



## **HET AANGIFTEPROCES OP CURAÇÃO**

Inspectieonderzoek van de Raad voor de  
Rechtshandhaving naar het bestaan, de opzet en de  
werking van het aangifteproces op Curaçao.

Mei 2012

## **Colofon**

Uitgever: Raad voor de Rechtshandhaving

Jaar: 2012

Maand: Mei

Plaats: Willemstad, Curaçao

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

# Inhoudsopgave

Voorwoord	6
Samenvatting, conclusies en aanbevelingen	7
1. Inleiding	12
1.1. Algemeen	12
1.2. De onderzoeksvraag	12
1.3. Onderzoeksaanpak en - methode	14
1.3.1. Het onderzoeksteam	14
1.3.2. Reikwijdte onderzoek	14
1.3.3. Onderzoeksmethode	14
1.4. Leeswijzer	15
2. Toetsingskader	16
2.1. Actoren: Algemeen	16
2.2. Rechtsgevolgen	17
3. Bevindingen en conclusies	24
3.1. Opzet van het aangifteproces	24
3.1.1. Het aangifteproces en de wettelijke eisen van het WvSv	24
De bevindingen	24
Conclusies	28
3.1.2. Het beleid ten aanzien van het aangifteproces	30
De bevindingen	31
Conclusies	32
3.2. Bestaan en werking van het aangifteproces	33
Bevindingen	33
Conclusies	35
3.2.2. Deskundigheid in verband met het opnemen van aangiften	35
Bevindingen	35

Conclusies _____	38
3.2.3. De registratie van aangiften binnen het Korps _____	38
Bevindingen _____	38
Conclusie _____	40
3.2.4. De bejegening van aangevers _____	40
3.2.4.1. Doorverwijzing en andere redenen om geen aangifte op te nemen _____	41
Bevindingen _____	41
Conclusies _____	41
3.2.4.2. Verwijzing van aangevers naar hulpverlenende instanties _____	41
Bevindingen _____	41
Conclusies _____	42
3.2.4.3. Prioritering _____	42
Bevindingen _____	42
Conclusies _____	43
3.2.4.4. Bescherming van aangevers en overige dienstverlening _____	43
Bevindingen _____	43
Conclusies _____	43
3.2.4.5. De werking van het aangifteproces _____	44
Bevindingen _____	44
Conclusies _____	46
Gebruikte literatuur en verklarende eindnoten _____	47
Bijlage 1: Vragenlijst _____	48
Bijlage 2: Lijst van geïnterviewden _____	55
Bijlage 3: Lijst van Geraadpleegde Documenten _____	56

## Lijst van Afkortingen

ARG:	Aanwijzing Relatieve Geweld
BOA'(s):	Bijzondere Opsporingsambtenaren
CBA:	Criminaliteitsbeeld Analyse
CBS:	Centraal Bureau voor de Statistiek
Korpsorder:	Korpsorder nummer C.T. 6/95 van 1 april 1995
KPC:	Korps Politie Curaçao
OM:	Openbaar Ministerie
Raad:	Raad voor de Rechtshandhaving
RID:	Recherche Informatie Dienst
VN Verklaring:	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”
WvSv:	Wetboek van Strafvordering van Curaçao
ORV:	Opleidingsinstituut Rechtshandhaving & Veiligheidszorg

## **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 leidinggevenden 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**

Dit inspectierapport betreft de wijze waarop het aangifteproces op Curaçao is vormgegeven (opzet, bestaan en werking).

Het doen van aangifte en klacht en de opgave van de benadeelde partij vinden hun grondslag in de artikelen 198-206 Wetboek van Strafvordering Curaçao (WvSv). In de praktijk is dit voor een deel uitgewerkt in de per 1 april 1995 inwerking getreden door de Korpschef van het toenmalige Korpsonderdeel Curaçao gegeven korpsorder nummer C.T. 6/95 (hierna: korpsorder) en de “Aanwijzing Relatieve Geweld” (hierna: ARG) aan leden van het Openbaar Ministerie van 23 augustus 2010.

De algemene conclusie van de Raad is dat de wijze waarop de aangifteactiviteiten binnen het KPC uitgevoerd wordt op diverse onderdelen niet geheel in overeenstemming is met wettelijke eisen van het WvSv.

Met name bij de wijkteams van het KPC wordt verzuimd om de korpsorder te handhaven op het punt van het opnemen van aangifte van de in die korpsorder genoemde gevallen. Aangevers worden onnodig verwezen naar een ander bureau van het KPC om aangifte te doen.

De Raad constateert hier en daar nogal wat competentieproblemen in verband met het opnemen van aangiften van eenvoudige misdrijven bij de wijkteams. Het gaat hier om taalproblemen maar ook materiële en formele gebreken, zoals het onvoldoende opnemen van de delictbestanddelen, het niet doen toevoegen van de schriftelijke machtiging en het niet voldoen aan de verplichting tot het melding maken van de wens van de benadeelde partij om schadevergoeding te vorderen in de aangiften en processen-verbaal. Bij de competentieproblemen is sprake van een domino-effect: coördinatoren, teamleiders bij de wijkteams en gespecialiseerde units besteden veel tijd en energie aan correctiewerk. Het correctiewerk van door de wijkteams geleverde processen-verbaal van aangifte legt op haar beurt veel druk op de capaciteit van de gespecialiseerde eenheden. Voor de deskundigheidsproblemen zijn naar het oordeel van de Raad praktische oplossingen voor de korte termijn aangewezen.

Vooraf bij de wijkteams is er over het algemeen te weinig sprake van het actief informeren van aangevers over het verloop van de zaak, uitgezonderd de gevallen waarin de aangever na een aanhouding van een verdachte wederom gehoord moet worden. Anders blijkt dat te zijn bij de speciale diensten, zoals het Bureau Roofovervallen en het Bureau Financiële Onderzoeken. Hier worden de aangevers schriftelijk geïnformeerd dat de zaak voor verdere behandeling naar het Openbaar Ministerie is doorgestuurd.

Verder dragen naar het oordeel van de Raad een tekort aan politiepersoneel en een grote werkdruk bij aan een verminderde responsiviteit van de politie bij het opnemen van aangiften.

Ook is er veelal sprake van ongeschikte ruimtes voor het opnemen van aangiften. Het komt te vaak voor dat aangiften worden opgenomen in dezelfde ruimte waarin tegelijk verdachten gehoord worden.

Er zijn buiten de voorgeschreven geheimhoudingsplicht voor opsporingsambtenaren geen normen om de privacy van de aangever te beschermen. Ook ontbreken nog algemeen geldende veiligheidsnormen voor aangevers, anders dan in gevallen van relationeel geweld.

De Raad is bij het onderzoek geconfronteerd met enkele gevallen van mogelijk niet integer handelen door politiepersoneel bij het opnemen van aangiften van relationeel geweld. Deze gevallen worden onder de aandacht gebracht van de Minister van Justitie met gelijktijdige berichtgeving aan de korpschef.

De doorverwijzing voor hulpverlening vindt niet plaats met inachtneming van de wettelijke voorschriften en interne richtlijnen. Wanneer dat wel het geval is vindt doorverwijzing veelal mondeling plaats, vooral in geval van roofoverval en relationeel geweld. Hierdoor wordt de mogelijkheid van hulpverlening door het Bureau Slachtofferhulp belemmerd, omdat het bureau door het ontbreken van de gegevens van het slachtoffer, betrokkene niet met een hulpverleningsaanbod kan benaderen.

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

Ook is de Raad gebleken dat zowel bij wijkteams als bij de gespecialiseerde units zaken met een sterke opsporingsindicatie (bijvoorbeeld bekende dader, voldoende getuigen en sporen) doorgaans snel opgepakt worden. Het is de Raad evenwel gebleken dat anders dan bij relationeel geweld (en de hierboven genoemde gevallen bij de wijkteams en gespecialiseerde units) er geen eenduidige criteria zijn aan de hand waarvan wordt besloten om over te gaan tot (instellen van) een (opsporings)onderzoek.

De Raad stelt vast dat een structurele beleidscyclus (beleidsbepaling, -evaluatie en –bijstelling) ontbreekt, met name waar het betreft het stellen van meetbare doelen ten aanzien van het opnemen van aangiften waarbij de behoefte van de burger een rol speelt. Het ACTPOL systeem en de wijze waarop hiermee doorgaans door het politiepersoneel omgegaan wordt is



problematisch. Daarmee ontbreekt een betrouwbare basis voor sturing en voor de informatievoorziening over aangiften naar ketenpartners zoals het Openbaar Ministerie.

De Raad heeft aanknopingspunten aangetroffen voor verbeteringen. Positief in dit verband is de visie van het korps, zoals vastgelegd in het inrichtingsplan en het voornemen van het Openbaar Ministerie om een richtlijn op het punt van bejegening van slachtoffers uit te vaardigen. De Raad mist in beide documenten nog concreet geformuleerde beleidsdoelen en een werkbare aanpak van resultaatmetingen in verband met de behoefte van burger bij het doen van aangifte.

De Raad steunt in hoofdzaak de voornemens ter verbetering van het aangifteproces zoals deze zijn verwoord in het inrichtingsplan van het korps. De Raad acht een spoedige beslissing over de implementatie van het proces van groot belang.

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

### Aan het korps Politie Curaçao

- Ga spoedig over tot de implementatie van het inrichtingsplan van het KPC op het punt van het opnemen van aangiften. In het inrichtingsplan moet duidelijkheid komen waar het gaat om het opnemen van aangifte elders dan bij de intakebalie of specialistische politiebureaus. Stel de tijdplanning voor het opleiden en voor het opdoen van praktijkervaring van intakemedewerkers bij en herzie het plan op het punt van het opnemen van aangiften ter plaatse waar de aangever in contact komt met de opsporingsambtenaar voor eenvoudige misdrijven, opdat ook aangifte op locatie mogelijk blijft.
- Voer het proces “Klantvriendelijk Onthaal” en “Aangifte strafbare feiten” van juni 2009 op korte termijn in en herzie de korpsorder uit 1995 in het licht van de huidige wettelijke eisen en de feitelijke organisatorische toestand en vaardig deze opnieuw uit.
- Wijs de betrokken politiemensen uitdrukkelijk op de verplichtingen die voortvloeien uit het WvSv voor wat betreft de toevoeging van de machtiging aan de aangifte, de afgifte van een kopie van het proces-verbaal aan de aangever/benadeelde en het informeren van de aangever over het verloop van de zaak.
- Draag wijkteamchefs op erop toe te zien dat de instructie huiselijk geweld en daarbij horende criteria worden nageleefd door alle korpsleden.

---

<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.

