



Audit aangifteproces politie Limburg-Noord

Anja Beerepoot
Justin de Kleuver
Jack Wever

Audit aangifteproces politie Limburg-Noord

Amsterdam, 20 februari 2007

Anja Beerepoot
Justin de Kleuver
Jack Wever

Met medewerking van:
Paul van Soomeren

Inhoudsopgave

	Inleiding	3
1.1	Aanleiding voor het onderzoek	3
1.2	Doel- en vraagstelling onderzoek	4
1.3	Analysemodel	5
1.4	Onderzoeksaanpak	6
1.5	Leeswijzer	8
	2 Organisatie aangifteproces	9
2.1	Aangiftemogelijkheden	9
2.2	Behandeling aangifte	10
2.3	Afhandeling aangifte	11
	3 Kwaliteit aangifteproces	13
3.1	Aangiftemogelijkheden	13
3.2	Behandeling aangifte	14
3.3	Afhandeling aangifte	17
	4 Klanttevredenheid	21
4.1	Mysteryguestbezoeken	21
4.2	Mystery calls en internet	26
	5 Op naar verbetering	29
5.1	Algemene conclusie	29
5.2	Kwaliteit aangifteproces	30
5.3	Klanttevredenheid	33
	Bijlagen	
Bijlage 1	praktijkonderzoek: checklist mysteryguests	37
Bijlage 2	Overzicht geïnterviewden	44
Bijlage 3	Aandachtspunten bij opmaken van proces-verbaal misdrijf	45
Bijlage 4	Procesbeschrijving telefonische aangifte: regiokorps Limburg-Noord	47
Bijlage 5	Procesbeschrijving afloopberichten	49
Bijlage 6	Proces en bevindingen internaangifte	50
Bijlage 7	Landelijke procesmodellen	53

Inleiding

1.1 Aanleiding voor het onderzoek

Komt een vrouw bij de politie... ze wil aangifte doen van diefstal van haar fiets. Ze krijgt te horen dat dit via internet moet, maar "eigenlijk heeft aangifte doen niet zo veel zin", want "we kunnen er toch niets mee".

Een dergelijke situatie roept ergernis op en de vrouw zal zich twee keer bedenken voordat ze weer aangifte doet. Het is tegelijk een gemiste kans voor de politie. Mensen snappen dat er voor fietsendiefstal geen rechercheteam wordt geformeerd. Maar de politie kan wel duidelijk maken dat de informatie bijvoorbeeld gebruikt wordt om de plaatsen in kaart te brengen waar veel fietsen worden gestolen, waarna winkeliers en gemeente (IVB) een bewaakte fietsenstalling opzetten.

Het opnemen en verwerken van aangiften is de afgelopen tien jaar sterk veranderd. Zo zijn de mogelijkheden om aangiften te doen toegenomen: via telefoon en internet kunnen burgers nu ook bij de politie terecht. Daarnaast is de wijze waarop burgers tegemoet worden getreden veranderd: klanttevredenheid is een belangrijke doelstelling geworden.

De veranderingen hebben het nodige gevraagd van de politie: de bedrijfsvoering, de technische infrastructuur en de opleidingen moesten allemaal worden aangepast aan de vereisten van een moderne, klantgerichte organisatie. Het is tijd om de stand van zaken op te nemen en te kijken of – en zo ja waar – het beter kan.

Belang van aangifte

Door aangiftes weet de politie wat er speelt en waar ze op moet letten. Zo weet de politie welke wijken onveilig zijn, of dreigen te worden, waar er sprake is van hot spots (bijvoorbeeld fietsendiefstal), op welke tijden er veel gebeurt (surveillancebeleid) en welke doelgroepen meer of minder vaak slachtoffer worden. Op grond van deze informatie kan de politie signaleren wat er speelt en anderen adviseren (bedrijfsleven, gemeenten/IVB). Maar ook voor de politie zelf en voor justitie is goede informatie belangrijk. Daardoor kunnen politiemensen doelgerichter en efficiënter te werk gaan; kunnen criminele activiteiten beter worden voorkomen én wordt de pakkans van daders groter. Een aangifte is immers vaak het begin van een opsporingsonderzoek. Vaak kan de politie alleen als er een duidelijke aangifte is, een dader oppakken en voor de rechter brengen, of gestolen spullen opsporen. Kortom de politie heeft aangiftes 'nodig' om haar werk goed te kunnen doen.

Het perspectief van de burger is anders. Voor hem is het doen van aangifte een noodzakelijk kwaad. Men is gedupeerd en wil geholpen worden. Uit het rapport Actieve Wederkerigheid blijkt dat de burger bij het doen van aangifte echt contact wil met de politie¹. Dit impliceert een goede bejegening op basis van gelijkheid gevolgd door zichtbare activiteit van de politie.

Noot 1 Actieve Wederkerigheid; Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties; nov. 2005.

Het aangifteproces is daarom één van de belangrijkste peilers van de dienstverlening van de politie richting publiek.

Om ervoor te zorgen dat het aangifteproces optimaal verloopt, moet de aangiftebehandeling (het opnemen van een aangifte), en de afhandeling ervan, naar wens verlopen. Dit verhoogt de aangiftedebereidheid en de kwaliteit van de aangifte en heeft een gunstige invloed op de tevredenheid over, en het vertrouwen in, de politie.

Opdracht

Met dit in het achterhoofd heeft de auditcommissie van de politie Limburg-Noord besloten om het aangifteproces van het korps nader te onderzoeken. De auditcommissie is eind 2004 door het regionaal college van de politie Limburg-Noord in het leven geroepen en bestaat uit vier burgemeesters en een officier van justitie. De commissie heeft onder ander tot doel het beleid en handelen van de politie te verbeteren. Zij wil objectief en onafhankelijk onderzoek (laten uitvoeren) en hiervan verslag uitbrengen aan het regionaal college. Gezien het maatschappelijk belang van een goed aangifteproces heeft de auditcommissie als eerste voor dit onderwerp gekozen.

1.2 Doel- en vraagstelling onderzoek

Het doel van het onderzoek is:

Een bijdrage leveren aan een beter aangifteproces binnen de politie Limburg-Noord.

Daarbij gaat het om een onderzoek naar de wijze waarop betrokkenen binnen het korps omgaan met de diverse aangiftemogelijkheden én de daadwerkelijke uitvoering van een aangifte, rekening houdend met de wensen en emoties van de klant.

Zoals we in 1.1 zagen, is de burger die aangifte doet een klant, maar naast de burger moeten we ook politie/justitie als klant zien (signalering/ opsporing/ preventie).

Het onderzoek richt zich op drie aangiftemodaliteiten (balie, telefoon en internet) en op alle basiseenheden (al hebben de bevindingen meer een korpsbreed karakter).

De centrale vragen in dit onderzoek zijn:

1 Hoe verloopt het aangifteproces en in hoeverre draagt dit proces bij aan de klanttevredenheid en aan de kwaliteit van de aangifte?

2 Op welke wijze houden de betrokken politiefunctionarissen rekening met de verschillende aangiftemogelijkheden en de wensen van de klant in het aangifteproces?

De centrale vragen kunnen opgesplitst worden in een aantal deelvragen:

- 1 Hoe verloopt het aangifteproces? Uit welke deelprocessen bestaat het aangifteproces?
- 2 Zijn de (deel)processen op een juiste wijze beschreven, of behoeven de beschrijvingen aanpassing?
- 3 Draagt het aangifteproces bij aan de technisch/ tactische kwaliteit van de aangiftes en zo ja op welke wijze? Tot welke verbetervoorstellen leidt dit?

- 4 Hoe verloopt de behandeling van de aangiftes en welke bijdrage levert dit aan de klanttevredenheid en de kwaliteit van de aangifte. Tot welke verbetervoorstellen leidt dit?
- 5 Hoe verloopt de afhandeling van de aangiftes en welke bijdrage levert dit aan de klanttevredenheid en de kwaliteit van de aangiftes? Tot welke verbetervoorstellen leidt dit?

1.3 Analysemodel

Het doel van een aangifte is tweeledig:

- 1 Het 'voeden' van de politie en justitiële keten. Naast een opsporingsdoel heeft dit voor vooral de politieke keten nog de functie van het opleveren van informatie voor signalering, advisering en preventie.
- 2 Contact met de burger die een delict komt aangeven (ondersteuning, luisterend oor, slachtofferhulp, tips, etc.).

Een beter aangifteproces is een ruim begrip, maar kan vertaald worden naar een aantal te onderzoeken factoren waarop concreet verbeteringen kan plaatsvinden. In eerste instantie is voor het benoemen van deze factoren aansluiting gezocht bij twee onderzoeken:

- Veiligheidsmonitor Rijk;
- Klantthermometer Balieaangifte.

Veiligheidsmonitor Rijk

De Veiligheidsmonitor Rijk wordt sinds 2006 uitgevoerd door het Centraal Bureau voor de Statistiek en beschrijft verschillende objectieve en subjectieve aspecten van veiligheid en het functioneren van de politie. De Veiligheidsmonitor is een integratie van drie eerdere afzonderlijke onderzoeken waaronder de Politiemonitor Bevolking. De Veiligheidsmonitor geeft onder andere een overzicht van 'redenen ontevredenheid over optreden politie bij laatste contact'.

Klantthermometer Balieaangifte

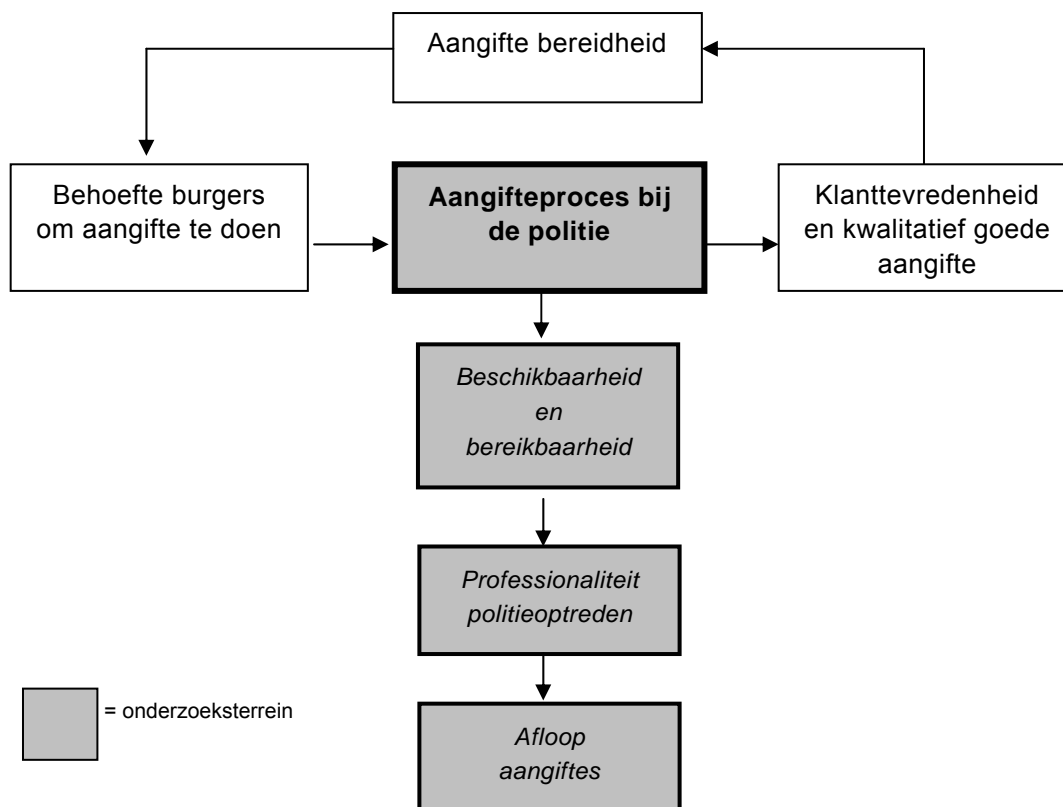
De Klantthermometer Balieaangifte is door DSP-groep in opdracht van het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties in de periode februari tot juni 2005 in diverse korpsen - waaronder Limburg-Noord - uitgevoerd als pilot. Dit onderzoek is in de periode januari tot april 2006 herhaald door het Limburgse korps, waarbij in totaal zo'n 3000 aangevers benaderd zijn om mee te doen aan de enquête. Bij dit onderzoek is niet alleen gevraagd naar de scores op diverse aspecten van klanttevredenheid, maar is tevens gevraagd naar wat de burger belangrijk vindt bij het doen van aangifte.

Op basis van beide onderzoeken komen wij tot de volgende factoren (variabelen) die een rol spelen bij het bepalen van de score op de klanttevredenheid:

- Beschikbaarheid en bereikbaarheid (o.a. aangiftemogelijkheden, wachttijden);
- Professionaliteit politieoptreden (aandacht, deskundigheid, klantvriendelijkheid, snelheid, inlevingsvermogen, houding (te streng/ bureaucratisch) en volledigheid);
- Afloop aangiftes (o.a. nakomen afspraken, informatieverstrekking (proactief en reactief)).

Verbeteringen op deze drie factoren moeten leiden tot een grotere klanttevredenheid en een kwalitatief goede of verbeterde aangifte. Op haar beurt kan dit weer een positieve invloed hebben op de aangiftebereidheid. Schematisch ziet het analysemodel er als volgt uit.

Figuur 1 Analysemodel van het aangifteproces en de te onderzoeken elementen daarin.



1.4 Onderzoeksaanpak

Documentanalyse

Het onderzoek is gestart met het inventariseren en analyseren van de procesbeschrijvingen en protocollen gericht op het aangifteproces die gelden binnen het korps en die (deels) naar aanleiding van de Politiemonitor 2004 zijn ontwikkeld of aangepast. Uit de protocollen en procesbeschrijvingen blijkt de wijze waarop het aangifteproces binnen het korps is georganiseerd.

Tegelijkertijd is een nadere analyse uitgevoerd op relevante lokale en landelijke onderzoeken (zoals de eerdergenoemde Klantthermometer Limburg-Noord), maar ook op de resultaten van de landelijke Politiemonitor Bevolking 2006 en de Veiligheidsmonitor. Dit is aangevuld met de resultaten uit andere relevante onderzoeken zoals Actieve Wederkerigheid. Uit genoemde onderzoeken is gebleken wat de burger belangrijk vindt bij het doen van aangifte en wat de lokale, regionale en landelijke scores zijn op diverse aspecten van klanttevredenheid. Daarnaast is het voorstel Visienota Bejegeningprofiel politie Nederland - de (toekomstige) beroepscode voor de korpsen - geanalyseerd.

Analysemodel

De onderzoeken leverden twee 'soorten' informatie op:

- Informatie over wat burgers belangrijk vinden bij het doen van aangifte;
- Informatie over hoe de politie graag wil overkomen bij het klantencontact.

Deze informatie is gebruikt om het analysemodel (zie figuur 1) nader in te vullen met name voor wat betreft de variabele 'professionaliteit politieoptreden'. Daarbij zijn wij gekomen tot de volgende items:

Beschikbaarheid en bereikbaarheid:

- Fysieke bereikbaarheid bureau
- Wachtijd tot eerste aanspreken

Professionaliteit politieoptreden:

- Geschetst aanbod aangiftemodaliteiten
- Aanspreekbaar en toegankelijk
- Deskundigheid
- Klantvriendelijkheid
- Gezag en autoriteit
- Vertrouwen
- Actiebereidheid
- Transparantie
- Snelheid
- Rechtvaardigheid
- Respect
- Uiterlijke verzorging politie
- Volledigheid informatie en advies

Deze variabelen zijn verwerkt in een checklist die de leidraad vormde voor het praktijkonderzoek (bijlage 1).

De variabele 'afloop aangiftes' is onderzocht aan de hand van de interviews (zie bijlage 2) en een interne korpsaudit.

Praktijkonderzoek: mysteryguestbezoeken / calls

Aan de hand van de checklist is gekeken hoe de aangiftebehandeling in de praktijk verloopt. De beste methode om hier achter te komen is door het zelf te ondergaan. Daarvoor zijn drie mysteryguests op pad gegaan. Zij zijn de politiebureaus binnen gewandeld, deden aangifte en hebben gekeken wat er vervolgens gebeurde. Hoe is de service op het bureau? Hoe worden onze guests behandeld? Welke aangiftemogelijkheden krijgen ze voorgeschoteld? Worden ze geholpen of juist afgescheept? En hoe verloopt de opname van de aangifte zelf? Is de politiefunctionaris deskundig, geïnteresseerd of juist onverschillig? Geeft de functionaris informatie over slachtofferhulp, of een advies om herhaling te voorkomen?

Bij het afleggen van de bezoeken hebben de onderzoekers gebruik gemaakt van de checklist waarop per aspect een score tussen de 1 en 10 gegeven kon worden. Daarnaast is per bureau een aandachtspuntenlijst opgesteld aan de hand van de uitkomsten uit de Klantthermometer. Elk politiebureau is tweemaal bezocht: beide keren door een andere mysteryguest. Op die manier is voorkomen dat de resultaten te subjectief zijn. In totaal zijn in drie dagen 30 mysteryguestbezoeken afgelegd.

