

> 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**
Programma Regie en
Strategie

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

Ons kenmerk
431344

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

Datum 28 oktober 2013
Onderwerp Reactie op het SMV-onderzoek Burgers over Politie en Buitengewoon
Opsporingsambtenaren'

Op 11 september jongstleden maakte de Stichting Maatschappij en Veiligheid (SMV) het rapport 'Burgers over politie & buitengewoon opsporingsambtenaren' openbaar. Voor dit rapport heeft Motivaction in opdracht van de SMV onderzoek gedaan. In deze brief zend ik uw Kamer mijn reactie op het rapport. Hiermee kom ik tevens tegemoet aan uw verzoek om te reageren op de uitzending van Goedemorgen Nederland van 6 augustus jl. over de dienstverlening van de nationale politie.

Ik juich toe dat er onderzoek gedaan wordt naar belangrijke thema's als de veiligheid en het functioneren en het imago van de politie. Het is dan ook goed dat er rapporten zijn die zich in deze thema's verdiepen en voorzien in informatie over hoe hun respondenten deze belangrijke thema's ervaren. Ook hangen het imago en de door de burgers ervaren dienstbaarheid en bereikbaarheid van de politie nauw samen met het vertrouwen dat burgers in de politie hebben. In dat verband wijs ik u tevens op de publicatie van Politie & Wetenschap, 'Vertrouwen in de politie. Trends en verklaringen' van de Erasmus Universiteit te Rotterdam (bijgevoegd). Daaruit blijkt onder andere dat het vertrouwen in de politie over een langere termijn bezien hoog is, ook in internationaal perspectief.

Voor mij springen drie thema's in het SMV-rapport eruit:

1. Het imago van de politie;
2. De dienstverlening en bereikbaarheid van de politie;
3. (on)Veiligheidsgevoelens.

Ik zal deze thema's in deze brief nader toelichten en aangeven hoe dit verbeterd wordt.

Het imago van de politie

Rapporten als dat van de SMV helpen om zicht te houden op hoe het imago van de politie is en waar eventuele verdere verbetering nodig is. Uit het SMV-rapport kan worden afgeleid dat het optreden van de politie door de respondenten op verschillende manieren ervaren wordt. De respondenten zien veel positieve eigenschappen bij de agenten, waar zij volgens de respondenten onvoldoende respect voor krijgen. De Nederlandse agenten worden namelijk beschouwd als 'fatsoenlijk', 'behulpzaam' en 'professioneel'. Op de eigenschappen professionaliteit, kennis, flexibiliteit, het optreden met respect, moed,

behulpzaamheid en fatsoen scoren de agenten zelfs hoger dan wat de respondenten als het ideaalbeeld van een agent zien. Anderzijds vindt een deel van de respondenten dat de bejegening door de agenten serieuzer kan en dat het ook empatischer en vriendelijker kan. Daarbij vindt een aantal respondenten dat agenten soms steviger kunnen doorpakken.

**Directoraat-Generaal
Politie**
Programma Regie en
Strategie

Datum
28 oktober 2013

Ons kenmerk
431344

Voor mij is van belang dat agenten met gezag kunnen optreden. De missie van de politie is om 'waakzaam en dienstbaar' te zijn, waarbij politieagenten kunnen 'beschermen', 'begrenzen' en 'bekrachten'. Om haar taken uit te voeren en de openbare orde te handhaven, is het hebben en uitstralen van gezag essentieel. Deze gezaghebbende uitstraling is bij de Nederlandse agenten aanwezig. Bovendien krijgt dit continue aandacht in de opleiding en in het dagelijkse optreden en handelen in de praktijk.

Ook de weerbaarheid van de politie is van belang voor haar imago. Bij het vergroten van de weerbaarheid van agenten wordt door de politie aangesloten bij het programma- en actieplan Versterking Professionele Weerbaarheid van mijn ministerie. Dit heeft tot doel om de veerkracht van politiemedewerkers te versterken, het vakmanschap van politiemedewerkers te vergroten, en de (operationele) inzetbaarheid van agenten zo verder uit te bouwen. De mentale krachttraining die als onderdeel van dit programma aan alle agenten wordt aangeboden - en die al door 9.000 agenten doorlopen is - biedt de handvatten om steeds over het juiste spanningsniveau in het werk te beschikken, te reflecteren op het eigen gedrag en dat af te stemmen op de situatie. Op deze manier zijn agenten in staat om zowel correct als gezaghebbend op te treden.

Dienstverlening en bereikbaarheid van de politie

Uit het SMV-rapport blijkt dat ondervraagden de bereikbaarheid van de politie belangrijk vinden. Ongeveer 15% van de respondenten is negatief over het contact met de politie, terwijl 83% neutraal of positief is. Dat percentage is zelfs 86% als bekeuringen niet in ogenschouw worden genomen. Tot slot zijn getuigen van een delict positiever over het contact met de politie dan een persoon die zelf slachtoffer is geworden van een delict.