- Neem maatregelen opdat ook wijkteams over mogelijkheden beschikken om de aangever (schriftelijk) te berichten dat het proces-verbaal is ingediend bij het openbaar ministerie, dan wel de zaak wordt opgelegd. Ga in dit verband na welke mogelijkheden er zijn om deze berichtgeving langs elektronische weg mogelijk te maken.
- Voer op korte termijn een informatie- en registratieaudit uit, met het doel om de redenen van het niet optimaal gebruiken van ActPol bij het KPC alsmede de gebruiksvriendelijkheid van het systeem vast te stellen. Speciale aandacht dient daarbij te worden besteed aan de toezichtsverantwoordelijkheid van het Openbaar Ministerie. Maak het systeem toegankelijk voor het Openbaar Ministerie.
- Zet een feedbacksysteem op, waarbij informatie wordt verkregen over de behoefte van de burger in verband met het doen van aangiften, met het doel om deze informatie als sturingsinformatie te gebruiken.
- Organiseer op de korte termijn praktische taal- en vaardigheids cursussen ten behoeve van het opnemen van aangiften door het personeel van de wijkteams. Bevorder de coaching van wijkteammedewerkers door ervaren medewerkers van specialistische diensten.
- Organiseer intensieve begeleiding op de werkvloer en een effectief toezicht op de taakuitvoering om het bestaande competentieprobleem bij het personeel te verhelpen.
- Vaardig duidelijke instructies uit aan alle politieambtenaren om zich te onthouden van het gebruik van de Centrale Meldkamer voor andere dan urgente gevallen. Organiseer tevens een publieke informatiecampagne voor burgers over de zaken die zij bij de Centrale Meldkamer kunnen aanmelden.
- Stel criteria vast voor alle aangiften die niet vallen onder de vigerende prioriteitstelling van afhandeling voor het instellen van een opsporingsonderzoek zoals afgesproken met het OM. Leg deze criteria vast in een instructie en vaardig deze instructie op korte termijn uit. Actualiseer de instructie periodiek naar aanleiding van gemaakte afspraken (prioriteiten) met het OM en veranderde omstandigheden.
- Zet een klachtenproces op in verband met aangiften, die in belangrijke mate kan bijdragen aan het zicht van het KPC op de prestaties in verband met aangiften en de behoefte van de burger. Maakt het klachtenproces publiekelijk bekend.
- Tref op korte termijn voorzieningen voor de correctie van processen-verbaal, zolang de kwaliteit m.b.t. inhoud en taal nog niet kan worden gegarandeerd. 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.

### Aan het Openbaar Ministerie

- Vaardig op korte termijn de richtlijnen in verband met slachtoffers uit, nadat deze herzien zijn.

### Aan het Korps Politie Curaçao en Openbaar Ministerie

- Voer structureel overleg in met de hulpverlenende organisaties en maak afspraken die bij dat overleg worden gemaakt bekend via instructies binnen het KPC;

# 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 politiekorps van Curaçao 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 aangiften 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 functionerende politie-apparaat 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 aangiften deskundig en snel worden behandeld.

De Raad acht het onderwerp van dit onderzoek ook qua tijdigheid in die zin relevant, omdat Curaçao sinds het verkrijgen van de status van land binnen het Koninkrijk op 10 oktober 2010, bouwt aan de eigen instituties. De Raad realiseert zich daarbij dat dit onderzoek wordt uitgevoerd op een moment dat de opbouw van het Land Curaçao slechts een jaar gaande is en dat nog veel werk in ontwikkeling is.

## 1.2. De onderzoeksvraag

De centrale vraag van het onderzoek is:

***Hoe is het aangifteproces bij de politiekorpsen vormgegeven (opzet, bestaan en werking)?***

Het centrale onderzoeksdoel valt uiteen in drie onderzoeksdeelvragen, te weten:

### **Opzet**

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 burgers ten aanzien van het aangifteproces?
  - c. Hoe is het aangifteproces bij het politiekorps ingericht?

### **Bestaan**

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?

### **Werking**

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 genoemde politiekorpsen 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 op Curaçao. 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. Laatstgenoemde onderzoekers voerden samen met de overige onderzoekers ook het inspectieonderzoek op Sint Maarten uit.

#### **1.3.2. Reikwijdte onderzoek**

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

In strafrechtelijke termen heeft het onderzoek zich beperkt tot de opsporingsfase. De vervolgingsfase als zodanig werd niet in 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 het "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 Inrichtingsplan van het KPC, 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 KPC en diverse andere sleutelfunctionarissen van het politiekorps. Daarnaast werden ook de Ombudsman, het Bureau Slachtofferhulp en de Deken van de Orde van Advocaten geïnterviewd. Tenslotte werden ook groepsinterviews met eerstelijns medewerkers in het aangifteproces bij de politie uitgevoerd.

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 ad 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.

De medewerking van alle geïnterviewden was zeer goed en openhartig te noemen.

#### **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 WvSv 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 dat 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 worden “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 berechttingshandelingen 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 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.

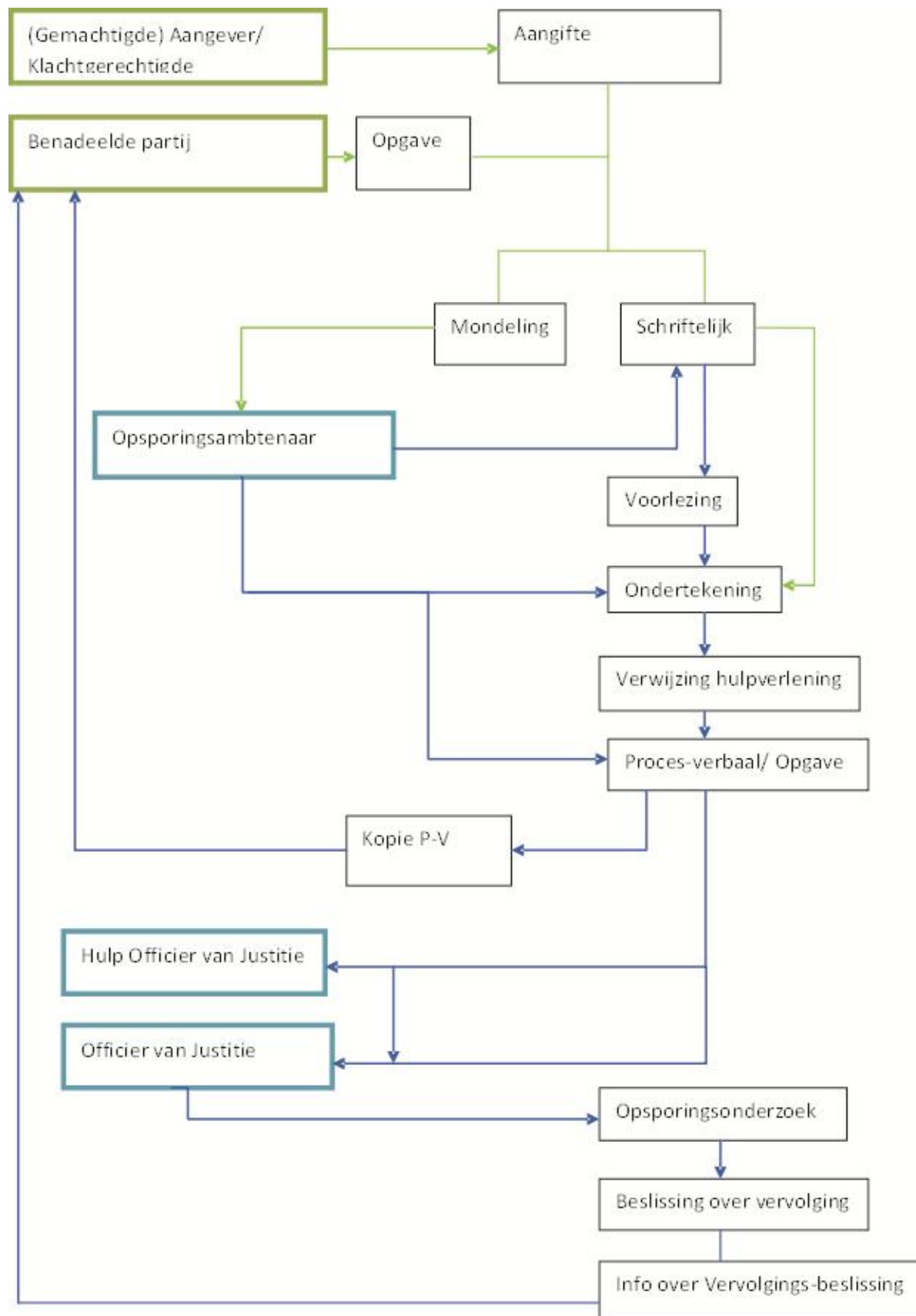
Het WvSv schrijft imperatief voor dat de benadeelde partij een afschrift ontvangt van het proces-verbaal betreffende haar opgave. Ook wordt, wanneer de benadeelde partij de wens kenbaar heeft gemaakt schadevergoeding te vorderen of omtrent het verloop van de zaak te worden ingelicht, daarvan in het proces-verbaal 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 de 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 aangifteactiviteiten en de eisen waaraan deze moeten voldoen en de beschrijvingen te allen tijde toegankelijk zijn voor alle betrokken actoren. Hierbij wordt bedoeld 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 aangifteactiviteiten 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 delictsbestanddelen. 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 aangiften. 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 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.<sup>[1]</sup> Volgens de VN Verklaring dienen slachtoffers materiële, medische, psychologische en sociale hulp te krijgen van onder meer de overheid, vrijwilligers en maatschappelijke organisaties. Slachtoffers 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**

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

In dit onderdeel worden de bevindingen en conclusies over de wijze waarop het aangifteproces bij het korps is vormgegeven besproken in termen van de nakoming van wettelijke verplichtingen, het voeren van beleid en de ervaringen van burgers in dat verband.

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

Het doen van aangifte en klacht en de opgave van de benadeelde partij vinden hun grondslag in de artikelen 198-206 Wetboek van Strafvordering Curaçao (hierna: WvSv).

De Raad heeft allereerst onderzocht of de feitelijke opzet van het aangifteproces en de uitvoering van aangifteactiviteiten bij het KPC in overeenstemming zijn met de wettelijk voorgeschreven aangifte c.q. klachtbepalingen.

Het huidige aangifteproces op Curaçao vindt zijn grondslag in de bepalingen van het WvSv en op de uitwerking hiervan in de korpsorder nummer C.T. 6/95 (hierna: korpsorder)<sup>2</sup>. Daarnaast heeft de Raad kennis genomen van de “Aanwijzing Relationeel Geweld” (hierna: ARG) aan de leden van het Openbaar Ministerie van 23 augustus 2010.

#### **De bevindingen**

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

De Raad heeft kennis genomen van het in de korpsorder opgenomen verbod aan het politiepersoneel om burgers die zich bij een politiebureau of recherchebureau aangifte willen doen van een bepaald aantal delicten naar een ander bureau te verwijzen, Het gaat hierbij om eenvoudige mishandeling, mishandeling met een wapen met gering letsel, vernieling van eenvoudige aard, diefstal (onder verzwarende omstandigheden) van eenvoudige aard en bedreiging van eenvoudige aard. Aangevers van andere delicten mogen worden doorverwezen naar de Justitiële Diensten (de recherche). Hieruit heeft de Raad het uitgangspunt afgeleid, dat aangiften van eenvoudige misdrijven in principe worden opgenomen op het politiebureau waar de aangever zich meldt. Volgens de ARG dient de politie slachtoffers van relationeel geweld te stimuleren om aangifte te doen, wanneer de politie daarvan een melding krijgt.<sup>[2]</sup>

---

<sup>2</sup> Deze korpsorder is door de Korpschef van het toenmalige Korpsonderdeel Curaçao gegeven en per 1 april 1995 in werking getreden.