De bezoeken zijn vooraf grondig voorbereid onder andere met behulp van door de politie verzorgde situatieschetsen van het betreffende gebied.

Daarnaast is een aantal casussen geselecteerd die varieerden qua zwaarte en afhandelingsmogelijkheden (o.a. diefstal mobiele telefoon; straatroof (diefstal portemonnee); bedreiging; mishandeling).

De onderzoekers uit het projectteam hebben zelf als mysteryguest opgetreden.

Om tegelijkertijd een bewustwordingsproces in het korps op gang te brengen, zijn de bezoeken van te voren aangekondigd. Tenminste in zoverre dat middels een bericht op de nieuwsrubriek van intranet van het korps en in de briefings op de basiseenheden een periode bekend is gemaakt waarbinnen de bezoeken in het gehele korps zouden worden afgelegd.

Naast de mysterybezoeken zijn ook 10 mysterycalls (telefonische aangiftes) en 5 mysterymails (internetaangiftes) gedaan. Daarbij is gebruik gemaakt van een aangepaste checklist.

Het veldwerk vond plaats in de periode van half augustus tot eind september 2006.

Interviews sleutelpersonen

In aanvulling op het zelf ondergaan van de aangiftebehandeling zijn 8 telefonische interviews afgenomen met mensen die op dagelijkse basis met (een deel van) het aangifteproces bezig zijn. Hen is gevraagd naar hun praktijkervaring met het aangifteproces en wat dit betekent voor de kwaliteit en klanttevredenheid van burger en van Openbaar Ministerie. In bijlage 2 is een overzicht met geïnterviewden opgenomen. Bij de interviews is gebruik gemaakt van een vragenlijst.

1.5 Leeswijzer

Hoofdstuk 2 gaat over het aangifteproces. We schetsen de verschillende mogelijkheden en de wijze waarop het aangifteproces georganiseerd is binnen het korps.

In hoofdstuk 3 wordt de kwaliteit van het aangifteproces beoordeeld. Dit hoofdstuk is gebaseerd op procesbeschrijvingen en interviews met sleutelpersonen.

In hoofdstuk 4 gaan we dieper in op één onderdeel uit het aangifteproces, te weten de klanttevredenheid. De resultaten van de mysteryguestbezoeken en calls komen hier aan bod.

De conclusies en aanbevelingen staan in hoofdstuk 5.

2 Organisatie aangifteproces

In dit hoofdstuk kijken we hoe het aangifteproces binnen het korps is georganiseerd. Daarbij baseren we ons op de procesbeschrijvingen die gelden binnen het korps. Achtereenvolgens komen de aangiftemogelijkheden aan de orde, de behandeling van de aangifte en de afhandeling van de aangifte.

2.1 Aangiftemogelijkheden

Het aangifteproces start met de melding van de wens tot aangifte (aangifteverzoek²):

- Door een melder/ aangever die een bezoek brengt aan één van de basiseenheden;
- Via 0900-8844, het centrale nummer voor niet-spoedeisende meldingen.
- Elektronisch.

Als de melding 'aangiftewaardig' is (validatie), kan hij op drie manieren worden opgenomen: op het bureau, via de telefoon, of elektronisch via internet.

Bij elk van de 15 basiseenheden van het korps Limburg-Noord kan men aangifte doen. Daarnaast is er het regionale Service Centrum waar de telefonische aangifte wordt afgenomen en de elektronische aangifte 'binnenkomt'.

Uitgangspunten aangifte

De politie Limburg-Noord hanteert de volgende uitgangspunten bij de drie aangiftemodaliteiten:

- *Aangifte op het bureau (meestal op afspraak)*
Wanneer een klant op het bureau komt, wordt hij of zij geadviseerd welke van de drie aangiftemogelijkheden voor de hand ligt (zie bijlage 4). Als er aangifte op het bureau gedaan zal gaan worden, wordt daarvoor een afspraak gemaakt. Aangifte op afspraak is in het leven geroepen om onnodig lange wachttijden op politiebureaus voor klanten te voorkomen. Als het voor de hand ligt om aangifte te doen via telefoon of internet, maar de klant staat er op dat op het bureau te doen, dan wordt dit toegestaan. Als de klant weigert een afspraak te maken en er op staat meteen aangifte te doen, dan wordt hieraan gehoor gegeven. Wel kan het gebeuren dat in deze gevallen gewacht moet worden tot een gaatje in de aangifteagenda valt.
- *Telefonische aangifte (op afspraak)*
Indien de burger telefonisch aangifte gaat doen, wordt in overleg met de burger een datum en tijdstip afgesproken en wordt deze afspraak vastgelegd in de telefonische aangifteagenda. De telefonische aangifte gebeurt feitelijk in de elektronische aangiftemodaliteit op internet (zie onder).

Noot 2 We beperken ons hier tot de meest gebruikte opties. In het procesmodel intake-aangiftemodel (Orderings Methodisch Politie (OMP), voorziening van Processen en Producten (VPP) 2006) spreekt men van aangifteverzoek (aannemen klantverzoek). Dit kan fysiek plaatsvinden (bureau of buiten), schriftelijk, telefonisch of elektronisch. Een aangifteverzoek resulteert soms in een mutatie, maar wordt meestal een aangifte. Zie landelijk procesmodel in bijlage 7.

Het enige verschil is dat nu de medewerker van het Service Centrum het formulier invult in plaats van de aangever zelf.

- *Elektronische aangifte*
Aangifte via internet (<http://www.politie.nl/Limburg-Noord/Aangifte/>) is bedoeld om op een eenvoudige manier, op een moment dat het de klant uitkomt, aangifte te doen van lichte delictsoorten waarbij geen sprake is van een bekende dader. Daarnaast geldt nog een aantal randvoorwaarden (zie bijlage 4).

2.2 Behandeling aangifte

Organisatie balieaangifte

Na het doen van de melding volgt het opnemen van de aangifte zelf. Bij elke basiseenheid is tussen 9 en 5 uur altijd één persoon beschikbaar om aangiften op te nemen. Deze persoon heeft aangiftdienst en dat betekent dat hij of zij helemaal vrijgemaakt is voor de aangiften. Op sommige basiseenheden zijn het zelfs twee personen. De andere persoon is dan vaak een balie-medewerker die aangiften opneemt als het niet druk is aan de balie. Bij de briefing voor aanvang van elke dagdienst wordt even kort in de agenda gekeken welke aangiften op het programma staan voor die dienst. Als het lastige aangiften betreft, kan het zijn dat met diensten (personen) wordt geschoven.

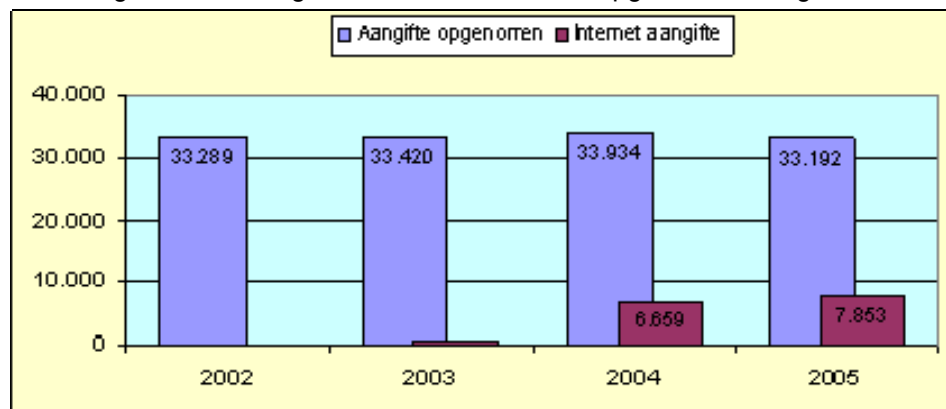
Het opnemen van de aangifte is voor de politie de mogelijkheid om de publieksvriendelijkheid te laten zien. Zoals één van de geïnterviewden zei: 'buiten staan we meestal met een boekje in de hand'.

De aangiften in de aangifteagenda hebben voorrang op de aangiften van mensen die aan komen lopen. Maar het moet te allen tijde mogelijk blijven zonder afspraak aangifte te doen. Wel is de kans aanwezig dat men dan even moet wachten. Daarom is het belangrijk dat er voldoende capaciteit ingeroosterd wordt voor de aangifte.

Organisatie internet en telefonische aangifte

Van aangifte via internet (waaronder telefonische aangifte wordt begrepen) wordt steeds meer gebruik gemaakt:

Figuur 2.1 Percentage internetaangiften t.o.v. totaal aantal opgenomen aangiften



Bron: Regiopolitie Limburg-Noord.

Internetaangifte wint aan populariteit, omdat er steeds meer aandacht aan wordt gegeven en steeds meer bezoekers in het bezit zijn van internet. In oktober 2006 gaat het om ongeveer 50 internet aangiften en 3 telefonische aangiften per dag (in 2005 betrof het nog slechts 22 aangiften via internet/ telefoon per dag). Van alle aangiften komt in 2005 24% via internet/ telefoon binnen. Van de delicten waarvoor aangifte via internet/ telefoon mogelijk is, komt zelfs al 40% daadwerkelijk via internet/ telefoon binnen (de rest wordt opgenomen op het bureau). Aangifte van fietsendiefstal vindt zelfs in 50% van de gevallen via internet/ telefoon plaats.

Uit landelijke studies blijkt dat de aangiftebereidheid terugloopt. De politie wil voorkomen dat ze geen zicht meer heeft op wat er zich in de wijken afspeelt. Daarom moet het aantrekkelijker worden gemaakt voor de burger om aangifte te doen. Daarom werd onder meer de aangiftemogelijkheid via internet en telefoon geïntroduceerd. In 2002 begon de internetaangifte als pilot met eenvoudige delicten. De mogelijkheden worden steeds uitgebreider.

Vanaf november 2006 is het aantal delicten waarvoor telefonisch of per internet aangifte kan worden gedaan uitgebreid van 8 naar 35 en kunnen ook aangiften voor inbraak in garages en schuurtjes, diefstal uit motorvoertuigen, diefstallen van brom- en snorfietsen en vernieling op deze wijze worden gedaan³. Binnenkort kunnen delicten worden ingevoerd waarop meteen actie moet worden ondernomen (bijvoorbeeld signaleren kenteken binnen 24 uur). De bedrijfsvoering moet daarop nog worden aangepast.

De burger kan 24 uur per dag een afspraak maken voor de telefonische aangifte, maar het daadwerkelijk opnemen gebeurt maandag t/m vrijdag van 14.30 uur tot 16.45 uur. Men is wel voornemens om het uit te breiden naar een 24-uurs dienst.

2.3 Afhandeling aangifte

De afhandeling van de aangiften kent grofweg drie onderdelen: beoordeling, eventuele opsporing en nazorg richting de burger.

Beoordeling

Aangiften worden vanuit de basiseenheden gestuurd aan de Operationeel Coördinator Opsporing (OC Opsporing) van het district waar de basiseenheid onder valt. Ook de internetaangiften met pleegplaats binnen het district komen binnen bij de OC. De recherche loopt eerst nog even vluchtig de binnengekomen aangiften na om op de hoogte te blijven en oude en nieuwe zaken te combineren. Het bureau Werkvoorbereiding, dat valt onder de verantwoordelijkheid van de OC, gaat er vervolgens mee aan de slag. Uiteindelijk wordt bepaald welke aangiften een opsporingsindicatie krijgen.

Eventuele opsporing

De aangiften met opsporingsindicatie gaan van bureau Werkvoorbereiding terug naar de basiseenheid waar ze verdeeld worden onder de politiefunctionarissen die nieuw werk kunnen gebruiken of zoals in Roermond terecht

Noot 3 Voor de goede orde: deze uitbreiding werd geëffectueerd nadat de gegevensverzameling voor het onderhavige onderzoek had plaatsgevonden.

komen bij politiemensen die speciaal zijn vrijgemaakt voor de opsporing (blauwe mappen team). De zwaardere zaken gaan naar de recherche/zeden.

De internetaangiften zijn in hoofdzaak bulkaangiften die nagenoeg nooit tot een opsporingsonderzoek leiden. Het zijn ook zaken zonder daderindicatie. Heel incidenteel komt het nog wel eens voor dat later nog contact gezocht wordt met de burger bijvoorbeeld als men bij vervolgacties nog iets wil verifiëren. Maar verreweg de meeste bulkzaken worden afgehandeld zonder terugkoppeling naar de burger.

Nazorg richting burger

Bij een telefonische aangifte of een aangifte via internet ontvangt de burger een afschrift van de aangifte en een informatiebrief in een aangiftemap met daarop adviezen en informatie over het aangifteproces (als op het bureau aangifte is gedaan is deze map daar al verstrekt). Als blijkt dat de politie de aangifte nodig heeft in het opsporingsonderzoek wordt een afspraak gemaakt met de burger om alsnog een handtekening te zetten⁴. De meeste internetaangiften gaan echter ongetekend naar de burger.

Sinds maart 2006 is het korps gestart met afloopberichten. Dat wil zeggen dat iedere aangever schriftelijk op de hoogte wordt gehouden van de behandeling van de aangifte. Afhankelijk van de wijze waarop de zaak wordt afgedaan zijn er 7 verschillende afloopberichten mogelijk:

- Onvoldoende aanwijzingen om onderzoek op te richten.
- Na heroverweging alsnog geen onderzoek.
- Geen identiteit dader bekend geworden.
- Technisch sepot.
- Beleidssepot.
- Identiteit dader(s) bekend en dossier ingezonden naar justitie.
- Identiteit dader(s) alsnog bekend terwijl eerder andere brief verstuurd was.

Bijlage 5 geeft een overzicht van het proces Afloopbericht zoals dat in het document 'Verbetering Afloopberichten' van oktober 2005 staat opgenomen. Interessant is dat voorjaar 2007 de politieregio Noord Holland Noord een pilot zal beginnen met 'tracking en tracing' waarbij de klant via internet de follow-up van zijn aangifte kan volgen (aangiftevolgsysteem voor burger en politie)⁵.

Elke aangever waarvan het dossier uiteindelijk bij het Openbaar Ministerie komt, krijgt ook van het OM bericht. Dit is vastgelegd in de Aanwijzing Slachtofferzorg. Het OM werkt met standaardbrieven voor burgers, waarbij in de eerste brief wordt aangegeven dat het procesverbaal ontvangen is en de partij wordt uitgenodigd om de schade te verhalen.

In hoofdstuk 3 wordt de kwaliteit van de afhandeling van aangiften beoordeeld.

Noot 4 Strikt genomen is sinds juli 2005 deze handtekening na het doen van een elektronische aangifte niet meer nodig, omdat het wetboek van strafvordering is aangepast. Het kan zijn dat er regionaal sprake is van andere afspraken, maar misschien verdienen die een herijking.

Noot 5 Bron: Armando Jongejan, procescoördinator intake NHN.

3 Kwaliteit aangifteproces

Om er voor te zorgen dat het aangifteproces optimaal verloopt, moet de aangiftebehandeling (het doen van de melding en het daadwerkelijk opnemen van een aangifte) en de afhandeling ervan (opsporing en vervolging) naar wens verlopen. Dit verhoogt de aangiftebereidheid en de kwaliteit van de aangifte en heeft een gunstige invloed op de tevredenheid over en het vertrouwen in de politie.

Net als in hoofdstuk 2 komen achtereenvolgens de aangiftemogelijkheden aan de orde, de behandeling van de aangifte en de afhandeling van de aangifte.

In dit hoofdstuk hebben we gebruik gemaakt van de procesbeschrijvingen die gelden binnen het korps en de uitkomsten van interviews met betrokkenen uit het veld. Een overzicht van geïnterviewden staat in bijlage 2.

3.1 Aangiftemogelijkheden

Wat betreft de aangiftemogelijkheden heeft het korps een aantal procesbeschrijvingen en stroomschema's. Dergelijke procesbeschrijvingen en stroomschema's zijn essentiële randvoorwaarden voor een goede en zorgvuldige audit.

- *Procesbeschrijving telefonische aangifte 2005*
In deze beschrijving worden de drie belangrijkste aangiftemodaliteiten op een rijtje gezet (balie, telefonisch, elektronisch). Bijlage 4 geeft een samenvatting. In het document is ook een werkinstructie opgenomen voor - waarschijnlijk - de aangiftemedewerker. Daarin wordt benadrukt dat altijd eerst doorgevraagd moet worden (zoals: 'kan überhaupt wel internet/telefonische aangifte gedaan worden?'). Vervolgens is een aantal aandachtspunten per delict en punten over de invoer opgenomen gevolgd door opmerkingen over de verdere procedure en logistiek. Onduidelijk is voor wie het document bestemd is. Doordat een werkinstructie is opgenomen, lijkt het bedoeld voor de medewerkers die de aangifte opnemen. Het eerste deel heeft echter weer meer het karakter van een projectplan.
- *Aangiftemogelijkheden Limburg- Noord*
Dit document is een soort verkorte weergave van de bovengenoemde procesbeschrijving. Het doet zijn naam onvoldoende eer aan omdat alleen de internet- en telefonische aangifte behandeld worden en dan nog zeer summier (voorwaarden en aandachtspunten per delict). Uit het document blijkt niet waarom - en voor wie - het is opgesteld.
- *Stroomschema aangiftemogelijkheden*
Dit stroomschema is opgenomen in bijlage 4. Het stroomschema gaat er van uit dat alleen het 0900-8844 nummer als ingang dient, maar burgers kunnen ook aan de bureaus een melding doen. Bovendien kunnen burgers ook zelf direct een aangifte doen via internet zonder tussenkomst van de medewerkers van 0900-8844. Dit stroomschema is dan ook niet zozeer een overzicht van de aangiftemogelijkheden maar eerder een stroomschema voor meldingen die via 0900-8844 binnenkomen.

