

De aangifte van delicten bij de multichannelstrategie van de politie

De aangifte van delicten bij de multichannelstrategie van de politie

P. Boekhoorn
J. Tolsma



Wetenschap



Bureau
Boekhoorn
Sociaal-wetenschappelijk
Onderzoek

Radboud Universiteit Nijmegen



In opdracht van:
Programma Politie & Wetenschap

Foto omslag:
Richard Brocken/Hollandse Hoogte; Bert Beelen/Hollandse Hoogte

Ontwerp:
Mediaeval Tekst en Vorm & Martien Frijns

ISBN: 978 90 3524 869 4
NUR: 800, 624

Realisatie:
Reed Business, Amsterdam

© 2016 Politie & Wetenschap, Apeldoorn; BBSO, Nijmegen; Radboud Universiteit, Nijmegen

Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opname of enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.

Voor zover het maken van kopieën uit deze uitgave is toegestaan op grond van artikel 16b Auteurswet 1912 juncto het Besluit van 20 juni 1974, Stb. 351, zoals gewijzigd bij Besluit van 23 augustus 1985, Stb. 471 en artikel 17 Auteurswet 1912, dient men de daarvoor wettelijk verschuldigde vergoedingen te voldoen aan de Publicatie- en Reproductierechten Organisatie (Postbus 3060, 2130 KB Hoofddorp). Voor het overnemen van (een) gedeelte(n) uit deze uitgave in bloemlezingen, readers en andere compilatiewerken (artikel 16 Auteurswet 1912) dient men zich tot de uitgever te wenden.

No part of this publication may be reproduced in any form, by print, photo print or other means without written permission from the authors.

Voorwoord

Voor het voorkomen en bestrijden van criminaliteit is het van groot belang dat de politie nauw samenwerkt met burgers en bij hen informatie verzamelt over gepleegde delicten. Aangezien een groot deel van de door de politie verrichte aanhoudingen in Nederland een gevolg is van een aangifte of melding door een burger, zijn deze aangiften essentieel voor een goede informatiepositie van de politie en voor de aanpak van criminaliteit. Een hoge aangiftebereidheid is daarbij van belang, want dat draagt bij aan het bepalen van de focus in het beleid van de politie bij het terugdringen van criminaliteit.

Om de aangiftebereidheid van de burger te stimuleren en het aangifteproces te vereenvoudigen, is bij de politie de ‘multichannelstrategie’ ontwikkeld en vanaf 2012 fasegewijs geïmplementeerd. In deze strategie krijgt de burger verschillende kanalen aangeboden om aangifte te doen, zoals aangifte via internet, telefonisch, op het politiebureau of op de plaats van het delict. Dienstverlening is als een van de prioriteiten van de Nationale Politie geformuleerd en de toepassing van de multichannelstrategie kan in de visie van de politie bijdragen aan de verbetering van deze dienstverlening.

Het aanbod van diverse aangiftevoorzieningen en het streven van de politie om het aangifteproces te verbeteren, roepen de vraag op hoe burgers de diverse kanalen bij de aangifte beoordelen. Bovendien rijst de vraag welke ervaringen de politie zelf heeft met deze aangiftevoorzieningen. Het daartoe uitgevoerde onderzoek vloeit voort uit de door de politie geuite behoefte aan inzicht in de tevredenheid van burgers over en ervaringen bij de politie met de multichannelstrategie, waarbij ook duidelijk is dat deze aanpak tijd nodig heeft om adequaat en breed geïmplementeerd te worden binnen de Nationale Politie.

Om de twee hoofdvragen te beantwoorden heeft BBSO, in samenwerking met de Radboud Universiteit, in opdracht van het programmabureau Politie en Wetenschap onderzoek verricht, zowel onder burgers als bij de politie. In het voorliggende rapport zijn met name de resultaten opgenomen van een groot-schalige enquête onder burgers naar hun voorkeuren en gedrag bij de aangifte van delicten en van een inventarisatie binnen vijf politie-eenheden naar hun gebruik van en oordeel over de multichannelstrategie.

Een aantal personen zijn wij dank verschuldigd voor hun medewerking aan de totstandkoming van dit rapport. Ten eerste bedanken wij de projectleiders en adviseurs Dienstverlening en de operationele experts die wij bij de vijf politie-eenheden hebben geïnterviewd. Ook is een woord van dank op zijn plaats voor de leden van de leescommissie die het conceptrapport van commentaar hebben voorzien: Walter Weynschenk, Gerda Dijksman en Arijan Doeser van het landelijk programmamanagement Dienstverlening van de politie, Heike Goudriaan van het CBS en Annemieke Venderbosch en Adriaan Rottenberg van het programmabureau Politie en Wetenschap. Bovendien willen we Barbara van Caem en Theo Jochoms van de Directie Operatiën, afdeling Kennis en Innovatie van de Staf Korpsleiding Nationale Politie danken voor het ter beschikking stellen van data inzake (internet)aangiften bij de politie.

Nijmegen, januari 2016

Paul Boekhoorn (BBSO)
Jochem Tolsma (Radboud Universiteit)

Inhoud

1	Aanleiding	9
1.1	De rol van aangifte voor de burger en politie	9
1.2	Het aangifteproces in ontwikkeling bij de politie	10
1.3	Doel van het onderzoek en onderzoeksvragen	11
1.4	Onderzoeksaanpak	12
1.4.1	Deskresearch	12
1.4.2	Enquête onder de Nederlandse bevolking	12
1.4.3	Interviews en dataverzameling bij de politie	14
1.5	Leeswijzer	15
2	Aangifte van delicten bij de politie	17
2.1	Inleiding	17
2.2	Verbetering intake en aangiftevoorzieningen bij de politie als beleidsprioriteit	18
2.3	Voorgaand onderzoek naar meldingen en aangifte van delicten	20
2.3.1	Slachtoffers van criminaliteit, meldingen en aangifte	20
2.3.2	Aard en omvang meldingen en aangiften	23
2.3.3	Aangifteproces aansluitend bij de verwachtingen van de burger?	25
2.3.4	Motieven en context van aangiftebereidheid	28
3	Oordeel van burgers over de aangiftevoorzieningen bij de politie	31
3.1	Inleiding	31
3.2	Tevredenheid van de burger met de aangifte	32
3.3	Tevredenheid met de melding/aangifte en de gebruikte aangiftevoorziening	35
3.4	Voorkeuren voor gebruik van aangiftevoorziening	41

3.5	Beoordeling aangiften bij voorkeuren en naar aangifteproces	45
3.6	Conclusies	53
4	De uitvoering van de multichannelstrategie bij aangiften door de politie	55
4.1	Inleiding	55
4.2	Dienstverlening door de politie en de aangiftevoorzieningen	55
4.3	Rol van de Regionale Servicecentra bij meldingen aan de politie	59
4.4	Gebruik van het aangiftekanaal: keuze aan de burger, regie bij de politie	60
4.5	Aangiftevoorzieningen in de politie-eenheden	64
4.5.1	Aangiften geregistreerd bij de politie in Nederland	66
4.5.2	Aangifte via internet	67
4.5.3	Meldingen en aangifte via de telefoon	77
4.5.4	Aangifte op het politiebureau	78
4.5.5	Aangifte op locatie	79
4.5.6	Aangifte via de 3D-Teleservicevoorziening	81
4.6	Conclusies	83
5	Samenvatting en conclusies	87
5.1	De rol van aangiftevoorzieningen bij de politie voor burgers	87
5.2	Het gebruik van aangiftevoorzieningen bij de politie	89
5.3	De rol van ‘multichanneling’ van de aangiften voor de burger en voor de politie	91
5.4	Aanbevelingen	92
	Literatuur	95
	Bijlagen	99
1	Tabellen	99
2	Schema multichannelaankpak politie	103

Aanleiding

1.1 De rol van aangifte voor de burger en politie

Het doen van aangifte van een delict vormt een van de belangrijkste contactmomenten van burgers met de politie. Ervaringen met de aangifte hangen nauw samen met de tevredenheid van burgers over het optreden van de politie (Intomart GfK, 2007). Tegelijk vormt de opname van een aangifte het startpunt van belangrijke operationele politieprocessen, zoals de registratie van criminele feiten en vervolgens het opsporen van mogelijke daders. Aangezien circa 90 procent van alle aanhoudingen in Nederland een gevolg is van een aangifte of melding door een burger, zijn deze aangiften van groot belang voor de informatiepositie van de politie en voor de aanpak van criminaliteit (Inspectie Veiligheid en Justitie, 2012).

Een zorgvuldige en adequate afhandeling van aangiften moet dus een vitaal onderdeel zijn in de bedrijfsvoering van de politie. Uit onderzoek blijkt niettemin dat het in de praktijk niet zo eenvoudig is de afhandeling van aangiften zo te organiseren dat zo goed mogelijk tegemoetgekomen wordt aan zowel de behoeften en verwachtingen van aangevers (burgers) als aan het belang van de politieorganisatie (Landman e.a., 2007; Inspectie Veiligheid en Justitie, 2012).

Ofschoon het doen van aangifte zowel voor het slachtoffer als voor de politie van groot belang is, blijkt dat het aangeven van een strafbaar feit door de burger geen automatisme is. Uit de Integrale Veiligheidsmonitor (IVM) over 2011 kwam bijvoorbeeld naar voren dat ruim één op de vier delicten (26 procent) wordt aangegeven bij de politie (CBS, 2011). De daaropvolgende IVM's en de (nieuwe) Veiligheidsmonitor laten de afgelopen jaren geen toename zien in de bereidheid van burgers om meldingen en aangiften bij de politie te doen (CBS, 2014; 2015). Daarnaast neemt de tevredenheid van burgers over het aangifteproces af. Dit ondanks verschillende initiatieven van de politie om de meldings- en aangiftebereidheid van burgers positief te beïnvloeden en het aangifteproces te verbeteren. Onderzoek wijst ook uit dat de verwachtingen en oordelen van burgers voor, tijdens en na het doen van aangifte verschillen. Zo blijkt uit een

pilotstudie dat aangevers van een strafbaar feit (waaronder diefstal en inbraak) positiever oordelen over het optreden van de politie tijdens de aangifte dan na de aangifte (Goderie e.a., 2008).

Bovendien worden burgers na het doen van een aangifte minder bereid om dit in de toekomst eventueel nogmaals te doen (Tolsma e.a., 2012). Een lage aangiftebereidheid belemmert daarmee het terugdringen van de criminaliteit en frustratie omtrent het aangifteproces werkt mogelijk eigenrichting in de hand.

1.2 Het aangifteproces in ontwikkeling bij de politie

Een van de prioriteiten van de Nationale Politie in de dienstverlening aan de burger omvat het verbeteren van de intake en afhandeling van aangiften in zowel kwantitatieve als kwalitatieve zin. Dit zou kunnen leiden tot een verhoging van de aangiftebereidheid bij de burger (zie de tien landelijke prioriteiten voor de politie, Tweede Kamer, 2010-2011a, voor de periode 2011-2014 en Ministerie van Veiligheid en Justitie, 2012a).

Deze verbetering moet vooral plaatsvinden door een standaardisering en vereenvoudiging van het aangifteproces. Hierdoor kunnen burgers in principe overal snel en eenvoudig aangifte doen en tijdig informatie ontvangen over wat er met hun aangifte gebeurt. Het terugmelden aan aangevers vindt daarbij plaats volgens een uniforme systematiek.

Om dit te realiseren heeft de politie in 2011 de multichannelstrategie voor de aangifte geformuleerd. Dat betekent onder meer de ontwikkeling van een landelijke, uniforme standaard binnen de bestaande en nieuwe aangiftemodaliteiten, uitbreiding van de internetaangifte en het ontwikkelen van een '3D-loket'.¹

Aandacht voor een verbeterd aangifteproces vanwege een afgenomen aangiftebereidheid en verminderde tevredenheid met het politieoptreden bij aangifte onder burgers, wordt al langer van groot belang geacht (Intomart GfK, 2005; CBS e.a., 2006, Landman e.a., 2007). Volgens Van der Vijver (2012) was

1 Zo kan men op diverse politiebureaus in Rotterdam en omgeving aangifte doen bij een 3D-loket. Dat wil zeggen dat de burger contact heeft met een politiemedewerker die op een centrale locatie zit via een tv-scherm met driedimensionaal beeld. De politiemedewerker neemt op de gebruikelijke manier de aangifte op. Op deze manier kan een politiemedewerker meerdere bureaus in de regio bedienen.

‘de tevredenheid met juist dat proces al nooit hoog en is [die] de laatste jaren nog verder afgenomen. Ook de gesignaleerde afname in de aangifte-bereidheid moet zorgen baren. Dit is een belangrijk onderwerp: het betreft een van de kerntaken van de politie en de burger is er echt “klant”, om die onverstandige metafoor nog maar eens te gebruiken.’

1.3 Doel van het onderzoek en onderzoeksvragen

Doel van het onderzoek

Het onderzoek is er ten eerste op gericht een empirisch onderbouwd beeld te verkrijgen van de beoordeling van het aangifteproces door burgers en van de aangiftevoorzieningen bij de politie. Een tweede, meer kwalitatief georiënteerd deel van het onderzoek is erop gericht de ervaringen van de politie zelf met de multichannelstrategie te inventariseren. Een beoordeling van de vormgeving, werkwijze en ervaringen van de politie in het aangifteproces kan dan worden vergeleken met de beoordelingen van de burgers. De confrontatie van de oordelen van de burgers enerzijds met de vormgeving en ervaringen bij de politie anderzijds, geeft vervolgens een beeld van de wijze waarop de multichannel-aanpak aansluit bij de verwachtingen van de burger over het aangifteproces.

Onderzoeksvragen

Als algemene probleemstelling voor het onderzoek is een driedelige vraagstelling geformuleerd:

- 1 Hoe beoordelen burgers de diverse kanalen die in het kader van de multichannelstrategie van de politie worden aangeboden voor het doen van aangifte?
- 2 Op welke wijze is het aangifteproces op basis van de multichannelstrategie vormgegeven bij de politie en wat zijn de ervaringen van de politie zelf met deze wijzen van aangifte doen?
- 3 In hoeverre sluit het aanbod van aangiftevoorzieningen van de politie vanuit de multichannelstrategie aan bij de oordelen van burgers over de mogelijkheden tot het doen van aangifte en welk advies kan aan de politie worden gegeven op basis van deze beoordeling?

1.4 Onderzoeksaanpak

Om adequaat zicht te krijgen op de wijze waarop burgers en politie de multichannelstrategie in het aangifteproces beoordelen, is een *mixed methods approach* toegepast.

In dit onderzoeksdesign is een robuuste empirische onderbouwing verkregen voor uitspraken over de oordelen van burgers door middel van een groot-schalige kwantitatieve meting. Het onderzoeksinstrument dat daartoe is ingezet (CrimeNL), is al meerdere malen met succes toegepast. Door middel van een dataverzamelings- en interviewronde onder politiefunctionarissen in verscheidene politie-eenheden, is bovendien een kwalitatief beeld ontstaan van de wijze waarop het aangifteproces is vormgegeven en van de oordelen die de politie heeft over de toepassing van de multichannelstrategie. De kwantitatieve en kwalitatieve onderzoeksbenadering vullen elkaar in dit kader optimaal aan. De aanpak van het onderzoek kent de volgende onderdelen:

- 1 een deskresearch van beschikbare wetenschappelijke literatuur en beleidsdocumenten;
- 2 een enquête onder burgers naar onder meer de ervaring en waardering van de multichannelstrategie bij melding en aangifte van delicten bij de politie;
- 3 een onderzoek bij vijf politie-eenheden naar de vormgeving van en ervaringen met de multichannelstrategie bij melding en aangifte van delicten.

1.4.1 Deskresearch

Het onderzoek is gestart met een deskresearch; het gaat hierbij om een verzameling en analyse van beleidsnotities van politie en andere relevante instanties, wetenschappelijke onderzoeksliteratuur, *internetsearches* van nationale en internationale literatuur en mediaberichtgeving. Deze literatuur is geanalyseerd om onder meer aanvullend zicht te krijgen op de ontwikkelingen in het huidige aangifteproces binnen de politie.

1.4.2 Enquête onder de Nederlandse bevolking

Om een empirisch onderbouwd, robuust beeld te verkrijgen van de wijze waarop burgers de diverse kanalen voor het doen van aangifte bij de politie

beoordelen, zijn vragen toegevoegd aan het panelonderzoek CrimeNL, dat hier-na nader wordt toegelicht.

CrimeNL betreft een panelonderzoek dat wordt uitgevoerd door de sectie sociologie van de Radboud Universiteit Nijmegen (RU) in samenwerking met het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) (Tolsma e.a., 2014). CrimeNL is een wetenschappelijk onderzoek naar de ervaringen met criminaliteit en de mening over de veiligheid in Nederland onder de Nederlandse bevolking tussen 16 en 45 jaar woonachtig in de 10 grootste gemeenten van Nederland. Er is voor deze doelpopulatie gekozen omdat hierbinnen slachtofferschap en daderschap relatief vaak voorkomen.

CrimeNL is een panelonderzoek, wat betekent dat respondenten die eerder al hebben meegedaan voor langere tijd gevolgd worden; zij worden elk jaar opnieuw uitgenodigd om deel te nemen aan CrimeNL. Het spreekt voor zich dat niet iedereen mee wil blijven doen of teruggevonden kan worden (verhuisd, overleden enzovoort). Om deze paneluitval te compenseren wordt er elk jaar een verse steekproef aan het panel toegevoegd. Dat wil zeggen, elk jaar worden er ook nieuwe mensen uitgenodigd om deel te nemen aan het onderzoek. Inmiddels is er al voor vier opeenvolgende jaren (2011-2014) succesvol data verzameld binnen het CrimeNL-project. Er zijn respectievelijk 982, 741, 831 en 883 mensen geïnterviewd in de opeenvolgende rondes.

In de derde dataverzamelingsronde zijn aan de standaardvragenlijst van CrimeNL vragen toegevoegd die specifiek betrekking hebben op de tevredenheid met een eventuele aangifte en de rol van de aangiftemodaliteit hierin. De meeste van deze vragen maken ook deel uit van de vragenlijst voor de vierde dataverzamelingsronde (periode november 2014-februari 2015). In CrimeNL worden verscheidene achtergrondkenmerken van de respondent opgenomen: geslacht, leeftijd, geboorteland, burgerlijke staat, samenstelling van het huishouden, opleidingsniveau, voornaamste dagelijkse bezigheid, functie of beroep, inkomen en deelname aan geloofsgemeenschap.

In het inhoudelijk deel van de vragenlijst wordt onder meer gevraagd naar feitelijk slachtofferschap van verschillende type delicten op verschillende momenten in de afgelopen vijf jaar. Het gaat met name om de delicten inbraak woning, diefstal uit woning, diefstal fiets, diefstal andere goederen, vernieling, bedreiging en mishandeling.

Bij een slachtofferschap van een of meer van deze delicten is in de eerdere metingen bij ieder door de respondent vermeld delict gevraagd naar het moment van het delict, het aantal malen dat men hiervan slachtoffer is geworden in de afgelopen vijf jaar, of men bij de laatste maal van slachtofferschap

hiervan melding heeft gedaan bij de politie en of naar aanleiding van de melding ook aangifte is gedaan (op basis van een proces-verbaal of ander document). Bovendien wordt gevraagd in hoeverre men tevreden was met de behandeling van de laatste melding of aangifte. De inzet van CrimeNL betekent derhalve dat een breed beeld wordt verkregen van het oordeel van burgers over de mogelijkheden van en ervaringen met de multichannelaanpak om aangifte bij de politie te doen.

1.4.3 Interviews en dataverzameling bij de politie

De multichannelstrategie is voor de politie een relatief nieuwe methode om het aangifteproces te kanaliseren. Het is daarom interessant om na te gaan hoe niet alleen de burgers, maar ook de politie zelf deze wijzen van aangifte doen beoordeelt.

Dit onderdeel van het onderzoek naar de vormgeving en ervaringen van de politie heeft plaatsgevonden bij vijf politie-eenheden: Amsterdam, Rotterdam, Den Haag, Oost-Brabant en Oost-Nederland. Aan politiefunctionarissen in deze politie-eenheden is onder meer gevraagd naar de organisatie van de aangiftevoorzieningen en de mogelijke knelpunten.

In dit kader zijn face-to-face-interviews afgenomen met betrokken politiefunctionarissen op operationeel, tactisch en strategisch niveau. Op de niveaus van de eenheden zijn interviews afgenomen met:

- de proceseigenaar Intake, portefeuillehouder/projectleiders en adviseurs Dienstverleningsconcept;
- lijnchef en functionarissen bij de Intake Operationele Zaken;
- medewerkers Intake en Service;
- politiefunctionarissen van de stuur- en weegploegen van de recherche.

In totaal zijn zestien interviews afgenomen in vijf eenheden en op landelijk niveau is een interview afgenomen met de landelijk programmamanager van het programma Dienstverlening Nationale Politie en met de voorzitter van de werkgroep Kwaliteit en Monitoring Dienstverlening van de politie.

Op basis van een semigestructureerde vragenlijst is betrokken politiefunctionarissen in de eenheden gevraagd naar:

- 1 het beschikbare aanbod van de aangiftevoorzieningen; onderscheiden naar aangifte op bureau, bij de burger of digitaal, op afstand;
- 2 het gebruik van de aangiftevoorzieningen/kanalen naar type delicten;

- 3 de voorkeuren van de politie bij de eenheden in het gebruik van de aangiftevoorzieningen;
- 4 de vormgeving/organisatie van het aangifteproces;
- 5 het interne gebruik van de aangiftevoorzieningen; interne feedback, toetsing en weging van de aangifte;
- 6 het meten en monitoren van het gebruik van en tevredenheid over aangiftevoorziening;
- 7 ervaren voor- en nadelen van de multichannelaanpak; knelpunten en mogelijke oplossingen bij het gebruik van de vernieuwde aangiftevoorzieningen.

Bovendien is kort ingegaan op procedures bij terugkoppeling van het verloop en resultaat van het aangifteproces.

Naast de interviews is aan de landelijke staf van de Nationale Politie en de vijf onderzochte politie-eenheden gevraagd op basis van cijfermatige registraties inzichtelijk te maken op welke wijze de aangiften van delicten bij de politie ‘ter kennisname’ komen, zodat (mogelijk) een beeld ontstaat van het feitelijk gebruik van de aangiftekanaalen.

1.5 Leeswijzer

In hoofdstuk 2 wordt verslag gedaan van de resultaten van de deskresearch en die geven onder meer een beeld van de beleidsintenties en strategieën van de politie om het aangifteproces te verbeteren en uniformeren. Bovendien wordt uitgebreid ingegaan op reeds verricht wetenschappelijk onderzoek naar met name de wijze waarop burgers de aangiftevoorzieningen en het aangifteproces beoordelen. In hoofdstuk 3 worden de resultaten besproken van ons grootschalig panelonderzoek (CrimeNL) naar slachtofferschap onder burgers van delicten en de wijze waarop men aangifte doet. We gaan daarbij nader in op de mate van tevredenheid van burgers met de aangifte, in relatie tot de gebruikte aangiftevoorziening en het type delict waarvan men slachtoffer is geworden. Ook bespreken we de voorkeuren van burgers om een bepaalde aangiftevoorziening te gebruiken bij bepaalde delicten, zodat we in het kader van de ontwikkelde multichannelstrategie vanuit een burgerperspectief een oordeel krijgen over de diverse aangiftekanaalen. De rol van de multichannelaanpak binnen het dienstverleningsconcept van de politie staat vervolgens centraal in hoofdstuk 4. Op basis van interviews en registraties van aangiften bij de politie wordt een beeld geschetst van de vormgeving en ervaringen van de politie zelf met de multi-

channelaanpak. In het samenvattende en concluderende hoofdstuk 5 wordt een bespiegeling gegeven op de vraag in hoeverre het aanbod van aangiftevoorzieningen vanuit de multichannelstrategie van de politie aansluit op de wijze waarop burgers aangifte (willen) doen. Hieruit volgen enkele aanbevelingen voor de politie om dit onderdeel van de dienstverlening beter te laten aansluiten bij de verwachtingen en behoeften van de burger.

Aangifte van delicten bij de politie

2.1 Inleiding

De burger kan op verschillende manieren aangifte doen. De meestvoorkomende varianten zijn het doen van aangifte aan de balie bij een politiebureau of via internet, maar korpsen bieden nog verschillende andere mogelijkheden aan.

In een eerder onderzoek naar aangiftevoorzieningen (Nijmeijer e.a., 2002) werden drie categorieën onderscheiden. Bij de eerste categorie gaat de aangever naar het politiebureau om aangifte te doen, al dan niet op basis van een afspraak. Bij de tweede categorie komt de politie juist (dichter) bij de aangever, door een 'vooruitgeschoven politiepост' of door de 'aangifte op locatie'. In de derde categorie doet de aangever aangifte op afstand, via telefoon of internet.

Deze varianten verschillen in (a) de tijd die zit tussen het plaatsvinden van het delict en de aangifte, (b) de duur van de aangifte (reistijd plus de tijd voor de feitelijke aangifte) en (c) de mate van persoonlijk contact (en daarmee indirect ook onder meer de mate van (het gevoel van) anonimiteit). Het is nog onbekend in welke mate de burger belang hecht aan deze factoren en of dit verschilt voor verschillende sociale groepen (bijvoorbeeld mannen versus vrouwen; jongeren versus ouderen; laagopgeleiden versus hoogopgeleiden) en voor verschillende typen delicten (bijvoorbeeld geweldsdelicten versus vermogensdelicten).

Het vergroten van de uniformiteit en het verhogen van de efficiëntie van de aangiftevoorzieningen is voor de politie een belangrijk thema geworden. Zo is in de Visie op Intake (Landman, 2008) van de politie standaardisatie van de beschikbare aangiftevoorzieningen en de inzet ervan als een vereiste beschouwd. Meer landelijke eenheid was vanuit het oogpunt van voorspelbaarheid en betrouwbaarheid voor de burger noodzakelijk. De burger mag volgens de politie in elke regio hetzelfde niveau van dienstverlening verwachten, ook ten aanzien van de aangiftevoorzieningen. Uiteindelijk leidde dit streven tot de in november 2010 opgestelde multichannelaanpak voor de aangifte van delicten (Claassen, 2010).

2.2 Verbetering intake en aangiftevoorzieningen bij de politie als beleidsprioriteit

De multichannelstrategie

Volgens de multichannelstrategie vindt tijdens het eerste contact tussen de burger en de politie de ‘pre-intake’ plaats. De burger vindt op internet of verneemt via de telefoon welke beschikbare aangiftevoorzieningen passen bij de situatie. Een eerste contact kan ook op locatie plaatsvinden, bijvoorbeeld wanneer de politie ter plaatse is bij een woninginbraak. In dat geval zorgt de agent ter plaatse voor de pre-intake (waarbij hij indien mogelijk direct de aangifte opneemt). Door deze pre-intake wil de politie de onvoorspelbare toestroom van burgers naar de balie beperken en reguleren.

De politie probeert de burger na de pre-intake naar het voor de politie efficiëntste kanaal te sturen. Dit is afhankelijk van de aard van de aangifte. Naarmate de aangifte en de gevraagde dienstverlening complexer worden, kan het ‘preferente’ kanaal veranderen.

De preferente volgorde van de politie voor de inzet van de kanalen is (Inspectie Veiligheid en Justitie, 2012):

- 1 internet;
- 2 telefonie;
- 3 de balie op het politiebureau;
- 4 aangifte op locatie/thuis of op plaats delict.

De volgorde van voorkeur van de burger lijkt volgens een eerdere studie echter anders te zijn, namelijk (a) bij de balie op het politiebureau, (b) via de telefoon en (c) via internet (Tolsma e.a., 2012; aangifte op locatie is in deze studie niet onderzocht). In het onderhavige onderzoek zijn onder meer de voorkeuren van de burgers bij de aangifte van delicten nader onderzocht in het licht van de toepassing van de multichannelstrategie door de politie (zie hoofdstuk 3).

In het beleidsstreven de intake/aangiftevoorzieningen bij de politie te verbeteren, zijn in de afgelopen jaren de volgende maatregelen opgesteld:²

- De politie is met ingang van 1 januari 2013 gestart met de (verdere) ‘uitrol’ van de multichannelaanpak in alle eenheden. De basis hiervan is de 24 uursbereikbaarheid van de politie via de telefoon. In overleg met de politie kan

2 Tweede Kamer, 2012-2013.

de burger kiezen voor verschillende kanalen om aangifte te doen, zoals internet, telefonie, op het bureau of op locatie. Aansluiten bij de belevingswereld van de burger is daarbij het uitgangspunt. Deze aanpak is onderdeel van het project Dienstverlening, dat is gericht op ‘maatwerk in het contact met de burger’. Daarbij leent niet elke manier van aangifte doen zich voor elk strafbaar feit. Dat heeft vooral te maken met de ernst van het feit: aangifte van een fietsendiefstal zal bij voorkeur via internet plaatsvinden, aangifte van een geweldsdelict of verkrachting bij voorkeur op bureau of bij de aangever thuis.

- Om de burger beter te informeren over de mogelijkheden van aangifte is najaar 2012 de nieuwe website politie.nl gestart. In aansluiting hierop is ook de voorziening voor internetaangiften verbeterd.
- Vanaf 1 januari 2013 is het voor de burger mogelijk om overal in Nederland aangifte te doen. Ook als het strafbare feit in een andere gemeente plaats heeft gevonden.
- Vanaf 1 januari 2014 is het streven dat de burger in het geval van een ‘HIC’,³ voor een afspraak op het politiebureau altijd binnen 48 uur terecht kan.

Ook ten aanzien van de afhandeling van aangiften is het beleidsstreven gericht op een versnelling en verbetering, naast een terugdringing van de ongewenste uitstroom van aangiften uit het aangifteproces.

Gezien de gesignaleerde knelpunten bij de terugkoppeling van aangiften aan burgers, streeft men naar de volgende aanpak:

- Bij een internetaangifte zal standaard een directe terugkoppeling worden gegeven wanneer er geen opvolging zal zijn aan de aangifte (wegens ontbreken van opsporingsindicatie).
- Vanaf 1 januari 2013 is gestart met het binnen maximaal twee weken geven van terugkoppeling bij aangiften van woninginbraken.
- Voor de terugkoppeling binnen twee weken van alle andere HIC’s is de streefdatum voor het invoeren van deze aanpak verschoven van 1 januari 2014 naar 1 januari 2016.⁴

3 HIC is een afkorting van *High Impact Crime*, dat wil zeggen: een delict dat emotioneel beschouwd veel schade bij het slachtoffer kan veroorzaken. Het gaat hier met name om woninginbraak, overvallen, straatroof en geweldsdelicten.

4 Met uitzondering voor de aangiften van huiselijk geweld; hiertoe is een aparte werkwijze in ontwikkeling.

2.3 Voorgaand onderzoek naar meldingen en aangifte van delicten

Over het doen van aangifte en aangiftebereidheid van burgers zijn in de afgelopen jaren verscheidene onderzoekspublicaties verschenen (Nijmeijer e.a., 2002; Felson, Messner, Hoskin & Deane, 2002; Goudriaan, Lynch & Nieuwbeerta, 2003; Goudriaan, Wittebrood & Nieuwbeerta, 2004; Goudriaan, Nieuwbeerta & Wittebrood, 2005; Goudriaan, 2006; Wittebrood, 2006; Landman, Schoenmakers & Van der Laan, 2007; Goderie & Tierolf, 2008; Tolsma, 2011; Tolsma, Blaauw & Te Grotenhuis, 2012; Inspectie voor Veiligheid en Justitie, 2012). Enkele recente en relevante publicaties bespreken we hier kort.