Volgens de korpsorder mag de aangever naar de Justitiële diensten (recherche) worden verwezen, zulks in opdracht van de wachtcommandant na toetsing van de korpsorder. Dit zal het geval zijn bij andere dan de hierboven aangegeven delicten of wanneer er sprake is van meer dan één verdachte in een zaak.

Uit het inspectie onderzoek van de Raad is gebleken dat de korpsorder door de leidinggevendenden van het KPC nog van kracht wordt geacht, met dien verstande dat er bij de huidige wijkteams (vroeger: surveillancedienst) recherchemedewerkers aanwezig zijn en dat de functie van wachtcommandant vervangen is door een teamleider. Door de gewijzigde omstandigheden binnen de organisatie van het KPC zou in principe ook in gecompliceerde zaken een aangifte bij het wijkteam opgenomen dienen te worden.

In de afgelopen jaren is door de korpsleiding om beheersmatige redenen afgeweken van het uitgangspunt van de aangehaalde korpsorder. Zo werd besloten om alle aangiften van roofovervallen centraal op te laten nemen door een speciaal in verband met roofovervallen ingesteld rechercheteam (het Atrako team). Aangiften van jeugd- en zedenzaken worden, in verband met de aard van dergelijke misdrijven, opgenomen door het Bureau Jeugd- en Zedenzaken.

Uit het onderzoek van de Raad blijkt dat niet in alle gevallen wordt voldaan aan het voorgeschreven uitgangspunt om aangiften van eenvoudige misdrijven op alle wijkteams op te nemen. Burgers die zich bij een wijkteam melden voor het doen van aangifte worden vaak naar een ander wijkteam of bureau doorverwezen, vaak om redenen die niet in overeenstemming zijn met de genoemde korpsorder of de ARG. Bij een van de onderzochte wijkteams Mahuma / Seru Fortuna) is het doorverwijzen van aangevers naar een ander bureau eerder regel dan uitzondering.

Volgens enkele leidinggevendenden van het KPC dient de reden gezocht te worden in gemakzucht en competentieproblemen bij de verwijzende korpsleden. De Raad heeft niet kunnen vaststellen dat door de leidinggevendenden consistent en daadkrachtig opgetreden wordt tegen het niet nakomen van de gegeven korpsorder of de ARG.

### ***Doorverwijzing naar hulpverleningsinstanties***

Volgens de meeste respondenten bij het KPC worden aangevers die het slachtoffer van een misdrijf zijn geworden doorverwezen naar het Bureau Slachtofferhulp. In voorkomende gevallen worden aangevers ook naar het Bureau Voogdijraad en andere hulpverleningsinstanties doorverwezen.

De Raad heeft echter geconstateerd dat bij het Bureau Verkeerscriminaliteit in geval van autodiefstal geen verwijzing naar het Bureau Slachtofferhulp of enige andere hulpverleningsinstantie plaatsvindt. Van het Bureau Slachtofferhulp werd vernomen dat veel slachtoffers van autodiefstal zich in een later stadium bij het Bureau voegen, meestal wanneer zij ervan op de hoogte raken dat zij zich in de zaak kunnen voegen. Dan blijkt, aldus de respondenten van dat Bureau, dat in het proces-verbaal van aangifte niet werd aangegeven dat zij zich als benadeelde partij wensen op te geven.

Volgens de opgave van Bureau Slachtofferhulp gaat het bij de meeste doorverwijzingen om gevallen van relationeel geweld en slachtoffers van roofovervallen (atrako's). Het Bureau vermoedt dat 60% van alle aangiften betreffende relationeel geweld worden doorverwezen en slechts 30% van de aangiften inzake roofovervallen. Bureau Slachtofferhulp komt tot deze schatting op grond van het feit dat zij via de media vaak kennis neemt van gevallen van relationeel geweld of roofovervallen, terwijl het Bureau (of de dienstdoende piketmedewerker) niet door de centrale meldkamer of de gespecialiseerde dienst binnen het KPC op de hoogte wordt gesteld van het betreffende geval. Pas nadat het Bureau Slachtofferhulp zelf navraag doet naar het voorval worden aan het Bureau de gegevens van de aangever verstrekt. Tevens komt het volgens Bureau Slachtofferhulp vaak voor dat men geconfronteerd wordt met personen die zich bij het Bureau melden na aangifte van relationeel geweld of roofoverval, terwijl de aangifte niet terug te vinden is in ACTPOL.

Vooraf door wijkteams worden volgens het Bureau Slachtofferhulp veel aangevers niet doorverwezen omdat de ambtenaar die de aangifte opneemt nalaat om op het aangifteformulier aan te geven dat de aangever naar het Bureau als slachtoffer wenst te worden doorverwezen. De aangever wordt vaak mondeling medegedeeld om zich bij het bureau te melden (wat dan in veel gevallen niet wordt gedaan door de aangever) maar indien dit expliciet is aangegeven in de aangifte neemt het bureau zelf actief contact op met de aangever.

### ***Kopie proces-verbaal***

In de korpsorder wordt voorgeschreven dat in de gevallen van (poging tot) diefstal (onder verzwarende omstandigheden) of vernieling met een onbekende dader, een kopie van de aangifte wordt verstrekt aan de aangever, onder de uitdrukkelijke aanzegging dat deze kopie uitsluitend voor verzekeringsdoeleinden wordt afgegeven.

De Raad constateert verder dat enkel bij het bureau Verkeerscriminaliteit in geval van autodiefstal een afschrift van het proces-verbaal wordt afgegeven. Tijdens het onderzoek van de Raad is gebleken dat aangevers bij andere onderdelen van het korps in de regel een bewijs

van aangifte ontvangen. Dit gebeurt in sommige gevallen uitsluitend op verzoek van de aangever.

### ***Vervolg op aangiften***

Via de wijkteamchef of bureauchef moet het origineel proces-verbaal van aangifte bij het Parket van de Hoofdofficier van Justitie ingediend worden, aldus de korpsorder. De ARG schrijft daarnaast voor, dat de aangiften van relationeel geweld onverwijld ter beoordeling voorgelegd worden aan een hulpofficier van justitie.

De Raad constateert dat bij het Openbaar Ministerie geen volledig zicht bestaat op binnenkomende aangiften. Alleen in zaken met een bekende dader of aangehouden verdachte pleegt het Openbaar Ministerie kennis te nemen van de zaak door middel van het proces-verbaal. Mede in dit verband heeft het Openbaar Ministerie, nadat de Nederlandse Antillen als land zijn opgeheven, voor elke met de opsporing belaste organisatie-eenheid van het KPC een officier van justitie aangewezen die periodiek de organisatie-eenheid bezoekt. Die officier neemt in overleg met de aangewezen leidinggevendenden van het KPC kennis van alle binnenkomende aangiften en stelt prioriteiten.

Voor het opnemen van aangiften van in de in de korpsorder genoemde gevallen zijn er bij de korpsorder twee model-processen-verbaal van aangifte gevoegd. De Raad constateert dat op de voorbedrukte aangifteformulieren twee opties opgenomen zijn. De eerste houdt in dat de aangever geïnformeerd wenst te worden over het verloop van de zaak. De tweede houdt in dat de aangever zich als benadeelde partij wenst te voegen in de strafzaak. De ARG schrijft voor dat het slachtoffer na aangifte desgewenst op de hoogte van het verloop van de zaak gehouden wordt.

Uit de door de Raad gehouden steekproef blijkt dat in veel gevallen geen van beide opties aangekruist wordt op de voorbedrukte aangifteformulieren. Daarnaast heeft de Raad geconstateerd dat bij de wijkteams van het actief informeren van de aangever over het verloop van de zaak geen sprake is. Gebleken is dat een aangever eerst kennis krijgt van het verloop van de zaak wanneer een verdachte naar aanleiding van de gedane aangifte wordt aangehouden en een nadere onderzoekshandeling moet worden verricht met betrokkenheid van de aangever (bijvoorbeeld nader verhoor of herkenning). Eén van de wijkteamchefs schrijft het uitblijven van het informeren van de aangever over het verloop van de zaak toe aan de afwezigheid van administratieve ondersteuning bij de wijkteams.

Bij het Openbaar Ministerie worden de in behandeling zijnde zaken van een stempel op de dossieromslag voorzien wanneer geconstateerd wordt dat er een benadeelde partij is. Door dat

stempel wordt de aanwezigheid van een benadeelde partij kenbaar gemaakt voor alle medewerkers van het parket die betrokken zijn bij de behandeling van het dossier. Tijdig voor de behandeling van de zaak bij de rechter wordt de aangever/benadeelde partij schriftelijk geïnformeerd over de behandeling van de zaak. In voorkomende gevallen wordt betrokkene door de officier van justitie ook ondersteund bij de schadeberekening en wordt een slachtoffergesprek gehouden waarbij de officier van justitie de zaak met het slachtoffer bespreekt.

Bij de speciale diensten (Atrako team, Bureau Financiële Onderzoeken (BFO), Verkeerscriminaliteit, Jeugd- en Zedenzaken) wordt de aangever bij indiening van het proces-verbaal van aangifte bij het Openbaar Ministerie middels een standaardbrief hierover geïnformeeerd.

Het afdelingshoofd RID zal door de korpschef gemandateerd worden om feitelijk en inhoudelijk sturing te geven aan het opsporingsproces en zal aangemerkt worden als proceseigenaar, aldus het inrichtingsplan van het KPC. Volgens het inrichtingsplan van het KPC zal bij incidentgerichte opsporingsonderzoeken een weging plaatsvinden, nadat de aangifte is opgenomen. Het hoofd RID zal dan binnen 2 dagen beslissen over het vervolg op de aangifte.

## **Conclusies**

De Raad concludeert dat de wijze waarop de aangifteactiviteiten binnen het KPC uitgevoerd worden op onderdelen niet in overeenstemming is met wettelijke eisen van het WvSv.

Met name bij de wijkteams wordt verzuimd om de korpsorder te handhaven op het punt van het opnemen van aangifte. Burgers die onnodig doorverwezen worden naar een ander bureau om aangifte te doen worden op deze manier extra benadeeld terwijl het vertrouwen in de politieapparaat hierdoor afneemt.

De Raad concludeert dat het in strijd met de door de korpschef gegeven instructies verwijzen van aangevers op zichzelf al nalatig is, maar daarnaast ook spanning oplevert met de strafvorderlijke verplichting van de opsporingsambtenaar om aangifte op te nemen.

Er is binnen het korps sprake van een gewoonte om slechts een standaardformulier ter bevestiging van aangifte aan de aangever te verstrekken. Enkel bij het bureau verkeerscriminaliteit voldoet het KPC aan de wettelijke verplichting om een afschrift van het proces-verbaal van aangifte af te geven.