De politie investeert de komende jaren in de dienstverlening. De nationale politie legt daarbij een directe link tussen de dienstverlening van de politie, het veiligheidsgevoel en het vertrouwen dat de politie krijgt. Het belang van de burger staat daarbij centraal en herkenbaarheid, voorspelbaarheid, betrouwbaarheid en kwaliteit zijn daarbij bepalende factoren.

Na de start van de nationale politie hebben we direct al goede resultaten geboekt waarmee de dienstverlening voor de burger merkbaar is verbeterd. Daarbij valt onder andere te denken aan het aangifteproces, waar ik op 9 juli jl. uw Kamer een brief over heb gestuurd (Kamerstukken II, vergaderjaar 2012-2013, 29 628, nr. 404). 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. De politie werkt verder aan een uitbreiding van de terugmeldingen op aangiften maar er is nu al een mooi resultaat te melden: het terugmelden op aangiften van woninginbraak gebeurt nu al in 96% van de

gevallen binnen twee weken. Dat heeft een onmiddellijk effect gehad op het vertrouwen van de burgers in de politie¹.

**Directoraat-Generaal
Politie**
Programma Regie en
Strategie

Belangrijk voor het verbeteren van het aangifteproces en de dienstverlening is de implementatie van de zogenaamde «multichannelaanpak». Voor de burger levert dit veel op. De burger moet overal, altijd en op verschillende manieren aangifte kunnen doen. De basis van de multichannelaanpak is de - reeds gerealiseerde - 24/7 telefonische bereikbaarheid van de politie. De aangever krijgt hierbij een passend advies op welke wijze hij het beste aangifte kan doen. Tot slot is de nieuwe opleiding voor de verbetering van de kwaliteit van de intake opgenomen in het initieel onderwijs.

Datum
28 oktober 2013

Ons kenmerk
431344

Het uitgangspunt dat politiemedewerkers die op locatie zijn, de aangifte bij voorkeur direct opnemen, is ook 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 te doen. Voor slachtoffers van een high impact delict is het altijd mogelijk om direct op het bureau aangifte te doen.

Verder is de gebruiksvriendelijkheid van de aangiftevoorziening voor burgers en bedrijven op www.politie.nl vergroot. De implementatie van nieuwe kanalen in de multichannelaanpak, zoals de 3D-locaties, of verbetering van de kwaliteit van de huidige kanalen, bijvoorbeeld de internetaangifte, zullen gefaseerd worden ingevoerd. De multichannelaanpak zal voor 1 januari 2017 volledig zijn geïmplementeerd (Kamerstukken II, vergaderjaar 2012-2013, 29 628, nr. 404).

Het aangifteproces is een belangrijk dienstverleningsmoment van de politie naar de burger. De daarin reeds ingezette veranderingen en de op handen zijnde verbeteringen zullen de dienstverlening aan de burger verder vergroten. Ik zal daarbij de genomen maatregelen en de voortgang monitoren.

(on)Veiligheidsgevoelens

Zoals uw Kamer weet, is de veiligheid in Nederland voor mij een essentieel onderwerp. We streven er dan ook naar om de veiligheid verder te verbeteren en veiligheidsbeleving in Nederland te vergroten. Daarbij is het van belang dat we precies weten hoe we er voor staan.

Het Centraal Bureau voor de Statistiek voert sinds 2008, in opdracht van mijn ministerie, gemeenten en politie, jaarlijks de Veiligheidsmonitor (VM) uit. Deze monitor is de afgelopen jaren uitgegroeid tot een belangrijk meetinstrument voor zowel de sociale veiligheid, met bijvoorbeeld gegevens over slachtofferschap van criminaliteit, als ook meer subjectieve aspecten als overlast en onveiligheidsgevoelens. De Veiligheidsmonitor heeft een grote reikwijdte. In het onderzoek achter de Veiligheidsmonitor worden namelijk landelijk, zowel via internet als schriftelijk, 62.000 burgers bevroegd. Daarnaast geeft, aangezien het een jaarlijks terugkerend onderzoek betreft, de Veiligheidsmonitor een beeld van de ontwikkelingen door de tijd heen. De Veiligheidsmonitor 2012 heb ik op 1 maart jl. naar uw Kamer gezonden (Kamerstukken II, vergaderjaar 2012-2013, 28 684, nr. 371).

¹ Dit blijkt uit een eerste kwaliteitsmeting uitgevoerd door de politie onder 1089 aangevers van woningbraken.

De resultaten uit de Veiligheidsmonitor 2012 zijn bemoedigend. Zo bleek dat het aantal Nederlanders dat slachtoffer werd van veelvoorkomende criminaliteit, zoals geweldsdelicten, vermogensdelicten en vandalisme, licht gedaald is en dat de dalende trend van de afgelopen tien jaar zich voortzet. Bovendien is het beeld over de onveiligheidsgevoelens in Nederland in het SMV-rapport en de Veiligheidsmonitor ongeveer gelijk: rond de 37% van de respondenten gaf over 2012 aan zich wel eens onveilig gevoeld te hebben. Ook hier is sprake van een lichte daling ten opzichte van 2011 en ook hier is sprake van een dalende – en dus positieve – trend door de jaren heen.