Conclusies:

- De *Procesbeschrijving telefonische aangifte 2005* lijkt voor verschillende doelgroepen bestemd. Dit scheidt verwarring.
- Het document *Aangiftemogelijkheden Limburg- Noord* dekt de lading niet en het is onduidelijk voor wie het bestemd is.
- Het *Stroomschema aangiftemogelijkheden* dekt niet alle aangiftemogelijkheden; het gaat alleen over meldingen die via 0900-8844 binnenkomen.

Het verdient aanbeveling om de gehanteerde processen allereerst zorgvuldig en in hun onderlinge samenhang te beschrijven. Een dergelijke beschrijving is een noodzakelijke voorwaarde voor een auditsysteem dat stap voor stap streeft naar continue verbetering van proces en prestaties.

3.2 Behandeling aangifte

Richtlijnen Openbaar Ministerie

In de Aanwijzing Slachtofferzorg van het College van procureurs-generaal, Openbaar Ministerie, staan regels over hoe te handelen richting benadeelde partij. Als basistaken bij de uitvoering van slachtofferzorg gelden⁶:

- Een correcte en waar nodig een persoonlijke bejegening van het slachtoffer;
- Informatieverstrekking aan het slachtoffer, waarbij geldt dat deze informatie zo snel mogelijk aan het slachtoffer moet worden verstrekt en tevens dat deze informatie duidelijk en relevant is;
- Het zoveel mogelijk benutten van de mogelijkheid tot schaderegeling in het kader van de afhandeling van de strafzaak. Het betreft zowel materiële als immateriële schade.

De geïnterviewden geven aan dat het OM het belang benadrukt van de zogenaamde 7 gouden W-vragen bij een aangifte: wie, wat, waar, welke wijze, waarom, wanneer, waarmee. Als op deze vragen antwoord wordt gegeven, dan is sprake van een goede aangifte. De gouden vragen komen overigens automatisch aan de orde bij het invullen van de gestandaardiseerde aangifte in het bedrijfsprocessensysteem van de politie (BPS).

Tot zover het landelijke niveau. Het korps heeft zelf geen protocol voor het opnemen van de aangifte en valt daarmee terug op de werkwijze die studenten aangeleerd krijgen tijdens hun opleiding.

Opleiding medewerkers Service Centrum

Op dit moment is een groep van 23 medewerkers actief die de aangiften opneemt en verwerkt. Dit zijn burgers die in het bezit zijn van een BOA-diploma. De medewerkers moeten minimaal een jaar bij het Service Centrum werken om voor deze groep in aanmerking te komen. Dagelijks is één persoon belast met de internetaangifte en één met de telefonische aangifte. Het voornemen is om zoveel mogelijk mensen op te leiden voor het opnemen van de aangiften, zeker met het oog op de uitbreiding van het aantal 'internetwaardige' delicten.

Noot 6 Bron: <http://archieff.om.nl/beleid/beleidsregel.php?rid=166> (opgeroepen 19 januari 2007)

De aangiftemedewerkers zijn opgeleid door een extern bureau. Naast een BOA-cursus hebben ze ook communicatietechnieken geleerd tijdens hun opleiding. Daarnaast worden de medewerkers frequent gecoacht door zogenaamde Eerste Medewerkers. Dit zijn medewerkers die vooral werken als coach en dagcoördinator. Daarbij wordt gekeken naar zaken als 'vragen ze door?' en 'geven ze de juiste informatie?'

Opleiding politiemensen

Op de Politieacademie in Eindhoven leren de studenten vanuit verschillende hoeken hoe ze een proces verbaal moeten opmaken. Daar zijn drie vakdocenten bij betrokken: de juridisch docent, de sociaal vaardigheidstrainer en een taalvaardigheidstrainer. De eerste leert hen om een juridisch waterdichte aangifte te maken, de tweede hoe ze met de aangever om moeten gaan en de derde leert ze het goede Nederlands.

In 2002 is de Primaire Opleiding Medewerker Basispolitiezorg omgevormd tot een duaal leerstelsel, waarbij de cursist afwisselend naar school (de politieacademie) en naar het korps gaat (werkend leren). Op school wordt theorie aangeboden en geoefend door middel van simulaties. Vervolgens gaat men in de praktijk het geleerde daadwerkelijk toepassen.

In de opleiding wordt gewerkt met zogenaamde domeinen, die zijn onderverdeeld in KernOpgaves (KO). Het opnemen van een aangifte is een onderdeel van de KO Vermogensdelicten. Wanneer een cursist denkt voldoende competenties in een KO verworven te hebben, vraagt hij (meestal gebeurt dat per groep) de proeve van bekwaamheid aan bij het Centraal Examenbureau Politie (CEP).

Als de studenten zich bekwamen in het opmaken van aangiften moeten ze 8 zogenaamde dossiers maken waarvan er 2 worden getoetst. De dossiers moeten dusdanig goed zijn, dat ze zonder grote wijzigingen naar Justitie zouden kunnen worden opgestuurd. Volgens één van de geïnterviewden die als praktijkcoach werkt, schiet de kennis van de studenten over BPS te kort. Het systeem wordt volgens hem te summier behandeld op school. Vanuit de opleiding wordt echter aangegeven dat er grote verschillen zijn wat betreft de begeleiding op de bureaus. Vaak worden ze groepsgewijs begeleid en echte (1 op1) tijd en aandacht schiet er dan wel eens bij in. De leerprocesbegeleider op de academie en de trajectbegeleider in het korps horen bij vragen of klachten de zaken onderling kort te sluiten.

Conclusie:

- Kennis van BPS schiet bij sommige studenten te kort. Oorzaken hiervan zijn verschillen in *mate* van begeleiding en *beperkte persoonlijke* begeleiding van studenten op de politiebureaus. Dit kan zich later wreken waardoor de kwaliteit van de aangifte onder druk komt te staan.

Kwaliteit van aangiften

Over de kwaliteit van de aangiften zijn de meningen verdeeld. Volgens sommigen is deze redelijk tot goed. Volgens de meerderheid van de geïnterviewden laat de kwaliteit echter nogal te wensen over. Waar het volgens hen aan schort, is dat er niet wordt doorgevraagd. Of dingen worden niet vermeld in de aangifte/ mutatie terwijl het wel gevraagd is. Ook zijn de gebreken vaak van technische/ juridische aard: er is bijvoorbeeld geen sprake van een strafbaar feit (het is een civiele kwestie), de redenen van weten-

schap zijn niet aangegeven (hoe iemand iets weet), er staan conclusies in de aangifte opgenomen, er is sprake van een verkeerd delict, of de aangifte is te beperkt (er is gebruik gemaakt van standaardzinnen uit BPS). Volgens één van de geïnterviewden is naar schatting zelfs 40% van de aangiften van onvoldoende kwaliteit.

Politie mensen leren op school een goede aangifte te maken. Eenmaal in het korps is er nog maar beperkt aandacht voor, ondanks het feit dat leidinggevers de noodzaak van een goede aangifte wel inzien. In district Venlo heeft elke basiseenheid dan wel een kwaliteitscontroleur, maar die zit aan het einde van de keten, voordat zaken naar het OM worden ingestuurd. De algemene indruk in het district Roermond is dat de nauwkeurigheid afneemt mede omdat de politiemedewerker vaak niet meer zelf verantwoordelijk is voor de afhandeling. Een andere reden kan tijdsdruk zijn. In alle bureaus wordt gewerkt met aangifte op afspraak en sommige verbalisanten komen dan in tijdnood. Ook de grote hoeveelheid aangiften speelt mee. Overigens benadrukt men dat de ervaren politie mensen ook fouten maken, niet alleen de studenten.

Conclusies:

- De kwaliteit van de aangiften is volgens de meerderheid van de geïnterviewden onvoldoende. Dat kan aan drie zaken liggen: onvoldoende doorvragen (onvoldoende kritisch zijn), onvolledig zijn in de opname (onderdelen niet invullen die wel gevraagd zijn) en onvoldoende technische, of juridische kwaliteit van het ingevulde.
- Er zijn diverse oorzaken van het vermeende gebrek aan kwaliteit: kennis en vaardigheden worden te weinig getoets en bijgehouden, er is te weinig aandacht voor kwaliteitscontrole en als die er wel is, zit hij achter in de keten waardoor terugkoppeling gebrekkig verloopt, de politiemedewerker handelt meestal de zaak zelf niet af, waardoor men zich minder verantwoordelijk voelt voor de aangifte, en tenslotte is er nogal eens sprake van tijdgebrek/ te grote werkdruk.

Bejegeningsprofiel

Tot zover hebben we vooral aandacht besteed aan de inhoudelijke behandeling van een aangifte (kwaliteit). Naast de inhoud is echter ook de manier waarop de aangiftemedewerker zich gedraagt van belang. Het gaat dan over gedragsregels van de politie ten opzichte van externen (waaronder klanten). Dit zou je een bejegeningsprofiel kunnen noemen of een beroepscode. De eerste twee punten in de Aanwijzing Slachtofferzorg van het Openbaar Ministerie gaan hier onder meer over (zie begin paragraaf 3.2).

Het korps is in een recent verleden bezig geweest met het opstellen van een regionaal bejegeningsprofiel. Tegelijkertijd zijn op landelijk niveau ontwikkelingen op dit terrein in gang gezet. In afwachting van de uitkomsten hiervan is het regionale profiel nooit afgeprocedeerd en binnen het korps verspreid. Deze situatie duurt inmiddels al 1 à 2 jaar en onduidelijk is wanneer de situatie gaat veranderen. Het mag duidelijk zijn dat dit een onwenselijke situatie is. Cru gezegd komt het erop neer dat het voor de medewerkers binnen het korps onduidelijk is hoe zij de klanten moeten benaderen en dat men moet terugvallen op de kennis die men hierover tijdens de opleiding heeft opgedaan. Onduidelijk is welke waarden binnen het korps richtinggevend zijn bij het handelen van de medewerkers terwijl de politie juist een voorbeeldfunctie heeft. Waar staat het korps voor? Welke kwaliteiten worden van de me-

dewerkers verlangd? Ook de klant heeft hier recht op, want die wenst een eenduidige behandeling onafhankelijk van de vraag met wie men te maken krijgt. Een bejegeningprofiel schept duidelijkheid binnen de politie zelf, maar ook naar de klant toe.

Conclusie:

- Het is voor zowel de politiemedewerker als de klant een gemis dat het (regionale) bejegeningprofiel nog niet ingevoerd is.

3.3 Afhandeling aangifte

Beoordeling

De afhandeling van de aangiften kan verschillen per basiseenheid en/ of district. Met name de controle op de aangiften wijkt soms af. In feite is de controle op de aangiften de taak van de Hulpofficier van Justitie (HovJ) op de basiseenheid, want elk procesverbaal moet getekend worden door een HOvJ. De hulpofficieren tekenen echter nogal eens zonder aandacht te besteden aan de inhoud. Op de basiseenheid Roerstreek gaan de aangiften eerst in de correctiebak waar de operationeel coördinator (OC) steekproefsgewijs de aangiften controleert.

De internetaangiften worden steekproefsgewijs nagekeken door een kwaliteitscontroleur. Als er nog iets ontbreekt wordt met de burger contact opgenomen. Volgens de geïnterviewden is het de bedoeling dat in de toekomst alle aangiften worden nagekeken.

Opsporing

Vervolgens worden de aangiften naar het district gestuurd.

In het district *Roermond* controleert de gegevensbeheerder eerst of de technische aspecten uit het bedrijfsprocessensysteem BPS zijn ingevuld en of de juiste codes zijn gebruikt. Daarna wordt bij Bureau Werkvoorbereiding gelet op taalgebruik, compleetheid, chronologische volgorde en leesbaarheid. Al deze punten zijn later van belang voor de bewijsvoering. De essentie is dat het dossier goed genoeg is, zodat Justitie met succes tot vervolging over kan gaan.

In het district *Venlo* wordt de aangifte, wanneer deze van onvoldoende kwaliteit is, met aanwijzingen teruggestuurd naar de OC op de basiseenheid. De OC moet vervolgens contact zoeken met de verbalisant die de aangifte heeft opgenomen met het verzoek het goed op papier te zetten.

In het district Roermond wordt de aangifte door de werkvoorbereider direct teruggestuurd naar de verbalisant in kwestie. Soms worden de verbalisanten, als zij in hetzelfde gebouw werkzaam zijn, ook rechtstreeks aangesproken. Gebeurt het dezelfde verbalisant vaker, dan gaat ook een afschrift naar de leidinggevende. Helaas lukt dat in Roermond door drukte niet meer zo vaak. Soms gaat een kwalitatief onvoldoende aangifte omwille van de tijd toch het opsporingsproces in.

Conclusie:

- Het ontbreekt aan een eenduidige werkwijze voor de afhandeling van aangiften. De aangiften worden slechts steekproefsgewijs gecontroleerd.

Voordat een dossier naar het OM wordt gestuurd, vindt zowel in het district Venlo als in Roermond op de basiseenheid een kwaliteitscontrole plaats op het hele dossier. Bij de zwaardere onderzoeken gebeurt dat bij het recherchecluster nadat het opsporingsonderzoek is uitgevoerd.

De kwaliteitscontrole op de basiseenheden is verschillend geregeld. Veelal is het een neventaak van iemand die bijvoorbeeld in de noodhulp zit. Die moet het er 'even bij doen' en daarmee is het onvoldoende geborgd. Het werk moet plaatsvinden in de stille uurtjes en soms zijn die er niet. Het komt voor dat de dossiers te lang blijven liggen en over hun termijn heengaan. De wijze waarop de kwaliteitscontrole georganiseerd is, heeft zijn weerslag op de kwaliteit.

In twee basiseenheden lijkt de kwaliteit hoger te zijn. In één basiseenheid is een oud-medewerker fulltime vrij gemaakt voor de kwaliteitscontrole en daar is de kwaliteit een stuk verhoogd volgens een van de geïnterviewden. In een andere basiseenheid koppelen de kwaliteitscontroleurs hun bevindingen terug aan de verbalisant door het kladblok in de coördinatiemodule van BPS te gebruiken. Ter voorbereiding op personeelsbeoordelingen komt de OC daar standaard langs om aan de controleurs te vragen hoe iemand zijn schriftelijke werk doet.

De meeste geïnterviewden zijn van mening dat de kwaliteitscontrole (na de opsporing) op districtelijk niveau moet plaatsvinden, omdat het bij de basiseenheden onvoldoende in de processen is verankerd. Daarbij past de aantekening dat als er wel structurele capaciteit voor de kwaliteitscontrole bij de basiseenheden wordt gecreëerd en hiervan heldere procesbeschrijvingen zijn, de argumenten vervallen om de kwaliteitscontrole op districtelijk niveau vorm te geven.

Conclusies:

- Niet overal is structurele capaciteit vrijgemaakt voor kwaliteitscontrole van aangiften.

Opsporing

Door de opsporing te structureren kan efficiënter worden gewerkt. In het district Roermond werkt men bij de opsporing op proef met een zogenaamd 'blauwe mappenteam' en een recherchecluster. Voorheen kwamen de aangiften terug van de werkvoorbereiding en werden ze her en der in de bakken van verbalisanten gelegd (zoals dat in district Venlo nog steeds gaat). In Roermond zet men de aangiften met opsporingsindicatie uit bij die collega's die vrijgemaakt zijn voor de afwerking van de blauwe mappen (dit is één persoon per basiseenheid). Drie maal per week komen de 'blauwe mappenverbalisanten' van de basiseenheden en de werkvoorbereider bij elkaar en wordt de stand van zaken besproken en de casussen verdeeld.

Conclusie:

- Door structureel medewerkers vrij te maken voor het behandelen van aangiften met opsporingsindicatie wordt efficiënter gewerkt.

Met de huidige capaciteit kan niet alles worden afgehandeld. Vaak blijven zaken liggen die later opgepakt worden en vervolgens toch weer niet. Dit kan zo een paar keer heen en weer gaan tot op een bepaald moment de zaak geseponeerd wordt. In het proces van heroverweging kunnen zaken

aan de orde komen die 1 tot 1,5 jaar oud zijn. Volgens een geïnterviewde zou eigenlijk eerder in het proces iemand moeten zijn opgenomen die beslissingsbevoegd is. Bijvoorbeeld over de vraag of de zaak in aanmerking komt voor een sepot. In het district Venlo heeft men dit opgelost door tijdelijk een OC van de politie bij het OM te plaatsen waardoor de lijnen kort zijn.

