

Ministerie van Veiligheid en Justitie

> Retouradres Postbus 20301 2500 EH Den Haag

Aan de Tweede Kamer der Staten-Generaal
Postbus 20018
2500 EA DEN HAAG

**Directoraat-Generaal
Politie**
Politiele Taken

Schedeldoekshaven 200
2511 EZ Den Haag
Postbus 20301
2500 EH Den Haag
www.rijksverheid.nl/venj

Ons kenmerk
325694

*Bij beantwoording de datum
en ons kenmerk vermelden.
Wilt u slechts één zaak in uw
brief behandelen.*

Datum 20 november 2012
Onderwerp Beleidsreactie bij Rapport 'Aangifte doen: de burger centraal' van de
Inspectie Veiligheid en Justitie

Aanleiding

Burgers moeten er op kunnen vertrouwen dat hun aangifte snel en adequaat wordt opgepakt en hierover worden geïnformeerd. De verbetering van de opname en afhandeling van aangiftes alsmede het informeren van burgers zijn belangrijke uitgangspunten van mijn beleid. Daarnaast maak ik hier speerpunten van bij de vorming van de Nationale Politie. De verbetering van het aangifteproces is ook een belangrijk onderdeel van mijn programma om de prestaties van de strafrechtketen te versterken¹. In deze brief informeer ik u over lopende en nieuwe maatregelen die naar aanleiding van het rapport van de Inspectie VenJ worden uitgevoerd.

Rapport Inspectie VenJ

De Inspectie Veiligheid en Justitie heeft naar aanleiding van deze doelen en ambities een onderzoek uitgevoerd naar het aangifteproces. De centrale vraag van dit onderzoek luidt: 'Op welke wijze sluiten de opzet en uitvoering van het aangifteproces van de politie aan op de behoeften, verwachtingen en ervaringen van de burger?'

Centrale conclusie

De Inspectie concludeert dat er nog te grote verschillen bestaan tussen de opzet en de uitvoering van het aangifteproces en de behoeften, verwachtingen en ervaringen van de burger. De burgers die zijn betrokken bij het onderzoek, oordelen hierdoor overwegend negatief over het aangifteproces. Burgers hebben volgens de Inspectie behoefte aan partnerschap. De burger wil gehoord worden en ervaren dat de aangifte leidt tot zichtbare acties. De Inspectie concludeert dat deze behoefte in beleidsstukken door de politie wordt onderkend, maar dat aan deze behoefte in de praktijk nog onvoldoende tegemoet wordt gekomen. Er is een kloof tussen de verwachtingen van de burger en de wijze waarop de politie uitvoering geeft aan het aangifteproces. Door informatie te verstrekken die onduidelijk, niet eenduidig en soms zelfs tegenstrijdig is, weten burgers niet wat zij in het aangifteproces van de politie kunnen verwachten. De politie maakt

¹ Zie hiervoor mijn brief Versterking Prestaties Strafrechtketen van 29 juni j.l. (kamerstuk 29279, nr. 147).

onvoldoende duidelijk hoe de burger aangifte kan doen, wat er vervolgens mee gebeurt en waarom dat zo is.

Verder concludeert de Inspectie dat burgers negatieve ervaringen opdoen door de aanwezigheid van verschillende barrières in het aangifteproces. Deze hebben betrekking op de organisatie van het aangifteproces, de aangiftevoorzieningen, de bejegening en de terugkoppeling. Negatieve ervaringen wegen voor burgers aanzienlijk zwaarder dan positieve ervaringen en hebben een grote invloed op de aangiftebereidheid. De norm die burgers stellen is dat elk contactmoment met de politie goed verloopt en dat hun aangiften snel en effectief worden opgepakt.

Hoewel de politie de afgelopen jaren verschillende initiatieven heeft genomen om het aangifteproces te verbeteren, zijn de voorgenomen resultaten naar het oordeel van de Inspectie in de praktijk niet voldoende. Er zijn nog altijd veel verschillen tussen en binnen de korpsen in de wijze waarop het aangifteproces verloopt.

