

## **Slachtoffer van onlinecriminaliteit, wat nu? Een onderzoek naar aangiftebereidheid onder burgers en ondernemers (2020)**

S.G.A. van de Weijer, E.R. Leukfeldt, S. van der Zee (NSCR i.s.m. Erasmus universiteit)  
Politiewetenschap 120

*Thema: 1.2 Cybercrime*

### **Doelstelling**

Gezien de hoge prevalentie van slachtofferschap van onlinecriminaliteit en de lage aangiftebereidheid onder bedrijven (Veenstra et al., 2015) is het doel van dit onderzoek om meer inzicht te krijgen in de factoren die bijdragen aan de aangiftebereidheid na slachtofferschap onder bedrijven.

### **Onderzoeksvragen:**

1. Welke delict- en slachtofferkenmerken voorspellen beoogde en daadwerkelijke aangiftes bij de politie en meldingen bij andere organisaties?
2. Wat zijn de belangrijkste redenen om wel of juist niet aangifte te doen van onlinecriminaliteit bij de politie?
3. Wat zijn de ervaringen van slachtoffers met het doen van aangifte van onlinecriminaliteit bij de politie?

### **Methoden van onderzoek**

- Literatuuronderzoek
- Enquête
- Vignettenstudie

### **Samenvatting**

Jaarlijks wordt een aanzienlijk deel van de Nederlandse burgers en bedrijven slachtoffer van onlinecriminaliteit. Hieronder vallen zowel nieuwe delicten, zoals het hacken van een emailaccount of het platleggen van een website (ook wel cybercriminaliteit), als traditionele vormen van criminaliteit waarbij ICT een steeds belangrijkere rol speelt, zoals onlinefraude of onlinebedreigingen (ook wel gedigitaliseerde criminaliteit). Uit eerdere studies blijkt dat ondanks deze hoge prevalentie van onlinecriminaliteit, slachtoffers zelden aangifte doen bij de politie. Er is echter nog weinig bekend over de delict- en persoonskenmerken die samenhangen met de aangiftebereidheid van slachtoffers van onlinecriminaliteit, de motieven die slachtoffers hebben om wel of juist niet aangifte te doen en de tevredenheid van slachtoffers die aangifte deden. Om deze lacune in onze kennis over aangiftebereidheid na onlinecriminaliteit te voorzien wordt in dit onderzoek zowel het beoogde als daadwerkelijke aangiftgedrag van burgers en ondernemers onderzocht.

Twee steekproeven van 595 burgers en 529 ondernemers (72,8% zzp'ers en 27,2% mkb'ers) hebben in mei 2019 een vragenlijst met vignetten over onlinecriminaliteit ingevuld. Iedere respondent kreeg drie vignetten voorgelegd waarin een hypothetische situatie van slachtofferschap van onlinecriminaliteit werd omschreven. Er waren vijf soorten type delicten die in de vignetten omschreven werden: creditcardfraude, marktplaatsfraude, malware-infectie, hacking en onlinebedreiging. Bij de ondernemers hadden de vignetten specifiek betrekking op slachtofferschap van hun bedrijf en waren er ook vignetten over DDoS-aanvallen op hun website in plaats van onlinebedreigingen. Daarnaast varieerden de vignetten tussen ernstige en minder ernstige delicten, de relatie tussen dader en slachtoffer (een bekende, een vreemde, de dader is onbekend) en het aantal aangiftemogelijkheden (politiebureau, telefoon, internet). Na ieder vignet werden de respondenten gevraagd of ze van de geschetste situatie aangifte zouden doen bij de politie en of ze melding zouden maken bij een andere organisatie dan de politie. Ook werd hen gevraagd wat het belangrijkste motief is om wel of geen aangifte

te doen. In aanvulling op de vignettenstudie zijn respondenten ook gevraagd of ze eerder slachtoffer zijn geweest van diverse vormen van onlinecriminaliteit, of ze daar destijds aangifte van hebben gedaan, waarom ze wel of niet aangifte hebben gedaan, en of ze tevreden waren met de afhandeling van de aangifte.

