memo

RSIV regionaal samenwerkingsverband integrale veiligheid

Aan: Leden van het RBO
Van: Burgemeester Van Bijsterveldt, burgemeester Van der Kamp
Onderwerp: Aangifte- en meldingsbereidheid
Datum: 9-11-2018

Achtergrond

In het RBO is de afgelopen jaren regelmatig stilgestaan bij de uitkomsten van de Veiligheidsmonitor (VM). Over het algemeen laten de veiligheidsbeleving door burgers en het gerapporteerde slachtofferschap positieve ontwikkelingen zien. Eén thema baart echter zorgen: de afnemende aangifte- en meldingsbereidheid.[1] Tussen 2012 en 2016 daalde de aangiftebereidheid in de Eenheid Den Haag van 31% naar 23% en de meldingsbereidheid van 41% naar 33%. Deze trend deed zich overigens ook elders in het land voor. Inmiddels lijken de aangifte- en meldingsbereidheid zich mogelijk te stabiliseren en kwamen deze in 2017 uit op resp. 24,1% en 34%.

In het RBO van 12 oktober 2017 is gesproken over de factoren die ten grondslag liggen aan aangifte-meldingsbereidheid en hoe deze beïnvloed kunnen worden. Toen is afgesproken nader in te zoomen op de vraag wat de doelen zijn van aangifte doen, wanneer meldingen een beter alternatief zijn voor aangiften en hoe de communicatie richting burgers hierover vormgegeven kan worden. Burgemeesters Van Bijsterveldt en Van der Kamp hebben aangeboden zich namens het RBO te buigen over bovenstaande vraagstukken, in samenwerking met de politie en OM. In deze notitie worden enkele voorstellen gedaan voor het vervolg op dit thema.

Samenvatting van achtergrond dalende aangifte- en meldingsbereidheid

Met een melding wordt de politie op de hoogte gesteld van een situatie en wordt er geen proces-verbaal opgesteld. Een aangifte is een verzoek tot strafvervolging. In dat geval zal de politie wel een proces-verbaal opstellen. Belangrijk om in ogenschouw te houden, is dat de aangifte- en meldingsbereidheid waarnaar gevraagd wordt in de VM betrekking heeft op door de geënquêteerde ondervonden misdrijven en dan ook nog eens een beperkt aantal (namelijk: vermogensmisdrijven, geweld en vandalisme, cybercrime en gedigitaliseerde criminaliteit).

In de VM 2017 van de Eenheid Den Haag zijn enkele aanvullende vragen gesteld over aangifte- en meldingsbereidheid. Hieruit kwam het volgende naar voren:

- De meeste slachtoffers melden in 2017 het misdrijf niet, omdat zij vinden dat de “politie er niks mee doet” (39,9%), gevolgd door de reden dat het “misdrijf niet ernstig genoeg is” (31,4%). Het zijn redenen die we in het verleden ook vaak zagen toen het CBS er nog naar vroeg in de voorloper van de VM (de Integrale Veiligheidsmonitor).
- De reden om niet te melden hangt samen met de leeftijd, het land van herkomst en het opleidingsniveau van het slachtoffer.
- Bijna één-op-de-vijf slachtoffers meldt het misdrijf niet bij de politie omdat het “te veel tijd en moeite kost”. Er worden blijkbaar teveel drempels ervaren om een misdrijf te melden bij de politie.
- De introductie van DigiD op 1 juli 2016 en de toevoeging van een verplichte SMS-controle op 1 april 2017 heeft aantoonbaar geleid tot minder aangiften via het internet.

[1] In de Veiligheidsmonitor wordt aan personen die slachtoffer zijn geworden van delicten van het meest recente voorval gevraagd of dit delict ook bij de politie is gemeld. Daarnaast wordt gevraagd of hiervan ook aangifte is gedaan.

- Nog steeds zijn veel burgers, in 2017 bijna 65 %, (zeer) tevreden over het contact met de politie bij het melden van een verdachte situatie of een delict.
- In de laatste vier jaar zijn minder burgers tevreden over het politiecontact naar aanleiding van een aangifte. Vooral de daling van 56,4% (zeer) tevreden burgers in 2016 naar 47,5% in 2017 is opvallend te noemen.