Beleidsreactie

In deze beleidsreactie informeer ik u over lopende en nieuwe maatregelen die naar aanleiding van dit rapport zijn genomen. Dit doe ik aan de hand van een clustering van de aanbevelingen die de Inspectie VenJ heeft gedaan. Voor een weergave van de afzonderlijke aanbevelingen verwijs ik naar het bijgevoegde rapport.

Ik onderschrijf de resultaten van het rapport en vind het van groot belang dat de geconstateerde knelpunten adequaat worden aangepakt.

De verschillen tussen korpsen in het aangifteproces worden door de komst van de Nationale Politie beëindigd. Voor de Nationale Politie is eenduidige dienstverlening één van de strategische thema's: iedere burger, waar ook in Nederland, heeft recht op goede, eenduidige dienstverlening door de politie.

De Nationale Politie geeft met voorrang uitvoering aan de verbetering van het aangifteproces. Hierbij staan niet alleen eenduidige dienstverlening aan de burger en een goede intake centraal, maar ook een eenduidige afhandeling en opvolging van aangiften, inclusief de terugkoppeling aan de aangever.

Mijn ambitie voor het aangifteproces is dat burgers en ondernemers niet alleen weten waar en wanneer ze aangifte kunnen doen, maar ook dat ze er op kunnen vertrouwen dat als hun aangifte wordt opgenomen deze ook daadwerkelijk wordt opgepakt danwel dat duidelijk is dat er geen opvolging mogelijk is. En dat ze precies weten wanneer ze weer wat horen en wie hun aanspreekpunt is. Kortom: als je aangifte doet zie je daarvan het resultaat!

Om dit te realiseren heb ik de politie verzocht minutieus naar de organisatie van het aangifteproces te kijken. Waar kan het beter, waar gebeurt dubbel werk, hoe kan het anders? Medio 2013 hoort u welke mogelijkheden er zijn om ook de afhandeling van aangiften sterk te verbeteren.

Hieronder ga ik nader in op de afzonderlijke aanbevelingen uit het rapport.

Uniforme organisatie van het aangifteproces

Aanbeveling 1. Stimuleer aangiftebereidheid door een goede opzet van het aangifteproces. Daarbij staat creëren van uniformiteit centraal ten aanzien van kwaliteitseisen, structurele kwaliteitscontrole met feedback, de weging van de aangifte ook ten aanzien van de behandelende functionaris en het moment waarop dit plaatsvindt.

Reactie

Uniformering van de processen en organisatie rond het aangifteproces is onderdeel van het project Dienstverlening met als doel een kwalitatief hoogwaardige dienstverlening aan de burger te bieden. Het project kent drie projectfasen: tot 1 januari 2013, tot 1 januari 2014 en tot 1 januari 2015. Het uitgangspunt is dat burgers eenvoudig aangifte kunnen doen en dat het aangifteproces aansluit bij de dagelijkse praktijk van alle politiemedewerkers binnen de intake, opsporing en handhaving. Aangiften worden nu al gecontroleerd binnen de korpsen. Deze functie is meestal belegd bij een coördinator of senior medewerker. Er wordt ook gebruik gemaakt van collegiale toetsing door medewerkers van de opsporing feedback te laten geven op de aangiften. De bestaande richtlijnen binnen de politie voor het goed opnemen van de aangiften worden, in overleg tussen politie en OM, vervangen door één uniforme en aangescherpte richtlijn. Een onderdeel hiervan is bij welke functionaris de kwaliteitstoets in de toekomst wordt belegd.

De weging van aangiften op opsporingsindicatie is nu niet eenduidig georganiseerd. In sommige regio's is dit belegd bij het werkonderdeel Intake en Service, in andere regio's bij de opsporing. Die weging wordt in 2013 in de nieuwe organisatie uniform geregeld. Het uitgangspunt daarbij is het voorkomen van uitstroom van aangiften met voldoende opsporingsindicatie.