De resultaten laten allereerst zien dat bijna twee derde van de burgers en 70% van de ondernemers zegt dat ze bij de politie aangifte zouden doen van de situatie zoals omschreven in de vignetten. Uit de zelf-rapportage bleek echter dat burgers en ondernemers die daadwerkelijk slachtoffer zijn geworden van onlinecriminaliteit slechts in respectievelijk 13 en 14% van de gevallen aangifte doet. Gezien deze discrepantie tussen de voorgenomen en daadwerkelijke aangiftebereidheid is het van belang om de resultaten uit de vignettenstudie met voorzichtigheid te interpreteren. Een verklaring voor deze discrepantie zou kunnen zijn dat er in de vignetten ernstigere vormen van onlinecriminaliteit worden omschreven dan de daadwerkelijke delicten die slachtoffers meemaken. Aangezien de ernst van het delict een consistente voorspeller is van aangiftebereidheid zou dit kunnen verklaren waarom respondenten vaker zeggen aangifte te doen na de vignetten in vergelijking met wanneer ze daadwerkelijk slachtoffer worden. Een tweede verklaring is dat er sprake is van een intention-behavior gap, oftewel het gat tussen iets weten en van plan zijn aan de ene kant, en het ook daadwerkelijk doen aan de andere kant. Dit fenomeen is bekend uit onderzoek naar verschillende gedragingen, waaronder stoppen met roken, gezonder leven, beter met het klimaat omgaan en beter met onze privacy omgaan, en geldt dus wellicht ook voor aangiftegedrag. Uit eerder onderzoek weten we dat bijna driekwart van ons gedrag bepaald wordt door andere factoren dan onze intenties. Het is interessant voor vervolgonderzoek om te achterhalen welke factoren het doen van aangifte in de praktijk belemmeren of juist promoten en hoe obstakels om aangifte te doen verlaagd kunnen worden. Daarnaast laten de resultaten van zowel de vignettenstudie als van het zelf-gerapporteerd slachtofferschap zien dat het type cyberdelict een belangrijke factor is voor de aangiftebereidheid van onlinecriminaliteit, bij zowel burgers als ondernemers: de aangiftebereidheid van gedigitaliseerde criminaliteit (bijv. creditcardfraude of marktplaatsfraude) is groter dan van cybercriminaliteit (bijv. malware, ransomware of hacking). Mogelijkerwijs is dit het gevolg van het feit dat gedigitaliseerde delicten online vormen zijn van traditionele delicten, waarvan men meer gewend is dat deze bij de politie gemeld kunnen worden. Slachtoffers van nieuwe soorten cybercriminaliteit zullen daarentegen mogelijk minder snel aan de politie denken als instantie waar ze het incident kunnen melden. Uit de zelfrapportage blijkt dan ook dat deze delicten aanzienlijk vaker bij andere organisaties gemeld worden dan bij de politie. Om de aangiftebereidheid van onlinecriminaliteit te vergroten zou dus gesteld kunnen worden dat beleid er vooral op gericht moet zijn om de aangiftebereidheid van cybercriminaliteit te vergroten, aangezien deze het minst vaak aangegeven worden.

Uit de vignettenstudie kwam verder naar voren dat ernstigere delicten vaker bij de politie worden aangegeven, terwijl er juist minder vaak aangifte wordt gedaan van delicten die gepleegd zijn door een dader die het slachtoffer persoonlijk kent. Het aantal aangiftemogelijkheden had geen significant effect op de aangiftebereidheid. In tegenstelling tot resultaten uit eerdere studies naar aangiftebereidheid na slachtofferschap van traditionele delicten, werden er amper significante verbanden gevonden tussen persoons- en bedrijfskenmerken en aangiftebereidheid. Uit de vignettenstudie kwamen alleen een hogere leeftijd en eerder aangiftegedrag naar voren als consistente voorspellers voor intenties om aangiftes bij de politie en meldingen bij andere organisaties te doen, terwijl geen van deze kenmerken consistent samenhang met zelf-gerapporteerd aangifte- en meldingsgedrag. Het is hierdoor niet mogelijk om een specifiek profiel op te stellen van slachtoffers die geen aangifte doen van hun slachtofferschap en mogelijk beleid om de aangiftebereidheid na onlinecriminaliteit te vergroten, hoeft

niet op een specifieke groep gericht te worden.

Toekomstig onderzoek naar aangiftebereidheid van onlinecriminaliteit zal zich moeten richten op andere factoren dan de achtergrondkenmerken van slachtoffers. Daarnaast toonden de resultaten dat zowel burgers als ondernemers het vaakst stellen dat ze geen aangifte doen van slachtofferschap omdat ze het zelf oplossen of dat het geen zin heeft omdat de politie er niets aan zal doen. De meest genoemde motieven om juist wel aangifte te doen zijn dat de slachtoffers willen voorkomen dat de dader het opnieuw bij een ander kan doen en omdat ze willen dat de dader gepakt wordt. Deze motieven om wel of niet aangifte te doen komen overeen met motieven die in eerder onderzoek naar aangiftebereidheid na traditionele delicten zijn gevonden.

Tot slot blijkt uit de analyses dat slachtoffers die ooit aangifte hebben gedaan van onlinecriminaliteit, in bijna de helft van de gevallen ontevreden of zeer ontevreden waren over de manier hoe de politie is omgegaan met de aangifte. Vaak genoemde redenen voor deze ontevredenheid zijn hierbij dat de politie onverschillig was en dat de problemen niet zijn opgelost.