Daarnaast is in 2017 door afdeling Analyse en Onderzoek (A&O) van de politie de notitie Meldings- en Aangiftebereidheid in de Eenheid Den Haag opgesteld (Harland, sept. 2017). In die notitie worden de belangrijkste uitkomsten van bestaand wetenschappelijk onderzoek samengevat en nader geduid. Hieruit blijkt dat tientallen factoren van invloed zijn op de keuze om wel of geen aangifte te doen. Er is geen sprake van een of enkele factoren waarop versterking van aangiftebereidheid zich zou kunnen richten. Uit het onderzoek blijkt een tweetal verbetersuggesties om de aangiftebereidheid te vergroten:

- De investering die het doen van aangifte voor de burger met zich meebrengt, zou geminimaliseerd moeten worden. Het gaat dan onder andere om de moeite, tijd, maar het kan ook gaan om het opgeven van iemands anonimiteit.
- Communiceer een duidelijk perspectief aan melders/aangevers. Daarbij kan gedacht worden aan het goed informeren van het slachtoffer over de vervolgstappen van een aangifte en hoe men daarover geïnformeerd wordt. Ook kan men via adequate informatie twijfel over het nut van het doen van een aangifte of melding proberen tegen te gaan.

Binnen de politie zijn deze suggesties onderdeel van het landelijke Programma Dienstverlening & Slachtofferzorg en in de genoemde notitie wordt kort ingegaan op het brede scala aan activiteiten en maatregelen die de politie reeds (onder)neemt op het gebied van dienstverlening. In de bijlage is hiervan een uitgebreider overzicht opgenomen (bijlage 1).

Acties vanuit politie intern op aangifte- en meldingsbereidheid

1) **De Multichannel strategie met als uitgangspunt: Waar en wanneer het de burger uitkomt, kan deze aangifte of melding doen:** in een politiebureau (op afspraak of direct), op locatie (thuis, straat, werk, al dan niet via mobiele apparatuur), via telefoon (melding direct en aangifte op afspraak, bij het Regionaal Servicecentrum (RSC, 0900 8844) of bij het basisteam, via internet / politieapp (ook meldingen 24/7) of via 2D/3D-loketten.

De wijze waarop aangifte/melding gedaan kan worden hangt af van het delict. Op www.politie.nl kunnen burgers zien welke manier van aangifte/melding doen geschikt is voor welk delict en wordt de burger hier stap voor stap (middels een stroomschema) geïnformeerd over de mogelijkheden. Zo is aangifte op locatie momenteel alleen voor woninginbraken mogelijk en is online aangifte doen alleen bij eenvoudige delicten zoals diefstal, vernieling en internetoplichting (waarbij er geen daderindicatie is) mogelijk.

Daarnaast wordt voor veel situaties de mogelijkheid geboden melding te doen via internet en wordt aangegeven als de burger niet bij de politie moet zijn, maar elders (zoals bij de gemeente of het Juridisch Loket).

Stand van zaken:

- Voor het doen van online aangifte moet de burger altijd inloggen met DigiD. Knelpunt in de werkwijze via de DigiD is dat de burger het reguliere DigiD eerst moet “upgraden” voordat digitaal aangifte gedaan kan worden. Voor de burger is dit een extra drempel. Bovendien bezitten toeristen uit het buitenland geen DigiD en doordat de online aangifte wegvalt, doen bestolen toeristen veelal geen aangifte. De introductie van DigiD op 1 juli 2016 en de toevoeging van een verplichte SMS-controle (tweefactorauthenticatie) op 1 april 2017 heeft aantoonbaar geleid tot minder aangiften via het internet.
  De verplichting hiertoe komt voort uit betrouwbaarheidseisen die OM, opsporingsinstanties en rechtbanken stellen. Bevoegde instanties moeten zekerheid hebben over de identiteit van de persoon die aangifte doet en daarmee een strafrechtproces start. Voor het gebruik van tweefactorauthenticatie hoeft

men zich slechts eenmaal te registreren. Het ligt in de verwachting dat de afname in aantallen internetaangiften tijdelijk is en op termijn herstelt. Het aantal internetaangiften wordt hiertoe nauwlettend gemonitord.
Het verplicht inloggen via de DigiD geldt overigens alleen voor het doen van aangifte; niet voor het doen van meldingen via politie.nl of de politie-app.

- In het najaar van 2018 wordt internetaangifte uitgebreid met meerdere delicten (cybercrime, te weten ransomware en helpdeskfraude, en bestaande delicten maar mét opsporingsindicatie). De wens van de Eenheid Den Haag is dat online aangifte ook mogelijk wordt bij bedrijfsinbraken en winkeldiefstal. Daarnaast is de wens om aangifte op locatie aan te bieden aan bepaalde doelgroepen zoals ouderen. Op dit moment wordt (landelijk) onderzoek gedaan naar de mogelijkheden van het uitbreiden van het aantal online aangiften en aangiften op locatie, waarbij de beschikbaarheid van ICT-ondersteuning in elk geval een randvoorwaarde is.