Er wordt onvoldoende aandacht besteed aan de verplichting om in het proces-verbaal van aangifte melding te maken van de wens van de benadeelde partij om schadevergoeding te vorderen of omtrent het verloop van de zaak te worden ingelicht.

Aangevers worden doorgaans mondeling verwezen naar het Bureau Slachtofferhulp. Het niet nakomen van de verplichting om van de verwijzing voor hulpverlening in de aangifte melding te maken, belemmert de mogelijkheid voor het Bureau Slachtofferhulp om actief het slachtoffer voor hulpverlening te benaderen.

Aangevers worden niet actief geïnformeerd over het verloop van de zaak. Alleen de speciale diensten (Atrako team, Bureau Financiële Onderzoeken (BFO), Verkeerscriminaliteit, Jeugd- en Zedenzaken) informeren aangevers schriftelijk dat de zaak voor verdere behandeling naar het Openbaar Ministerie is verwezen.

De Raad acht de toewijzing van officieren van justitie aan elke relevante organisatie-eenheid bij het KPC een goede zaak. Voorwaarde is wel dat de betrokken officieren van justitie daadwerkelijk kennis kunnen nemen van het aanbod van zaken via aangiften. Een adequaat functionerend en goed toegankelijk registratiesysteem zou daartoe kunnen dienen. Daarvan is bij het KPC nog geen sprake. Het ACTPOL systeem en de wijze waarop het politiepersoneel hiermee doorgaans omgaat vormen een gebrekkige basis voor de informatievoorziening aan het Openbaar Ministerie over aangiften. Het Openbaar Ministerie wordt hierdoor belemmerd in het waarmaken van zijn gezagspositie.

De Raad ziet veel ruimte voor verbeteringen. In dit verband heeft de Raad kennisgenomen van het inrichtingsplan van het KPC en een document "Aangifte strafbare feiten" van juni 2009 die in het kader van het verbetertraject bij het KPC in juni 2009 werden opgesteld. Daarin zijn ten aanzien van het personeel belast met het opnemen en de registratie van aangiften instructies voor het opnemen en registreren van aangiften opgenomen. Het Hoofd Recherche en Informatiedienst (hierna: RID) wordt als proceseigenaar aangewezen.

Overigens wordt in het document verwezen naar de artikelen 198 tot en met 205 van het WvSv. Aan het document "Aangifte strafbare feiten" is een bijlage met een processtroomschema opgenomen. De Raad stelt vast dat ook in het processtroomschema uitgegaan wordt van de afgifte van een bewijs en bevestiging van aangifte aan de aangever. Dit is niet in overeenstemming met het WvSv. De medewerkers intake, speciaal voor het opnemen van aangiften opgeleide medewerkers met een beperkte opsporingsbevoegdheid (BOA's), zullen moeten beoordelen of de aangever wordt verwezen. Verwijzing zal enkel het geval zijn in verband met enkele delictcategorieën zoals terrorisme, computercriminaliteit, mensenhandel en sommige grensoverschrijdende misdrijven. Opvallend is dat roofovervallen alsmede jeugd-

en zedenzaken daarbij niet genoemd worden. Ook heeft de Raad kennisgenomen van de werkinstructie “Klantvriendelijk Onthaal” met gedetailleerde instructies voor de ontvangst van burgers die zich bij de politie melden.

Het intakeproces zal, volgens het Inrichtingsplan van het KPC, zodanig worden ingericht en georganiseerd dat de burger via diverse kanalen de politie kan bereiken. Daarbij zal de burger uiteindelijk (zelf) bepalen welk kanaal hij kiest: telefoon, mail, digitaal (via internet) of gewoon (fysiek) aan de balie, al of niet op afspraak. De (sub)activiteiten binnen dit werkproces zullen gedeconcentreerd op het niveau van de wijkteams plaatsvinden. Door de inzet van BOA's zal de reguliere politiecapaciteit ontlast en vrijgespeeld worden, terwijl de kwaliteit van de dienstverlening verbeterd kan worden.

De Raad steunt in hoofdzaak de voornemens ten aanzien van het intakeproces zoals deze zijn verwoord in het inrichtingsplan. De Raad acht een spoedige beslissing over de implementatie van het intakeproces, zoals in het inrichtingsplan vastgesteld, van groot belang.

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

Uit het onderzoek van de Commissie Evaluatieonderzoek Rechtshandhaving Nederlandse Antillen<sup>[3]</sup> van 2005 bleek dat 92% van de ondervraagden op Curaçao vinden dat er meer aandacht gegeven zou moeten worden aan slachtoffers van misdrijven. De commissie heeft in dit verband onder meer aanbevolen om speciale wetgeving gericht op de opvang en schadevergoeding van de slachtoffers in te voeren en veel meer aandacht te besteden aan het veiligheidsgevoel van de burger door op regelmatige basis wetenschappelijk onderzoek, het zogenaamde “slachtofferonderzoek”, uit te voeren. Volgens de commissie geeft alleen een dergelijk onderzoek inzicht in misdrijven waarvan geen aangifte wordt gedaan en dus in de werkelijk bij de burger bestaande onveiligheidsgevoelens.<sup>[4]</sup>

In de wetenschappelijke literatuur over dit onderwerp menen velen dat 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 de burgers.<sup>[5]</sup>

De Raad heeft in dit licht 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 onderzocht of en op welke wijze de resultaten van het gevoerde beleid of de uitgevaardigde richtlijnen gemeten worden en als grondslag dienen voor het bijstellen van beleid. Ook is onderzoek gedaan naar de wijze waarop het beleid kenbaar wordt gemaakt aan de actoren in het veld.

## **De bevindingen**

### ***De ontwikkeling van het aangiftebeleid***

De Raad heeft geen algemeen geldende beleidsdocumenten of richtlijnen aangetroffen, waarvoor expliciet resultaten van onderzoek naar de behoefte van de burger bij het doen van aangifte als grondslag hebben gediend.

De Raad heeft bij het Openbaar Ministerie en het KPC geen proces aangetroffen dat is gericht op het opstellen of aanpassen van het aangiftebeleid op basis van het structureel onderzoeken en analyseren van de behoefte van de burger.

### ***Concept-richtlijn slachtofferzorg***

De Raad heeft kennis genomen van een concept Richtlijn Slachtofferzorg van het Openbaar Ministerie, waarin enkele belangrijke beleidsuitgangspunten met betrekking tot de aangifte en de bejegening van slachtoffers geformuleerd zijn. Zo constateert de Raad dat als uitgangspunt zullen gelden:

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

De richtlijn schrijft voor dat de politie op zorgvuldige wijze de aangifte van een slachtoffer dient op te nemen, waarbij deze ook doorverwezen kan worden naar een hulpverlenende instantie. Voorts bevat de richtlijn aanwijzingen voor het geven van algemene informatie over het verloop van de aangifte via folders, het uitdrukkelijk aandacht besteden aan de wens van het slachtoffer om geïnformeerd te worden, het opnemen in het proces-verbaal van relevante informatie in verband met schadevergoeding en het verstrekken van informatie over het verloop van de zaak na de inzending van het proces-verbaal.

De Raad heeft evenwel geen duidelijkheid kunnen krijgen noch over het moment noch over het proces inzake formalisering door het Openbaar Ministerie van deze richtlijnen. Wel heeft de Procureur-Generaal aangegeven dat de conceptringlijnen aan herziening toe zijn in het licht

van recente wetwijzigingen en dat het de bedoeling is om de herziene richtlijnen op korte termijn uit te vaardigen.

### ***Het KPC-inrichtingsplan***

De Raad stelt vast dat de korpsleiding van het KPC de aanbevelingen van de Commissie Evaluatieonderzoek Rechtshandhaving Nederlandse Antillen van 2005 heeft gebruikt als basis om op eigen initiatief nadere analyses uit te voeren naar de behoefte van de burger. De bevindingen van deze analyses zijn meegenomen in het in september 2010 vastgestelde inrichtingsplan van het KPC.

In het inrichtingsplan leest de Raad dat het intakeproces voor het KPC als één uniform en gestandaardiseerd dienstverleningsconcept aangeboden wordt, uitgaande van de volgende uitgangspunten:

- hetzelfde antwoord en dezelfde actie op dezelfde vraag van de burger;
- een eenduidige bejegening van de burger en
- een uniforme uitstraling naar de burger.

De intake-units aan de wijkbureaus en die van de Call Center zullen bemenst worden met (service)medewerkers met een beperkte opsporingsbevoegdheid (BOA's). Ten behoeve van het integrale intakeproces zullen intake-units gedeconcentreerd ingericht worden maar centraal aangestuurd. De openingstijd van de intake-units op locatie zullen voor wat betreft meldingen in het algemeen op 24/7-basis vanuit vijf politielocaties (de wijkbureaus Barber, Rio-Canario, Montagne, Punda en Otrabanda) aangeboden worden. De korpsleiding gaat ervan uit dat door het maken van eenduidige afspraken met de klant, de toegankelijkheid zal toenemen en de bereikbaarheid van het KPC verbeterd wordt.

### **Conclusies**

De Raad stelt vast dat nog geen sprake is van een structurele beleidscyclus (beleidsbepaling, -evaluatie en –bijstelling), met name waar het betreft het stellen van meetbare doelen ten aanzien van het opnemen van aangiften waarbij de behoefte van de burger een rol speelt. Van meting van resultaten is evenmin sprake.

Er blijkt een visiedocument van het korps te zijn vastgelegd in een inrichtingsplan en de voornemens van het Openbaar Ministerie om een richtlijn op dit punt uit te vaardigen. De Raad mist echter in beide documenten concreet geformuleerde beleidsdoelen en een werkbare aanpak van resultaatmetingen in verband met de behoefte van burger bij het doen van aangifte.



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

Er is een korpsorder uit 1995 waarvan de Raad heeft vastgesteld dat het op onderdelen achterhaald is.

De Raad stelt vast dat in de nabije toekomst het Intakeproces het grootste deel van de (eerste) contactmomenten met burgers zal omvatten, waaronder het opnemen van aangiften. Intake op Curaçao zal in de toekomst als zelfstandige unit ingericht worden. Het intakeproces zal voornamelijk uitgevoerd worden door BOA's.

Dit zal echter niet gelden voor het opnemen van gecompliceerde aangiften. Dergelijke aangiften zullen worden opgenomen door rechercheurs van de divisie Opsporing. De divisie Opsporing zal het proces Intake ondersteunen bij het opnemen van gecompliceerde aangiften, specialistische aangiften en aangiften, die logischerwijs voortvloeien uit een plaats delict onderzoek, bijvoorbeeld een overval, steek- of schietpartij.

### **3.2.1. Aangiftevoorzieningen binnen het Korps**

De Raad heeft onderzoek gedaan naar de feitelijke organisatorische inbedding van aangifteactiviteiten, waaronder de locaties waar en tijdstippen waarop aangifte gedaan kan worden. Bij de beoordeling is meegenomen de beschikbaarheid van voldoende middelen voor het opnemen van aangifte (locaties, financiële middelen, informatie en technologie).