2.3.1 Slachtoffers van criminaliteit, meldingen en aangifte

Een van de relevante overzichtsstudies op het terrein van slachtofferschap en aangiftegedrag in Nederland, is het SCP-onderzoek 'Slachtoffers van criminaliteit' (Wittebrood, 2006). In deze studie wordt onder meer verwezen naar eerder onderzoek van Goudriaan e.a. (2004) en naar de dissertatie van Goudriaan (2006). In het artikel van Goudriaan e.a. (2004) wordt gewezen op aangiftegedrag van slachtoffers van criminaliteit. Zij hebben grofweg vier opties nadat ze een gebeurtenis als crimineel delict hebben ervaren:

'Allereerst kunnen ze besluiten niets te doen. Dit is een voor de hand liggende optie als slachtoffers bijvoorbeeld hun ervaringen bij nader inzien toch niet als criminele gebeurtenis ervaren of als het delict niet zo ernstig was. Een tweede mogelijkheid is dat zij proberen – zonder de dader te benaderen – de onvreemde goederen terug te krijgen en/of een schadevergoeding ontvangen. Een derde optie is dat slachtoffers zonder hulp van buitenaf een oplossing zoeken. Dit kan door bijvoorbeeld via eigenrichting de dader zelf te straffen, maar ook het nemen van extra veiligheidsmaatregelen om herhaling te voorkomen is een mogelijkheid. Een vierde mogelijkheid [...] is dat slachtoffers aangifte doen bij de politie. De hoop is dan dat de politie de onvreemde goederen kan achterhalen, een schadevergoeding kan regelen en/of de dader kan opsporen en deze kan laten vervolgen en straffen.' (p. 290)

Onderscheid melding en aangifte

Burgers die in hun omgeving iets ‘opmerkelijks’ hebben waargenomen als ernstige parkeeroverlast of overlast van hangjongeren of die iets is overkomen, kunnen daarvan in eerste instantie ‘melding’ maken bij de politie. In een beperkter aantal gevallen is het de politie zelf die (als eerste) kennisneemt van een voorval. Deze meldingen hoeven, gezien hun aard, niet altijd een strafbaar feit te omvatten.

Van een gebeurtenis als strafbaar feit kan ook ‘aangifte’ worden gedaan. Voor een aangifte is nadrukkelijker actie vereist; in de meeste gevallen moet een proces-verbaal of een aangifteformulier worden ondertekend. Aangifte kan daarmee strafrechtelijke consequenties krijgen, bijvoorbeeld in het kader van opsporing en vervolging van mogelijke verdachten. Vaak is een bewijs van aangifte vereist, bijvoorbeeld voor schadevergoeding aan slachtoffers.

Melding van delict of niet; een rationele-keuze-benadering

In criminologisch onderzoek wordt veelal verondersteld dat de beslissing van een slachtoffer om al dan niet een delict bij de politie te melden een rationele beslissing is: slachtoffers zijn meer geneigd een delict bij de politie te melden naarmate de kosten van het melden lager zijn en de te verwachten resultaten hoger (Goudriaan e.a., 2004). Dat slachtoffers een ‘rationele’ afweging maken moet overigens ruim worden opgevat. De beslissing kan impulsief worden genomen en er kunnen ook allerlei emoties een rol bij spelen. Het idee is echter dat slachtoffers de kosten en baten mee zullen nemen in hun afweging (Goudriaan e.a., 2004, met verwijzing naar Felson e.a., 2002).

Aangifte van een delict

Het melden van een delict bij de politie is niet voldoende om het strafproces in gang te zetten. Om de opsporings- en vervolgingsactiviteiten te starten, is een officiële aangifte noodzakelijk. Bij de beslissing om van een gemeld delict al dan niet een officiële aangifte op te maken, spelen zowel het slachtoffer als de politie een rol. Het slachtoffer kan bijvoorbeeld expliciet aangeven dat hij of zij voorkeur heeft voor een formele afhandeling (en dus wil dat er aangifte wordt opgemaakt) of dat de zaak juist informeel moet worden afgehandeld.

De aangiftebereidheid van burgers verschilt per delict, afhankelijk van de kosten en de baten. De kosten van een aangifte nemen toe naarmate delicten de persoonlijke levenssfeer meer raken en schaamte en angst voor represailles een belangrijke rol spelen. De aangiftebereidheid stijgt als er duidelijk, economische en/of emotionele, baten mee gediend zijn. De aangiftebereidheid is echter niet alleen afhankelijk van delictkenmerken, ook kenmerken van het slachtoffer spelen een rol (zoals verschillen in mate van schaamte, angst voor represailles of ingeschatte kans of de aangifte iets zal opleveren). Een rationele-keuze-benadering kan dus niet alleen verklaren waarom onder verschillende omstandigheden de aangiftebereidheid verschilt, maar ook waarom verschillende slachtoffers – in vergelijkbare omstandigheden – in meer of mindere mate geneigd zullen zijn om aangifte te doen (Tolsma, 2011).

Ook de politie speelt een rol bij de aangifte: zij moet immers het delict registreren en de aangifte opnemen. Hoewel de politie verplicht is een aangifte in ontvangst te nemen (art. 163 WvSv), doet zij dit niet altijd. In de praktijk zal de politie het delict niet registreren als het slachtoffer de zaak informeel wil afhandelen (met uitzondering van huiselijk geweld). Maar ook als het slachtoffer wel een officiële aangifte wil, kan het zijn dat de politie deze niet altijd opmaakt. De redenen hiervoor kunnen divers zijn en kunnen variëren van onvoldoende ernst van het delict tot prioriteiten in de opsporing (Wittebrood, 2006).

De Nationale ombudsman heeft in januari 2013 in antwoord op persvragen over het doen van aangifte bij de politie, zijn bevindingen en zorgen geuit hierover. Deze bevindingen zijn gebaseerd op het aantal klachten dat de ombudsman jaarlijks ontvangt over het niet opnemen van aangiften en/of de handelwijze van de politie bij aangiften. Zo zijn in 2012 ruim 500 klachten bij de Nationale ombudsman binnengekomen over aangiften bij de politie (De Nationale ombudsman, 2013).

Ook in het onderzoek van de Inspectie Veiligheid en Justitie (2012) en van de Algemene Rekenkamer (2012) betreffende de ongewenste uitstroom uit de strafrechtketen wordt op dit fenomeen gewezen. De weging van de aangifte start in feite al voordat aangifte wordt gedaan: neemt de politie de aangifte op of kwalificeert zij het als een melding? Vervolgens wordt op verschillende momenten gewogen of een aangifte voldoende aanleiding geeft tot het starten van een opsporingsonderzoek. Dit wisselt per politiekorps/eenheid.

In Nederland is tot nu toe relatief weinig onderzoek gedaan naar aangiftegedrag, zowel wat betreft het melden van een delict als het opmaken van een proces-verbaal daarvan. In de jaren 70 zijn op basis van de eerste slachtoffer-

enquêtes enkele studies verschenen waarin ook aangiftegedrag aan bod kwam (onder meer Van Dijk & Steinmetz, 1979).

Een van de meest consistente bevindingen uit de studies is dat de ernst van het delict – naar lichamelijk letsel en financiële schade – de belangrijkste determinant is van aangiftegedrag. Delicten waarbij het slachtoffer lichamelijk letsel heeft opgelopen en/of financiële schade lijdt, worden relatief vaak gemeld bij de politie. Bovendien wordt van dergelijke delicten ook vaker een proces-verbaal opgemaakt; vooral bij gewelddelicten blijkt ernst een belangrijke determinant van aangiftegedrag.

2.3.2 Aard en omvang meldingen en aangiften

De Veiligheidsmonitor (VM) geeft zicht op cijfers over de aard en omvang van de meldingen en aangiften (zie CBS 2011; 2014; 2015). De VM volgde in 2013 de Integrale Veiligheidsmonitor (IVM) op. In de Veiligheidsmonitor zijn echter geen deelvragen naar aangiftegedrag meer opgenomen. Er is daarmee geen specifieke informatie voorhanden over de wijze en redenen van aangiften en er is geen zicht op de beoordeling van de multichannelaanpak door burgers. De vragenlijst die we voor de onderhavige studie hebben gehanteerd, bevat deze items wel (zie hoofdstuk 3 met de bespreking van de enquête CrimeNL).

Meldingen van strafbaar feit

Van alle door burgers in Nederland ondervonden delicten in 2014 werd 38% door of namens de slachtoffers bij de politie gemeld. Het merendeel van de veelvoorkomende criminaliteit tegen burgers wordt dus niet bij de politie gemeld en blijft daarmee ‘verborgen’ voor opsporingsinstanties (Kalidien & De Heer-de Lange, 2015). Er zijn wel verschillen in meldingsbereidheid tussen delicten. In 2014 werd 44% van alle ondervonden geweldsdelicten bij de politie gemeld. Van deze geweldsdelicten wordt mishandeling (55%) meer gemeld dan bedreiging (41%). Ook van de vermogensdelicten werd in 2014 45% bij de politie gemeld. Vooral inbraak (87%), beroving (78%, cijfer 2013), auto-diefstal (63%) en zakkenrollerij (59%) worden relatief vaak gemeld. Vandalisme wordt duidelijk minder gemeld dan gewelds- en vermogensdelicten. In 2013 werd van minder dan een kwart (22%) van alle vandalismedelicten melding gemaakt bij de politie.

Aangifte

Van alle ondervonden delicten werd in 2014 van 29% daadwerkelijk aangifte gedaan; dit is vergelijkbaar met 2013 (Kalidien & De Heer-de Lange, 2015). Vermogensdelicten krijgen relatief vaker dan gewelds- en vandalismedelicten een vervolg in de vorm van een aangifte. In 2014 bedroeg het aandeel aangiften voor alle ondervonden vermogensdelicten samen 36%. Voor geweldsdelicten en vandalismedelicten bedroeg het aandeel 23% en 15%. Inbraak en beroving leiden verhoudingsgewijs het vaakst tot een aangifte bij de politie (in respectievelijk 77% en 68% van de gevallen).

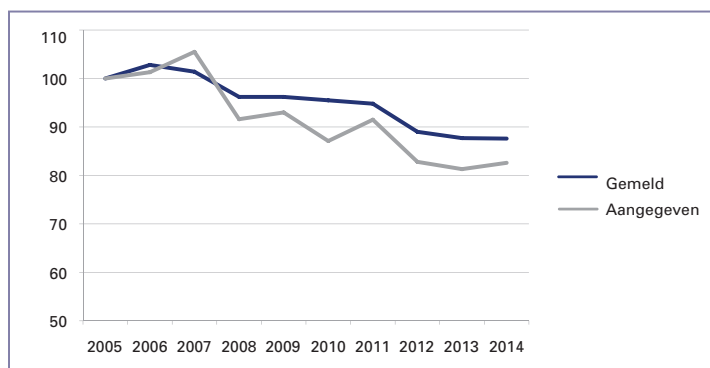
Op de middellange termijn, tussen 2005 en 2014, laat de meldings- en aangiftebereidheid een dalende trend zien (Kalidien & De Heer-de Lange, 2015). In vergelijking met 2005 is de meldingsbereidheid voor alle ondervonden delicten in totaliteit met 12% gedaald (indexcijfer 2014=88) en is de aangiftebereidheid met 17% afgenomen (indexcijfer 2014=83).

Tabel 2.1: Melding en aangifte van door burgers ondervonden delicten, volgens VMR, IVM, VM⁵

(index 2005=100)	VMR			IVM				VM		
	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Gemeld	100,0	102,8	101,4	96,2	96,2	95,5	94,8	89,0	87,7	87,6
Aangegeven	100,0	101,3	105,5	91,6	93,0	87,1	91,5	82,8	81,3	82,6

De gepresenteerde cijfers over de meldings- en aangiftebereidheid kunnen grafisch als volgt worden weergegeven:

5 Bron: Veiligheidsmonitor Rijk; Integrale Veiligheidsmonitor; Veiligheidsmonitor. Melding en aangifte in % van het aantal ondervonden delicten. De cijfers voor 2005-2007 zijn gebaseerd op de VMR, de cijfers voor 2008-2011 zijn gebaseerd op de IVM en de cijfers voor 2012, 2013 en 2014 zijn gebaseerd op de VM. Door verschillen in onderzoeksopzet en vraagstellingen zijn de uitkomsten van deze enquêtes niet zonder meer vergelijkbaar. De indexcijfers zijn gebaseerd op gecorrigeerde uitkomsten waardoor de cijfers van de VMR en IVM vergelijkbaar zijn met die van de VM.



Figuur 2.1: Melding en aangifte van door burgers ondervonden delicten; index 2005 = 100

De daling van het aantal aangiften van delicten bij de politie in de afgelopen jaren (zie hoofdstuk 4) zou kunnen leiden tot de conclusie dat ook de criminaliteit feitelijk is gedaald, maar vanwege de daling van de meldings/aangiftebereidheid is een dergelijke conclusie niet zonder meer te formuleren.

2.3.3 Aangifteproces aansluitend bij de verwachtingen van de burger?

In het onderzoek *Baat bij de politie* is nagegaan welke opbrengsten burgers aan het optreden van de politie toekennen als zij een aangifte doen. In deze pilotstudy gaat men nader in op de verwachtingen die een aangever vooraf heeft, op de ervaren opbrengsten en op de achteraf bijgestelde verwachtingen (Goderie e.a., 2008).

Onder aangevers van een delict bleek dat 73% vooraf positieve verwachtingen had van het politieoptreden, 6% had negatieve verwachtingen en 21% had geen verwachtingen. Het lijkt er dus op dat aangevers op het moment dat ze met een aangifte bij de politie komen relatief vaak positieve verwachtingen en nauwelijks negatieve verwachtingen hebben. Bij een vergelijking tussen groepen op basis van enkele achtergrondkenmerken, bleek dat allochtone aangevers veel minder vaak positieve verwachtingen hebben dan autochtone aangevers (60% tegenover 75%).

Bij de vraag naar de verwachtingen van aangevers over de afhandeling bij het politieoptreden na de aangifte, zijn aspecten onder de loep genomen als inspanning van de politie om het probleem op te lossen, informatie over resultaten en mate van probleemoplossing. In dit kader had 42% positieve verwach-

tingen, 34% negatieve verwachtingen en 24% geen verwachtingen. Relatief gezien is het aantal negatieve verwachtingen hier dus veel groter en het aantal positieve verwachtingen behoorlijk kleiner. Op het niveau van de groepen vonden men dat vrouwen na de aangifte vaker geen verwachtingen hebben dan mannen (29% tegenover 18%). Ook werd een verschil gemeten tussen de delicten waarvoor aangifte wordt gedaan. Zo hebben aangevers van delicten waarbij sprake is van geweld tegen personen vaker positieve verwachtingen na aangifte dan aangevers van delicten als vandalisme en diefstal/inbraak (respectievelijk 62%, 39% en 41%).

Het oordeel over het politieoptreden na de aangifte werd geformuleerd aan de hand van dezelfde drie aspecten als waarnaar werd gevraagd bij de verwachtingen na de aangifte. Bijna een kwart had hierbij een positief oordeel (24%), hetgeen significant lager is dan het percentage positieve verwachtingen op dit punt. Dit betekent dus dat de verwachtingen van de aangevers over het politieoptreden na de aangifte positiever zijn dan het oordeel over het politieoptreden na de aangifte. Het percentage negatieve oordelen over het politieoptreden na de aangifte was ook hoger dan het percentage negatieve verwachtingen over het politieoptreden na de aangifte, namelijk 43%.

Het aangifteproces kan in dit kader ook reden voor de burger zijn om zijn verwachtingen bij te stellen. In het onderzoek wordt onder meer geconcludeerd dat het investeren door de politie in het geven van betere informatie aan de aangevers over de gang van zaken na de aangifte er waarschijnlijk toe zal leiden dat zij hun verwachtingen minder vaak negatief bijstellen. Het onderzoek van Goderie e.a. (2008) wijst aldus op de negatieve ervaringen die burgers ergens in het aangifteproces bij de politie oplopen. Er is in dit onderzoek geen verband gelegd met de mogelijke rol van de verschillende aangiftevoorzieningen in de verwachtingen bij en tevredenheid met de aangifte.

Naar de vraag of de opzet en uitvoering van het aangifteproces van de politie aansluit op de behoeften, verwachtingen en ervaringen van de burger, heeft de Inspectie Veiligheid en Justitie inventariserend onderzoek gedaan (Inspectie Veiligheid en Justitie, 2012). De resultaten zijn afgezet tegen de werkwijze en ervaringen van de politie in het aangifteproces.

De Inspectie concludeert op basis van het kwalitatieve onderzoek onder 5 korpsen en een 60-tal burgers dat er grote verschillen zijn tussen de opzet en de uitvoering van het aangifteproces enerzijds en de behoeften, verwachtingen en ervaringen van de burger anderzijds. Hierdoor oordelen burgers overwegend negatief over het aangifteproces. In het aangifteproces ervaren burgers

verscheidene barrières die hun bereidheid om aangifte te doen negatief beïnvloeden. Deze barrières worden voor een deel veroorzaakt door de grote diversiteit in de opzet en de uitvoering van het aangifteproces in de onderzochte korpsen. Opvallend is dat deze diversiteit niet alleen tussen korpsen bestaat, maar ook binnen korpsen.

Uit het onderzoek van de Inspectie blijkt ook dat de politie en de burgers niet altijd dezelfde voorkeuren voor aangiftevoorzieningen hebben. Zo krijgt de aangifte op afstand een steeds prominenter plek in de door de politie aangeboden voorzieningen en daalt het aantal politiebureaus waar aangifte kan worden gedaan. Dit staat volgens de Inspectie op gespannen voet met de constatering dat zowel burgers als politiefunctionarissen behoefte hebben aan persoonlijk contact bij het opnemen van de aangifte. De aangifte op afstand is voor hen geen substituut voor de aangifte op het bureau, maar een aanvulling hierop (zie ook Tolsma e.a., 2012).

Bovendien blijkt dat korpsen veelal het gebruik en het effect van de voorzieningen niet structureel meten. Hetzelfde geldt voor de burgertevredenheid per aangiftevoorziening. Het structureel meten van dergelijke informatie is een belangrijke voorwaarde voor het bewust inzetten van aangiftevoorzieningen en het verbeteren ervan.

Centrale conclusie van de Inspectie is dat het, ondanks de centrale rol die men toekent aan de burger in het beleid van de politie, in de praktijk ontbreekt aan onderbouwd inzicht in de behoeften, verwachtingen en ervaringen van burgers ten aanzien van aangiften (Inspectie Veiligheid en Justitie, 2012).

Het onderzoek van de Inspectie heeft een kwalitatief karakter waarbij naast interviews met politiefunctionarissen in vijf regio's, ook gesprekken met burgers zijn gevoerd. Onder de burgerrespondenten zijn in totaal 25 individuele interviews afgenomen en in vier focusgroepen heeft men in totaal 32 personen groepsgewijs bevraagd.

Het inspectieonderzoek kent de beperking dat geen kwantitatief zicht is ontstaan op de aangifte van burgers naar typen delicten en naar aangiftekanaal. Daarmee ontbreekt een robuuste empirische basis voor uitspraken over de aangeboden mogelijkheden van aangifte via de multichannelaanpak en van het oordeel daarover door burgers die aangifte doen.

Bovendien geeft een dergelijke aanpak geen zicht op de mogelijke verschillen in beoordeling van de aangiftekanaal naar sociaaldemografische kenmerken van de aangevers van de delicten. Zo wijst Amerikaans onderzoek erop dat: 'it is important to note that different alternative reporting

methods will be embraced unequally across the population' (Alarid & Novak, 2008, p. 38).

Naar de aangiftebereidheid vertaald betekent dit dat die niet alleen hoog moet zijn, maar in het ideale geval ook gelijk moet zijn onder de verschillende sociale strata onder de bevolking. De politie bepaalt het beleid immers mede op basis van aangiftecijfers. Als laagopgeleiden verhoudingsgewijs minder vaak aangifte doen, krijgen zij minder politieaandacht en houden ze meer last van criminaliteit. Vanuit onze onderzoeksperspectief en -mogelijkheden is het derhalve mede interessant om na te gaan of de multichannelaanpak verschillen tussen sociale strata in aangiftebereidheid verkleint. Ook kan het zo zijn dat burgers wonend in achterstandswijken met meer criminaliteit, juist relatief minder vaak aangifte doen, waardoor de invloed van sociaaleconomische achterstand op het criminaliteitsniveau wordt onderschat (Goudriaan e.a., 2004).

2.3.4 Motieven en context van aangiftebereidheid

Onderzoek van de Radboud Universiteit ondervangt voornoemde beperkingen en geeft op basis van een grootschalige enquête een kwantitatief onderbouwd beeld van de overwegingen die burgers hebben bij de beslissing om wel of niet aangifte van een delict te doen.

Het onderzoek van Tolsma (2011) is uitgevoerd met gebruikmaking van de Nederlandse panelstudie naar Onveiligheid, Aangiftebereidheid en Strafopvattingen (NOAS; dataverzamelingsronde 2011). NOAS is de voorloper van het huidige panel CrimeNL dat in samenwerking met het CBS wordt uitgevoerd. Bij NOAS is een representatieve steekproef onder de Nederlandse bevolking getrokken, leidend tot 700 respondenten. Inzicht in de aangiftebereidheid en de overwegingen daarbij, biedt handvatten voor een vergroting van de aangiftebereidheid.

Een vernieuwende bijdrage in dit onderzoek van Tolsma (2011) is dat naast sociaal-demografische kenmerken (waaronder geslacht, leeftijd en opleiding) ook eerdere ervaringen met slachtofferschap en het doen van aangifte zijn opgenomen in de verklaringsmodellen. Bovendien worden verschillen in aangiftebereidheid tussen populaties binnen de Nederlandse bevolking gerelateerd aan verschillen in vertrouwen in de politie, algemene bezorgdheid over criminaliteit en steun voor eigenrichting. Naast de kenmerken van de slachtoffers, zijn in het onderzoek ook kenmerken van het aangifteproces (of de 'aangifte-context') opgenomen, namelijk type delict, *incentives* (beloningen) en *constraints* (belemmeringen). Er waren enkele noemenswaardige bevindingen. Zo ver-

groot een geldelijke beloning voor het doen van een aangifte de aangiftebereidheid (iets waar verschillende gemeenten mee geëxperimenteerd hebben). En wanneer de burger erop gewezen wordt dat daders in het dossier kunnen lezen wie er aangifte heeft gedaan, verlaagt dit de aangiftebereidheid. Dat geldt ook wanneer de burger erop gewezen wordt dat de pakkans laag is.

In een ander onderzoek van de Radboud Universiteit (Tolsma, Blaauw & Te Grotenhuis, 2012) zijn op basis van NOAS (dataverzamelingsronde 2010) andere factoren nader beoordeeld die in het aangifteproces al dan niet gelijktijdig invloed uitoefenen op de bereidheid om aangifte van een delict te doen bij de politie (de 'aangiftecontext'). In deze studie lag het accent op:

- 1 de rol van de duur van de aangifte en mogelijkheden van flexibiliteit bij het doen van aangifte (buiten kantooruren);
- 2 de wijzen van aangifte (op bureau, via telefoon of internet);
- 3 de mogelijkheid van anonieme aangifte;
- 4 de aanmoediging van politiefunctionarissen om aangifte te doen.

Uit deze representatieve enquête onder de Nederlandse bevolking (met 703 respondenten) kwam naar voren dat de aangiftebereidheid het hoogst is als alle wijzen (of kanalen) van aangifte beschikbaar waren en de gespendeerde tijd om de aangifte te doen beperkt was. Dit was met name het geval bij minder ernstige delicten. De politie moet zich dus bewust zijn van het gegeven dat veranderingen in het aangifteproces met als doel om de aangiftebereidheid te vergroten mogelijk het minste effect resulteren bij ernstige delicten. De aangiftebereidheid is bovendien hoger wanneer sprake is van een aanmoediging van de politiefunctionaris aan de burger om aangifte te doen.

De studie wees ook uit dat burgers een sterke voorkeur hebben om op het politiebureau aangifte te doen van hun slachtofferschap van een delict (zie ook Inspectie Veiligheid en Justitie, 2012). Bovendien geeft men vervolgens de voorkeur aan via de telefoon aangifte doen in vergelijking met het aangifte doen via internet. Dit betekent dat burgers minder snel geneigd zijn om aangifte te doen als dat alleen via de telefoon of via internet kan. De aangiftebereidheid bleek het hoogst als alle methoden van aangifte doen (op bureau, via telefoon en via internet) gelijktijdig beschikbaar zijn. Het aanbieden van meer mogelijkheden leidt daarmee dus waarschijnlijk tot meer aangiften en niet enkel tot een verschuiving in de manier waarop men aangifte doet.

Een belangrijke conclusie uit dit onderzoek is bovendien dat burgers minder vaak bereid zijn om in de toekomst aangifte te doen als ze al eerder aangifte hebben gedaan van een bepaald delict. Dit wijst er mogelijk op dat in het aan-

gifteproces ervaringen worden opgedaan die een toekomstig aangiftegedrag negatief beïnvloeden. Het is van belang deze mogelijke barrières in de aangifte te traceren en te onderzoeken of de huidige aangiftevoorzieningen beter bij het verwachtingspatroon aansluiten en het aangiftegedrag stimuleren.

Het onderzoek leidt tot de centrale conclusie dat de politie een duidelijke rol heeft in de aangifte: zij is in staat om het aangifteproces positief te beïnvloeden en daarmee het aantal aangiften te verhogen.

Oordeel van burgers over de aangiftevoorzieningen bij de politie

3.1 Inleiding

Wie slachtoffer is geworden van criminaliteit kan dit melden aan de politie. Een melding kan vervolgens leiden tot een formele aangifte wanneer een (schriftelijke) verklaring of proces-verbaal ondertekend wordt. Een aangifte is een formeel verzoek tot het instellen van een opsporingsonderzoek. Uit eerder onderzoek bleek dat de tevredenheid over het politiecontact tussen 1993 en 2005 is gedaald en dat deze daling voor een belangrijk deel verklaard kan worden door de afname van de tevredenheid bij aangiften (Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, 2005). Meer recente cijfers, over de periode 2008-2011, wijzen erop dat de tevredenheid van de burger over het contact met de politie redelijk stabiel is; bijna 60% van de burgers die contact hebben gehad (ruim een kwart van de Nederlanders) is tevreden over het optreden van de politie bij het laatste contact (CBS, 2011). Uit de meest recente meting van de Veiligheidsmonitor door het CBS komt naar voren dat 59% van de burgers (zeer) tevreden is over de contacten met de politie in verband met een aangifte of melding, 19% was hierover (zeer) ontevreden (CBS, 2015).

De politie heeft zich tot doel gesteld om de tevredenheid en het politiecontact te verbeteren. De multichannelstrategie bij meldingen en aangiften moet hier toe bijdragen, maar naar de manier waarop de aangiftemodaliteit van invloed is op tevredenheid van burgers bij aangiften en of dit bij alle type delicten en slachtoffers hetzelfde werkt, is nog weinig empirisch kwantitatief onderzoek gedaan. De vragen die we in het kader van de multichanneling van de aangifte daarom wensen te beantwoorden zijn:

- Wat is de tevredenheid van de burger met de aangifte bij de politie en hoe hangt die tevredenheid af van de aangiftemodaliteit?
- Bij welke type delicten en voor welke slachtoffers in het bijzonder speelt de aangiftemodaliteit een belangrijke rol?
- Hoe verklaren we verschillen in tevredenheid met de aangifte en de rol van de aangiftemodaliteit hierin?
- Verschillen de tien grootste gemeenten in Nederland in hun gemiddelde tevredenheid met de aangifte en de rol die de aangiftemodaliteit hierin speelt?

De gestelde vragen worden in het volgende voornamelijk beantwoord op basis van recente data verzameld onder burgers, woonachtig in de tien grootste gemeenten en in de leeftijd van 16-45 jaar, in de derde en vierde ronde van CrimeNL (Tolsma e.a., 2014), die zijn uitgevoerd eind 2013 begin 2014, respectievelijk eind 2014 begin 2015.

3.2 *Tevredenheid van de burger met de aangifte*

Binnen CrimeNL wordt onder meer de ‘slachtoffercarrière’ in kaart gebracht. Aan respondenten die voor de eerste keer meedoen aan CrimeNL wordt gevraagd of zij de laatste vijf jaar slachtoffer zijn geworden van verschillende vormen van criminaliteit en per type delict hoe vaak dit plaatsvond en of zij dit voorval gemeld en aangegeven hebben bij de politie. Aan onze panelrespondenten – respondenten die al eerder de vragenlijst hebben ingevuld – worden dezelfde vragen voorgelegd, maar dan hebben zij slechts betrekking op ervaringen van de afgelopen 12 maanden. Nadat de slachtoffercarrière in kaart is gebracht, wordt gevraagd hoe tevreden men was met de laatste melding of aangifte. Voor de volledigheid geven we aan dat we in het onderstaande spreken over tevredenheid bij aangifte, hoewel het in sommige gevallen ook ‘slechts’ een melding kan betreffen. Deze vragen zijn uiteraard alleen voorgelegd aan die respondenten die in de desbetreffende periode slachtoffer zijn geweest en minimaal één delict hebben gemeld. We onderscheiden de volgende type delicten waarvan men slachtoffer kan zijn geweest: poging tot inbraak, inbraak, fietsendiefstal, overige diefstallen, vernieling, bedreiging, mishandeling, overige misdrijven. In de derde verzamelingsronde van CrimeNL kregen respondenten die minimaal één delict hebben gemeld of hebben aangegeven de volgende vragen voorgelegd:

- Hoe tevreden was u met de behandeling van uw laatste melding of aangifte door de politie?
- Hoe tevreden was u met de terugkoppeling over het verloop van uw laatste melding of aangifte door de politie?
- Hoe tevreden was u met de terugkoppeling over het resultaat van uw laatste melding of aangifte door de politie?

In de eerdere verzamelingsronden van CrimeNL kregen respondenten enkel de eerste algemene vraag met betrekking tot de tevredenheid met de behandeling voorgelegd. Uiteindelijk is de tevredenheidsvraag in totaal 1077 keer beant-

woord; respectievelijk door 393, 212, 247 en 225 respondenten in de opeenvolgende dataverzamelingsronden.⁶

De bevindingen met betrekking tot de derde verzamelingsronde zijn samengevat in tabel 3.1. Deze cijfers hebben betrekking op de tevredenheid met de behandeling van de aangifte, met de terugkoppeling over het verloop van de aangifte en met de terugkoppeling over het resultaat van de aangifte. In tabel 3.2 wordt de periodetrend in de tevredenheid met betrekking tot de behandeling weergegeven over de afgelopen jaren.

Tabel 3.1: Tevredenheid met de laatste melding/aangifte (in %)⁷

	Behandeling	Terugkoppeling verloop	Terugkoppeling resultaat
Heel tevreden	8	5	4
Tevreden	36	30	21
Noch tevreden, noch ontevreden	32	33	34
Ontevreden	14	16	22
Heel ontevreden	10	17	19
	100%	100%	100%
Gemiddelde score in schaal	3,2	2,9	2,7
Standaarddeviatie	1,1	1,1	1,1

Bron: CrimeNL wave 3 (2013-2014), N=247

In tabel 3.1 lezen we dat 44% van de door ons geïnterviewde mensen tevreden is met hoe de politie de melding of aangifte heeft behandeld (8% heel tevreden, 36% tevreden). 24% was ontevreden (32% was noch tevreden noch ontevreden). Gemiddeld genomen is men noch tevreden, noch ontevreden met de behandeling van de aangifte.

