

## Ministerie van Veiligheid en Justitie

> Retouradres Postbus 20301 2500 EH Den Haag

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

### Directoraat-Generaal

**Politie**  
Politie Taken

Schedeldoekshaven 200  
2511 EZ Den Haag  
Postbus 20301  
2500 EH Den Haag  
[www.rijksoverheid.nl/venj](http://www.rijksoverheid.nl/venj)

### Ons kenmerk

360456

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

Datum 6 maart 2013  
Onderwerp Bericht Nationale Ombudsman: vorig jaar 500 klachten over opnemen  
aangiften door politie

Geachte heer/mevrouw,

De vaste Kamercommissie voor Veiligheid en Justitie van de Tweede Kamer heeft mij per brief (uw kenmerk: 2013Z01428/2013D05267) verzocht schriftelijk te reageren op het bericht dat de Nationale Ombudsman vorig jaar ruim vijfhonderd klachten binnen heeft gekregen over het tekort schieten van de politie bij het opnemen van aangiften. Dit bericht is in verschillende media verschenen. Hieronder zal ik u mijn reactie geven op dit bericht.

Jaarlijks worden ongeveer 1 miljoen aangiften en meldingen door de politie opgenomen. Uit berichtgeving van de Nationale Ombudsman blijkt dat in 2012 ruim 500 klachten zijn binnengekomen over aangiften bij de politie. De bevindingen van de Nationale Ombudsman sporen met het onderzoek van de Inspectie Veiligheid en Justitie dat ik op 20 november 2012 naar de Kamer heb gestuurd (TK 2012-2013, 29628, nr. 340). Hieruit bleek eveneens dat de opzet en uitvoering van het aangifteproces onvoldoende aansluit op de behoeften, verwachtingen en ervaringen van de burger.

Zoals ik in mijn reactie op het rapport van de Inspectie heb laten weten onderschrijf ik de resultaten van de Inspectie. Het is van groot belang dat de knelpunten in het aangifteproces snel en adequaat worden aangepakt. Ik heb dan ook een aantal maatregelen genomen om dit te verbeteren. Het bericht van de Ombudsman bevestigt de urgentie van mijn aanpak. Hieronder volgen de maatregelen die ik heb genomen en ga nemen om te zorgen voor een effectief en efficiënt aangifteproces dat aansluit op de wensen en behoeften van burgers.

1) Ten aanzien van de intake/aangiftevoorzieningen:

-De politie rolt vanaf 1 januari 2013 overal de multichannelaanpak uit. De basis hiervan is de 24 uren-bereikbaarheid van de politie via de telefoon. In overleg met de politie kan de burger kiezen voor verschillende kanalen om aangifte te doen zoals internet, telefonie, op het bureau of op locatie.

-Vanaf 1 januari 2014 is gerealiseerd dat de burger voor een afspraak op het politiebureau altijd binnen 2x24 uur terecht kan.

-Om de burger beter te informeren over de mogelijkheden van aangifte is op 8 november 2012 de nieuwe website [politie.nl](http://politie.nl) gestart. Deze is overzichtelijker en

het is voor de burger makkelijker om informatie te vinden. In aansluiting hierop is ook de voorziening voor internetaangiften verbeterd.

-Tenslotte is het sinds 1 januari 2013 ook mogelijk voor de burger om overal in Nederland aangifte te doen. Ook als het strafbare feit in een andere gemeente plaats heeft gevonden.

2) Ten aanzien van de afhandeling van aangiften:

-Ik heb de politie gevraagd om, samen met OM, goed te kijken naar de organisatie van het aangifteproces. Medio 2013 zal ik de Kamer informeren over welke maatregelen de politie neemt om de afhandeling van aangiften te verbeteren zodat aangiften sneller en beter worden afgehandeld en de ongewenste uitstroom van aangiften uit het aangifteproces wordt teruggedrongen.

3) Ten aanzien van de terugkoppeling van aangiften:

-Bij internetaangifte is er standaard direct terugkoppeling wanneer er geen opvolging aan wordt gegeven (wegens onvoldoende daderinformatie).

-Vanaf 1 januari 2013 vindt er binnen maximaal 2 weken terugkoppeling plaats bij aangiften van woninginbraken.

-Uiterlijk 1 januari 2014 zal ook de terugkoppeling binnen 2 weken van alle andere High Impact Crimes zijn gerealiseerd.

Zoals ik u in mijn brief van 20 november 2012, met mijn reactie op het rapport van de Inspectie V&J heb toegezegd kom ik medio 2013, samen met politie, met maatregelen om naast de intake en terugkoppeling ook de afhandeling van aangiften sterk te verbeteren. Hierdoor kunnen burgers niet alleen eenvoudiger aangifte doen maar kunnen zij er ook op vertrouwen dat hun aangifte 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

**Directoraat-Generaal  
Politie**  
Politiële Taken

**Datum**  
6 maart 2013

**Ons kenmerk**  
360456