



## **HET AANGIFTEPROCES OP BONAIRE, SINT EUSTATIUS EN SABA**

Inspectieonderzoek van de Raad voor de  
Rechtshandhaving naar het bestaan, de opzet en de  
werking van het aangifteproces op Bonaire, Sint  
Eustatius en Saba.

Mei 2012

## **Colofon**

Uitgever: Raad voor de Rechtshandhaving

Jaar: 2012

Maand: Mei

Plaats: Kralendijk, Bonaire

Vindplaats Internet: [www.raadrechtshandhaving.com](http://www.raadrechtshandhaving.com)

LIJST VAN AFKORTINGEN.....	5
VOORWOORD.....	6
SAMENVATTING, CONCLUSIES EN AANBEVELINGEN.....	7
<b>1. INLEIDING .....</b>	<b>12</b>
1.1. ALGEMEEN .....	12
1.2. ONDERZOEKSVRAAG .....	13
1.3. ONDERZOEKSAANPAK EN -METHODE .....	14
<b>1.3.1. Het onderzoeksteam.....</b>	<b>14</b>
<b>1.3.2. Reikwijdte onderzoek.....</b>	<b>14</b>
<b>1.3.3. Onderzoeksmethode.....</b>	<b>14</b>
<b>2. TOETSINGSKADER .....</b>	<b>16</b>
2.1. ACTOREN: ALGEMEEN .....	16
<i>Aangever en tot klacht bevoegde personen.....</i>	<i>16</i>
<i>Tot ontvangen van aangifte en klacht aangewezen ambtenaren.....</i>	<i>17</i>
2.2. RECHTSGEVOLGEN.....	17
<i>Procedurele rechtsgevolgen.....</i>	<i>17</i>
<i>Materiële rechtsgevolgen.....</i>	<i>20</i>
<b>3. BEVINDINGEN EN CONCLUSIES .....</b>	<b>23</b>
3.1. OPZET VAN HET AANGIFTEPROCES.....	23
<i>Norm.....</i>	<i>23</i>
<i>Bevindingen.....</i>	<i>23</i>
<i>Het opnemen van aangiften.....</i>	<i>23</i>
<i>Verwijzing naar hulpverleningsinstanties.....</i>	<i>24</i>
<i>Kopie proces-verbaal.....</i>	<i>24</i>
<i>Vervolg op aangiften.....</i>	<i>25</i>
<i>Conclusies.....</i>	<i>25</i>
3.1.2. HET BELEID TEN AANZIEN VAN HET AANGIFTEPROCES.....	26
<i>Bevindingen.....</i>	<i>26</i>
<i>Behoeften en verwachtingen van burgers.....</i>	<i>26</i>
<i>Inrichtingsplan Korps BES.....</i>	<i>27</i>
<i>Richtlijnen en procedures.....</i>	<i>28</i>
<i>Conclusies.....</i>	<i>29</i>
3.2. BESTAAN EN WERKING VAN HET AANGIFTEPROCES.....	29
<b>3.2.1. De aangiftevoorzieningen .....</b>	<b>29</b>
<i>Norm.....</i>	<i>29</i>
<i>Bevindingen.....</i>	<i>29</i>
<i>Conclusies.....</i>	<i>31</i>
3.2.2. CAPACITEIT .....	31
<i>Norm.....</i>	<i>31</i>
<i>Bevindingen.....</i>	<i>31</i>
<i>Conclusies.....</i>	<i>32</i>
3.2.3. KWALITEIT .....	33
<i>Norm.....</i>	<i>33</i>

<i>Bevindingen</i> .....	33
<i>Algemeen</i> .....	33
<i>Taal</i> .....	34
<i>Feedback en controle</i> .....	35
<i>Conclusies</i> .....	36
3.2.4. OPLEIDING EN DESKUNDIGHEID .....	<b>37</b>
<i>Norm</i> .....	37
<i>Bevindingen</i> .....	37
<i>Conclusies</i> .....	38
3.2.5. REGISTRATIE .....	<b>39</b>
<i>Norm</i> .....	39
<i>Bevindingen</i> .....	39
<i>Algemeen</i> .....	39
<i>Archivering</i> .....	41
<i>Managementinformatie</i> .....	42
<i>Conclusies</i> .....	43
3.3. BEJEGENING VAN AANGEVERS .....	<b>44</b>
<b>3.3.1. Aandacht voor bejegening</b> .....	44
<i>Norm</i> .....	44
<i>Bevindingen</i> .....	44
<i>Conclusies</i> .....	47
3.3.2. INFORMATIEVOORZIENING NAAR AANGEVER .....	<b>47</b>
<i>Norm</i> .....	47
<i>Bevindingen</i> .....	47
<i>Vervolg door OM</i> .....	47
<i>Informatievoorziening</i> .....	48
<i>Conclusies</i> .....	49
3.3.3. VERWIJZING VAN AANGEVERS NAAR HULPVERLENENDE INSTANTIES .....	<b>49</b>
<i>Norm</i> .....	49
<i>Bevindingen</i> .....	49
<i>Conclusies</i> .....	51
<b>BIJLAGE 1: VRAGENLIJST</b> .....	<b>52</b>
<b>BIJLAGE 2: LIJST GEÏNTERVIEWDE ORGANISATIES EN FUNCTIONARISSEN</b> .....	<b>59</b>
<b>BIJLAGE 3: LIJST GERAADPLEEGDE DOCUMENTEN</b> .....	<b>61</b>

## LIJST VAN AFKORTINGEN

ACTPOL	Bedrijfsprocessensysteem KPCN
BES	Bonaire, St. Eustatius en Saba
BPZ	Basis Politie Zorg
CBS	Centraal Bureau voor de Statistiek
Inspectie OOV	Inspectie Openbare Orde en Veiligheid (toezichthouder Nederland)
KMar	Koninklijke Marechaussee
KPCN	Korps Politie Caribisch Nederland
OM	Openbaar Ministerie
SUMiT	Registratiesysteem Opsporing
VN	Verenigde Naties
WvSv	Wetboek van Strafvordering BES

## VOORWOORD

*Voor u ligt het eerste inspectierapport van de Raad voor de Rechtshandhaving. Onderwerp van deze eerste inspectie was het aangifteproces. De keuze voor dit thema werd ingegeven door het besef dat de aangifte beeldbepalend is voor de burger in zijn verhouding tot de justitiële keten. Het is voor de meeste burgers de eerste en vaak enige kennismaking met politie en justitie. De wijze waarop het aangifteproces in de praktijk wordt vormgegeven bepaalt in belangrijke mate hun beeld van de rechtshandhaving en daarmee het vertrouwen dat zij daarin stellen. Voor de Raad markeert de aangifte tevens de eerste stap in een reeks van justitiële activiteiten die in de loop van de komende tijd aan bod zullen komen in de inspecties.*

*Het rapport toont aan dat er op belangrijke onderdelen verbeteringen nodig zijn. De Raad komt tot deze conclusie in het besef dat de organisaties nog volop in ontwikkeling zijn en dat veel in gang is gezet dat moet leiden tot verbetering van de organisatie en klantvriendelijkheid.*

*De inspectie vond tegelijkertijd plaats in Curaçao, Sint Maarten, Bonaire, Sint Eustatius en Saba. De Raad spreekt zijn waardering uit voor de wijze waarop de geïnspecteerde instanties in de drie landen hebben meegewerkt aan dit onderzoek. De houding van zowel leidinggevendenden als medewerkers was onbevangen, constructief en transparant. Dat geeft vertrouwen voor de toekomst.*

*De Raad is in opbouw. Niettemin vond de Raad het belangrijk zo spoedig mogelijk een eerste inspectie uit te voeren. In afwachting van de definitieve samenstelling van het secretariaat werd het onderzoek uitgevoerd door een projectteam. Een woord van dank gaat uit naar dit team, dat in betrekkelijk korte tijd veel werk heeft verzet.*

*De Raad hoopt met deze inspectie een bijdrage te leveren aan het optimaal functioneren van een belangrijk onderdeel van de rechtshandhaving. Via vervolgonderzoeken zal de Raad de vinger aan de pols houden.*

DE RAAD VOOR DE RECHTSHANDHAVING

**Mr. G.H.E. Camelia, Voorzitter**

**Mr. F.R. Richards en**

**Mr. J.J. van Eck**

## **Samenvatting, conclusies en aanbevelingen**

In dit inspectieonderzoek is gekeken naar op de opzet, het bestaan en de werking van het aangifteproces bij het Korps Politie Caribisch Nederland (KPCN).

De Raad constateert dat de opzet van het aangifteproces is benoemd in het *Inrichtingsplan korps BES (2009)*, maar niet afzonderlijk is uitgewerkt en beschreven. Een afzonderlijke eenduidige en actuele beschrijving van het aangifteproces is volgens de Raad een noodzakelijke voorwaarde om dit proces succesvol vorm te geven en verder te ontwikkelen. Het KPCN beschikt daarnaast niet over algemene richtlijnen voor het opstellen van een aangifte en/of kwaliteitsnormen ten aanzien van de bejegening van aangevers. Voor een enkel delict is wel een plan van aanpak opgesteld, maar dit is niet actief naar alle betrokken medewerkers gecommuniceerd. Het bestaan en structureel gebruik van richtlijnen en kwaliteitsnormen biedt een belangrijke basis voor het uniformeren van de werkwijze en kan een sterke (gewenste) kwaliteitsimpuls geven (mits afstemming is gezocht met het OM).

Hoewel het aangifteproces niet is beschreven, heeft de Raad wel in beeld kunnen brengen hoe het aangifteproces bij het korps in de praktijk is vormgegeven. Aangiften worden binnen het KPCN op Bonaire opgenomen door de verschillende diensten. In de verdeling van de aangiften tussen de diensten is het niveau van complexiteit van de aangifte leidend. De Raad constateert dat de verdeling van aangiften tussen de diensten niet in de organisatiestructuur is geborgd. Dit geldt ook voor de prioritering van zaken; op dit moment is er binnen het KPCN op Bonaire geen centraal punt belegd waar de prioritering en verdeling van aangiften wordt bepaald. De Raad heeft vastgesteld dat het KPCN de intentie heeft deze verantwoordelijkheid centraal te beleggen. Dit is van belang voor het zicht op het aantal binnengekomen aangiften en stelt het korps in staat sneller en effectiever prioriteiten te stellen en in te spelen op trends. Het geeft daarmee een belangrijke impuls aan het vervolg op de aangiften.

Uit het onderzoek blijkt dat de kwaliteit van (het opnemen van) aangiften vaak onvoldoende is. Dit toont het nut en de noodzaak aan om medewerkers hierin verder bij te scholen. Het ontbreekt het KPCN echter aan een heldere en formele planning en visie waar het gaat om het opleiden van haar medewerkers. Het korps geeft aan bezig te zijn met een opleidingsplan en heeft ten aanzien van scholing een eerste stap gezet met het opleiden van intakemedewerkers. De resultaten van deze opleiding waren ten tijde van het onderzoek echter nog niet zichtbaar. De Raad signaleert bovendien knelpunten in het aangifteproces waar het gaat om de meertaligheid van de bevolking en het kennisniveau van de verbalisanten. Ook krijgen medewerkers nog onvoldoende feedback op de kwaliteit van hun dagelijkse taakuitvoering. De

Raad acht dit een belangrijke voorwaarde voor de verbetering van de kwaliteit van de aangiften en het borgen van de kwaliteit in de organisatie.

Eenduidige en structurele registratie van aangiftes kan voor het KPCN meer betrouwbare en bruikbare sturings- en opsporingsinformatie opleveren. De Raad concludeert dat momenteel de randvoorwaarden voor de invulling van en de sturing op het registratieproces nog onvoldoende op orde zijn. Daarbij gaat het onder meer om technische mankementen. Bij het korps op Saba en Sint Eustatius alsmede bij de afdeling Opsporing op Bonaire wordt een eigen registratie bijgehouden, omdat de aansluiting op het bedrijfsprocessensysteem ACTPOL niet of onvoldoende tot stand komt. Dit leidt tot gefragmenteerde registratie en archivering van aangiften (fysiek en digitaal, in ACTPOL en/of op een USB-stick). Bovendien worden aangiften niet of niet goed ingevoerd in het systeem. Voor zicht op zaken is het van belang dat registratie consequent en op eenduidige wijze plaatsvindt. Het structureel sturen op consequente en eenduidige registratie is van belang voor een effectieve behandeling van aangiften. Met name op Bonaire wordt hier momenteel onvoldoende op gestuurd. De kleinschaligheid van de politie op Saba en Sint Eustatius zorgt op deze eilanden voor een relatief eenvoudige en volledige registratie.

De Raad constateert dat de burger op alle eilanden fysiek aangifte kan doen van een strafbaar feit. Zo zijn op het politiebureau Playa te Bonaire verhoorruimtes beschikbaar waar aangiftes kunnen worden opgenomen. Het onderzoek toont aan dat de staat van deze ruimtes onvoldoende is (gehorig, niet af te sluiten, te weinig). Bij gevoelige zaken wordt de aangifte opgenomen in een daarvoor vrijgemaakte en afgesloten verhoorruimte. Op Sint Eustatius is een ruimte beschikbaar die in voorkomende gevallen kan worden afgesloten. Het KPCN heeft (nog) niet de tijd, capaciteit en financiële ruimte om een telefonisch en digitaal aangifteloket in te richten. De Raad heeft begrip voor het besluit van het korps om deze voorziening op een later moment verder te ontwikkelen.

De Raad concludeert dat de personele onderbezetting gevolgen heeft voor de inrichting en verdere ontwikkeling van de (werk)processen binnen het KPCN. De Raad heeft kennisgenomen van de keuze van het korps om de personele ondersteuning voor Saba en Sint Eustatius vanuit Bonaire te organiseren. Hiermee wil het korps de professionele distantie bevorderen. De Raad vraagt nadrukkelijk aandacht voor de kwetsbaarheid van de informatiepositie van de politie die voortvloeit uit het personele roulatiesysteem dat het KPCN op met name Saba, maar ook op Sint Eustatius, hanteert. Kennis van lokale zaken is van groot belang om snel en adequaat te reageren op signalen die de burger afgeeft aan de politie.



Uit het onderzoek blijkt dat het korps aandacht heeft voor de bejegening van de burger. Het korps geeft aan door middel van opleidingen en functioneringsgesprekken te willen investeren in de servicegerichtheid van de organisatie. Desondanks is de aandacht van met name het KPCN op Bonaire in de praktijk vooral intern gericht. Het KPCN heeft geen zicht op de behoefte van de aangever in het aangifteproces. De kleinschaligheid van voornamelijk Sint Eustatius en Saba speelt een grote rol in de overweging van een burger om wel of geen aangifte te doen. Op deze eilanden is dan ook een sterkere behoefte aan bemiddeling door de politie. Voor alle eilanden geldt dat eerdere ervaringen met de politie van invloed zijn op de aangiftEBereidheid onder burgers. Klachten van burgers hebben vrijwel altijd betrekking op de afhandeling van en het vervolg op een aangifte.

Terugkoppeling door de politie naar aangevers vindt slechts sporadisch plaats. Het korps heeft het voornemen geuit hier in 2012 verder vorm aan te geven. Vanuit het OM gaat wel een kennisgeving naar de aangever om deze te informeren dat een zaak naar zitting gaat. Naar het oordeel van de Raad heeft het verstrekken van informatie over de status van de aangifte positieve invloed op de burgertevredenheid en bevordert informatieverstrekking het vertrouwen in de werkwijze van de politie.

De Raad constateert dat binnen het KPCN de aangever en slachtoffer niet altijd worden doorverwezen voor de benodigde hulp en ondersteuning. Op Sint Eustatius is het Bureau Slachtofferhulp nog in fase van ontwikkeling. Wat betreft bewustwording en sturing als het gaat om doorverwijzing van aangevers (bijvoorbeeld naar Bureau Slachtofferhulp) kunnen nog slagen worden gemaakt. De verbalisant bepaalt meestal op basis van eigen inzicht en ervaring of een aangever moet worden doorverwezen naar Bureau Slachtofferhulp. Soms belanden meldingen voor hulp en ondersteuning van slachtoffers niet bij Bureau Slachtofferhulp zelf. De Infodesk heeft dit in het verleden opgevangen door de aangiften met melding voor slachtofferhulp alsnog door te sturen. Ook de proactieve rol van het Bureau Slachtofferhulp op Bonaire speelt een rol in het sluitend maken van het hulpverleningsvangnet.

De Raad concludeert dat niet alle aangevers de ondersteuning en hulp krijgen waar zij recht op hebben. In dit verband wordt gewezen op de aanbeveling van de Commissie Evaluatieonderzoek Rechtshandhaving Nederlandse Antillen (2005) om speciale wetgeving in te voeren die gericht is op de opvang van slachtoffers.

De Raad concludeert dat de problemen ten aanzien van het aangifteproces bij het KPCN aanzienlijk en divers zijn. Het is daarom noodzakelijk dat het korps en haar partners (zoals het OM en Bureau Slachtofferhulp) de knelpunten integraal benaderen. De Raad heeft kennis genomen van ingezette verbeteracties en organisatieontwikkelingen. Deze kunnen, mits

daadwerkelijk uitgevoerd, een positief effect hebben op het aangifteproces. Op de eerder besproken onderdelen is nog een nadere intensivering en verbreding nodig, waarbij het belang van de burger voorop dient te staan.