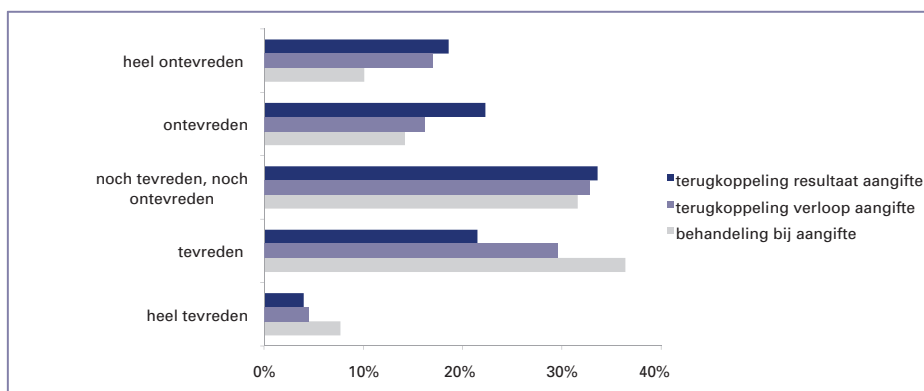
De tevredenheid daalt als het de terugkoppeling van de melding/aangifte betreft. Zeker als het gaat om de terugkoppeling van het resultaat van de melding/aangifte. Dan is nog maar 25% tevreden. Waarschijnlijk zal het antwoord op deze vraag ook gestuurd worden door het feitelijk resultaat en niet enkel

6 Omdat CrimeNL een panel betreft, heeft het totaal geen betrekking op 1077 unieke respondenten; wel wordt een antwoord gegeven over 1077 unieke slachtofferervaringen. De tevredenheid met de laatste aangifte kan bij verse respondenten betrekking hebben op een delict dat maximaal 5 jaar geleden heeft plaatsgevonden. Voor panelrespondenten kan de tevredenheid met de laatste aangifte enkel betrekking hebben op een delict dat maximaal 1 jaar geleden heeft plaatsgevonden. De trend in tabel 3.2 is niet substantieel anders als we deze enkel baseren op respondenten die voor het eerst meedoen aan CrimeNL of enkel op panelrespondenten.

7 De respondenten konden uit de volgende antwoorden kiezen: 5. heel tevreden; 4. tevreden; 3. noch tevreden, noch ontevreden; 2. ontevreden; 1. heel ontevreden.

betrekking hebben op de terugkoppeling hierover. Toch blijkt uit het voorgaande dat het doen van een melding/aangifte niet altijd ervaren wordt als een positief politiecontact.

De verschillende vormen van tevredenheid hangen sterk samen met elkaar: mensen die tevreden (ontevreden) zijn met de behandeling zijn relatief vaak ook tevreden (ontevreden) met de terugkoppeling over het verloop en het resultaat van de aangifte. De samenhang is vooral sterk tussen de twee vragen die betrekking hebben op de terugkoppeling; de Pearson-correlatie tussen deze twee items is 0,84 en daarmee sterk te noemen. Deze gegevens uit tabel 3.1 geven grafisch het volgende beeld:



Figuur 3.1: Tevredenheid met de laatste melding/aangifte

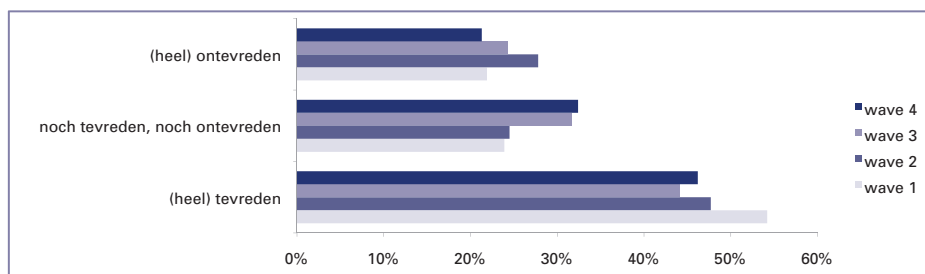
In het voorgaande haalden we reeds eerder onderzoek aan waaruit zou blijken dat de tevredenheid met de politie in de periode 1993-2005 is gedaald en dat hierna de tevredenheid van de burger over het contact met de politie redelijk stabiel is gebleven. Als we met CrimeNL de tevredenheid met de laatste melding/aangifte voor de jaren 2011, 2012, 2013 en 2014 in kaart brengen, kunnen we daar nog geen kentering in waarnemen. De gemiddelde tevredenheid met de laatste melding/aangifte ligt in 2013 en 2014 lager dan bij de eerste meting in 2011, zoals uit tabel 3.2 blijkt.

Tabel 3.2: Tevredenheid met de behandeling van de laatste melding/aangifte in de periode 2011-2015 (in %)⁸

	Wave 1 (2011-2012)	Wave 2 (2012-2013)	Wave 3 (2013-2014)	Wave 4 (2014-2015)
Heel tevreden	12	12	8	13
Tevreden	43	35	36	33
Noch tevreden, noch ontevreden	24	25	32	32
Ontevreden	15	17	14	12
Heel ontevreden	7	11	10	9
	100%	100%	100%	100%
Gemiddelde score in schaal	3,4	3,2	3,2	3,3
Standaard deviatie	1,1	1,2	1,1	1,1
N	393	212	247	225

Bron: CrimeNL wave 1, 2, 3 en 4

Bij een grafische weergave van deze resultaten, met een driedeling in (on)tevredenheid, komt duidelijk naar voren dat de tevredenheid lager ligt dan bij de eerste meting van CrimeNL. De (uitgesproken) ontevredenheid lijkt sinds wave 2 wel af te nemen.

**Figuur 3.2:** Tevredenheid met de behandeling van de laatste melding/aangifte in de periode 2011-2015

3.3 Tevredenheid met de melding/aangifte en de gebruikte aangiftemodaliteit

Melding of aangifte doen van een delict kan vaak op verschillende manieren: via internet, per telefoon, op het politiebureau (zonder of na afspraak), en de politie kan thuis de aangifte komen opnemen. We onderscheiden voor dit onderzoek de volgende aangiftemodaliteiten:

8 De respondenten konden uit de volgende antwoorden kiezen: 5. heel tevreden; 4. tevreden; 3. noch tevreden, noch ontevreden; 2. ontevreden; 1. heel ontevreden.

- via internet;
- telefonisch;
- bij het politiebureau (zonder afspraak);
- bij het politiebureau (met afspraak);
- bij een 3D-loket/webcam van de politie;
- thuis/op locatie;
- anders.

We hebben onze respondenten gevraagd via welke modaliteit zij aangifte hebben gedaan van hun laatste aangifte. In tabel 3.3 is het gebruik van de aangifte-modaliteiten per type delict samengevat. We merken op dat het in principe mogelijk zou moeten zijn om deze cijfers ook te verkrijgen op basis van data van de politie-eenheden, maar in de praktijk blijkt dat de politie niet op een systematische wijze onderscheid heeft gemaakt in de registratiesystemen van de Basisvoorziening Handhaving (BVH) en nu Basisvoorziening Informatie (BVI) naar de wijze waarop de politie aangiften ontvangt. Dit betekent dat men, enkele eenheden uitgezonderd, niet kan aangeven of aangiften bij het politiebureau, via de telefoon of op locatie worden opgenomen. Men is wel in staat om aan te geven of de aangiften al dan niet via internet zijn binnengekomen (zie verder hoofdstuk 4). Het inzicht dat de politie eerder heeft verworven over de wijze van aangifte doen, heeft ze met name verkregen via klanttevredenheidsonderzoeken waarbij burgers hebben vermeld hoe zij aangifte hebben gedaan (in de vorm van de ‘klantencarrousel’). Een reguliere monitoring hiervan is echter nog niet voorhanden.

Tabel 3.3 is gebaseerd op 453 laatste slachtofferschapserveringen waarvan de respondenten zich nog konden herinneren hoe zij aangifte hebben gedaan. Een diefstal van een fiets wordt het vaakst per internet gemeld, namelijk in 65% van de gevallen. De mogelijkheid om aangifte te doen bij een 3D-loket/webcam is voornamelijk beperkt in de tien gemeenten die we hebben onderzocht. Onze respondenten gebruikten dit slechts tweemaal: voor een poging tot inbraak en voor ‘een ander delict’. Het zal geen verbazing wekken dat de politie vooral bij een (poging) tot inbraak bij het slachtoffer thuis de aangifte komt opnemen, in respectievelijk 27% en 37% van de pogingen tot inbraak en de inbraken. Hoewel minder vaak, komt het toch voor dat de politie bij bijvoorbeeld een vernieling (in 6% van de vernielingen) en bedreiging (in 14% van de bedreigingen) bij het slachtoffer thuis komt. Zie tabel 3.3 voor het gehele overzicht.

Tabel 3.3: Gebruikte aangiftemodaliteit per type delict (in %)

Typen delict	Aangiftemodaliteit							Totaal
	Internet	Telefoon	Bureau politie (zonder	Bureau politie (na	3D-loket	Thuis	Anders ⁹	
			afpraak)	afpraak)				
rijpercentages								
Poging inbraak	9	32	15	9	3	27	6	34
Inbraak	15	17	12	12	0	37	7	41
Fiets	65	5	18	8	0	2	2	132
Overig diefstal	30	7	30	28	0	2	4	98
Vernieling	44	10	18	21	0	6	2	68
Bedreiging	9	23	29	11	0	14	14	35
Mishandeling	7	0	43	43	0	0	7	14
Ander misdrijf	36	16	23	13	3	3	7	31
Totaal	37	12	22	16	0.4	8	5	453

Hangt de tevredenheid van de behandeling van de aangifte af van hoe men aangifte heeft gedaan? Om deze vraag te beantwoorden, voorspellen we de mate van tevredenheid door middel van een lineaire regressieanalyse. Deze methode stelt ons in staat om de invloed van meerdere factoren die de tevredenheid bepalen tegelijk te onderzoeken. Zo kan ook bepaald worden of de aangiftemodaliteit van invloed is op de tevredenheid als we rekening houden met (ofwel: controleren voor) het betreffende type delict en overige persoonskenmerken en kenmerken van de leefomgeving van het slachtoffer. Om de rol van de aangiftemodaliteit goed in kaart te brengen, zijn de antwoordcategorieën opnieuw gecategoriseerd, te weten in de volgende categorieën:

- via internet/bij een 3D-loket/webcam van de politie;
- telefonisch;
- bij het politiebureau;
- thuis/op locatie;
- anders.

⁹ Meerdere respondenten geven aan het delict op een 'andere manier' te hebben gemeld/aangegeven. Nadere inspectie leert dat het hier gaat om delicten die in het buitenland hebben plaatsgevonden en/of waar de politie de melding/aangifte persoonlijk hebben opgenomen op een andere plek dan bij het slachtoffer thuis (bijvoorbeeld op het werk, bij het vakantiehuis, of het plaats delict).

In blokken zijn steeds de volgende (achtergrond)kenmerken toegevoegd aan het verklarende model:¹⁰

Model 1

Aangiftemodaliteit (via internet, telefonisch, bij het politiebureau, thuis/op locatie, anders).

Model 2

Type delict (laatste delict waarvan men slachtoffer is geweest en waarvan melding is gemaakt).¹¹

Model 3

Woonplaats (steden G10, buiten G10).

Model 4

Sociaal-demografische kenmerken:

- geslacht (vrouw versus man);
- leeftijd (in jaren);
- opleiding (in jaren);
- schoolgaand (wel/niet);
- etniciteit (Nederlands versus niet-Nederlands);
- samenstelling huishouden (samenwonend, alleenstaand, inwonend bij ouders, anders);
- aanwezigheid thuiswonende kinderen (wel versus niet);
- religie (kerkgang per jaar, range: 0-52).

Attituden¹²

- vertrouwen in de politie;

10 De motivatie om deze kenmerken in vier blokken toe te voegen is dat we eerst de beschrijvende statistiek willen repliceren (model 1), dan willen bepalen of de verschillen overeind blijven als we rekening houden met verschillen in typen delict (model 2). Vervolgens beantwoorden we de vraag of er verschillen in tevredenheid zijn tussen gemeenten (model 3) en tot slot of deze 'wegverklaard' kunnen worden door verschillen in sociale compositie tussen gemeenten (model 4).

11 Het betreft de volgende delicten: poging inbraak, inbraak, fietsendiefstal, overige diefstal, vernieling, bedreiging, mishandeling, overig misdrijf.

12 Vertrouwen in de politie is gemeten met de vraag: 'Hoeveel vertrouwen heeft u in de Nederlandse politie?' Antwoordschaal van 0 (geen vertrouwen) tot 10 (heel veel vertrouwen).

- algemeen sociaal vertrouwen;
- algemene bezorgdheid omtrent criminaliteit.

Gedrag

Daderschap (op basis van zelfrapportage één of meerdere delicten in het afgelopen jaar).¹³

Buurtkenmerken¹⁴

- percentage niet-westerse migranten (0-100);
- gemiddelde WOZ-waarde (per duizend euro);
- stedelijkheid (van 1 zeer sterk stedelijk tot 5 niet stedelijk);
- wave CrimeNL (wave 4 versus wave 3).

De parameterschattingen van het regressiemodel zijn samengevat in tabel B1.1 (zie bijlage 1). Uit deze exercitie blijkt dat juist als het delict aangegeven is via internet men het vaakst/meest ontevreden is met de behandeling en de terugkoppeling; in model 1 zien we een significant negatief effect van -0,67. Hierna volgt de aangifte die op het politiebureau is gedaan met een significant negatief effect van -0,39. Men is het meest tevreden indien de politie thuiskomt voor de aangifte (deze categorie is de referentiecategorie). We merken op dat de verschillen aanzienlijk zijn, de internetaangifte scoort -0,67 lager (minder tevreden) dan de aangifte bij het slachtoffer thuis. Ter vergelijking: het verschil tussen heel (on)tevreden en (on)tevreden bedraagt 1.

Nu hangt de wijze waarop men melding doet deels af van het type delict waarvan men slachtoffer is geworden, zoals we eerder zagen: de kans dat men een fietsendiefstal meldt via internet is een stuk groter dan dat men bedreiging

12* Algemeen sociaal vertrouwen is gemeten met de vraag: 'Denkt u, in het algemeen, dat de meeste mensen te vertrouwen zijn, of dat je niet voorzichtig genoeg kunt zijn in de omgang met mensen?' Antwoordschaal van 0 (geen vertrouwen) tot 10 (heel veel vertrouwen).

Algemene bezorgdheid criminaliteit is het gemiddelde op de stellingen: 'Ik denk dat de criminaliteit de laatste jaren is toegenomen'; 'Ik maak mij zorgen over criminaliteit'; 'Ik denk dat de straffen de laatste jaren steeds lichter zijn geworden'; 'Misdaden worden in Nederland over het algemeen te licht bestraft'. Antwoordcategorieën: 1 helemaal mee oneens; 2 mee oneens; 3 niet eens/niet oneens; 4 mee eens; 5 helemaal mee eens.

13 Het betreft de volgende delicten: zwartrijden, diefstal, inbraak, heling, belastingfraude, verzekeringsfraude, vandalisme, bedreiging, mishandeling, harddruggebruik.

14 We schatten de effecten van de buurtkenmerken in onderstaande analyses zonder rekening te houden met intra-klasse-correlatie. Hiermee onderschatten we de standaard errors van de buurtkenmerken.

via internet meldt. Indien we rekening houden met het type delict waarvan aangifte is gedaan, worden de verschillen in tevredenheid bij de aangiftemodaliteiten kleiner. Nu steekt alleen nog de internetaangifte significant ongunstig af bij een aangifte bij het slachtoffer thuis; in model 2 is immers alleen de parameter bij de aangiftemodaliteit internet significant en negatief met $-0,53$. Evenzogoed kunnen we stellen dat, als we rekening houden met de wijze waarop aangifte is gedaan, men het meest tevreden is over de behandeling van een aangifte van een poging tot inbraak (referentiecategorie). Het minst tevreden is men over de behandeling van de aangifte als het delict een mishandeling betreft en bij de categorie delicten die valt onder het label ‘overig misdrijf’.

Verschillen tussen gemeenten

In model 3 van tabel B1.1 (zie bijlage 1) onderzoeken we de verschillen in tevredenheid tussen gemeenten. We vergelijken daarbij steeds de verschillende gemeenten met de gemeente Utrecht, die het hoogste tevredenheidcijfer bleek te scoren. Alleen Rotterdam steekt significant ongunstig af bij Utrecht, met een negatieve schatting van $-0,48$. De geobserveerde verschillen tussen gemeenten zijn niet terug te voeren op verschillen in het voorkomen van verschillende soorten criminaliteit noch op hoe men aangifte heeft gedaan, daarvoor wordt immers al gecontroleerd in model 3. Zou men streven naar meer tevredenheid met de aangifte in Rotterdam en daarmee de verschillen in tevredenheid tussen gemeenten willen terugdringen, dan zou dus juist in gemeenten als Rotterdam meer ingezet kunnen worden op het langsgaan bij burgers om de aangifte op te nemen of om het aangifteproces via internet te verbeteren.

In model 4 vinden we geen significante verschillen in de tevredenheid met de aangifte tussen burgers die wonen in verschillende gemeenten. Nadere inspectie leert dat dit vooral veroorzaakt wordt doordat we ‘vertrouwen in de politie’ opnemen in het verklaringsmodel. Hoe minder men de politie vertrouwt hoe eerder men ontevreden is over de aangifte en het gemiddeld vertrouwen in de politie verschilt per gemeente.

Overige factoren

Indien we rekening houden met de aangiftemodaliteit, het type delict waarvan men slachtoffer is geweest en in welke gemeente men woont, vinden we dat

kenmerken van burgers als geslacht, leeftijd, etniciteit, opleiding, religie en samenstelling van het huishouden niet significant samenhangen met de tevredenheid over de melding. Het vertrouwen in de politie hangt van de door ons onderzochte houdingen het duidelijkst samen met de tevredenheid van de aangifte. Hoe meer wantrouwen, hoe ontevredener men is. Natuurlijk moeten we ons realiseren dat deze relatie waarschijnlijk twee richtingen op werkt: mensen met weinig vertrouwen in de politie zullen de aangifte eerder slechter beoordelen, maar een slechte ervaring tijdens het aangifteproces kan ook het wantrouwen ten aanzien van de politie doen toenemen.¹⁵ In buurten met relatief lage huizenprijzen en in buurten met een lagere omgevingsadressendichtheid (minder stedelijke omgeving), is men gemiddeld genomen eerder ontevreden over de aangifte.

3.4 Voorkeuren voor gebruik van aangiftevoorziening

In de derde verzamelingsronde van CrimeNL hebben 831 mensen meegedaan aan het onderzoek. De 229 respondenten die per telefoon zijn geïnterviewd (en die de vragenlijst dus niet online hebben ingevuld) hebben we vragen voorgelegd over hoe men aangifte zou willen doen bij een fietsendiefstal en mishandeling. In de vierde verzamelingsronde zijn dezelfde vragen voorgelegd aan iedereen (meer dan 800 respondenten, waarvan sommigen de vragenlijst online hebben ingevuld en sommigen per telefoon zijn geïnterviewd). In totaal hebben dus meer dan 1000 mensen hun geprefereerde aangiftemodaliteit opgegeven bij een fietsendiefstal en mishandeling. Meer concreet hebben we de volgende vragen voorgelegd:

Slachtoffers kunnen vaak op verschillende manieren aangifte doen. Zo kan het delict vaak op het politiebureau worden aangegeven of komt de politie thuis om de aangifte op te nemen. Ook kan het delict vaak via internet, telefoon of de webcam worden aangegeven.

- 1 Op welke manier zou u aangifte willen doen als uw fiets is gestolen? En wat zou uw tweede keus zijn?
- 2 Op welke manier zou u aangifte willen doen als u slachtoffer wordt van mishandeling door een onbekend iemand? En wat zou uw tweede keus zijn?

15 In een model zonder de attituden blijven de overige factoren redelijk stabiel en zouden we tot dezelfde conclusies komen. Er is dus geen sprake van duidelijke mediatie-effecten door de attituden in het model. Voegen we de variabelen niet bloksgewijs maar één voor één toe aan het model, dan komen we tot vergelijkbare conclusies.

De respondenten konden hun eerste en tweede voorkeur aangeven voor de volgende aangiftemodaliteiten:

- via internet;
- per telefoon;
- op het politiebureau;
- bij een 3D-loket van de politie;¹⁶
- in mijn eigen huis.

We merken tenslotte nog op dat de vragen die betrekking hadden op de fietsendiefstal en op de mishandeling in een willekeurige volgorde zijn aangeboden. Dat wil zeggen: ongeveer de helft van onze respondenten kreeg eerst de vragen over de fietsendiefstal, de andere helft kreeg eerst de vragen over de mishandeling. De beschrijvende uitkomsten met betrekking tot geprefereerde aangiftemodaliteit en fietsendiefstal zijn samengevat in tabel 3.4, de voorkeuren bij een mishandeling in tabel 3.5.

Tabel 3.4: Voorkeur aangiftemodaliteit bij fietsendiefstal (in %)

	Fietsendiefstal				
	Internet	Telefoon	Politiebureau	3D-loket	Thuis
Eerste voorkeur	70	11	18	1	1
Tweede voorkeur	15	42	31	8	5
Niet eerste of tweede voorkeur	15	47	51	91	94

Bron: CrimeNL wave 3 en 4 (N=1013)

Als het gaat om een fietsendiefstal is internet verreweg de meest geprefereerde aangiftemodaliteit (70% noemt internet als eerste voorkeur en 15% als tweede keus). De minst geprefereerde aangiftemodaliteiten zijn in dit geval het 3D-loket en de aangifte bij het slachtoffer thuis; meer dan 90% van de respondenten kiest deze modaliteiten niet als eerste of als tweede keus. Bijna een vijfde deel van de respondenten wil een fietsendiefstal bij voorkeur op het politiebureau aangeven.

Tabel 3.5: Voorkeur aangiftemodaliteit bij mishandeling (in %)

	Mishandeling				
	Internet	Telefoon	Politiebureau	3D-loket	Thuis
Eerste voorkeur	5	9	67	1	19
Tweede voorkeur	11	21	25	11	32
Niet eerste of tweede voorkeur	84	70	8	88	49

Bron: CrimeNL wave 3 en 4 (N=1013)

16 De respondenten kregen de volgende toelichting: 'Wat is een 3D-loket: de burger heeft dan contact met een politiemedewerker die op een centrale locatie zit via een tv-scherm met driedimensionaal beeld.'

Betreft het een mishandeling, dan prefereert men een melding op het politiebureau of thuis. Hier is opnieuw het 3D-loket het minst populair (88% kiest deze modaliteit niet). Ook het aangifte doen via internet vindt men voor dit type delict – de mishandeling – niet wenselijk (84% kiest deze modaliteit niet).

Er is er veel variëteit in de voorkeur voor een aangiftemodaliteit. Zoals uit voorgaande bespreking blijkt, hangen voorkeuren af van het type delict. Voor een (licht) vermogensdelict, zoals een fietsendiefstal, is een melding/aangifte op afstand vaak voldoende. Voor een geweldsdelict wenst men vaker persoonlijk contact. Hiermee komen wij met een andere onderzoeksmethode tot een vergelijkbare rangorde in aangiftemodaliteiten als eerder onderzoek van Tolsma e.a. (2012). Daarin werd aan respondenten gevraagd hoe waarschijnlijk het zou zijn dat zij aangifte zouden doen gegeven verschillende typen delict en aangiftemodaliteiten. Uit dat onderzoek bleek dat juist bij een relatief licht delict (diefstal van een onverzekerde fiets) het bieden van een combinatie van aangiftemodaliteiten (telefoon, internet en op het bureau) een aangifte waarschijnlijker zou maken. Bij zwaardere delicten (inbraak, bedreiging en mishandeling) was dat niet het geval. Bij de laatste drie delicten was een aangifte het onwaarschijnlijkst als men alleen aangifte kon doen via internet, gevolgd door alleen per telefoon.

Een formele toetsing van voorkeur voor aangiftemodaliteiten

Om in meer detail te onderzoeken welke kenmerken van burgers significant samenhangen met de door hen geprefereerde aangiftemodaliteit zijn er *rank-ordered logit*-modellen geschat (apart voor fietsendiefstal en mishandeling). De resultaten van de *rank-ordered logit*-modellen zijn terug te vinden in tabellen B1.2 en B1.3 (zie bijlage 1). Voor een technische bespreking van deze modellen verwijzen we naar Allison en Christakis (1994). In het kort wordt aan elke modaliteit een voorkeurswaarde toegekend. Hoe groter deze waarde, hoe eerder voor deze modaliteit wordt gekozen. We nemen nagenoeg dezelfde mogelijke determinanten op voor de modaliteitsvoorkeur als bij onze eerdere analyses met betrekking tot tevredenheid met de laatste aangifte: woonplaats, leeftijd, geslacht, opleiding, etniciteit, samenstelling van het huishouden, religie, vertrouwen in de politie, algemeen sociaal vertrouwen, algemene bezorgdheid omtrent criminaliteit, percentage niet-westerse minderheden in de buurt, gemiddelde woningwaarde in de buurt, mate van stedelijkheid, en een variabele die aangeeft in welke ronde van CrimeNL men ondervraagd is. Specifiek

onderzoeken we welke determinanten samenhangen met een sterkere of zwakere voorkeur voor een aangifte per internet. We bespreken hierna de belangrijkste bevindingen.

De *rank-ordered logit*-modellen weerspiegelen als vanzelfsprekend in grote lijnen de eerdere beschrijvende resultaten. Ook uit deze formele modellen blijkt de internet melding/aangifte bij een fietsendiefstal het populairst. Het 3D-loket is bij dit delict iets, maar significant, populairder dan een aangifte bij het slachtoffer thuis (tabel B1.2, model 1). Betreft het delict een mishandeling dan is een melding/aangifte op het politiebureau het populairst, gevolgd door een aangifte bij het slachtoffer thuis. Hier is een aangifte via een 3D-loket en per internet duidelijk minder populair dan een aangifte per telefoon.

Onder controle van de overige kenmerken zijn bewoners van Utrecht en Eindhoven (en mensen woonachtig buiten de G10) het meest gecharmeerd van een aangifte via internet bij een fietsendiefstal (tabel B1.2, model 2). Verder valt op dat hoger opgeleiden en autochtone Nederlanders eerder de voorkeur geven aan een internetaangifte dan lager opgeleiden en allochtone Nederlanders.

Betreft het delict een mishandeling dan is duidelijk een aangifte op het politiebureau het meest populair, significant populairder nog dan de aangifte thuis (tabel B1.3). Indien er sprake is van een mishandeling, lijkt er bovendien minder variatie te zijn in de voorkeuren: er zijn minder achtergrondkenmerken van de respondenten significant. Wel geven vrouwen bij een mishandeling (door een onbekende) nog minder sterk dan mannen de voorkeur aan een internetaangifte.

De kans dat een delict niet bij de politie wordt aangegeven, is waarschijnlijk groter als het slachtoffer niet de aangiftemodaliteit van zijn voorkeur kan kiezen. Aangezien uit onze resultaten blijkt dat sociale strata andere voorkeuren hebben – althans bij een fietsendiefstal – kan een beperkt aanbod van aangiftemodaliteiten dus leiden tot ongelijkheid in de politie-inzet. Het valt te verwachten dat bij lichte delicten lager opgeleiden minder vaak melding doen van het delict waarvan zij slachtoffer zijn geworden. Bij geweldsdelicten vinden burgers het belangrijk om een aangifte te kunnen doen in een persoonlijk contact met een politiemedewerker. Dit lijkt in te gaan tegen de trend om (wijk)-bureaus van de politie te sluiten en daarmee de fysieke afstand voor persoonlijk contact tussen burger en politie te vergroten. Indien er geen andere mogelijkheid van persoonlijk contact met de politie is, zal dat burgers – en dan vooral vrouwen – ervan weerhouden om aangifte te doen, aangezien men bij geweldsdelicten bij voorkeur geen aangifte wil doen via internet.

3.5 Beoordeling aangiften bij voorkeuren en naar aangifteproces

Niet iedereen van de door ons ondervraagde personen heeft ervaring gehad met criminaliteit en lang niet alle mensen hebben daarom een melding of aangifte van criminaliteit bij de politie gedaan. Om meer inzicht te krijgen in een ideaal aangifteproces hebben we derhalve een ‘survey-experiment’ uitgevoerd. Aan respondenten zijn verschillende fictieve aangiftescenario’s voorgelegd. In deze fictieve scenario’s werd een situatie beschreven waarin een persoon slachtoffer is geworden van een vorm van criminaliteit en daarvan aangifte heeft gedaan bij de politie. Het slachtoffer had in ieder fictief aangiftescenario steeds slechts één aangiftemodaliteit tot zijn of haar beschikking. Ook verschilden de beschreven situaties in de manier waarop de politie omging met de aangifte en of de aangifte leidde tot een aanhouding. Preciezer, de beschreven scenario’s varieerden op de volgende dimensies, ofwel facetten:

- Facet A: type delict.
- Facet B: aangiftemodaliteit.
- Facet C: gevolgen van de aangifte.

In totaal hebben we 180 verschillende fictieve situaties geschetst. In de derde verzamelingsronde van CrimeNL heeft elke telefonisch geïnterviewde respondent (N=219) vijf verschillende situaties beoordeeld. In de vierde verzamelingsronde van CrimeNL hebben alle respondenten die voor het eerst meededen aan CrimeNL (N=437) vijf verschillende situaties beoordeeld. In totaal hebben dus 656 unieke respondenten deelgenomen aan het survey-experiment. De vijf situaties die de respondenten dienden te beoordelen zijn voor elke respondent opnieuw op basis van toeval uit de 180 mogelijke situaties gekozen.¹⁷ Hierna volgen staan twee voorbeelden van de geschetste fictieve aangiftescenario’s.

Voorbeeld 1

Een tijd terug is er ingebroken in de woning van Jan en voor €1000 aan spullen gestolen. Hij heeft aangifte gedaan van woninginbraak. De aangifte kon alleen via internet geregeld worden. Dankzij de aangifte heeft de politie de daders kunnen opsporen. Hoe oordeelt u over het gehele aangifteproces?

17 Meer precies is steeds uit elk facet op basis van toeval een facetelement getrokken, zonder teruglegging. Deze elementen zijn vervolgens gecombineerd tot de unieke situatie. Deze procedure garandeert dat respondenten geen situaties voorgeschoteld krijgen die erg op elkaar lijken. Elke respondent moest steeds een scenario beoordelen dat betrekking had op een verschillend delict, aangiftemodaliteit en gevolg van de aangifte.

- heel positief;
- positief;
- noch positief, noch negatief;
- negatief;
- heel negatief.

Voorbeeld 2

Een vrouw heeft ruzie gehad met haar echtgenoot en daarbij een gebroken neus opgelopen. Zij heeft aangifte gedaan van mishandeling. De aangifte kon alleen per telefoon geregeld worden. De politie heeft geen contact meer gehad met het slachtoffer over wat er met de aangifte is gebeurd. Hoe oordeelt u over het gehele aangifteproces?

- heel positief;
- positief;
- noch positief, noch negatief;
- negatief;
- heel negatief.

De kracht van dit onderzoeksdesign – ook wel een factorieel-survey-design, facetdesign of scenariostudie genoemd – schuilt erin dat hiermee niet alleen onderzocht kan worden hoe de beoordeling van het aangifteproces afhangt van kenmerken van burgers (zoals iemands leeftijd en vertrouwen in de politie) maar ook van de aangiftecontext zelf (zoals het type delict en de aangiftemodaliteit). Het geschetste scenario is niet altijd even realistisch. Zo zal het in de realiteit vast niet voorkomen dat een mishandeling alleen per telefoon geregeld kan worden (zie voorbeeld 2 hierboven). Dit is echter een belangrijk pluspunt van deze onderzoeksmethode: zo kunnen immers situaties beoordeeld worden die nog niet voorkomen, maar wellicht voor zullen gaan komen na een beleidsverandering. De methode combineert de kracht van de meer traditionele (lab)experimenten (dat wil zeggen: controle over stimuli en causale claims) met de kracht van surveyonderzoek (dat wil zeggen: variatie in respondentkenmerken en generaliseerbaarheid). Dankzij de opkomst van *computer-assisted telephone-surveys* en *computer-assisted web-surveys* wordt deze methode dan ook steeds vaker toegepast binnen sociologisch en criminologisch onderzoek (Jackson & Cox, 2013). In het volgende kader wordt een overzicht gegeven van alle geschetste scenario's. We merken op dat een deel van de gebruikte delicten in eerder onderzoek gebruikt zijn (na een testfase) om strafoordelen in kaart te brengen (Ruiter e.a., 2011).

