienstverlening en laagdrempelige contactmogelijkheden erg belangrijk vindt. De politie werkt op dit moment aan een nieuwe visie op dienstverlening. Bestaande kanalen worden hierbij 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 landelijke nummer 0900-8844 op het lokale tarief wordt in deze exercitie meegenomen.

**Onderwerp**  
Besluit op Wob-verzoek

**Datum**  
4 december 2019

**Pagina**  
4 van 4

#### **4. Besluit**

Met dit besluit maak ik de door u gevraagde informatie als bedoeld onder de vragen 1 en 3 openbaar op grond van de Wet openbaarheid van bestuur.

#### **5. Wettelijke grondslag**

Dit besluit is gebaseerd op de artikelen 1, 2, 3, 5 en 7 Wob en de artikelen 1:3 en 3:2 van de Algemene wet bestuursrecht (hierna: Awb).

#### **6. Rechtsbescherming**

Dit betreft een besluit in de zin van de Awb. 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. U kunt een bezwaarschrift niet indienen via de elektronische weg zoals per e-mail.

Het bezwaarschrift dient te worden gericht aan de korpschef, ter attentie van de Wobcoördinatiedesk, postbus 17107, 2502 CC Den Haag. Het bezwaarschrift moet ondertekend zijn ten minste bevatten: uw naam en adres, dagtekening, omschrijving van het besluit waartegen het bezwaarschrift is gericht en de gronden van het bezwaar. Er dient een volmacht te worden verstrekt, indien het bezwaarschrift niet door u, maar namens u wordt ingediend.

Vertrouwende hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Hoogachtend,

De korpschef van politie  
namens deze,

**mr E.M. de Vries MPA**  
Directeur korpsstaf