## **Aanbevelingen<sup>1</sup>**

### Aan het KPCN:

- Kom op korte termijn met een concrete planning voor de beschrijving van het aangifteproces, alsmede richtlijnen voor het opnemen van een adequate en volledige aangifte. Doe dit laatste in overleg met het OM. Het beschrijven van het aangifteproces schept intern duidelijkheid over de taakverdeling binnen het proces.
- Borg het registratieproces door intensief aandacht te blijven besteden aan de technische problemen omtrent het gehanteerde registratiesysteem, maar ook door actief naar medewerkers te communiceren op welke alternatieve (eenduidige) wijze registratie kan plaatsvinden. Bovendien is van belang te blijven investeren in de structurele en eenduidige registratie van aangiften. Eenduidige en structurele registratie van aangiften op de drie eilanden biedt het korps meer betrouwbare en bruikbare sturings- en opsporingsinformatie.
- Beleg binnen afzienbare tijd een centraal punt waar prioritering en verdeling van aangiften wordt bepaald. Het is hierbij van belang taken en verantwoordelijkheden duidelijk te beleggen en een realistische planning te hanteren.
- Beschrijf op korte termijn de visie en planning van het korps ten aanzien van de scholing van de medewerkers. Benoem in het plan nadrukkelijk vaardigheden die noodzakelijk zijn voor het aangifteproces. Neem in het plan bejegeningsaspecten en algemene richtlijnen voor het opstellen van een goed en volledig proces verbaal van aangifte op.
- Voer de functie van corrector in. Deze corrector, met kennis van en ervaring met het opnemen van aangiften, zal vanuit een non-hiërarchische positie aangiften op zowel inhoud als taal controleren.
- Organiseer de feedback op de kwaliteit van de dagelijkse taakuitvoering. Dit is een belangrijke voorwaarde voor het borgen van de kwaliteit in de organisatie. Stel in dit kader

---

<sup>1</sup> Omdat de Raad heeft besloten in 2012 afzonderlijk onderzoek te verrichten naar slachtofferhulp in de drie landen, worden er in dit rapport geen aanbevelingen over dit aspect opgenomen.

heldere procedures op, beleg verantwoordelijkheden hieromtrent bij functionarissen en stuur actief en structureel op het geven van feedback. Monitor de effecten van de kwaliteitscontrole.

- Maak, gezien de beschikbare tijd, capaciteit en financiële ruimte, een realistische planning voor de verbetering van de aangifteruimtes. Zorg er hierbij voor dat de ruimtes privacy bieden aan de aangever, schoon zijn en dat er genoeg ruimtes beschikbaar zijn.
- Onderzoek de behoeften en verwachtingen van de aangever binnen het aangifteproces. Betrek de resultaten van dit onderzoek bij het opstellen van richtlijnen ten aanzien van de bejegening van aangevers. Houd hierbij rekening met de soms verschillende behoeften op de kleinere eilanden.
- Beschrijf hoe de terugkoppeling en nazorg aan aangevers moet plaatsvinden, stel hiertoe een tijdsplanning op en stuur op de uitvoering.

#### Aan het KPCN en het OM:

- Zorg ervoor dat overleg plaatsvindt ten aanzien van richtlijnen voor de inhoud en kwaliteit van processen verbaal van aangifte.
- Stem werkwijzen van politie en OM op elkaar af met betrekking tot de terugkoppeling en nazorg aan aangevers.

# 1. Inleiding

## 1.1. Algemeen

De Raad voor de Rechtshandhaving is bij de Rijkswet Raad voor de Rechtshandhaving, die op 10 oktober 2010 van kracht werd, in het leven geroepen. De raadsleden werden bij Koninklijk Besluit benoemd en op 27 mei 2011 beëdigd door de President van het Gemeenschappelijk Hof.

De Raad heeft gekozen voor het aangifteproces als eerste inspectieonderzoek. Het doel was om inzichtelijk te maken hoe het KPCN haar aangifteproces heeft vormgegeven. Wanneer de burger slachtoffer is geworden van een strafbaar feit is de politie als eerste geroepen om daaraan een vervolg te geven: het opnemen van de aangifte van het slachtoffer en het opstarten van het opsporingsonderzoek.

Uit wetenschappelijk onderzoek is gebleken dat er een directe relatie bestaat tussen het vertrouwen van de burger in de politie en de wijze waarop de politie omgaat met aangiftes die binnenkomen. De mate waarin de politie erin slaagt, vanaf het eerste moment waarop de politie met de burger in contact treedt, vertrouwenwekkend op te treden, is mede bepalend voor het veiligheidsgevoel van de burger en diens vertrouwen in de instellingen.

Voorop staat, dat een goed functionerend politieapparaat haar aangifteproces dusdanig inricht dat dit bijdraagt aan de betrouwbaarheid van de dienstverlening. Daarbij is belangrijk dat de burger klantvriendelijk en met empathie opgevangen wordt en aangiftes deskundig en snel worden behandeld.

De Raad realiseert zich dat het onderzoek wordt uitgevoerd op een moment dat de opbouw van het Korps Politie Caribisch Nederland (KPCN) slechts een jaar gaande is. Dat veel werk in ontwikkeling was ten tijde van het onderzoek, is voor de Raad dan ook een gegeven.

Waar het gaat om de BES-eilanden, is de Raad zich ervan bewust dat het onderzoek binnen het KPCN een onderzoek betreft naar de politie op drie verschillende eilanden, met elk zijn eigen problematiek waar het gaat om het opnemen van aangiftes. Toch is geprobeerd het KPCN als geheel te beschrijven. Daar waar de bevindingen ten aanzien van het aangifteproces op Saba en/of Sint Eustatius afwijken van de bevindingen van het KPCN als geheel, worden deze apart benoemd.

## 1.2. Onderzoeksvraag

### **De centrale vraag van het onderzoek is:**

*Hoe is het aangifteproces bij het Korps Politie Caribisch Nederland vormgegeven (opzet, bestaan en werking)?*

Om de centrale vraag te beantwoorden, zijn verschillende deelvragen geformuleerd:

1. *Op welke wijze is het aangifteproces bij het Korps vormgegeven?*
  - a. Welk beleid voert het Korps en het OM als het gaat om aangiften (van het opnemen van de aangifte tot de terugkoppeling over het resultaat)? Welke overwegingen liggen hieraan ten grondslag?
  - b. Wat zijn de behoeften en verwachtingen van de burgers ten aanzien van het aangifteproces?
  - c. Hoe is het aangifteproces bij het politiekorps ingericht?
2. *Hoe wordt in de praktijk uitvoering gegeven aan het aangifteproces bij het politiekorps?*
  - a. Wat zijn de bij de politie beschikbare voorzieningen om aangiften op te nemen?
  - b. Op welke wijze is bij de politie en het OM aandacht voor de bejegening van de burger bij het doen van aangiften? Wie zijn de proceseigenaren?
  - c. Welke voorzieningen zijn beschikbaar als het gaat om het registreren van aangiften en hoe effectief zijn deze voorzieningen?
  - d. Welke criteria zijn er om aangiften op te nemen en hieraan vervolg te geven?
3. *In hoeverre is het aangifteproces bij het politiekorps effectief?*
  - a. Hoe wordt het aangifteproces gemonitord?
  - b. Hoeveel aangiften zijn sinds januari 2011 geregistreerd?
  - c. Op welke wijze en hoe vaak wordt vervolg gegeven aan aangiften?
  - d. Wat zijn ervaringen van de politie, het OM en de burger (van het opnemen van de aangifte tot de terugkoppeling over het resultaat)?

Daarnaast zijn in het onderzoek de kritische succesfactoren en leerpunten binnen de politieorganisatie benoemd. Ten slotte werd bekeken of de inspanningen van het Korps waar het gaat om het aangifteproces aansluiten bij de behoeften, verwachtingen en ervaringen van burgers.

Het onderzoek voorziet de politie van handvatten om de inrichting van haar aangifteproces nadrukkelijk te koppelen aan niet alleen de eigen behoeften, verwachtingen en ervaringen, maar ook die van de burger.

Het uiteindelijke doel van het onderzoek is het leveren van een bijdrage aan het verhogen van de effectiviteit en kwaliteit van het aangifteproces en de aangiftebereidheid bij burgers. Dit zal naar verwachting een positief effect hebben op het vertrouwen van de burger in de politie en daarnaast op de effectiviteit van de bestrijding van criminaliteit, handhaving van veiligheid en de rechtshandhaving.

### 1.3. Onderzoeksaanpak en -methode

#### 1.3.1. Het onderzoeksteam

Voor het inspectieonderzoek werd door de Raad een onderzoeksteam geformeerd. Conform de Rijkswet werden voor het onderzoek op de BES-eilanden twee medewerkers van de Inspectie Openbare Orde en Veiligheid ingezet. Zij maakten deel uit van het team.

#### 1.3.2. Reikwijdte onderzoek

Het onderzoek vond plaats in de periode oktober 2011 tot en met januari 2012. De interviews vonden plaats vanaf november 2011. Dit onderzoeksrapport beschrijft de uitkomsten van het onderzoek op Bonaire, Sint Eustatius en Saba.

In strafrechtelijke termen heeft het onderzoek zich beperkt tot de opsporingsfase. De vervolgingsfase als zodanig werd niet bij dit onderzoek betrokken. Uiteraard is ook het OM als belangrijke stakeholder en medespeler meegenomen in het onderzoek. De Raad heeft nadrukkelijk niet gekeken naar bedrijven als aangevers, omdat hier sprake is van andere actoren, belangen, omstandigheden en processen.

#### 1.3.3. Onderzoeksmethode

Het onderzoeksteam heeft allereerst een juridisch en literatuuronderzoek uitgevoerd, waarbij het wettelijke en verdragsrechtelijke kader van het aangifteproces werd onderzocht. Daaruit is een set van normen voor het aangifteproces afgeleid. Dit geheel van normen vormde het toetsingskader aan de hand waarvan het aangifteproces werd getoetst. Ook onderzoeken, zoals "Eerste resultaten Slachtofferonderzoek Bonaire, Curaçao en St. Maarten 2008" uit 2008 van het Centraal Bureau voor de Statistiek van de toenmalige Nederlandse Antillen en documentatie, zoals het Inrichtingplan van het Korps Politie Sint Maarten, werden in de eerste fase van het onderzoek bestudeerd.

Het veldonderzoek vond plaats door individuele interviews met de Procureur-Generaal, officieren van justitie, de korpschef van het Korps en diverse andere sleutelfunctionarissen van het politiekorps. Daarnaast werden de Ombudsman en een vertegenwoordiger van de Orde van Advocaten geïnterviewd. Tenslotte werden ook groepsinterviews met eerstelijns medewerkers in het aangifteproces bij de politie uitgevoerd. De medewerking van alle geïnterviewden was zeer goed en openhartig te noemen.

Voor de interviews is een vragenlijst ontwikkeld (Bijlage 1). Alle geïnterviewden werden door het onderzoeksteam in de gelegenheid gesteld om de verslagen van hun interviewgesprek te verifiëren. Een lijst van functionarissen die geïnterviewd werden is aan dit verslag toegevoegd (Bijlage 2).

Daarnaast is steekproefsgewijs een dossieronderzoek naar een representatief aantal at random geselecteerde processen-verbaal van aangifte van één wijkteam uitgevoerd. Tot slot zijn additionele documentatie zoals richtlijnen, korpsorders e.d. opgevraagd en aan nader onderzoek onderworpen. Een lijst van geraadpleegde documenten wordt bij dit verslag gevoegd (Bijlage 3).

De bevindingen en conclusies in dit verslag zijn het resultaat van analyse en interface van verschillende uitkomsten van onderzoek.

#### **1.4. Leeswijzer**

In het volgende hoofdstuk wordt eerst het normenkader uiteengezet gevolgd door de bevindingen, conclusies en aanbevelingen volgens de drie hoofdonderdelen van het onderzoek: de opzet, het bestaan en de werking van het aangifteproces. Elk hoofdonderdeel is opgedeeld in subthema's die nagenoeg overeenkomen met de deelvragen, die in het hoofdstuk Inleiding uiteen zijn gezet. Gekozen is om het geheel te laten voorafgaan door de samenvatting van de conclusies.

## 2. Toetsingskader

De onderzoeksvraag is vertaald in normen waaraan tijdens het onderzoek werd getoetst. Voor deze vertaling is gebruik gemaakt van het Wetboek van Strafvordering van de landen en van de door de General Assembly van de Verenigde Naties bij resolutie nummer 40/34 op 29 november 1985 aangenomen Verklaring van de “ Basic Principles of Justice for Victims of Crime and Abuse of Power” (hierna: VN Verklaring). Het beeld die door deze vertaling ontstaat wordt hieronder uiteengezet:

### 2.1. Actoren: Algemeen

Het Wetboek van Strafvordering (WvSv), dat voor het laatst in 1997 ingrijpend werd gewijzigd, kent een verplichting tot het doen van aangifte toe aan een ieder die kennis draagt van bepaalde met name genoemde en aangeduide misdrijven alsmede een bevoegdheid tot het doen van aangifte.

Aan de term aangever wordt in het WvSv een beperkte betekenis toegekend, namelijk degene die kennis draagt van een strafbaar feit.

De in het normale spraakgebruik gebezigde term “slachtoffer”, wordt in het WvSv niet genoemd. In de VN Verklaring wordt “slachtoffers” gedefinieerd als: *persons who, individually or collectively, have suffered harm, including physical or mental injury, emotional suffering, economic loss or substantial impairment of their fundamental rights, through acts or omissions that are in violation of criminal laws operative within Member States (...).*

De VN Verklaring verbindt aan het slachtofferschap geen voorwaarden, waaronder het bekend zijn van de dader of het feit dat opsporings-, vervolgings- of berechtingshandelingen hebben plaatsgevonden. Het enkel schade geleden hebben door een doen of nalaten in strijd met de strafwet is voldoende. Aangevers daarentegen, hoeven geen schade geleden te hebben maar enkel kennis te dragen van een strafbaar feit. Dit probleem wordt in het WvSv echter opgelost door specifieke rechten en bevoegdheden toe te kennen aan de benadeelde partij. De dagelijkse praktijk leert dat de aangever doorgaans tevens de benadeelde partij is.

In dit onderzoek is, voor wat betreft het onderzoek bij de overheidsdiensten, uitgegaan van de in de wet gedefinieerde status van personen als aangevers of klagers en/of benadeelde partij.

#### **Aangever en tot klacht bevoegde personen**

Een ieder die kennis draagt van een van de misdrijven omschreven in de artikelen 97 tot en met 117 van het Wetboek van Strafrecht, in Titel VII van het Tweede Boek van dat wetboek, voor



zover daardoor levensgevaar is veroorzaakt, of in de artikelen 300 tot en met 312 van dat wetboek, van mensenroof of van verkrachting, dan wel van het voornemen tot een van deze misdrijven, is verplicht daarvan onverwijld aangifte te doen bij een opsporingsambtenaar. Van die verplichting is uitgezonderd degene, die door de aangifte gevaar zou doen ontstaan voor een vervolging van zichzelf of van iemand bij wiens vervolging hij zich van het afleggen van getuigenis zou kunnen verschonen.

Naast die verplichting bestaat de bevoegdheid om aangifte doen aan een ieder, die kennis draagt van een strafbaar feit of, in geval van klachtdelict, aan de belanghebbende.

Naast de aangever, kent de wetgever ook een opgavebevoegdheid voor de benadeelde partij. Ook openbare colleges of ambtenaren, die in de uitoefening van hun bediening kennis krijgen van een misdrijf met de opsporing waarvan zij niet zijn belast, zijn verplicht daarvan onverwijld aangifte te doen.

### **Tot ontvangen van aangifte en klacht aangewezen ambtenaren**

Tot het ontvangen van de aangiften, bedoeld in de artikelen 198 en 199 WvSv, zijn de opsporingsambtenaren, en tot het ontvangen van de aangiften, bedoeld in artikel 200 WvSv, de daarbij genoemde ambtenaren, verplicht.

Tot het ontvangen van de klacht is elke officier van justitie en elke hulpofficier van justitie verplicht. Ook opsporingsambtenaren zijn tot het ontvangen van de opgave verplicht.

## **2.2. Rechtsgevolgen**

De wetgever heeft zowel procedurele als materiële rechtsgevolgen verbonden aan het zijn van aangever/klager of benadeelde partij.

### **Procedurele rechtsgevolgen**

De aangifte van een strafbaar feit en de opgave van de benadeelde partij, geschieden mondeling of schriftelijk bij de bevoegde ambtenaar, hetzij door de aangever in persoon, hetzij door een ander, daartoe door hem van een bijzondere schriftelijke volmacht voorzien.

De mondelinge aangifte en/of opgave wordt(en) door de ambtenaar die haar ontvangt, op schrift gesteld en na voorlezing door hem met de aangever of diens gemachtigde ondertekend. Indien deze niet kan tekenen, wordt de reden van het beletsel vermeld.

De schriftelijke aangifte en/of opgave wordt door de aangever of diens gemachtigde ondertekend. De schriftelijke volmacht of een authentiek afschrift daarvan, wordt aan de akte gehecht.

Bij strafbare feiten alleen op klacht vervolgbaar, geschiedt deze mondeling of schriftelijk bij de bevoegde ambtenaar, hetzij door de tot de klacht gerechtigde in persoon, hetzij door een ander, daartoe door hem van een bijzondere schriftelijke volmacht voorzien.

De klacht bestaat in een aangifte met verzoek tot vervolging.

De mondelinge klacht wordt door de ambtenaar die haar ontvangt, op schrift gesteld en na voorlezing door hem met de aangever of diens gemachtigde ondertekend. Indien deze niet kan tekenen, wordt de reden van het beletsel vermeld.