#### **Bevindingen**

##### ***Voorzieningen voor opnemen van aangifte***

De Raad stelt vast dat op vrijwel alle publiekstoegankelijke locaties van het KPC, alsmede op straat en aan huis of bedrijf aangifte gedaan en opgenomen kan worden. Er is geen voorziening aangetroffen voor het indienen van de schriftelijke aangifte per fax of via Internet. De vraag naar dergelijke voorzieningen is volgens diverse korpsleden niet aanwezig. Volgens het inrichtingsplan van het KPC is het doen van aangifte via Internet onderwerp van nadere studie.

##### ***De Centrale Meldkamer***

Gebleken is dat het eerste contactmoment van de burger met de politie in de meeste gevallen via de Centrale Meldkamer plaatsvindt. De Centrale Meldkamer stuurt de patrouille aan van het betreffende wijkteam die ter plaatse bij de aangever de aangifte opneemt, wanneer er sprake is van een strafbaar feit.

De voor urgente noodhulp bedoelde Centrale Meldkamer wordt echter van tijd tot tijd onnodig lamgelegd door oneigenlijk of inefficiënt gebruik, door burgers en politiepersoneel, zoals:

- burgers die bellen met allerlei niet urgente vragen;
- politiepersoneel, zowel uitvoerend als leidinggevend, dat voor oneigenlijke zaken belt;
- patrouilles die hun aankomst of aanwezigheid ter plaatse waarnaar men is gestuurd niet terugmelden;
- burgers die bij herhaling terugbellen om informatie te krijgen over het moment waarop een patrouille kunnen verwachten.

Het gevolg is verstopping van de meldkamer waardoor de wachttijd van de burger op locatie toeneemt.

### ***De wijkteams en de specialistische diensten***

Personen die zich bij een wijkteam melden kunnen daar in principe ook aangifte doen. Het gaat hierbij om eenvoudige mishandeling, mishandeling met een wapen met gering letsel, vernieling van eenvoudige aard, diefstal (onder verzwarende omstandigheden) van eenvoudige aard en bedreiging van eenvoudige aard. Enkel als burgers aangifte willen doen van andere delicten (zoals roofoverval, jeugd- en zedenzaken en andere gecompliceerde misdrijven), mag de opsporingsambtenaar de burger doorverwijzen. Elk wijkteam beschikt over een rechercheteam. Deze wijkteamrechercheurs zijn doorgaans belast met het opnemen van aangiften.

De Raad herhaalt hier dat dit uitgangspunt door de politieambtenaar bij het wijkteam niet consistent nageleefd wordt. Respondenten geven aan dat ook in gevallen van eenvoudige diefstal of mishandeling burgers soms worden doorverwezen naar een ander bureau.

### ***De fysieke ruimtes***

Verder heeft de Raad geconstateerd dat de fysieke ruimtes voor het opnemen van aangiften in veel gevallen niet voldoen aan de eisen van een klantgerichte dienstverlening. Zowel bij enkele wijkteams als bij specialistische diensten als het Atrako Team en het Bureau Verkeerscriminaliteit komt het voor dat er geen geschikte ruimte aanwezig is voor het opnemen van aangiften, waardoor de aangever zijn verklaring in een ruimte moet afleggen waar gelijktijdig ook verdachten gehoord worden. Daar waar separate verhoorruimtes aanwezig zijn, heeft de Raad kunnen constateren dat deze beperkt in aantal, klein en/of gehorig zijn.

## **Conclusies**

Het KPC voldoet onvoldoende aan de gestelde normen waar het gaat om het beschikbaar stellen van voldoende effectieve aangiftevoorzieningen. Door het oneigenlijk gebruik van de Centrale Meldkamer wordt afbreuk gedaan aan de kwaliteit van het aangifteproces.

Het niet consistent naleven van de instructies in verband met het opnemen van aangiften bij wijkteams acht de Raad niet bevorderlijk voor de aangiftebereidheid van de burgers, met name wanneer het betreft eenvoudige misdrijven. Daarnaast blijkt een aantal knelpunten van functionele aard, zoals de beperkte beschikbaarheid van personeel, bij te dragen aan het bestaan van dit knelpunt. Op diverse locaties binnen het KPC zijn voorts onvoldoende geschikte ruimten aanwezig voor het opnemen van aangiften.

De Raad concludeert dat bij eenvoudige misdrijven niet altijd aangifte gedaan kan worden ter plaatse waar de aangever feitelijk en fysiek in contact komt met een opsporingsambtenaar.

De Raad meent dat het inrichtingsplan onduidelijk is waar het gaat om het opnemen van aangifte elders dan bij de intakebalie of specialistische politiebureaus. Het inrichtingsplan van het KPC geeft op diverse punten aan dat alleen de specialistische diensten en het bij het wijkteam aanwezige intakekloket (voor eenvoudige aangiften) met het opnemen van aangiften belast zullen worden. De Raad vreest dat de aangiftebereidheid bij eenvoudige misdrijven verder zal afnemen wanneer er in de toekomst slechts op bepaalde politiebureaus aangifte gedaan zal kunnen worden. Het is de Raad onduidelijk of er een gecentraliseerde of gedentraliseerde aangifte wordt nagestreefd.

### **3.2.2. Deskundigheid in verband met het opnemen van aangiften**

De Raad heeft de vraag onderzocht of er bij het KPC voldoende gekwalificeerd personeel beschikbaar is voor het opnemen van aangifte. Die vraag is in die zin tweeledig, dat zowel de kwantitatieve vraag (aantal formatieplaatsen) als de kwalitatieve vraag (competentie in termen van kennis, vaardigheden en gedrag) beantwoord dient te worden. Daarnaast heeft de Raad onderzoek gedaan naar de aanwezigheid en de uitvoering van continu-opleiding (education permanente) in verband met het aangifteproces.

## **Bevindingen**

### ***Kwantitatieve factor***

De bezetting van het korps is grotendeels in overeenstemming met het formatieplan.

### ***Kwalitatieve factor***

Uit het onderzoek van de Raad bleek dat de competenties van de medewerkers een knelpunt zijn. De meeste competentieprobleem doen zich voor bij de wijkteams. Het gaat om de volgende gebreken:

- Gebreken in de Nederlandse taal;
- Gebreken in de sfeer van kennis en de opbouw (delictsbestanddelen); en
- Zorgvuldigheidsgebreken, zoals het niet voldoende doorvragen naar relevante informatie voor de aangifte, het niet toevoegen van bewijsdocumenten die aanwezig geacht worden, ontbreken van machtigingen e.d.

De Raad constateert dat de gebreken in de taal betrekking hebben op de beheersing van de Nederlandse taal als voertaal voor de processen-verbaal. Daar komt bij dat de Papiamentstalige politieagent de in de landstaal gedane verklaring van de aangever moet vertalen in de Nederlandse taal bij het op schrift stellen van de aangifte. Volgens een van de respondenten is dit een al lang bestaand probleem. Vooral medewerkers op het niveau van agent, maar ook brigadiers kampen met taalproblemen. De inzet van hulpagenten, die volgens de teamleiders minder opleiding genoten hebben, maakt de situatie niet beter.

De Raad heeft in een steekproef op processen-verbaal van aangifte het bestaan van deze problematiek kunnen bevestigen. De meeste onderzochte processen-verbaal vertoonden zowel gebreken in verband met de Nederlandse taal als met de delictopbouw.

De gebreken van de door wijkteams opgestelde aangiften worden veelal gesignaleerd bij de overname van de aangiften door specialistische diensten. De werkdruk van laatstbedoelde diensten wordt vergroot omdat veel correctiewerk nodig is bij dergelijke aangiften. In bepaalde gevallen kan het herstel enkel plaatsvinden door het opnieuw horen van de aangever door de medewerkers van de specialistische diensten.

### ***Oorzaken van competentieproblemen***

De gebreken bij het opnemen van aangiften bij de wijkteams worden door de meeste respondenten toegeschreven aan nalatigheid, een grote werkdruk in verband met noodhulp en individuele competentiegebreken van medewerkers.

De Raad constateert dat een aanzienlijk deel van de pas afgestudeerde politieagenten niet in staat is om een aangifte naar behoren op te stellen, ook niet na een periode van begeleiding

door mentoren. Volgens de teamleiders leidt dat in de praktijk tot het ontwijken van de plicht om aangifte op te nemen en het ten onrechte doorverwijzen van aangevers.

### ***Aanpak van competentieproblemen***

Leidinggevend van specialistische diensten brengen de problemen onder de aandacht van de betrokken wijkteamchefs en de divisiehoofden. De Raad constateert dat de wijkteamchefs het probleem onderkennen. Respondenten geven aan diverse acties te ondernemen. Genoemd werd het adviseren van de medewerkers om meer Nederlandstalige literatuur te lezen, het beschikbaar stellen van model-processen-verbaal van aangifte en checklists. Omdat de taalproblemen soms ook leiden tot het ontwijken van het opnemen van aangiften, worden medewerkers door hun wijkteamchefs ook aangemoedigd om aangiften op te nemen. Volgens enkele respondenten wordt het probleem door de ambtenaren van de ORV die daarover aangesproken werden niet erkend. Volgens de teamleiders heeft de afwezigheid van beoordelingen en functioneringsgesprekken gedurende de laatste jaren een negatief effect. Vrijwel alle respondenten menen dat bijscholing, met name in verband met het opstellen van processen-verbaal van aangifte dringend noodzakelijk is.

De Raad stelt vast dat het Openbaar Ministerie op eigen initiatief cursussen organiseert over specifieke thema's, zoals relationeel geweld en andere strafrechtelijke thema's voor politiepersoneel dat direct belast is met het opsporingsonderzoek op die gebieden. Daarbij wordt expliciet aandacht besteed aan aangiften.

### ***Competenties bij specialistische diensten***

Het competentieknelpunt is beduidend minder aanwezig bij de specialistische diensten van het KPC. Zo worden de competentieproblemen niet bij het Atrako Team gesignaleerd en acht de met de leiding van dat team belaste medewerker het personeel voldoende opgeleid om aangiften te kunnen opnemen. Datzelfde geldt voor het bureau Financiële Onderzoeken, het bureau Tactische Recherche en het bureau Verkeerscriminaliteit. Bij die organisatie-eenheden wordt de afwezigheid van het competentieprobleem in veel gevallen toegeschreven aan de ervaring van de medewerkers van de eenheid met specialistische opsporingsonderzoeken. Wel is er bij het Bureau Jeugd- en Zedenzaken sprake van een kwantitatief en kwalitatief tekort. Bij dit 10 medewerkers tellende bureau blijkt het meeste personeel minder ervaringsjaren te hebben. Overigens is er bij de specialistische afdelingen ook sprake van een functioneel tekort. Omdat de medewerkers die belast zijn met het uitvoeren van opsporingshandelingen in die organisatie-eenheden ook belast zijn met het opnemen van aangiften, komt het voor dat de feitelijke opsporing achterblijft, wanneer de betrokken medewerkers veel aangiften moeten opnemen.

## **Conclusies**

Tijdens het onderzoek is niet gebleken dat er onvoldoende personeel beschikbaar is bij het KPC.

