

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**

Turfmarkt 147
2511 DP Den Haag
Postbus 20301
2500 EH Den Haag
www.rijksoverheid.nl/venj

Projectnaam

Verbetering Aangifte

Ons kenmerk

406246

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

Datum 9 juli 2013
Onderwerp Verbetering aangifte

Met de realisatie van de nationale politie is voor de burger de dienstverlening direct en merkbaar verbeterd. Burgers kunnen sinds 1 januari jl. gemakkelijker aangifte doen en krijgen in het hele land binnen 14 dagen een terugmelding op hun aangifte van woninginbraken.

Een burger of ondernemer die aangifte doet heeft vaak een ingrijpende gebeurtenis meegemaakt. Een diefstal, een woninginbraak of geweldsmisdrijf heeft een grote impact op de persoonlijke levenssfeer van het slachtoffer. Een goede dienstverlening en bereikbaarheid van de politie zijn bij het opnemen van de aangifte derhalve van groot belang. Vervolgens moeten burgers en ondernemers erop kunnen vertrouwen dat de aangifte snel en adequaat wordt opgepakt en zij informatie krijgen over het vervolg en de resultaten.

Op 20 november 2012 heb ik uw Kamer geïnformeerd over de maatregelen die ik heb genomen om de intake van de aangifte te verbeteren¹. De resultaten tot dusver zijn:

- bij woninginbraken wordt de aangifte op locatie afgehandeld. Daarnaast is het mogelijk om direct aangifte te doen op het bureau.
- 85% van de aangevers van woninginbraken ontvangt binnen veertien dagen een terugkoppeling en heeft hierdoor meer vertrouwen in de politie²;
- burgers kunnen voor de meeste delicten³ telefonisch aangifte doen. De gebruiksvriendelijkheid van de aangiftevoorziening voor burgers en bedrijven op www.politie.nl is vergroot;
- de bereikbaarheid van de politie is 24/7;

¹ Beleidsreactie bij Rapport 'Aangifte doen: de burger centraal' van de Inspectie Veiligheid en Justitie, 20 november 2012.

² Dit blijkt uit een eerste kwaliteitsmeting uitgevoerd door de politie onder 1089 aangevers van woningbraken.

³ Dit is afhankelijk van het type delict. Een zedendelict kan bijvoorbeeld niet telefonisch gedaan worden.

- aangiftes kunnen in ieder bureau van politie door heel Nederland worden gedaan;
- de nieuwe opleiding voor de verbetering van de kwaliteit van de intake is opgenomen in het initieel onderwijs;
- bij alle eenheden is BOSZ geïmplementeerd, waardoor de weging en selectie van aangiften verder is verbeterd.

**Directoraat-Generaal
Politie**

Datum
9 juli 2013

Ons kenmerk
406246

Met deze resultaten zijn we er nog niet. In deze brief benoem ik de aanvullende maatregelen om het aangifteproces langs twee sporen verder te verbeteren:

- 1 het verhogen van de kwaliteit van de intake
- 2 het verhogen van de kwaliteit van de afhandeling van de aangifte

De verbetering van het aangiftebeleid wordt gerealiseerd binnen de (door)ontwikkeling van de nationale politie en de versterking van de prestaties in de strafrechtketen, waar ik uw Kamer recent over heb geïnformeerd⁴.

1. Intake en dienstverlening

Doelstelling

Iedereen, waar ook in Nederland, heeft recht op een goede, eenduidige dienstverlening door de politie. Burgers moeten altijd, direct en op passende wijze aangifte kunnen doen: via de elektronische weg, schriftelijk, telefonisch of in een persoonlijk gesprek met medewerkers intake en service, medewerkers basispolitiezorg en - in specifieke (zware en complexe) zaken - door medewerkers recherche. Zij ontvangen desgewenst altijd een terugkoppeling op de aangifte.