De schriftelijke klacht wordt door de aangever of diens gemachtigde ondertekend. De schriftelijke volmacht of een authentiek afschrift daarvan, wordt aan de akte gehecht.

Het WvSv schrijft imperatief voor dat de benadeelde partij een afschrift ontvangt van het proces-verbaal betreffende haar opgave. Ook wordt, wanneer de benadeelde partij de wens kenbaar heeft gemaakt schadevergoeding te vorderen of omtrent het verloop van de zaak te worden ingelicht, daarvan in het proces-verbaal melding gemaakt.

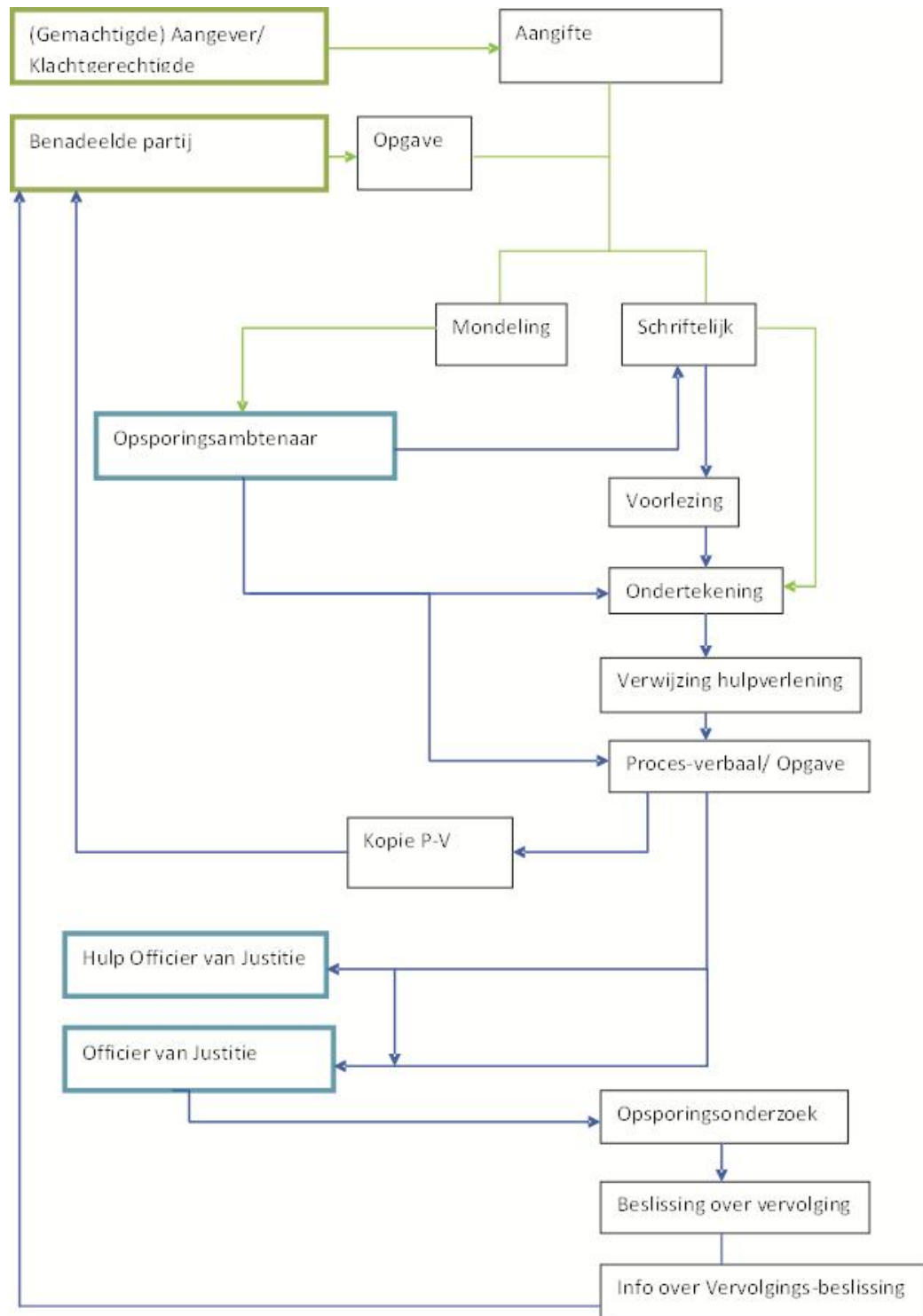
De opsporingsambtenaren, die geen hulpofficier van justitie zijn, doen hun processen-verbaal, de aangiften of berichten ter zake van strafbare feiten, alsook de opgave als benadeelde partij, met de inbeslaggenomen voorwerpen, onverwijld toekomen aan de hulpofficier van justitie, onder wiens rechtstreeks bevel of toezicht zij staan. De officier van justitie kan in bijzondere gevallen gelasten, dat een en ander hem rechtstreeks zal worden toegezonden. Op hun beurt doen hulpofficieren van justitie de processen-verbaal, bij hen ingekomen of door hen opgemaakt, alsmede de opgave als benadeelde partij onverwijld toekomen aan de officier van justitie.

Wanneer de officier van justitie kennis heeft gekregen van een strafbaar feit, doet hij het nodige opsporingsonderzoek instellen en vordert, zo daartoe termen zijn, dat tot het instellen van een gerechtelijk vooronderzoek wordt overgegaan.

De benadeelde partij, die de wens kenbaar heeft gemaakt, wordt door de officier van justitie ingelicht omtrent de door hem genomen beslissing omtrent al dan niet vervolgen. Indien de zaak wordt vervolgd, houdt hij de benadeelde partij op de hoogte van voor haar van belang zijnde momenten in de verdere procedure. Indien de zaak niet wordt vervolgd, wijst hij haar op

de mogelijkheid om bij het Hof van Justitie beklag te doen. Desgevraagd wordt degene, die door een misdrijf ernstig is benadeeld, in de gelegenheid gesteld om, in verband met door de officier van justitie te nemen beslissingen, zijn zienswijze kenbaar te maken.

Het toetsingsmodel ziet er als volgt uit:



## Materiële rechtsgevolgen

Zowel uit de samenstelling van de bepalingen in verband met het doen van aangifte in het WvSv als uit de VN-Verklaring kan worden afgeleid het beginsel van respect voor de menswaardigheid van de aangever. De VN-Verklaring luidt: *“Victims should be treated with compassion and respect for their dignity”*. De voorzieningen in de VN-Verklaring moeten voorts toepasbaar zijn op een ieder, namelijk: *“without distinction of any kind, such as race, colour, sex, age, language, religion, nationality, political or other opinion, cultural beliefs or practices, property, birth or family status, ethnic or social origin, and disability.”*

Ook de feitelijke bejegening van aangevers en/of benadeelde partijen is normatief vast te stellen. Die normen worden door de Raad als volgt aangeduid:

- a. **Betrouwbaarheid:** het vermogen om de aangifte, opgave van de benadeelde partij of klacht conform de wettelijke eisen te behandelen en de behandeling daarvan op een eenduidige en transparante wijze uit te voeren;
- b. **Deskundigheid:** de aanwezigheid van kennis en vaardigheden bij de tot opnemen van aangifte aangewezen ambtenaren, de aanwezigheid van juiste omgangsvormen alsmede het vermogen van de ambtenaar om de zaak op te lossen;
- c. **Responsiviteit:** het vermogen om de behandeling van aangiften snel op zich te nemen en het vermogen om snel gevolg te geven aan aangiften;
- d. **Empathie:** het vermogen om begrip en individuele aandacht te tonen voor de aangever en
- e. **Adequate fysieke omstandigheden:** het aanzien van gebouwen, aangifteruimtes en voor aangifte bestemde voorzieningen.

**Ad a:** Uit de processuele rechtsgevolgen kan reeds afgeleid worden dat opsporingsambtenaren verplicht zijn tot het opnemen van aangifte en dat snelheid geboden is bij het onderzoek naar aanleiding van de aangifte. Aangevers moeten erop kunnen rekenen dat zij bij de politie of het OM terecht kunnen voor het doen van aangifte en/of het opgeven van schade en dat zij van de stand van zaken met betrekking tot hun aangifte geïnformeerd worden.

De tot opnemen van aangifte bevoegde instantie dient voor de aangever daadwerkelijk bereikbaar te zijn. Het verwijzen van aangevers naar andere locaties zal in principe uitzondering moeten zijn.

Ook volgt uit de VN Verklaring dat lidstaten maatregelen dienen te nemen om nadelen (*inconvenience*) bij slachtoffers zoveel mogelijk te beperken, de privacy van slachtoffers te beschermen en hun veiligheid te waarborgen tegen bedreigingen en wraak.

Voor wat betreft de privacy van aangevers en/of benadeelde partijen, schrijft het WvSv voor dat een ieder, die betrokken is bij de uitvoering van het WvSv en daarbij de beschikking krijgt over gegevens, waarvan hij het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijze moet vermoeden, en voor wie niet reeds uit hoofde van ambt, beroep of wettelijk voorschrift ter zake van die gegevens een geheimhoudingsplicht geldt, verplicht is tot geheimhouding daarvan, behoudens voor zover enig wettelijk voorschrift hem tot bekendmaking verplicht of uit zijn taak bij de uitvoering van dit wetboek de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.

Eenduidigheid bij het opnemen en de behandeling van aangiften blijkt wanneer de aangifte-activiteiten en de eisen waaraan deze moeten voldoen, beschreven zijn en de beschrijvingen te allen tijde toegankelijk zijn voor alle betrokken actoren. Hierbij wordt gedoeld op procesbeschrijvingen, richtlijnen e.d.

De Raad veronderstelt een taakverdeling binnen de politieorganisatie als het gaat om het opnemen en behandelen van aangiften. De rollen en verantwoordelijkheden van de diverse bij het opnemen van aangifte betrokken actoren dienen daarbij duidelijk beschreven te zijn.

Aan een effectieve behandeling van aangiften kan worden bijgedragen door de aanwezigheid van een registratiesysteem, dat voldoet aan de eisen van betrouwbaarheid en toegankelijkheid. Er is sprake van betrouwbaarheid wanneer alle bij het ontvangen en behandeling betrokken actoren de gegevens op een eenduidige wijze registreren.

Op de strafvorderlijke aangifte-activiteiten zal het openbaar ministerie vanuit zijn gezagspositie moeten toezien. Daartoe dient het openbaar ministerie toegang te hebben tot de relevante informatie.

**Ad b:** Het opnemen van aangifte van strafbare feiten veronderstelt een gedegen kennis van de strafwet, met name kennis van de relevante delict-bestanddelen. In dat verband merkt de Raad op dat de aangifte tevens als aanleiding dient voor de toepassing van dwangmiddelen tijdens het opsporingsonderzoek, waardoor zorgvuldigheid geboden is bij het opnemen van aangiftes. Het vermogen om de bestanddelen van het begane strafbaar feit in logische voor alle betrokken actoren begrijpelijke taal tot uitdrukking te laten komen in de aangifte, is onontbeerlijk. De deskundigheid van de opsporingsambtenaar is dan ook essentieel en dient steeds op niveau gehouden te worden.

Daarnaast valt uit de VN Verklaring af te leiden dat politieambtenaren empathisch moeten zijn in de omgang met slachtoffers. In dit verband zijn opleidingen onontbeerlijk. Zie ook hieronder bij d.

**Ad c:** Voor wat betreft de responsiviteit, volgt reeds uit de wettelijke bepalingen dat vertraging bij het opnemen van aangiften vermeden dient te worden.

Dit blijkt ook uit de VN Verklaring. In het WvSv van Curaçao is hieraan uitdrukking gegeven in verschillende bepalingen.

Uit de VN Verklaring kan ook afgeleid worden dat het er niet alleen om gaat dat de informatie over de opgave van de benadeelde partij opgenomen wordt in het proces-verbaal, maar dat slachtoffers ook daadwerkelijk geïnformeerd worden over hun rol en de reikwijdte (scope), het tijdsaspect en de voortgang van de procedure alsmede over de beslissingen die naar aanleiding van hun aangifte worden genomen.

**Ad d:** Het beginsel van respect voor de menswaardigheid van de aangever is reeds als belangrijke principe genoemd. Daarbij past dat de ambtenaar begrip toont voor en individuele aandacht schenkt aan de aangever. Discriminatie is daarbij streng verboden.

Daarnaast schrijft het WvSv voor dat wanneer de benadeelde partij als gevolg van het strafbare feit hulp en steun behoeft, daartoe de nodige bemiddeling wordt verleend. Volgens de VN Verklaring dienen slachtoffers materiële, medische, psychologische en sociale hulp te krijgen van onder meer de overheid, vrijwilligers en maatschappelijke organisaties. Slachtoffer dienen geïnformeerd te worden over de aanwezigheid van gezondheids- en sociale voorzieningen en andere relevante hulpverleningsvoorzieningen die beschikbaar en toegankelijk dienen te zijn, aldus de VN Verklaring.

**Ad e:** Aangevers moeten uit de aard der zaak in een geschikte ruimte aangifte kunnen doen. Het aanzien en de inrichting van politiebureaus dient zodanig te zijn dat aangevers zich veilig en beschermd voelen. De Raad acht de aanwezigheid van separate ruimtes voor het doen van aangifte, die voldoen aan de gangbare normen van hygiëne, een belangrijke eis.

### **3. Bevindingen en conclusies**

Dit hoofdstuk geeft de onderzoeksbevindingen weer. Per deelthema wordt eerst het (wettelijke) kader (de norm) weergegeven, waarna de feitelijke resultaten van de interviews en het literatuuronderzoek worden beschreven (de bevindingen). Elk deelthema wordt afgesloten met een deelconclusie, waarin wordt geduid hoe de norm en de onderzoeksresultaten zich tot elkaar verhouden.

#### **3.1. Opzet van het aangifteproces**

##### ***Norm***

Het doen van aangifte en klacht en de opgave van de benadeelde partij vinden hun grondslag in de artikelen 198-206 van het Wetboek van Strafvordering. Ingeval dat de aangever heeft aangegeven zich als benadeelde partij te willen stellen is het verstrekken van een afschrift van dit ingevolge artikel 206 2e lid WvSv verplicht.

De Raad heeft onderzocht of de feitelijke opzet van het aangifteproces en de uitvoering van aangifteactiviteiten bij het KPCN in overeenstemming zijn met de wettelijk voorgeschreven aangifte c.q. klachtbepalingen. Hierbij is bekeken hoe aangiften in de praktijk worden opgenomen. Allereerst komt de organisatie van het intakeproces aan bod alsmede enkele ingezette organisatorische wijzigingen in het KPCN die van invloed zijn op de wijze waarop de aangiften worden opgenomen.

##### **3.1.1. Het aangifteproces en de wettelijke eisen van het WvSv**

##### **Bevindingen**

##### **Het opnemen van aangiften**

Op Bonaire worden aangiften opgenomen door zowel intakemedewerkers, de basispolitiezorg (BPZ) en de Opsporing. Intakemedewerkers nemen eenvoudige aangiften op zoals die inzake diefstal, verduistering en vernieling. De BPZ neemt aangiften op van eenvoudige mishandeling of delicten met een bekende dader. De Opsporing neemt de meer complexe aangiften op.

Respondenten geven aan dat bij grote drukte een complexe aangifte ook wel eens wordt opgenomen door een medewerker BPZ.

Op een zuil in de politiewacht in Playa, Kralendijk, hangt een lijst met informatie over de verdeling van de type aangiften over de verschillende diensten. Uit de interviews blijkt dat niet elke medewerker bekend is met het bestaan van deze lijst. Wel geven alle respondenten aan ongeveer te weten welk type aangifte door welke dienst moet worden opgenomen. Bij twijfel wordt over de toedeling van een aangifte overlegd met de wachtcommandant.

Op Sint Eustatius en Saba neemt iedere medewerker in principe aangiften op. Alle politiemedewerkers zijn generalisten en belast met de uitvoering van verschillende politietaken, waaronder het opnemen van aangiften. Voor Saba geldt dat in de praktijk twee medewerkers zich met name bezighouden met het opnemen van aangiften.

### **Verwijzing naar hulpverleningsinstanties**

Bij aangevers die slachtoffer zijn van een misdrijf kan er behoefte zijn aan ondersteuning bij het verwerken van de gevolgen. Op de BES-eilanden is hiervoor een bureau Slachtofferzorg beschikbaar. Op de doorverwijzing naar dit bureau of een andere hulpverleningsorganisatie wordt verderop in dit rapport ingegaan.

### **Kopie proces-verbaal**

Vrijwel alle functionarissen geven aan dat in ieder geval de concept-aangifte altijd voor akkoord wordt getekend door de aangever en de verbalisant. Dit doet men nadat de aangever het document heeft doorgelezen of de aangifte aan de aangever is voorgelezen door de verbalisant. Het komt voor dat de aangifte in een andere taal aan de aangever moet worden voorgelezen. Dit wordt dan vermeld in de aangifte. Wanneer de aangever een kopie van de gehele aangifte ophaalt, wordt deze ondertekend door de verbalisant en de aangever.

De Raad constateert dat met name op Bonaire en Sint Eustatius een kopie van de uitgewerkte aangifte niet in alle gevallen wordt verstrekt. In dergelijke gevallen wordt wel een bewijs van aangifte meegegeven aan de aangever. Op Bonaire verschilt het per dienst of een kopie van de aangifte standaard wordt meegegeven. Een kopie van de aangifte wordt verstrekt wanneer de aangever dit vraagt of een bewijs van aangifte wordt meegegeven. Wanneer de aangever een kopie van de uitgewerkte aangifte wil, wordt hiervoor een afspraak gemaakt zodat de aangever deze op een later tijdstip kan ophalen.