2) Het verbeteren van de communicatie richting burgers over de stand van zaken rondom de aangifte en over de verwachte perspectieven

De politie communiceert online met burgers over het verloop van de aangifteprocedure. Daarnaast wordt ingezet op een verbetering van de triage en start per juni 2018 de vernieuwde werkwijze individuele beoordeling van slachtoffers. Hieronder wordt kort ingegaan op de verschillende onderdelen en wordt aangegeven wat de stand van zaken is.

Aangiftevolgsysteem
Sinds 1 juli 2016 kunnen burgers op Politie.nl volgen wat de stand van zaken is rond de aangiftes van bepaalde vormen van veelvoorkomende criminaliteit, zoals diefstal en vernieling. Vaak zijn dit de zogenoemde verzekeringsaangiften. Hiervoor is een persoonlijke omgeving aangemaakt op Politie.nl: Mijn Politie. Hier kan een burger inloggen met DigiD en vervolgens zien of zijn zaak in onderzoek is genomen of niet. Bij een status staat altijd een toelichting. Verandert er iets in de status? Dan krijgt de burger hierover een e-mail met de vraag om in te loggen op Mijn Politie. Via dit systeem worden álle aangevers geïnformeerd, ongeacht het kanaal van binnenkomst (balie, telefonisch of internet).

Triage en individuele beoordeling van slachtoffers
Door meldingen krijgt de politie een goed beeld van zogenaamde hotspots van criminaliteit en overlast. Ook als er geen strafvervolging nodig of mogelijk is, is het nuttig melding te doen bij de politie. Bij contact met het RSC (0900 8844) wordt beoordeeld of het daarnaast nodig of wenselijk is aangifte te doen (triage).

Bij een triage wordt idealiter gekeken naar de omstandigheden waaronder een feit is gepleegd en welke interventie het best past bij het delict, de dader en het slachtoffer. Dit is niet altijd een aangifte, soms heeft een bemiddelingsgesprek of het inschakelen van een netwerkpartner het gewenste effect. In het kader van de triage wordt de wens van de aangever/melder altijd afgezet tegen wat er feitelijk is gebeurd. Dit gebeurt door middel van het stellen van de juiste vragen.

Stand van zaken:

- De bezetting en het vergroten van de kwaliteit van de dienstverlening bij het RSC heeft prioriteit. Het doel is een goede triage, zodat burgers optimaal geholpen worden. Het doen van aangifte is niet altijd het beste middel om het probleem van de burger op te lossen. Daarnaast moet de burger duidelijkheid worden geboden over de verwachte perspectieven (verwachtingenmanagement).
- Per 1 juni 2018 is de werkwijze Individuele Beoordeling (IB) van slachtoffers die voortkomt uit de EU-richtlijn Minimumnormen Slachtoffers gestart. Hiervoor worden extra politiemedewerkers en

trainingen beschikbaar gesteld, zodat alle slachtoffers beoordeeld kunnen worden op kwetsbaarheid en eventueel beschermende maatregelen te nemen, ongeacht of slachtoffers daadwerkelijk aangifte doen. Eventuele zorgen omtrent het opgeven van de anonimiteit c.q. angst voor represailles worden hierin dus meegenomen.

Terugmelden
Terugmelden aan de burger wat er met zijn/haar melding of aangifte gebeurd is, is cruciaal om het vertrouwen van burgers in de politie te versterken en de meldingsbereidheid te vergroten. Binnen de politie wordt een nieuwe werkwijze m.b.t. de afhandeling van meldingen geïmplementeerd die hieraan moet bijdragen.

Over het terugmelden zijn de volgende afspraken gemaakt:
- Aangevers van HIC-feiten (woninginbraken, geweld, overvallen, straatroof) horen binnen 14 dagen terug van een inhoudelijk voldoende op de hoogte zijnde medewerker hoe het met hun aangifte staat. Binnen onze eenheid is bij aanvang van deze landelijk ingevoerde afspraak gekozen om ook aangevers van alle andere misdrijven terug te melden,
- In de Eenheid Den Haag wordt de nieuwe werkwijze Afhandeling meldingen momenteel geïmplementeerd en het streven is om in de tweede helft van 2018 binnen 24 uur een terugmelding aan melders te doen. Dit geldt ook voor meldingen die via de Politie-app binnenkomen.