Conclusie:

- Door een beslissingsbevoegd persoon eerder te laten oordelen of een zaak al dan niet geseponneerd moet worden, blijven minder zaken liggen.

Binnen de hele regio komt het zelden voor dat een zaak geseponneerd moet worden, omdat de bijbehorende aangifte kwalitatief onvoldoende is. Het OM heeft landelijke doelstellingen voor wat betreft het aantal sepotzaken: niet meer dan 5% van de totale instroom aan dossiers mag geseponneerd worden.

Conclusie:

- Vanuit het oogpunt van Justitie is de kwaliteit van de aangiften voldoende.

Nazorg richting burger

Nazorg behoort tot de eigen verantwoordelijkheid van de verbalisant. Er is dan wel het proces Afloopbericht opgesteld, maar in de praktijk functioneert dit onvoldoende, zo blijkt uit een interne korpsaudit naar dit proces.

Het proces Afloopbericht is als volgt samen te vatten:

- Als er geen of onvoldoende daderindicatie is, dan maakt bureau werkvoorbereiding een brief voor de aangever en wordt deze na ondertekening door OC opsporing (recherchecluster) naar de aangever verzonden.
- Is er wel voldoende grond voor een onderzoek dan wordt de aangifte geprioriteerd. Als de prioritering leidt tot het direct in onderzoek nemen van de aangifte start het opsporingsonderzoek en gaat de aangifte voor verder onderzoek naar de afdeling blauwe mappen (of de verbalisant van de basiseenheid). Binnen het blauwe mappenteam heeft men zich tot doel gesteld dat de aangever binnen 10 dagen moet weten wat er met de aangifte gebeurt. Ook hiervan wordt bericht gestuurd naar de aangever, wederom ondertekend door de OC.

De korpsaudit heeft uitgezocht hoe het proces Afloopberichten in de praktijk werkt en of er verbeterpunten zijn. Tabel 1 geeft een overzicht van de uitkomsten zoals vermeld in de rapportage van het auditteam.

Schema 3.1 Overzicht uitkomsten rapport auditteam

	OK	Niet Ok
Aansluiting op proces PV aangifte		±
Procesinrichting	X	
Implementatie		X
Sturing		X
Controle		X
Aansluiting op partners in de keten		X

Uit het schema blijkt dat men overwegend negatief is; alleen het onderdeel 'procesinrichting' scoort een voldoende.

Zonder heel uitgebreid op de conclusies in te gaan (voor meer informatie verwijzen we naar de auditrapportage zelf) noemen we er een paar die van direct belang zijn voor het aangifteproces:

- Hoewel het belang van het geven van meer informatie aan de aangever door 'de lijn' wordt onderschreven, wordt geen extra capaciteit vrijgemaakt om het proces te kunnen uitvoeren.
- Per district is het proces verschillend opgepakt. De werkwijze is niet dwingend opgelegd.
- De monitoring en controle op het versturen van de brieven ontbreekt. Dit maakt geen onderdeel uit van de oorspronkelijke procesbeschrijving.
- Het is onduidelijk wie verantwoordelijk is voor het versturen van welke brieven.
- OM, politie en Slachtofferhulp sturen in dezelfde gevallen/ fasen van het onderzoek brieven naar burgers. Dit komt onprofessioneel over.

Naast het proces Afloopberichten kent het korps geen andere procesbeschrijvingen die betrekking hebben op de afhandeling van de aangifte. Wel hebben sommige basiseenheden een eigen werkwijze. Zo is het op de basiseenheid in Echt verplicht voor de verbalisanten om binnen 14 dagen weer contact te zoeken met de aangever. Wanneer zij dit doen, maken zij in BPS een vrije mutatie aan waarin ze aangeven dat zij nazorg hebben verleend. Vergeten zij de nazorg, dan is dit direct af te leiden uit BPS en kan de verbalisant worden gerappelleerd. De dagcoördinator ziet hier nog eens extra op toe, evenals de gegevensbeheerder die op elke basiseenheid actief is. De situatie in Echt lijkt echter eerder uitzondering dan regel te zijn. De pilot die de regio Noord Holland Noord gaat doen met 'tracking and tracing' van een aangifte (zie ook paragraaf 2.3.) kan ook voor Limburg Noord interessant zijn.

Conclusie:

- Hoewel de nazorg gestructureerd is in het 'proces Afloopberichten' werkt dit onvoldoende goed. Daardoor ontbreekt de nazorg aan de aangever nogal eens.

4 Klanttevredenheid

Als de kwaliteit van het aangifteproces de ene kant is van de medaille ‘aangifteproces’, is klanttevredenheid de andere. Als de kwaliteit van het aangifteproces op orde is, zou de klanttevredenheid omhoog moeten gaan.

Op zijn beurt geeft het oordeel van de klant informatie om het aangifteproces te verbeteren. Samen zorgen ze ervoor dat de aangiftebereidheid stijgt; een zaak die van wezenlijk belang is voor de informatievoorziening van de politie.

De klanttevredenheid wordt in dit onderzoek gemeten door middel van een praktijkonderzoek. Zoals in paragraaf 1.4 is beschreven, zijn aan de hand van een checklist en dertig mysteryguestbezoeken aan de politiebureaus in het korps Limburg-Noord onderzocht. In dit hoofdstuk worden de resultaten daarvan gepresenteerd.

De bezoeken waren in alle gevallen zinvol. Meestal wisten de mysteryguests hun ware identiteit verborgen te houden, maar soms wisten scherpe dienstdoende politiemensen door het verhaal te prikken. Tot viermaal toe was de aangifte van een mysteryguest overtuigend en acuut genoeg om een bericht door de meldkamer te laten versturen. Na enige tijd moesten deze berichten natuurlijk gerectificeerd worden.

4.1 Mysteryguestbezoeken

4.1.1 Algemeen oordeel

De politie Limburg-Noord krijgt een voldoende voor de manier waarop ze aangiftes opneemt. De kwaliteit die de medewerkers aan de dag leggen stemt over het algemeen tot tevredenheid. Gemiddeld hebben de mysteryguests de manier waarop de politie hun aangifte behandelde beoordeeld met een 7,3.

Alle basiseenheden scoren gemiddeld een voldoende. Het laagste gemiddelde cijfer voor een bureau is een 6,4 en het hoogste cijfer is een 8,0. Iedere aangifte is gescoord op twee variabelen, te weten ‘beschikbaarheid en bereikbaarheid’ en ‘professionaliteit’ (samen bestaande uit 35 items) conform het analysemodel. Hoewel het algemene oordeel positief is, kan een aantal zaken beter.

Conclusie:

- Het korps Limburg-Noord krijgt een voldoende (7,3) voor de manier waarop ze aangiftes opneemt.

4.1.2 Beschikbaarheid en bereikbaarheid

De bureaus zijn over het algemeen goed bereikbaar en goed toegankelijk, ook voor gehandicapten. De openingstijden van de bureaus zijn in bijna alle gevallen van 09.00 uur tot 17.00 uur. Slechts 3 bureaus kennen een avondopenstelling: Venlo-Oost, Roermond centrum en Weert. Alle bureaus bieden de mogelijkheid om aangifte te doen, dan wel om een melding van vermissing op te geven. Soms moet er een tijdje gewacht worden totdat de aangifte kan worden opgenomen, maar meestal is de wachttijd van het moment van binnenkomst tot het opnemen van de aangifte minder dan een half uur.

Slechts enkele keren is het voorgekomen dat geen tijd of capaciteit beschikbaar was om een aangifte op te nemen. Twee maal is ruimte gevonden in de aangifteagenda van een ander politiebureau in de omgeving. Eén keer heeft de mysteryguest onverrichter zaken het gebouw verlaten met het advies om telefonisch aangifte te doen, of een afspraak te maken om op een ander tijdstip terug te komen voor aangifte.

Tabel 4.1 Gemiddelde wachttijd

	Wachttijd in minuten
Van binnenkomst tot eerste aanspreken	3
Van binnenkomst tot opname aangifte	17

Aangifte doen is een tijdrovende bezigheid. Vaak wordt een uur of meer uitgetrokken voor het registreren van een aangifte. Daarbij is de tijd die het baliecontact kost en de eventuele wachttijd niet meegerekend. Enerzijds wordt dit op prijs gesteld. De politie neemt je aangifte klaarblijkelijk serieus en trekt alle tijd uit die voor een volledige aangifte nodig is. Anderzijds wordt het minder gewaardeerd dat het een groot beslag op de tijd van de bezoeker legt. Wel bleek dat voor zwaardere aangiftes meer tijd wordt uitgetrokken dan voor een betrekkelijk klein delict als vermissing van een portemonnee.

De privacy aan de balie laat te wensen over als er meerdere mensen wachten. Het relaas dat de bezoeker doet aan de baliemedewerker is soms goed verstaanbaar voor bezoekers die in de rij staan, en soms ook voor bezoekers die in de wachtruimte zitten. Een aantal bureaus heeft een bordje op de balie staan waarop bezoekers gemaand wordt afstand te houden. Dit is een onvoldoende oplossing om de privacy te waarborgen. Overigens is wel geconstateerd dat als een bezoeker overstuur is, hij of zij snel naar een aparte ruimte wordt begeleid.

Conclusies:

- De bureaus zijn over het algemeen goed bereikbaar en goed toegankelijk, ook voor gehandicapten.
- Aangifte doen kost veel tijd.
- De privacy aan de balie is soms onvoldoende.

4.1.3 Professionaliteit medewerker

De professionaliteit van de medewerkers van de politie Limburg-Noord is voldoende tot ruim voldoende. Ze zijn klantvriendelijk, actiebereid, deskundig, gedragen zich respectvol, zijn uiterlijk goed verzorgd en stralen vaak

gezag en autoriteit uit. Ze zijn aanspreekbaar en toegankelijk, beheersen de Nederlandse taal en kunnen voldoende vaardig typen. In bijna alle gevallen krijgt de bezoeker die aangifte doet koffie of thee. Wanneer het gebeurde het slachtoffer heeft aangegrepen, wordt in de meeste gevallen met empathie gereageerd door de verbalisant. Er wordt met voldoende snelheid gewerkt en het is meestal transparant wat er gebeurt. Dit alles leidt tot vertrouwen in het handelen van de medewerkers en het gevoel dat je rechtvaardig bent behandeld.

In de meeste gevallen is het oordeel over de professionaliteit van de aangiftefunctionaris positiever dan het oordeel over de baliemedewerker. In paragraaf 4.1.4 wordt op dit verschil nader ingegaan.

Aan de balie is het in eerste instantie van belang dat de klant een luisterend oor vindt en zijn verhaal kan doen. Als hij in tweede instantie, tijdens de aangifte, het hele verhaal nog een keer moet vertellen en regelmatig ook nog een derde keer bij het puntsgewijs doorlopen van de aangifte kan dat tot irritatie leiden. Soms is de klantvriendelijkheid minder als het druk is en de aangifteagenda geen ruimte meer biedt. Ook als het een kleiner delict betreft 'waar toch niets meer aan te doen is', kan de aandacht verslappen. Tijdens het doen van de aangifte wordt soms lange tijd gezwegen als de verbalisant aan het typen is. Vergeten wordt de aangever 'mee te nemen' in het doen van de aangifte door te vertellen waar men mee bezig is. De aangever kan zich hierdoor soms wat verloren voelen en in die gevallen wordt het doen van aangifte een extra lange zit.

Conclusies:

- De professionaliteit van de medewerkers van de politie Limburg-Noord is voldoende tot ruim voldoende.
- De aangiftefunctionaris wordt beter beoordeeld dan de baliemedewerker.
- Op een aantal punten is verbetering mogelijk: soms moet een aangever zijn verhaal drie keer vertellen, soms verslapt de aandacht van de verbalisant en soms wordt vergeten de aangever 'mee te nemen' in het doen van aangifte.

Het geschetste aanbod aan aangiftemogelijkheden en de volledigheid van informatie en advies is voldoende, al valt er best ook nog wat te verbeteren (zie verder paragraaf 4.1.6).

Tabel 4.2 Gemiddelde cijfers professionaliteit

Onderdeel	Baliecontact	Opnemen aangifte
Geschetst aanbod aangiftemodaliteiten	7,0	7,4
Aanspreekbaarheid en toegankelijkheid	7,2	7,3
Deskundigheid	7,2	7,4
Klantvriendelijkheid	7,2	7,8
Gezag en autoriteit	6,6	7,2
Vertrouwen	6,9	7,3
Actiebereidheid	6,9	7,8
Transparantie	7,0	6,9
Snelheid	7,3	7,4
Rechtvaardigheid	7,3	7,3
Respect	7,5	7,6
Uiterlijke verzorging	7,6	7,4
Volledigheid van informatie en advies	7,1	7,2

4.1.4 Baliecontact en het opnemen aangifte

Het doen van aangifte bestaat grofweg uit twee delen: eerst is er contact aan de balie en daarna volgt het opnemen van de aangifte. Het laatste vindt meestal plaats in een aparte ruimte en gebeurt vaak door een andere functionaris dan de baliemedewerker.

Regelmatig is de eerste reactie van de baliemedewerker op een bezoeker wat afhoudend. De bezoeker krijgt vaak als eerste te horen dat er gewerkt wordt met een aangifteagenda. Daarop volgt in vele gevallen de mededeling dat deze behoorlijk vol zit en dat het maken van een afspraak om op een ander moment terug te komen voor de aangifte het beste is. Als de bezoeker vervolgens aandringt, bijvoorbeeld omdat hij of zij niet uit de regio komt en op het punt staat op de trein te stappen, blijkt het vaak toch mogelijk om aangifte of een melding te doen. De indruk bestaat dat, behalve de argumentatie van de bezoeker, de ernst van het delict en de drukte op dat moment ook van invloed zijn op de mate van flexibiliteit die aan de dag wordt gelegd.

Conclusie:

- In eerste instantie zijn de baliemedewerkers vaak wat afhoudend als je aangeeft dat je op het bureau bent om aangifte te doen.

De scores voor het opnemen van de aangifte zijn veelal hoger dan de cijfers die zijn toegekend aan het baliecontact. Het verschil in waardering zit in vele aspecten. De verbalisant scoort hoger op de items deskundigheid (sociale en communicatieve vaardigheden en kennis van en vaardigheid met BPS), klantvriendelijkheid, gezag en autoriteit. Ook scoort de verbalisant hoger voor wat betreft snelheid, volledigheid, transparantie en actiebereidheid. Deze zaken leiden ertoe dat het vertrouwen in de verbalisant hoger is dan in de baliemedewerker. Overigens scoort de baliemedewerker ook overal voldoende maar het verschil met de verbalisant is opvallend.

Tabel 4.3 Gemiddelde cijfers baliecontact en opnemen aangifte

Onderdeel	Baliecontact	Opnemen aangifte
Deskundigheid: soc. en com. vaardigheden	7,0	7,6
Klantvriendelijkheid	7,2	7,8
Deskundigheid: Kennis en vaardigheid BPS	6,9	7,7
Gezag en autoriteit	6,6	7,2
Snelheid	7,1	7,7
Volledigheid informatie en advies	6,8	7,4
Transparantie	6,5	7,2
Actiebereidheid	6,9	7,8
Vertrouwen	6,9	7,3

Aangiften waarbij min of meer sprake was van heterdaad werden in veel gevallen door de baliemedewerkers zo serieus genomen dat onmiddellijk contact gezocht werd met de auto op straat, of alsnog een auto op pad werd gestuurd om achter de dader(s) aan te gaan. Met de actiebereidheid in deze fase bleek het in de meeste gevallen wel goed te zitten.

4.1.5 Melding en aangifte

De aard van het delict speelt soms wel en soms geen rol in de reactie van de politie. Als bij een delict een daderprofiel kan worden gegeven, wordt in alle gevallen een aangifte opgenomen. Dat is helder. Bij aangifte van een delict waarbij de dader niet beschreven kan worden, hangt het er van af. Vaak gaat het hier om kleine delicten zoals een vermissing van een goed dat mogelijk of waarschijnlijk gestolen is. In sommige gevallen wordt als vanzelfsprekend een aangifte opgenomen, maar in andere gevallen wordt aangestuurd op het registreren van een melding – wat veel minder tijdsintensief is.

Het is verwarrend dat bij soortgelijke delicten in het ene geval wel een aangifte wordt opgenomen en in het andere geval volstaan wordt met een melding. Bovendien wordt het verschil tussen het doen van een melding en het doen van een aangifte veelal niet duidelijk gemaakt. Voor de aangever is het onduidelijk wat de status is van een melding. Voor de aangever is het van belang om te weten of het gaat om een melding *van een vermissing*; dat de politie niet tot opsporing overgaat, maar dat een melding wel voldoende is om de vermiste zaken, mochten ze worden teruggevonden, bij de eigenaar terug te bezorgen. Bovendien kan het onderscheid melding/aangifte repercussies hebben voor de kwaliteit van de politiegegevens, die later gebruikt worden voor criminaliteitsanalyses. Als er bijvoorbeeld gekeken wordt naar de aantallen diefstallen naar plaats/buurt is het nog maar de vraag of de meldingen meegenomen worden.

Conclusie:

- Er lijkt geen eenduidigheid bij de politie wanneer een aangifte wordt opgenomen en wanneer volstaan wordt met een melding of mutatie. Dit kan repercussies hebben voor de kwaliteit van de politiegegevens.