Vanuit het programma Versterking prestaties strafrechtketen wordt gewerkt aan het verbeteren van de sturing en samenwerking van de politie en het OM binnen het aangifteproces. Hierdoor wordt de doorstroom versneld en de behandeling van de aangifte verbeterd en ongewenste uitstroom uit het aangifteproces beperkt.

Aanbeveling 2. Stel uniforme kwaliteitseisen op en beleg de verantwoordelijkheid voor het integrale aangifteproces bij één functionaris. Creëer een passend en uniform opleidingstraject voor zittend en nieuw personeel die aangiften opnemen, rekeninghoudend met de vereiste competenties in relatie tot groepen van delicten.

Reactie

De politie geeft aan dat het van belang is dat de verantwoordelijkheid voor het integrale aangifteproces bij de lijnchefs ligt. Zij moeten ervoor zorgen dat het aangifteproces goed verloopt en dat een directe aansturing op het gehele proces mogelijk is. Dit versterkt het operationeel leiderschap en de verantwoordelijkheid van de leidinggevendenden, die de basis voor de sturing van de nationale politie vormen. Een coördinator / senior medewerker is verantwoordelijk voor een kwalitatieve controle van de aangifte.

Een eenduidig opleidingspakket voor de intake- en service medewerkers is begin dit jaar door de Politieonderwijsraad vastgesteld en wordt nu ingevoerd in het initieel onderwijs als aanvullende modules. Hierin staan de competenties voor intake- en servicemedewerkers, met bijzondere aandacht voor de diverse kanalen, de wijze waarop een aangifte opgenomen moet worden en actie- en oplossingsgericht werken.

De verbeterde opleiding zal leiden tot een verhoogde kwaliteit van het aangifteproces. De nu startende aspiranten volgen dit onderwijs. De aanvullende modules worden in samenwerking met de Politieacademie de komende maanden actief aangeboden aan de praktijk. (*projectfase 2, tot 1 januari 2014*).

Uniforme aangiftevoorzieningen

Aanbeveling 3. Ontwikkel een landelijk pakket van aangiftevoorzieningen dat aansluit bij de behoeften en belevingswereld van de burger. Zorg voor een passende communicatie, structurele meting van gebruik van voorzieningen, verloop van aangifte en burgers tevredenheid.

Reactie

De politie heeft eerder de multichannelaanpak ontwikkeld. Hiermee wordt het makkelijker voor burgers om aangifte te doen. De burger kan via verschillende kanalen en manieren aangifte of een melding bij de politie doen. Aansluiten bij de belevingswereld van de burger is daarbij uiteraard het uitgangspunt. Deze aanpak wordt als onderdeel van het project Dienstverlening vanaf 1 januari 2013 uitgerold binnen de politie en is gericht op maatwerk in het contact met de burger: aangifte van een fietsendiefstal bij voorkeur via internet, aangifte van een verkrachting bij voorkeur op bureau of bij de aangever thuis.

De diensten (aangifte, melding, klacht, informatieverzoek) zijn gerelateerd aan de verschillende kanalen van aangifte (balie, telefonie, internet en op locatie). Voor ieder kanaal zijn de beschikbare diensten en kwaliteitseisen geformuleerd, bijvoorbeeld de aanname van 0900-8844 binnen 20 seconden en de eis dat het bij de aangifte mogelijk is dat de politie ter plaatse de aangifte kan opnemen. Steeds meer neemt de politie bij overvallen en woninginbraken de aangifte ter plaatse op. Het voordeel voor de burger is dat deze direct aangifte kan doen en niet meer naar het bureau hoeft te komen. Wanneer het echt niet mogelijk of gewenst is de aangifte direct op te nemen, zal de ter plaatse aanwezige politiemedewerker voor het slachtoffer direct binnen 48 uur een afspraak plannen op het bureau. (*projectfase 2, tot 1 januari 2014*)

De basis van deze aanpak is de 24-uurs bereikbaarheid van de politie via de telefoon. Als de burger aangifte wil doen, belt de burger de politie. In overleg wordt bepaald op welke wijze de aangifte het beste kan worden opgenomen, (via internet, telefonisch of op afspraak bij de aangever thuis of op het bureau). Het persoonlijk contact met de burger blijft op deze wijze gewaarborgd. Eén politie betekent ook dat de burger altijd en overal aangifte kan doen (dus ook als het strafbare feit waarvan hij aangifte wil doen in een andere gemeente heeft plaats gevonden).