Conclusie en bespreekpunten

De meldings- en aangiftebereidheid, zowel landelijk als in de Eenheid Den Haag, is laag. Dit is reden tot zorg, omdat:
- de drempel tot het doen van melding/aangifte blijkbaar (te) hoog is;
- dit iets zegt over de benaderbaarheid van en het vertrouwen in de politie;
- de veiligheidspartners mogelijk een beperkt zicht hebben op wat er gebeurt in de samenleving op veiligheidsgebied (blinde vlekken, dark number).

Om het aangifteproces te verbeteren, worden er al vele maatregelen genomen, zowel landelijk al in de eenheid (zie bijlage 1). Voorgesteld wordt om daarnaast binnen de Eenheid Den Haag te kiezen voor een focus op het verhogen van het aantal meldingen, omdat:
- het doen van melding sneller en makkelijker is - voor zowel burger en politie - dan het doen van aangifte;
- politie en veiligheidspartners door middel van meldingen zicht houden op wat er speelt in de samenleving en het beleid daarop af kunnen stemmen;
- de burger wil dat zijn probleem wordt opgelost. Hiervoor is aangifte doen lang niet altijd de beste weg. Een (zeer) klein gedeelte van aangiften leidt immers tot strafvervolging en een veroordeling. Door meldingen als ingang/startpunt te nemen, kan d.m.v. een adequate triage beoordeeld worden waar de burger behoefte aan heeft en hoe hij/zij het beste geholpen wordt. Na een melding kan altijd nog (aanvullend) aangifte worden gedaan, mocht dit nodig of wenselijk blijken voor het vervolgproces.

Door deze focus te kiezen, wordt tevens tegenmoet gekomen aan de redenen die burgers in de VM opgeven om geen melding/aangifte te doen: “de politie doet er niks mee doet”, “het misdrijf is niet ernstig genoeg” en “het kost teveel tijd en moeite”. Allereerst kost het doen van melding weinig tijd en moeite. Daarnaast willen politie en veiligheidspartners juist ook wetenschap hebben van minder ernstige zaken. Aan de melder wordt vervolgens altijd teruggekoppeld wat er met de melding gebeurd is. Ook als er niets is gebeurd, wordt aangegeven waarom dit is. Hierbij is het belangrijk om mee te geven dat ook in dit geval de melding zinvol was, omdat alle meldingen de politie helpen om een beter beeld van de veiligheidssituatie in wijken en buurten te krijgen.

De gekozen insteek kán leiden tot minder aangiften in de Eenheid Den Haag. Voorgesteld wordt daarom om in de monitoring op cijfers niet alleen te kijken naar aangiften, maar ook naar meldingen.

Vanuit bovenstaande focus worden de volgende actiepunten voorgesteld:

1. Betere communicatie richting de burger:
    a. Verbeterde pro-actieve veiligheidscommunicatie over welke (lokale) veiligheidsproblemen zich in meer en mindere mate voordoen, hoe die zich positief dan wel negatief ontwikkelen, waar die zich concentreren, wat er aan wordt gedaan, met welk succes en wat beter kan. Het belang van actieve betrokkenheid van burgers (hoge meldingsbereidheid zorgt ook voor meer heterdaadkracht) wordt daarbij benadrukt. De (lokale) boodschap wordt afgestemd op de lokale veiligheidssituatie met alle mogelijke communicatiemiddelen (van persoonlijk contact tot sociale media) waarover wij nu kunnen beschikken. Door vergroting van het vertrouwen van de politie neemt naar verwachting de meldings- en aangiftebereidheid toe.
    b. Betere communicatie over waar en hoe meldingen gedaan kunnen worden en het belang van deze meldingen, met als boodschap dat de politie meldingen nodig heeft om te weten waar veiligheidsproblemen spelen. “Samen maken we Nederland veiliger”. Er wordt hiertoe een eenheidsbrede voorlichtingscampagne opgezet, waarbij gebruik wordt gemaakt van de communicatiekanalen van zowel politie, als OM, als gemeenten. Belangrijk hierbij is het verwachtingenmanagement: een melding is immers niet hetzelfde als een aangifte.
2. Het doen van meldingen moet heel makkelijk en laagdrempelig gemaakt worden. Er zijn al diverse mogelijkheden: internet, politieapp, telefonisch of op het bureau. Bekeken wordt of er verbeteringen in het meldingsproces nodig zijn, bijvoorbeeld in de politie-app. Het consequent (en binnen 24 uur) terugkoppelen aan melders, al dan niet via een geautomatiseerde mail, blijft hierbij een belangrijk aandachtspunt.
3. Verbeterde triage door de politie (baliemedewerkers, medewerkers RSC). Het opnemen van een aangifte is geen doel op zich, maar dient een doel. Als dit doel ook of beter bereikt kan worden op een andere manier (opnemen melding, buurtbemiddeling) kan dit de voorkeur genieten, omdat dit zowel de burger als de politie minder tijd kost. Dit laat onbetwist dat als de burger echt aangifte wil doen, dit altijd kan. Ook als er een daderindicatie is, wordt in principe altijd een aangifte opgenomen.
4. Meldingen met betrekking tot veiligheid en leefbaarheid komen niet alleen binnen bij de politie, maar ook bij gemeenten, andere overheden en allerlei (online) meldpunten. Voor een beter beeld van de veiligheidssituatie is het interessant om te onderzoeken of er (lokaal) een gecombineerd beeld van al deze meldingen gemaakt kan worden. M.b.t. dit actiepunt wordt eerst een verkennend onderzoek gedaan om de (on)mogelijkheden in kaart te brengen. Daarna wordt bekeken of het combineren van meldingen in een of meerdere pilots vorm kan krijgen.