4.1.6 Volledigheid

De politie is niet volledig in haar informatie en advies. Op sommige punten schiet zij echt te kort. In het schetsen van de verschillende mogelijkheden voor het doen van aangifte zijn baliemedewerkers soms onvolledig. Vaak wordt het doen van aangifte op afspraak toegelicht, maar wordt geen aandacht besteed aan de mogelijkheid van telefonische aangifte of aangifte via internet als dat wel een optie is. Ook wordt niet duidelijk gemaakt wanneer een melding volstaat en wat het verschil is tussen een melding en een aangifte. De verbalisanten die de aangifte opnemen zijn vollediger.

Het geven van preventieadvies vindt zelden plaats, ook niet als het voor de hand ligt dit wel te doen. In de weinige gevallen dat het wel gebeurt, is het advies onder de maat. Dit is het enige onderdeel van de aangifte dat, gemiddeld over alle mysteryguest bezoeken, een onvoldoende scoort. Dit komt overeen met de resultaten uit de Klantthermometer. Overigens blijkt uit diezelfde Klantthermometer dat klanten dit onderdeel niet het meest belangrijk vinden bij het doen van aangifte. Anderzijds zijn goede preventieadviezen wel belangrijk voor meer en betere preventie door burgers. Als preventieadviezen gevolgd worden, zal dit een effect hebben op de omvang van de criminaliteit en zal het (dus) de werkdruk voor politie en justitie verminderen.

De informatie over de afhandeling van de aangifte is vaak summier. Meestal wordt verwezen naar de aangiftemap. De aangiftemap is bij enkele bezoeken niet gebruikt en wordt zelden toegelicht.

Tabel 4.4 Gemiddelde cijfers volledigheid

Onderdeel	Cijfer
Mate waarin werd doorggevraagd door de politie	7,4
Mate waarin gang van zake aangiftes werd uitgelegd	7,2
Mate waarin informatie werd gegeven over slachtofferhulp	7,3
Mate waarin preventieadvies werd gegeven	5,1
Informatie die werd gegeven over de afhandeling van de aangifte	6,8
Mate waarin aangiftemap werd gebruikt en toegelicht	6,9

Conclusies:

- In het schetsen van de verschillende mogelijkheden voor het doen van aangifte zijn baliemedewerkers soms onvolledig.
- Er wordt zelden preventieadvies gegeven.
- Informatie over de afhandeling van de aangifte is onvoldoende.

4.2 Mystery calls en internet

De politie biedt de gelegenheid om voor een select aantal delicten aangifte te doen via internet. Van deze aangiften kan bovendien ook telefonisch aangifte gedaan worden, waarbij een medewerker van de politie Limburg-Noord de aangifte invoert via internet.

Omdat er qua 'techniek' geen verschil is tussen internetaangifte en telefonische aangifte (er wordt gebruik gemaakt van hetzelfde internetformulier) behandelen wij beide type aangifte hier samen. Ten behoeve van dit onderzoek hebben wij aangifte gedaan van de volgende delicten:

- Diefstal van een fiets
- Diefstal uit/vanaf een auto
- Vernieling van openbaar vervoer
- Vernieling van een openbaar gebouw
- Vernieling aan een auto

Vorbereiding telefonische aangifte

Telefonisch aangifte doen, gaat op afspraak. Hiertoe wordt een tijdstip afgesproken met de aangever. De enige mogelijkheid dit te doen is op werkdagen tussen 15.30 uur en 17.00 uur en dat is zeker een beperking. Een pluspunt is dat de politie Limburg-Noord bereid is om iemand terug te bellen op de mobiele telefoon.

Belt men vanuit een andere regio naar het centrale nummer (0900-8844) om doorverbonden te worden met Limburg-Noord dan blijkt dat niet (overal?) bekend is dat Limburg-Noord deze aanvullende service biedt. Men moet aandringen en verzekeren dat de telefonische aangifte bestaat in Limburg-Noord voordat men doorverbonden wordt.

Aandringen is ook nodig op het moment dat de regio Limburg-Noord aan de lijn komt (wat een enkele keer een paar minuten heeft geduurd). Men wordt doorverwezen naar een bureau in de eigen regio, of er wordt gesuggereerd (als het slachtoffer niet over internet zegt te beschikken, of zegt dat het

internet niet werkt) dat men bij iemand anders gebruik zou kunnen maken van het internet ("*internet is heel makkelijk*"). Uiteindelijk is het in alle gevallen gelukt om een afspraak te maken, maar het kostte dus een beetje moeite.

In eerste instantie zijn enkele gegevens van de klant en het delict genoteerd. De medewerker van de politie benadrukt dat de klant de gegevens die nodig zijn voor de aangifte bij de hand dient te hebben op het moment van terugbellen. In ongeveer de helft van de gevallen is vervolgens uitleg gegeven over de telefonische aangifte procedure. In het meest gunstige geval werd daarbij verteld dat de aangifte verwerkt zou worden op een internetformulier, dat daarvan per post een exemplaar thuisgestuurd zou worden, dat het formulier ondertekend moest worden⁷ en dat dat voldoende zou moeten zijn voor de verzekering.

Conclusie:

- Het is niet overal bekend dat bij de politie Limburg-Noord de mogelijkheid bestaat tot het telefonisch doen van aangifte.

Aan het afgesproken tijdstip van terugbellen wordt redelijk goed de hand gehouden. Een enkele keer zijn wij eerder gebeld toen een andere afspraak (voor telefonische aangifte) was uitgevallen. Het verzoek van onze kant om een paar minuten later terug te bellen, werd in dat geval echter zonder problemen gehonoreerd.

Bij aanvang van de telefonische aangifte wordt kort verteld hoe de internetaangifte in zijn werk gaat. De ene medewerker is daar wat uitgebreider in dan de ander, maar er zijn geen storende verschillen geconstateerd.

Internetaangifte en telefonische aangifte

Om internetaangifte te doen, moet men een aantal controlevragen beantwoorden waarmee bepaald wordt of men inderdaad voor aangifte via internet in aanmerking komt.

Het 'startscherm aangifte' biedt een 'veel gestelde vragen' optie waaronder informatie te vinden is over onder andere de procedure. Daarin wordt bijvoorbeeld aangegeven dat wanneer er onvoldoende aanknopingspunten zijn om een vervolgonderzoek in te stellen, de aangifte in ieder geval in de administratie wordt opgenomen en mogelijk in de toekomst nog een rol kan spelen.

Bij telefonische aangifte gaat het opstarten wat makkelijker, omdat er dan een persoon aan de andere kant van de lijn zit die een toelichting kan geven. Wat daarbij (voor degene die vertrouwd is met het internetformulier) opvalt, is dat in sommige gevallen niet alle controlevragen gesteld worden. Degene die de aangifte opneemt, vult dat in voor het slachtoffer. Dit bespaart tijd maar of het ook correct is?

Conclusie:

- Bij de telefonische aangifte worden niet alle controlevragen gesteld.

Noot 7 We verwijzen hier overigens terug naar noot 4: strikt genomen is ondertekening niet meer noodzakelijk.

In bijlage 6 (Proces en bevindingen internaangifte) is per scherm een aantal op- en aanmerkingen gemaakt over de internetmodule⁸.

Bij internetaangifte ontvangt de aangever vrij snel per mail een bevestiging dat de aangifte is ontvangen en in behandeling is genomen door het Regionaal Service Centrum. Aangegeven wordt dat het korps zal beoordelen of de aangifte voldoet aan de voorwaarden voor digitale aangifte en dat je hierover zo spoedig mogelijk (uiterlijk binnen 5 werkdagen) nader bericht krijgt. Bij deze bevestiging krijg je ook een internetregistratienummer. Als de aangifte compleet is, volgt enkele dagen later een mail dat de aangifte is opgenomen in de politiesystemen. Daar hoort een aangiftenummer bij (wat een ander nummer is dan het internetregistratienummer) welke als referentie gebruikt kan worden.

Bij telefonische aangifte krijgt de aangever eveneens een registratienummer en het slachtoffer wordt verzocht dat te noteren. De ene medewerker biedt daarbij meer toelichting over waar dat nummer voor dient dan de andere. Ditzelfde geldt voor de verdere afhandeling van de aangifte.

Niet alle medewerkers zijn even snel met het invullen van het internetformulier, maar dat is iets dat alleen opgelost kan worden door het vaak genoeg te doen. Een enkele keer werkte het internetsysteem traag, maar doorgaans waren de aangiftes binnen 15-20 minuten afgerond.

De medewerkers die wij aan de lijn kregen waren vriendelijk en correct. Een verzoek van onze kant om toelichting werd altijd gehonoreerd. Slechts een enkeling sprak met een zwaar dialect.

Zowel internetaangifte als telefonische aangifte zijn steeds meer een wezenlijke aanvulling op het aanbod aan aangiftemogelijkheden. De internetaangifte is voor iemand met een beetje verstand van internet wel te doen. Internetaangifte scoort hoog wat betreft gemak en snelheid. De andere kant van de medaille is dat slachtoffers behoefte kunnen hebben aan persoonlijk contact. Daarvoor is er gelukkig de telefonische aangifte.

De afloop van de internetaangifte is duidelijk; een bevestiging van ontvangst en een bericht dat de aangifte in het politiesysteem is genomen. Bij de telefonische aangifte kan de afloop strakker geregeld worden door standaard een goede toelichting te geven over wat er verder met de aangifte gebeurt.

Hoewel de telefonische aangifte het internetformulier volgt, blijft het mensenwerk en merk je kleine verschillen in hoeveel of wat een medewerker erbij vertelt of vraagt. Daarin zijn echter geen storende zaken geconstateerd.

Conclusie:

- De behandeling en afhandeling van aangiften via telefoon en internet stemmen tot tevredenheid.

Noot 8 Dit betreft de situatie in de onderzoeksperiode. In november 2006 zijn belangrijke veranderingen doorgevoerd.

5 Op naar verbetering

5.1 Algemene conclusie

Het komt nagenoeg niet voor dat een zaak geseponneerd wordt vanwege onvoldoende kwaliteit van de aangifte. Vanuit dit perspectief bekeken – het ‘justitiële’ perspectief – bestaat dus weinig aanleiding om uitgebreide maatregelen te nemen om het aangifteproces te veranderen.

Dat betekent niet dat het aangifteproces in alle opzichten naar behoren verloopt. De ‘audit aangifteproces politie Limburg-Noord’ maakt duidelijk dat in een aantal opzichten het aangifteproces wel degelijk verbeterd kan worden (zie paragraaf 4.2 tot en met 4.3).

Aangiften hebben ten eerste een belangrijke informatieve waarde voor de *politie*. Indien de aangiftebereidheid voldoende hoog is, zeggen ze wat over de aard en omvang van criminaliteit en de veiligheid in buurten en wijken. Als informatievoorziening is een kwalitatief goede aangifte dus onontbeerlijk. Het is de start voor veel (preventief) beleid. Geconcludeerd wordt dat in het licht van dit doel de aangiften regelmatig van onvoldoende kwaliteit zijn en dat bovendien het onderscheid tussen melding en aangifte niet altijd eenduidig en helder gemaakt wordt. Dat kan behoorlijke consequenties hebben voor politieke criminaliteitsanalyses (zoals hotspotanalyses, analyses naar buurt/wijk, doelgroepenanalyses).

Uit oogpunt van de *burger* – de aangever – is uiteraard het opsporingsaspect van belang, maar evenzeer de mogelijkheid die geboden wordt om verhaal te doen door middel van een aangifte, het gevoel te krijgen dat je een bijdrage hebt geleverd aan de politie en daarmee aan je eigen veiligheid. Hierbij is de wijze waarop de politie zich presenteert en de tijd die er voor je uitgetrokken wordt wezenlijk. De conclusie uit ons mysteryguest onderzoek is dat de ‘klantvriendelijkheid’ voldoende is (rapportcijfer 7,3), al zijn er natuurlijk altijd nog verbeteringen mogelijk.

Tenslotte zijn de verbetervoorstellen belangrijk om de *bedrijfsvoering* van de politie Limburg-Noord verder te verbeteren. Gebrekkige kennis van systemen, gebrekkige kennis van procedures, onvolledige kwaliteitscontrole, et cetera zullen zich uiteindelijk allen wreken doordat ze een minder efficiënte organisatie opleveren en een zorgvuldige auditing bemoeilijken. Dit onderzoek concludeert dat bovengenoemde zaken aan de orde zijn in Limburg-Noord.

De conclusies uit dit onderzoek zijn niet onrustbarend. Het aangifteproces loopt over het algemeen zonder al te veel problemen en de klantvriendelijkheid is zoals gezegd voldoende. In die zin verdient de politie Limburg-Noord een compliment.

De verbetervoorstellen die wij doen, moeten gezien worden in het licht van kwaliteitsmanagement: 'het gaat goed, maar omdat we structureel aan evaluatie doen, blijkt dat sommige zaken beter kunnen en deze pakken we stuk voor stuk aan' (continu kwaliteitsbeleid). Het is niet nodig om alle genoemde zaken ineens te gaan verbeteren.

Wel moeten er nu heldere keuzes gemaakt worden: welke verbeteringen voeren we in en wie doet daartoe wat en wanneer gebeurt dat. Dit moet vervolgens in een transparant plan vastgelegd worden en iemand moet de voortgang auditen (regionaal college, auditcommissie)

5.2 Kwaliteit aangifteproces

Geïntegreerde procesbeschrijving

Het korps hanteert diverse procesbeschrijvingen. Zo zijn er processen/ protocollen die betrekking hebben op de aangiftemogelijkheden en er is een proces afloopbericht gericht op de afhandeling van de aangifte. Uit het onderzoek blijkt dat de protocollen aan duidelijkheid te wensen overlaten. Dit wordt mede veroorzaakt door het ontbreken van een overall beeld. Hoe ziet het aangifteproces in brede zin er uit en welke deelprocessen kunnen worden onderscheiden? De gehanteerde protocollen binnen het aangifteproces maken geen deel uit van een geïntegreerde overall procesbeschrijving voor het gehele aangifteproces. Het zijn nu op zichzelf staande processen. De vraag lijkt gerechtvaardigd in hoeverre ze op elkaar zijn afgestemd en deel uitmaken van een breder systeem, zoals dat bijvoorbeeld is vastgelegd in het landelijke procesmodel (OMP/VPP, zie ook paragraaf 2.1. en bijlage 7).

Het korps moet zorgen voor een geïntegreerde procesbeschrijving voor het hele aangifteproces, bestaande uit deelprocessen en bijbehorende protocollen. Op die manier ontstaat een heldere systematiek waarbij input, throughput en output zichtbaar zijn (de output in het ene proces is de input voor het andere) en lacunes duidelijk worden.

Deelprocessen

Opvallend is dat er geen protocol of procesbeschrijving is voor het doen van aangifte op het politiebureau hoewel dit nog steeds het meeste voorkomt. Hierbij wordt veel aan de individuele vrijheid van de baliemedewerker en de verbalisant overgelaten. Welke vragen worden aan de klant gesteld bij binnenkomst? Voor een baliemedewerker is dit aan de orde van de dag. Welke stappen doorlopen zij bij het opnemen van een aangifte? Los van de juridische kant komen bij het opnemen van een goede aangifte veel meer aspecten kijken. Een handzaam protocol/ procesbeschrijving zou daarbij als hulpmiddel kunnen dienen. Collegiaal van elkaar leren, of training spelen hier vanzelfsprekend ook een rol.

Opvallend is ook dat er wel een proces afloopbericht is maar geen proces afhandeling aangifte. De aandacht voor de afhandeling van de aangifte verengt zich nu tot het proces afloopbericht, wat in feite neerkomt op het versturen van één enkele brief naar de burger. Hoewel dit voor de burger zeker belangrijk is, zijn er meer zaken die in deze fase van belang zijn. Denk bijvoorbeeld aan het geïnformeerd houden van de burger tijdens een opsporingsonderzoek. Dit is echter niet in een proces of protocol opgenomen.

Voor de deelprocessen 'balieaangifte' en 'aangifteafhandeling' dienen aparte procesbeschrijvingen te worden opgesteld passend binnen het totale aangifteproces. Oefening en training zijn vervolgens van belang.

Proces afloopberichten

Het proces afloopberichten bestaat vooral op papier en moet worden herzien wil het in de praktijk ook worden uitgevoerd. De interne audit heeft laten zien dat er een hoop punten zijn binnen dit proces die voor verbetering vatbaar zijn. Hierbij kan in eerste instantie gedacht worden aan:

- Meer duidelijkheid over de rolverdeling;
- Het regelen van de monitoring en controlefunctie;
- Het kijken naar de tijdsbelasting die het met zich meebrengt;
- Zorg voor betrokkenheid bij OC's opsporing op districtelijk niveau en OC's op basiseenheid.

Kijk ook nog kritisch naar het subproces heroverweging. Dit proces wordt feitelijk nooit zo doorlopen en functioneert dus niet op deze manier. Wellicht is het goed af te spreken dat een casus één maal dit proces van heroverweging mag doorlopen. Op die manier wordt voorkomen dat casussen steeds terugkomen en weer blijven liggen. Het legt ook meer druk op die ene beslissing waar het OM wel bij betrokken moet worden.