De uitgewerkte aangifte wordt in de meeste gevallen alleen ondertekend door aangever en verbalisant wanneer deze wordt opgehaald. Uit het onderzoek blijkt dat de aangever deze



alleen komt ophalen voor verzekeringsdoeleinden. De respondenten constateren tevens dat Nederlandse ingezetenen, Amerikanen en toeristen in het algemeen vaker een kopie van de aangifte willen hebben. Aangevers kunnen vaak na 3 à 4 uur een kopie van aangifte ophalen. Soms duurt dit een week.

### **Vervolg op aangiften**

In het verleden regelde een zaakcoördinator bij het KPCN op Bonaire de prioritering van de aangiften. Uit het onderzoek blijkt dat deze functie inmiddels is komen te vervallen. Het prioriteren en verdelen van zaken gebeurt thans meestal door de wachtcommandant, de Chef BPZ of de Chef Opsporing. Op basis van de beschikbare capaciteit en werkdruk wordt in een tweewekelijks overleg tussen het OM en de afdelingen BPZ en Opsporing bekeken welke zaken prioriteit hebben. Wel is het korps bezig een procescoördinator of Chef van Dienst in te stellen die de kwaliteit van het proces Intake moet verhogen. Deze moet bepalen wat er met een aangifte gaat gebeuren: welke prioriteit heeft de aangifte en welke dienst moet de aangifte oppakken?

### **Conclusies**

Aangiften worden binnen het KPCN op Bonaire opgenomen door de verschillende dienstonderdelen. In de verdeling van de aangiften tussen de dienstonderdelen is het niveau van complexiteit van de aangifte leidend. De verdeling naar type aangifte is kenbaar gemaakt aan de medewerkers door middel van een fysieke lijst op de agentenwacht in Playa, Kralendijk. De medewerkers die niet bekend zijn met de lijst weten wel ongeveer welke dienst verantwoordelijk is voor de behandeling van welk type aangifte. Wanneer dit niet het geval is, kan hierover nog worden overlegd met de wachtcommandant. De Raad constateert dat de verdeling van aangiften tussen de diensten niet in de organisatiestructuur is geborgd.

Er wordt niet altijd een kopie van de gehele aangifte verstrekt aan de aangever. Dit geldt met name voor de politie op Bonaire en Sint Eustatius. Voor Bonaire geldt dat dit verschilt per dienstonderdeel. Wanneer geen kopie van aangifte wordt verstrekt, wordt soms een bewijs van aangifte meegegeven. Dit document wordt ondertekend door zowel de verbalisant als de aangever zelf. Aangezien volgens respondenten het verstrekken van een kopie van de aangifte is voorgeschreven door het KPCN zelf, acht de Raad het vanzelfsprekend dat er aandacht is voor de uitvoering van dit beleid. Tevens dient een verbalisant helder te communiceren richting aangever waarom een dergelijke kopie in de regel wordt verstrekt. De Raad concludeert dat het KPCN voor wat betreft dit onderdeel niet voldoet aan de wettelijke verplichtingen.

Bij het KPCN op Bonaire is op dit moment geen centraal punt belegd waar de prioritering en verdeling van aangiften wordt bepaald. Door het instellen van een dergelijke functie ontstaat er zicht op het aantal binnengekomen aangiften en kan het korps sneller en adequater prioriteiten stellen en inspelen op trends. Het geeft een belangrijke impuls aan het vervolg op de aangiften. De Raad heeft vastgesteld dat het korps de intentie heeft deze verantwoordelijkheid centraal te beleggen.

### 3.1.2. Het beleid ten aanzien van het aangifteproces

#### ***Bevindingen***

##### **Behoeften en verwachtingen van burgers**

Uit wetenschappelijk onderzoek blijkt dat een toename van het vertrouwen van de burger in de politie de aangiftebereidheid doet toenemen. Daarbij wordt ervan uitgegaan dat burgers misdrijven bij de politie aangeven wanneer zij geloven dat de politie de misdaad effectief bestrijdt met inachtneming van de behoefte van burgers.<sup>2</sup> Zoals ook elders in het rapport is beschreven, blijkt dat er een directe relatie bestaat tussen het veiligheidsgevoel van de burger en de wijze waarop de politie omgaat met de aangifte en de aangever.

De Commissie Evaluatieonderzoek Rechtshandhaving Nederlandse Antillen constateert in haar rapport<sup>3</sup> van 2005 dat 84% van de ondervraagden op Bonaire, 100% van de ondervraagden op Sint Eustatius en 94% van de ondervraagden op Saba vindt dat aan slachtoffers van misdrijven meer aandacht geschonken moet worden. De commissie adviseerde onder meer speciale wetgeving in te voeren die gericht is op de opvang en schadevergoeding van de slachtoffers. Ook moest volgens de commissie meer aandacht worden besteed aan het veiligheidsgevoel van de burger door middel van regelmatig te houden slachtofferonderzoek. Een dergelijk onderzoek geeft ook inzicht in misdrijven waarvan geen aangifte wordt gedaan (omdat de burger onvoldoende vertrouwen in justitie heeft) en daarmee in de werkelijk bij de burger bestaande onveiligheidsgevoelens.

---

<sup>2</sup> Zie onder andere H. Goudriaan, K. Wittebrood en P. Nieuwberta, Neighborhood characteristics and reporting crime. *British Journal of Criminology* 2005, 46, pag. 719–742; B. Warner, Directly intervene or call the authorities? A study of forms of neighborhood social control within a social disorganisation framework. *Criminology* 2007, 45 (1), pag. 99–129 en R. Bennett en R. Wiegand, Observations on crime reporting in a developing nation. *Criminology* 1994, 32 (1), pag. 135–48.

<sup>3</sup> Verslag Evaluatieonderzoek Rechtshandhaving. De keten is zo sterk als de zwakste schakel, Mr. S.F.C. Camelia-Römer et al.

De Raad heeft in dit kader onderzocht in welke mate rekening wordt gehouden met de behoefte en verwachtingen van de burger bij de totstandkoming van beleid ten aanzien van aangiften. Daarbij is tevens onderzocht of en op welke wijze de resultaten van het gevoerde beleid gemeten worden en of dit als grondslag dient voor het bijstellen van beleid.

### **Inrichtingsplan Korps BES**

Het Inrichtingsplan Korps BES (hierna: inrichtingsplan) uit 2009 beschrijft hoe het KPCN wil komen tot een verdere professionalisering en inrichting van de eigen organisatie. Het inrichtingsplan dient als basis voor de verdere organisatorische wijzigingen en veranderplannen voor het korps. Het plan geeft nadrukkelijk aan dat niet op alle eilanden alle processen in volle omvang worden ingericht. Zo ligt op Sint Eustatius en Saba de nadruk op de BPZ met een beperkte intakefunctie en de opsporing van eenvoudige misdrijven.

Het Korps was ten tijde van het onderzoek doende met de feitelijke invulling van het Implementatieplan inrichting Korps Caribisch Nederland (2011, hierna: implementatieplan). Dit plan bouwt voort op het inrichtingsplan uit 2009 maar houdt volgens respondenten meer rekening met de lokale problematiek (zoals de kwaliteit van het personeel), de lokale inbreng en de organisatiecultuur. Door middel van het instellen van werkgroepen wil het korps veranderingen doorvoeren. Uit de gesprekken bleek dat deze ten tijde van het onderzoek (nog) niet functioneel waren.

De aanpak in het implementatieplan is tweeledig: het inrichten van het nieuwe KPCN (door ontvlechting, het implementeren van het inrichtingsplan en het inrichten van de noodzakelijke voorzieningen) en het realiseren van korpsbrede kwaliteitsverbetering (door werkprocessen/procedures, professionalisering van bedrijfsvoering en het ontwikkelen van de gewenste organisatiecultuur). Op Sint Eustatius heeft het team een eigen implementatieplan geschreven, toegespitst op de schaal en specifieke problematiek van het eiland. Dit plan heeft vooralsnog geen formele status. Saba beschikt niet over een dergelijk plan.

Het korps geeft onder meer aan bezig te zijn met het loskoppelen van de processen Intake, BPZ en Opsporing. Intake neemt in dit scenario de meeste (eenvoudiger) aangiften op en de Opsporing ontfermt zich over de complexe aangiften. Deze processen liepen ten tijde van het onderzoek nog door elkaar. De organisatie stuurt onvoldoende op een heldere invulling van de processen. De manier waarop een aangifte wordt afgehandeld en de kwaliteit hiervan is volgens respondenten thans afhankelijk van de individuele medewerker. Een eenduidige handelwijze is volgens hen niet geborgd in de organisatiestructuur.

Uit de interviews blijkt dat men de inrichting van de afdeling Intake voor een deel tot stand heeft willen brengen via het aannemen en opleiden van nieuwe intakemedewerkers. Deze medewerkers waren ten tijde van het onderzoek net gestart met de uitvoering van hun taken en gaven aan niet geheel op de hoogte te zijn van de plannen en procedures. Het KPCN geeft aan het aangifteproces nog niet afzonderlijk te hebben beschreven.

### **Richtlijnen en procedures**

Vrijwel alle respondenten geven aan niet bekend te zijn met richtlijnen voor het opnemen van aangiften. Bij de recent in dienst getreden intakemedewerkers heerst nog veel onduidelijkheid over de richtlijnen en procedures. De onduidelijkheden zijn voorgelegd aan de chef Intake maar waren ten tijde van het onderzoek nog niet opgelost.

Enkele respondenten geven aan dat er, naast de bepalingen van het WvSv, richtlijnen van het OM bestaan inzake de behandeling van aangiften. Betreffende deze richtlijnen zou een korpsorder zijn uitgegaan. Het korps heeft (de exacte inhoud van) deze korpsorder echter niet kunnen verstrekken aan de Raad.

De Raad constateert dat het korps zelf niet beschikt over richtlijnen en beschreven procedures ten aanzien van aangiften. Het korps was ten tijde van het onderzoek doende met het beschrijven van het aangifteproces. De richtlijnen en/of procedures die nu bekend zijn bij de respondenten zijn over het algemeen overgebracht tijdens de basisopleiding van de medewerkers.

In een interne presentatie aan de lijnchefs is wel het een en ander beschreven aan kwaliteitseisen. Tevens is er een richtlijn opgesteld door een multidisciplinaire werkgroep die betrekking heeft op aangiften van woninginbraken (plan van aanpak Woninginbraken). Deze richtlijn heeft niet alle bij het aangifteproces betrokken medewerkers bereikt. De richtlijn is gecommuniceerd met de teamchefs.

De medewerkers van de BPZ gebruiken een imprimé bij het opnemen van een aangifte. Respondenten geven aan dat dit voldoende richtinggevend is voor het opstellen van een verklaring. Uit het onderzoek blijkt dat de beschikbare 'invulruimte' op de imprimés onvoldoende is. Respondenten geven aan dat het bijvoorbeeld lastig is om een goede, uitgebreide verklaring in te vullen. De formulieren in ACTPOL geven daaraan enigszins richting: het volgen van de stappen in het systeem leidt logischerwijze tot een volledige aangifte.

## **Conclusies**

Een eenduidige en actuele beschrijving van het aangifteproces wordt door de Raad gezien als een belangrijke voorwaarde voor het succesvol richten en inrichten van het proces. De Raad stelt vast dat het KPCN naast de richting die is bepaald in het inrichtingsplan, het aangifteproces niet afzonderlijk heeft uitgewerkt en beschreven. De Raad acht het van belang dat er heldere richtlijnen zijn voor het opstellen van een aangifte. Het KPCN maakt over het algemeen weinig tot geen gebruik van richtlijnen en/of procedures voor het opnemen van een aangifte. De richtlijnen die er zijn ten aanzien van het aangifteproces, zijn niet actief gecommuniceerd met alle bij het proces betrokken medewerkers.

## **3.2. Bestaan en werking van het aangifteproces**

### **3.2.1. De aangiftevoorzieningen**

#### **Norm**

Burgers kunnen volgens het WvSv BES zowel schriftelijk als mondeling aangifte doen van een strafbaar feit. Dit kan in principe op alle plaatsen waar politieambtenaren zich bevinden. De aangifte dient te worden opgenomen in een daarvoor geschikte ruimte die voldoet aan de gangbare normen van hygiëne en waarin de aangever zich beschermd voelt.

#### **Bevindingen**

Het inrichtingsplan BES beschrijft verschillende aangiftevoorzieningen voor het KPCN. Het plan onderscheidt het fysieke loket, het telefonische loket en het digitale loket. Het fysieke loket betreft de balie op het politiebureau in Kralendijk en Rincon, eventueel mobiele wijkbureaus en samenwerkingsvormen met andere overheids- of maatschappelijke instanties. Het bureau in Kralendijk dient volgens het plan zeven dagen in de week gedurende de dag en de avond geopend te zijn. Voor Rincon geldt dat de burger drie dagdelen per week aangifte kan doen op het bureau. In het plan is beschreven dat de BPZ op Sint Eustatius en Saba aangiften op afspraak opneemt of tijdens de reguliere openingstijden van het bureau.

Uit het onderzoek van de Raad blijkt dat de burger op Bonaire aangifte kan doen bij het politiebureau Playa in Kralendijk en in Rincon. Aangiften worden in geval van een overval of woninginbraak op locatie opgenomen maar burgers komen meestal (op afspraak) naar het bureau voor het doen van aangifte.

Op zowel Sint Eustatius als Saba is een bureau beschikbaar voor het doen van aangiften. Het KPCN op Saba beschikt over meerdere locaties (Windwardside en The Bottom). Op de locatie in The Bottom is een voorziening getroffen waardoor men in contact kan komen met het andere bureau. Deze verbinding werkt volgens respondenten echter niet altijd. Het bureau dat open is voor het opnemen van aangiften, Windwards, is vaak 's avonds en 's nachts gesloten. Respondenten op Saba geven aan dat aangiften meestal op locatie worden opgenomen.

Het onderzoek toont aan dat het op geen enkel eiland mogelijk is om telefonisch of digitaal aangifte te doen. Volgens de respondenten laten de lopende reorganisatie van het korps en de beperkte capaciteit niet toe dat het KPCN investeert in de ontwikkeling en implementatie van dergelijke voorzieningen. Invoering van een digitaal aangifteloket is bovendien geen prioriteit omdat met name op Sint Eustatius en Saba sprake is van slechte verbindingen en een lage computerdichtheid. Bovendien spelen er taalproblemen.

Waar het gaat om de ruimtes waarin de aangevers te woord worden gestaan, zijn de respondenten verdeeld. Op Bonaire overheerst een negatief beeld van de ruimtes. Op het bureau Playa in Kralendijk zijn bijvoorbeeld drie verhooruimtes beschikbaar. Respondenten geven aan dat dit aantal met name overdag niet toereikend is. Dit komt volgens hen doordat de ruimtes bestemd zijn voor het horen van aangevers en verdachten. Het horen van verdachten neemt vaak lange tijd in beslag. De interviews tonen bovendien aan dat de ruimtes zelf gehorig zijn en niet goed zijn af te sluiten. Hierdoor worden functionarissen tijdens het opnemen van een aangifte vaak gestoord. De aangifte van gevoelige zaken, zoals bij de opsporingsafdeling Jeugd en Zedenzaken (JZZ), vindt plaats in een daarvoor vrijgemaakte ruimte. Deze ruimte voldoet volgens respondenten.

Op Sint Eustatius en Saba worden aangiften opgenomen in de agentenkamer en op locatie. Het opnemen van een aangifte op locatie draagt volgens een respondent bij aan het inzicht van de politie in de lokale problematiek. Wanneer men op Sint Eustatius gebruik wil maken van een gesloten ruimte, wordt gebruik gemaakt van de kamer van de Opsporing. Daar waar een computer staat, kan een aangifte worden opgenomen. Verdachten en slachtoffers worden in gescheiden ruimtes gehoord.

## **Conclusies**

De Raad constateert dat de burger op alle eilanden fysiek aangifte kan doen van een strafbaar feit. Alle bureaus hebben hiervoor, voor zover mogelijk, voorzieningen getroffen. Zo zijn op Bonaire verhoorruimtes beschikbaar waar aangiftes kunnen worden opgenomen. Waar het gevoelige zaken betreft gebeurt dit in een daarvoor vrijgemaakte kamer. Op Sint Eustatius is een ruimte beschikbaar die in voorkomende gevallen kan worden afgesloten.

Het onderzoek toont aan dat de kwaliteit van drie reguliere verhoorruimtes in Kralendijk (Bonaire) onvoldoende is. De ruimtes kunnen niet worden afgesloten, waardoor er veel onderbrekingen zijn wanneer een aangifte wordt opgenomen. Daarnaast zijn het gehorige ruimtes die zich vlak naast de (soms volle) wachtruimte bevinden.

Het KPCN heeft (nog) niet de tijd, capaciteit en financiële ruimte om een telefonisch en digitaal aangifteloket in te richten. Daarnaast sluiten dergelijke aangiftevoorzieningen niet aan op de lokale omstandigheden, waar taalproblemen een rol spelen en de telefoon- en internetverbindingen (dit geldt met name op Saba en Sint Eustatius) slecht zijn.

### **3.2.2. Capaciteit**

#### **Norm**

In zowel het inrichtingsplan als het implementatieplan van het KPCN is de benodigde capaciteit beschreven. De Raad hanteert het inrichtingsplan als uitgangspunt voor het beoordelen van de capaciteit, omdat hierin de minimaal benodigde capaciteit is voorgeschreven. Voor Bonaire schrijft het inrichtingsplan een formatie voor van 7 fte voor het proces Intake, 39 fte voor de BPZ en 34 fte voor de Opsporing. Saba dient volgens het inrichtingsplan een formatie te hebben van 9 fte en de politie op Sint Eustatius zou volgens het plan formatief 13 fte groot moeten zijn.