Maatregelen

1. *Het organiseren van uniforme aangiftevoorzieningen waarbij op een passende manier aangifte gedaan kan worden;*

Met de realisatie van de nationale politie is de implementatie van de zogenaamde 'multichannelaanpak' gestart. Basis van de multichannelaanpak is de 24/7 telefonische bereikbaarheid van de politie. De aangever krijgt hierbij een passend advies op welke wijze hij het beste aangifte kan doen. Voor de implementatie van nieuwe kanalen of verbetering van de kwaliteit van de huidige kanalen hanteert de politie een groeimodel:

- *Telefoon:* de mogelijkheid van het doen van aangifte per telefoon is in alle regionale eenheden het afgelopen half jaar gerealiseerd.
- *Op locatie:* het uitgangspunt dat politiemedewerkers die op locatie zijn, de aangifte bij voorkeur direct opnemen, is gerealiseerd. Hierbij kan gedacht worden aan overvallen of woninginbraken. Wanneer het echt niet mogelijk of wenselijk is de aangifte op locatie op te nemen kunnen slachtoffers een afspraak maken om direct aangifte op het bureau doen.
- *Op het bureau:* het direct aangifte doen op het bureau is mogelijk voor burgers die slachtoffer zijn van een high impact delict. Dit is het afgelopen half jaar gerealiseerd. Daarnaast heeft de politie in korte tijd de mogelijkheid om het doen van aangifte onder nummer geïmplementeerd. Deze aangifte wordt altijd op het bureau opgenomen. Sinds 1 oktober 2012 bestaat de

⁴ Brieven Stand van zaken vorming nationale politie 19 juni 2013 en Voortangrapportage Verbetering Prestaties Strafrechtketen, 05 juli 2013.

(anonieme) aangifte op nummer, die vooral mogelijk is gemaakt voor medewerkers in de publieke taak die in de uitoefening van hun taak mishandeld of ernstig bedreigd zijn. Eind 2013 zal deze aangiftemogelijkheid worden geëvalueerd op haar werking.

- *3D-loket*: Op een 3D-loket kan de aangever via een driedimensionaal scherm bij een politiemedewerker op afstand aangifte doen (in de toekomst mogelijk 24/7). Op dit moment is het mogelijk om in Rotterdam, Den Haag en Groningen 3D-aangifte te doen. Dit is een effectieve en efficiënte manier om de aangifte voor burgers op te nemen. Uit de pilots blijkt dat burgers tevreden zijn over deze wijze van opnemen. In de komende maanden zal duidelijk worden op welke manier de politie de beschikbaarheid van 3D-loketten stapsgewijs zal implementeren in alle eenheden.
- *Internet*: Internetaangifte is een belangrijk kanaal voor de aangifte. In de tweede helft van 2013 start een traject voor het ontwerp van een nieuwe aangifteapplicatie op internet. Uitgangspunt is dat aangifte doen makkelijker wordt en tegelijk de kwaliteit toeneemt, met de mogelijkheid tot het gebruik van de DigiD. Implementatie daarvan vindt plaats binnen de voortgang van het Aanvalsprogramma Informatievoorziening Politie. Ik kom met een Wetsvoorstel dat de uitbreiding van de internetaangifte juridisch mogelijk maakt. Het Wetsvoorstel gaat naar verwachting dit najaar in consultatie. Inwerkingtreding is voorzien op 1 januari 2015. De elektronische aangifte hoeft dan niet meer uitgeprint en ondertekend te worden door de aangever.

**Directoraat-Generaal
Politie**

Datum
9 juli 2013

Ons kenmerk
406246

De volledige implementatie van de multichannelaanpak is vóór 1 januari 2017 gerealiseerd.