Het proces afloopberichten moet worden herzien. De interne korpsaudit biedt veel aanknopingspunten voor verbetering.

Bewustwording

Het herzien van het proces afloopberichten dient gepaard te gaan met een bewustwording in het korps over het belang van een juiste afhandeling. Het korps heeft nu één protocol wat zich hierop richt. Het gevaar dreigt dat daarmee de indruk bestaat dat dit 'geregeld' is. Natuurlijk komt bij het werkelijk aanpassen van de werkwijze en cultuur binnen het korps meer kijken. Als het korps echt meer aandacht wil voor de afhandeling van de aangifte zal er meer tijd en energie in geïnvesteerd moeten worden. Het belang van een goede afhandeling moet bij de betrokkenen 'tussen de oren' komen (in essentie alle verbalisanten maar meer specifiek OC's opsporing op districtelijk niveau en OC's op de basiseenheid), want die moeten het uiteindelijk doen. En dat begint al bij de opleiding. Wordt daar aandacht besteed aan het op een juiste wijze afhandelen van de aangifte? Duidelijk moet zijn dat een aangifte opnemen bestaat uit de aangiftebehandeling én afhandeling. Dit moet als het ware een automatisme worden met als extra check een goed monitoring- en controlesysteem.

Zorg voor bewustwording binnen het korps over het belang van een goede afhandeling van de aangifte.

Kwaliteitscontrole aangiften

De aandacht op de bureaus voor de kwaliteit van de aangifte is beperkt. Hoe een aangifte moet worden opgenomen wordt, als men eenmaal aan het werk is op een bureau, als bekend verondersteld. Een deel van de medewerkers haalt echter het gewenste kwaliteitsniveau niet. Het is van belang dat deze medewerkers gezien en begeleid worden, zodat voorkomen wordt dat er te veel kwalitatief onvoldoende aangiften bestaan.

De controle op de kwaliteit is op alle bureaus anders geregeld. In sommige districten voert bureau werkvoorbereiding een verkapte kwaliteitscontrole uit inclusief terugkoppeling naar de verbalisanten. In andere districten heeft bureau werkvoorbereiding een engere taakopvatting en beperkt zij zich tot de tactische aspecten.

Alle basiseenheden beschikken over een kwaliteitscontroleur, maar deze zit aan het eind van het proces voordat de aangifte naar het OM gaat. Als dat het eerste moment is waarop kritisch naar de aangifte wordt gekeken, is dat laat; het opsporingsonderzoek is dan al afgerond. In feite dient dit door de OC's op de basiseenheden al te worden opgepakt. Als het tijdig wordt opgepakt voorkomt dit dat later veel tijd verloren gaat met corrigeren en herstellen, en dat kan dus veel tijdswinst opleveren. Van belang is ook dat de kwaliteitscontrole wordt geborgd. Nu wordt teveel aan het toeval overgelaten. De verantwoordelijken hebben het vooral als neventaak. Hierdoor gebeurt het nogal eens niet of onvoldoende.

Zorg voor een tijdige en sluitende kwaliteitscontrole die geborgd is binnen de basiseenheid.
--

Bejegeningsprofiel

Het korps heeft geen bejegeningsprofiel. Dit is zowel voor de verbalisant als voor de klant een onwenselijke situatie. Onduidelijk is welk gedrag van de verbalisant gevraagd wordt en voor de klant is het onduidelijk wat deze mag verwachten. Hoe moet de politiemedewerker de klant tegemoet treden? Welke waarden staan centraal binnen het korps? Een beroepscode die aan de basis staat van al het handelen is noodzakelijk; het is de taal die de politiemedewerkers spreken en fungeert als gemeenschappelijk referentiekader.

Een bejegeningsprofiel kan richtinggevend zijn bij het handelen, mits het binnen het korps breed gedragen wordt. Voor een organisatie als de politie die midden in de samenleving staat, is een discussie over waarden niet gemakkelijk maar wel noodzakelijk. Het valt te overwegen om, in afwachting van het landelijke profiel, tijdelijk het bestaande regionale profiel in te voeren, of tenminste de discussie hierover op gang te brengen.

Zorg voor een breed gedragen bejegeningsprofiel.
--

Sturing

Wie de kwaliteit en klanttevredenheid wil verbeteren, zal daar op moeten sturen. Van een management dat dit niet doet, hoeft men weinig te verwachten. Uit het onderzoek blijkt dat het aangifteproces binnen het korps zeker de aandacht heeft. De mogelijkheden worden steeds meer uitgebreid; telefonische- en internetaangifte zijn van een extra service voor enkelen geworden tot een volwaardig alternatief voor velen. Voor een kwalitatief goed aangifteproces en een tevreden klant is echter meer nodig. Het proces afloopberichten is daar bij uitstek een goed voorbeeld van. De intentie is goed alleen de uitwerking te simpel.

Het management heeft een belangrijke rol in de facilitaire sfeer. Het dient de medewerkers te voorzien van de juiste hulpmiddelen om te komen tot een kwalitatief goede aangifte en tevreden klanten. Gedacht kan worden aan een kwaliteitshandboek in elke aangiftekamer of een kwaliteitsdag binnen het korps of team waarin 'tips en trucs' worden uitgewisseld ter bevordering van de klanttevredenheid en kwaliteit.

Hierbij is ook een goed monitoring- en controlesysteem van belang zodat gestuurd kan worden op het wel of niet versturen van de brieven in het kader van de afhandeling. Dit zijn slechts enkele voorbeelden van verbeteringen die kunnen worden aangebracht. Maar dat betekent wel dat het management de kwaliteit en klanttevredenheid tot aandachtspunten moet verheffen en daarop moet sturen. Het feit dat de Klantthermometer nu af en toe herhaald wordt, is al een stap in de goede richting.

Er dient meer tijd, geld en aandacht geïnvesteerd te worden in kwaliteit en het management heeft daar een essentiële taak in.

5.3 Klanttevredenheid

Eerste indruk

Het opnemen van de aangifte verloopt over het algemeen naar tevredenheid (totale rapportcijfer 7,3); de medewerkers zijn voldoende professioneel. Wel is een verschil geconstateerd tussen de baliemedewerker en de verbalisant. Hoewel dit deels verklaarbaar is uit het feit dat de verbalisant meer tijd doorbrengt met de klant (en dus langer de tijd heeft een relatie op te bouwen) behoeft dit wel enige aandacht. De baliemedewerkers zijn het visitekaartje van het bureau net als de medewerkers bij het Service Centrum. In beide gevallen moet soms wat aangedrongen worden om tot een aangifte of een afspraak te komen. Dit is geen goede eerste indruk en kleurt meteen de toon voor het verdere contact. Interne problemen ('het is te druk') zijn voor de organisatie zelf: de burger heeft daar weinig boodschap aan en wil gewoon geholpen worden. Als de werkwijze wordt toegelicht, zal de burger al veel meer begrip krijgen ("een agenda... ingesteld zodat de burger niet meer hoeft te wachten goh, wat efficiënt en klantvriendelijk").

Baliemedewerkers zouden, als iemand aangeeft aangifte te willen doen, in hun eerste reactie minder afhoudend moeten zijn.

Privacy

De privacy van bezoekers aan de balie laat in alle bureaus flink te wensen over. Bezoekers van een politiebureau hebben altijd een verhaal dat ze kwijt willen. Biedt hen ook de mogelijkheid om hun verhaal te vertellen zonder dat ze daarbij gehinderd worden door andere wachtenden.

Houdt rekening met de privacy van bezoekers aan de balie.

Alternatieven

Als iemand graag aangifte wil doen en de eigen agenda van het bureau geen ruimte biedt, kijk dan eerst of elders in de regio nog een gaatje zit in de aangifteagenda voordat een afspraak wordt gemaakt of iemand wordt doorverwezen naar internet. Het wordt als zeer prettig ervaren als de baliemedewerker met de burger meedenkt over wanneer en hoe de aangifte het beste gedaan kan worden.

Zoek naar aangiftecapaciteit op een andere basiseenheid in de buurt als de eigen aangifteagenda vol is.

Melding versus aangifte

Informeer bezoekers over het verschil tussen het doen van een melding en het opnemen van een aangifte. Soms wordt de melding ook nog op papier gedaan in plaats van in de computer. Nu werd de keuze vaak door de balie-medewerker gemaakt zonder dat het verschil werd uitgelegd. Beter is nog om de mogelijkheden met de bezoeker te bespreken zodat deze het gevoel krijgt dat ook zijn/haar wensen daarin zijn meegenomen en niet alleen de afweging over wat handig is voor de organisatie. Zorg ook dat korpsbreed eenzelfde lijn geldt over wanneer een melding wordt opgenomen en wanneer een aangifte. Het onderscheid heeft ook gevolgen voor criminaliteitsanalyses die op basis van politiegegevens gemaakt (moeten) worden.

Stel binnen het korps richtlijnen op (maak dit onderdeel van een protocol) voor wat betreft het onderscheid tussen een melding en een aangifte en communiceer dit breed binnen het korps. Medewerkers op hun beurt moeten het verschil uitleggen aan de burger.

Informatieoverdracht

Veelal moet de burger diverse keren zijn verhaal doen; aan de balie en soms diverse malen bij de aangifte zelf. Bij een burger kan dit ergernis opwekken, zeker wanneer er sprake is van een emotionele situatie. Degene die de aangifte opneemt, moet dus voor het opnemen even informeren bij de balie-medewerker wat deze al weet. Ook is het aan te bevelen dat de verbaal-antekeningen maakt als de burger zijn verhaal doet.

Informeer vooraf bij de balie-medewerker wie en wat je aantreft als je een aangifte gaat opnemen.

Transparantie

Neem de burger mee bij het doen van aangifte. Hiermee bedoelen we dat het doen van aangifte voor de burger geen dagelijkse bezigheid is en dat een beetje uitleg daarom erg op prijs wordt gesteld. De burger heeft vaak geen flauw benul van wat hem te wachten staat. Het is dus heel belangrijk dat je hier als politie rekening mee houdt. Vraag aan de burger of hij of zij wel eens aangifte heeft gedaan. Leg uit hoe dat in zijn werk gaat en - heel belangrijk! – leg ook tussendoor uit wat je aan het doen bent.

Wat we geregeld tegenkwamen is dat de aangiftemedewerker hele perioden druk zit te typen, bijvoorbeeld bij aanvang als de computer opgestart moet worden, of als de delictsituatie beschreven moet worden. Als burger zit je er dan een beetje verloren bij en heb je geen idee wat de persoon tegenover je allemaal aan het doen is. Prettiger is het als eerst wordt uitgelegd “dat het scherm op moet starten”, dat er dan “een aantal standaardvragen komen” en dat er daarna ruimte is voor het verhaal van de burger dat je samen stap voor stap doorloopt.

Leg de burger uit hoe een aangifte in zijn werk gaat, wat je gaat doen en tijdens het opnemen zelf waar je mee bezig bent.

Verwachtingenmanagement

De burger begrijpt heel veel en kan veel hebben mits het overeenkomt met zijn/haar verwachtingen. Als politie kun je die verwachtingen deels sturen. Dit is met name van belang bij de afhandeling van de aangifte. Bij het doen van aangifte kunnen de verwachtingen over de afhandeling al worden

gestuurd door aan te geven waarop de burger kan rekenen en waarop niet. Nog te vaak moesten we bij onze bezoeken het onderwerp 'afhandeling opvolging' zelf naar voren brengen.

Doe aan verwachtingenmanagement richting de burger.

Aangiftemap

Gebruik de aangiftemap en licht hem toe. Het eerste gebeurt nog wel regelmatig, het tweede nagenoeg nooit. Jammer, want de map bevat een hoop nuttige informatie en kan ook voor de verbalisant zelf een hulpmiddel en reminder zijn bij het succesvol afronden van de aangifte.

Gebruik de aangiftemap als hulpmiddel bij het afronden van de aangifte.

Preventieadvies

In de ene situatie is het geven van preventieadvies meer aan de orde dan in de andere. Maar feit is dat een preventieadvies nagenoeg nooit gegeven wordt, terwijl er bijna altijd wel iets te zeggen valt al is het maar een tip over de opbergplaats van een mobieltje of het "bewaren van je Emei nummer want dat vergemakkelijkt de opsporing". De vraag is of verbalisanten weten welk preventieadvies ze kunnen geven bij bepaalde delicten. Dit zou bij uitstek een nuttig onderwerp zijn om eens op een teamdag op te pakken.

Denk aan het geven van preventieadvies ter voorkoming van herhaald slachtofferschap.

Aangifte per telefoon en internet

De behandeling en afhandeling van aangiften via telefoon en internet stemmen tot tevredenheid, maar er zijn – zoals altijd – verbeteringen mogelijk. Mogelijke verbeteringen van de internetaangifte zijn opgenomen in bijlage 6 (situatie september 2006⁹). Mogelijke verbeteringen in de telefonische aangifte zijn:

- Zorg voor een grotere flexibiliteit bij het plannen van de telefonische aangifte (niet alleen werkdagen van 15.30-17.00).
- Houdt geen 'ontmoedigingsbeleid' voor wat betreft telefonische aangifte (of het wat vriendelijker brengen: "Weet u dat u ook aangifte kunt doen op het bureau in uw woonplaats?")
- Geef bij het maken van de afspraak standaard een korte toelichting over de procedure.
- Lees bij 'omschrijving voorval' altijd voor wat wordt ingevoerd.
- Geef na afronding van de telefonische aangifte standaard (nogmaals) aan hoe de procedure verder verloopt en wat je kunt met het internetregistratienummer.

Alles overziende stemt de audit tot tevredenheid. Kwaliteit en klanttevredenheid van het intake- en aangifteproces zijn voldoende. Toch is dat zeker geen reden om op de lauweren te gaan rusten. Er zijn zeker specifieke onderdelen die echt beter kunnen en moeten en/of beter en eenduidiger beschreven kunnen worden.

Daarnaast gaan de landelijke en ICT-ontwikkelingen snel. Kwaliteitsbeleid vereist een continue verbetering; het is goed, maar het kan altijd beter.

Noot 9 Na afloop van het onderzoek (november 2006) is de aangifte ingrijpend herzien.

Bijlagen

Bijlage 1 praktijkonderzoek: checklist mysteryguests

Checklist mysteryguests																
1	Situatieschets – algemeen															
	<i>De situatie schets heeft in eerste instantie betrekking op een aantal feiten:</i>															
	• Naam bureau:															
	• Naam mysteryguest:															
	• Dag, datum, tijd bezoek:															
	• Delict/ casus:															
• Openingstijden bureau:																
<p><i>Bij de onderdelen 2 t/m 4 is het de bedoeling dat je per item een rapportcijfer geeft (1 t/m 10 met 1 zeer slecht en 10 uitstekend). Sommige items zijn onderverdeeld in enkele subitems; graag een rapportcijfer voor de subitems en totaal. Sommige items gaan vergezeld met een korte uitleg. In geval van bijzonderheden toelichting geven.</i></p>																
2	Situatieschets – bureau															
	<i>Zaken die op het politiebureau zelf van toepassing zijn:</i>						Cijferwaardering:									
	• Fysieke bereikbaarheid bureau (denk aan rolstoelingang, parkeerplaatsen; fietsenrekken, toegangsroute tot bureau en ingang).						1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	• Klantvriendelijke inrichting politiebureau						1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
▶ aanwezigheid koffieautomaat, toilet, stoelen						1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	

▶ uitstraling ruimte	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
▶ beschikbaarheid leesmateriaal, aanwezigheid brochurerek	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
▶ gescheiden loketten/ ingang voor burgers, verdachten en personeel	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
▶ duidelijkheid m.b.t. welk loket je moet zijn/ waar je aangifte moet doen?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
• Netjes en schoon (van wachtruimte maar ook van toilet)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

3 Baliecontact

Wachttijd tot eerste aanspreken minuten

De onderstaande factoren hebben betrekking op de professionaliteit van één (of meerdere) balie medewerkers. Dit kan degene zijn die de aangifte opneemt maar dat hoeft niet het geval te zijn. Alleen invullen als de persoon die de aangifte opneemt en degene aan de balie verschillend zijn anders doorgaan naar punt 4. Alleen de relevante onderdelen invullen.