Een overzicht van alle mogelijke geschetste fictieve scenario's die respondenten moesten beoordelen

Slachtoffer worden van criminaliteit is een ingrijpende gebeurtenis. Het is de wens van de politie dat iedereen aangifte doet. Sommige mensen oordelen positief over het aangifteproces en andere negatief. We beschrijven nu enkele op waarheid gebaseerde situaties, waarin slachtoffers van criminaliteit aangifte hebben gedaan. Graag zouden we uw mening willen weten over het gehele aangifteproces.

Facet A: type delict

- 1 Een tijd terug is er ingebroken in de woning van Jan en voor €1000 aan spullen gestolen. Hij heeft aangifte gedaan van woninginbraak.
- 2 Sofie werd tijdens een avondje stappen in een café tegen haar wil betast aan billen en borsten. Zij heeft aangifte gedaan van aanranding.
- 3 Een vrouw heeft ruzie gehad met haar echtgenoot en daarbij een gebroken neus opgelopen. Zij heeft aangifte gedaan van mishandeling.
- 4 In een drukke sportkantine stootte Kees per ongeluk tegen iemand aan. Deze persoon begon te schreeuwen: 'Fuck you! Ik ruk je kop eraf en steek je neer.' Kees heeft aangifte gedaan van bedreiging.
- 5 De onverzekerde fiets van scholier Milan is gestolen. Milan heeft aangifte gedaan van fietsendiefstal.

Facet B: aangiftemodaliteit

- 1 De politie stond erop om de aangifte bij het slachtoffer thuis op te nemen.
- 2 De aangifte kon alleen op het politiebureau geregeld worden na het maken van een afspraak.
- 3 De aangifte kon alleen op het politiebureau geregeld worden. Een afspraak maken was niet nodig.
- 4 De aangifte kon alleen via internet geregeld worden.
- 5 De aangifte kon alleen via een 3D-loket geregeld worden.
- 6 De aangifte kon alleen per telefoon geregeld worden.

Facet C: gevolgen van de aangifte

- 1 De politie heeft herhaaldelijk contact gehad met het slachtoffer over wat er met de aangifte is gebeurd.
- 2 De politie heeft geen contact meer gehad met het slachtoffer over wat er met de aangifte is gebeurd.
- 3 De aangifte bood onvoldoende aanknopingspunten om een opsporing te starten.
- 4 De aangifte bood voldoende aanknopingspunten om een opsporing te starten.
- 5 Dankzij de aangifte heeft de politie de daders kunnen opsporen.
- 6 Ondanks de aangifte heeft de politie de daders niet kunnen opsporen.

Hoe oordeelt u over het gehele aangifteproces?

- 5 heel positief;
 - 4 positief;
 - 3 noch positief, noch negatief;
 - 2 negatief;
 - 1 heel negatief;
- weet niet;
 - wil niet zeggen.

De antwoordcategorieën ‘weet niet’ en ‘wil niet zeggen’ werden niet actief aangeboden en deze observaties zijn verwijderd uit de analyses. Het experiment is geanalyseerd door middel van een *cross-classified linear multilevel-model*. Voor een technische beschrijving van deze modellen verwijzen we naar eerdere studies die deze methode hebben gebruikt (Ruiter e.a., 2011; Tolsma e.a., 2012).

Niet alleen voorspellen we hoe men oordeelt over het aangifteproces door middel van de kenmerken (facetelementen) van de scenario's, maar ook door middel van kenmerken van onze respondenten. Opnieuw nemen we nagenoeg dezelfde mogelijke determinanten op als bij onze eerdere analyses van tevredenheid met de laatste aangifte: woonplaats, leeftijd, geslacht, opleiding, etniciteit, samenstelling van het huishouden, religie, vertrouwen in de politie, algemeen sociaal vertrouwen, algemene bezorgdheid omtrent criminaliteit, ouderschap in afgelopen jaar, percentage niet-westerse minderheden in de buurt, gemiddelde woningwaarde in de buurt, mate van stedelijkheid en een variabele die aangeeft in welke ronde van CrimeNL men ondervraagd is. Een

belangrijke toevoeging is echter dat we nu niet enkel opnemen of men in het verleden slachtoffer is geweest van criminaliteit, maar ook of men toen aangifte heeft gedaan en of men tevreden was met het aangifteproces.¹⁸ We bespreken hierna de belangrijkste bevindingen.

De resultaten zijn samengevat in tabel B1.4 (zie bijlage 1). We bespreken allereerst de samenhangen tussen de individuele kenmerken en buurtkenmerken met de oordelen over het aangifteproces en vervolgens de invloed van kenmerken van de aangiftecontext op deze oordelen.

Individuele kenmerken en de beoordeling van fictieve aangiftescenario's

De achtergrondvariabelen geslacht, leeftijd, etniciteit, samenstelling van huishouden, hebben van kinderen en kerkgang hangen niet significant samen met de beoordeling van het aangifteproces (t -waarde $< 2,0$). Hoger opgeleiden beoordelen de situaties gemiddeld genomen iets negatiever. Ook vinden we weinig variatie tussen respondenten uit verschillende gemeenten in de beoordeling van de aangiftescenario's; alleen inwoners van Almere beoordelen de situaties significant negatiever dan de inwoners van Utrecht. Belangrijker blijkt het vertrouwen in de politie te zijn: hoe meer vertrouwen men heeft in de politie, hoe positiever men oordeelt over het aangifteproces. Met andere woorden, dezelfde (fictieve) situatie wordt negatiever beoordeeld door mensen die al een negatieve houding hebben ten aanzien van de politie. Aangezien het hier een survey-experiment betreft, kan hier geen sprake zijn van omgekeerde causaliteit.

Opvallend is verder dat slachtoffers die zelf eerder aangifte hebben gedaan en daar tevreden over waren, significant positiever oordelen over de fictieve scenario's. Slachtoffers die zelf eerder aangifte hebben gedaan en daar niet tevreden over waren, oordelen juist (significant) negatiever over de fictieve geschetste situaties dan niet-slachtoffers, althans, voordat we controleren voor het vertrouwen in de politie. Dat deze laatste groep negatiever oordeelt over de situaties komt doordat zij minder vertrouwen hebben (gekregen) in de politie. Na controle op het vertrouwen in de politie, zoals in het getoonde model in tabel B1.4, wijkt deze groep niet langer significant af van niet-slachtoffers. Hoewel de effecten niet heel sterk zijn, kunnen we hieruit concluderen dat mensen die ontevreden zijn over hun feitelijke aangifte(n) niet noodzakelijk een 'slech-

18 Voor verse respondenten heeft de variabele betrekking op ervaringen van de afgelopen vijf jaar. Voor panelrespondenten heeft de variabele betrekking op ervaringen van het afgelopen jaar.

ter aangifteproces' hebben meegemaakt dan mensen die positief oordelen over hun aangifteproces. Niet alles ligt dus aan het aangifteproces. Uit eerder onderzoek bleek reeds dat mensen die eerder aangifte hebben gedaan minder snel geneigd zijn om in de toekomst nogmaals aangifte te doen (Tolsma, 2012). Dit onderzoek lijkt dat deels te verklaren; gemiddeld genomen is men niet tevreden met de behandeling en terugkoppeling van de aangifte (zie eerder) en ontevredenheid met een daadwerkelijke aangifte maakt dat men het aangifteproces in het algemeen negatiever gaat beoordelen.

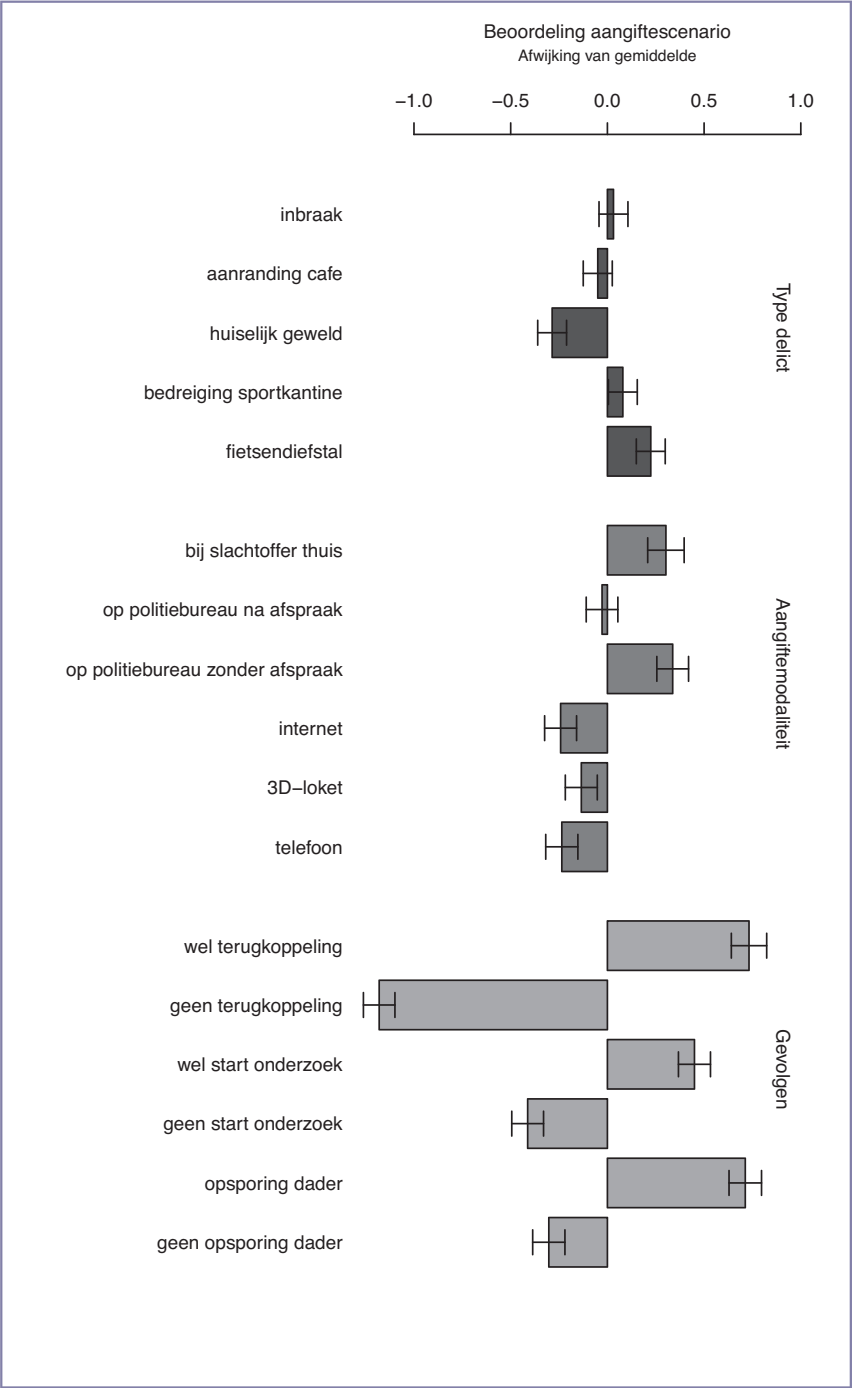
De buurtkenmerken en aan welke verzamelingsronde van CrimeNL men heeft meegedaan, hangen niet samen met de oordelen over de aangiften.

Oordelen over het aangifteproces en type delict

Uit onze resultaten blijkt duidelijk dat burgers bij bepaalde delicten het aangifteproces als minder positief waarderen. Zo worden juist aangifteprocessen die gekoppeld zijn aan het delict waarbij een vrouw door haar echtgenoot is mishandeld als negatief beoordeeld en het delict waarbij (het in het voorbeeld besproken slachtoffer) 'Milan' aangifte doet van het feit dat zijn onverzekerde fiets gestolen is als positief beoordeeld (zie figuur 3.3 en de bijbehorende leeswijzer). Op basis van het geschetste voorbeeld is dit natuurlijk niet vreemd. Bij de vrouw is de dader bekend en leidt het niet starten van een onderzoek en het niet opsporen van de dader tot een sterkere negatieve reactie dan bij de aangifte van 'Milan' waar het om een minder ernstig delict gaat en de dader onbekend is.

Oordelen over het aangifteproces en aangiftemodaliteit

In het algemeen geldt dat men het zeer waardeert als de aangifte op het politiebureau zonder afspraak gedaan kan worden. Immers, in figuur 3.3 is het balkje dat hoort bij het facet aangiftemodaliteit en hoort bij 'op het politiebureau, zonder afspraak' het hoogst. Maar ook als de politie de aangifte bij het slachtoffer thuis komt opnemen, wordt dit positief gewaardeerd. Uit tabel B1.4 blijkt overigens dat de gemiddelde oordelen over deze aangiftemodaliteit niet significant onder doen voor de oordelen bij aangiften die op het politiebureau zonder afspraak gedaan kunnen worden. De overige modaliteiten, via internet, 3D-loket of telefoon scoren allen ongeveer even negatief en significant onder het gemiddelde oordeel.



Figuur 3.3: Oordelen over fictieve aangiftescenario's

Leeswijzer figuur 3.3

- Hoe hoger ieder balkje, hoe positiever men oordeelt over het fictieve aangiftescenario als het scenario hierop betrekking heeft. Dus fictieve scenario's die betrekking hebben op een fietsendiefstal worden gemiddeld genomen positiever beoordeeld dan scenario's die betrekking hebben op een ander type delict.
- Voor elk facet is het gemiddelde oordeel op nul gesteld. Dat wil zeggen dat het aangifteproces bij een fietsendiefstal beter dan gemiddeld – gemiddeld over de verschillende type delicten – wordt beoordeeld en aangiften bij huiselijk geweld als slechter dan gemiddeld. Technisch verwoord: in de analyses is gebruikgemaakt van een deviatiecontrast. Zou men de hoogten van de balken (per facet) op elkaar leggen, dan komt men precies uit op de nullijn.
- De schaal op de Y-as verwijst naar de schaal van de afhankelijke variabelen die loopt van heel positief (5) naar heel negatief (1). Een score van -1 betekent daarmee dat in dit geval het oordeel gemiddeld genomen 1 stap lager is, bijvoorbeeld heel negatief in plaats van negatief.
- De haken die bij de balken getekend zijn, hebben betrekking op het 95% betrouwbaarheidsinterval van de puntschatting. Zo kunnen we concluderen dat scenario's over een inbraak niet significant afwijken van een gemiddeld oordeel omdat de haken de waarde nul omsluiten en dat scenario's over een fietsendiefstal significant positiever dan gemiddeld worden beoordeeld.

Oordelen over het aangifteproces en gevolgen van de aangifte

De scenario's verschilden niet alleen in het beschreven delict en de aangiftemodaliteit, maar ook in hoe de politie na de aangifte heeft gehandeld. Het bleek dat de oordelen over het aangifteproces juist hier sterk van afhingen, veel sterker dan van het type delict of de aangiftemodaliteit. Dit is ook te zien in figuur 3.3, de balken bij dit facet zijn veel groter dan bij de andere facetten. Het zal waarschijnlijk geen verbazing wekken dat men positiever oordeelt als de politie iets terugkoppelt dan wanneer dit niet gebeurt, als een onderzoek gestart wordt dan wanneer dit niet gebeurt en wanneer de dader wordt opgespoord dan wanneer dit niet gebeurt. Maar juist het terugkoppelen van wat er met de aangifte wordt gedaan, wordt zeer sterk gewaardeerd.

3.6 Conclusies

Het onderzoek naar het burgerperspectief bij het doen van aangifte van delicten bij de politie en naar de rol van de verschillende aangiftemodaliteiten hierbij, leidt tot een aantal conclusies. Daarbij wordt opgemerkt dat de doelgroep van CrimeNL burgers omvat die woonachtig zijn in de 10 grootste gemeenten in Nederland en de leeftijd hebben tussen de 16 en 45 jaar. Dit betekent dat de groep 'ouderen', van wie nog verwacht kan worden dat zij relatief vaker moeite hebben met een digitaliserende dienstverlening vanuit publieke organisaties, niet in onze analyses is opgenomen. Zo kan de toepassing van internet als modaliteit om aangifte te doen bij de politie voor hen, in vergelijking met een jongere groep, minder goed aansluiten op hun wensen en behoeften. Deze veronderstelling wordt ondersteund door landelijk burgeronderzoek naar de politiedienstverlening, waarbij onder meer wordt aangegeven dat de groep personen van 45 jaar en ouder minder vaak een voorkeur heeft om contact met de politie te zoeken via de website van de politie (Store Support, 2014).

- Ruim 40% van de ondervraagde burgers in CrimeNL geeft aan tevreden te zijn met de *behandeling* van hun melding of aangifte door de politie. Een kwart van de aangevers is daarentegen ontevreden over deze behandeling. Bijna een derde is niet uitgesproken tevreden of ontevreden hierover.
- De tevredenheid daalt als het de *terugkoppeling* van de melding/aangifte betreft. Zeker waar het gaat om de terugkoppeling van het resultaat van de melding/aangifte. Meer dan 40% is ontevreden met de terugkoppeling van het resultaat van de aangifte. Waarschijnlijk zal het antwoord op deze vraag

ook gestuurd worden door het feitelijk resultaat en niet enkel betrekking hebben op de terugkoppeling hiervan. Toch blijkt hieruit dat het doen van een melding/aangifte en de terugkoppeling daarvan vaak niet ervaren wordt als een positief politiecontact.

- Per type delict is er veel variatie in de gebruikte aangiftemodaliteit; één type delict wordt, met andere woorden, via verschillende aangiftemodaliteiten bij de politie aangeleverd.
- Vooral bij een internetmelding of -aangifte treedt ontevredenheid op over de behandeling van de aangifte. Een relatief licht delict, zoals een gestolen fiets, wil men desalniettemin toch het liefste via internet melden.
- Als een fiets wordt gestolen hebben hoger opgeleiden en autochtone Nederlanders vaker een voorkeur voor een internetaangifte dan lager opgeleiden en allochtone Nederlanders. Deze laatste twee groepen hebben vaker een voorkeur voor persoonlijk contact met de politie bij de aangifte van een fietsendiefstal.
- Een mishandeling meldt men bij voorkeur op het politiebureau. Vooral vrouwen willen bij mishandeling geen gebruikmaken van internet.
- Een terugkoppeling aan de aangever over wat er met de aangifte is gedaan wordt zeer gewaardeerd. Nog meer zelfs dan dat er na de aangifte een onderzoek is gestart en of een dader is opgespoord.
- Om verschillen tussen gemeenten in tevredenheid met de aangifte te verkleinen, zou men juist in gemeenten waar burgers relatief ontevreden zijn, kunnen investeren in het langsgaan bij slachtoffers om de aangifte op te nemen en in de communicatie met de burger over het vervolgtraject na de aangifte.
- Sociaal-demografische kenmerken (zoals leeftijd, geslacht, opleiding) hangen slechts in geringe mate samen met de tevredenheid bij een aangifte en met de beoordeling van aangiftescenario's. Wel hebben hoger opgeleiden minder moeite met aangiften die niet op het politiebureau worden gedaan.
- Het vertrouwen dat men in de politie heeft hangt duidelijk samen met hoe men oordeelt over aangiften: hoe meer vertrouwen, hoe hoger de tevredenheid over de behandeling van de eigen aangifte; hoe meer vertrouwen, hoe positiever men oordeelt over het aangifteproces bij anderen.

De uitvoering van de multichannelstrategie bij aangiften door de politie

4.1 Inleiding

We hebben in dit onderzoek niet alleen inzicht proberen te krijgen in de tevredenheid van burgers met de aangifte van delicten bij de politie en de mogelijkheid (of de noodzaak) om bepaalde aangiftevoorzieningen te gebruiken. We hebben ook onderzocht hoe de politie als dienstverlenende organisatie de multichannelstrategie in de praktijk heeft vormgegeven en hoe zij zelf deze aanpak beoordeelt. Om hier een beeld van te geven, gaan we eerst in op het dienstverleningsconcept dat de politie heeft ontwikkeld en waarvan de multichannel-aanpak een uitvloeisel is. Vervolgens gaan we in op het gebruik van de verschillende aangiftevoorzieningen in de vijf onderzochte politie-eenheden.

4.2 Dienstverlening door de politie en de aangiftevoorzieningen

Dienstverlening als operationeel doel

De introductie van de multichannelstrategie voor de aangifte van delicten past binnen het bredere dienstverleningsconcept, zoals dat voor de Nationale Politie in 2011-2012 is geformuleerd. In het *Realisatieplan voor de Nationale Politie* is een ‘meer eenduidige dienstverlening’ als een van de operationele doelen geformuleerd. Dat is als volgt verwoord:¹⁹

‘Het korps wekt vertrouwen door de wijze waarop het resultaten bereikt en een bijdrage levert aan veiligheid. De wijze waarop het directe contact verloopt tussen politie en burger is van groot belang. Vanuit de gedachte dat het directe contact bepalend is voor het vertrouwen dat de burger heeft in de politie is het thema “één concept dienstverlening” benoemd.

19 Ministerie van Veiligheid en Justitie, 2012b, versie 3.0, p.95.

De toegankelijkheid van de politie is gewaarborgd door dienstverlening aan te bieden via meerdere kanalen. Daar waar in het kader van efficiency en kwaliteitsbewaking concentratie van dienstverlening mogelijk is, wordt dit gerealiseerd. Naast de dienstverlening aan de burger gaat het om de mate van tevredenheid over het politieoptreden: de concrete ervaringen van burgers (bijvoorbeeld bejegening, bereikbaarheid en beschikbaarheid). De kern van het dienstverleningsconcept van de politie is:

- Houding en gedrag van alle medewerkers zijn onder alle omstandigheden doorslaggevend voor een goede, eenduidige dienstverlening.
- De contacten met burgers verlopen via verschillende kanalen, waarvoor een multichannelaanpak is opgesteld.
- De burger komt in contact met de politie op een manier die past bij de aard van zijn of haar vraag en zijn of haar persoonlijke voorkeur.

Om het algemene doel van een eenduidigere dienstverlening door de politie meer handen en voeten te geven en ook het tempo van de invoering van deze dienstverlening te bewaken, zijn in het *Realisatieplan Nationale Politie* in totaal 42 'concreet te behalen resultaten tot januari 2015' geformuleerd.

Het belang van een betere dienstverlening door de politie is ook in de interviews met de projectleiders als belangrijk aandachtspunt benoemd. Een van de betrokkenen ziet een dergelijke verbetering als 'hefboom' voor de Nationale Politie: 'Het biedt de mogelijkheid om de toegevoegde waarde van de NP te laten zien en het is derhalve van belang hierin serieuze stappen te zetten.' Bovendien stelt men dat een dergelijke aanpak niet alleen betrekking dient te hebben op de dienstverlening *sec*, maar ook op een goede slachtofferzorg en op het verbeteren van de intake en service: 'Het DVC is met vele doelstellingen aangekondigd en gestart, namelijk 42 doelstellingen om te moeten behalen.'

Ook andere projectleiders wijzen op de noodzaak om het niveau van de dienstverlening te verbeteren, waarbij het dienstverleningsconcept 'in het hart van de politieman moet zitten'. Het dienstverleningsaanbod is omschreven in verscheidene administratieve processen, maar 'we hebben [volgens een van de projectleiders] echter te maken met de menselijke factor' waardoor de kwaliteit in de dienstverlening nog verbetering behoeft. De geïnterviewde projectleiders geven aan dat de politieman in zijn algemeenheid de dienstverlening meer als een 'visitekaartje van de politie' moet gaan beschouwen: 'Het zit vaak nog niet tussen de oren van de politiemedewerker.'

De door de politiefunctionarissen gepercipieerde nadruk op de resultaat-

doelstellingen en de door hen beoordeelde ‘systeemgerichtheid’ van de aanpak leidt volgens verscheidene projectleiders echter ook tot een soort ‘spagaat’ voor de politie: ‘In plaats van “vonken”, het met hart en ziel werken, is de aandacht in het systeem alleen maar gericht op “vinken”, dat wil zeggen je taak administratief volbrengen.’ Deze spagaat tussen het door de politie vaker benoemde ‘vinken en vonken’ vanwege de systeemgerichtheid enerzijds en anderzijds het ‘werk goed willen doen’, leidt volgens de projectleiders tot fricties.

Bij een van de politie-eenheden wordt als volgt op de noodzaak van een goede, persoonlijke dienstverlening gewezen: ‘We hebben in onze eenheid als politie dagelijks ongeveer 12.000 burgercontacten. In deze contacten spelen aspecten als imago, vertrouwen en legitimiteit een belangrijke rol en daarom moet een politieagent professioneel handelen.’

In het kader van de multichannelaanpak wordt aangegeven dat de politie meer en beter met de burger moet communiceren dat hij aangiften via bepaalde kanalen moet doen, maar het is voor de politie onduidelijk hoe bepaalde groepen burgers hierop reageren. Een van de projectleiders hierover: ‘Veel burgers zijn nu wel op de hoogte van het feit dat men via verschillende kanalen aangifte kan doen, maar men weet nog niet wanneer en waarvoor.’

Verbetering aangifteproces binnen de dienstverlening

Volgens het dienstverleningsconcept streeft de politie er aldus onder meer naar de burger de mogelijkheid te bieden om aangifte te doen ‘op een manier die past’ bij de aard van het strafbare feit en die aansluit bij de voorkeur van de burger zelf. De verbetering van de intake en afhandeling van de aangifte in zowel kwantitatieve als kwalitatieve zin is vanuit deze doelstelling als een van de tien landelijke prioriteiten van de politie vastgesteld voor de periode 2011-2014 (als prioriteit nummer zeven).²⁰ In de toelichting op de aanpak bij aangifte zijn de volgende indicatoren aangegeven (zie tabel 4.1):²¹

20 Tweede Kamer, 2010-2011b.

21 Zoals aangeven in de Rijksbegroting 2014; http://www.rijksbegroting.nl/2014/voorbereiding/begroting,kst186612_6.html.

Tabel 4.1: Indicator prioriteit politie bij aangifte 2011-2014

Omschrijving	Nulmeting	Waarde ultimo 2012	Streefwaarde 2013	Streefwaarde 2014
In 2014 wordt de aangever standaard geïnformeerd over de afloop van de aangifte, of wordt de aangever in zwaardere zaken op basis van maatwerk geïnformeerd. Er kan via 6 kanalen aangifte of melding bij de politie gedaan worden.	2010: aangifte is divers en de burger krijgt niet in alle gevallen een terugkoppeling. 4 kanalen voor melding/aangifte zijnde: balie, telefonie, internet en op locatie.	Multichannelaanpak geïmplementeerd	6 kanalen voor aangifte. (4 kanalen uit 2010 + op afspraak en 3D-aangifte). Terugkoppeling aangifte van woninginbraken.	6 kanalen voor aangifte. Terugkoppeling van aangifte, aangever wordt in zwaardere zaken op basis van maatwerk geïnformeerd. Over aangifte van HIC ²² wordt binnen 2 weken teruggekoppeld

Vormgeving aangiftevoorzieningen

De politie heeft in 2013 in de vormgeving van dit aangifteproces een aantal stappen gezet (Inspectie Veiligheid en Justitie, 2014). Aangifte kan voor bepaalde categorieën van delicten worden gedaan via vier kanalen: via internet, telefonisch, op het bureau en op locatie; op enkele plaatsen is er de mogelijkheid aangifte te doen via een 3D-teleserviceverbinding.

De ‘kanalisering’ van de aangiften is mede ingegeven door overwegingen van efficiency: waar de aard van het delict het toelaat, geeft de politie de voorkeur aan de minst tijdrovende manieren van aangifte opnemen (de voor de politie preferente aangiftekkanalen). Zo is de veronderstelling dat de aangifte via internet in principe niet alleen voor de burger, maar ook voor de politie relatief snel en eenvoudig kan verlopen.

In het tweede rapport van de Inspectie Veiligheid en Justitie over de vorming van de Nationale Politie (2014) over – onder meer – de dienstverlening door de politie, wordt gesteld dat hierin niet alleen de voorkeur van de politie een rol speelt, maar ook de voorkeur van de burger wordt meegewogen. Zo kan op veel plaatsen desgewenst telefonisch aangifte worden gedaan in plaats van via internet en kan een slachtoffer van een woninginbraak ook op locatie aangifte doen. De politie heeft bovendien de mogelijkheid opengesteld voor de burger om digitaal meldingen te doen, klachten in te dienen en e-mailberichten te zenden aan de politie via politie.nl.

22 HIC is een afkorting van High Impact Crime, dat wil zeggen een delict dat emotioneel beschouwd veel schade bij het slachtoffer kan veroorzaken. Het gaat hier met name om woninginbraak, overvallen, straatroof en geweldsdelicten.

4.3 Rol van de Regionale Servicecentra bij meldingen aan de politie

Bij de behandeling van meldingen door burgers bij de politie spelen de Regionale Servicecentra (RSC's) een centrale rol; zij vormen de 'frontoffice' van de politie voor de intake en service. Een RSC handelt de telefoontjes van burgers naar 0900-8844 af, neemt telefonische en (voor zover aanwezig) 3D-aangiften op, handelt internetaangiften in eerste instantie af, beantwoordt e-mails en zo mogelijk ook tweets.

De politie krijgt veel telefonische meldingen van burgers van velerlei aard. Het RSC wordt volgens betrokkenen 'voor van alles gebeld': algemene informatievragen, reacties op bekeuringen, verloren goederen (hoewel hiervoor naar de gemeente moet worden verwezen), aanrijdingen, overlast, inbraak enzovoort. Zo ontvangt de eenheid Amsterdam bij het RSC circa 375.000 telefonische vragen/meldingen per jaar, die door hen worden behandeld. Landelijk wordt de politie ruim 6 miljoen maal gebeld door burgers. De eenheden van de politie streven er op grond van landelijke richtlijnen naar 80% van de via 0900-8844 binnengekomen informatieverzoeken direct door het Regionaal Servicecentrum af te laten handelen.²³

De telefonische meldingen worden als hoofdtaak door het RSC verwerkt. De indruk is dat het aantal telefonische meldingen minder wordt, mede vanwege de internetaangiften via de politiewebsite. Als neventaak worden ook de internetaangiften binnen de eenheden door het RSC in behandeling genomen voor een eerste beoordeling. Ook komen er meldingen via de mailbox binnen, waaronder ook videobestanden die bekeken en beantwoord moeten worden. Primaire doel is, volgens een hoofd van een RSC, feitelijk 'het blauw ontlasten', ook voor 'bulkwerkzaamheden'. De afdeling Intake en Service bepaalt bij een (telefonische) melding het vervolg van het traject voor aangifte; 'dit vereist wel vakmanschap aan de telefoon'.

Bij de eenheden komt naar voren dat de vormgeving van de RSC's zich nog in een ontwikkelingsfase bevindt, waarbij de organisatie nog moet worden 'gestroomlijnd'. In verschillende eenheden moeten twee of meer servicecentra worden samengevoegd tot één RSC, wat 'met de nodige perikelen' gepaard gaat. Zo is de (telefonische) planning van de aangifte op bureau nog problema-

23 Voor de overige verzoeken staat een termijn van een week. Door aanpassingen in de automatisering wordt deze indicator al geruime tijd niet geoperationaliseerd. De hoop was dat met de komst van de Landelijke Service Module (LSM) de indicator weer geoperationaliseerd had kunnen worden. De implementatie van de LSM is echter meerdere keren uitgesteld en staat nu gepland voor 2015-2016.

tisch. Uit de interviews komt naar voren dat de norm die de RSC's hebben om 80% van de informatieverzoeken zelf te verwerken in verscheidene eenheden niet wordt gehaald.