Op 8 november is de nieuwe site politie.nl gestart. De burger vindt op de site makkelijker informatie, omdat deze overzichtelijker is opgenomen. De internetaangifte is, als onderdeel van politie.nl, aangepast en kan direct worden ingevuld. Deze is meer gebruiksvriendelijk en de burger krijgt meer ondersteuning bij de invoer door middel van hulpschermen.

De burger als partner van de politie

Aanbeveling 4. Werk aan bewustwording van een passende bejegening van de burger als partner en meet structureel de kwaliteit van de bejegening vanuit de ervaringen van burgers.

Reactie

In het Project Dienstverlening is de aandacht voor houding en gedrag een belangrijk onderdeel en is beschreven waaraan de bejegening van de burger moet voldoen en als passend wordt gezien. Enkele voorbeelden daarvan zijn:

- de burger ervaart de dienstverlening als persoonlijk, betrokken en professioneel,
- de politie heeft integere en deskundige medewerkers die op een respectvolle manier met een melding, aangifte of informatieverzoek omgaan;

- de politie reageert snel en direct op de vraag of melding van de burger en handelt zoveel mogelijk direct af.

Er zijn verschillende resultaatdoelstellingen opgenomen zoals het snel reageren van de politie op de aangifte, de burger serieus nemen en zaken zoveel mogelijk direct afhandelen. Om de bejegening van de burger onder de aandacht van medewerkers te brengen wordt nu beeldmateriaal gemaakt waarin op eenvoudige wijze wordt aangegeven wat de burger verwacht. *(tot en met projectfase 3, tot 1 januari 2015)*

Om de prestaties rondom dienstverlening te kunnen meten wordt een kwaliteitssysteem ontwikkeld, waardoor management en medewerkers zicht hebben op de kwaliteit en effect van dienstverlening o.a. door informatie uit klanttevredenheidsonderzoeken. *(eerste resultaten projectfase 2, tot 1 januari 2014)*

Aanbeveling 5. Structurele uniforme terugkoppeling aan de aangever over wat wel en niet is gedaan met zoveel mogelijk gebruik van persoonlijke contacten en informeren over successen.

Reactie

De politie vindt terugkoppeling aan de aangever over de opvolging en resultaten zeer belangrijk. Bij de terugkoppeling wordt rekening gehouden met de zwaarte van het delict. De terugkoppeling op een internetaangifte van een gestolen fiets gebeurt direct via een e-mailbericht met de uitleg dat er geen opvolging gegeven wordt (vanwege het ontbreken van daderindicatie).

Voor de high impact crimes krijgen de aangevers veelal al een terugkoppeling, maar dat is niet uniform en structureel geregeld. Vanaf 1 januari 2013 start de politie met het persoonlijk informeren van alle aangevers van woninginbraken binnen maximaal 2 weken over de voortgang van de behandeling van hun aangifte. Vanaf 1 januari 2014 zullen alle aangevers van high impact crimes binnen maximaal 2 weken een eerste persoonlijke terugkoppeling ontvangen.

Tot slot

Zoals u ziet neem ik diverse maatregelen om het aangifteproces te verbeteren. Medio 2013 kom ik, samen met politie, met maatregelen om naast de intake en terugkoppeling ook de afhandeling van aangiften sterk te verbeteren, zodat burgers niet alleen eenvoudig aangifte kunnen doen, maar dat zij er ook op kunnen vertrouwen dat hun aangifte ook snel en adequaat wordt opgepakt. Ik informeer u daarnaast jaarlijks over de voortgang van deze verbetermaatregelen.

De Minister van Veiligheid en Justitie,

I.W. Opstelten