De Raad meent dat het competentieprobleem in verband met het opnemen van aangiften het wezen raakt van de opsporing. Wanneer de problemen van zodanige aard zijn dat een effectief vervolg op aangiften niet of niet tijdig kan plaatsvinden, zijn de nadelen voor de burger evident en wordt het aanzien van het politiekorps geschaad. Immers, zoals de Raad eerder heeft aangegeven is er een directe relatie te zien tussen het vertrouwen in de politie en de aangiftebereidheid. De resultaten van het meest recente slachtofferonderzoek van het CBS uit 2008 onderschrijven deze bevindingen ook.

De Raad verwijst in dit verband naar het voornemen van de leiding van het KPC om direct na de goedkeuring door de Minister van Justitie over te gaan tot implementatie van het nieuwe aangifteproces. Daarbij zullen, zoals eerder toegelicht, met name de intakeambtenaren aan de balie soelaas moeten bieden. Naar het oordeel van de Raad kan dit echter niet meteen leiden tot substantiële verbetering omdat de intake-medewerkers nog ervaring moeten opdoen.

### **3.2.3. De registratie van aangiften binnen het Korps**

Registratie van aangiften is een belangrijk instrument bij het effectief beheren van het opsporingsproces. Geregistreerde gegevens, alsmede de hulpmiddelen ten behoeve van de verzameling, bewerking, opslag en het beschikbaar stellen of verstrekken van deze gegevens dienen als onderdeel van het managementinformatiesysteem gezien te worden. Het stelt de korpsleiding in staat om te allen tijde inzicht te krijgen in behaalde resultaten, de kostenopbouw, prestaties van de medewerkers e.d. Op grond van die inzichten kan de korpsleiding goed onderbouwde sturingsbeslissingen nemen en de prestaties van het KPC beïnvloeden.

De Raad heeft de aanwezigheid van een systeem voor vastlegging en registratie van aangiften en het beheer (kwaliteit en in stand houden) van informatie over aangiften, waaronder het bewaren van aangiften en de opvraagbaarheid van informatie over aangiften onderzocht.

## **Bevindingen**

### ***ACTPOL en de betrouwbaarheid van registratie bij het KPC***

De Raad stelt vast dat het KPC sinds 2006 een registratiesysteem in gebruik heeft, genaamd ACTPOL. Daarbij is bepaald dat alle aangiften door het politiepersoneel daarin geregistreerd dienen te worden. Daartoe zou volgens diverse leidinggevenden een instructie uitgevaardigd

zijn. De Raad heeft ten tijde van het afsluiten van het veldwerk van het inspectieonderzoek die instructie niet ontvangen. Het politiepersoneel werd in het gebruik van het systeem opgeleid.

Reeds in 2008 bleek het registreren van misdrijven in ACTPOL een “fors” probleem te zijn. De Raad heeft kennisgenomen van de in 2009 gepubliceerde Criminaliteitsbeeldanalyse Curaçao 2008[6] (hierna: CBA), waarin vermeld wordt dat het politiepersoneel dat het systeem met gegevens zou moeten voeden, volop in opleiding was. De onderzoekers van de CBA merken op: *“Ook zijn er twijfels of sommigen die er al mee werken, dat ook altijd even consequent doen. Het gevolg is dat niet alle teams ACTPOL in de onderzoeksperiode goed bijhielden.”*

Ten tijde van het onderzoek van de Raad bleek die constatering nog actueel. Vrijwel alle respondenten bleken problemen te hebben met de registratie in ACTPOL. Een door de Raad gevraagd overzicht van het aantal geregistreerde aangiften in de periode vanaf 1 januari 2011 tot en met 1 november 2011 bleek met moeite gerealiseerd te kunnen worden, waarbij de Raad nadrukkelijk gewezen werd op de incompleetheid van het overzicht.

Zowel leidinggevenden als niet leidinggevenden bij het KPC zijn het met elkaar eens dat het ACTPOL systeem (nog) verre van effectief gebruikt wordt. Lang niet alle personeelsleden voeden het systeem of voeden het compleet, terwijl ook het actualiseren van het systeem[7] achterwege blijft.

Volgens de chef van de Centrale Meldkamer, worden naar schatting in 50% van de gevallen de door de Centrale Meldkamer geregistreerde gegevens naar aanleiding van binnengekomen meldingen, niet aangevuld door het politiepersoneel dat zich bij de melder begeeft.

De meningen van de respondenten over de informatie die uit het ACTPOL-systeem gehaald kan worden lopen uiteen. Verschillende wijkteammedewerkers en teamleiders van wijkteams menen dat het ACTPOL-systeem niet klantvriendelijk is, waardoor menig politieambtenaar verkiest om zelf de aangiften in andere tekstverwerkingssystemen op te stellen, terwijl zulks ook mogelijk is in ACTPOL.

### ***Verspreide registratie***

De Raad constateert dat bij vrijwel alle afdelingen eigen ontwikkelde registraties bijgehouden worden. In de meeste gevallen worden de gegevens door of vanwege de bureauchef of wijkteamchef persoonlijk bijgehouden. In sommige gevallen is de door de bureauchef van specialistische diensten bijgehouden registratie afgeschermd, omdat volgens een van de respondenten in het verleden dossiers waren zoekgeraakt.

Het moge duidelijk zijn dat geen sprake is van eenduidigheid van de gegevens die in de eigen registratiesystemen bijgehouden worden. Een vergelijking van verschillende persoonlijke registraties leert dat alle betrokken chefs naar eigen inzicht registreren.

Uit het interview met de korpschef is gebleken dat het registreren in eigen systemen met name berust op een onderling gemaakte afspraak binnen het managementteam van het KPC over de verslaglegging over het jaar 2011. Daarmee wordt de problematiek van registreren in ACTPOL ook door de korpsleiding onderschreven. De Raad is echter niet op de hoogte van concrete plannen om het systeem, het gebruik en het onderhoud daarvan op korte termijn effectiever te maken.

### **Conclusie**

De Raad acht de afwezigheid van een degelijk en gebruiksvriendelijk registratiesysteem, althans het niet effectief inzetten ervan, zorgelijk. De Raad stelt vast dat er op deze wijze geen zicht is op het aantal aangiften dat bij de politie wordt gedaan. Geconcludeerd moet worden dat het aangifteproces op het punt van registratie en de daarop gebaseerde, informatiepositie en sturing niet voldoet aan de gestelde normen.

#### **3.2.4. De bejegening van aangevers**

Uit het onderzoek van de Raad blijkt dat er geen kwaliteitsnormen voor het opnemen van aangiften of bejegening van aangevers zijn vastgelegd waardoor er ook niet gericht aandacht hieraan wordt besteed. Men werkt met algemeen aanvaarde omgangsnormen. Een procesbeschrijving “klantvriendelijk onthaal” zal in de toekomst ingevoerd worden. Twee chefs hebben aangegeven zelf bezig te zijn (geweest) met het formuleren van richtlijnen voor kwaliteit en / of klantvriendelijkheid.

Volgens leidinggevenden bij het KPC vindt standaard terugkoppeling naar aangevers in de regel niet plaats. Het enig contactmoment is wanneer de aangever belt om aanvullende informatie te geven of indien vanuit het KPC gebeld wordt naar de aangever voor het verkrijgen van (aanvullende) informatie. Er bestaat een standaardbrief die naar het slachtoffer/ aangever wordt verzonden indien de zaak naar het OM wordt overgedragen voor vervolging.

Stimuleringscampagnes om meer aangiften binnen te krijgen zijn er niet. Uit het onderzoek is wel gebleken dat door één specifiek wijkbureau een wijkscan is gehouden mede met het doel om na te gaan waarom de burger wel of geen aangifte doet.

In dit onderdeel doet de Raad verslag van de bevindingen en conclusies over de verwijzing naar hulpverlenende instanties, de snelheid van het vervolg na aangiften, de bejegening van de



benadeelde partij en de aanwezigheid van normen om verdere schade te voorkomen en de privacy en de veiligheid van aangevers te beschermen.

### **3.2.4.1. Doorverwijzing en andere redenen om geen aangifte op te nemen**

#### **Bevindingen**

In het vorenstaande is al ingegaan op het doorverwijzen van aangevers. Door bijna alle respondenten bij het KPC is tijdens interviews opgemerkt dat er geen criteria of instructies bestaan aan de hand waarvan besloten wordt tot het wel of niet opnemen aangiften.

Uit het onderzoek van de Raad blijken de volgende redenen een rol spelen bij het besluit van de burger om geen aangifte te doen:

- de perceptie dat de politie niets met de aangifte zal doen;
- de perceptie dat de politie de zaak toch niet zal oplossen en
- angst voor represailles.

Het feit dat het personeel werkzaam bij een bureau in dezelfde wijk is opgegroeid en er veel familie of vriendschappelijke relaties heeft wordt door respondenten als reden genoemd waarom bepaalde korpsleden zich onttrekken aan hun plicht om aangiften op te nemen.

#### **Conclusies**

Ondanks het feit dat er een instructie bestaat waarin opgenomen is dat alle aangiften overal en door alle korpsleden dienen te worden opgenomen, is dit document bij de meerderheid van de korpsleden niet bekend. Tevens concludeert de Raad dat de criteria opgenomen in genoemde instructie niet volledig en uniform worden nageleefd. Daarnaast kan mogelijk het doorverwijzen van aangevers naar gespecialiseerde units of andere wijkbureaus de aangiftebereidheid mogelijk negatief worden beïnvloed en de klantvriendelijkheid en efficiënte dienstverlening worden uitgehold.

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

#### **Bevindingen**

Volgens respondenten van het KPC worden alle aangevers en slachtoffers voor bemiddeling, hulpverlening en steun doorverwezen naar het Bureau Slachtofferhulp Dit gebeurt zelfs ongevraagd indien er sprake is van huiselijk / relationeel geweld of gewapende overvallen. Er is volgens de respondenten bij het KPC sprake van goede samenwerking en contact met

genoemde instantie. De Raad constateert voorts dat verwijzing ook plaatsvindt naar de Voogdijraad, Reclassering, FMA en Skuchami. Op Banda Bou worden aangevers naar Plataforma Banda Bou doorverwezen. In voorkomende gevallen worden aangevers ook naar de Milieudienst verwezen.

Volgens Bureau Slachtofferhulp vindt verwijzing meestal slechts mondeling plaats, wordt daarvan in het proces-verbaal van aangifte geen melding gemaakt en betreft het meestal alleen gevallen van roofoverval en relationeel geweld.

### **Conclusies**

De Raad concludeert dat er een discrepantie bestaat tussen de opvattingen van de respondenten van het KPC en het Bureau Slachtofferhulp over de verwijzing van aangevers naar hulpverlenende instanties. De Raad zal in 2012 een inspectieonderzoek verrichten naar slachtofferhulp.