4.4 Gebruik van het aangiftekanaal: keuze aan de burger, regie bij de politie

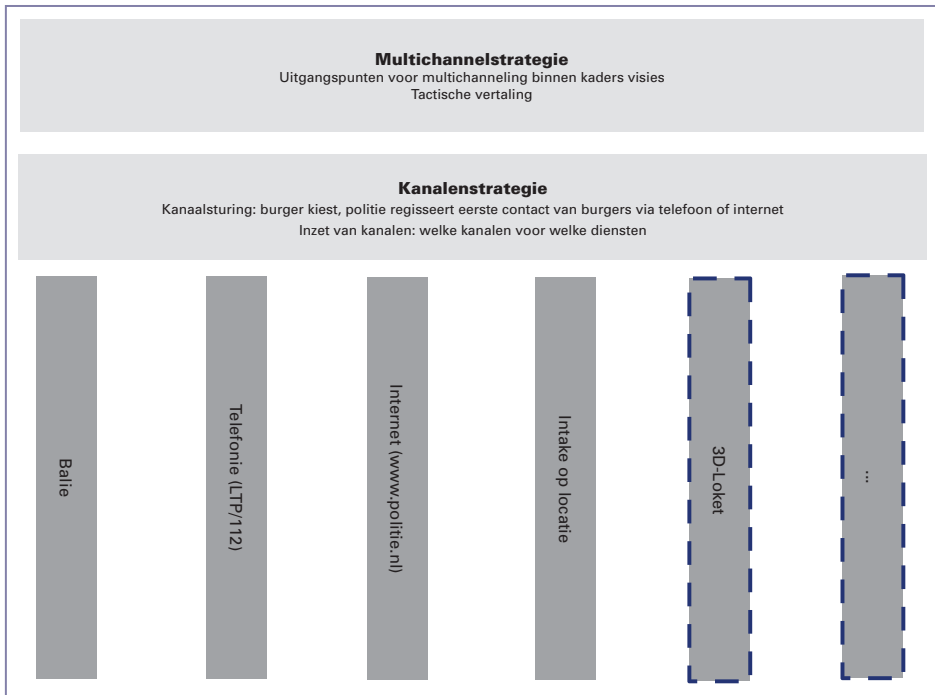
In de nota *Multichannelaanpak Nederlandse politie* (Claassen, 2010) zijn de eerste contouren van deze strategie door de politie verwoord:

‘De multichannelaanpak van de Nederlandse politie kent zowel een extern als een intern doel. Extern heeft de multichannelaanpak als doel om burgers overal in Nederland hetzelfde niveau van dienstverlening te laten ervaren. Hiermee bouwt de politie aan vertrouwen. Intern draagt de multichannelaanpak bij aan standaardisering en een efficiënte inzet van (intake)capaciteit en innovaties uit de korpsen met als gevolg een verbetering van de kwaliteit van dienstverlening.’

Op basis van de geformuleerde doelen en voorgestelde aanpak is de volgende schematische weergave te presenteren (zie figuur 4.1 op pagina 61).

Volgens de nota van de politie is het vertrekpunt voor de kanalenstrategie dat de burger centraal staat. Dit betekent dat de burger zelf kan kiezen welk kanaal hij gebruikt. Het is aan de politie om de burger te begeleiden in zijn keuze en tevens te proberen hem naar het meest efficiënte kanaal te sturen. De kanalenstrategie beschrijft derhalve hoe de burger binnen het intakeproces gebruik kan maken van de kanalen en op welke wijze de burger naar het meest efficiënte kanaal gestuurd wordt. Het principe is hierin dat ‘de burger kiest en de politie regisseert’.

In de interviews met politiefunctionarissen (waaronder projectleiders dienstverlening) komt naar voren dat een deel van hen het geschetste aanbod van de multichannel vergelijkt met het ‘click, call, face’-principe. Dit principe houdt in dat het klanten/burgers stimuleert het antwoord op vragen zelf op internet te zoeken (click), lukt dat niet dan moet de klant telefonisch hulp kunnen vragen (call), en als ook dat niet volstaat, moet fysiek contact, bijvoorbeeld via een balie of met een afspraak, mogelijk zijn (face). De gedachte hierachter is dat als burgers meer zelf doen, door informatie zelf op te zoeken of via zelfbedieningstools zaken zelf in ‘het systeem’ te zetten, de dienstverlener zijn



Figuur 4.1: Schema multichannelaanpak politie²⁴

werk efficiënter kan doen. Hierdoor is voor de dienstverlener een besparing te behalen.

Ook bij het aangeven van een delict betekent dit dat aangifte doen in eerste instantie via een click (via internet/computer) mogelijk moet zijn. Mocht dat niet tot een aangifte kunnen leiden, dan kan men telefonisch contact opnemen. Leiden beide opties niet tot een aangifte, dan is persoonlijk contact met een politiefunctionaris mogelijk. Vanuit dit principe worden derhalve de aangiften als informatiestromen ‘gekanaliseerd’.

De meningen van de geïnterviewde politiefunctionarissen over de toepassing van dit principe zijn verdeeld: er zijn voorstanders die dit systeem verder willen uitrollen en het belang van efficiency benadrukken en er zijn tegenstanders die het als een beperking zien van de dienstverlening van de politie. Op deze manier komt personele capaciteit beschikbaar voor het oplossen van arbeidsintensieve vragen, en dat is efficiënt; maar men ziet ook dat het persoonlijk contact met de burger sterk vermindert en dat dat de dienstverlening niet

²⁴ In bijlage 2 is een nader gedifferentieerd schema voor de multichannelaanpak van de politie opgenomen.

ten goede komt. Een geïnterviewde politiefunctionaris hierover: ‘Als een vorm van dienstverlening is het blijven steken.’

In het oorspronkelijke plan voor de multichannelaanpak is het principe van ‘click, call, face’ niet in deze terminologie verwoord, maar wordt erop gewezen dat de inzet van het ‘meest efficiënte kanaal [...] afhankelijk (is) van het type dienst dat gevraagd wordt’. Dat betekent: ‘Naarmate de dienstverlening complexer wordt, wordt persoonlijk contact meer noodzakelijk.’ Een van de verwachtingen bij deze aanpak is wel, volgens de nota, het volgende: ‘De kanaalsturing zorgt er tot slot voor dat het aantal burgers dat aan de balie geholpen wordt in de toekomst flink zal afnemen. Inherent aan de preferente kanaalvolgorde zal het zwaartepunt verschuiven naar internet en telefonie.’

De inzet van de aanpak op basis van ‘de burger kiest, de politie regisseert’ geeft ook een spanningsveld weer: enerzijds stimuleert de politie het gebruik van de preferente kanalen in de gewenste volgorde, anderzijds wordt gesteld dat het geen ‘dwingend systeem’ is; ‘We willen de burger alleen verleiden om gebruik te maken van het meest extensieve aangifteproces.’ Met andere woorden: de politie heeft een bepaalde voorkeur voor het gebruik van een bepaald aangiftekanaal door de burger bij een bepaald delict, maar de burger beslist in principe op welke wijze hij de aangifte feitelijk doet. In deze optiek biedt de politie de keuze en heeft de burger ‘de regie’.

Met de digitalisering van een belangrijk deel van de informatie, c.q. aangiften, wil de politie mede aansluiten op het algemene beleidsstreven van de rijksoverheid naar een ‘digitaliserende overheid’.²⁵ Zo kan worden geconstateerd dat burgers steeds meer gebruikmaken van digitale informatiekanaal: naast het regelen van verzekeringen en bankzaken via internet en het doen van aankopen via webshops en digitale reiswinkels, zijn veel burgers eraan gewend om met hun gemeente, de Belastingdienst, het UWV of andere overheidsdiensten digitaal contact te hebben. Uit onderzoek van de Nationale ombudsman (2013) naar de ervaringen van burgers met de digitale dienstverlening door de overheid, blijkt onder meer dat burgers voordelen zien aan deze digitalisering vanwege de 24 uursbereikbaarheid en de mogelijkheid om zaken thuis te kunnen regelen. Niet alle burgers kunnen echter gemakkelijk meekomen met de digitale ontwikkelingen van de overheid. Uit het betreffende rapport van de ombudsman komt naar voren dat een aanzienlijk deel van de ondervraagde burgers blijvend

25 Zo heeft de minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties in zijn Visiebrief digitale overheid in mei 2013 aangegeven dat in 2017 de burger via internet al zijn zaken met de overheid moet kunnen regelen.

problemen met de digitale diensten ervaart. Bovendien ontbreekt het burgers, volgens het rapport, aan mogelijkheden om fouten te herstellen en blijkt het vertrouwen in de digitale overheid laag te zijn. De Ombudsman geeft in zijn rapport aan dat 95% van de burgers zelf wil kunnen kiezen om al dan niet digitaal te gaan, maar de meeste overheidsdiensten dwingen vanwege de bezuinigingen burgers digitale contacten af.

Ook uit ander onderzoek komt naar voren dat de digitale communicatie tussen overheidsorganisaties en burger vaak niet goed verloopt omdat de overheidsorganisaties in hun 'kanaalsturing' van de informatie veelal de eigen organisatie en het rendement centraal stellen. Naarmate de dienstverlening complexer is en meer 'gewicht' heeft voor de burger, groeit juist de behoefte aan contact met de dienstverlener via een balie of telefoon. De kanaalsturing die gericht is op de digitalisering van de informatie-uitwisseling zorgt er ook voor dat bepaalde groepen burgers die over minder digitale vaardigheden beschikken, minder goed aan hun informatie komen en minder goed informatie uitwisselen met overheidsorganisaties (Van Dijk & Van Deursen, 2014).

Uit het rapport van de Nationale ombudsman bleek dat de gemiddelde waardering van burgers voor de digitale dienstverlening van verschillende overheidsinstanties in 2013 niet opvallend groot was; het UWV scoorde het laagst met een 4,8 als cijfer en het RDW het hoogst met een 6,9. De politie scoorde in de lagere regionen met gemiddeld een 6 als cijfer; bijna een derde van de burgers (32%) gaf een onvoldoende aan de digitale dienstverlening van de politie.

Om de digitalisering van de informatie te versterken, heeft de politie mogelijkheden gecreëerd voor slachtoffers van een (relatief licht) delict om eenvoudig en 24/7 aangifte te kunnen doen. Een adviseur dienstverlening bij de politie stelt hierover: 'Als politie moet je aansluiten bij wat het publiek of de maatschappij op dit vlak wil. Bovendien gaat het bij lichte delicten ook om een management van verwachtingen bij burgers door de politie.' Bij dit 'management' geeft men aan dat de verwachtingen bij de burger niet te hoog mogen zijn als het bijvoorbeeld om diefstal van een fiets gaat, aangezien daaraan geen opsporingsvervolg zal worden gegeven. Zoals we in het onderzoek naar het 'burgerperspectief' al hebben geconcludeerd, wordt de mogelijkheid om een dergelijk licht delict via internet aan te geven, door de burger gewaardeerd. Veelal worden lichte delicten via internet ook aangegeven om bijvoorbeeld bij diefstal voor de verzekering een bewijs te hebben dat men aangifte heeft gedaan.

Er zijn echter ook bezwaren aan deze digitalisering van de dienstverlening. Een van de projectleiders bij de politie benoemt dit als volgt:

‘In de huidige aanpak van de organisatie is er wel het gevaar dat de menselijke maat uit het oog wordt verloren bij het contact met de politie. We hebben te maken met een technocratische samenleving waarbij alles moet worden gedigitaliseerd. Het gevaar is dat je dan bepaalde doelgroepen kunt gaan missen en dat heeft een “systeemnadeel”. Dat moet je proberen te voorkomen door maatwerk te leveren en professioneel te handelen en vakmanschap te tonen. Deze stap moet echter nog wel gezet worden.’

Uit onze analyse van het burgerperspectief komt naar voren dat deze vorm van (digitale) dienstverlening inderdaad met name bij lager opgeleiden en bij allochtone burgers minder goed aansluit en dat men een voorkeur heeft voor persoonlijk contact met de politie (zie hoofdstuk 3). Ook bij een zwaarder delict, met een grotere emotionele impact, is er duidelijk een voorkeur bij burgers om daarvan in een persoonlijk contact met de politie aangifte te kunnen doen.

4.5 Aangiftevoorzieningen in de politie-eenheden

In de onderzochte eenheden zijn in principe vier aangiftevoorzieningen beschikbaar, de 3D-voorziening is alleen in Rotterdam en recentelijk ook in Den Haag beschikbaar.²⁶ Dit betekent dat bij de eenheden in ieder geval aangifte kan worden gedaan via internet, via de telefoon, op het politiebureau en op locatie (bij de burger of elders). De eenheid Rotterdam heeft (in 2013) expliciet aangegeven het aangifteconcept verder te willen uitwerken door het aanbieden van zeven aangiftemodaliteiten: via internet, internet met webcam, telefonische aangifte, 3D-Teleserviceapparatuur, thuis, op straat of in een publieksruimte in een politiebureau. Hierna worden de mogelijkheden en gebruik van de aangiftevoorziening nader besproken.

Registratie van aangiften naar aangiftekanaal

Eerst wordt nader ingegaan op de invulling van de multichannelaanpak door mede een beeld te geven van de gegevens die door de politie over aangiften worden geregistreerd.

26 Inmiddels ook in de eenheden Zeeland-West-Brabant en (in gemeentehuizen in) Noord-Holland.

Een aangifte bij de politie wordt in de BVH (inmiddels BVI) op de volgende drie wijzen geregistreerd:²⁷

- in bepaalde gevallen kan een burger aangifte doen via internet;
- politiefunctionarissen registreren een aangifte (meestal) in een BVH-satelliet: AVI (Aangifte via Intranet);
- politiefunctionarissen registreren een aangifte direct in BVH.

Alle aangiften die via internet of met behulp van AVI worden gedaan, worden geregistreerd in BVH (nu BVI).

In het huidige registratiesysteem van de politie is bij een aangifte alleen te herkennen of deze via internet is gedaan of niet; andere aangiftekanalen zijn niet herkenbaar. Dit betekent dat in principe geen onderscheid in de registratie plaatsvindt naar de overige aangiftekanalen, waardoor er ook geen zicht is op de aantallen aangiften op bijvoorbeeld het politiebureau, op locatie, of via de telefoon. De geïnterviewde politie-eenheden geven aan dat vanuit het landelijk niveau niet om een dergelijke registratie wordt gevraagd en dat die dus ook niet (of nauwelijks) plaatsvindt. Hierdoor ontbreekt een helder, cijfermatig overzicht van het gebruik van de multichannel binnen de politieorganisatie.

Van de geregistreerde internetaangiften is het wel mogelijk om vanuit BVH/BVI/Gids (als managementinformatiesysteem van de politie) een specificatie te verkrijgen van de delicten die via internet door de burger zijn aangegeven.

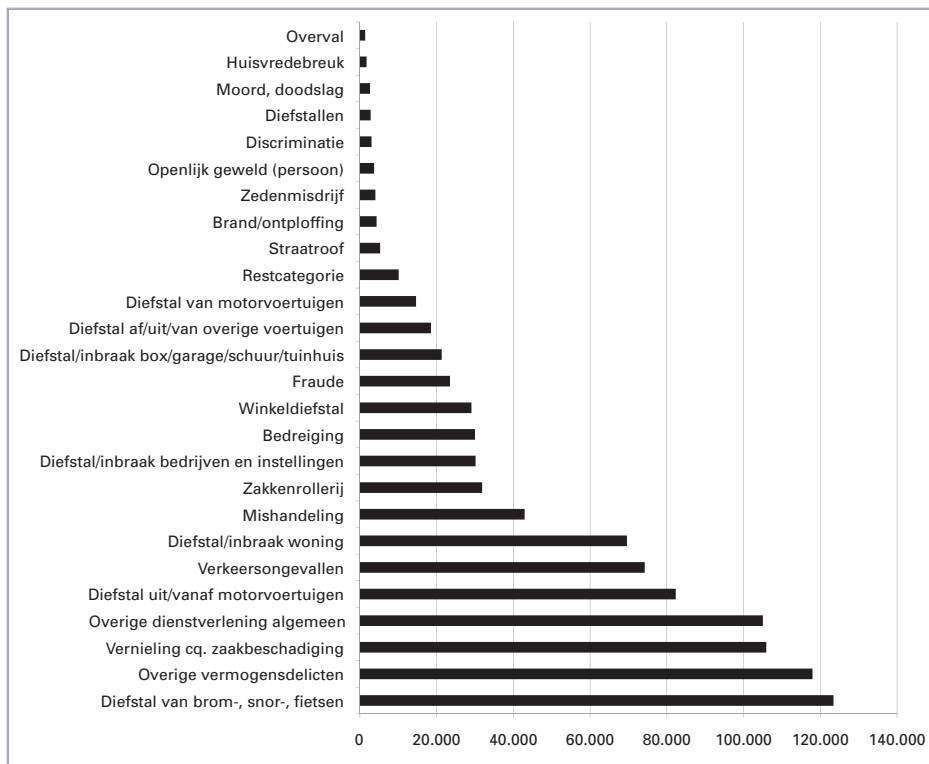
Enkele onderzochte eenheden vormen een uitzondering op de genoemde beperkingen van het registratiesysteem en hebben zelf mogelijkheden gegenereerd en toegepast om nader zicht te krijgen op het gebruik van de aangiftemodaliteiten. Zo hebben met name de eenheden in Amsterdam en Rotterdam meer systeem mogelijkheden om dergelijke overzichten te presenteren. In het kader van dit onderzoek is aan de vijf onderzochte eenheden gevraagd om, voor zover mogelijk, aanvullende cijfers beschikbaar te stellen. Hierna worden relevante cijfers, na bewerking door de onderzoekers, gepresenteerd om een indicatief beeld te geven van het gebruik van de multichannel bij aangiften.

27 Zoals vermeld in rapport van de Inspectie Veiligheid en Justitie, 2013.

4.5.1 Aangiften geregistreerd bij de politie in Nederland

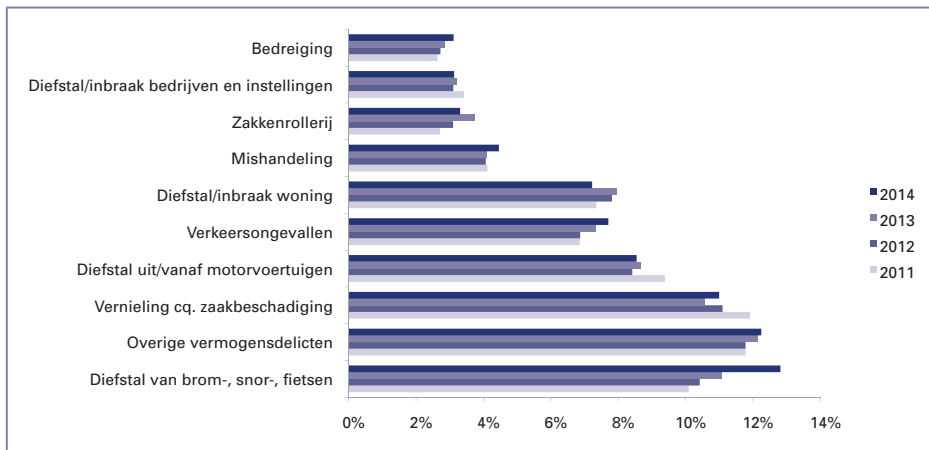
Op basis van verkregen data van de politie,²⁸ is een overzicht samengesteld in de vorm van een 'top 25' van delicten die in totaal bij 'Politie Nederland' worden aangegeven. In figuur 4.2 hebben de gegevens betrekking op de aangegeven delicten in 2014. In dat jaar ging het om in totaal ruim 960.000 aangiften; we hebben in het figuur die delicten opgenomen waarvan er in 2014 1000 keer of vaker aangifte is gedaan.

Uit figuur 4.2 komt onder meer naar voren dat in meer dan 100.000 gevallen aangifte is gedaan van diefstal van (brom-/snor)fietsen, van overige vermogensdelicten en van vernieling, c.q. zaakbeschadiging. In het overzicht blijkt ook dat veel aangiften door de politie zijn geregistreerd onder de noemer 'overige dienstverlening algemeen'. Onder deze 'aangiften' vallen meldingen van burgers van vermissing van goederen; men is iets 'kwijt' en kan (kon) dit bij de politie melden.²⁹ Verschillende vormen van diefstal vormen een groot aandeel in het totaal van aangiften bij de politie. Ook is van circa 75.000 verkeersongevallen/aanrijdingen aangifte gedaan.



Figuur 4.2: Top 25 van aangiften van delicten bij de politie, 2014

In figuur 4.3 is een 'top 10' samengesteld van verschillende typen delicten die in de afgelopen 4 jaar tot relatief veel aangiften hebben geleid. Het betreft het aandeel van een delict in het totaal aantal aangiften bij de politie. Diefstal, overige vermogensdelicten en vernieling scoren, zoals reeds gesteld, relatief hoog; er zijn hierin lichte verschuivingen te herkennen.



Figuur 4.3: Top 10 van aangiften van delicten bij de politie naar delict, 2011-2014

4.5.2 Aangifte via internet

De politie heeft de mogelijkheid van internetaangifte vanaf eind 2003 geïmplementeerd. Daarmee wilde de politie een betere dienstverlening bieden aan de burger, en een hogere aangiftebereidheid en ook kostenbesparing realiseren. De huidige applicatie is ontwikkeld voor het doen van aangifte van eenvoudige zaken zonder daderindicatie en/of opsporingsindicatie. In aanvank kon alleen aangifte worden gedaan van fietsendiefstal, winkeldiefstal, auto-inbraak en vernieling. Eind 2006 is de internetaangifte uitgebreid en vanaf dat

28 Bron: (landelijk) GIDS/ Korpscontrol.

29 De taak van het opnemen van meldingen van vermissing van goederen (opgenomen als incidentcode H40) heeft de politie in 2013 overgedragen aan de gemeenten (waaronder ook vermissing van paspoort/reisdocument). Het aantal meldingen hiervan bij de politie is daarmee sterk afgenomen, maar men krijgt nog steeds, onder meer via internet, veel meldingen van vermissing van goederen. In 2011 had men ruim 190.000 meldingen onder deze incidentcode, in 2014 nog 105.000. Het zijn in dit geval deels meldingen die in het politiesysteem als 'aangiften opgenomen' zijn geregistreerd.

moment is het mogelijk ook op deze wijze aangifte te doen van (poging tot) diefstal, vernieling en beschadiging. Hierbij zijn diefstal uit een woning, met geweld en inbraak uitgezonderd.

Voor het aangeven van een delict via internet wordt door de politie landelijk gebruik gemaakt van de website www.politie.nl. De internetvoorziening maakt het in principe mogelijk dat de burger op ieder moment van de dag aangifte kan doen en deze voorziening past bij het streven naar laagdrempelige dienstverlening van de politie. Eerst wordt in enkele stappen bepaald of aangifte via internet mogelijk is, daarna moet men in enkele vervolgstappen aangifte doen. Bij een aangifte via internet gaat het met name om de delicten:

- diefstal van een (brom)fiets;
- diefstal van spullen uit een auto, jas of tas;
- vernieling of aanrijdingschade door een onbekende dader.

Men kan op dit moment geen aangifte van een delict via internet doen als sprake is van:

- diefstal uit of inbraak in woning;
- diefstal van voer- en vaartuigen met een kenteken of registratie (met uitzondering van fietsen en brom-/snorfietsen);
- diefstal van identificatiebewijzen;
- gebruik van geweld;
- een bekende dader;
- een signalement van de dader (met uitzondering van winkeldiefstal).

Voor de internetaangifte wordt gebruikgemaakt van een landelijk uniform ontwikkelde applicatie. Dit systeem is zo opgezet dat alleen voor genoemde delicten aangifte kan worden gedaan. Als een aangever probeert aangifte te doen van een feit waarvoor internetaangifte niet mogelijk is, kan de internetaangifte niet worden voortgezet. De aangever wordt dan verzocht om aangifte te doen op het politiebureau. In het systeem is bovendien een beperking aangebracht die het via internet aangifte doen van diefstal van identiteitsbewijzen onmogelijk maakt. Daarnaast is het niet mogelijk om internetaangifte te doen als er een opsporingsindicatie is of als de identiteit van de dader bekend is.

De internetaangifte is onderwerp van forse kritiek geweest.³⁰ Kernpunten van de kritiek zijn:

30 Zie onder meer *De Monitor*, tv-programma van de NCRV, najaar 2014.

- Het digitale formulier is voor de burger moeilijk in te vullen.
- Na het indienen van de internetaangifte wordt niets meer van de politie vernomen.
- Er wordt na het indienen van de internetaangifte door de politie geen vervolg gegeven aan de aangifte.

In reactie op de kritiek op de gebruiksvriendelijkheid van de internetaangifte heeft de politie een vernieuwde aangiftemodule voor internet ontwikkeld, die april 2015 is geïmplementeerd.

Uit een ‘snelle’ meting onder 200 personen door de politie kort na de lancering van de aangepaste website, is volgens de politie naar voren gekomen dat de vernieuwde internetaangifte door de gebruikers positief wordt beoordeeld (72% beoordeelt die als ruim voldoende tot goed).

Het is nog niet duidelijk welke delicten in de toekomst mogelijk ook via internet kunnen worden aangegeven; hiertoe is conceptwetgeving in ontwikkeling. Daarnaast is de huidige applicatie en de werkwijze bij de politie voor de afhandeling van de aangiften toegesneden op aangiften zonder opsporingsindicatie. De uitbreiding van de internetaangifte naar meer en complexere delicten vergt een wetswijziging en, volgens het ministerie, ‘een andere werkwijze’.

Aangiften (landelijk) van delicten via internet

In 2014 ontving de Nederlandse politie in totaal ruim 960.000 aangiften, ruim 350.000 daarvan werden via internet ontvangen.³¹ Het aantal aangiften per maand bedroeg derhalve gemiddeld 80.000, via internet waren dat er bijna 29.500.

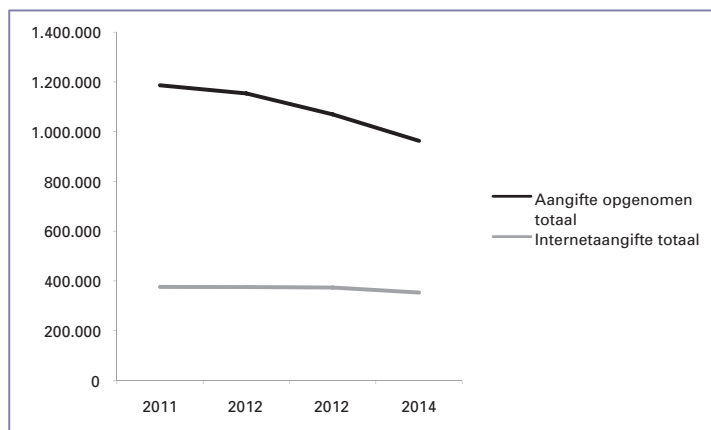
Het aandeel internetaangiften op het totaal aantal aangiften dat de politie ontvangt, bedroeg in 2014 37%. Bij een afname van het totaal aantal aangiften bij de politie in de periode 2011-2014 met bijna 225.000 aangiften, is het aandeel internetaangiften stijgende in de afgelopen jaren.

Tabel 4.2: Totaal aangiften bij de politie en internetaangiften, 2011-2014

	2011	2012	2013	2014
Aangiften totaal	1.186.361	1.153.723	1.069.508	963.153
Internetaangiften	375.954	375.433	373.447	353.261
Aandeel internetaangiften van totaal aangiften	31,7%	32,5%	34,9%	36,7%

31 Registratiegegevens hieromtrent zijn afkomstig van de staf korpsleiding Nationale Politie.

Grafisch levert dit het volgende beeld op:



Figuur 4.4: Totaal aangiften bij de politie en internetaangiften, 2011-2014

Internetaangiften worden vooral gedaan in het geval van diefstal van (brom)-fietsen (meer dan een kwart van alle internetaangiften), vernieling, diefstal uit/vanaf motorvoertuigen, verkeersongevallen en (overige) vermogensdelicten:

Tabel 4.3: Internetaangiften naar delict, 2014 (in %)

Delict	Percentage
Diefstal van brom-, snor-, fietsen	26
Vernieling cq. Zaakbeschadiging	17
Diefstal uit/vanaf motorvoertuigen	16
Verkeersongevallen	14
Overige vermogensdelicten	13
Zakkenrollerij	3
Diefstal/inbraak box/garage/schuur/tuinhuis	3
Diefstal af/uit/van overige voertuigen	3
Diefstal/inbraak bedrijven en instellingen	2
Winkeldiefstal	1
Diefstallen	0,5
Diefstal van motorvoertuigen	0,3
Diefstal/inbraak woning	0,2
Totaal	100

Als we de mate waarin het delict via internet wordt aangegeven beoordelen, blijkt dat verschillende vormen van diefstal en verkeersongevallen (aanrijdingen) vaak via internet worden aangegeven. Zo wordt driekwart van de aangeven (brom)fietsdiefstallen via internet aangegeven en in een kwart van de gevallen wordt dit delict dus via een ander kanaal aangegeven.

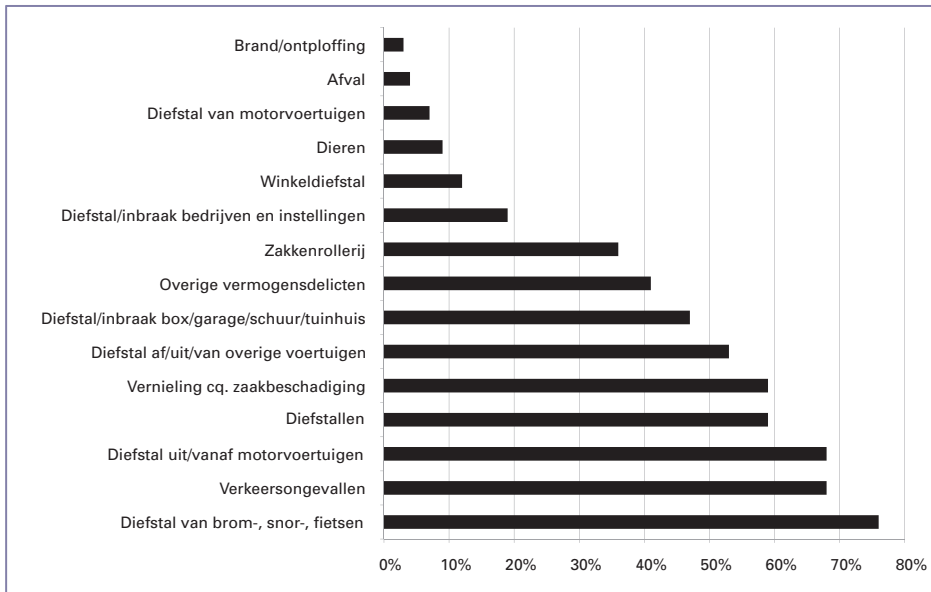
Tabel 4.4: Aangifte van het delict via internet, 2011 en 2014 (in %)³²

Delict via internetaangifte	2011	2014
Diefstal van brom-, snor-, fietsen	69	76
Verkeersongevallen	65	68
Diefstal uit/vanaf motorvoertuigen	63	68
Diefstallen	49	59
Vernieling cq. Zaakbeschadiging	57	59
Diefstal af/uit/van overige voertuigen	48	53
Diefstal/inbraak box/garage/schuur/tuinhuis	40	47
Overige vermogensdelicten	37	41
Zakkenrollerij	27	36
Diefstal/inbraak bedrijven en instellingen	15	19
Winkeldiefstal	8	12
Dieren	31	9
Diefstal van motorvoertuigen	9	7
Afval	-	4
Brand/ontploffing	2	3
Natuur en landschap	5	-
Diefstal/inbraak woning	1	-

De huidige aangifte van delicten via internet komt overeen met de voorkeuren die we hebben gevonden in ons onderzoek naar het burgerperspectief (bij de vraag naar de wijze waarop men het liefste aangifte wil doen bij de genoemde delicten).