#### **Bevindingen**

Uit het korpsverslag van september 2011 en de interviews blijkt dat het KPCN te maken heeft met personele onderbezetting. Dit geldt met name voor Bonaire. Hier werkt het tekort aan personeel volgens respondenten merkbaar door in de (snelheid van) het verbeteren van de kwaliteit van processen. In het implementatieplan (februari 2011) wordt de bezetting omschreven als een kritische succesfactor. Uit dit implementatieplan blijkt ook dat de Opsporing versterkt moet worden van 12 naar 24 fte en dat de BPZ van 15 fte moet groeien

naar 26 fte. Voor de Intake geldt dat ten tijde van het onderzoek net een nieuwe lichte intake-medewerkers was aangetrokken en opgeleid.

Bij het KPCN op Sint Eustatius werken 11 medewerkers. De formatiesterkte bedraagt 13 fte. De medewerkers verzorgen allen de basis politiezorg op het eiland. Dit komt doordat de verschillende processen (intake, BPZ en opsporing) door elkaar heen lopen. Daarnaast zijn er drie medewerkers afkomstig van de KMar. Deze medewerkers ondersteunen het team middels een roulatieschema. Uit het onderzoek van de Raad blijkt dat het team deze roulatie zoveel mogelijk probeert te beperken.

De politie op Saba heeft een formatiesterkte van 9 fte. Op dit moment zijn er een Hoofd BPZ, drie senior medewerkers en 2 agenten werkzaam en daarnaast drie KMar functionarissen. Het Hoofd BPZ stuurt de medewerkers aan. Daarmee is de bezetting conform het inrichtingsplan. De medewerkers rouleren elke zes maanden. Dit zorgt niet alleen voor extra druk op het personeelsbestand op Bonaire, maar heeft ook tot gevolg dat lokale kennis niet binnen het team blijft. Functionarissen die vertrekken nemen hun opgebouwde kennis van lokale aangelegenheden mee. Deze kennis is nu geborgd in één (senior) functionaris die woonachtig is op het eiland. Door de beperkte politiecapaciteit wordt bij grotere opsporingsonderzoeken de BPZ volledig ingezet. Er kunnen op dergelijke momenten geen aangiften worden opgenomen.

Uit het onderzoek blijkt dat het personeel van de KMar op Saba en Sint Eustatius, bedoeld als extra steun boven de KPCN formatie, fungeert als opvulling van de KPCN-formatie waardoor het beoogde effect teniet wordt gedaan. De Raad heeft begrepen dat de keuze voor personele KPCN ondersteuning vanuit Bonaire<sup>4</sup> voor Saba en Sint Eustatius is ingegeven door overwegingen van professionele distantie.

### ***Conclusies***

De Raad erkent dat de personele onderbezetting gevolgen heeft voor de inrichting en verdere ontwikkeling van de (werk)processen binnen het KPCN. Aan de bezettingseisen wordt op met name op Sint Eustatius en Saba voldaan door medewerkers van het KPCN en de KMar kortstondig en flexibel in te zetten. Dit levert met name op Saba problemen op waar het gaat om het opbouwen en verankeren van lokale kennis. Kennis van lokale zaken is, zeker in een kleinschalige samenleving, van groot belang om snel en adequaat te reageren op signalen die

---

<sup>4</sup>Inrichtingsplan KPCN



de burger afgeeft aan de politie. Met begrip voor de factor professionele distantie vraagt de Raad aandacht voor de kwetsbaarheid die het huidige roulatiebeleid met zich meebrengt.

### 3.2.3. Kwaliteit

#### ***Norm***

Aangiften dienen qua inhoud voldoende gedetailleerd te zijn en te bestaan uit een logische weergave van de bestanddelen van het strafbare feit. Het is van belang dat dit in begrijpelijke taal gebeurt en dat de verklaring een exacte weergave is van hetgeen de aangever heeft verteld.

#### ***Bevindingen***

##### **Algemeen**

Ten aanzien van de kwaliteit van de aangifte merken vrijwel alle respondenten op dat hier nog stappen kunnen worden gezet. Een enkele respondent merkt op: “Er ontbreken dingen in aangiften die niet zouden mogen ontbreken.” Zo wordt het tijdstip van aangifte vaak onjuist vermeld: het tijdstip van aangifte wordt nog regelmatig gebruikt als het tijdstip van het delict. Hierin is volgens respondenten wel vooruitgang te bespeuren. Als voorbeeld geeft men dat de verbalisant steeds vaker een marge neemt om het tijdstip van het delict aan te duiden.

De intakemedewerkers op Bonaire zijn nog niet zo lang in dienst. Hierdoor kon tijdens het onderzoek onvoldoende zicht worden verkregen op de kwaliteit van de aangiften die door hen zijn opgenomen.

Respondenten geven aan dat aangiften in het algemeen, en aangiften opgenomen door medewerkers BPZ in het bijzonder, vaak nog van onvoldoende kwaliteit zijn. Met name voor aangiften van woninginbraken geldt dat deze onvoldoende gedetailleerd zijn. Zo ontbreken soms namen van getuigen of zijn de bestanddelen van het strafbare feit onvoldoende uitgewerkt. Dit beeld wordt bevestigd door de resultaten van de steekproef op de kwaliteit en inhoud van de aangiften die de Raad heeft gedaan. Rechercheurs spreken medewerkers van de BPZ soms één-op-één aan op het ontbreken van gegevens in een aangifte. Wanneer informatie ontbreekt wordt door de medewerker die het onderzoek verricht contact opgenomen met de

aangever zelf. Rechercheurs moeten vaak terug naar de aangever om aanvullende gegevens op te nemen die noodzakelijk zijn voor het opsporingsonderzoek.

De afdeling Opsporing geeft aan bekend te zijn met het belang van bepaalde gegevens en ervaring te hebben met de uitwerking van de bestanddelen van het strafbare feit. De afdeling geeft aan dat de aangiften die de rechercheurs opnemen om die reden van voldoende kwaliteit zijn. Nadruk wordt gelegd op personalia, een volledige verklaring en de beschrijving van de bestanddelen van het strafbare feit. Ook het signalement van de dader is van belang: de respondenten geven aan dat een redelijk signalement, gezien de schaalgrootte van het eiland vaak tot het aanwijzen van een verdachte kan leiden.

Oorzaak van de onvolledigheid van de aangiften ligt volgens respondenten in het feit dat verbalisanten nog onvoldoende doorvragen. Hierdoor wordt essentiële informatie voor opsporing en vervolging niet opgenomen in de aangifte. Er moet volgens de meeste respondenten met name worden doorgevraagd naar de signalement-gegevens, details van vermiste goederen en de beschrijving van de plaats delict. Een enkele respondent geeft aan dat de beschreven verklaring van de aangever soms niet overeen komt met de afgegeven verklaring. Het gaat dan met name om verklaringen van kinderen of verstandelijk beperkte aangevers. Het is in deze gevallen vaak niet helder op welke wijze de aangifte is verkregen. Uit de aangifte moet volgens deze respondent duidelijk blijken wat de verbalisant heeft gezegd en wat de aangever heeft gezegd.

### **Taal**

Op Bonaire, Sint Eustatius en Saba worden meerdere talen gesproken. Zo is de eerste taal van veel Bonaireanen Papiamentu, maar spreekt een groot deel van de bevolking ook Nederlands of Spaans. Door buitenlandse toeristen voornamelijk Engels of Spaans gesproken. Op Saba en Sint Eustatius spreekt de bevolking primair Engels. Op Sint Eustatius heeft men te maken met een relatief grote Chinese gemeenschap. Aangiften worden op alle eilanden opgesteld in het Nederlands.

Het onderzoek toont aan dat de verbalisant vaak een vertaalslag maakt bij het opnemen van een aangifte waarbij regelmatig fouten worden gemaakt. De respondenten veronderstellen hierbij geen kwade opzet maar plaatsen vraagtekens bij de verbalisant als tolk.

Uit het onderzoek blijkt dat men op Bonaire geen problemen ervaart met de taal. Wanneer een verbalisant niet de taalvaardigheden bezit om in een voorkomend geval een aangifte op te nemen kan over het algemeen een collega worden ingeschakeld die de betreffende taal wel

mchtig is. Als de aangever een andere taal spreekt, wordt de aangifte, nadat deze in het Nederlands is opgesteld, in de voor de aangever begrijpelijke taal voorgelezen. Dit wordt onderaan de aangifte genoteerd. De lokale aangever heeft hiermee volgens de respondenten over het algemeen geen moeite.

Op Sint Eustatius is geen tolk beschikbaar voor het opnemen van aangiften binnen de Chinese gemeenschap. Men geeft aan dat het daarom voor deze groep lastiger is om aangifte te doen. Het onderzoek op Saba toont aan dat de nieuwe medewerkers moeite hebben om de lokale bevolking te verstaan. Voor alle eilanden geldt dat niet iedere medewerker de Nederlandse taal in geschrift voldoende machtig is. Dit heeft volgens de respondenten gevolgen voor de inhoud en volledigheid van de aangifte.

Het onderzoek toont dat er bij de burger geregeld onduidelijkheid is of er een melding of aangifte wordt gedaan. Op alle eilanden wordt dit ervaren als een aandachtspunt. Op Bonaire wordt dit geweten aan het feit dat in het Papiamentu het woord voor 'aangifte' gelijk is aan het woord dat wordt gebruikt voor 'melding'.

### **Feedback en controle**

Vrijwel alle respondenten geven aan dat de kwaliteit van de aangiften omhoog moet. De Raad constateert dat het voornamelijk niet gebruikelijk is om elkaar aan te spreken op tekortkomingen. De senioren en vervolgens de lijnchefs (chef Intake, chef BPZ, chef Opsporing) dienen de inhoudelijke kwaliteit van de aangiften te controleren. Aangiften worden binnen het KPCN op Bonaire niet structureel nagekeken door de senioren of de lijnchefs. Volgens respondenten op Saba en Sint Eustatius vindt een dergelijke controle wel structureel plaats.

Omdat bij de afdeling Intake op Bonaire geen senior medewerkers werken, rust de controle van de aangiften bij de chef Intake. Ten tijde van het veldonderzoek was deze chef afwezig, hetgeen tot gevolg had dat er geen controle plaatsvond op de aangiften die door de intakemedewerkers werden opgenomen. De intakemedewerkers geven aan dat aangiften bij indiensttreding wel een paar maal werden gecontroleerd door de wachtcommandant. Voor alle diensten geldt dat er niet vaak een aangifte ter aanvulling en/of aanpassing terug gaat naar de verbalisant.

Binnen de Opsporing leest men ter controle elkaars aangiften door. Alle aanwezige rechercheurs zijn senior medewerkers. Men geeft aan dat hierdoor de vereiste kennis en ervaring aanwezig is. Men krijgt volgens de respondenten weinig vragen ter aanvulling van het proces-verbaal van het OM. Men gaat er derhalve van uit dat de kwaliteit voldoende is. Het OM geeft juist aan dat het dagelijks aanvullende processen-verbaal aanvraagt bij het korps.

Uit de interviews komt naar voren dat, gezien de kwaliteit van de aangiften, het onduidelijk is of het nakijken van aangiften met voldoende aandacht gebeurt. Bij het onderzoek bleek dat de lijnchefs sinds december 2011 de (kwaliteit van de) aangiften structureel dienen na te kijken en vervolgens te tekenen voor akkoord. Wanneer een aangifte van onvoldoende kwaliteit is, wordt dit doorgegeven aan de relevante lijnchef met het verzoek om aanvullende informatie aan te leveren of gegevens in de aangifte aan te passen. Er wordt niet door alle respondenten gecontroleerd of er gevolg is gegeven aan het verzoek.

Het korps heeft recent functioneringsgesprekken ingesteld waarbij mensen worden aangesproken op de kwaliteit van hun prestaties. Hiermee wil de organisatie het geven van feedback aan medewerkers structureel inbedden.

### ***Conclusies***

Ondanks de meertaligheid op de verschillende eilanden worden aangiften in het Nederlands op schrift gesteld. Uit het onderzoek blijkt dat bij deze vertaalslag regelmatig fouten worden gemaakt. Aangevers hebben volgens respondenten over het algemeen geen moeite met een mondelinge vertaling van de aangifte. Niet iedere medewerker is de Nederlandse taal voldoende machtig in gesproken en geschreven woord. De Raad constateert dat dit gevolgen heeft voor de inhoud en volledigheid van de aangifte.

Naast de tekortkomingen die te maken hebben met het taalniveau, concludeert de Raad dat kwaliteitscontrole en feedback naar de verbalisant niet structureel plaatsvinden. Dit geldt met name voor Bonaire. De senior medewerkers die hiervoor verantwoordelijk zijn, blijken in de praktijk onvoldoende invulling te geven aan deze verantwoordelijkheid. Het korps is zich bewust van het belang van het aanspreken op kwaliteit en heeft inmiddels functioneringsgesprekken ingevoerd.

De Raad onderkent de ontwikkeling die het korps doormaakt en de stappen die het KPCN reeds heeft gezet om haar organisatie te professionaliseren, maar benadrukt het belang van concrete acties die zich richten op feedback en controle 'on the job' (zoals het paraferen van nagekeken aangiftes). Hiermee kan het korps de noodzakelijke kwaliteitsimpuls aan het aangifteproces geven.

### 3.2.4. Opleiding en deskundigheid

#### ***Norm***

Het opnemen van aangiften van strafbare feiten veronderstelt een gedegen kennis van de strafwet, met name van de bestanddelen die het strafbare feit uitmaken. Een aangifte is bovendien een eerste stap in een proces dat kan leiden tot het toepassen van dwangmiddelen en vervolging. De bestanddelen van het strafbare feit dient om deze reden in de aangifte te worden beschreven in voor alle betrokken actoren begrijpelijke en logische taal. Dit stelt eisen aan het ontwikkelen en onderhouden van deskundigheid van de opsporingsambtenaar.

#### ***Bevindingen***

De Raad constateert dat ten aanzien van het aangifteproces binnen het KPCN diverse ontwikkelingen gaande zijn. Uit de interviews blijkt dat het korps beschikt over een opleidingsplan. Dit plan is niet aangetroffen door de Raad waardoor hierover geen inhoudelijke uitspraken kunnen worden gedaan.

Ten tijde van het onderzoek is op Bonaire een eerste lichte intakemedewerkers aangenomen en opgeleid. Vijf van de zeven agenten hebben met succes de opleiding doorlopen. De opleiding (aangeboden vanuit de Politieacademie in Nederland) stelt de intakemedewerkers in staat zelfstandig burgers te woord te staan en een aangifte op te nemen. Daarnaast zijn twee Nederlandse intakemedewerkers aangenomen. Deze hebben in Nederland ervaring opgedaan met het opnemen van aangiften.

Gezien het feit dat de intakemedewerkers ten tijde van het onderzoek recent zijn gestart met de uitvoering van hun werkzaamheden, kan de Raad geen uitspraak doen of de kwaliteit van de taakuitvoering van deze medewerkers op voldoende niveau is. Wel constateren respondenten dat de opleiding aansluit op de dagelijkse werkzaamheden binnen het proces Intake. Ook zijn de respondenten van mening dat de opleiding heeft geleid tot een toename van de kwaliteit van de aangiften en tot een meer enthousiaste werkhouding. Uit de gesprekken blijkt dat de (intake)medewerkers niet voldoende zijn opgeleid in het gebruik van het registratiesysteem ACTPOL.

De medewerkers BPZ op Bonaire hebben de basis-politieopleiding gevolgd. Deze medewerkers kregen sindsdien geen bijscholing in het opnemen en afhandelen van aangiften. Uit het

onderzoek blijkt dat de medewerkers de scholing zelf voldoende vinden om een volledige aangifte op te stellen. Collega's geven aan dat de aangiften, opgesteld door de BPZ vaak onvoldoende zijn, waardoor men weer contact moet opnemen met de aangever voor aanvullende informatie. In een dergelijke aangifte ontbreken bijvoorbeeld details over het delict en dader-specifieke gegevens. Uit de interviews blijkt dat, evenals de intakemedewerkers, niet alle medewerkers BPZ een opleiding hebben gevolgd in het gebruik van ACTPOL.

Rechercheurs op Bonaire hebben allen de Cursus Algemene Recherche afgerond. Vlak voor het onderzoek is door de rechercheurs een cursus Dossiervorming gevolgd. In de interviews geeft men aan dat wanneer nieuwe medewerkers worden aangesteld binnen de Opsporing, senior rechercheurs de nieuwe rechercheurs zullen moeten begeleiden.

Voor Sint Eustatius en Saba geldt dat alle medewerkers in meerdere of mindere mate zijn belast met het opnemen van aangiften. De medewerkers aldaar hebben niet een specifieke opleiding gevolgd voor het opnemen van aangiften. Men valt terug op de basis-politieopleiding.

### ***Conclusies***

De Raad concludeert dat er bij het KPCN op Bonaire meerdere ontwikkelingen gaande zijn ten aanzien van het opleiden en bijscholen van de intakemedewerkers en de rechercheurs. De medewerkers BPZ hebben sinds de basis-politieopleiding geen bijscholing gehad in het opnemen en afhandelen van aangiften.