2. *Politiemedewerkers die aangiften opnemen beschikken over de juiste kennis en expertise*

In mijn brief van 20 november 2012 heb ik aangegeven dat in het reguliere politieonderwijs een nieuwe module over de intake wordt ingevoerd. Alle aspiranten volgen inmiddels deze opleiding. Daarnaast kunnen medewerkers die op de intake en service gaan werken deze opleiding als module volgen. Onderdelen van de opleiding zijn het verlenen van een goede dienstverlening, zoals gesprekstechnieken en publiekscontacten, en het belang van de aangifte voor het opsporingsproces. De aangifte vormt immers de basis voor het opsporen van de dader en de afhandeling in de gehele strafrechtsketen. Het goed opnemen en vastleggen van een aangifte is cruciaal en getuigt van vakmanschap. Om de uitoefening van dit vak te versterken zal het algehele niveau van de intakemedewerkers bij de service en intake de komende jaren gefaseerd verhoogd worden naar MBO-niveau en verbreed met opsporingskennis. In de loop van 2013 wordt deze maatregel nader uitgewerkt met een bijbehorend plan voor gefaseerde invoering.

Voor het goed opnemen van aangiften bij ingewikkelde delicten zoals cybercrime, fraude, maar ook bij zeker ook bij zaken zoals zedenmisdrijven en kinderporno is voldoende kennis en expertise van groot belang. Op advies van een taskforce van bestuur, OM en politie wordt de politie momenteel versterkt met zijinstromers (HBO+) met specifieke kennis op financieel-economische criminaliteit en cybercrime. In 2014 zal deze zijinstroom, conform het advies van de taskforce, gerealiseerd zijn.

3. *De aangever wordt voorzien van een terugkoppeling*

De politie is op 1 januari van dit jaar begonnen met het binnen 14 dagen terugmelden op de voortgang van de aangifte aan aangevers van woninginbraken. Hierdoor wordt inzicht en transparantie geboden aan de burger. Deze terugkoppelingen zijn altijd maatwerk. Inmiddels ontvangt 85% van de aangevers daadwerkelijk een terugkoppeling; 100% zal dit jaar gerealiseerd worden.

**Directoraat-Generaal
Politie**

Datum
9 juli 2013

Ons kenmerk
406246

Er is een eerste kwaliteitsmeting gedaan onder 1089 aangevers van woningbraken. Daarbij is onder meer onderzocht waar aangifte is gedaan, wat de kwaliteit van de ontvangen informatie was en hoe men de politie beoordeelt:

- 90% van de ondervraagden is tevreden over de afhandeling van de aangifte;
- de kundigheid en bejegening van de politiemedewerker bij de terugmelding wordt door ruim 90% duidelijk en goed bevonden;
- aangevers die binnen veertien dagen een terugmelding hebben gekregen van de politie hebben meer vertrouwen in de politie⁵ (86%) dan de gemiddelde bevolking van Nederland in de Veiligheidsmonitor (49%).

De terugkoppeling naar aangevers van woninginbraken is een belangrijk succes. In mijn brief over de verbetering prestaties strafrechtketen heb ik uw Kamer gemeld dat de politie per 1 januari 2014 aan aangevers van alle high impact delicten (woninginbraak, overvallen, straatroof, geweld) binnen 14 dagen een terugkoppeling zal realiseren. Voor de andere delicten, niet zijnde high impact crimes, wordt op dit moment nader onderzocht op welke manier een gerichte terugkoppeling naar de aangever kan worden ingericht, zodat op termijn over het gehele spectrum van aangiften tot een structurele terugkoppeling van aangevers komt. Deze maatregelen sluiten aan bij mijn ambities ten aanzien van de digitalisering van de strafrechtketen. Uw Kamer wordt hierover nader geïnformeerd.

Met deze maatregelen vergroot ik de kwaliteit van de intake en daarmee de dienstverlening naar de burger. Dit vergroot het vertrouwen van de burger in de afhandeling, en zal ook leiden tot verbetering van de aangiftebereidheid.

Voor het vergroten van de aangiftebereidheid bij slachtoffers van discriminatie op basis van seksuele geaardheid zal nog dit jaar een aparte campagne volgen. Het doel hiervan is de bewustwording te vergroten onder deze doelgroep, om onder alle omstandigheden altijd aangifte te doen.