In figuur 4.5 wordt van de delicten die via internet worden aangegeven visueel duidelijk in welke mate een bepaald delict via internet wordt aangegeven:

32 Delicten waarvan minder dan 1% via internet wordt aangegeven, zijn niet in de tabel vermeld.



Figuur 4.5: Aangifte van een delict via internet, 2014 (in %)

Indien we op het niveau van de delicten kijken, zien we over de jaren 2011 en 2014 dat over het algemeen het aandeel van de internetaangiften voor alle delicten in meer of mindere mate is toegenomen (behalve bij de aangiften inzake ‘dieren’, die veel minder via internet wordt aangegeven en waarvoor een apart landelijk telefoonnummer is ingesteld). Ook de onderlinge rangordening naar delicten is bij de internetaangifte redelijk vergelijkbaar gebleven tussen de geselecteerde jaren.

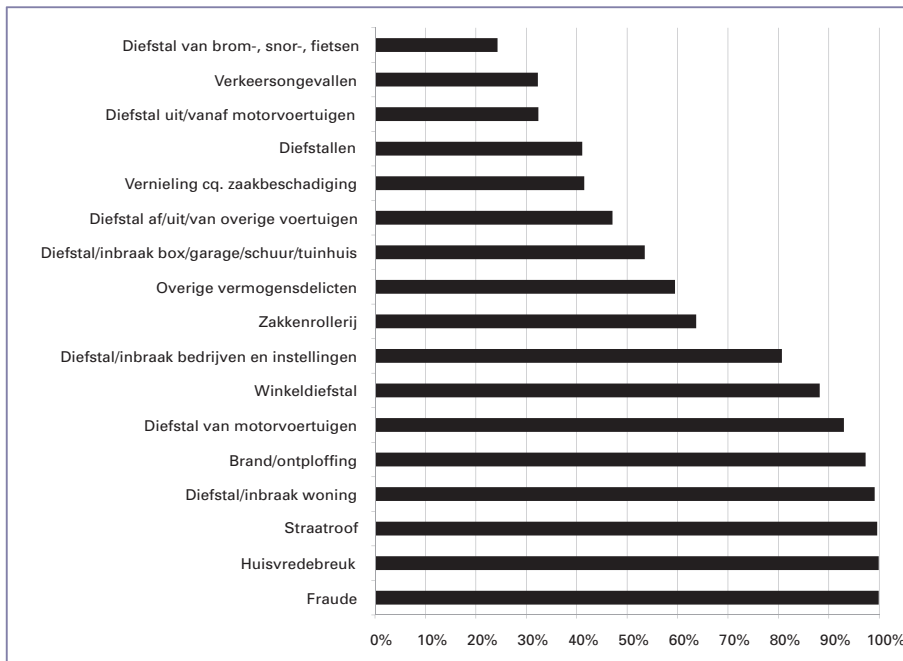
De verkregen data over de aangiften bij de politie bieden ook zicht op de door de politie geregistreerde delicten die niet via internet zijn aangegeven, maar via een andere (onbekende) aangiftevoorziening. De gegevens van de politie bieden helaas niet de mogelijkheid nader te differentiëren naar de verschillende aangiftemodaliteiten.

In tabel 4.5 worden het aantal aangegeven delicten over 2014 gepresenteerd, met het percentage dat via een andere aangiftemodaliteit dan internet is aangegeven. Hieruit kan bijvoorbeeld worden geconcludeerd dat inbraken (nagenoeg) alle via een ander aangiftekanaal dan internet worden aangegeven en dat vernieling/zaakbeschadiging in circa 40% van de gevallen niet via internet wordt aangegeven.

Tabel 4.5: Aangifte van het delict via ander aangiftekanaal dan internet, 2014

Delict	Niet-internet aangifte 2014	Percentage aangifte van delict via andere voorziening dan
		internet
Overige vermogensdelicten	70.129	60
Diefstal/inbraak woning	69.001	99
Vernieling cq. Zaakbeschadiging	43.966	42
Diefstal van brom-, snor-, fietsen	30.036	24
Diefstal uit/vanaf motorvoertuigen	26.684	32
Winkeldiefstal	25.643	88
Diefstal/inbraak bedrijven en instellingen	24.342	81
Verkeersongevallen	23.948	32
Fraude	23.477	100
Zakkenrollerij	20.284	64
Diefstal van motorvoertuigen	13.617	93
Diefstal/inbraak box/garage/schuur/tuinhuis	11.406	54
Diefstal af/uit/van overige voertuigen	8.733	47
Straatroof	5.262	100
Brand/ontploffing	4.243	97
Huisvredebreuk	1.745	100
Diefstallen	1.157	41

In figuur 4.6 zien we dat met name delicten als fraude, huisvredebreuk, straat-roof en inbraak woning niet via internet, maar via een ander aangiftekanaal worden aangegeven (veel op locatie):

**Figuur 4.6:** Delicten niet via internet aangegeven, 2014 (in %)

Internetaangiften in de onderzochte eenheden

Het gebruik van de internetaangifte loopt licht uiteen tussen de onderzochte eenheden, maar varieert globaal beschouwd tussen de 35-45%. Verhoudingsgewijs wordt in de regio's van de eenheden Oost-Brabant, Oost-Nederland, Rotterdam en Den Haag gemiddeld vaker gebruikgemaakt van de internetaangifte dan in de rest van het land; in Amsterdam is het aandeel internetaangiften iets lager dan het landelijk gemiddelde. De gemiddelde toename van internetaangifte over de periode 2011-2014 ligt op circa 5%. De toename van de aangiften via internet varieert bovendien naar het type delict en dat kan weer per gemeente en eenheid variëren.

Tabel 4.6: Aandeel internetaangiften naar eenheid, 2010-2014 (in %)

Eenheid	2010	2011	2012	2013	2014
Amsterdam	25,0	29,4	31,1	36,0	35,2
Den Haag	30,8	33,1	34,5	37,4	38,3
Rotterdam	nb	33,1	36,2	36,3	40,8
Oost-Brabant	39,6	41,0	40,8	44,2	44,7
Oost-Nederland	35,5	36,2	37,1	38,1	37,8
Landelijk	nb	31,7	32,5	34,9	36,7
Totaal internetaangiften alle eenheden	nb	375.954	375.433	373.447	353.261

Beoordeling van de (internet)aangiften

Ofschoon internet een relatief eenvoudig kanaal is om bij de politie aangifte te doen, is het van belang dat bij de politie wordt nagegaan of geen verdere opsporingsactie nodig is. Dit aspect is strikt genomen niet als mijlpaal geformuleerd in het Realisatieplan van de politie, maar is wel verbonden met de andere realisaties in het kader van de multichannelaanpak van de politie (Inspectie Veiligheid en Justitie, 2014). Gezien het aandeel van de internetaangiften en de toename daarin vormt internet nu een belangrijk kanaal om aangifte te doen en het is daarmee ook relevant voor de dienstverlening aan de burger. De politie heeft het streven geformuleerd om internet gefaseerd open te stellen voor de aangifte van nog meer delicten. Hiervoor is een wetswijziging in voorbereiding.

In de praktijk gaat na het invullen en verzenden van het aangifteformulier op www.politie.nl de aangifte automatisch naar de eenheid die werkzaam is voor de plaats waar de burger woont. Landelijk zijn er, volgens mededelingen van de politie, 1750 'casescreeners': beoordelaars die dagelijks de binnenkomende internetaangiftes checken. Aangezien het in het systeem in principe niet

mogelijk is om een internetaangifte te doen als er opsporingsindicatie is of als de identiteit van de dader bekend is, is ook de werkwijze van de politie daarop ingesteld. Dit betekent dat de prioriteit in afhandeling laag is. Internetaangiften worden verwerkt door medewerkers van Service en Intake en als ambtsedig proces-verbaal in BVH gezet. Bij ontbrekende informatie wordt doorgaans eenmaal gebeld met de aangever om de informatie alsnog te achterhalen. Bij geen gehoor wordt de aangifte afgekeurd. De verwerkingstijd van de internetaangiften is in principe (maximaal) vijf dagen.

Ofschoon de huidige internetaangifte alleen mogelijk is voor delicten zonder opsporingsindicatie, kan het in de praktijk voorkomen dat aangifte wordt gedaan van delicten die de medewerkers van Service en Intake beoordelen als een aangifte waarvoor wel een opsporingsindicatie is. In deze gevallen moet de aangifte door de aangever worden ondertekend. De print van de internetaangifte moet dan door de aangever achteraf worden voorzien van een handgeschreven handtekening. De aangever wordt in die gevallen gevraagd om voor het zetten van de handtekening naar het politiebureau te komen. Een andere mogelijkheid is dat de aangever een print van de aangifte wordt toegezonden per post met het verzoek deze getekend te retourneren.

De toepassing van de aangiftemogelijkheid via internet heeft mede tot gevolg dat er geen interactie meer is tussen aangever en politie. Gezien het veelal ontbreken van een opsporingsindicatie bij deze aangifte en de vaak relatief ‘beperkte’ schade bij het delict (fietsdiefstal enzovoort) lijkt de afwezigheid van een dergelijke interactie ook geen bezwaar te zijn. Het zijn, met andere woorden, veelal ‘verzekeringsdelicten’. Toch kunnen er ook delicten zijn die via internet worden aangegeven die een grotere schade met zich mee kunnen brengen en waarvan de politie de situatie niet meer goed kan achterhalen (bijvoorbeeld schade aan een auto na doorrijden bij een ongeval). De geïnterviewde politiefunctionarissen vragen zich in deze gevallen af in hoeverre deze gegevens valide zijn: ‘Je weet dan niet met welk motief men aangifte doet.’ Ook een projectleider wijst op de beperkingen in de internetaangifte:

‘Het is nu geen professioneel instrument, dat bovendien tot verkeerde interpretatie van aangiften kan leiden. Bijvoorbeeld “vernietiging van auto” was feitelijk “poging diefstal auto”. De internetaangifte leidt hierdoor tot een verkeerde aangifte en ook tot verkeerde aanpak. De kwaliteit van de internetaangifte is daarmee minder goed en zet de “screening” van zaken op een verkeerd spoor.’

Uit de interviews met operationele experts Intelligence bij de politie komt naar voren dat men de inhoudelijke waarde van de aangiften via internet veelal als beperkt beschouwd. Het ontbreken van interactie tussen burger en politie speelt hierin een belangrijke rol:

‘Je moet eigenlijk daarna meer informatie verzamelen om meer te weten te komen, want er is geen interactie met slachtoffer. In een eerdere situatie was het gebruikelijk bij een aangifte uit te gaan van de “zeven gouden W’s” (wie, wat, waar enzovoort); dan pas kon je een goede aangifte opstellen.’

Dit heeft volgens betrokkenen consequenties voor de opsporing: ‘Het palet aan mogelijkheden waar je als recherche mee kunt werken is al heel beperkt, maar met internet nog minder.’ Dit betekent dat de politie ‘met 90% van de internetaangiften niets doet; er kán niets mee worden gedaan’. Een van de projectleiders hierover:

‘Nadeel van de internetaangifte is dat er bij opsporing veel risico’s zijn dat er onvoldoende informatie beschikbaar is, wat mogelijk ook kan leiden tot lagere oplossingspercentages vanwege de verminderde info. We zitten hierbij ook in een spagaat van eisen en verwachtingen.’

Bovendien: ‘Er is voor de opsporing een verhoging van de kwaliteit van de aangifte nodig, wat bij Intake en Service moet gebeuren door goede medewerkers die een start aan de opsporing kunnen geven.’

De toename van het aantal internetaangiften heeft ook implicaties voor de wijze waarop en de mate waarin een (opsporings)vervolg kan worden gegeven aan de aangifte. Dit leidt tot verschillende keuzes bij eenheden: ‘Wij stellen strengere eisen aan een beoordeling van internetaangiften dan bij andere eenheden gebeurt.’ Dit betekent dat men eerst kritisch naar de internetaangifte kijkt, mensen worden nagebeld en bevraagd, en daarna wordt de aangifte eventueel eerder in onderzoek opgenomen als ze daar aanleiding toe geeft. ‘Dit leidt helaas wel tot langere doorlooptijden voor de afhandeling en het vervolg van de aangifte, maar er wordt met een hogere kritische graad naar de aangifte gekeken.’ Bij twijfelgevallen worden burgers nagebeld en uitgenodigd voor het doen van een (aanvullende) aangifte. Dit betekent dat de aangiften in deze eenheid wel laagdrempelig gedaan kunnen worden, maar tevens dat de aangiften kritisch worden bekeken. ‘Daarvoor is interactie nodig, maar dit is eigenlijk nog een doel. Voor de opsporing is een internetaangifte anders een ramp.’

4.5.3 Meldingen en aangifte via de telefoon

Een van de aangiftekanalen is het melden van een delict (of anderszins) via de telefoon (via het algemene nummer van de politie 0900-8844).

De politie propageert het doen van de aangifte via de telefoon als een burger niet weet op welke manier hij aangifte moet doen. Bij telefonische melding van een burger wordt hij te woord gestaan door een intake medewerker van de afdeling Intake en Service. Die bepaalt dan of het feitelijk om een aangifte gaat en geeft aan op welke wijze en via welk kanaal de burger aangifte kan doen. De rol van de intake medewerker is in dit kader derhalve cruciaal. Eventueel kan worden afgesproken dat de aangifte ook telefonisch wordt opgenomen. Veelal wordt hiertoe een aparte afspraak gemaakt waarbij de burger later wordt benaderd (in principe zeven dagen per week, tussen 8.00 en 22.00 uur).

Uit de bewerking van de beschikbare cijfers, van de eenheden Amsterdam, Rotterdam en Den Haag, blijkt dat het aandeel telefonische aangiften op dit moment beperkt is tot 1-2% van het totaal aantal aangiften in de eenheden. Met name in de eenheid Amsterdam is het aantal en aandeel van de telefonische aangiften gedaald na 2010, mede vanwege de mogelijkheid om bepaalde delicten via internet aan te geven (van 4300 aangiften naar bijna 1500 aangiften). In de multichannelaanpak speelt het doen van een telefonische aangifte getalsmatig een kleine rol.

Tabel 4.7: Aangiften telefonisch (Amsterdam, Rotterdam en Den Haag), 2010-2014

	2010	2011	2012	2013	2014
Eenheid Amsterdam					
Telefonisch	4.307	1.825	1.484	1.007	1.457
% van totaal	4,6%	1,9%	1,6%	1,1%	1,7%
Totaal	93.728	94.694	95.440	94.506	87.966
Eenheid Rotterdam					
Telefonisch	nb	2.157	2.337	2.391	1.978
% van totaal	nb	2,2%	2,4%	2,4%	1,9%
Totaal	nb	99.305	97.681	97.942	102.461
Eenheid Den Haag					
Telefonisch	707	1.104	1.157	987	516
% van totaal	0,6%	0,9%	1,0%	0,9%	0,5%
Totaal	119.506	121.949	114.047	106.306	101.126

4.5.4 Aangifte op het politiebureau

Voor het doen van aangifte van verschillende typen delicten is het politiebureau van oudsher de aangewezen locatie voor de burger. In het kader van de multichannelaanpak biedt de politie voor een deel van de delicten tegenwoordig de mogelijkheid om op het politiebureau zelf aangifte te doen. Voor deze aangiften is het vaak nodig dat de burger eerst telefonisch via 0900-8844 een afspraak met de politie maakt. Deze aanpak past bij de preferente kanalen die de politie aanbiedt en sluit aan bij een streven om de dienstverlening ‘meer digitaal’ aan te bieden. Bovendien sluit deze wijziging in de dienstverlening ook aan bij de sterke afname van het aantal politiebureaus omdat de dienstverlening ‘dan niet per se binnen de bureaus hoeft plaats te vinden’. Een dergelijk aanbod van ‘digitale dienstverlening’ verkleint in deze visie, met andere woorden, de noodzaak om aangiften op het politiebureau te laten opnemen.

Er is, zoals al eerder gesteld, geen (landelijke) registratie van het aantal aangiften dat in de afgelopen jaren op politiebureaus is gedaan en waaruit een beeld zou kunnen worden opgemaakt van de vermindering van deze aangiften ten opzichte van de aangiften via andere kanalen. Een analyse van gegevens die voor het onderzoek bij de onderzochte eenheden zijn opgevraagd, geeft wel een indicatie van deze vermindering van aangiften op het politiebureau.

Uit door ons samengestelde overzichten van de aangiften bij de eenheid Amsterdam en de eenheid Rotterdam komt bijvoorbeeld de afname van het aandeel aangifte op het politiebureau in de afgelopen jaren naar voren. In Amsterdam is er een daling van bijna 63.000 aangiften op bureau in 2010 naar ruim 53.000 aangiften in 2014; deze daling komt overeen met een procentuele daling van 67% naar 60%. In Rotterdam is er een daling van bijna 58.000 aangiften in 2011 naar ruim 49.000 in 2014 (met sterke daling tussen 2011-2012). Het aandeel aangiften op bureau daalt hier van 58% naar 48%, maar blijft redelijk stabiel na 2012.

Tabel 4.8: Aangiften op het politiebureau (Amsterdam en Rotterdam), 2010-2014

	2010	2011	2012	2013	2014
Eenheid Amsterdam					
Op politiebureau	62.654	62.196	61.337	55.923	53.016
% van totaal	67%	66%	64%	59%	60%
Totaal	93.728	94.694	95.440	94.506	87.966
Eenheid Rotterdam					
Op politiebureau	nb	57.915	47.048	47.961	49.418
% van totaal	nb	58%	48%	49%	48%
Totaal	nb	99.305	97.681	97.942	102.461

Bij het totaal aangiften op het niveau van de politie-eenheden valt overigens op dat het aantal aangiften in Rotterdam in 2014 is gestegen, terwijl bij de andere onderzochte eenheden en ook landelijk sprake is van een gestage afname van het aantal aangiften in de periode 2011-2014.

4.5.5 Aangifte op locatie

Bij een aangifte op locatie neemt de politie in het geval van HIC's bij de burger thuis of op een andere locatie 'in persoon' de aangifte op. In het Realisatieplan van de Nationale Politie (Ministerie van Veiligheid en Justitie, 2012b) is in het kader van de multichannelaanpak de ambitie opgenomen om aangifte op locatie op te nemen in geval van woninginbraken en overvallen en als de aangever niet in staat is om naar het politiebureau te gaan (daarbij is wel aangegeven dat dit met de bestaande middelen moet gebeuren).

De politie neemt in het algemeen aangifte van woninginbraken en overvallen op locatie op (zie Inspectie Veiligheid en Justitie, 2013). In het hoofdpuntenrapport van het landelijke project Dienstverleningsconcept van november 2013 wordt deze realisatie aangemerkt als 'gereed'. Tijdens het onderzoek van de Inspectie bevestigen de medewerkers dit grotendeels; zij geven volgens de Inspectie aan dat het voor woninginbraken inmiddels vast gebruik is en dat het voor overvallen meestal ook wordt gedaan.

In een actualisatie van het Realisatieplan van de Nationale Politie (mei 2014) is bovendien in het kader van de terugkoppeling aangegeven dat 'reeds bij 96% van de aangiften van woninginbraken de stand van zaken binnen twee weken (wordt) teruggemeld bij de aangevers'.³³

Uit een recente opiniepeiling³⁴ komt naar voren dat burgers weinig tevreden zijn met de terugkoppeling van de informatie die de politie geeft na een (poging tot) inbraak in de woning.

Veel deelnemers aan de peiling geven aan dat de politie in eerste instantie vaak adequaat heeft opgetreden: zo zijn ze vaak snel ter plaatse, of de wijkagent komt een dag later nog even kijken. Vaak horen ze echter nooit meer iets van de politie over het feit of de dader wel of niet is gepakt. Opvallend is dat 31% van de mensen waar een poging tot inbraak is gedaan, geen aangifte heeft gedaan. Vaak hebben ze het idee dat dit geen zin heeft. Ondanks dat het oplossingspercentage

33 Nationale Politie, 2014.

34 Van Vliet, 2015.

volgens de politie licht is gestegen, wordt nog steeds slechts één op de tien woninginbraken opgelost.

Van de ondervraagde burgers in het panel heeft 75% aangifte gedaan van een (poging tot) inbraak. Wie geen aangifte heeft gedaan geeft aan dat, in volgorde van belang, 'het toch niet wordt opgelost', 'de schade of buit klein was' en men 'slechte ervaringen heeft met eerdere aangiften'. Bij de burgers die wel aangifte hebben gedaan, geeft 54% aan dat men oordeelt dat de politie goed met de aangifte is omgegaan, 41% vindt dat de politie er niet goed mee is omgegaan.

Van de deelnemers (aan de opiniepeiling) die aangifte hebben gedaan van een woninginbraak, heeft 72% geen terugkoppeling gehad van de politie of de dader wel of niet gepakt is. Toch geeft 64% aan wel tevreden te zijn over hoe de politie met hun aangifte is omgegaan. Dit laatste heeft vooral te maken met de eerste periode: zo geven deelnemers aan dat de politie vaak snel ter plaatse was of dat de wijkagent een dag later nog even kwam kijken. De deelnemers die aangifte hebben gedaan van een poging tot woninginbraak zijn iets minder tevreden: 39% vindt dat de politie goed met hun aangifte is omgegaan. Ook hier heeft 71% geen terugkoppeling gehad van de politie over of de dader is gepakt.

Uit de aangiftecijfers van de eenheden Amsterdam en Rotterdam (andere eenheden hebben deze gegevens niet aangeleverd) komt naar voren dat circa 3% van de aangiften door de politie op locatie (bij de burger thuis of andere locatie) wordt opgenomen. In de voorgaande jaren zijn hierin geen grote verschillen opgetreden, het aandeel aangiften op locatie is redelijk stabiel. In de eenheid Amsterdam is in absolute zin wel sprake geweest van een sterke stijging van het aantal aangiften op locatie in 2013. Dat hield verband met de toename dat jaar van het aantal inbraken bij woningen of pogingen daartoe. Bij de eenheid Amsterdam houden nagenoeg alle aangiften op locatie verband met (poging) inbraak woning (en soms ook zakkenrollerij of vernieling bij zaakbeschadiging); ook bij de eenheid Rotterdam gaat het bij de aangiften op locatie vooral om diefstal/inbraak woning.

Tabel 4.9: Aangiften op locatie (Amsterdam en Rotterdam), 2010-2014

	2010	2011	2012	2013	2014
Eenheid Amsterdam					
Op locatie	2.718	2.305	2.410	3.053	2.228
% van totaal	2,9%	2,4%	2,5%	3,2%	2,5%
Totaal	93.728	94.694	95.440	94.506	87.966
Eenheid Rotterdam					
Op locatie	nb	3.317	3.675	3.363	3.441
% van totaal	nb	3,3%	3,8%	3,4%	3,4%
Totaal	nb	99.305	97.681	97.942	102.461

In een klein deel van de gevallen gaat de politie ook soms ‘aangiften op locatie halen’ bij kwetsbare groepen burgers die niet staat zijn om zelf aangifte te komen doen (bijvoorbeeld bij aan huis gebonden ouderen). Dit gebeurt bijvoorbeeld in Amsterdam circa vijf keer per week.

4.5.6 Aangifte via de 3D-Teleservicevoorziening

In de onderzochte eenheden zijn in principe alle aangiftevoorzieningen beschikbaar, uitgezonderd de 3D-Teleservicevoorziening die van de onderzochte eenheden alleen in Rotterdam en sinds kort ook in Den Haag beschikbaar is. De burger heeft dan contact met een politiemedewerker via een tv-scherm. Deze politiemedewerker zit in een bedienstudio op een centrale locatie en neemt de aangifte op zoals dat ook gebeurt op het bureau. Aangifte via een 3D-aangifteloket gaat vrijwel altijd op afspraak. Bij de eenheid Rotterdam kan op 18 locaties een 3D-aangifte worden gedaan.

Na de start in 2011 met bijna 2700 aangiften, is het aantal aangiften via de 3D-voorziening in Rotterdam in 2012 toegenomen tot bijna 9000 aangiften. Na een redelijk vergelijkbaar aantal in 2013, zijn deze aangiften in 2014 afgenomen tot ruim 5700 aangiften. Het aandeel 3D-aangiften ligt in 2014 op circa 6% van de totaal aantal aangiften in Rotterdam.

Tabel 4.10: Aangiften via 3D (eenheid Rotterdam), 2011-2014

	2011	2012	2013	2014
Eenheid Rotterdam				
aangifte via 3D	2.664	8.839	8.630	5.702
% aangiften via 3D in Rotterdam	2,7%	9,0%	8,8%	5,6%
Totaal	99.305	97.681	97.942	102.461

De afname van het aantal aangiften via 3D in 2014 ten opzichte van de aangiften in 2012-2013 heeft volgens betrokkenen verschillende oorzaken. Aangezien een aangifte via 3D gepland moet worden door het politieservicecenter (PSC), is het aantal aangiften via 3D mede afhankelijk van de ‘sturing’ die men geeft aan de planning. Bovendien is het ook feitelijk aanbieden van de 3D-aangiftemogelijkheid nodig, aangezien de politie bemerkt dat de burger veelal toch een voorkeur heeft om de aangifte bij de balie van het politiebureau te doen omdat men minder goed bekend is met de 3D-aangifte. Men vindt het vanuit het servicecenter ‘lastig’ om de aangever in dit kader ‘aan te zetten’ tot een 3D-

aangifte als men een voorkeur heeft om dit aan de balie te doen. Dit komt, vanuit de capaciteit voor de dienstverlening beschouwd, de efficiency niet ten goede, maar sluit wel meer aan bij de beleving van de burger.

Een variant op deze wijze van aangifte doen, is de inzet van een webcam (in combinatie met Skype). De politie in Rotterdam heeft daarmee in 2011 geëxperimenteerd. Ook bij de eenheid in Oost-Nederland is daarmee een test gedaan. Dit betekent dat burgers vanuit huis met gebruikmaking van de webcam en Skype aangifte kunnen doen van een aantal delicten. Beide pilots steunden op de gedachte dat onder burgers voldoende behoefte zou bestaan om ook op een dergelijke wijze dienstverlening op afstand af te nemen.

Men achtte de inzet van de webcam met name geschikt voor delicten als autodiefstal, waarbij identificatie noodzakelijk is. Degene die aangifte doet, houdt dan zijn identiteitsbewijs of paspoort in beeld. Bij de start van het experiment verwachtte men een stijging van het aantal aangiftes met gebruikmaking van de webcam. Het bleek dat burgers bij het gebruik van de webcam in hun eigen thuisomgeving zich vrijer voelden in hun doen en laten, wat de kwaliteit van de interactie met de politiemedewerker bemoeilijkte en de regie op het aangifteproces (wat aan strikte juridische eisen moet voldoen) ‘onder druk’ zette. Dit kwam onder meer door (het gedrag van) anderen in de ruimte, afleiding door kinderen, deurbellen enzovoort, en door verschillen in kwaliteit en stabiliteit van webcams en verbindingen. In de praktijk is het gebruik van de webcam voor het doen van aangifte bij de politie zeer beperkt geweest en inmiddels is ‘de functionaliteit uitgeschakeld’.

Implementatie 3D in andere eenheden

In de streefwaarden voor de implementatie van de multichannelstrategie staat dat in 2013 zes kanalen beschikbaar zouden zijn voor de aangiften van delicten. Een van de laatst toegevoegde kanalen is het 3D-kanaal. De streefwaarde voor de landelijke implementatie van 3D is niet volgens het tijdspad gerealiseerd.

De politie bereidt zich wel voor op verdere uitbreiding van het aantal locaties waar 3D-aangifte kan worden gedaan. Uit de informatie van de onderzochte eenheden komt naar voren dat het animo voor de implementatie van een 3D-aangiftevoorziening varieert, maar niet uitgesproken groot is. Van de 3D-aangiftemodaliteit in Den Haag wordt nog weinig gebruikgemaakt; volgens betrokkenen is ook nog ‘weinig capaciteit hiervoor vanuit de politie zelf vrij-

gemaakt'. De invoering van 3D heeft volgens sommige geïnterviewden 'veel te langzaam plaatsgevonden en ligt op zijn gat', 'naar mijn idee sterft het een stille dood'. Deze betrokkenen hebben ook de indruk dat het enthousiasme bij het publiek voor 3D is afgenomen. In een andere eenheid stelt men dat, gezien de geografische kenmerken van de eenheid, een 3D-aangifte juist goed zou kunnen gaan werken. Met de komst van 3D-aangifteloketten biedt zij volgens deze politiemedewerker een extra service aan burgers om aangifte te doen buiten kantooruren, ook als het bureau onbemand is of als het politiebureau in de buurt is opgeheven.

De dienstverlening gaat, volgens een projectleider, op basis van de mogelijkheden van digitalisering echter verder in de toekomst; 'op termijn gaat het om een mobiel kantoor op straat voor de politieagent en wordt dienstverlening mogelijk zonder stenen politiebureau'.

De landelijke uitrol van de 3D-locaties gebeurt in samenhang met de ontwikkelingen op het gebied van huisvesting, met name de sluiting van een groot deel van de politiebureaus. Als motto geldt: 'mobiel, tenzij...'. Ook hangt het samen met een herijking van het realisatieplan van de politie,³⁵ wat betekent dat de landelijke uitrol van 3D-aangifte stapsgewijs wordt gedaan.

2D-aangifte

Er wordt een experiment gestart met een '2D-aangifte', via beeldtelefonie. Dit houdt in dat een burger via een (politie)app vanuit zijn eigen huis aangifte kan doen bij de politie. Ook bij deze proef wordt gebruikgemaakt van de 3D-infrastructuur. Het aantal gewenste 3D-loketten zal mede afhangen van de resultaten van de proef met 2D.

4.6 Conclusies

De introductie van de multichannelstrategie voor de aangifte van delicten past binnen het 'meer eenduidige dienstverleningsconcept', zoals dat met een groot aantal resultaatdoelstellingen voor de Nationale Politie is geformuleerd.

In de onderzochte eenheden is het in principe mogelijk, afhankelijk van het delict, via internet, telefoon, op het politiebureau of op locatie (ook thuis) aan-

35 Tweede Kamer, 2014-2015.

gifte te doen. In de praktijk blijkt dat het aangifte doen op het politiebureau in de onderzochte eenheden pas mogelijk is na het maken van een afspraak. De 'inloopfunctie' voor het doen van aangifte op het politiebureau wordt daarmee ontmoedigd. In Rotterdam en Den Haag is het bovendien mogelijk aangifte te doen via de 3D-modaliteit. Het streven om in de eenheden zes aangiftemodaliteiten, inclusief de 3D-aangifte, te genereren in 2013-2014 is niet gerealiseerd.

De politie hanteert in de kanalisering van de aangiftestroom een benadering waarbij de burger het kanaal zelf kan kiezen, maar waarbij de politie dit proces ook 'regisseert'. In deze aanpak worden aangiften van relatief lichte delicten zo veel mogelijk via internet dan wel telefoon opgenomen. Hierdoor kan enerzijds uit efficiencyoogpunt in principe personele capaciteit beschikbaar komen voor het oplossen van arbeidsintensieve vragen, terwijl anderzijds vanuit het oogpunt van dienstverlening blijkt dat het persoonlijk contact met de burger sterk vermindert. Een aanbod van 'digitale dienstverlening' vermindert in deze visie de noodzaak om aangiften op het politiebureau te laten opnemen.