#### **3.2.4.3. Prioritering**

### **Bevindingen**

Tijdens het onderzoek van de Raad is geen instructie aangetroffen waaruit blijkt op basis van welke criteria wordt besloten om over te gaan tot (het instellen van) een (opsporings)onderzoek. Gebleken is dat in het algemeen eerst wordt gekeken naar de algemeen vastgestelde prioriteiten (door het OM) en vervolgens naar de ernst van de zaak. De Raad constateert dat bij enkele speciale units, zoals het Atrako team en de tactische recherche, de snelheid waarmee een opsporingsonderzoek naar aanleiding van een aangifte wordt opgestart afhankelijk is van de aanwezigheid van voldoende indicaties en bewijzen (bijvoorbeeld een bekende dader, voldoende getuigen). Over de gehele linie wordt door respondenten aangegeven dat het opstarten van een onderzoek varieert van direct na de aangifte tot enkele dagen (maximaal 5) na de aangifte. Een enkele keer is aangegeven dat het 3 tot 6 maanden kan duren voordat een onderzoek wordt gestart.

Prioriteiten worden vastgesteld in overleg met het Openbaar Ministerie. Bij alle chefs van de wijkteams is het duidelijk en bekend welke aangiften als prioriteit worden aangemerkt en wanneer er snel een opsporingsonderzoek moet worden opgestart. Momenteel zijn dat aangiften van relationeel geweld en aangiften waarbij er sprake is van een bekende dader. Deze informatie wordt voldoende en herhaaldelijk door het OM gecommuniceerd naar het korps.

## **Conclusies**

De Raad concludeert dat op basis van de (in overleg met het OM) vastgestelde prioriteiten alle aangiften van relationeel geweld en aangiften waarbij er sprake is van een bekende dader meteen leiden tot een onderzoek.

Bij gespecialiseerde units worden alle zaken waarbij sprake is van voldoende aanwijzingen meteen opgepakt. Vervolgens wordt (over de gehele linie) op basis van een afweging van de ernst van de zaken besloten welke zaken worden opgepakt.

Bij alle andere aangiften waarbij er geen sprake is van relationeel geweld, van een bekende dader of voldoende aanwijzing bij gespecialiseerde units is gebleken is dat er geen eenduidige criteria zijn op basis waarvan wordt besloten om over te gaan tot (het instellen van) een (opsporings)onderzoek.

### **3.2.4.4. Bescherming van aangevers en overige dienstverlening**

#### **Bevindingen**

De Raad constateert dat er geen normen zijn om de privacy van aangevers te beschermen. Wel zijn persoonsgegevens zowel fysiek als digitaal goed beveiligd en heeft niet iedereen toegang tot de gegevens van aangevers. Volgens alle leidinggevendenden houdt men zich aan de afgelegde geheimhoudingsplicht op grond van de ambtseed die alle politieambtenaren bij hun aanstelling afleggen. De gegevens van de aangever kunnen in een later stadium van een onderzoek wel bekend worden doordat die gegevens in het PV vermeld worden of door de advocaat / raadsman van de verdachte aan zijn of haar cliënt worden bekend gemaakt.

Uit het onderzoek van de Raad blijkt tevens dat er geen normen zijn om de veiligheid van aangevers te beschermen. Indien er vrees is voor de veiligheid van de aangever worden diverse hulpverlenende instanties ingeschakeld. In geval van relationeel geweld komt de aangever door tussenkomst van het Bureau Slachtofferhulp in een shelter terecht. Indien er sprake is van zedendelicten wordt er gekozen voor een uithuisplaatsing van de kinderen. Meestal wordt dan contact opgenomen met de Voogdijraad die vervolgens overgaat tot de inschakeling van pleeggezinnen.

#### **Conclusies**

Er zijn geen normen om de privacy en veiligheid van aangevers te beschermen. Persoonlijke gegevens van de aangever kunnen in een later stadium van een onderzoek via derden (raadsman /advocaat) bekend worden. Dit is inherent aan het strafproces. De diverse

hulpverlenende instanties die worden ingeschakeld dragen zorg voor een tijdelijke veilige woonomgeving voor de aangevers c.q. slachtoffers. Nodig is dan wel een adequate doorverwijzing.

### **3.2.4.5. De werking van het aangifteproces**

#### **Bevindingen**

##### ***Sturingsinformatie***

De Raad heeft reeds in het voorgaande aangegeven dat de registratie van aangiften bij het KPC een punt van zorg is. De Raad herhaalt hier dat binnen het huidige KPC registratie van aangiften plaats dient te vinden in het ACTPOL systeem bij de betrokken organisatie-eenheid. Daarvoor zou een instructie bestaan. De instructie heeft de Raad niet ontvangen.

##### ***Eerdere onderzoeken over de tevredenheid van de burger***

De Raad heeft kennis genomen van de resultaten van het in 2008 door het Centraal Bureau voor de Statistiek van de toenmalige Nederlandse Antillen uitgevoerde slachtofferonderzoek[8]. Daarin wordt aangetoond dat er een relatie bestaat tussen het vertrouwen van de burger in de politie en de aangiftebereidheid. Uit het onderzoek[9] blijkt dat de aangiftebereidheid op Curaçao mede bepaald wordt door de mening van de bevolking over de politie. In dit verband werd gekeken naar de motieven om geen aangifte te doen en aan de respondent gevraagd in hoeverre hij of zij tevreden was met de inspanning van de politie bij de afhandeling van de zaak.

Daarbij is gebleken dat van alle aangegeven misdrijven, diefstal uit tuin, erf en porch het minst gemelde misdrijf (19%) was. Als belangrijkste reden om dit misdrijf niet te melden werd opgegeven dat de politie er toch niets aan zal doen. Motieven die in dit verband vaak genoemd worden zijn dat de politie niets had kunnen doen/gebrek aan bewijs, de geringe ernst van de zaak en zaak zelf opgelost/kent de dader.

Uit de resultaten bleek tevens dat 41% van degenen die aangifte hebben gedaan tevreden is met de inspanning van de politie om de zaak af te handelen. In 1995 was dat 35 procent. De mate van tevredenheid is hoger in geval van aanval en bedreiging (73%), autodiefstal (60%), doorrijden na ongeval (53%) en vandalisme (52%). Men is in hoge mate ontevreden als het gaat om diefstal uit tuin, erf en porch (55,6%) en inbraak (54,2%).

##### ***Klachten van de burger over het aangifteproces***

Opmerkelijk is dat bij het Bureau Interne Zaken nauwelijks klachten binnenkomen over de behandeling van aangiften. In 2011 was geen klacht binnengekomen, terwijl in de voorgaande jaren naar schatting maximaal twee klachten over de bejegening van aangevers binnengekomen zijn. Volgens respondenten is de taak van het bureau buiten het KPC onbekend. Dit zou een verklaring kunnen zijn voor het aantal binnengekomen klachten.

Ook bij het OM zijn klachten over de behandeling van aangiften schaars. De meeste klachten die tijdens piketdiensten van officieren van justitie binnenkomen hebben betrekking op de zogenoemde "push-klachten". Het betreft burgers die persisteren om de zaak te onderzoeken, maar waarvan bij nader inzien volgens respondenten geen grondslag voor verder onderzoek aanwezig blijkt te zijn.

De Raad constateert dat er bij de Ombudsman klachten zijn binnen gekomen in verband met ontevredenheid met de behandeling van aangiften. Deze hebben betrekking op gevallen waarbij de politie de aangifte niet aanneemt, niet serieus neemt of na de aangifte geen gevolg geeft aan de aangifte. Laatstgenoemde klachten worden naar de Klachtencommissie Politieel Optreden doorgestuurd ter afhandeling. Dit gebeurt op basis van werkafspraken die na de staatkundige vernieuwingen tussen beide instanties zijn gemaakt. Het is de Raad niet gelukt om de informatie betreffende aantal klachten, aard van de klachten en de afhandeling ervan door de Klachtencommissie Politieel Optreden te krijgen. De Ombudsman heeft aangegeven dat jaarlijks gemiddeld meer dan 10 klachten naar de Klachtencommissie worden doorverwezen.

Volgens gegevens van de Ombudsman zijn in 2011 vier klachten geregistreerd. In twee gevallen betrof het klachten omtrent het feit meer dan vier maanden nadat een aangifte was ingediend daaraan nog geen vervolg door de politie was gegeven. Het betrof de wijkteams Band'abao en Rio Canario. De andere twee gevallen betroffen verkeersongelukken waarbij de betrokkenen / slachtoffers enkele maanden moesten wachten op een afschrift van het PV / rapport om naar de verzekering te kunnen gaan.

De Raad heeft een door de Ombudsman aangegeven specifieke klacht inzake het mogelijk niet integer handelen van een of meerdere politieambtena(a)ren bij het opnemen van een aangifte onder de aandacht van de betrokken minister gebracht met gelijktijdige kennisgeving aan het diensthoofd.

De meeste klachten bij het Bureau Slachtofferhulp hadden eveneens betrekking op het niet integer handelen van meerdere politieambtenaren. Ook dit is onder de aandacht gebracht van de minister.

Er komen regelmatig andere klachten binnen bij het Bureau Slachtofferhulp over de behandeling van aangiften. Het betreft de volgende klachten:

- personen die vinden dat aan hun aangifte geen of onvoldoende follow-up is gegeven (de verdachte loopt bijvoorbeeld nog steeds vrij rond);
- aangevers die aangeven slecht bejegend te zijn door politiemedewerkers bij het doen van aangifte (b.v. het verbaal kleineren, uitlachen of onbehoorlijk behandelen van de slachtoffer) en
- Slachtoffers die aangeven dat medewerkers van het KPC die een aangifte in behandeling hebben hun niet te woord willen staan.

### **Conclusies**

Het aangifteproces vertoont de nodige tekortkomingen. Bovendien constateert de Raad dat het registratiesysteem niet bijdraagt aan het verkrijgen van totale zicht op de werking van het aangifteproces. Er bestaat een gemis aan actuele en betrouwbare informatie.

Tevens concludeert de Raad dat bij het Bureau Interne Zaken nauwelijks klachten binnenkomen over de behandeling van aangiften, terwijl ook bij het OM klachten over de behandeling van aangiften schaars zijn. De Raad constateert wel dat er bij de Ombudsman diverse klachten zijn binnen gekomen in verband met ontevredenheid met de behandeling van aangiften. Het is de Raad echter niet gelukt om de informatie betreffende aantal klachten, aard van de klachten en de afhandeling ervan door de Klachtencommissie Politieel Optreden te krijgen. Tenslotte concludeert de Raad dat de meeste klachten bij het Bureau Slachtofferhulp betrekking hadden op het niet integer handelen van meerdere politieambtenaren.

## Gebruikte literatuur en verklarende eindnoten

[1] De bemiddeling kan ook betrekking hebben op de totstandkoming van een regeling tot schadevergoeding tussen de verdachte, indien deze heeft bekend en vrijwillig aan die regeling meewerkt, en de benadeelde partij.

[2] De ARG vermeldt uitdrukkelijk dat indien een slachtoffer in een later stadium aangeeft de aangifte te willen intrekken, deze uitgelegd moet worden dat dit juridisch niet mogelijk is, maar dat hij/zij wel schriftelijk aan de officier van justitie zijn gewijzigde visie op de strafvervolgning kenbaar kan maken.