Tijdlijn actiepunten

Wanneer	*Wat*	*Wie*
Eind 2018	Verbeteren politie-app (reeds afgerond, app is onlangs vernieuwd)	Politie
Eerste helft 2019	Monitoring van meldingen opnemen in de P&C-cyclus/verantwoordingsrapportages	Politie
Eerste kwartaal 2019	Op sterkte brengen van het RSC politie (0900 8844). Dit is een randvoorwaarde om meldingen af te kunnen handelen.	Politie
Eerste kwartaal 2019	Voorbereiden communicatiecampagne	Politie i.s.m. gemeenten/RSIV

Eerste/tweede kwartaal 2019	Verkennen mogelijkheid meldingen aan overheden/meldpunten te combineren	RSIV
Tweede kwartaal 2019	Starten communicatiecampagne	Politie i.s.m. gemeenten/RSIV
Derde/vierde kwartaal 2019	Pilot(s) opstarten m.b.t. het combineren van meldingen	RSIV
Eind 2019	Evaluatie	Politie / RSIV

Bijlage 1: Overzicht van maatregelen programma dienstverlening politie om meldings- en aangiftebereidheid te verhogen

1. Multichannel strategie

Burgers kunnen melding of aangifte doen bij de politie. Wat is het verschil? Met een melding wordt de politie op de hoogte gesteld van een situatie en wordt er geen proces-verbaal opgesteld. Een aangifte is een verzoek tot strafvervolging. In dat geval zal de politie wel een proces-verbaal opstellen.

Centraal in het landelijke programma Dienstverlening & Slachtofferzorg staat de Multichannel strategie. Waar en wanneer het de burger uitkomt kan deze aangifte of melding doen:

- in een politiebureau (op afspraak of direct);
- op locatie (thuis, straat, werk, al dan niet via mobiele apparatuur);
- via telefoon (melding direct en aangifte op afspraak, bij het Regionaal Servicecentrum (RSC, 0900 8844) of bij het basisteam);
- via internet / politieapp (ook meldingen 24/7);
- via 2D/3D-loketten.

De wijze waarop aangifte/melding gedaan kan worden, hangt af van het delict. Op www.politie.nl kunnen burgers zien voor welk delict welke manier van aangifte/melding doen geschikt is. Zo is aangifte op locatie momenteel alleen voor woninginbraken mogelijk. De wens van de Eenheid Den Haag is dat deze mogelijkheid wordt uitgebreid voor aangiftes omtrent bedrijfsinbraken en winkeldiefstal. Daarnaast kan aangifte op locatie wellicht worden aangeboden aan bepaalde doelgroepen, zoals ouderen. Op dit moment wordt (landelijk) onderzocht of er ondersteunde ICT-capaciteit beschikbaar is voor het uitbreiden van het aantal aangiften op locatie.