Het is op dit moment niet mogelijk om een helder, cijfermatig beeld te geven van de wijze waarop de aangiftekanalen van de politie worden gebruikt. In het huidige registratiesysteem van de politie is bij een aangifte alleen te herkennen of deze via internet is gedaan of niet; andere aangiftekanalen zijn niet herkenbaar. Dat betekent dat in principe geen onderscheid in de registratie plaatsvindt naar de overige aangiftekanalen, waardoor er ook geen zicht is op de aantallen aangiften op bijvoorbeeld het politiebureau, op locatie/thuis of via de telefoon.

De toepassing van de multichannelaanpak betekent met name dat een groot aantal aangiften van, op dit moment, relatief lichte delicten via internet verloopt. Het aandeel internetaangiften is de afgelopen jaren toegenomen en ligt nu op 37%. De dienstverlening van de politie bij het doen van aangiften verloopt derhalve voor een belangrijk deel 'digitaal'.

Bij de aangifte van delicten via internet zijn vanuit de praktijk van de politie twee aandachtspunten naar voren gekomen:

- De klantvriendelijkheid van het systeem voor de burger verdiende een sterke verbetering; in reactie hierop is de internetmodule voor aangifte vernieuwd en voorjaar 2015 geïmplementeerd.
- Mede vanwege de afwezigheid van interactie tussen burger en politie kan mogelijk belangrijke informatie voor het vervolg op de aangifte ontbreken, waardoor oplossing van het delict aan de aandacht van de politie kan ontsnappen.

Op basis van het onderzoek onder vijf politie-eenheden concluderen we dat het aandeel telefonische aangiften zeer klein is (1-2%); de afname in de telefonische aangiften bij enkele eenheden vloeit waarschijnlijk voort uit de mogelijkheid om ook via internet aangifte te doen.

Bij een analyse van de aangiften in Rotterdam en Amsterdam blijkt dat het aandeel aangiften op het politiebureau in de afgelopen jaren is gedaald met circa 7-10%. Op dit moment worden in Amsterdam zes op de tien aangiften op het bureau gedaan, in Rotterdam is dat vijf op de tien aangiften (eerst was dat respectievelijk zeven op de tien en zes op de tien). Bij deze twee politie-eenheden is het aandeel internetaangiften in deze jaren juist toegenomen met 7-10%.

Het aandeel aangiften op locatie bedraagt circa 3% (bij de eenheden Amsterdam en Rotterdam). In de voorgaande jaren zijn hierin geen grote verschillen opgetreden, het aandeel aangiften op locatie is redelijk stabiel. Veelal hebben deze aangiften te maken met (poging tot) inbraak in een woning (en soms ook met zakkenrollerij of vernieling bij zaakbeschadiging).

Met de 3D-aangifte heeft men in Rotterdam een uitgebreide testfase gehad. Circa 6% van de aangiften wordt op deze manier gedaan. De verspreiding van de 3D-aangiftevoorziening heeft vervolgens op enkele andere locaties plaatsgevonden (in Den Haag, Zeeland-West-Brabant en Noord-Holland).

Samenvatting en conclusies

Voor het stimuleren van de aangiftebereidheid en het vereenvoudigen van het aangifteproces, is bij de politie de multichannelstrategie ontwikkeld. Deze aanpak biedt de burger verschillende kanalen om naar gelang het delict aangifte te doen: via internet, telefonisch, op het politiebureau of op locatie van het slachtoffer van een delict. De aanpak vloeit voort uit een van de prioriteiten van de Nationale Politie om de dienstverlening aan de burger te verbeteren en tot één dienstverleningsconcept te komen.

Het aanbod van diverse aangiftevoorzieningen en het streven van de politie om het aangifteproces te verbeteren, roept de vraag op hoe burgers de diverse kanalen bij de aangifte beoordelen. Bovendien rijst de vraag welke ervaringen de politie zelf heeft met deze aangiftevoorzieningen.

Om deze twee hoofdvragen te beantwoorden heeft BBSO, in samenwerking met de Radboud Universiteit, onderzoek verricht, zowel onder burgers als bij de politie. Er is een grootschalige enquête onder burgers naar hun voorkeuren en gedrag bij de aangifte van delicten uitgevoerd en binnen vijf politie-eenheden is het gebruik van en het oordeel over de multichannelstrategie geïnterviewd.

5.1 De rol van aangiftevoorzieningen bij de politie voor burgers

Het onderzoek naar het burgerperspectief op het doen van aangifte van delicten bij de politie en naar de rol van de verschillende aangiftemodaliteiten hierbij, leidt tot de volgende conclusies.

- Ruim 40% van de ondervraagde burgers in CrimeNL geeft aan tevreden te zijn met de *behandeling* door de politie van hun melding of aangifte van een strafbaar feit. Een kwart van de aangevers is daarentegen ontevreden over deze behandeling. Bijna een derde is niet uitgesproken tevreden of ontevreden hierover. De tevredenheid over de behandeling van de aangifte door de politie ligt in de afgelopen jaren lager dan in 2011 en daar is nog geen duidelijke kentering in. Wel is een lichte afname zichtbaar in de (uitgesproken) ontevredenheid over de behandeling sinds de meting in 2012. Het is nog te

vroeg om verandering in resultaten van de burgerenquête te relateren aan de introductie van de multichannelaanpak bij aangiften bij de politie.

- De tevredenheid daalt als het de terugkoppeling van de melding/aangifte betreft. Zeker als het gaat om de terugkoppeling van het resultaat van de melding/aangifte. Meer dan 40% is ontevreden met de terugkoppeling van het resultaat van de aangifte. Waarschijnlijk zal het antwoord op deze vraag ook gestuurd worden door het feitelijk resultaat en niet enkel betrekking hebben op de terugkoppeling hiervan. Toch blijkt hieruit dat het doen van een melding/aangifte en de terugkoppeling daarvan vaak niet ervaren wordt als een positief politiecontact. Ook uit ander recent panelonderzoek komt naar voren dat de terugkoppeling door de politie aan de burger over het verloop na en het resultaat van de aangifte problematisch is en gevolgen heeft voor de aangiftebereidheid van burgers. Zo doet, volgens dit onderzoek, bijna een derde van de slachtoffers van een poging tot woninginbraak geen aangifte van dit delict, omdat zij er geen vertrouwen in hebben dat de politie hierop adequaat actie zal ondernemen (Van Vliet, 2015).
- Ontevredenheid bij de burger over de behandeling van de aangifte treedt vooral op bij een melding of aangifte bij de politie via internet. Een relatief licht delict, zoals een gestolen fiets, wil de meerderheid van de burgers desondanks het liefste via internet melden. Het is in principe een eenvoudige en tijdbesparende manier van aangifte doen waarbij men voor de verzekering een bewijs ontvangt dat men aangifte heeft gedaan. Het aangifteproces zelf is hierin wellicht minder relevant voor de onvrede; deze komt mogelijk mede voort uit het verlies van (weer) een fiets (als een grote maatschappelijke ergernis en kostenpost). Ook uit ander onderzoek onder burgers, uitgevoerd in opdracht van het programmamanagement Dienstverlening van de politie, komt naar voren dat weinig respondenten uitgesproken tevreden zijn over het contact via de website van de politie (Store Support, 2014). Ofschoon het gebruiksgemak van de internetaangifte in principe wordt gewaardeerd, geeft de behandeling van de aangifte via het digitale kanaal de grootste ontevredenheid.
- Per type delict is er veel variatie in de gebruikte aangiftemodaliteit; van één type delict wordt, met andere woorden, op verschillende manieren aangifte gedaan. Er is op dit moment dus geen uniforme kanalisering van de aangifte van een bepaald delict via één aangiftemodaliteit; er zijn meerdere opties en burgers kiezen niet per se de door de politie geformuleerde preferente kanalen bij delicten.
- Burgers hebben een sterke voorkeur om zwaardere delicten als een mishandeling persoonlijk op het politiebureau te melden. Het aangifte moeten

doen van een zwaarder (gewelds)delict via internet of via 3D vindt men, in nog sterkere mate onder vrouwen dan onder mannen, niet wenselijk. Ook uit eerder onderzoek komt naar voren dat een aangifte van een zwaarder delict (als inbraak, bedreiging en mishandeling) het onwaarschijnlijkst is als men alleen aangifte kan doen via internet.

- Er is een onderscheid naar groepen burgers in hun voorkeur voor een aangiftemodaliteit. Zo geven hoger opgeleiden en autochtone Nederlanders bij een lichter delict (bijvoorbeeld een fietsendiefstal) eerder de voorkeur aan een internetaangifte dan lager opgeleiden en allochtone Nederlanders. Deze laatste twee groepen hebben vaker een voorkeur voor persoonlijk contact met de politie bij de aangifte van een delict. Indien deze mogelijkheid er niet (meer) is, kan dat betekenen dat de aangiftebereidheid bij bepaalde groepen burgers (lager opgeleiden, allochtone Nederlanders en naar verwachting ook ouderen) zal dalen, waardoor zij zullen afzien van de aangifte van een delict.
- Een (snelle) terugkoppeling van informatie door de politie aan de burger over de behandeling van de aangifte is van groot belang: of er aan het slachtoffer wordt teruggekoppeld wat er met de aangifte is gedaan wordt zeer gewaardeerd, sterker nog dan of er na de aangifte een onderzoek is gestart en of er een dader is opgespoord.
- Sociaal-demografische kenmerken (zoals leeftijd, geslacht, opleiding) hangen slechts in geringe mate samen met de tevredenheid bij een aangifte en met de beoordeling van aangiftescenario's. Wel hebben hoger opgeleiden minder moeite met aangiften van relatief licht delicten die niet op het politiebureau gedaan worden.
- Het vertrouwen dat men heeft in de politie hangt duidelijk samen met hoe men oordeelt over aangiften: hoe meer vertrouwen, hoe hoger de tevredenheid over de behandeling van de eigen aangifte; hoe meer vertrouwen men heeft, hoe positiever men oordeelt over het aangifteproces bij anderen.

5.2 Het gebruik van aangiftevoorzieningen bij de politie

De introductie van de multichannelstrategie voor de aangifte van delicten past binnen het 'meer eenduidige' dienstverleningsconcept, zoals dat voor de Nationale Politie in 2011-2012 is geformuleerd. Om deze dienstverlening te kunnen bewerkstelligen, zijn in Realisatieplan van de Nationale Politie 42 concreet te behalen resultaten geformuleerd voor de periode 2012-2015.

In het kader van de multichanneling is het in de onderzochte eenheden in principe mogelijk, naar gelang het delict, via internet, telefoon, op het politiebureau of op locatie aangifte te doen. In de praktijk blijkt dat het aangifte doen op het politiebureau in de onderzochte eenheden mogelijk is na het maken van een afspraak. De ‘inloopfunctie’ voor het doen van aangifte op het politiebureau wordt daarmee sterk ontmoedigd. In Rotterdam en Den Haag (en in enkele andere politie-eenheden die niet in dit onderzoek zijn opgenomen) is het bovendien mogelijk aangifte te doen via de 3D-modaliteit. Het door de politie geformuleerde streven om in de politie-eenheden zes aangiftemodaliteiten, inclusief de 3D-aangifte, te genereren in 2013-2014 is echter niet gerealiseerd. In dit opzicht is de multichannelaanpak nog niet volledig geïmplementeerd, ook omdat andere mogelijke kanalen (bijvoorbeeld via sociale media) nog in ontwikkeling zijn.

Het is op dit moment niet mogelijk om een helder, cijfermatig beeld te geven van de wijze waarop de beschikbare aangiftekkanalen van de politie worden gebruikt. In het huidige registratiesysteem van de politie is bij een aangifte alleen te herkennen of deze via internet is gedaan of niet; andere aangiftekkanalen zijn niet herkenbaar. Dit betekent dat in principe geen onderscheid in de registratie plaatsvindt naar de overige aangiftekkanalen, waardoor er ook geen zicht is op de aantallen aangiften op bijvoorbeeld het politiebureau, op locatie, of via de telefoon.

Om een beeld te geven van het geregistreerd gebruik van de andere aangiftemodaliteiten, naast internet, baseren we ons op de informatie die we van vijf politie-eenheden hebben verkregen.

Bij de twee grote eenheden Amsterdam en Rotterdam wordt meer dan de helft van de aangiften op het politiebureau gedaan; in Amsterdam 60%, in Rotterdam 50%. Het aandeel van de aangiften op de bureaus bij deze twee eenheden is in de afgelopen jaren met 7-10% afgenomen. Het aandeel internetaangiften is in deze jaren bij de twee eenheden juist toegenomen met 7-10%.

Het aandeel aangiften op locatie bedraagt circa 3% (bij de eenheden Amsterdam en Rotterdam). In de voorgaande jaren zijn hierin geen grote verschillen opgetreden, het aandeel aangiften op locatie is redelijk stabiel. Veelal hebben deze aangiften te maken met (poging tot) inbraak in een woning (en soms ook zakkenrollerij of vernieling bij zaakbeschadiging).

Ook het aandeel telefonische aangiften is zeer klein (1-2%); de afname in de telefonische aangiften bij enkele eenheden vloeit waarschijnlijk voort uit de mogelijkheid om ook via internet aangifte te doen.

Met de 3D-aangifte heeft men in Rotterdam een uitgebreide testfase gehad.

Circa 6% van de aangiften wordt op deze manier gedaan. De verspreiding van de 3D-aangiftevoorziening heeft vervolgens op enkele andere locaties plaatsgevonden (in Den Haag, Zeeland-West-Brabant en Noord-Holland). Er komt bovendien naar verwachting een beperktere gefaseerde ‘uitrol’ van deze aangiftevoorziening. Dit aangiftekanaal wordt door de politie beschouwd als een mogelijkheid om de beperking in het aantal politiebureaus en openingstijden te compenseren door (mede) een aanbod te genereren via andere publieke voorzieningen, bijvoorbeeld via gemeentehuizen. Deze optie kan met name relevant worden voor die gemeenten en regio’s waar de fysieke bereikbaarheid van de politie door sluiting van bureaus op termijn verder zal verminderen.

5.3 De rol van ‘multichanneling’ van de aangiften voor de burger en voor de politie

De toepassing van de multichannelaanpak betekent met name dat een groot aantal aangiften van relatief lichte delicten op dit moment via internet verloopt. Het aandeel internetaangiften is de afgelopen jaren toegenomen en ligt nu op 37%. De dienstverlening van de politie bij het doen van aangifte verloopt dus voor een belangrijk deel digitaal en het streven van de politie is om de digitalisering van de aangifte verder uit te breiden.

Bij de aangifte van delicten via internet zijn vanuit de praktijk van de politie knelpunten naar voren gekomen:

- De klantvriendelijkheid van de digitale aangifte voor de burger kende in voorgaande jaren enkele belangrijke beperkingen en verdiende een sterke verbetering; in reactie hierop is de internetmodule voor aangifte vernieuwd en voorjaar 2015 geïmplementeerd.
- De beperkingen in de kwaliteit van de aangifte via internet leiden tot een groot aandeel van aangiften waar de politie niets meer mee doet.
- Mede vanwege de afwezigheid van interactie tussen burger en politie bij een internetaangifte kan mogelijk belangrijke informatie voor het vervolg op de aangifte ontbreken, waardoor oplossing van het delict aan de aandacht van de politie kan ontsnappen.

Bij de implementatie van de multichannelstrategie voor het doen van aangiften door de burger, zijn bovendien twee ontwikkelingen herkenbaar die in de officiële beleidsdocumenten als samenhangend worden gepresenteerd, maar die een verschillend motief en doel lijken te hebben.

Dat is enerzijds de introductie van het dienstverleningsconcept met als doel het vergroten van de tevredenheid van de burger, door onder andere meerdere aangiftekanaalen ('op afstand') aan te bieden en daarbij aan te sluiten bij de – bij publieke instanties veronderstelde – voorkeur van de aangever om de aangifte vooral digitaal te willen doen. In het streven naar een digitale kanaalsturing door (overheids)organisaties komt op basis van verschillende onderzoeken echter naar voren dat deze organisaties vaak de eigen organisatie en het rendement centraal stellen. De 'digitale ambitie' en het streven naar een efficiencyslag bij de politie kan hierdoor ook tot een kloof leiden, waarbij het aanbod van de dienstverlener onvoldoende aansluit bij de behoefte van een (aanzienlijk) deel van de burgers. Uit ons onderzoek en ook uit eerder verricht landelijk onderzoek komt de voorkeur voor een digitale aangifte lang niet bij alle te onderscheiden doelgroepen onder burgers naar voren; met name laagopgeleiden, allochtone burgers en ouderen hebben eerder een voorkeur voor persoonlijk contact met de politie voor het doen van een aangifte. Deze voorkeur geldt bovendien voor een nog grotere groep burgers zodra er sprake is van een delict met een sterke emotionele impact. Op basis van ons onderzoek achten we de kans groter dat een delict niet wordt aangegeven als het slachtoffer niet de aangiftemodaliteit van zijn voorkeur kan kiezen. De aangiftebereidheid wordt dan, met andere woorden, negatief beïnvloed. Dat kan zich bij bepaalde groepen burgers in sterkere mate voordoen als de aangiftevoorziening niet aansluit bij hun mogelijkheden en wensen.

De politie heeft een aantal preferente kanalen bij de aangifte van verschillende typen delicten, maar de burger mag daar, in principe, vrijelijk uit kiezen. De aanpak bij de multichanneling is de burger te 'verleiden' tot een bepaald aangiftekanaal, maar de politie stelt hierin ook weer niet te veel te willen sturen. De projectleiders die hierover gaan stellen het belang van dit aspect binnen het dienstverleningsconcept centraal. De burgerenquête bevestigt deze uitgangspunten van het dienstverleningsconcept, in die zin dat (groepen) burgers verschillen in hun voorkeur voor een bepaald aangiftekanaal bij verschillende typen delicten. Zo hebben lager opgeleiden en allochtonen, zoals gesteld, andere voorkeuren voor een aangiftevoorziening, maar ook naar de aard van het delict zijn er verschillende voorkeuren. De politie kan dus via het aanbod van meerdere aangiftemodaliteiten inspelen op de voorkeuren van burgers bij de aangifte van verschillende delicten.

Een tweede ontwikkeling is echter dat de politie in haar dienstverlening ook efficiënter wil gaan werken en mensen wil verleiden om gebruik te maken van de voor de politie efficiëntste (dat wil zeggen: minst arbeidsintensieve) vorm

van aangifte. Een aanbod van ‘digitale dienstverlening’ vermindert in deze visie de noodzaak om aangiften op het politiebureau te laten opnemen. Vanuit dit efficiencyoogpunt kan in principe personele capaciteit beschikbaar komen voor het oplossen van (andere) arbeidsintensieve vragen. Hoewel burgers in theorie een keuze blijven houden en ook bij bepaalde delicten, na afspraak, face to face aangifte kunnen doen, wordt dat in de praktijk lastiger, onder meer vanwege de sluiting van politiebureaus. Voor die groepen burgers die graag persoonlijk contact willen hebben met de politie in geval van slachtofferschap worden op deze wijze meer drempels opgeworpen. We concluderen op basis van de burgerenquête dat deze vorm van (digitale) dienstverlening van de politie minder goed aansluit bij met name lager opgeleiden en bij allochtone burgers; zij hebben vooral een voorkeur voor persoonlijk contact met de politie.

Het kanaliseren van de aangifte en het sturen op internetaangifte vindt geen goede aansluiting bij het streven naar meer tevredenheid onder burgers en verhoging van de aangiftebereidheid. Dat komt doordat (een deel van de) burgers dit niet op prijs stellen. In de huidige praktijk blijkt bovendien dat de regionale servicecentra van de politie last van opstartproblemen hebben, waardoor zij de norm niet halen om de druk van de politie rondom aangiften te kunnen verlichten. Ook zijn er belangrijke aspecten in de internetaangifte die de effectiviteit en efficiency nadelig beïnvloeden: door de beperkte bruikbaarheid van de internetaangifte is er een mogelijkheid dat de politie opsporingsinformatie mist, terwijl men veel tijd kwijt is aan het doen van navraag bij burgers over fouten in internetaangiftes.

5.4 Aanbevelingen

Het onderzoek naar het burgerperspectief bij de aangifte van delicten en naar de rol van de ‘multichanneling’ bij de politie wijst uit dat de voorkeuren van de burgers en de werkwijze van de politie ten aanzien van de aangiftevoorzieningen lang niet altijd overeenkomen. Deze conclusie sluit aan bij eerder onderzoek van de Inspectie Veiligheid en Justitie naar de ‘centrale’ rol van de burger in het beleid van de politie. Enerzijds krijgt de aangifte op afstand door de digitalisering van de informatie een steeds belangrijkere rol in de door de politie aangeboden voorzieningen, terwijl anderzijds het aantal politiebureaus afneemt waar aangifte kan worden gedaan. Het streven naar een efficiencyslag in de dienstverlening door de politie kan daarbij tot een kloof leiden tussen enerzijds de ‘digitale ambitie’ met een tegelijkertijd afnemende dienstverlening vanuit

een ‘blauw politiebureau’ en anderzijds de behoefte van zowel burgers als politiefunctionarissen aan persoonlijk contact bij het opnemen van de aangifte. Dit geldt dan met name voor delicten waarbij een aanzienlijk deel van de burgers persoonlijk aangifte wil doen, en voor politiefunctionarissen die op grond van een (specifieke) informatiebehoefte een gerichte opsporing kunnen/willen starten.

Deze hoofdconclusie leidt tot de aanbeveling aan de politie om te investeren in een aanvullende multichannelstrategie die de mogelijkheden waarborgt om via persoonlijk contact aangifte te doen. Om de dienstverlening op dit vlak in stand te houden, is het gewenst dat voorafgaand aan de sluiting van politiebureaus beoordeeld wordt of er voldoende alternatieven aan de burger worden geboden om op een manier aangifte te doen die past bij de behoefte en mogelijkheden van de burger. Een van de aanvullende mogelijkheden hiertoe is te investeren in innovatieve voorzieningen, zoals een voertuiggerelateerde werkplek voor de agent zodat de (door de burger gewaardeerde) opname van een aangifte op locatie/thuis vaker kan plaatsvinden. Dit vraagt om een nadere oriëntatie op beschikbare capaciteit en technische (ICT-)voorzieningen, zodat het politiepersoneel ook goed kan worden toegerust. Het nader uitbouwen van de aanpak vanuit MEOS (het mobiel werken op smartphone) kan hierin ook stimulerend werken.

In de beoordeling van de tevredenheid van de burger over het aangifteproces en het vervolg daarvan, valt onder meer op dat ook de terugkoppeling van informatie aan de burger minder goed wordt gewaardeerd. In organisatorisch opzicht betekent dit dat de multichannelaanpak in brede zin niet alleen een werkwijze is die Intake, respectievelijk Dienstverlening moet betreffen, maar in haar benadering ook zou moeten gelden voor die organisatieonderdelen binnen de politie die het vervolg en de afhandeling van de zaak voor hun rekening nemen.

Tot slot willen we aanbevelen om het gebruik en het effect van de voorzieningen structureel te meten, zodat meer zicht ontstaat op de burgertevredenheid per aangiftevoorziening. Het structureel meten van dergelijke informatie is een belangrijke voorwaarde voor het bewust inzetten van aangiftevoorzieningen en het verbeteren ervan (zie ook Inspectie Veiligheid en Justitie, 2012). De politie is op dit vlak stappen aan het zetten, onder meer door de opzet van een dienstverleningsmonitor. Met dit onderzoek hopen we een bijdrage te leveren aan het gewenste inzicht bij de politie.

Literatuur

- Alarid, L.F. & K.J. Novak (2008). Citizens' Views on Using Alternate Reporting Methods in Policing. *Criminal Justice Policy Review*, 19, 25-39.
- Algemene Rekenkamer (2012). *Prestaties in de strafrechtketen*. Den Haag: SDU.
- Allison, P.D. & N.A. Christakis (1994). Logit models for sets of ranked items. *Sociological methodology*, 24, 199-228.
- CBS (2011). *Integrale Veiligheidsmonitor 2011. Landelijke rapportage*. Den Haag/Heerlen: CBS.
- CBS (2014). *Veiligheidsmonitor 2013*. Den Haag/Heerlen: CBS.
- CBS (2015). *Veiligheidsmonitor 2014*. Den Haag/Heerlen: CBS.
- CBS, Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties & Ministerie van Justitie (2006). *Veiligheidsmonitor Rijk; landelijke rapportage*. Den Haag.
- Claassen, T. (2010). *Multichannelaanpak Nederlandse politie, versie 1.0*, opgesteld in opdracht van de board Intake en Noodhulp. NPI.
- De Nationale ombudsman (2013). *De burger gaat digitaal*. Rapportnummer 2013/170. Den Haag: De Nationale ombudsman.
- Dijk, J.A.G.M. van & A. van Deursen (2014). *Digital Skills, Unlocking the Information Society*. Londen/New York: Palgrave Macmillan.
- Dijk, J.J.M. van & C.H.D. Steinmetz (1979). *De WODC-slachtofferenquêtes 1974-1979*. Den Haag: WODC. Onderzoek en beleid 13.
- Felson, R.B., S.F. Messner, A.W. Hoskin & G. Deane (2002). Reasons for reporting and not reporting domestic violence to the police. *Criminology*, 40, 617-648.
- Goderie, M. & B. Tierolf, m.m.v. H. Boutellier & F. Dekker (2008). *Baat bij de politie. Een onderzoek naar de opbrengsten voor burgers van het optreden van de politie*. Politiekunde 16. Apeldoorn/Utrecht: Politie en Wetenschap/Verwey-Jonker Instituut.
- Goudriaan, H. (2006). *Reporting crime: Effects of social context on the decision of victims to notify the police*. Veenendaal: Universal Press.

- Goudriaan, H., J.P. Lynch & P. Nieuwbeerta (2003). Aangifte doen bij de politie? De invloed van de nationale context op het aangiftgedrag van slachtoffers van criminaliteit in zestien westerse landen. *Tijdschrift voor Criminologie*, (45) 1, 35-52.
- Goudriaan, H., P. Nieuwbeerta & K. Wittebrood (2005). Overzicht van onderzoek naar determinanten van aangifte doen bij de politie: theorieën, empirische bevindingen, tekortkomingen en aanbevelingen. *Tijdschrift voor Veiligheid en Veiligheidszorg*, (4) 1, 27-48.
- Goudriaan, H., K. Wittebrood & P. Nieuwbeerta (2004). Buurtkenmerken en aangiftgedrag van slachtoffers van criminaliteit: de effecten van sociaal-economische achterstand, informele sociale controle en vertrouwen in de effectiviteit van de politie. *Mens en Maatschappij*, (79) 3, 287-314.
- Inspectie Veiligheid en Justitie (2012). *Aangifte doen: de burger centraal?* Den Haag: Ministerie van Veiligheid en Justitie.
- Inspectie Veiligheid en Justitie (2013). *Betrouwbaarheid van een aantal belangrijke cijfers van de politie*. Den Haag: Ministerie van Veiligheid en Justitie.
- Inspectie Veiligheid en Justitie (2014). *Tweede onderzoek vorming Nationale Politie. Operationele doelen periode 1 juli 2013 – 1 januari 2014. Bevoegd gezag periode 2013*. Den Haag: Ministerie van Veiligheid en Justitie.
- Intomart GfK (2005). *Politiemonitor Bevolking; landelijke rapportage*. Hilversum.
- Intomart GfK (2007). *100%. Een onderzoek naar het vertrouwen van burgers in de politie*. Den Haag: Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties.
- Jackson, M. & D.R. Cox (2013). The principles of experimental design and their application in sociology. *Annual Review of Sociology*, 39, 27-49.
- Kalidien, S.N. & N.E. de Heer-de Lange (red.) (2015). *Criminaliteit en rechtshandhaving 2014. Ontwikkelingen en samenhangen*. WODC, CBS, Raad voor de rechtspraak. Den Haag: Boom.
- Landman, W. (2008). *Visie op intake. Bouwen aan vertrouwen*. Amersfoort: Twynstra Gudde.
- Landman, W., L.A.J. Schoenmakers & F. van der Laan (2007). *Tussen aangifte en zaak; een referentiekader voor het aangifteproces*. Politiekunde 15. Apeldoorn/Amersfoort: Politie en Wetenschap/Twynstra Gudde.
- Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (2005). *Politiemonitor Bevolking 2005*. Hilversum/Den Haag, juni 2005.

- Ministerie van Veiligheid en Justitie (2012a). *Inrichtingsplan Nationale Politie*. Den Haag: Ministerie van Veiligheid en Justitie.
- Ministerie van Veiligheid en Justitie (2012b). *Realisatieplan Nationale Politie*, december 2012. Den Haag: Ministerie van Veiligheid en Justitie.
- Nationale Politie (2014). *Actualisatie Realisatieplan Nationale Politie. Definitieve versie*, mei 2014. Den Haag.
- Nijmeijer, P., R. van Goor, M. Eysink Smeets e.a. (2002). *Inventarisatie aangiftevoorzieningen bij de Nederlandse politie, voorzieningen en ervaringen in beeld*. Den Haag: Eysink Smeets & Etman.
- Regioplan/Intomart GfK (2005). *ActieveWederkerigheid*. In opdracht van de afdeling Informatie, Kennisontwikkeling en Onderzoek, directie Politie van het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties.
- Ruiter, S., J. Tolsma, M. de Hoon e.a. (2011). *De burger als rechter: Een onderzoek naar geprefereerde sancties voor misdrijven in Nederland*. Den Haag: Boom Lemma uitgevers.
- Store Support (2014). *Burgeronderzoek politiedienstverlening. Managementrapportage Openstellingsbeleid Nationale Politie*.
- Tolsma, J. (2011). Aangiftebereidheid: Welke overwegingen spelen een rol bij de beslissing om wel of niet aangifte te doen? *Proces-verbaal, aangifte en forensisch onderzoek. Cahiers Politiestudies*, 21, 11-32.
- Tolsma, J., J. Blaauw & M. te Grotenhuis (2012). When do people report crime to the police? Results from a factorial survey design in the Netherlands. *Journal of Experimental Criminology*, 8, 117-134.
- Tolsma, J., J. Rokven, P. Groenenstijn e.a. (2014). *CrimeNL wave 3: Een onderzoek naar de ervaringen van de Nederlandse bevolking in de tien grootste gemeenten met criminaliteit*. Nijmegen: Radboud Universiteit Nijmegen, Sociologie.
- Tweede Kamer (2010-2011a). Brief van de minister van Veiligheid en Justitie. 29628, nr. 237.
- Tweede Kamer (2010-2011b). Brief van de minister van Veiligheid en Justitie. 29628, nr. 256.
- Tweede Kamer (2012-2013). Brief van de minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties. Visiebrief digitale overheid 2017. 26643, nr. 280.
- Tweede Kamer (2014-2015). Brief van de minister van Veiligheid en Justitie, 29628, nr. 515.

- Veer, L. van der, A. van Sluis, S. van de Walle & A. Ringeling (2013). *Vertrouwen in de politie: trends en verklaringen*. Politiewetenschap 71. Apeldoorn/Rotterdam: Politie en Wetenschap/Erasmus Universiteit Rotterdam.
- Vijver, C. van der (2012). *De professionaliteit van de politie. Wat moet centraal staan in toekomstig onderzoek? De stand van kennis en onderzoek, deel I*. Apeldoorn: Politie en Wetenschap.
- Vliet, L. van (2015). *Veiligheid in uw buurt*. Opiniepanel Eenvandaag.
- Wittebrood, K. (2006). *Slachtoffers van criminaliteit: Feiten en achtergronden*. Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau.