• Geschetst aanbod aangiftemodaliteiten <i>Welke mogelijkheden tot het doen van aangifte worden geschetst? In hoeverre is de wens van de klant daarbij leidend?</i>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
• Aanspreekbaar en toegankelijk <i>In hoeverre biedt de medewerker een luisterend oor, is hij benaderbaar en straalt hij betrokkenheid uit.</i>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
• Deskundigheid <i>De kennis en vaardigheden van de politie.</i>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

▶ wetskennis	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
▶ kennis van en vaardigheid met bedrijfsprocessensysteem	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
▶ kennis van de Nederlandse taal	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
▶ typevaardigheid	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
▶ sociale en communicatieve vaardigheden	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
• Klantvriendelijkheid <i>De vriendelijkheid van de medewerker</i>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
• Gezag en autoriteit <i>De mate waarin het optreden van de medewerker gezag en autoriteit inboezemt.</i>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
• Privacy	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
• Vertrouwen <i>De mate waarin je vertrouwen hebt in het handelen van de medewerker.</i>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
• Actiebereidheid <i>De mate waarin aangegeven wordt wat de politie gaat doen (en niet wat de politie niet gaat doen).</i>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
• Transparantie <i>De mate waarin het voor jou duidelijk is wat de medewerker doet en waarom hij dit doet.</i>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

• Snelheid	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
▶ De tijd die de politie uittrok	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
▶ De efficiëntie waarmee de politie optrad	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
• Rechtvaardig <i>De mate waarin je je eerlijk behandeld voelt; het gevoel hebt dat je krijgt wat je toekomt.</i>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
• Respect <i>De mate waarin de medewerker zich professioneel en respectvol gedraagt. De mate waarin je jezelf serieus en correct behandeld voelt.</i>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
• Uiterlijke verzorging politie <i>De mate waarin de medewerker er verzorgd uitziet</i>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
• Volledigheid informatie en advies	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
▶ De mate waarin werd doorgevraagd door de medewerker.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
▶ De mate waarin de gang van zaken werd uitgelegd betreffende het doen van aangifte.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

4 Opnemen aangifte

Wachttijd tot opnemen aangifte (vanaf binnenkomst) minuten

De onderstaande factoren hebben betrekking op de professionaliteit van één (of meerdere) balie-medewerkers. Dit kan degene zijn die de aangifte opneemt maar dat hoeft niet het geval te zijn. Alleen invullen als de persoon die de aangifte opneemt en degene aan de balie verschillend zijn anders doorgaan naar punt 4. Alleen de relevante onderdelen invullen.

<ul style="list-style-type: none"> • Geschetst aanbod aangiftemodaliteiten <i>De mate waarin diverse mogelijkheden tot het doen van aangifte worden geschetst en de mate waarin de wens van de klant leidend is.</i> 	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<ul style="list-style-type: none"> • Aanspreekbaar en toegankelijk <i>In hoeverre biedt de medewerker een luisterend oor, is hij benaderbaar en straalt hij betrokkenheid uit.</i> 	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<ul style="list-style-type: none"> • Deskundigheid <i>De kennis en vaardigheden van de politie.</i> 	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<ul style="list-style-type: none"> ▶ wetskennis 	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<ul style="list-style-type: none"> ▶ kennis van en vaardigheid met het bedrijfsprocessensysteem 	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<ul style="list-style-type: none"> ▶ kennis van de Nederlandse taal 	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<ul style="list-style-type: none"> ▶ typevaardigheid 	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<ul style="list-style-type: none"> ▶ sociale en communicatieve vaardigheden 	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<ul style="list-style-type: none"> • Klantvriendelijkheid <i>De vriendelijkheid van de medewerker</i> 	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<ul style="list-style-type: none"> • Gezag en autoriteit <i>De mate waarin het optreden van de medewerker gezag en autoriteit inboezemt.</i> 	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

<ul style="list-style-type: none"> • Vertrouwen <i>De mate waarin je vertrouwen hebt in het handelen van de medewerker.</i> 	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<ul style="list-style-type: none"> • Actiebereidheid <i>De mate waarin aangegeven wordt wat de politie gaat doen (en niet wat de politie niet gaat doen).</i> 	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<ul style="list-style-type: none"> • Transparantie <i>De mate waarin het voor jou duidelijk is wat de medewerker doet en waarom hij dit doet.</i> 	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<ul style="list-style-type: none"> • Snelheid 	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<ul style="list-style-type: none"> ▶ De tijd die de politie uittrok 	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<ul style="list-style-type: none"> ▶ De efficiëntie waarmee de politie optrad 	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<ul style="list-style-type: none"> • Rechtvaardig <i>De mate waarin je je eerlijk behandeld voelt; het gevoel hebt dat je krijgt wat je toekomt.</i> 	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<ul style="list-style-type: none"> • Respect <i>De mate waarin de medewerker zich professioneel en respectvol gedraagt. De mate waarin je jezelf serieus en correct behandeld voelt.</i> 	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<ul style="list-style-type: none"> • Uiterlijke verzorging politie <i>De mate waarin de medewerker er verzorgd uitziet</i> 	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

<ul style="list-style-type: none"> • Volledigheid informatie en advies 	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<ul style="list-style-type: none"> ▶ De mate waarin werd doorgevraagd door de politie. 	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<ul style="list-style-type: none"> ▶ De mate waarin de gang van zaken werd uitgelegd betreffende het doen van aangiftes. 	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<ul style="list-style-type: none"> ▶ De mate waarin informatie werd gegeven over slachtofferhulp. 	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<ul style="list-style-type: none"> ▶ De mate waarin preventieadvies werd gegeven. 	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<ul style="list-style-type: none"> ▶ De informatie die de politie u gaf over de afhandeling van de aangifte. 	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<ul style="list-style-type: none"> ▶ De mate waarin de aangiftemap werd gebruikt en toegelicht. 	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
5 Overig (voor eigen opmerkingen/ toelichting etc.)										

Bijlage 2 Overzicht geïnterviewden

Dhr. R. Babic
Werkvoorbereider district Roermond
Regiopolitie Limburg-Noord

Dhr. M. van der Borgh
Operationeel coördinator opsporing district Venlo
Regiopolitie Limburg-Noord

Dhr. J. Hagens
Chef regionaal Service Centrum
Regiopolitie Limburg-Noord

Dhr. J. van Kuijck
Senior-medewerker basiseenheid Venlo Oost (inclusief kwaliteitscontrole en praktijkcoach)
Regiopolitie Limburg-noord

Dhr. T. Sillen
Beleidsmedewerker rechercheofficier
Openbaar Ministerie

Dhr. J. Stultiens
Operationeel chef basiseenheid Horst
Regiopolitie Limburg-Noord

Dhr. P. Wiersma
Algemeen juridisch docent politieacademie Eindhoven (nivo 2 t/m 4)
Regiopolitie Limburg-Noord

Dhr. Richter
Chef basiseenheid Roerstreek
Regiopolitie Limburg-Noord

Bijlage 3 Aandachtspunten bij opmaken van proces-verbaal misdrijf

ALGEMEEN

- Hoofregel is en blijft: duidelijk vermelden van de redenen van wetenschap / de 7 gouden w's!
- Neem de wet erbij en let op bestanddelen wetsartikel!
- Data, tijdstippen en benaming dagen in dossier op juistheid bezien
- Hebben alle verbalisanten ondertekend?
- Indien verdachte gehoord is mbv tolk, dit duidelijk vermelden in pv (incl. taal)
- Indien van toepassing bij snelrecht: vermelden dat vertaling (vermelden taal) van de dagvaarding aan verdachte in persoon is uitgereikt
- Klachtdelict: klacht dient te geschieden bij een hulp-OvJ / termijn van 3 maanden (denk aan 285b. Belaging en 266. Belediging)
- Confronteren verdachte met tegen hem afgelegde verklaring(en) (gebeurt vaak onvoldoende)
- Naam vermelden van de persoon met wie getuige/aanvrager is geconfronteerd (in hetzelfde pv!)
- Denk aan het leggen van 'links' in een pv
- Opbouw dossier: de verklaringen dienen per aangifte gevoegd te worden
- Indien er reeds in eerder stadium (denk aan beslag/BOB/snelrecht) een parketnummer aan de zaak gegeven is, dit duidelijk vermelden bij correspondentie en op einddossier

WETBOEK VAN STRAFRECHT

- Art. 141: openlijke geweldpleging
 - openlijk karakter: openbare weg/publiek toegankelijke plaats vermelden
 - goede coördinatie mbt afstemmen verklaringen
- Art. 157: brandstichting
 - vermelden: gevaar voor goederen omschrijven (denk tevens aan opvragen rapport brandweer)
- Art. 180: wederspanning
 - vermelden: opsporingsambtenaar gekleed in uniform of als zodanig herkenbaar / in rechtmatige uitoefening zijner bediening (feitelijk omschrijven) / óf c.q. wanneer en waarvoor verdachte aangehouden is
- Art. 225: valsheid in geschrift
 - in verklaring verdachte én raampv opnemen: pleegplaats én pleegdatum van het valselijk opmaken/ vervalsen (lid 1)/ gebruik maken van vervalst geschrift (lid 2) incl. redenen van wetenschap
- Art. 300: mishandeling
 - pijn en/of letsel?
 - bijvoegen medische verklaring
 - schadebedrag?
 - eigen constatering letsel vermelden in pv/ maak foto's van letsel
- Art. 310/311: diefstal
 - pleegdatum/ periode/ plaats op juistheid bezien
 - bij standaard aangifteformulier juiste keuzemogelijkheden aankruisen/invullen

- juiste benadeelde vermelden, kan andere zijn dan aangever
- bij diefstal in vereniging elke dader over eigen uitvoeringshandeling(en) horen
- goede MO-omschrijving/ eigen waarneming ter plaatse of cfm opgave AAB?
- Art. 350: vernieling
 - vermelden van schadebedrag en eigen constatering schade in pv
- Art. 416/417 bis opzetheling/ schuldheling
 - in verklaring verdachte plaats en datum aankoop opnemen, aankoopbedrag en omstandigheden koop opnemen
 - marktwaarde van het geheelde goed vermelden

WEGENVERKEERSWET

- Art. 163 lid 2: weigering ademanalyse
 - stond: bij twijfel (over voldoende meewerken dan wel sabotage) dient te worden overgegaan tot bloedproefprocedure
- Art. 7: verlaten plaats van ongeval
 - bewustheid van ongeval dient te worden aangetoond: bij ontkennende verdachte dient dit te blijken uit getuigenverklaringen (horen klap, schudden voertuig, uitstappen verdachte): aard van de schade duidelijk vermelden en onderzoek of schade (verdachte/benadeelde) met elkaar overeenstemt
 - indien men over moet gaan tot een 2^e ademanalyse, dan dient tevens het ademanalyseformulier van de 1^{ste} (foutieve) ademanalyse bij het dossier gevoegd te worden

WET WAPENS EN MUNITIE

- vermelden bij elk wapen / soort munitie tot welke categorie deze behoort. Maak hierbij gebruik van het kennissysteem Wet Wapens en Munitie (taakaccenthouder WWM per BE)

OPIUMWET

- m.b.t. het onderzoek van de verdovende middelen (ODV / onderzoek door NFI) handelen conform richtlijnen
- vermelden van de GL-codes op de KVI's / uit pv moet duidelijk blijken de link tussen inbeslagname -> ODV-test -> onderzoek NFI (dit geldt met name bij meerdere hoeveelheden vedomi)
- gebruik geen benamingen als marihuana, joint of weed: het is hasjiesj of hennep

ONTNEMING

- maak bij een berekening van wederrechtelijk verkregen voordeel gebruik van de notitie én het hieraan verbonden model-pv van BFO en Th. Sillen (zie site BFO op intranet)
- indien men conservatoir beslag wil leggen: machtiging RC nodig middels OvJ

BESLAG

- bij verkeerszaken: maak gebruik van de 'aanwijzing inbeslagneming bij verkeersdelicten' (intranet)
- zoveel mogelijk vrijwillig afstand laten doen

Mr. B. Bults

2-12-2004

Bijlage 4 Procesbeschrijving telefonische aangifte: regiokorps Limburg-Noord

Indien de burger aangeeft aangifte te willen doen van:

- diefstal fiets;
- diefstal bromfiets;
- diefstal af/uit auto;
- vernieling auto;
- vernieling openbaar vervoer;
- vernieling openbaar gebouw;
- vernieling goed;
- winkeldiefstal,

bestaat de mogelijkheid om van bovengenoemde delicten aangifte te doen via internet. Men moet dan wel aan de volgende voorwaarden voldoen:

- geen daderindicatie;
- geen geweld tegen personen;
- geen identiteitsbewijzen of reisdocumenten;
- delict moet hebben plaatsgevonden op openbaar toegankelijk terrein;
- geen bruikbare sporen zichtbaar (bloed, achtergelaten gereedschap);
- binnen de regio Limburg-Noord;
- vanaf 12 jaar.

Indien men van betreffend delict internetaangifte kan doen en men voldoet aan de voorwaarden dan wordt de burger in eerste instantie verwezen naar de internetaangifte site – www.politie.nl.

Indien de burger niet over internet beschikt, wordt de mogelijkheid geboden om de aangifte telefonisch op te nemen. De telefonische aangifte werkt in grote lijnen als volgt:

Via 0900-8844 geeft een burger te kennen dat hij/zij aangifte wil doen. Indien het een van de delicten betreft welke ook mogelijk is via internet, dus aan de voorwaarden voldoet, maar de burger kan of wil niet via internet aangifte doen, wordt de mogelijkheid aangeboden om de aangifte telefonisch op te nemen. In overleg met de burger wordt een afspraak gemaakt en deze afspraak wordt vastgelegd in de telefonische aangifteagenda.

Op de afgesproken tijd belt een medewerker Servicecentrum naar de burger en voert tijdens het telefoongesprek de gegevens op de aangiftesite via www.politie.nl in.

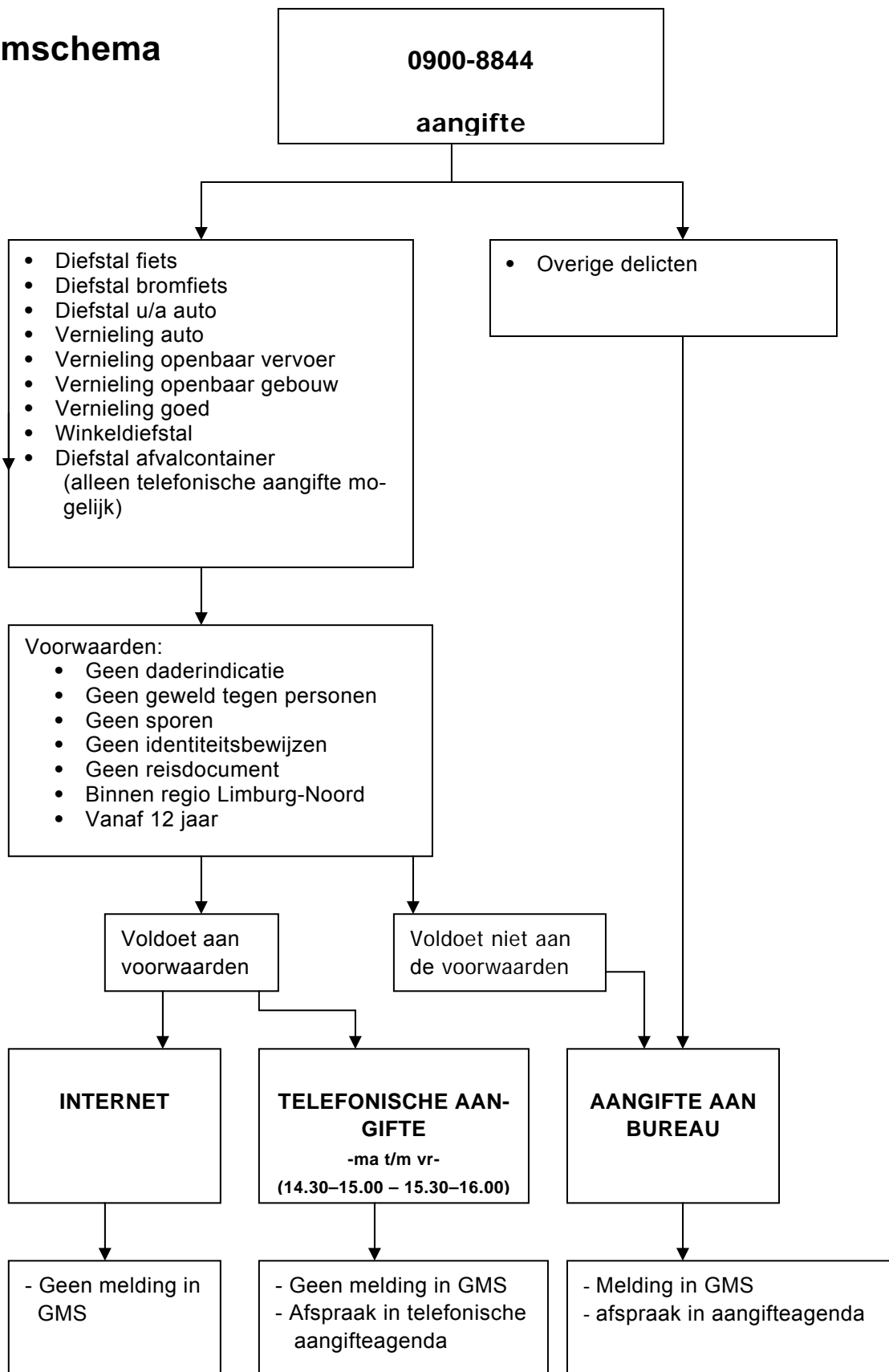
Hierbij worden al een aantal controles en validaties uitgevoerd. Vervolgens worden de ingevoerde gegevens door een medewerker Servicecentrum verstuurd via internet naar een centraal, landelijk punt binnen het politiedomein. Op dit centrale punt worden een aantal controles geautomatiseerd uitgevoerd waarna de aangifte naar de regio waar de aangifte thuis hoort (op grond van pleegplaats) wordt gestuurd.