[3] Verslag Evaluatieonderzoek Rechtshandhaving. De keten is zo sterk als de zwakste schakel, Mr. S.F.C. Camelia-Römer et al, pag 556.

[4] Idem, pag. 581

[5] Zie onder anderen 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.

[6] Criminaliteitsbeeldanalyse Curacao 2008, Korps Landelijke Politiediensten, maart 2009.

[7] Gegevensbeheer

[8] Veel voorkomende criminaliteit op Bonaire Curaçao en Sint Maarten, Resultaten van de Slachtofferenquête, CBS, 2008

## Bijlage 1: Vragenlijst

### Vragenlijst Interviews Aangifteproces

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?



		<p>2. Zo nee, is er een verklaring hiervoor?</p> <p>3. Zo ja, hoe zijn de proceseigenaren te kwalificeren? (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 hiërarchische 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;	<p>1. Hoe is het aangifteproces binnen uw organisatie ingebed?</p> <p>2. Waar kunnen aangiften en klacht gedaan worden?</p> <p>3. Welke overwegingen liggen hieraan ten grondslag?</p> <p>4. Wanneer kunnen aangiften en klachten gedaan worden?</p> <p>5. Welke overwegingen liggen hieraan ten grondslag?</p>
B03	Beschikbaarheid van voldoende competente personeel voor het ontvangen van aangifte (operationele beheersing);	<p>1. Heeft het korps voldoende competente personeel voor het ontvangen van aangiften of klacht?</p> <p>2. Zo nee, wat is de gap en is er een verklaring hiervoor?</p> <p>3. Zo nee, welke plannen zijn er op dit capaciteitsprobleem op te lossen en wat is de status van die plannen?</p>
B04	Beschikbaarheid van voldoende middelen voor het opnemen van aangifte (locaties, financiële middelen, informatie en technologie)(operationele beheersing);	<p>1. Welke aangiftevoorzieningen zijn er in het korps?</p> <p>2. Welke overwegingen liggen ten grondslag aan de aangiftevoorzieningen die het korps aanbiedt? (Per voorziening)</p> <p>3. Welke rol spelen de behoeften en verwachtingen van burgers hierbij?</p> <p>4. Sluiten de voorzieningen volgens u voldoende aan op de wensen van de burger? Waarom wel/niet?</p> <p>5. Wordt het gebruik van de verschillende voorzieningen gemonitord?</p> <p>6. Op welke wijze worden aangevers naar de aangiftevoorzieningen 'gestuurd'?</p> <p>7. Wat gebeurt er met telefonische en internetaangiften?</p> <p>8. Wat zijn knelpunten met betrekking tot de aangiftevoorzieningen?</p> <p>Vindt controle plaats op de kwaliteit van de aangifte (sturing)?</p> <p>Op welke elementen wordt gestuurd?</p>
B05	Aanwezigheid en uitvoering van continu opleiding i.v.m. het aangifteproces;	<p>1. Wordt het personeel belast met ontvangen van aangiften en klacht regelmatig opgeleid of bijgeschoold?</p> <p>2. Zo ja, hoe en met welke frequentie?</p>

		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 aangiften, 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 aangiften;	<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 steun aan de aangever/ partij als gevolg van een strafbaar feit;	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Worden aangevers/klagers voor bemiddeling en hulpverlening en steun doorverwezen?</li> <li>2. Zo ja, hoe en waar?</li> <li>3. Zo nee, is er hiervoor een verklaring?</li> <li>4. Zijn er bij het doorverwijzen knelpunten en welke</li> </ol>

		knelpunten?
B06-5	De snelheid waarmee het opsporingsonderzoek naar aanleiding van een aangifte/klacht wordt opgestart;	<ol style="list-style-type: none"> <li>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)</li> <li>2.Waar hangt het voornamelijk van af?</li> <li>3.Zijn er bij het doorverwijzen knelpunten en welke knelpunten zijn er?</li> <li>4.Wordt de aangever over de status van de aangifte geïnformeerd? Zo ja, hoe?</li> </ol>
B06-6	De snelheid waarmee het OM beslist tot vervolging of niet vervolging.	<ol style="list-style-type: none"> <li>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)</li> <li>2.Waar hangt het voornamelijk van af?</li> </ol>
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;	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.Wordt de aangever over de status van de aangifte geïnformeerd? Zo ja, hoe? Zo nee, waarom niet?</li> <li>2.Wordt het politiekorps over de beslissing geïnformeerd? Zo ja, hoe? Zo nee, waarom niet?</li> </ol>
B06-8	De aanwezigheid van normen om nadelen bij aangevers te voorkomen;	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.Zijn er normen om nadelen bij aangevers te voorkomen?</li> <li>2. Verklaar uw antwoord</li> </ol>
B06-9	De wijze en kwaliteit van de bescherming van de privacy van aangevers;	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.Zijn er normen om de privacy van aangevers te beschermen?</li> <li>2. Verklaar uw antwoord</li> </ol>
B06-10	De wijze en kwaliteit van de bescherming van de veiligheid van de aangever.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.Zijn er normen om de veiligheid van aangevers te beschermen?</li> <li>2. Verklaar uw antwoord</li> </ol>
C-01 Zie ook B-02	Rollen en verantwoordelijkheden bij de verantwoording over aangiften, waaronder functies, beslissingsbevoegdheid vervolg aangiften, toezicht op de voortgang van behandeling van aangiften ;	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.Wie (functies) zijn de dragers van verantwoordelijkheden over de verantwoording over aangiften, waaronder functies, beslissingsbevoegdheid vervolg aangiften, toezicht op de voortgang van behandeling van aangiften?</li> <li>2.Op welke wijze vindt onderlinge afstemming plaats?</li> <li>3.Welke coördinatiesystemen zijn er?</li> </ol>
C-02	Aantal geregistreerde aangiften sinds januari 2011 en classificatie naar soorten delicten (veel voorkomende misdrijven);	<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</li> </ol>

	bekendheid dader/onbekende dader; oplossingspercentages	betrouwbaarheid? 5.Hoe wordt de informatie gebruikt (sturing)?
C-03	Beschikbaarheid van informatie over vervolgstappen na aangifte (opsporingsonderzoek, sepot en informatievoorziening aan aangever/slachtoffers);	1.Beschikt u over deze gegevens? 2.Zo nee, waarom niet 3.Zo ja, hoe wordt de informatie verkregen? 4. Wat is de kwaliteit van die informatie in termen van betrouwbaarheid? 5.Hoe wordt de informatie gebruikt (sturing)?
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.)	1.Beschikt u over deze gegevens? 2.Zo nee, waarom niet 3.Zo ja, hoe wordt de informatie verkregen? 4. Wat is de kwaliteit van die informatie in termen van betrouwbaarheid? 5.Hoe wordt de informatie gebruikt (sturing)?
C-05	Beschikbaarheid van informatie over klachten van burgers wegens ontevredenheid met de behandeling van aangiften;	1.Beschikt u over deze gegevens? 2.Zo nee, waarom niet 3.Zo ja, hoe wordt de informatie verkregen? 4. Wat is de kwaliteit van die informatie in termen van betrouwbaarheid? 5.Hoe wordt de informatie gebruikt (sturing)? 6.Wordt er disciplinair opgetreden tegen schendingen van normen? Zo ja hoe?
C-06	Meningen van politiepersoneel belast met aangiften over het proces en de resultaten en de interactie met aangever/klager/benadeelde partij/slachtoffer.	<i>Algemeen</i>  - Wat is je functie en je achtergrond? (Administratief/servicemedewerker of blauw?) - Welke opleidingen zijn nodig om dit werk te mogen doen? Heb je deze gevolgd en succesvol afgerond? - Is er sprake van bijscholing? (inclusief cursussen) Zo ja, wat heb je gedaan?

		<ul style="list-style-type: none"> <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> <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> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <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> </ul> </li> </ul>
--	--	--

		<p>o Wordt standaard Slachtofferhulp aangeboden aan aangevers?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Bejegening</li> </ul> <p>o Is bij de afdeling intake speciale aandacht voor de bejegening van aangevers?</p> <p>o Ben je hier in getraind of geoefend?</p> <p>o Zijn er speciale protocollen die je moet volgen?</p> <p>o Zijn er knelpunten in de bejegening?</p> <p><i>Terugkoppeling</i></p> <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?</li> </ul> <p>o Standaardbrieven/maatwerk?</p> <ul style="list-style-type: none"> <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>
--	--	--

De verwachtingen, behoefte en ervaringen van burgers worden onderzocht dmv focusgroups en in het voorjaar 2012 d.m.v. een aanvullend bevolkingsonderzoek via CBS.

## **Bijlage 2: Lijst van geïnterviewden**

- De Procureur Generaal van Curaçao,
- De HoofdOfficier van Justitie van Curaçao,
- De Officer van Justitie bij het Parket Curaçao,
- De ombudsman,
- De wnd. Korpschef van het Korps Politie Curaçao,
- De Chef Recherche Dienst,
- De wnd. Wijkteamchefs,
- De wnd. Chef Bureau Interne Relaties,
- De wnd. Chef Bureau Financiële Onderzoeken,
- De wnd. Chef Bureau Roofovervallen,
- De wnd. Chef Bureau Tactische Recherche,
- 5 medewerkers Wijkteam van respectievelijk Mahuma/Seru Fortuna, Rio Canario, Barber en Otrabanda,
- 5 medewerkers Teamleiders van respectievelijk Barber, Mahuma/Seru Fortuna, Rio Canario,
- 3 Tactische rechercheurs,
- De wnd. Chef Centrale Meldkamer,
- De wnd. Chef Bureau Jeugd en Zedenzaken,
- 6 medewerkers Centrale Meldkamer,
- 2 medewerkers Bureau Slachtofferhulp

### Bijlage 3: Lijst van Geraadpleegde Documenten

1. Wetboek van Strafvordering van Curaçao;
  2. Verklaring van de “ Basic Principles of Justice for Victims of Crime and Abuse of Power”, General Assembly van de Verenigde Naties, resolutie nummer 40/34 op 29 november 1985
  3. Inrichtingsplan Korps Politie Curacao, 2010
  4. Veel voorkomende criminaliteit op Bonaire Curaçao en Sint Maarten, Resultaten van de Slachtofferenquête, CBS, 2008
  5. Criminaliteitsbeeldanalyse Curacao 2008, Korps Landelijke Politiediensten, maart 2009
  6. Verslag Evaluatieonderzoek Rechtshandhaving. De keten is zo sterk als de zwakste schakel, Mr. S.F.C. Camelia-Römer et al.
  7. Korpsorder nummer C.T. 6/95
  8. “Aanwijzing Relationeel Geweld” aan leden van het Openbaar Ministerie van 23 augustus 2010
  9. Concept Richtlijnen Slachtofferzorg van het Openbaar Ministerie op Curacao
  10. H. Goudriaan, K. Wittebrood en P. Nieuwberta, Neighborhood characteristics and reporting crime. *British Journal of Criminology* 2005, 46, pag. 719–742;
  11. 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
  12. R. Bennett en R. Wiegand, Observations on crime reporting in a developing nation. *Criminology* 1994, 32(1), pag 135–48.
-