Bijlagen

1 Tabellen

Tabel B1.2: Rank-ordered logit-modellen. Aangiftemodaliteitvoorkeur bij fietsendiefstal

	Model 1		Model 2	
	b	p	b	p
Aangiftemodaliteit (thuis is ref.)				
Internet	3,62	0,00	2,64	0,00
Telefonisch	2,33	0,00	2,35	0,00
Politiebureau	2,27	0,00	2,30	0,00
3D-loket	0,50	0,00	0,50	0,00
<i>Invloed kenmerken op voorkeur voor internet</i>				
Gemeente (Utrecht is ref.)				
Groningen			-1,26	0,00
Rotterdam			-0,67	0,02
Almere			-0,52	0,11
Den Haag			-0,67	0,02
Eindhoven			-0,04	0,91
Nijmegen			-1,12	0,00
Amsterdam			-0,65	0,02
Breda			-0,73	0,03
Tilburg			-0,61	0,08
Niet-G10			-0,06	0,94
Vrouw (man is ref.)			-0,21	0,12
Leeftijd			-0,01	0,52
Opleiding			0,16	0,00
Schoolgaand (niet-schoolgaand is ref.)			0,11	0,65
Nederlands (niet-NL is ref.)			0,88	0,00
Huishoudsamenstelling (samenwonend is ref.)				
Alleenstaand			-0,22	0,21
Inwonend bij ouders			-1,09	0,00
Anders			-0,02	0,93
Kinderen (geen kinderen is ref.)			-0,12	0,49
Kerkgang			0,00	0,91
Vertrouwen in politie			-0,06	0,20
Algemeen sociaal vertrouwen			0,04	0,27
Algemeen bezorgdheid criminaliteit			-0,16	0,07
% niet-westerse minderheden in buurt			-0,01	0,10
woningwaarde in buurt			0,00	0,39
stedelijkheid van buurt			0,20	0,02
CrimeNL wave 4 (wave 3 is ref.)			0,34	0,02

Bron: CrimeNL wave 3 en 4 (N=1013)

Tabel B1.1: Lineaire regressieanalyse. De tevredenheid met de aangifte verklaard (heel tevreden is 5, heel ontevreden is 1)

	Model 1		Model 2		Model 3		Model 4	
	b	p	b	p	b	p	b	p
Intercept	3,66	0,00	4,01	0,00	4,29	0,00	3,19	0,00
Aangiftemodaliteit (thuis is ref.)								
Internet	-0,67	0,00	-0,53	0,02	-0,53	0,02	-0,44	0,04
Telefonisch	-0,16	0,50	-0,12	0,60	-0,13	0,60	-0,23	0,31
Politiebureau	-0,39	0,05	-0,27	0,20	-0,28	0,20	-0,21	0,30
Anders	-0,37	0,21	-0,29	0,33	-0,31	0,31	-0,36	0,22
Delict (poging inbraak is ref.)								
Inbraak			-0,50	0,05	-0,54	0,04	-0,49	0,05
Fietsendiefstal			-0,47	0,04	-0,49	0,03	-0,58	0,01
Overig diefstal			-0,37	0,11	-0,44	0,06	-0,46	0,04
Vernieling			-0,51	0,03	-0,53	0,03	-0,61	0,01
Bedreiging			-0,18	0,49	-0,23	0,39	-0,35	0,17
Mishandeling			-0,93	0,01	-1,03	0,00	-0,95	0,01
Overig misdrijf			-1,12	0,00	-1,16	0,00	-1,11	0,00
Gemeente (Utrecht is ref.)								
Groningen					-0,23	0,35	-0,08	0,74
Rotterdam					-0,48	0,02	-0,31	0,14
Almere					-0,27	0,28	0,04	0,87
Den Haag					-0,22	0,30	-0,21	0,30
Eindhoven					-0,31	0,20	-0,14	0,56
Nijmegen					-0,38	0,13	-0,18	0,46
Amsterdam					-0,14	0,46	-0,24	0,22
Breda					-0,16	0,53	0,23	0,40
Tilburg					-0,36	0,16	0,06	0,81
Niet-G10					-0,53	0,23	-0,56	0,19
Vrouw (man is ref.)							-0,08	0,45
Leeftijd							-0,00	0,87
Opleiding							-0,03	0,14
Schoolgaand (niet-schoolgaand is ref.)							0,09	0,61
Nederlands (niet-NL is ref.)							-0,02	0,88
Huishoudsamenstelling (samenwonend is ref.)								
Alleenstaand							-0,01	0,97
Inwonend bij ouders							-0,05	0,83
Anders							0,09	0,61
Kinderen (geen kinderen is ref.)							0,03	0,81
Kerkgang							-0,00	0,75
Vertrouwen in politie							0,19	0,00
Algemeen sociaal vertrouwen							0,04	0,23
Algemeen bezorgdheid criminaliteit							-0,11	0,11
Daderschap (geen dader is ref.)							0,11	0,37
% Niet-westerse minderheden in buurt							0,01	0,19
Woningwaarde in buurt (per 1000 euro)							1,47	0,06
Stedelijkheid van buurt							-0,18	0,01
CrimeNL wave 4 (wave 3 is ref)							0,12	0,22

Bron: CrimeNL wave 3 en 4 (N=453)

Tabel B1.3: Rank-ordered logit-modellen. Aangiftemodaliteitvoorkeur bij mishandeling

	Model 1		Model 2	
	b	p	b	p
Aangiftemodaliteit (thuis is ref.)				
Internet	-1,23	0,00	-0,62	0,57
Telefonisch	-0,58	0,00	-0,58	0,00
Politiebureau	1,42	0,00	1,43	0,00
3D-loket	-1,51	0,00	-1,51	0,00
<i>Invloed op voorkeur voor internet</i>				
Gemeente (Utrecht is ref.)				
Groningen			-0,80	0,10
Rotterdam			0,30	0,40
Almere			-0,57	0,24
Den Haag			0,14	0,68
Eindhoven			-0,03	0,94
Nijmegen			-0,08	0,85
Amsterdam			0,38	0,23
Breda			-0,52	0,24
Tilburg			0,26	0,53
Niet-G10			0,25	0,66
Vrouw (man is ref.)			-0,63	0,00
Leeftijd			0,00	0,88
Opleiding			0,00	0,89
Schoolgaand (niet-schoolgaand is ref.)			-0,79	0,03
Nederlands (niet-NL is ref.)			-0,30	0,23
Huishoudsamenstelling (samenwonend is ref.)				
Alleenstaand			0,00	1,00
Inwonend bij ouders			0,63	0,09
Anders			0,23	0,50
Kinderen (geen kinderen is ref.)			0,03	0,90
Kerkgang			0,02	0,01
Vertrouwen in politie			-0,08	0,13
Algemeen sociaal vertrouwen			0,01	0,84
Algemeen bezorgdheid criminaliteit			-0,03	0,83
% niet-westerse minderheden in buurt			-0,01	0,20
woningwaarde in buurt			0,00	0,35
stedelijkheid van buurt			0,10	0,38
CrimeNL wave 4 (wave 3 is ref.)			0,05	0,82

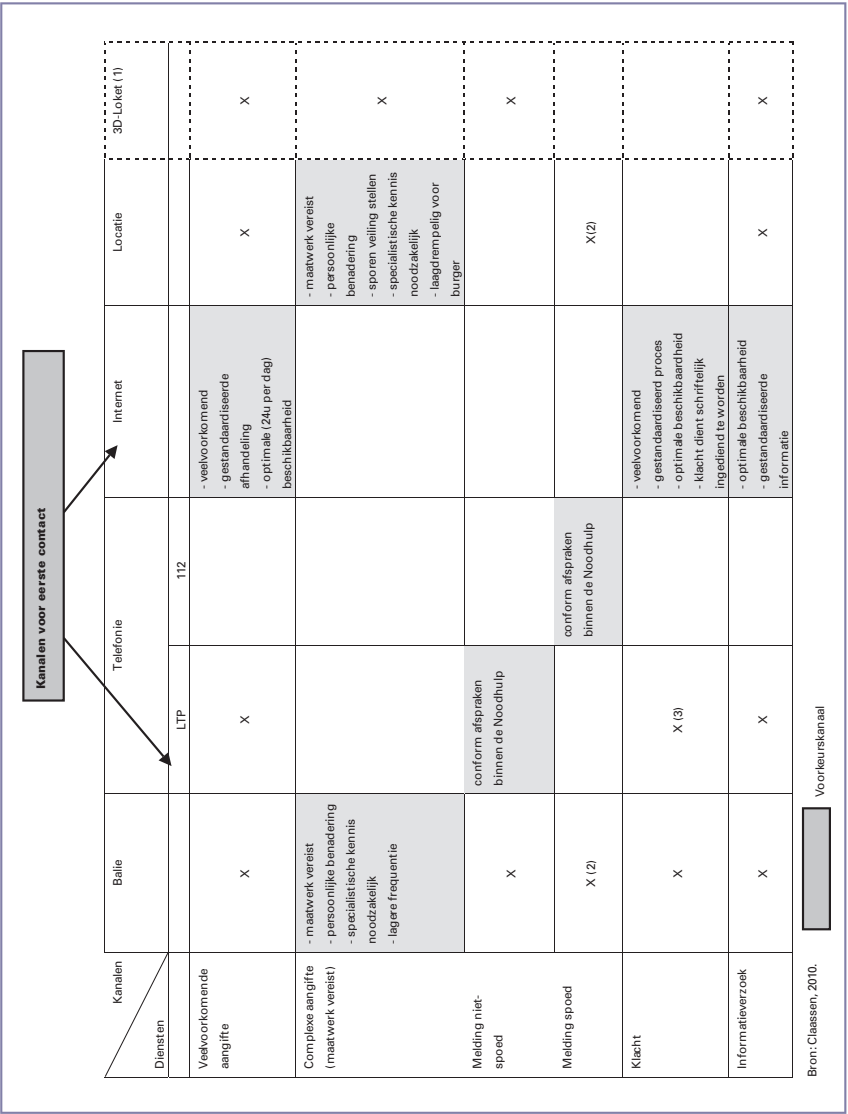
Bron: CrimeNL wave 3 en 4 (N=1013)

Tabel B1.4: Cross-classified multilevel-model. Beoordelingen van fictieve aangiften (heel positief is 5, heel negatief is 1)

	b	t
Intercept	3,90	16,36
Facet A (inbraak is ref.)		
Aanranding café	-0,08	-1,34
Huiselijk geweld	-0,32	-5,27
Bedreiging sportkantine	0,05	0,80
Fietsendiefstal	0,19	3,20
Facet B (bij slachtoffer thuis is ref.)		
Op politiebureau na afspraak	-0,33	-4,69
Op politiebureau zonder afspraak	0,04	0,50
Internet	-0,54	-7,69
3D-loket	-0,44	-6,17
Telefoon	-0,54	-7,58
Facet C (wel terugkoppeling is ref.)		
Geen terugkoppeling	-1,91	-27,75
Wel start onderzoek	-1,14	-16,54
Geen start onderzoek	-0,28	-4,06
Opsporing dader	-0,02	-0,28
Geen opsporing dader	-1,04	-14,83
Gemeente (Utrecht is ref.)		
Groningen	-0,08	-1,00
Rotterdam	-0,09	-1,20
Almere	-0,25	-2,89
Den Haag	-0,06	-0,79
Eindhoven	-0,12	-1,40
Nijmegen	-0,11	-1,25
Amsterdam	-0,12	-1,74
Breda	-0,05	-0,55
Tilburg	0,05	0,55
Niet-G10	-0,26	-1,11
Vrouw (man is ref.)	0,03	0,76
Leeftijd	0,00	-0,57
Opleiding	-0,01	-2,18
Schoolgaand (niet-schoolgaand is ref.)	-0,09	-1,30
Nederlands (niet-NL is ref.)	0,00	0,02
Huishoudsamenstelling (samenwonend is ref.)		
Alleenstaand	0,10	1,96
Inwonend bij ouders	0,09	1,20
Anders	-0,02	-0,44
Kinderen (geen kinderen is ref.)	0,06	0,74
Kerkgang	0,00	1,45
Vertrouwen in politie	0,08	6,50
Algemeen sociaal vertrouwen	0,01	0,64
Algemeen bezorgdheid criminaliteit	-0,02	-0,79
Daderschap (geen dader is ref.)	-0,03	-0,75
Slachtofferschap (geen slachtoffer is ref.)		
Slachtoffer geen aangifte	0,02	0,28
Slachtoffer tevreden met aangifte	0,15	2,87
Slachtoffer niet tevreden met aangifte	-0,07	-1,48
% niet-westerse minderheden in buurt	0,00	-0,41
Woningwaarde in buurt	0,00	0,15
Stedelijkheid van buurt	0,02	0,94
CrimeNL wave 4 (wave 3 is ref)	0,01	0,28

Bron: CrimeNL wave 3 en 4 (Nobservaties = 3201, Nrespondenten = 655, Nscenario's = 180)

2 Schema multichannelaanpak politie



Figuur B2.1: Multichannelaanpak Nederlandse politie

Leden Redactieraad Programma Politie & Wetenschap

Voorzitter	prof. dr. H.G. van de Bunt Hoogleraar Criminologie Erasmus Universiteit Rotterdam
Leden	mr. drs. C. Bangma Politieacademie, Hoofd School voor Hogere Politiekunde mr. W.M. de Jongste Projectbegeleider Wetenschappelijk Onderzoek- en Documentatiecentrum Ministerie van Veiligheid en Justitie prof. dr. P. van Reenen Van Reenen-Russel Consultancy b.v. Studie- en Informatiecentrum Mensenrechten (SIM) Universiteit Utrecht
Secretariaat	Programmabureau Politie & Wetenschap Politieacademie Arnhemseweg 348 7334 AC Apeldoorn Postbus 834 7301 BB Apeldoorn www.politieenwetenschap.nl

Uitgaven in de reeks Politiekunde

1. **Criminaliteit in de virtuele ruimte**
P. van Amersfoort, L. Smit & M. Rietveld, DSP-groep, Amsterdam/
TNO-FEL, Den Haag, 2002
2. **Cameratoezicht. Goed bekeken?**
I. van Leiden & H.B. Ferwerda, Advies- en Onderzoeksgroep Beke,
Arnhem, 2002
3. **De 10 stappen van Publiek-Private Samenwerking (PPS)**
J.C. Wever, A.A. van Pel & L. Smit, DSP-groep, Amsterdam/TNO-FEL,
Den Haag, 2002
4. **De opbrengst van projecten. Een verkennend onderzoek naar de bijdrage van projecten aan diefstalbestrijding**
C.J.E. In 't Velt, e.a., NPA-Onderzoeksgroep, LSOP, Apeldoorn, 2003
5. **Cameratoezicht. De menselijke factor**
A. Weitenberg, E. Jansen, I. van Leiden, J. Kerstholt & H.B. Ferwerda,
Advies- en Onderzoeksgroep Beke, Arnhem/TNO, Soesterberg, 2003
6. **Jeugdgroepen in beeld. Stappenplan en randvoorwaarden voor de shortlist-methodiek**
H.B. Ferwerda & A. Kloosterman, Advies- en Onderzoeksgroep Beke &
Politieregio Gelderland-Midden, Arnhem, 2004 (vierde druk 2006)
7. **Hooligans in beeld. Van informatie naar aanpak**
H.B. Ferwerda & O. Adang, Advies- en Onderzoeksgroep Beke, Arnhem/
Onderzoeksgroep Politieacademie Apeldoorn, 2005
8. **Richtlijnen auditieve confrontatie**
J.H. Kerstholt, A.G. van Amelsfoort, E.J.M. Jansen & A.P.A. Broeders, TNO
Defensie en Veiligheid, Soesterberg/Politieacademie, Apeldoorn/NFI,
Den Haag, 2005
9. **Niet verschenen**
10. **De opsporingsfunctie binnen de gebiedsgebonden politiezorg**
O. Zoomer, IPIT, Instituut voor maatschappelijke veiligheidsvraagstuk-
ken, Universiteit Twente, 2006
11. **Inzoomen en uitzoomen op Zaandam**
I. van Leiden & H.B. Ferwerda, Advies- en onderzoeksgroep Beke,
Arnhem 2006
12. **Aansprakelijkheidsmanagement politie. Beschrijving, analyse en handreiking**
E.R. Muller, J.E.M. Polak, C.J.J.M. Stoker m.m.v. M.L. Diepenhorst &
S.H.E. Janssen, COT, Instituut voor Veiligheids- en Crisismanagement,
Den Haag/Faculteit der Rechtsgeleerdheid Universiteit Leiden, 2006

13. **Cold cases – een hot issue**
I. van Leiden & H.B. Ferwerda, Advies- en onderzoeksgroep Beke, Arnhem, 2006
14. **Adrenaline en reflectie. Hoe leren politiemensen op de werkplek?**
A. Beerepoot & G. Walraven e.a., DSP-groep BV, Amsterdam/Walraven onderzoek en advies, 2007
15. **Tussen aangifte en zaak. Een referentiekader voor het aangifteproces**
W. Landman, L.A.J. Schoenmakers & F. van der Laan, Twynstra Gudde, adviseurs en managers, Amersfoort, 2007
16. **Baat bij de politie. Een onderzoek naar de opbrengsten voor burgers van het optreden van de politie**
M. Goderie & B. Tierolf, m.m.v. H. Boutellier & F. Dekker, Verwey-Jonker Instituut, Utrecht, 2008
17. **Hoeveel wordt het vandaag? Een studie naar de kans op voetbalgeweld en het veiligheidsbeleid bij voetbalwedstrijden**
E.J. van der Torre, R.F.J. Spaaij & E.D. Cachet, COT, Instituut voor Veiligheids- en Crisismanagement, Den Haag, 2008
18. **Overbelast? De administratieve belasting van politiemensen bij de afhandeling van jeugdzaken**
G. Brummelkamp & M. Linssen, EIM, Zoetermeer, 2008
19. **Geografische daderprofilering. Een inventarisatie van randvoorwaarden en succesfactoren**
G. te Brake & A. Eikelboom, TNO Defensie en Veiligheid, Soesterberg, 2008
20. **Solosurveillance. Kosten en baten**
S.H. Esselink, J. Broekhuizen & F.M.H.M. Driessen, Bureau Driessen, 2009
21. **Onderzoek naar de mogelijke meerwaarde van AWARE voor de politie. Ervaringen met een nieuwe aanpak van belaging door ex-partners**
M.Y. Bruinsma, J. van Haaf, R. Römken & L. Balogh, IVA Beleidsonderzoek en Advies, i.s.m. INTERVICT/Universiteit van Tilburg, 2008
22. **Gebiedsscan criminaliteit en overlast. Een methodiekb beschrijving**
B. Beke, E. Klein Hofmeijer & P. Versteegh, Bureau Beke, Arnhem, 2008
23. **Informatiemanagement binnen de politie. Van praktisch tot normatief kader**
V. Bekkers, M. Thaens, G. van Straten & P. Siep; m.m.v. A. Dijkshoorn, Center for Public Innovation, Erasmus Universiteit Rotterdam, 2009
24. **Nodale praktijken. Empirisch onderzoek naar het nodale politieconcept**
H.B. Ferwerda, E.J. van der Torre & V. van Bolhuis, Bureau Beke, Arnhem/COT Instituut voor Veiligheids- en Crisismanagement, Den Haag, 2009

25. **Rellen om te tellen. Een studie naar grootschalige openbare-ordeverstoringen en notoire ordeverstoorers**
I. van Leiden, N. Arts & H.B. Ferwerda, Bureau Beke, Arnhem, 2009
- 26a. **Verbinden van politie- en veiligheidszorg. Politie en partners over signaleren & adviseren**
W. Landman, P. van Beers & F. van der Laan, Twynstra Gudde, Amersfoort, 2009
- 26b. **Politiepolitiek. Een empirisch onderzoek naar politieke signalering & advisering**
E.J.A. Bervoets, E.J. van der Torre & J. Dobbelaar m.m.v. N. Koeman, COT Instituut voor Veiligheids- en Crisismanagement, Den Haag, 2009
27. **De politie aan zet: de aanpak van veelplegers in Deventer**
I. Bakker & M. Krommendijk, IPIT, Enschede, 2009
28. **Boven de pet? Een onderzoek naar grootschalige ordehandhaving in Nederland**
O.M.J. Adang (redactie), S.E. Bierman, K. Jagernath-Vermeulen, A. Melsen, M.C.J. Nogarede & W.A.J. van Oorschot, Politieacademie, Apeldoorn, 2009
29. **Rellen in Ondiep. Ontstaan en afhandeling van grootschalige ordeverstoring in een Utrechtse achterstandswijk**
G.J.M. van den Brink, M.Y. Bruinsma (redactie), L.J. de Graaf, M.J. van Hulst, M.P.C.M. Jochoms, M. van de Klomp, S.R.F. Mali, H. Quint, M. Siesling, G.H. Vogel, Politieacademie, Apeldoorn, 2010
30. **Burgerparticipatie in de opsporing. Een onderzoek naar aard, werkwijzen en opbrengsten**
A. Cornelissens & H. Ferwerda (redactie), met medewerking van I. van Leiden, N. Arts & T. van Ham, Bureau Beke, Arnhem, 2010
31. **Poortwachters van de politie. Meldkamers in dagelijks perspectief**
J. Kuppens, E.J.A. Bervoets & H. Ferwerda, Bureau Beke, Arnhem & COT, Den Haag, 2010
32. **Het integriteitsbeleid van de Nederlandse politie: wat er is en wat ertoe doet**
M.H.M. van Tankeren, Onderzoeksgroep Integriteit van Bestuur, Vrije Universiteit Amsterdam, 2010
33. **Civiele politie op vredesmissie. Uitzendervaringen van Nederlandse politie-functionarissen**
H. Sollie, Universiteit Twente, Enschede, 2010
34. **Ten strijde tegen overlast. Jongerenoverlast op straat: is de Engelse aanpak geschikt voor Nederland?**
M.L. Koemans, Universiteit Leiden, 2010

35. **Het districtelijk opsporingsproces; de black box geopend**
R.M. Kouwenhoven, R.J. Morée & P. van Beers, Twynstra Gudde, Amersfoort, 2010
36. **Balanceren tussen alert maken en onrust voorkomen. Publiekscommunicatie over seriële schokkende incidenten (casestudy Lelystad)**
A.J.E. van Hoek, m.m.v. P.F. van Soomeren, M.D. Abraham & J. de Kleuver, DSP-groep, Amsterdam, 2011
37. **Sturing van blauw. Een onderzoek naar operationele sturing in de basispolitiezorg**
W. Landman, m.m.v. M. Malipaard, Twynstra Gudde, Amersfoort, 2011
38. **Onder het oppervlak. Een onderzoek naar ontwikkelingen en (a)select optreden rond preventief fouilleren**
J. Kuppens, B. Bremmers, E. van den Brink, K. Ammerlaan & H.B. Ferwerda, m.m.v. E.J. van der Torre, Bureau Beke, Arnhem/COT, Den Haag, 2011
39. **Naar eigen inzicht? Een onderzoek naar beoordelingsruimte van en grenzen aan de identiteitscontrole**
J. Kuppens, B. Bremmers, K. Ammerlaan & E. van den Brink, Bureau Beke, Arnhem/COT, Den Haag, 2011
40. **Toezicht op zedendelinquenten door de politie in samenwerking met de reclassering**
H.G. van de Bunt, N.L. Holvast & J. Plaisier, Erasmus Universiteit, Rotterdam/Impact R&D, Amsterdam, 2012
41. **Daders over cameratoezicht**
H.G.A. van Schijndel, A. Schreijenberg, G.H.J. Homburg & S. Dekkers, Regioplan Beleidsonderzoek, Amsterdam, 2012
42. **Aanspreken op straat. Het werk van de straatcoach in al zijn verschijningsvormen**
L. Loef, K. Schaafsma & N. Hilhorst, DSP-groep, Amsterdam, 2012
43. **De organisatie van de opsporing van cybercrime door de Nederlandse politie**
N. Struiksmā, C.N.J. de Vey Mestdagh & H.B. Winter, Pro Facto, Groningen/Kees de Vey Mestdagh, Groningen, 2012
44. **Politie in de netwerksamenleving. De opbrengst van de politieële netwerkfunctie voor de kerntaken opsporing en handhaving openbare orde en de sturing hierop in de gebiedsgebonden politiezorg**
I. Helsloot, J. Groenendaal & E.C. Warners, Crisislab, Renswoude, 2012
45. **Tegenspraak in de opsporing. Verslag van een onderzoek**
R. Salet & J.B. Terpstra, Radboud Universiteit Nijmegen, 2012

46. **Tunnelvisie op tunnelvisie? Een verkennend en experimenteel onderzoek naar de besluitvorming door VKL-teams met betrekking tot het onderkennen van tunnelvisie en andere procesaspecten**
I. Helsloot, J. Groenendaal & B. van 't Padje, Crisislab, Renswoude, 2012
47. **M.-waarde. Een onderzoek naar de bijdrage van Meld Misdaad Anoniem aan de politionele opsporing**
M.C. van Kuik, S. Boes, N. Kop, M. den Hengst-Bruggeling, T. van Ham & H. Ferwerda, Politieacademie, Apeldoorn/Bureau Beke, Arnhem, 2012
48. **Seriebrandstichters. Een verkennend onderzoek naar daderkenmerken en delictpatronen**
Y. Schoenmakers, A. van Wijk & T. van Ham, Bureau Beke, Arnhem, 2012
49. **Van wie is de straat? Methodiek en lessen voor de politie om ongrijpbare veiligheidsfenomenen grijpbaar te maken – op basis van vijf praktijkcasus**
H. Ferwerda, T. van Ham, B. Bremmers, K. Tijhof & M. Grotens, Bureau Beke, Arnhem, 2013
50. **Recherchesamenwerking in de Euregio Maas-Rijn. Knooppunten, knelpunten en kansen**
H. Nelen, M. Peters & M. Vanderhallen, Politieacademie, Apeldoorn/ Universiteit Maastricht, 2013
51. **De operationele politiebriefing onderzocht. Een onderzoek naar de effectiviteit van de operationele politiebriefing**
A. Scholtens, J. Groenendaal & I. Helsloot, Crisislab, Renswoude 2013
- 51a. **De operationele politiebriefing onderzocht (2). Een actie(vervolg)onderzoek om tot een effectievere politiebriefing te komen**
A. Scholtens, Crisislab, Renswoude 2015
52. **Sociale media: factor van invloed op onrustsituaties?**
R.H. Johannink, I. Gorissen & N.K. van As, Politieacademie Apeldoorn/ VDMMP, Houten, 2013
53. **De terugkeer van zedendelinquenten in de wijk**
C.E. Huls & J.G. Brouwer, Politieacademie, Apeldoorn/Rijksuniversiteit Groningen/Centrum voor Openbare Orde en Veiligheid, Groningen, 2013
54. **Van meld- naar aantoonplicht. Een onderzoek naar een systeem van digitale surveillance**
C. Veen & J.G. Brouwer, Politieacademie, Apeldoorn/Rijksuniversiteit Groningen, 2013

55. **Heterdaadkracht in twee Haagse pilotgebieden**
B. van Dijk, J.B. Terpstra & P. Hulshof, Politieacademie, Apeldoorn/DSP-groep, Amsterdam, 2013
56. **Inzet op Maat. Onderzoek naar kenmerken en mogelijkheden van duurzame inzetbaarheid van oudere medewerkers**
H. de Blouw, I.R. Kolkhuis Tanke & C.C. Sprenger, Politieacademie, Apeldoorn, 2013
57. **Interventies in de opsporing. Impulsen in kwaliteit en effectiviteit van het opsporingsproces**
R.M. Kouwenhoven, R.J. Morée & P. van Beers, Twynstra Gudde, Amersfoort, 2013
58. **De plaats delict in beeld. Fotografie in de dagelijkse en gesimuleerde praktijk**
G. Vanderveen & J. Roosma, Instituut voor Strafrecht & Criminologie, Universiteit Leiden, 2013
59. **Jeugdgroepen van toen. Een casusonderzoek naar de leden van drie criminele jeugdgroepen uit het einde van de vorige eeuw**
H. Ferwerda, B. Beke & E. Bervoets, Bureau Beke, Arnhem/Beke Advies, Arnhem/LokaleZaken, Rotterdam, 2013
60. **Tussen hei en hoofdbureau. Leiderschapsontwikkeling bij de politie**
W. Landman, M. Brussen & F. van der Laan, Twynstra Gudde, Amersfoort, 2013
61. **Gemeentelijk blauw. Het dagelijks werk van gemeentelijke handhavers in beeld**
E. Bervoets, J. Bik & M. de Groot, LokaleZaken, Rotterdam, 2013
62. **Excessief geweld op en om de voetbalvelden. Praktijkonderzoek naar omvang, ernst en aanpak van 'voetbalgeweld'**
P. Duijvestijn, B. van Dijk, P. van Egmond, M. de Groot, D. van Sommeren & A. Verwest, DSP-groep, Amsterdam, 2013
63. **Beeld van gezag bij de politie. Maatschappelijke verbeelding en de impact van gezagsbeelden op burgers**
H. de Mare, B. Mali, M. Bleecke & G. van den Brink, m.m.v. Motivac-tion, Tilburg University, Stichting IVMV, Leiden, 2014
64. **Informatiegestuurde dienders. Informatiesturing tussen theorie en praktijk**
A. van Sluis, P. Siep, V. Bekkers, m.m.v. M. Thaens & G. Straten, Center for Public Innovation, Erasmus Universiteit, Rotterdam, 2014
65. **Hard op weg. Onderzoek aanpak verkeersveelplegers**
B. Bieleman, M. Boendermaker, R. Mennes & J. Snippe, INTRAVAl, Groningen/Rotterdam, 2014

66. **Tussen hulp en hype. De inzet van opsporingsberichtgeving in ontvoeringszaken**
Y.M.M. Schoenmakers, J.V.O.R. Doekhie & J.C. Knotter, Yvette Schoenmakers Onderzoek en advies, Weesp, 2014
67. **Nachtdienst bij de politie en verkeersveiligheid. Onderzoek naar ervaringen van politieagenten met verkeersonveiligheid in woon-werkverkeer na de nachtdienst**
P. Boekhoorn, BBSO, Nijmegen, 2014
68. **Buit van woninginbraak. Onderzoek onder inbrekers en helers**
J. Snippe, M. Sijtsma, R. Mennes & B. Bieleman, INTRAVAL, Groningen/Rotterdam, 2014
69. **Privaat blauw. Portiers, evenementbeveiligers en voetbalstewards op risicovolle locaties en tijdens risicovolle momenten**
E. Bervoets & S. Eijgenraam, LokaleZaken, Rotterdam, 2014
70. **Met grof geschut. Reconstructie van een moordonderzoek binnen de criminele woonwagenwereld**
I. van Leiden, B. Bremmers & H. Ferwerda, Bureau Beke, Arnhem, 2014
71. **Met fluwelen handschoenen? Politie en de omgang met verwarde personen in Amsterdam**
J. Kuppens, T. Appelman, T. van Ham & A. van Wijk, Bureau Beke, Arnhem, 2015
- 72a. **Vermisten op de kaart. Aard en omvang van langdurige vermissingen**
I. van Leiden & M. Hardeman, Bureau Beke, Arnhem, 2015
73. **Van intel tot operatie. De impact van veiligheidsanalisten bij de aanpak van misdaad**
M. den Hengst, M. Bruinsma, Y. Schoenmakers, W. Niepce, Bureau Bruinsma, Tilburg, 2015
74. **De bestuurlijke rapportage. Gezamenlijke inspanning in de aanpak van (georganiseerde) criminaliteit en overlast**
I. Gorissen, m.m.v. R.H. Johannink, PBLQ, Den Haag, 2015