Het onderzoek toont dat de kwaliteit van de aangiften, opgesteld door de medewerkers BPZ vaak onvoldoende is. Dit toont volgens de Raad de noodzaak aan om de medewerkers bij te scholen. Het ontbreekt het korps aan een heldere visie en planning waar het gaat om het opleiden van haar medewerkers. De Raad wil hierbij benadrukken dat het niet alleen van belang is dat de medewerkers de relevante opleidingen met succes afronden, maar ook dat zij tijdens de uitvoering van hun werkzaamheden feedback krijgen op de kwaliteit van hun werk. Leidinggevendenden dienen hierop te sturen. Uit paragraaf 2.2.3. blijkt dat het KPCN vooralsnog onvoldoende structureel stuurt op feedback en controle.

### 3.2.5. Registratie

#### ***Norm***

Voor een effectieve behandeling van aangiften is het van groot belang dat er een registratiesysteem aanwezig is dat voldoet aan de eisen van betrouwbaarheid en toegankelijkheid. Betrouwbaarheid heeft in dit verband betrekking op een eenduidige wijze van registreren van aangiften (registratie). Toegankelijkheid heeft enerzijds betrekking tot het kunnen invoeren van gegevens (systeemomgeving), anderzijds op de mogelijkheid om gegevens te kunnen achterhalen (archivering). Een effectieve behandeling van aangiften gebeurt op basis van correcte management-/sturingsinformatie.

#### ***Bevindingen***

##### **Algemeen**

Een aangifte wordt binnen het KPCN vrijwel altijd eerst in concept opgesteld. Hierna moet de aangifte volgens de respondenten altijd worden verwerkt in het bedrijfsprocessensysteem ACTPOL. In ACTPOL kunnen alle gegeven die betrekking hebben op de aangifte worden gemuteerd. Het gaat om de verklaring van de aangever, de omschrijving van vermiste goederen, de bijzonderheden van het plaats delict en dader-specifieke informatie. De Raad constateert dat het systeem alleen wordt gebruikt door het KPCN op Bonaire. De intakemedewerkers en de medewerkers van de BPZ op Bonaire registreren aangiften over het algemeen in ACTPOL. De Opsporing verwerkt aangiften in een Word-bestand. Het KPCN op Sint Eustatius en Saba houdt een eigen registratie bij in Word, als gevolg van het feit dat beide eilanden niet goed zijn aangesloten op het bedrijfsprocessensysteem ACTPOL.

De intakemedewerkers en medewerkers BPZ op Bonaire geven aan dat standaard met een imprimé wordt gewerkt. Dit is een concept invulformulier voor aangifte. Een dergelijk formulier wordt ook steeds meer gebruikt op Sint Eustatius en Saba. De organisatie wil toe naar het structureel gebruik van imprimés. Het biedt volgens het korps ondersteuning bij het opstellen van (betere) aangiften. Formats voor complexe aangiften zijn volgens de organisatie ontwikkeld in SumIT. Uit het onderzoek blijkt echter dat de rechercheurs voornamelijk aangiften opmaken in een Word-bestand. De respondenten geven aan dat dit te maken heeft met de slechte werking van het systeem buiten de politiewacht in Playa, alsmede met het feit dat bij het gebruik van ACTPOL niet altijd alle gegevens worden opgeslagen.

De Raad constateert dat de functionarissen die toegang hebben tot het systeem ACTPOL de aangiften nog onvoldoende registreren in ACTPOL. Conceptaangiften worden niet structureel verwerkt in het systeem; registratie vindt plaats in meerdere systemen en op meerdere plekken (zowel digitaal als fysiek). Hierdoor is het lastig om aangiften terug te vinden in ACTPOL. Wanneer de aangifte niet in een systeem is terug te vinden, moet de medewerker handmatig op zoek naar de aangifte.

Het onderzoek toont daarnaast aan dat niet alle functionarissen het systeem ACTPOL eenduidig en volledig vullen met de benodigde gegevens. Er heerst volgens respondenten nog veel onkunde als het gaat om het registreren van aangiften. Men geeft aan dat dit soms komt doordat de functionaris onvoldoende doorvraagt naar bijvoorbeeld dader-specifieke gegevens of kenmerken van vermiste goederen. Vermiste goederen kunnen in dergelijke gevallen minder goed worden gekoppeld aan gevonden (gestolen) goederen.

Aangiften worden regelmatig later (tot een week na aangifte) in ACTPOL verwerkt. Dit komt volgens meerdere respondenten doordat de verwerking in ACTPOL lang duurt: soms is een verbalisant twee uur bezig met het invullen van gegevens in het systeem. Ook blijkt dat functionarissen niet altijd de juiste feitcodes gebruiken. Ook geografische gegevens kloppen niet of worden onjuist ingevuld.

### **IT-infrastructuur**

Uit het inrichtingsplan blijkt dat de *Informatiegestuurde Politie* een belangrijk uitgangspunt is. Hierbij wordt 'informatie uit de samenleving optimaal gegenereerd en gebruikt om te komen tot sturing op de meest effectieve bestrijding van criminaliteit en realisatie van veiligheid in de samenleving'. In het plan wordt beschreven hoe zogenoemde barrio-regisseurs en noodhulpeenheden actief en gericht aan het werk zijn op basis van informatie uit onder meer het bedrijfsprocessensysteem ACTPOL. Om over adequate informatie te kunnen beschikken is het dan wel zaak dat ACTPOL wordt gebruikt en op de juiste wijze wordt gevuld. Daarnaast blijkt uit het plan dat het centrale beheer van de ICT op Bonaire niet van invloed mag zijn op de kwaliteit van de dienstverlening.

Alleen het KPCN op Bonaire maakt gebruik van ACTPOL. Op Sint Eustatius en Saba wordt het systeem niet gebruikt. Dit is het gevolg van de gebrekkige aansluiting van de politiebureaus op het systeem: zo mist Saba ten tijde van het onderzoek een *gateway* die de politie op het eiland toegang tot ACTPOL zou moeten verschaffen. Met betrekking tot aangiften wordt op beide eilanden een eigen registratie bijgehouden in Word.



Vrijwel alle respondenten geven aan dat de verwerking van aangiften in ACTPOL problematisch verloopt. Het systeem wordt 'niet gebruiksvriendelijk' genoemd en biedt 'te weinig ondersteuning voor het invullen van gegevens', als gevolg waarvan men gegevens op een USB-stick opslaat. De Raad constateert dat met name het opslaan van gegevens na het invoeren in ACTPOL niet vanzelfsprekend is. Dit is met name het geval wanneer een functionaris naar aanleiding van diefstal of verlies vermiste goederen in het systeem opslaat. Men moet verdwenen informatie dan nogmaals invoeren. Het opnieuw verrichten van dezelfde handelingen wekt regelmatig frustratie op bij de medewerkers. Respondenten geven aan dat er een manier is om aangiften toch op te slaan. Hiervoor moeten de gegevens eerst op een andere plek in de computer worden opgeslagen. Dit is niet bij alle functionarissen bekend.

Wanneer een aangifte in ACTPOL is afgesloten, kan de verbalisant deze niet meer aanvullen. Ook moet de aangifte in één keer worden ingevuld. Wanneer de functionaris wordt opgeroepen voor een melding, moet deze daarna opnieuw starten met de verwerking van de aangifte. Het beheer van het systeem is in handen van de korpschef en het hoofd BPZ.

Het onderzoek toont aan dat gebreken in ACTPOL niet altijd worden gedeeld met de IT-verantwoordelijke binnen het Korps. Hierdoor worden aanpassingen in het systeem niet aangevraagd of ingezet.

### **Archivering**

In het inrichtingsplan wordt gesproken over een statisch en een dynamisch archief. In het statische archief worden documenten opgeslagen conform wettelijke bewaartermijnen. Het dynamische archief is volgens het inrichtingsplan belegd bij de wijkpolitie door de nauwe verbinding die het vergt met de dagelijkse werkuitvoering.

Op Bonaire is sprake van een fysiek archief van aangiften in de agentenkamer van de BPZ. De desbetreffende mappen zijn per maand, dienstploeg en verbalisant gecategoriseerd. Volgens de respondenten is dit een overzichtelijke wijze van archivering. Het korps op Bonaire hanteert een volgljst van alle opgenomen aangiften. Deze wordt beheerd door senior functionarissen. Uit het onderzoek blijkt dat deze lijst nog onvoldoende wordt bijgehouden. De rechercheurs beschikken over eigen fysieke mappen waarin aangiftegegevens worden bewaard. De mappen worden na verloop van tijd, nadat deze zijn bekeken door de Infodesk, ter opslag verplaatst naar het bureau in Rincon.

Daarnaast vindt op Bonaire digitale opslag van de aangiften plaats in ACTPOL en op de (beveiligde) USB-sticks van de rechercheurs en verbalisanten. De afdeling Opsporing maakt gebruik van het beveiligde netwerk van het Recherche Samenwerkingsteam (RST). De JZZ

registreert de aangiften apart in een Excel-bestand. De aangiftes zelf worden fysiek opgeslagen in een afgesloten kast op het bureau in Playa.

Functionarissen kunnen een aangifte terugzoeken in ACTPOL door het invoeren van het unieke ACTPOL volgnummer, de naam van de aangever of de naam van de verbalisant. Wanneer de aangever geen kopie van de aangifte heeft, of wanneer de gegevens van de aangever niet goed in het systeem zijn verwerkt, zijn de aangiften lastig terug te vinden in ACTPOL. Intakemedewerkers geven aan dat zij regelmatig een aangifte niet terug kunnen vinden in het systeem (zo'n 15 keer in een periode van 7 weken). De medewerkers BPZ herkennen dit probleem niet.

Op zowel Sint Eustatius als Saba wordt centraal een fysiek archief bijgehouden voor aangiften. Deze archieven worden op beide eilanden door 1 à 2 personen beheerd en zijn gesorteerd naar datum, type delict en prioritering.

### **Managementinformatie**

Het onderzoek toont aan dat door de gebrekkige en verspreide registratie van aangiften het op Bonaire niet mogelijk is om goede managementinformatie te genereren uit de systemen. Als het gaat om het genereren van informatie uit ACTPOL, geldt dat er soms adequate *query's* ontbreken waardoor informatie ook niet altijd kan worden opgevraagd in het systeem. Wanneer gegevens zowel uit ACTPOL worden opgehaald als handmatig worden nagezocht, blijkt dat sprake is van verschillen. Zo wordt met handmatig zoekwerk geconstateerd dat er in het eerste halfjaar van 2011 232 aangiften van woninginbraak zijn opgenomen terwijl uit ACTPOL blijkt dat er 153 aangiften van woninginbraak zijn opgenomen.

Door het niet eenduidig en niet volledig vullen van het systeem zijn aangiften niet alleen lastiger terug te vinden, maar heeft dit ook gevolgen voor de kwaliteit en bruikbaarheid van de opsporingsinformatie. Vanaf 10 oktober 2010 wordt door het korps een Excel-bestand bijgehouden waarin het aantal delicten en oplossingspercentages worden bijgehouden. Dit bestand dient te worden bijgehouden door de verbalisant. Het onderzoek toont aan dat hier onvoldoende op wordt gestuurd, waardoor de informatie in het bestand niet volledig is.

De Raad treft op zowel Sint Eustatius als Saba een actuele volglijst aan waarmee het verloop van de aangifte altijd en binnen redelijke termijn kan worden vastgesteld. Daarnaast geeft het een beeld van de omvang van het aantal aangiftes op de eilanden.

Het KPCN geeft aan dat het momenteel investeert in bewustwording van de functionarissen als het gaat om het belang van een goede registratie. Respondenten geven aan dat de

bedrijfscultuur een belangrijke rol speelt in de sturingsproblematiek. Het gaat hierbij met name om het elkaar niet aanspreken op geconstateerde tekortkomingen en een gebrek aan sturing op prestaties en competenties van medewerkers. Ten tijde van het onderzoek heeft het korps een voorzichtige start gemaakt met het sturen op prestaties en competenties van de medewerkers.

### ***Conclusies***

Eenduidige en structurele registratie van aangiftes levert voor het KPCN bruikbare sturings- en opsporingsinformatie op. De Raad constateert dat momenteel de randvoorwaarden voor de invulling van en de sturing op het registratieproces nog onvoldoende zijn.

Voor wat betreft de randvoorwaarden stuiten de functionarissen op alle eilanden bij het gebruik van ACTPOL op technische mankementen. Op Saba en Sint Eustatius wordt zelfs een eigen registratie bijgehouden: deze eilanden ervaren ten tijde van het onderzoek problemen met aansluiting op het systeem ACTPOL. De kleinschaligheid op zowel Saba als Sint Eustatius leidt ertoe dat hier relatief eenvoudig een volledige registratie kan worden bijgehouden. De Raad heeft geconstateerd dat dit consequent gebeurt en dat hier tevens op wordt gestuurd. Op beide eilanden bestaat dan ook zicht op de totale hoeveelheid aangiften die in 2011 zijn gedaan. Hierop kan het KPCN vervolgens gericht prioriteiten stellen en besluiten vormen.

Het onderzoek toont aan dat het systeem onvoldoende ondersteuning biedt voor een goede registratie. Dit leidt op Bonaire, waar de functionarissen wel toegang hebben tot het systeem, tot gefragmenteerde registratie en archivering van aangiften. Naast knelpunten in de randvoorwaarden voor een effectief registratiesysteem, worden gegevens onvoldoende gedetailleerd ingevoerd in het systeem. Hierop wordt door de daarvoor verantwoordelijke functionarissen niet voldoende gestuurd.

Een korpsbreed bestand waarin het aantal aangiften wordt bijgehouden is van belang voor een effectieve behandeling van aangiften. De Raad constateert dat het KPCN hier momenteel niet over beschikt en dat op Bonaire onvoldoende wordt gestuurd op het adequaat en juist vullen van het eigen overzichtsbestand. Dit beïnvloedt de informatiepositie van het korps aanzienlijk en beperkt de kansen van het korps om tijdig passende prioriteiten te stellen en besluiten te nemen.

### 3.3. Bejegening van aangevers

#### 3.3.1. Aandacht voor bejegening

##### **Norm**

Zowel uit het WvSv als uit de VN Verklaring kan het beginsel van respect voor de menswaardigheid van de aangever afgeleid worden: *“victims should be treated with compassion and respect for their dignity”. Dit is toepasbaar op een ieder “without distinction of any kind, such as race, colour, sex, age, language, religion, nationality, political or other opinion, cultural beliefs or practices, property, birth or family status, ethnic or social origin, and disability.”*

##### **Bevindingen**

##### **Bejegening**

Het proces Intake bij het KPCN dient volgens het inrichtingsplan als een ‘volwaardig klantgericht proces’ te worden georganiseerd. De intakemedewerkers die volgens het plan moeten worden ingezet ontlasten de BPZ, waardoor de dienstverlening aan de burger verbetert. Het KPCN hanteert geen kwaliteitsnormen en/of procedures ten aanzien van de bejegening van de burger in het aangifteproces. Het korps heeft zelf geen onderzoek verricht naar de behoefte van de aangever.

Uit het slachtofferonderzoek van het CBS bleek dat in 2008 55% van de respondenten ontevreden was met de inspanning van de politie. Hierbij moet de kanttekening worden gemaakt dat de mate van tevredenheid per delict kan afwijken. Een belevingsonderzoek door de Rijksdienst Caribisch Nederland over de politie toont aan dat de burger over het algemeen niet tevreden is over de politie. Er is in het onderzoek geen specifieke aandacht besteed aan het aangifteproces.

De Raad constateert dat de organisatie niet primair is gericht op klantvriendelijkheid. Uit de interviews blijkt dat kritiek op de politie doorgaans moeilijk wordt geaccepteerd. De respondenten geven aan dat de burger geen oog heeft voor de onmogelijkheden waarmee de politiemedewerkers worden geconfronteerd. Op de vraag hoe de bejegening kan worden verbeterd wordt door enkele respondenten aangegeven dat het van belang is de aangever op de hoogte te houden van het verdere verloop van het proces (‘contact houden helpt’).

Uit het onderzoek blijkt dat de gebouwen op Bonaire, Sint Eustatius en Saba onvoldoende geschikt en/of klantvriendelijk zijn. Daarnaast zijn met name op Bonaire de wachttijden voor burgers erg lang voordat zij worden gehoord. Hierover wordt door burgers veel geklaagd. De wachttijden zijn volgens respondenten het gevolg van een tekort aan geschikte verhoorruidtes en beschikbaar personeel. Dit leidt ertoe dat burgers, in het bijzonder toeristen, niet (nogmaals) terugkomen voor het doen van aangifte.

Met de komst van de intakemedewerkers wordt de BPZ ontlast, hetgeen volgens de respondenten uiteindelijk een positief effect heeft op de wachttijden. Bij nieuwe medewerkers duurt het afhandelen van een aangifte in het begin langer, wat leidt tot klachten van burgers. De verwerking van aangiften duurt 3 à 4 uur tot een week. Hierna kan de aangever een kopie van de uitgewerkte aangifte op een vooraf afgesproken tijdstip ophalen op het bureau.

Formele klachten hebben vrijwel altijd betrekking op de afhandeling/opvolging van aangiften, in beslag genomen goederen en overig politieoptreden. Klachten worden onderzocht en afgehandeld door het Bureau Interne Relaties (BIR) in Bonaire in overleg met de korpschef. Binnen het KPCN probeert men de klachten meestal eerst af te doen door bemiddeling. Hierbij speelt de lijnchef een belangrijke rol.