2 Aangifte en melding doen via www.politie.nl en politie-app

Via de website van de politie kunnen burgers melding of aangifte doen en via de politie-app kunnen meldingen gedaan worden. Niet voor alle delicten is het mogelijk om via internet aangifte te doen. Alleen bij eenvoudige delicten, zoals diefstal, vernieling en internetoplichting, waarbij er geen daderindicatie is, kan dit. Via de website wordt de burger hier stap voor stap, d.m.v. een stroomschema, over geïnformeerd. Als internetaangifte niet mogelijk is, dan worden alternatieven geboden voor het doen van aangifte. Daarnaast wordt voor veel situaties de mogelijkheid geboden melding te doen via internet. Bv. bij overlast in de buurt en onveilige verkeerssituaties. Ook is er een speciaal meldformulier voor discriminatie en wordt aangegeven als de burger niet bij de politie moet zijn, maar elders (bv. gemeente, Juridisch Loket).

Om aangifte te kunnen doen via politie.nl, moet de burger altijd inloggen met de DigiD. Knelpunt in de werkwijze via de DigiD is dat de burger het reguliere DigiD eerst moet “upgraden” voordat digitaal aangifte gedaan kan worden. Er geldt dan een hoger beveiligingsniveau. Voor de burger kan dit echter een extra drempel opwerpen om online aangifte te doen. Bovendien bezitten toeristen uit het buitenland geen DigiD en kunnen dus geen online aangifte meer doen. Bestolen toeristen zien hierdoor veelal af van het doen van aangifte.

Om melding te doen via politie.nl of de politie-app hoeft niet ingelogd te worden met de DigiD.

3. Aangiftevolgsysteem (AVS)

Sinds 1 juli 2016 kunnen burgers op Politie.nl volgen wat de stand van zaken is rond hun aangiftes van bepaalde vormen van veelvoorkomende criminaliteit, zoals diefstal en vernieling. Hiervoor is een persoonlijke omgeving aangemaakt op Politie.nl: Mijn Politie. Hier kan een burger inloggen met DigiD en vervolgens zien of zijn zaak in onderzoek is genomen of niet. Bij een status staat altijd een toelichting. Verandert er iets in de status? Dan krijgt de burger hierover een e-mail met de vraag om in te loggen op Mijn Politie. AVS informeert álle

aangevers, ongeacht het kanaal van binnenkomst d.w.z. balie, telefonisch of via internet. Deze vorm van digitale communicatie vervangt overigens niet het warme contact met de burger.

De AVS wordt voorlopig alleen gebruikt bij delict typen die gemiddeld genomen minder impact hebben dan bijvoorbeeld woninginbraken, straatroven en overvallen. Vaak zijn dit de zogenoemde verzekeringsaangiften.

4. Triage

Door meldingen krijgt de politie een goed beeld van zogenaamde hotspots van criminaliteit en overlast. Ook als er dus geen strafvervolging nodig of mogelijk is, is het nuttig melding te doen bij de politie. Bij contact met het Regionaal Servicecentrum (RSC, 0900 8844) wordt beoordeeld of het daarnaast nodig of wenselijk is aangifte te doen (triage). Bij een triage wordt idealiter gekeken naar de omstandigheden waaronder een feit is gepleegd en welke interventie het best past bij het delict, de dader en het slachtoffer. Dit is niet altijd een aangifte, soms heeft een bemiddelingsgesprek of het inschakelen van een netwerkpartner het gewenste effect.

In het kader van de triage wordt de wens van de aangever/melder altijd afgezet tegen wat er feitelijk is gebeurd. Dit gebeurt door middel van het stellen van de juiste vragen. Doordat het RSC met capaciteitsproblemen en een hoog ziekteverzuim kampt, is er minder tijd voor doorvragen en worden melders soms (te) snel naar een aangifte op een bureau verwezen. De bezetting op het RSC heeft prioriteit binnen de Eenheid Den Haag en er zijn al diverse maatregelen doorgevoerd om de werkdruk te verminderen (zie punt 9).

5. Individuele Beoordeling slachtoffers

Een nieuwe ontwikkeling die gericht is op een betere dienstverlening aan de burger is de zogeheten Individuele Beoordeling (IB) van slachtoffers, die voortkomt uit de EU-richtlijn Minimumnormen Slachtoffers. Deze wordt in juni 2018 landelijk ingevoerd. Het doel is dat slachtoffers bescherming en ondersteuning op maat krijgen. De door politie, OM en Slachtofferhulp Nederland ontwikkelde werkwijze zorgt voor een betere bescherming van slachtoffers. Omdat de individuele beoordeling een taakverzwaring voor de betrokken organisaties (OM, Politie en Slachtofferhulp Nederland) betekent, is voor deze organisaties in totaal vanaf 2018 structureel 7,8 miljoen euro beschikbaar gesteld. Voor de politie is extra formatie beschikbaar gekomen voor deze taak. In 2018 gaat daarnaast een groot aantal executieve medewerkers die aangiften mogen opnemen een training volgen om conform de nieuwe richtlijn te handelen.