Tenslotte meld ik hier nog dat ik met de nationale politie en de verzekeringsbranche in gesprek ben om te realiseren dat bij een aantal aangiften die louter om verzekeringstechnische redenen worden gedaan, voortaan kan worden volstaan met een melding bij de verzekeraar. Dit vermindert de lasten voor de burgers en zal ook leiden tot een substantiële vermindering van de administratieve lasten bij de politie. Capaciteit die dan weer ten goede kan komen van verbetering van de intake en van de terugkoppeling. Dit jaar wordt voor dit doel een business case 'aangiften bij verzekeringsclaim' opgesteld. Na afronding

⁵ Vertrouwen in de politie is gedefinieerd als: 'Als het er om gaat is de politie er voor je' en 'Als het er echt om gaat zal de politie het uiterste doen om je te helpen'.

hiervan wordt een beslissing genomen over te nemen maatregelen en te wijzigen wet- en regelgeving.

**Directoraat-Generaal
Politie**

2. Afhandeling van de aangiften

Datum
9 juli 2013

Ons kenmerk
406246

Bovenstaande maatregelen dragen bij aan de verbetering van de dienstverlening en kwaliteit van de aangifte. Nadat de kwalitatief goede en volledige aangifte is opgenomen stroomt deze door naar de vervolgfase van het aangifteproces. Uit onderzoek naar de oorzaken van ongewenste uitstroom in de strafrechtketen⁶ komen ten aanzien van de afhandeling van de aangifte naar voren:

- het selectieproces om zaken wel of niet verder de keten te laten instromen is niet eenduidig georganiseerd;
- de *Aanwijzing voor de opsporing* van het OM is onvoldoende toegesneden op de dagelijkse praktijk;
- sommige aangiften stranden omdat de kwaliteit van de opgenomen gegevens onvoldoende is.

Doelstelling

Ik zal maatregelen nemen om de organisatie van de afhandeling van aangiften en de kwaliteit hiervan verder te vergroten om zo de ongewenste uitstroom tegen te gaan. Hiertoe zullen in de vervolgfase van de aangifte taken en verantwoordelijkheden zo georganiseerd zijn dat de aangifte snel en goed wordt verwerkt. Waar het gaat om veelvoorkomende criminaliteit zal in de nabije toekomst een groot deel van de aangiften via ZSM-werkwijze worden afgehandeld. De kwaliteit van de aangifte is hierbij van groot belang. Door de nauwere en directere samenwerking van de politie en OM via de ZSM-werkwijze zullen omissies in een aangifte beter en eerder worden hersteld en wordt ook langs die lijnen geleerd om de kwaliteit van de opgenomen aangifte verder te verbeteren.

Maatregelen

1. De organisatie van de weging, selectie en overdracht van de aangifte wordt eenduidig en uniform georganiseerd en belegd binnen de politie.

De nationale politie is geografisch opgedeeld in robuuste basisteams. In deze teams zijn het opnemen van de aangifte, de afhandeling en de opsporing van veelvoorkomende criminaliteit belegd. Taken en verantwoordelijkheden zijn als volgt verdeeld:

- ten minste één medewerker opsporing is belast met het verdelen van de binnengekomen zaken over de medewerkers van het team;
- de eerste screening van aangiften op o.a. opsporingsindicatie, kwaliteit, volledigheid en prioriteit wordt uitgevoerd door een medewerker met voldoende recherchekennis;
- de verantwoordelijkheid voor het integrale aangifteproces ligt bij de lijnchefs;
- in de robuuste basisteams worden zaken klaargemaakt voor ZSM-afhandeling. Voor zwaardere zaken (levensdelicten, inclusief zeer zware mishandelingen,

⁶ In de brief versterking prestaties strafrechtketen van 23 november 2012 is aangegeven dat er een kwalitatief onderzoek wordt verricht naar de wijze waarop en waar in de keten ongewenste uitstroom plaatsvindt. Dit is inmiddels door onderzoeksbureau AEF uitgevoerd.

en zeden) wordt de aangifte en het vervolg uitgevoerd door de districtelijke of regionale recherche.