Wanneer men niet tevreden is over de afwikkeling van de klacht door de politie kunnen klachten tevens worden ingediend bij de Nationale Ombudsman. Het onderzoek toont aan dat deze laatste instantie op Bonaire en Saba geen klachten heeft ontvangen ten aanzien van het aangifteproces. Op Sint Eustatius is één melding binnengekomen over het aangifteproces. Het betrof hier de onvolledige afhandeling van een aangifte door een verbalisant.

### **Redenen om wel of niet aangifte te doen**

De Raad heeft kennis genomen van de resultaten van het slachtofferonderzoek dat het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) van de toenmalige Nederlandse Antillen in 2008 heeft uitgevoerd<sup>5</sup>. Het CBS gaat in dit rapport uit van een relatie tussen de aangiftebereidheid en de mening van de bevolking over de politie. In dit verband heeft het CBS gekeken naar de motieven om geen aangifte te doen en in hoeverre respondenten tevreden waren met de inspanning van de politie bij de afhandeling van de zaak.

---

<sup>5</sup> Veelvoorkomende criminaliteit op Bonaire, Curaçao en Sint Maarten, Resultaten van de Slachtofferenquête, CBS, 2008.

Daarbij is gebleken dat de respondenten op Bonaire als motieven opgaven om geen aangifte te doen: de politie zal er toch niets aan doen, de politie had niets kunnen doen/gebrek aan bewijs, de zaak is door de respondent zelf opgelost of de respondent kent de dader en het delict is niet ernstig genoeg. Op Bonaire bleek 39% van de slachtoffers aangifte te doen bij de politie. Dit betekende een forse afname ten opzichte van 1995, toen 50% aangifte deed. De aangiftebereidheid varieerde sterk naar type delict: Zo werd van 'diefstal uit tuin, erf en porch' het minst aangifte gedaan (28%) en was de aangiftebereidheid voor autodiefstal het hoogst (93%). De Raad heeft niet onderzocht of de cijfers sinds 2008 zijn veranderd.

Uit het bevolkingsregister en de rapportage van het KPCN (januari -mei 2011) blijkt dat in Bonaire 1 aangifte wordt gedaan op de 18 inwoners, voor Sint Eustatius is dit 1 aangifte op de 26 inwoners en voor Saba 1 aangifte op de 46 inwoners. Op Saba en Sint Eustatius worden dus aanzienlijk minder aangiften opgenomen dan op Bonaire. Dit komt volgens respondenten door de kleinschaligheid van de eilanden en de mate waarin de eilandbevolking met elkaar is verbonden: iedereen kent iedereen. Enkele respondenten geven aan dat wanneer een potentiële aangever de dader kent, men soms geen aangifte doet uit angst voor represailles. Door de kleinschaligheid heerst een sterke behoefte aan bemiddeling door de politie wanneer een strafbaar feit zich heeft voorgedaan. Dit geldt zeker voor delicten waarbij de aangiftebereidheid over het algemeen toch al relatief laag is zoals zedendelicten en huiselijk geweld.

Voor wat betreft huiselijk geweld bestaat er een Aanwijzing Relationeel Geweld. Op basis van dit document kan de politie ambtshalve (dus ook zonder aangifte) een zaak m.b.t. tot huiselijk geweld in behandeling nemen. Het onderzoek toont aan dat op Sint Eustatius deze procedure regelmatig wordt gevolgd. Over het algemeen blijkt dat bemiddeling door de politie de voorkeur heeft. Uit de interviews komt verder naar voren dat bemiddeling ook de hoge werkdruk verlaagt bij zowel de opsporing als de vervolging.

De kleinschaligheid van de eilanden heeft ook gevolgen voor de privacy van burgers: deze kan moeilijk worden gegarandeerd door de politie. Bij de JZZ wordt veel aandacht besteed aan de privacy van aangevers. Uit het onderzoek blijkt tenslotte dat eerdere ervaringen met de politie een rol spelen bij de bereidheid van een burger om aangifte te doen. Bij slechte ervaringen wil men soms helemaal geen aangifte meer doen, of men gaat er bij voorbaat al vanuit dat er toch niets met de aangifte gebeurt.

## **Conclusies**

Burgers klagen met name over de lange wachttijden bij het doen van aangiften. Formele klachten hebben vrijwel altijd betrekking op de afhandeling van en het vervolg op een aangifte. De kleinschaligheid van Sint Eustatius en Saba speelt een grote rol in de overweging van een burger om wel of geen aangifte te doen. Er is op de eilanden een sterke behoefte aan bemiddeling door de politie. Ook eerdere ervaringen met de politie spelen een rol in de mate van aangiftebereidheid.

De Raad constateert dat het korps aandacht heeft voor de bejegening en door middel van opleidingen en functioneringsgesprekken investeert in de servicegerichtheid van de organisatie. Het KPCN heeft echter geen zicht op de behoefte van de aangever in het aangifteproces.

### **3.3.2. Informatievoorziening naar aangever**

#### **Norm**

Ten aanzien van de terugkoppeling naar de aangever is in de wet alleen geregeld dat de officier van justitie de benadeelde partij inlicht of de aangifte en het opsporingsonderzoek wel of niet aanleiding geven tot strafrechtsvervolging. Het terugkoppelen van ontwikkelingen omtrent de aangifte door de politie is niet wettelijk geregeld.

#### **Bevindingen**

##### **Vervolging door OM**

Als er sprake is van een opsporingsindicatie wordt door de lijnchef of wachtcommandant contact opgenomen met het OM. Er vindt regelmatig en waar nodig overleg plaats tussen de lijnchefs over de prioritering van de afhandeling van aangiften. Zaken worden vanuit de BPZ en de Opsporing over gedragen aan het OM. Zowel het OM als de BPZ en de Opsporing geven aan dat bij deze overdracht geregeld zaken (tijdelijk) zoek raken. Het gaat hierbij om zowel aangiften als zaakdossiers c.q. delen daarvan. Om deze reden wordt nu door het OM in een zogenoemd 'ontvangstcahier' getekend voor ontvangst.

Vervolgonderzoeken op aangiften worden meestal afgehandeld door de verbalisant zelf. Dit na beoordeling door de chefs. Op een aangifte volgt niet altijd vervolging. Volgens de respondenten bij de politie is de reden het tekort aan cellen en de beperkte capaciteit bij het OM. Binnen de Opsporing fungeert een functionaris in dergelijke gevallen als bemiddelaar zodat de verdachte de schade vergoedt aan de benadeelde partij. Dergelijke bemiddelingen worden door de Opsporing vastgelegd in hun registratiesysteem op het netwerk van het RST.

### **Informatievoorziening**

Het implementatieplan beschrijft de intentie van het korps om in 2012 te voorzien in nazorg ten behoeve van aangevers. Ten tijde van het onderzoek door de Raad vond terugkoppeling aan de aangever op met name Bonaire en Sint Eustatius echter niet structureel plaats. Dit ondanks het feit dat op het imprimé voor aangifte in Bonaire standaard de vraag is opgenomen of de aangever op de hoogte wil worden gehouden van het vervolg van de aangifte. Voor het KPCN op Saba geldt dat de Chef BPZ de stand van zaken terugkoppelt aan de aangever.

Intakemedewerkers op Bonaire geven aan dat, wanneer aangevers komen vragen naar de stand van zaken, zij hier vaak geen antwoord op kunnen geven. Men kan aangevers niet doorverwijzen omdat het onduidelijk is wie de aangifte behandelt of heeft afgehandeld.

Binnen de Opsporing op Bonaire is het gebruikelijk om contact op te nemen met de aangever wanneer de rechercheur aanvullende informatie nodig heeft. Soms wordt actief contact opgenomen met de aangever, soms treft men elkaar toevallig op straat. Wel wordt er structureel contact onderhouden met een aangever als de zaak onder Jeugd en Zedenzaken (JZZ) valt. Als een aangever belt wordt door de rechercheur informatie verstrekt. Wanneer een onderzoek wordt stopgezet wordt soms door de rechercheur en soms door het OM contact opgenomen met de aangever/benadeelde partij.

Het onderzoek toont aan dat niet alle respondenten het als hun taak zien om aangevers te informeren over de stand van zaken. De aangever heeft volgens respondenten vaak vragen over de strafrechtelijke afhandeling van een aangifte. De Opsporing geeft aan alleen op hoofdlijnen informatie te verschaffen aan de aangever. Ten tijde van het onderzoek werd door het OM een kennisgeving ingesteld die naar de aangever wordt gestuurd wanneer een zaak naar de zitting gaat. Voor andere zaken geldt dat men na aangifte geen bericht krijgt over de behandeling van de aangifte.

Het OM koppelt de resultaten van de aangeleverde aangiften/dossiers niet structureel terug naar de politiemedewerker. Terugkoppeling gebeurt in één-op-één situaties door de Hulpofficier van Justitie, of een medewerker vraagt zelf naar de voortgang van een zaak.



## **Conclusies**

Terugkoppeling door de politie naar aangevers vindt slechts sporadisch plaats. Het korps heeft het voornemen geuit in 2012 verder vorm te geven aan de nazorg ten behoeve van aangevers. Vanuit het OM gaat standaard een kennisgeving uit naar de aangever om deze te informeren over het aanbrengen van een zaak op een zitting. De Raad hecht belang aan een intensieve aandacht voor de terugkoppeling naar de aangevers. Het verstrekken van informatie over de status van de aangifte dient ter vergroting van de burgers tevredenheid over, het vertrouwen in en het zicht op de werkwijze van de politie: 'Contact houden helpt'.

### **3.3.3. Verwijzing van aangevers naar hulpverlenende instanties**

#### **Norm**

Volgens de VN-Verklaring dienen slachtoffers materiële, medische, psychologische en sociale hulp te krijgen. Zij dienen geïnformeerd te worden over de aanwezigheid van relevante hulpverleningsvoorzieningen. Deze dienen beschikbaar en toegankelijk te zijn. Ook uit artikel 5 van de Rijkswet Politie van Curaçao, Sint Maarten en van Bonaire, Sint Eustatius en Saba en artikel 206, vierde lid, van het WvSv valt af te leiden dat slachtoffers, indien zij dit wensen, dienen te worden ondersteund of dienen te worden doorverwezen voor hulp.

#### **Bevindingen**

In het inrichtingsplan BES is beschreven dat het bureau Slachtofferhulp direct onder de korpschef valt. De kwaliteit van de dienstverlening op dit vlak dient volgens het plan te worden gewaarborgd door de politie. De volgende taken worden in dit kader beschreven:

- het opnemen van meldingen, aangifte en getuigenverklaringen;
- het verstrekken van informatie tijdens en na aangifte;
- het verwijzen van slachtoffers naar andere instanties;
- het regelen van schadeafhandeling in de daarvoor in aanmerking komende gevallen;
- het begeleiden van familieleden en vrienden van slachtoffers van ernstige delicten tijdens de looptijd van het strafrechtelijk onderzoek en de procesgang.

Het bureau Slachtofferhulp is sinds twee jaar (vanaf 10 oktober 2010) actief op alle BES-eilanden. Sinds 2006 is de hulpverleningsinstantie actief op Bonaire.

Uit het onderzoek blijkt dat de verbalisant in ACTPOL kan opnemen dat de aangever behoefte heeft aan slachtofferhulp. Hevig geëmotioneerde aangevers worden vrijwel altijd doorgestuurd naar Slachtofferhulp. Dit doet de verbalisant naar eigen inzicht en soms op verzoek van de aangever. Het onderzoek op Bonaire toont aan dat schadebemiddeling door rechercheurs regelmatig plaatsvindt.

De Infodesk screent zaken tevens op de mogelijke behoefte van de aangever aan verdere hulp. Lijnchefs in Bonaire dienen in hun weekberichten melding te maken van het aantal meldingen dat naar Slachtofferhulp is uitgegaan. Dit gebeurt steeds vaker, maar nog niet structureel. De JZZ schakelt bij een aangifte standaard Slachtofferhulp in.

Het bureau Slachtofferhulp is ook zelf actief op zoek naar zaken waar het hulp kan bieden. Dit doet het bureau omdat het meent dat van toepassing zijnde zaken niet altijd worden doorgezet naar het bureau. Eigen onderzoek van het bureau wees uit dat in september en oktober 2011 zo'n 30 relevante zaken niet waren doorgezet. Volgens dit onderzoek komt een medewerker van Slachtofferhulp soms ook op plaats delict om direct hulp te verlenen.

Slachtofferhulp is ondergebracht bij het KPCN en valt onder de korpschef. De coördinator van het bureau is tevens bedrijfsmaatschappelijk medewerker. Het onderzoek toont aan dat deze zaken soms op gespannen voet staan met elkaar, vooral wanneer een verdachte een agent blijkt te zijn. De hulpverlener moet dan zowel de verdachte (een collega) als het slachtoffer bijstaan.

Op Sint Eustatius zijn twee mensen werkzaam voor het bureau Slachtofferhulp. Dit bureau is ten tijde van het onderzoek facilitair echter nog niet op orde. Er wordt niet standaard doorverwezen naar Bureau Slachtofferhulp. Uit de interviews blijkt dat de mogelijkheid tot doorverwijzing naar Slachtofferhulp op de invulformulieren voor aangifte al is opgenomen.

Op Saba is één persoon aangewezen voor het verlenen van slachtofferhulp. Deze persoon wordt ingeschakeld in geval van bijvoorbeeld huiselijk geweld. De verbalisant maakt ook op Saba zelf een inschatting of mensen moeten worden doorverwezen naar Slachtofferhulp.

De Raad constateert dat de politie na aangifte ook melding doet bij andere instanties zoals de Voogdijraad en het Centrum Jeugd en Gezin. Het onderzoek van de Raad beperkt zich echter tot het doorverwijzen van aangevers naar Bureau Slachtofferhulp.

## **Conclusies**

De Raad constateert dat de aangever/slachtoffer niet altijd wordt doorverwezen voor de benodigde hulp en ondersteuning. Vaak bepaalt de verbalisant op basis van eigen inzicht en ervaring of een aangever moet worden doorverwezen naar Bureau Slachtofferhulp. Er is ruimte voor verbetering in termen van bewustwording en sturing binnen het KPCN op het doorverwijzen naar hulpverleningsinstanties zoals Bureau Slachtofferhulp. Meldingen voor hulp en ondersteuning komen soms niet bij Bureau Slachtofferhulp terecht. De Infodesk heeft dit in het verleden opgevangen door de aangiften waarop een melding was gemaakt voor slachtofferhulp alsnog door te sturen. Ook de proactieve rol van het Bureau Slachtofferhulp op Bonaire speelt een rol in het sluitend maken van het hulpverleningsvangnet.

De Raad ziet slachtofferhulp als een belangrijk middel om het rechtsgevoel te herstellen en om de gevolgen van een misdrijf beperken. Slachtofferhulp zal in 2012 dan ook onderwerp van onderzoek door de Raad zijn.

## Bijlage 1: Vragenlijst

Code	Norm	Interviewvraag
A01	Opzet in overeenstemming met wettelijke eisen;	1. Acht u het aangifteproces in overeenstemming met de wettelijke eisen? 2. Zo ja/nee, waarom?
A02	Het bestaan van beleid of richtlijnen gebaseerd op behoefte en verwachtingen van het Openbaar Ministerie, naast wettelijke eisen;	1. Bestaan er naast de wettelijke voorschriften beleid of richtlijnen die schriftelijk zijn vastgesteld? 2. Zo ja, zijn die beleidsdocumenten en richtlijnen gebaseerd op behoefte en verwachtingen van het OM? 3. Zo nee, wat is de verklaring hiervoor? 4. Wordt actief toezicht gehouden op de kwaliteit van de uitvoering van het beleid/richtlijnen? 5. Zo ja, hoe? Welke maatregelen worden genomen bij afwijking?
A03	Het bestaan van beleid of richtlijnen gebaseerd op behoefte en verwachtingen van aangever/klager;	1. Zo ja, is daarbij rekening gehouden met de behoefte en verwachtingen van aangevers en klagers? 2. Zo ja, hoe? 3. Zo nee, is er een verklaring hiervoor?
A04	Beleid is gebaseerd op informatie over resultaatmetingen en/of onderzoek;	1. Zo ja, is daarbij rekening gehouden informatie over resultaatmetingen en/of onderzoek? 2. Zo ja, hoe? 3. Zo nee, is er een verklaring hiervoor?
A05	Continu ontwikkeling, evaluatie en onderhoud van beleid;	1. Wordt het vastgestelde beleid/de richtlijnen gerevalueerd en onderhouden? 2. Zo ja, op welke wijze en met welke frequentie? 3. Zo nee, is er een verklaring hiervoor?
A06	Beleid gecommuniceerd en ingevoerd;	1. Wordt het beleid/de richtlijnen aan het algemeen publiek gecommuniceerd? 2. Wordt het beleid/de richtlijnen aan de relevante actoren in de justitiële keten gecommuniceerd? 3. Zo ja, hoe?
A07	Bestaan van sleutelprocessen over aangifte en klacht bij OM en Politie	1. Wat is de visie van het korps ten aanzien van het proces intake in het algemeen en de aangiften in het bijzonder? 2. Welke overwegingen liggen hier aan ten grondslag? 3. Wordt het aangifteproces als sleutelproces beschouwd? 4. Zo ja, is het aangifteproces vastgelegd? 5. Zo ja hoe?
B01	Aanwezigheid van proceseigenaren;	1. Zijn er proceseigenaren van het aangifteproces binnen uw korps aangewezen? 2. Zo nee, is er een verklaring hiervoor? 3. Zo ja, hoe zijn de proceseigenaren te kwalificeren?