De verwachting is dat de uitvoering van de EU-richtlijn bijdraagt aan een hogere meldings- en aangiftebereidheid, omdat slachtoffers op maat ondersteund worden. Los van het feit of slachtoffers daadwerkelijk aangifte doen, dienen medewerkers alle slachtoffers te beoordelen op kwetsbaarheid en eventueel beschermende maatregelen te nemen. Eventuele zorgen omtrent het opgeven van de anonimiteit (zie aanbeveling onder paragraaf 1.2) c.q. angst voor represailles worden hierin dus meegenomen en waar mogelijk worden maatregelen genomen om zorgen van slachtoffers weg te nemen.

6. Terugmelden

Door ervaringen die burgers hebben met de politie ontstaat nog te vaak het idee dat er niets met de informatie wordt gedaan. Dat komt ook omdat de politieprocessen voor de burger niet duidelijk zijn en er pas later in het proces bepaald wordt wat met een melding of aangifte wordt gedaan. Veel verdachte situaties of gepleegde misdrijven worden daardoor niet meer door burgers aan de politie gemeld. Daardoor mist de politie belangrijke informatie. Meer meldingen betekent meer informatie en meer kansen op opsporing.

Terugmelden aan de burger wat er met zijn/haar melding of aangifte gebeurd is, is daarom cruciaal om het vertrouwen van burgers in de politie te versterken en de meldingsbereidheid te vergroten. Binnen de politie wordt een nieuwe werkwijze m.b.t. de afhandeling van meldingen geïmplementeerd, die o.a. moet bijdragen aan het verbeteren van het terugmelden.

Over het terugberichten van meldingen zijn de volgende afspraken gemaakt:

- Aangevers van HIC-feiten (woninginbraken, geweld, overvallen, straatroof) horen binnen 14 dagen terug, van een inhoudelijk voldoende op de hoogte zijnde medewerker, hoe het met hun aangifte staat (landelijke afspraak). Binnen onze eenheid is bij aanvang van het landelijk ingevoerde terugmelden naar aangevers van HIC-feiten gekozen om ook aangevers van *alle andere* misdrijven terug te melden. Monitoring van de resultaten geschiedt echter alleen op de HIC-aangiften.
- Melders krijgen binnen 24 uur een terugmelding. 'Spoed en Nu' meldingen door de afhandelende eenheid of door de meldkamer en de 'Later' meldingen door het basisteam. In de Eenheid Den Haag wordt de nieuwe werkwijze Afhandeling meldingen momenteel geïmplementeerd en is het streven om in de tweede helft van 2018 daadwerkelijk binnen 24 uur terug te melden. Dit geldt ook voor meldingen die via de Politie-app binnenkomen.

7. Opleidingen medewerkers I&S

Voor een groot aantal medewerkers intake & service (baliemedewerkers) zijn inmiddels opleidingen verzorgd. Daarnaast komen er opleidingsplaatsen beschikbaar voor medewerkers die vanuit *assistent I&S-B* kunnen doorgroeien naar *medewerker I&S*. Binnen de opleiding wordt o.a. aandacht besteed aan de triage van meldingen en individuele beoordeling van slachtoffers (zie paragraaf 2.4 en 2.5).

8. Servicemodule

In 2016 en 2017 is een nieuw landelijk systeem geïntroduceerd: de Servicemodule. Met dit systeem worden alle burgercontacten die bij het Regionaal Service Centrum (RSC) binnenkomen via het telefoonnummer 0900-8844 geregistreerd, intern doorgezet en - waar mogelijk - direct afgehandeld. Het gaat hierbij om niet-spoedeisende meldingen, terugbel- en informatieverzoeken en afspraken (voor aangifte).