Het beleggen van zowel het opnemen van de aangifte als het zorgdragen voor de opsporing binnen hetzelfde basisteam zal bijdragen aan een betere doorstroming binnen het aangifteproces en minder ongewenste uitstroom. Ook voor zwaardere zaken geldt dat het proces van aangifte en opsporing in één hand komt. De eenduidige en uniforme organisatie van de afhandeling van de aangifte zal gefaseerd ingevoerd worden en vormt een belangrijk onderdeel van het inrichtingsproces van de nationale politie. Dit is voor 1 januari 2017 afgerond.

**Directoraat-Generaal
Politie**

Datum
9 juli 2013

Ons kenmerk
406246

2. Er is een vernieuwde aanwijzing voor de opsporing van het Openbaar Ministerie en een duidelijke richtlijn binnen de politie met betrekking tot het opnemen en afhandelen van aangiften

Het College van Procureurs-generaal zal voor het eind van 2013, na afstemming met de politie en andere partners, de nieuwe aanwijzing voor de opsporing vaststellen. Die aanwijzing geeft duidelijke inhoudelijke kaders voor:

- de afweging of naar aanleiding van een aangifte al dan niet wordt overgegaan tot opsporing;
- waar de verantwoordelijkheid ligt voor het maken van die afwegingen en het nemen van beslissingen.

Al deze beslissingen worden geregistreerd in BOSZ (Betere Opsporing door Sturing op Zaken) waardoor zaken niet meer uit beeld kunnen verdwijnen. Terugkoppeling aan de aangever is onderdeel van het werkproces in combinatie met de registratie in BOSZ. Bij de politie is BOSZ volledig geïmplementeerd, bij het Openbaar Ministerie is de volledige implementatie voor het einde van dit jaar voorzien.

In het verlengde van de vernieuwde aanwijzing voor de opsporing wordt een landelijke kwaliteitsnorm vastgesteld waar alle aangiften aan moeten voldoen. Een onderdeel hiervan is bij welke functionaris de kwaliteitstoets in de toekomst wordt belegd en waar de weging plaatsvindt. De politie heeft een inventarisatie gedaan naar reeds bestaande richtlijnen binnen de oude regiokorpsen. Deze worden nu naast elkaar gelegd voor de ontwikkeling van een landelijke eenduidige kwaliteitsnorm. Deze wordt afgestemd met het Openbaar Ministerie. Uiterlijk 1 juli 2014 is deze interne kwaliteitsnorm gereed en vastgesteld.

Tot slot

Van de intake van de aangifte tot de afhandeling en overdracht aan het OM door de politie neem ik stevige maatregelen om de kwaliteit van het aangifteproces binnen de politie verder te versterken. Ik zal de realisatie van de verbetermaatregelen nauwgezet monitoren.

Door de maatregelen uniform binnen de politie te organiseren zullen zowel de dienstverlening als de kwaliteit van de afhandeling van aangiften verder toenemen. Dit leidt tot een betere dienstverlening, meer aangiftebereidheid van burgers en bedrijven en minder uitval in de strafrechtketen.

Er is in een tijdsbestek van een half jaar al een aantal concrete stappen vooruit gezet om het aangifteproces bij de politie te verbeteren. Er is een aantal resultaten benoemd die het afgelopen half jaar zijn gerealiseerd, zoals de positieve respons op de terugkoppeling over de voortgang op aangiftes van

woninginbraak en de mogelijkheid om bij elke eenheid telefonisch aangifte te doen. Ik zie vooral aanleiding om voortvarend door te gaan op de ingeslagen weg. Ik informeer uw Kamer jaarlijks over de voortgang van deze maatregelen.

De Minister van Veiligheid en Justitie,

I.W. Opstelten

**Directoraat-Generaal
Politie**

Datum
9 juli 2013

Ons kenmerk
406246