		<p>(procesontwikkelings-verantwoordelijkheid (omvat zowel ontwerp als verbetering van het proces) en een procesimplementatie-verantwoordelijkheid (inclusief de verantwoordelijkheid voor interne audits waarmee aangetoond wordt dat het proces 'werkt'); verantwoordelijkheid voor de <i>resultaten</i> van het proces. Deze procesbesturingsverantwoordelijkheid betreft de operationele beheersing en logistieke aspecten van resultaat (kwaliteit, tijd) en resourceverbruik (mensen, middelen) of <i>hiërarchische</i> verantwoordelijkheid voor de medewerkers met de belangrijkste rollen in het proces. Dit type proceseigenaar is ook lijnmanager.</p> <p>3.Zijn proceseigenaren berekend op hun verantwoordelijkheid? Zo ja, waarom en hoe?</p>
B02	Organisatorische inbedding van het aangifteproces, w.o. de locaties waar aangifte gedaan kunnen worden en tijdstippen waarop aangiften gedaan kunnen worden;	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.Hoe is het aangifteproces binnen uw organisatie ingebed?</li> <li>2.Waar kunnen aangiften en klacht gedaan worden?</li> <li>3.Welke overwegingen liggen hieraan ten grondslag?</li> <li>4.Wanneer kunnen aangiften en klachten gedaan worden?</li> <li>5. Welke overwegingen liggen hieraan ten grondslag?</li> </ol>
B03	Beschikbaarheid van voldoende competente personeel voor het ontvangen van aangifte (operationele beheersing);	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Heeft het korps voldoende competente personeel voor het ontvangen van aangiften of klacht?</li> <li>2. Zo nee, wat is de gap en is er een verklaring hiervoor?</li> <li>3.Zo nee, welke plannen zijn er op dit capaciteitsprobleem op te lossen en wat is de status van die plannen?</li> </ol>
B04	Beschikbaarheid van voldoende middelen voor het opnemen van aangifte (locaties, financiële middelen, informatie en technologie)(operationele beheersing);	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.Welke aangiftevoorzieningen zijn er in het korps?</li> <li>2.Welke overwegingen liggen ten grondslag aan de aangiftevoorzieningen die het korps aanbiedt? (Per voorziening)</li> <li>3.Welke rol spelen de behoeften en verwachtingen van burgers hierbij?</li> <li>4.Sluiten de voorzieningen volgens u voldoende aan op de wensen van de burger? Waarom wel/niet?</li> <li>5.Wordt het gebruik van de verschillende voorzieningen gemonitord?</li> <li>6.Op welke wijze worden aangevers naar de aangiftevoorzieningen 'gestuurd'?</li> <li>7.Wat gebeurt er met telefonische en internetaangiften?</li> <li>8.Wat zijn knelpunten met betrekking tot de aangiftevoorzieningen?</li> </ol> <p>Vindt controle plaats op de kwaliteit van de aangifte (sturing)? Op welke elementen wordt gestuurd?</p>
B05	Aanwezigheid en uitvoering van continue opleiding i.v.m. het aangifteproces;	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.Wordt het personeel belast met ontvangen van aangiften en klacht regelmatig opgeleid of bijgeschoold?</li> <li>2.Zo ja, hoe en met welke frequentie?</li> </ol>

		3.Zo nee, is er een verklaring hiervoor?
B06	Aanwezigheid van vastlegging en registratie van aangiften en het beheer (kwaliteit en instandhouden) van informatie over aangiftes, waaronder het bewaren van aangiften en de opvraagbaarheid van informatie over aangiften;	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Worden aangiften en klachten binnen uw korps vastgelegd en geregistreerd?</li> <li>2. Hoe wordt opgenomen aangiften en klachten vastgelegd en geregistreerd?</li> <li>3. Welke criteria zijn er voor registratie?</li> <li>4. Wat is de kwaliteit van de registratie? Voldoet de registratie aan de eisen van betrouwbaarheid van informatie?</li> <li>5. Zijn de geregistreerde aangiften en klachten opvraagbaar en toegankelijk voor de relevante actoren?</li> <li>6. Zo ja, hoe?</li> <li>7. Zo nee, is er hiervoor een verklaring?</li> </ol>
B06-1	Bestaan van criteria op grond waarvan besloten wordt tot het ontvangen of niet ontvangen van aangifte (non-discriminatie), de eenduidigheid en kenbaarheid daarvan;	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Wat zijn overwegingen om <i>niet</i> over te gaan naar het opnemen van een aangifte (het gaat hier niet om de strafrechtelijke overwegingen)? (Bijvoorbeeld capaciteit, angst voor represailles, het heeft geen prioriteit)</li> <li>2. Worden die overwegingen aan aangever/klager bekendgemaakt?</li> <li>3. Wordt gestuurd op het aannemen van meldingen versus het opnemen van aangiften?</li> <li>4. Wat zijn knelpunten bij het opnemen van aangiften?</li> </ol>
B06-2	Bestaan van kwaliteitsnormen voor het aannemen en schriftelijk vastleggen van aangiftes;	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Zijn er servicenormen of andere (toetsbare) normen binnen het aangifteproces met name vwb de bejegening van de aangever of klager?</li> <li>2. Zo ja, welke kwaliteitsnormen zijn er?</li> <li>3. Zo nee, is er hiervoor een verklaring?</li> <li>4. Is binnen het korps aandacht voor de aangiftebereidheid? Zo ja, op welke wijze? Zo nee, waarom niet?</li> <li>5. Wordt hier binnen het bureau op ingespeeld? Zo ja, waarom en op welke wijze? Is dit delictafhankelijk?</li> <li>6. Leiden de inspanningen tot meer aangiften? Op welke wijze wordt hiermee binnen het bureau rekening gehouden? Zijn jullie hier voldoende op toegerust?</li> <li>7. Worden deze getoetst/gemeten?</li> <li>8. Vindt standaard terugkoppeling plaats van wat met de aangifte is gebeurd? Zo ja, op welke momenten?</li> <li>9. Is er sprake van standaardbrieven of maatwerk? Wie is hiervoor verantwoordelijk?</li> </ol>
B06-3	Een kopie van het p-v van opgave aan aangever/benadeelde partij wordt afgegeven;	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Wordt een kopie van het pv van aangifte/opgave altijd afgegeven?</li> <li>2. Zo nee, waarom niet en hoe vindt verantwoording plaats?</li> </ol>
B06-4	“Wat” en “hoe” van de bemiddeling bij hulpverlening en	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Worden aangevers/klagers voor bemiddeling en hulpverlening en steun doorverwezen?</li> </ol>

	steun aan de aangever/ partij als gevolg van een strafbaar feit;	2.Zo ja, hoe en waar? 3.Zo nee, is er hiervoor een verklaring? 4.Zijn er bij het doorverwijzen knelpunten en welke knelpunten?
B06-5	De snelheid waarmee het opsporingsonderzoek naar aanleiding van een aangifte/klacht wordt opgestart;	1.Hoe snel volgt een opsporingsonderzoek naar aanleiding van aangiften v.w.b. inbraak, diefstal, autodiefstal, oplichting en eenvoudige mishandeling? (dagen bij 7 of minder, weken 4 of minder, maanden 12 of minder of jaren) 2.Waar hangt het voornamelijk van af? 3.Zijn er bij het doorverwijzen knelpunten en welke knelpunten zijn er? 4.Wordt de aangever over de status van de aangifte geïnformeerd? Zo ja, hoe?
B06-6	De snelheid waarmee het OM beslist tot vervolging of niet vervolging.	1.Hoe snel beslist het OM over vervolging naar aanleiding van aangiften v.w.b. inbraak, diefstal, autodiefstal, oplichting en eenvoudige mishandeling? (dagen bij 7 of minder, weken 4 of minder, maanden 12 of minder of jaren) 2.Waar hangt het voornamelijk van af?
B06-7	Inlichting omtrent de door het OM genomen beslissing omtrent het al dan niet vervolgen en bij vervolging het informeren van de benadeelde partij/aangever over de voor haar van belang zijnde momenten in de verdere procedure. Indien de zaak niet wordt vervolgt wordt de benadeelde partij gewezen op de mogelijkheid van beklag bij het Hof van Justitie;	1.Wordt de aangever over de status van de aangifte geïnformeerd? Zo ja, hoe? Zo nee, waarom niet? 2.Wordt het politiekorps over de beslissing geïnformeerd? Zo ja, hoe? Zo nee, waarom niet?
B06-8	De aanwezigheid van normen om nadelen bij aangevers te voorkomen;	1.Zijn er normen om nadelen bij aangevers te voorkomen? 2. Verklaar uw antwoord
B06-9	De wijze en kwaliteit van de bescherming van de privacy van aangevers;	1.Zijn er normen om de privacy van aangevers te beschermen? 2. Verklaar uw antwoord
B06-10	De wijze en kwaliteit van de bescherming van de veiligheid van de aangever.	1.Zijn er normen om de veiligheid van aangevers te beschermen? 2. Verklaar uw antwoord
C-01 Zie ook B-02	Rollen en verantwoordelijkheden bij de verantwoording over aangiftes, waaronder functies, beslissingsbevoegdheid vervolg aangiften, toezicht op de voortgang	1.Wie (functies) zijn de dragers van verantwoordelijkheden over de verantwoording over aangiftes, waaronder functies, beslissingsbevoegdheid vervolg aangiften, toezicht op de voortgang van behandeling van aangiften? 2.Op welke wijze vindt onderlinge afstemming plaats?

	van behandeling van aangiften ;	3.Welke coördinatiesystemen zijn er?
C-02	Aantal geregistreerde aangiftes sinds januari 2011 en classificatie naar soorten delicten (veel voorkomende misdrijven); bekendheid dader/onbekende dader; oplossingspercentages	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.Beschikt u over deze gegevens?</li> <li>2.Zo nee, waarom niet</li> <li>3.Zo ja, hoe wordt de informatie verkregen?</li> <li>4. Wat is de kwaliteit van die informatie in termen van betrouwbaarheid?</li> <li>5.Hoe wordt de informatie gebruikt (sturing)?</li> </ol>
C-03	Beschikbaarheid van informatie over vervolgstappen na aangifte (opsporingsonderzoek, sepot en informatievoorziening aan aangever/slachtoffers);	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.Beschikt u over deze gegevens?</li> <li>2.Zo nee, waarom niet</li> <li>3.Zo ja, hoe wordt de informatie verkregen?</li> <li>4. Wat is de kwaliteit van die informatie in termen van betrouwbaarheid?</li> <li>5.Hoe wordt de informatie gebruikt (sturing)?</li> </ol>
C-04	Beschikbaarheid van informatie over tevredenheid van de aangever/klager/banadeelde partij/slachtoffer in termen van betrouwbaarheid (wordt aangifte in behandeling genomen), responsiviteit (wordt snel/tijdig vervolgstappen genomen), zorgzaamheid (wordt de aangever over de status geïnformeerd, hoe en wanneer), empathie (worden nadelen voorkomen, begrip voor slachtofferschap getoond, doorverwezen voor hulp en steun?) en tastbaarheden (gebouwen, ontvangstkamers, voorzieningen zoals Internet, telefoonlijnen e.d.)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.Beschikt u over deze gegevens?</li> <li>2.Zo nee, waarom niet</li> <li>3.Zo ja, hoe wordt de informatie verkregen?</li> <li>4. Wat is de kwaliteit van die informatie in termen van betrouwbaarheid?</li> <li>5.Hoe wordt de informatie gebruikt (sturing)?</li> </ol>
C-05	Beschikbaarheid van informatie over klachten van burgers wegens ontevredenheid met de behandeling van aangiftes;	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.Beschikt u over deze gegevens?</li> <li>2.Zo nee, waarom niet</li> <li>3.Zo ja, hoe wordt de informatie verkregen?</li> <li>4. Wat is de kwaliteit van die informatie in termen van betrouwbaarheid?</li> <li>5.Hoe wordt de informatie gebruikt (sturing)?</li> <li>6.Wordt er disciplinair opgetreden tegen schendingen van normen? Zo ja hoe?</li> </ol>



C-06	Meningen van politiepersoneel belast met aangiftes over het proces en de resultaten en de interactie met aangever/klager/benadeelde partij/slachtoffer.	<p><i>Algemeen</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Wat is je functie en je achtergrond? (Administratief/servicemedewerker of blauw?)</li> <li>- Welke opleidingen zijn nodig om dit werk te mogen doen? Heb je deze gevolgd en succesvol afgerond?</li> <li>- Is er sprake van bijscholing? (inclusief cursussen) Zo ja, wat heb je gedaan?</li> <li>- Hoe ziet je dag eruit? Hoeveel aangiften neem je gemiddeld op een dag op?</li> </ul> <p><i>Aangiftebereidheid</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Heb je er zicht op wat voor burgers redenen zijn om wel of juist geen aangifte te doen?</li> <li>- Stimuleer je burgers actief om aangifte te doen?</li> <li>- Raad je het ook wel eens af?</li> </ul> <p><i>Aangiftevoorzieningen</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Zijn burgers voldoende op de hoogte van de verschillende aangiftevoorzieningen?</li> <li>- Wordt dat volgens u voldoende gecommuniceerd?</li> <li>- Waarom kiezen ze om op het bureau aangifte te doen?</li> <li>- Verwijs je mensen wel eens door naar andere aangiftevoorzieningen? Zo ja, waarom?</li> <li>- Sluiten de beschikbare aangiftevoorzieningen volgens u voldoende aan op de wensen en behoeften van de burger? Waarom wel/niet?</li> <li>- Waar zitten de verbeterpunten?</li> </ul> <p><i>Het opnemen van de aangifte (inclusief bejegening)</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Wat voor aangiften neem je op? Zijn er criteria?</li> <li>- Hoe lang duurt het opnemen van een aangifte per type delict? Welke rol speelt de registratie hierbij?</li> <li>- Wat zijn redenen om geen aangifte op te nemen (anders dan juridische redenen)?</li> <li>- Speelt capaciteit hierbij een rol?</li> <li>- Maken jullie een scheiding in kansrijke en kansloze aangiften?</li> <li>- Zijn burgers zich bewust van het onderscheid tussen meldingen en aangiften?</li> <li>- Wordt duidelijk gecommuniceerd wat de burger mag verwachten wanneer hij aangifte heeft gedaan?</li> </ul>
------	---	--

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Wat gebeurt er met de aangifte als het delict buiten het eigen verzorgingsgebied (maar binnen het korps) is gepleegd?</li> <li>- Wat gebeurt er met de aangifte als het delict in een andere regio is gepleegd?</li>   <li>- Kwaliteit <ul style="list-style-type: none"> <li>o Waar moet je op letten als je een aangifte opneemt?</li> <li>o Hoe wordt gestuurd op de kwaliteit van de aangiften?</li> <li>o Laat je het controleren? Waarop?</li> <li>o Hoe verloopt de registratie van de aangiften?</li> <li>o Wordt standaard Slachtofferhulp aangeboden aan aangevers?</li> </ul> </li>   <li>- Bejegening <ul style="list-style-type: none"> <li>o Is bij de afdeling intake speciale aandacht voor de bejegening van aangevers?</li> <li>o Ben je hier in getraind of geoefend?</li> <li>o Zijn er speciale protocollen die je moet volgen?</li> <li>o Zijn er knelpunten in de bejegening?</li> </ul> </li>   <li><i>Terugkoppeling</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Wordt aan burgers standaard gevraagd of ze terugkoppeling van hun aangifte willen?</li> <li>- Vindt deze terugkoppeling daadwerkelijk plaats? Hoe? <ul style="list-style-type: none"> <li>o Standaardbrieven/maatwerk?</li> </ul> </li> <li>- Kun je dat laten zien in het systeem?</li> <li>- Sluit de wijze van terugkoppelen voldoende aan op de wensen en behoeften van burgers?</li> <li>- Hebben jullie zicht op de terugkoppeling van delicten die in een ander verzorgingsgebied zijn voorgevallen, maar waarvan bij jullie aangifte is gedaan?</li> <li>- Zijn er knelpunten in de terugkoppeling?</li> </ul> </li> </ul>
--	--	--

## **Bijlage 2: Lijst geïnterviewde organisaties en functionarissen**

*KPCN Bonaire (14)*

Korpschef KPCN (1)

Bureau Interne Zaken (1)

Medewerkers BPZ (2)

Intakemedewerkers (2)

Rechercheurs (3)

Chef BPZ (1)

Chef Opsporing (1)

Proceseigenaren Opsporing (3)

*KPCN Saba (2)*

Chef BPZ (1)

Medewerker BPZ/Opsporing (1)

*KPCN Sint Eustatius (3)*

Chef BPZ (1)

Senior medewerker Opsporing (1)

Senior medewerker BPZ (1)

*Openbaar Ministerie (2)*

Hoofdofficier van Justitie (1)

Beleidsmedewerker (1)

*Bureau Slachtofferhulp (1)*

*Orde van Advocaten (1)*

*Nationale Ombudsman (1)*

### Bijlage 3: Lijst geraadpleegde documenten

Inrichtingsplan KPCN	2009
Implementatieplan inrichting Korps Politie Caribisch Nederland	2011
Voortgangsrapportage implementatie inrichtingsplan en brede kwaliteitsverbetering KPCN	30 september 2011
Plan van Aanpak Woninginbraken	15 januari 2010
Aanwijzing Relatieveel Geweld	23 augustus 2010
Verslag Evaluatieonderzoek Rechtshandhaving. De keten is zo sterk als de zwakste schakel, Mr. S.F.C. Camelia-Römer et al.	
Veelvoorkomende criminaliteit op Bonaire, Curacao en Sint Maarten. Resultaten van de Slachtofferenquete, CBS.	2008