**Directoraat-Generaal
Politie**
Programma Regie en
Strategie

Datum
28 oktober 2013

Ons kenmerk
431344

Het beeld uit de Veiligheidsmonitor liet dus een positieve trend zien op zowel veiligheid als slachtofferschap. Dit stemt mij content en geeft mij vertrouwen om door te gaan op de reeds ingeslagen weg. In de beleidsagenda van de Begroting 2014 Veiligheid en Justitie heb ik een concrete 10% reductie doelstelling geformuleerd voor zowel algemene als lokale onveiligheidsgevoelens over de periode 2012-2017. Deze doelstelling wordt bereikt door het totaal aan maatregelen uit mijn beleidsagenda en de gezamenlijke inspanningen van alle partners in de keten.

Wat betreft slachtofferschap van criminaliteit geef ik prioriteit aan de aanpak van *High Impact Crimes* (HIC's). Dit betreffen veel voorkomende delicten met een grote impact op het slachtoffer, de directe omgeving en het (on)veiligheidsgevoel in de maatschappij: woninginbraken, overvallen, geweld en straatroven. Op 15 april jl. heb ik u over de voortgang en aanpak van deze delicten met een grote impact op het slachtoffer geïnformeerd (Kamerstukken II, vergaderjaar 2012-2013, 29 628, nr. 385). Daarbij is essentieel dat daders intensief en vroegtijdig aangepakt worden, dat wordt ingezet op een specifieke aanpak voor jeugdgroepen en een meersporenaanpak voor veelplegers en dat de heterdaadkracht wordt vergroot. Ook is aandacht voor het slachtoffer alsmede preventie van groot belang. Daar zetten we op in met de landelijke prioriteiten. Juist vanwege de grote impact die deze delicten hebben, zorgt een geslaagde aanpak voor een vergroting van het veiligheidsgevoel.

Deze aanpak werpt zijn vruchten af. Zo laten de laatste resultaten zien dat ten opzichte van 2012 het aantal overvallen de afgelopen 12 maanden met 8,5% is afgenomen, het aantal geweldsmisdrijven met 4% en het aantal straatroven zelfs met 10%. Daarbij zijn de verdachtenratio's (ook wel pakkansen genoemd) voor HIC-delicten verder gestegen. Zo was de verdachtenratio² gemeten over de afgelopen 12 maanden voor woninginbraak 9, voor straatroof 43, voor geweld 66 en voor overvallen zelfs 83. Hiermee lopen we op schema om de doelstellingen voor 2013 te halen.

Ik zet niet alleen in op het terugdringen van het aantal delicten, maar ook op het vergroten van de veiligheid van het slachtoffer. Juist bij hen leven gevoelens van onveiligheid. In veel zaken is het slachtoffer de belangrijkste getuige en is bescherming nodig tegen mogelijke bedreigingen door de dader. Voor slachtoffers voor wie reëel risico bestaat op herhaling is bescherming door de overheid soms letterlijk van levensbelang. Bij een groot deel van de slachtoffers bestaat behoefte aan preventieadvies om herhaald slachtofferschap te voorkomen.

De versterking van de positie van slachtoffers is één van de beleidsprioriteiten van mijn ministerie. De maatregelen gericht op de bescherming van slachtoffers

² Verdachtenratio = aantal afgehandelde verdachten misdrijf / misdrijven x 100 (peilmoment eind augustus 2013).

maken dan ook deel uit van een bredere aanpak van de Staatssecretaris van VenJ om de positie van het slachtoffer te versterken. Voor een uiteenzetting van deze maatregelen verwijs ik naar zijn visiedocument 'Recht doen aan slachtoffers' van 22 februari jl. (Kamerstukken II, vergaderjaar 2012-2013, bijlage bij 33 552, nr. 2) en zijn brief van 4 september jl. (Kamerstukken II, vergaderjaar 2012-2013, 33 552, nr. 7). De nationale politie is als ketenpartner intensief betrokken bij de ontwikkeling en uitvoering van de benodigde verbetermaatregelen.

**Directoraat-Generaal
Politie**
Programma Regie en
Strategie

Datum
28 oktober 2013

Ons kenmerk
431344

Tot slot

Zoals aangegeven, leveren onderzoeken voor de politie en mij waardevolle informatie waaruit we kunnen constateren dat we op de goede weg zijn, maar dat er ook ruimte voor verbetering is. De uitkomsten leveren een bijdrage aan de verdere beleidsontwikkeling. Veiligheidsgevoelens, de dienstverlening van de politie en het imago van de politie zijn daarbij belangrijke onderwerpen. De resultaten zijn er reeds naar, maar ik ben er van overtuigd dat we met bovengenoemde maatregelen een nog grotere winst zullen boeken op deze onderwerpen.

De Minister van Veiligheid en Justitie,

I.W. Opstelten