

De aangifte van delicten bij de multichannelstrategie van de politie (2016). P. Boekhoorn en J. Tolsma (BBSO, Nijmegen; Radboud Universiteit, Nijmegen). Politiekunde 75

Doelstelling

Een empirisch onderbouwd beeld verkrijgen van de beoordeling van het aangifteproces door burgers en van de aangiftevoorzieningen bij de politie; het inventariseren van de ervaringen van de politie met de multichannelstrategie en het geven van een beeld van de wijze waarop de multichannelaanpak aansluit bij de verwachtingen van de burger over het aangifteproces.

Onderzoeksvragen

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

Methoden van onderzoek

- deskresearch van beschikbare wetenschappelijke literatuur en beleidsdocumenten
- enquête onder burgers naar onder meer de ervaring en waardering van de multichannelstrategie bij melding en aangifte van delicten bij de politie (Crime NL panel)
- onderzoek in vijf politie-eenheden naar de vormgeving van en ervaringen met de multichannelstrategie bij melding en aangifte van delicten: interviews en analyse aantallen en soorten aangiften

Uitgevoerd in:

vijf politie-eenheden: Amsterdam, Rotterdam, Den Haag, Oost-Brabant en Oost-Nederland

Samenvatting

Voor het stimuleren van de aangiftebereidheid en het vereenvoudigen van het aangifteproces, is bij de politie de zogenaamde 'multichannelstrategie' ontwikkeld. In deze aanpak, die vanaf 2012 fasegewijs is geïmplementeerd, worden aan de burger verschillende kanalen aangeboden om – al naar gelang het delict - aangifte te doen. Die kanalen zijn internet, telefonie, op het politiebureau of op locatie van het slachtoffer van een delict. De aanpak vloeit voort uit een van de prioriteiten van de nationale politie om de dienstverlening aan de burger te verbeteren en tot één dienstverleningsconcept te komen. In dit onderzoek is gekeken hoe burgers de diverse kanalen bij de aangifte beoordelen en welke ervaringen de politie zelf heeft met deze aangiftevoorzieningen. Daarvoor is een grootschalige enquête afgenomen onder burgers in tien gemeenten en zijn diepte-interviews gehouden met betrokken politie-functionarissen.

De politie hanteert in de kanalisering van de aangiftestroom een benadering waarbij de burger het aangiftekanaal zelf kan kiezen, maar waarbij de politie dit proces ook 'regisseert'. In deze aanpak worden aangiften van relatief lichte delicten zoveel mogelijk via internet of telefoon opgenomen.

De studie wijst uit dat 40% van de burgers tevreden is met de behandeling door de politie van hun melding of aangifte van een strafbaar feit. Hoewel het gebruiksgemak van de internet-aangifte in principe wordt gewaardeerd bij lichte delicten, geeft de behandeling van de aangifte via het digitale kanaal toch de grootste ontevredenheid. Vooral lager opgeleiden, allochtone Nederlanders en ouderen hebben een grote voorkeur voor persoonlijk contact en een te grote sturing richting internetaangifte kan van invloed zijn op hun aangiftebereidheid. Bij slachtoffer-schap van een delict met een sterke emotionele impact is het aandeel burgers met een voorkeur voor persoonlijk contact nog groter. Burgers moeten dus voldoende alternatieven voor internetaangifte worden geboden, juist ook als er meer politiebureaus sluiten. Ook plaatsen de onderzoekers vraagtekens bij een al te grote verwachting over de efficiency van digitale aangiften. Politie mensen geven aan dat digitale aangiften regelmatig ertoe leiden dat er later door de politie alsnog extra opsporingsinformatie moet worden verzameld. Daarmee zou de tijdswinst beperkt zijn.

De onderzoekers adviseren te investeren in extra aangiftemogelijkheden waarin wel persoonlijk contact mogelijk is. Zo kan de politie investeren in innovatieve voorzieningen, zoals een voertuigerelateerde werkplek voor de agent. Ook kan de politie de mogelijkheden van het mobiel werken op een smartphone verder uitbouwen. Daarnaast blijft het belangrijk om de terugkoppeling van informatie aan de aangever te verbeteren.