Met de implementatie van de Servicemodule heeft de politie een grote stap voorwaarts gezet in het verbeteren van haar dienstverlening. Zo worden de intakegesprekken met burgers op het RSC professioneler. Het systeem helpt bij de triage (beoordeling) van de wensen en behoeften van de burger. Als burger:

- krijg je direct een professioneel antwoord van een politiemedewerker, óf
- je verhaal wordt goed geregistreerd, waarbij duidelijk afspraken worden gemaakt wat je wanneer van de politie mag verwachten, óf
- je hoort hoe het ermee voor staat, liefst zonder dat je daarbij helemaal opnieuw hetzelfde verhaal hoeft te vertellen.

De basisteams krijgen met het systeem meer overzicht op het werk vanuit 0900-8844 en kunnen vragen en meldingen coördineren voor afhandeling.

9. Serviceniveau RSC

De bereidheid van burgers om aangifte te doen of melding te doen staat of valt bij de bereikbaarheid van de politie. De laatste jaren kampt het RSC, waar de telefoontjes voor 0900 8844 binnenkomen, met onderbezetting en ook een hoog ziekteverzuim. Dit heeft direct gevolgen voor de bereikbaarheid en de manier waarop onze dienstverlening wordt ervaren door burgers. In 2017 en 2018 zijn diverse maatregelen genomen om de bereikbaarheid te verbeteren. Zo worden medewerkers elders uit de eenheid tijdelijk ingezet op het RSC en zijn net afgestudeerde studenten de eerste maanden van hun loopbaan ingezet op het RSC. Dit bood hen tevens de kans om de organisatie van een andere kant te leren kennen. Het inzetten van nieuwe politieagenten om de bereikbaarheid te verhogen is op dit moment (okt. 2018) tijdelijk stopgezet. Dit om de capaciteitsproblemen bij de teams op straat te verkleinen en agenten in te zetten daar waar nodig. Wel wordt er momenteel gewerkt met extra externe inhuur en werving.
Daarnaast worden diverse maatregelen genomen om het ziekteverzuim omlaag te brengen. Voorts is er in opdracht van de Korpsleiding recent bij alle RSC's onderzoek verricht naar de oorzaken van het hoge ziekteverzuim en ook of de huidige formaties voldoende zijn om het werkaanbod op kwalitatief voldoende niveau te kunnen verwerken.

10. Onderzoek Burgertevredenheid/ Politiemonitor

Vanuit het landelijk Programma Dienstverlening & Slachtofferzorg worden in 2019/2020 twee onderzoeken opgestart:

1. *Landelijk kwantitatief onderzoek Politiemonitor:* Tweejaarlijks landelijk uitvoeren van metingen van burgertevredenheid bij melders, aangevers en slachtoffers in de werkgebieden van de basisteams. De kwantitatieve uitkomsten Politiemonitor worden van een landelijk beeld voorzien en geven inzicht tot op niveau basisteam. De Politiemonitor richt zich specifiek op de interacties tussen politie en burgers. Nog specifieker: op burgers die zelf het contact met politie opnemen: aangevers, benadeelden, slachtoffers en melders en (wellicht op termijn) verdachten.

2. *Lokaal kwalitatief onderzoek met (feedback-)methodes en instrumenten voor dialoog in- en extern:* Het inzetten van een set van (feedback-)methodes en instrumenten door de basisteams om de dialoog aan te gaan met de burger en met elkaar. De wijze waarop de basisteams aan de slag gaan met de kwalitatieve tools wordt niet top down opgelegd. Een passende aanpak, die aansluit bij het team, is van essentieel belang. Medewerkers en leidinggevenden bepalen hoe zij de dialoog met de burger (en met elkaar) vorm gaan geven. Het starten van een dialoog tussen medewerkers en de burger heeft alleen zin als het betreffende team daar “klaar” voor is en het vanuit de medewerkers zelf vorm gegeven wordt. In Oost Nederland zijn mooie ervaringen opgedaan met een Beltool, die ontwikkeld en geïmplementeerd is door de medewerkers zelf. Van deze ervaringen kunnen teams gebruik maken.

Het is voor de politie cruciaal om te weten of de burgers tevreden zijn over het handelen en optreden van de politie. Een tevreden burger verhoogt het vertrouwen van de burger in de politie en vergroot de legitimiteit van de politie. Daarnaast is het van belang dat wij in gesprek met de burger leren van ons optreden en in dialoog met elkaar onze kwaliteit van dienstverlening permanent verbeteren. De strategische doelstellingen van beide onderzoeken naar burgertevredenheid zijn dan ook het vergroten van de burgertevredenheid en de meldings- en aangiftebereidheid, het verbeteren van de samenwerking tussen politie en burgers en het vergroten van het vertrouwen in en de legitimiteit van de politie.