In de regio vindt een laatste controle plaats. Ontbrekende of aanvullende gegevens kunnen zonodig aan de aangever worden gevraagd en toegevoegd. Deze laatste controle wordt centraal uitgevoerd door een select groepje medewerkers van het Servicecentrum. Als de aangifte compleet en gevalideerd is, wordt deze geautomatiseerd in BPS ingevoerd. Hierna vindt de verdere afhandeling plaats conform de normale afhandeling van een aangifte (coördinatie, casescreeening).

Telefonische aangiftes worden opgenomen door een medewerker van het Servicecentrum of door een receptioniste van het district Venlo van maandag t/m vrijdag van 14.30 uur tot 16.30 uur. Per aangifte staat 30 minuten gepland. In deze 30 minuten wordt de aangever teruggebeld en worden de gegevens direct ingevoerd via de landelijke aangiftesite - www.politie.nl

Indien de aangever aangifte wil doen via internet of via telefonische aangifte, maar het delict voldoet niet aan de gestelde voorwaarden of het betreft een delict waarbij men geen internet- of telefonische aangifte kan doen, wordt er een afspraak gepland bij een bureau.

Stroomschema



Attendeer aangevers om de gegevens van beschadigde of gestolen goederen bij de hand te hebben indien men aangifte gaat doen; zowel via internet, telefonisch of aan bureau. (bv. Merk, type, serie-nummer, framenummer, paspoortnummer, rijbewijsnummer, imeicode, aankoopnota)

Bijlage 5 Procesbeschrijving afloopberichten

Weging

Het proces 'afloopbericht' start feitelijk nadat het proces-verbaal van aangifte uit het proces Intake en Service is opgemaakt en ter weging aan het bureau werkvoorbereiding is aangeboden.

Hoewel het proces weging buiten de scope van het proces afloopbericht valt, is het aan te bevelen ook dit proces regionaal te standaardiseren, omdat gelijke incidenten bij verschillende bureaus werkvoorbereiding tot verschillende resultaten uit het proces weging. De resultante van het proces weging is of een advies inzake vervolg onderzoek of een brief aan de aangever overeenkomstig bijlage 2 Verbetering Afloopbericht (Geen aanwijzing).

Vervolg onderzoek

Indien als resultante van de weging een zaak voor verder onderzoek in aanmerking komt, wordt deze geprioriteerd ten opzichte van de andere zaken die al voor nader onderzoek geprioriteerd zijn (Plank zaken). Indien de prioritering niet leidt tot het onmiddellijk in onderzoek nemen van deze zaak wordt deze toegevoegd aan de lijst van nog in behandeling te nemen zaken. Indien zaken een langere periode op de lijst van nog in behandeling te nemen voorkomen dient een heroverweging plaats te vinden (subproces heroverweging). De resultante van het proces heroverweging is het besluit dat of de zaak wordt opnieuw geprioriteerd en alsnog (binnen korte termijn) in onderzoek genomen of de zaak wordt alsnog afgesloten en wordt middels een brief overeenkomstig bijlage 4 (Geen capaciteit) de aangever geïnformeerd.

Onderzoek

Indien een zaak in onderzoek is genomen is voor de verdere informatie verstrekking aan de aangever relevant of het onderzoek heeft geleid tot het vaststellen van de identiteit van de verdachte. Indien het onderzoek niet heeft geleid tot de identiteit van de verdachte informeert de politie de aangever middels een brief overeenkomstig bijlage 5 (Geen identiteit verdachte) en wordt de zaak gesloten.

Sepot

Indien een zaak in onderzoek is genomen en de identiteit van de verdachte(n) wel is vastgesteld wordt de zaak aan justitie voorgelegd. Indien tot sepot wordt besloten, wordt de aangever door de politie (namens het Openbare Ministerie) geïnformeerd middels brieven overeenkomstig bijlage 6 (Technisch Sepot) of bijlage 7 (Beleidssepot).

Vervolging

Indien een zaak leidt tot vervolging dan wordt de aangever door de politie geïnformeerd over de datum waarop het dossier naar het openbare ministerie is verstuurd middels brieven overeenkomstig bijlage 8 (Brief verzending) of Bijlage 9 (Brief alsnog verzending).

Nadat het dossier aan het openbare ministerie is verzonden eindigt de verantwoordelijkheid in deze voor de politie. Binnen het openbare ministerie zal het proces vervolging plaats vinden en de informatieverstrekking daarover naar de aangever(s) is uiteraard een verantwoordelijkheid van het openbare ministerie.

Bijlage 6 Proces en bevindingen internaangifte¹⁰

Startscherm

Om internetaangifte te doen, moet men een aantal controlevragen beantwoorden waarmee bepaald wordt of men inderdaad voor aangifte via internet in aanmerking komt. Dat kan alleen als:

- NEE: er geen **geweld** in het spel is geweest
- NEE: de **dader** niet gezien is
- NEE: er geen **sporen** van de dader zijn aangetroffen
- NEE: er geen **identiteitsbewijzen** zijn gestolen (vraag wordt niet gesteld bij vernieling openbaar vervoer of vernieling openbaar gebouw)
- JA: het delict heeft plaatsgevonden op een **openbaar toegankelijk terrein** (vraag wordt niet gesteld bij winkeldiefstal)
- JA: het feit heeft plaatsgevonden **tijdens de openingstijden van de winkel** en de gestolen goederen voor de verkoop bestemd waren (vraag wordt alleen gesteld bij winkeldiefstal)
- NEE: het slachtoffer **denkt dat de schade is veroorzaakt door een ander motorvoertuig** (vraag wordt alleen gesteld bij vernieling aan een auto)

Om aangifte te mogen doen, is het nooit alleen maar JA of alleen maar NEE als antwoord. Intuïtief is het logischer als dat wel het geval zou zijn. Het alternatief is een 'Belastingdienssystematiek' waar na elk antwoord een uitkomst ("*U mag wel/geen aangifte doen want..*") of een vervolgvraag volgt.

1^e scherm aangifte (aangever)

Bij de internetaangifte is niet duidelijk dat er geen koppelteken in het telefoonnummer mag staan. Bij geboortedatum staat wel vermeld welke format (dd-mm-jjjj) gehanteerd dient te worden.

2^e scherm aangifte (pleegplaats en tijdstip)

Hier wordt bij internetaangifte de mogelijkheid geboden om de straat waar het delict heeft plaatsgevonden te zoeken. Erg handig als je niet helemaal zeker bent van het adres maar als je deze zoekfunctie aanklikt, lijkt zich een nieuw scherm te openen. Helemaal onderaan de lijst met straten die dan geboden wordt, bevindt zich een 'niet in lijst' knop die je terugbrengt naar het vorige scherm. Als je niet deze knop gebruikt maar het scherm wegklikt, is je hele aangifte verdwenen en moet je opnieuw beginnen. Als je opnieuw begint kom je gelukkig weer de reeds ingevulde gegevens tegen, maar (a) het is niet duidelijk dat je dat mag verwachten (en of het alleen zo werkt als je doorgaat vanaf dezelfde computer) en (b) het is schrikken. Het zou daarom beter zijn als bij dergelijke zoekprocessen inderdaad een apart venster wordt geopend.

3^e scherm aangifte (betrokken object)

Op deze pagina moeten de nodige details over het betrokken object ingevuld worden. Daarbij wordt niet consequent met een sterretje (*) aangegeven dat je op plek X iets in moet vullen. Zo gebeurt het dat als je ergens JA aanklikt, een nieuw keuzevenster wordt geopend waarbij niet duidelijk is dat je daar iets in moet vullen of moet kiezen.

Noot 10 Onderzoek/rapportage september 2006

Ook zit er op deze pagina een 'zoek merk' functie en als je die aanklikt, lijkt zich een nieuw venster te openen waar zich hetzelfde probleem kan voordoen als bij het tweede scherm in geval van 'wegklikken'.

Bij het veld 'omschrijving voorval' moet iets ingevuld worden. Bij telefonische aangifte vult de medewerker die de aangifte opneemt dit veld in. Niet altijd wordt daarbij de uiteindelijke tekst voorgelezen aan het slachtoffer.

Net als bij het telefoonnummer op het eerste scherm, wordt bij het invullen kentekennummer van een auto niet aangegeven welke format gehanteerd moet worden. Daardoor is niet duidelijk dat er geen koppeltaken gebruikt mag worden tussen de cijfer en lettercombinaties.

4^e scherm aangifte (betrokken goederen)

Als er goederen zijn gestolen of beschadigd, dan kunnen deze opgevoerd worden op dit scherm. Met de 'voeg toe' knop kunnen de (tevens) gestolen of beschadigde items worden ingevuld. Hier ook twee 'zoek' functies ('zoek soort' en 'zoek merk') met hetzelfde euvel als eerdere zoekfuncties.

Als na het correct invullen van het 'betrokken goederen' scherm op OK wordt gedrukt, wordt een overzicht geboden van de verschillende goederen die zijn opgevoerd door het slachtoffer. Per goed wordt door middel van kleine (!) symbolen de mogelijkheid geboden om het ingevulde te wijzigen of te verwijderen. Weet je niet waar deze twee symbolen voor staan, dan is er geen andere mogelijkheid om dit te bewerkstelligen (en zijn fouten op dit scherm onherstelbaar).

5^e scherm (slachtofferhulp)

Hier worden vragen gesteld aan het slachtoffer die gaan over:

- Of men eventueel bemiddeling wil bij het verhalen van schade op de dader.
- Of men zich eventueel wil 'voegen' in het strafproces.
- Of men op de hoogte gehouden wil worden over het verloop van de zaak.
- Of men ermee akkoord gaat dan zijn/haar gegevens worden doorgegeven aan Slachtofferhulp.

Bij internetaangifte is de titel van het scherm 'Slachtofferhulp', maar alleen de laatste vraag gaat daarover. Bij de overige vragen gaat het om een actieve of passieve rol van het slachtoffer in de verdere zaak. In die zin is de kop 'slachtofferhulp' enigszins misleidend (tenzij het bureau Slachtofferhulp in de eerste drie gevallen degene is die ondersteuning biedt, maar dat blijkt niet uit de aanwezige toelichting).

Bij telefonische aangifte worden deze vragen gesteld door de medewerker die de aangifte invoert. Wordt hierom gevraagd dan wordt een toelichting geboden. Opvallend is dat niet alle medewerkers alle vragen hebben gesteld, maar die invullen voor het slachtoffer. Het bespaart tijd, maar of dit correct is?

6^e scherm (overzicht)

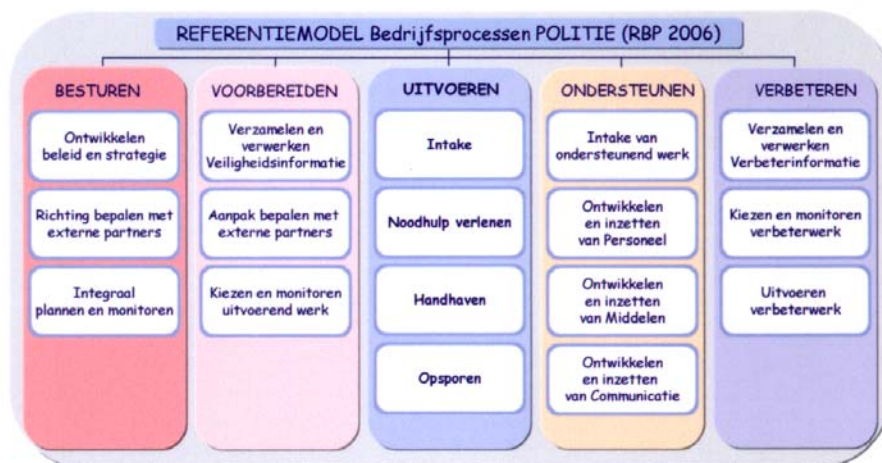
Hier wordt getoond wat het slachtoffer heeft ingevuld in/op de vorige schermen. Middels een klein symbool per 'scherm' kan men terug naar dat scherm om iets te wijzigen. Het alternatief is om de 'terug' knop onder aan het scherm te gebruiken.

Na eventuele wijzingen te hebben doorgevoerd, is de aangifte compleet en kan men op 'akkoord' klikken om de aangifte definitief te maken. Tenminste, als men eraan gedacht heeft om net boven 'akkoord' onder het kopje 'verklaring' aan te vinken dat men de wettekst over valse aangifte heeft gelezen en begrepen. Bij telefonische aangifte stelt de medewerker die de aangifte opneemt de vraag over valse aangifte.

Bijlage 7 Landelijke procesmodellen

Alle politie bedrijfsprocessen

In deze rapportage gaat het om 'uitvoeren' en daarbinnen het bedrijfsproces 'intake':

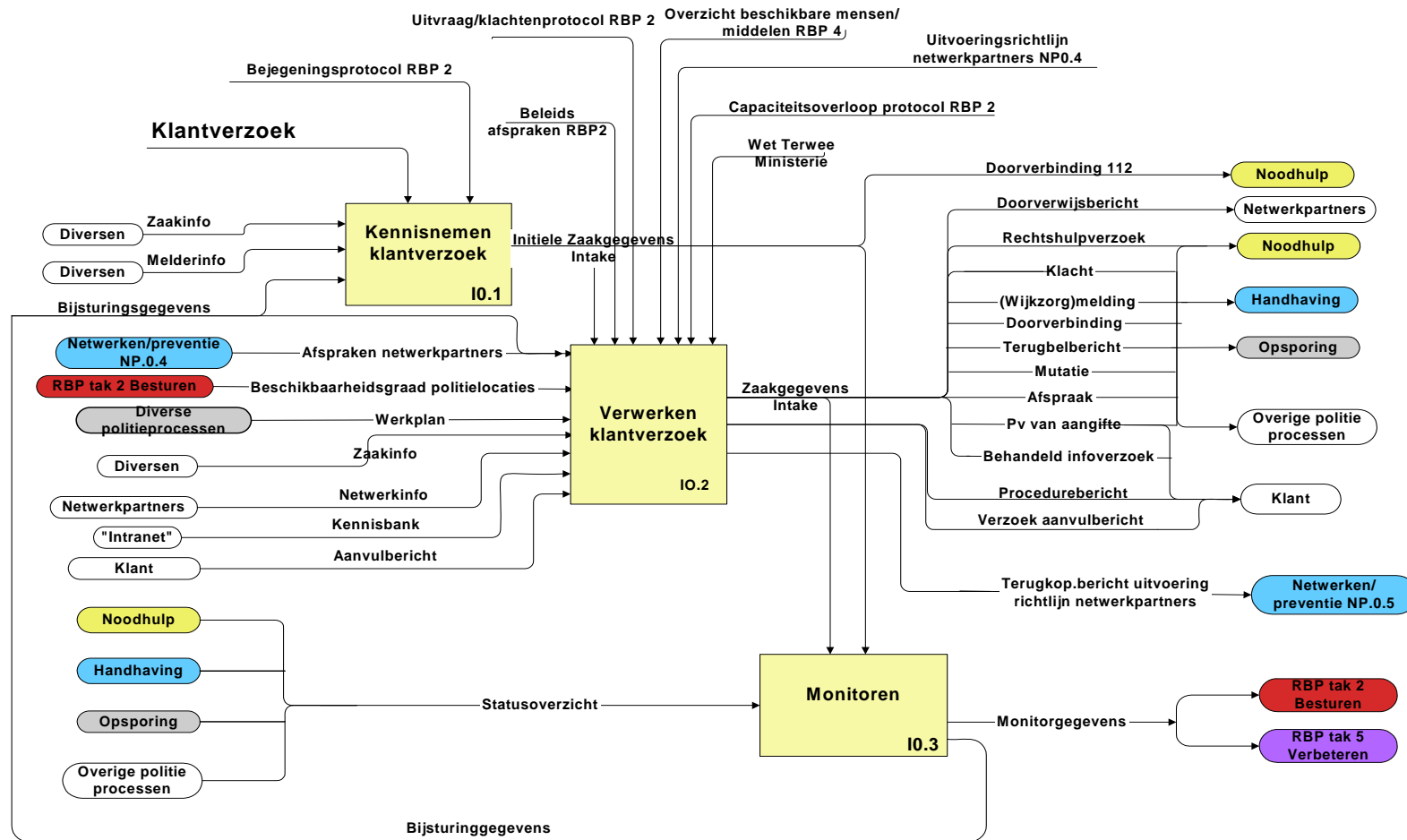


Visualisatie Referentiemodel Bedrijfsprocessen Politie, versie 2006

Bron: Munning, Niels en Simmelink, Erwin (2006) Begrippenlexicon Processen, kaart 15. Voorziening van product en Procesontwikkeling.

Het bedrijfsproces 'intake' wordt verder gedetailleerd in het volgende schema:

Procesmodel Intake: Orderings methodiek politie¹¹



Noot 11 Bron: Stiekema, H. (2003). Architectuur Intake "Een kwestie van publiek vertrouwen", "Op weg naar een nieuwe architectuur van de intakefunctie bij de Nederlandse Politie", CIP, Concern Informatiemanagement Politie.