

**Tussen aangifte en zaak. Een referentiekader voor het aangifteproces** (2007). W. Landman, L.A.J. Schoenmakers en F. van der Laan (Twynstra Gudde, Amersfoort). Politiekunde 15

### **Opdracht**

Ontwikkel een referentiekader voor het aangifteproces, dat zowel rekening houdt met de wensen en verwachtingen van burgers als met die van de interne organisatie, en beschrijf op welke wijze het referentiekader kan worden ingebed in 'de' politieorganisatie.

### **Methoden van onderzoek**

- Documentenanalyse
- 22 interviews met politiemensen, vtsPN, Openbaar Ministerie en Verbond voor Verzekeraars

### **Uitgevoerd in:**

Gelderland-Zuid, Utrecht, Noord-Holland Noord en Rotterdam-Rijnmond

### **Samenvatting**

Het doen van aangifte is een van de belangrijkste contactmomenten van burgers met de politie. Ervaringen daarmee zijn sterk bepalend voor de tevredenheid van burgers over het optreden van de politie. Tegelijk vormt de opname van aangifte het startpunt van vele, belangrijke operationele politieprocessen, zoals het registreren van criminele feiten en vervolgens het opsporen van mogelijke daders. Dat maakt de afhandeling van aangiften tot een vitaal bedrijfsvoeringsproces in de regiopolitiekorpsen. Dat goed te organiseren heeft dan ook hoge prioriteit bij de politie. Niettemin blijkt het in de praktijk niet zo eenvoudig de afhandeling van aangiften zo te organiseren dat zo goed mogelijk tegemoet gekomen wordt aan zowel de behoeften en verwachtingen van aangevers (burgers) als het belang van de organisatie zelf. De studie geeft inzicht in de basiseisen waaraan de aangifteopname moet voldoen en hoe de afhandeling ervan het beste georganiseerd kan worden. Die eisen zijn mede gebaseerd op de uitkomsten van de vele onderzoeken die de afgelopen jaren zijn verricht naar de ervaringen en tevredenheid van burgers met het doen van aangifte en de wijze waarop dat proces is georganiseerd en verloopt binnen korpsen.

Het rapport biedt daarmee korpsen een nuttig en compleet referentiekader voor de beoordeling en – toekomstige - vormgeving van het aangifteproces.