

#DigiTP - Ter plaatse bij online slachtofferschap

Een theoriegestuurde, *ex durante* beleidsevaluatie van
de Digitale Meldkamer van de politie Oost-Nederland

Colofon

Datum 15 mei 2025

Auteurs Carlyn van Amersfoort, Julia Klopman, Annemarijn Walberg, Elmira Land en Remco Spithoven

Dank aan onze collega's Milou Kievik en Marielle van der Salm voor hun bijdragen aan delen van dit onderzoek.

Managementsamenvatting

Begin 2024 is in de regionale politie-eenheid Oost-Nederland de Digitale Meldkamer geïmplementeerd, een nieuwe werkwijze waarbij noodhulpkoppels met prio 1 of 2 ter plaatse gaan bij meldingen van online criminaliteit. Hogeschool Saxion heeft in opdracht van de politie-eenheid Oost-Nederland een theoriegestuurde, ex durante beleidsevaluatie uitgevoerd. Hierbij lag de focus op het in kaart brengen van de gepercipieerde effecten van de Digitale Meldkamer en hoe deze verder kan worden geoptimaliseerd met het oog op doorontwikkeling en implementatie in andere regionale eenheden. Door middel van een documentstudie en interviews met de ontwikkelaars is de veronderstelde werking van de Digitale Meldkamer inzichtelijk gemaakt. Vervolgens is middels individuele interviews met slachtoffers en politiemedewerkers nagegaan in hoeverre de Digitale Meldkamer volgens hen werkt zoals werd beoogd. Een digitale vragenlijst onder politiemedewerkers vult dit beeld aan. Ondanks dat slechts 36 van de 400 beoogde respondenten (0,9%) deze beantwoord hebben, gaven deze respondenten wel een kwalitatieve aanvulling op de interviews.

Met de Digitale Meldkamer wil de politie Oost-Nederland een inhaalslag maken op het gebied van online criminaliteit door het verbeteren van de dienstverlening aan slachtoffers, de bekwaamheid bij politiemedewerkers en de opsporing. Uit de evaluatie blijkt ten eerste dat de werkwijze van de Digitale Meldkamer bijdraagt aan de beleving van slachtoffers dat zij serieus worden genomen en door de politie worden geholpen. De snelle responstijd van de politie draagt bij aan de beleving van slachtoffers dat de ernst van hun melding wordt erkend. Bovendien blijkt het ter plaatse gaan bij de slachtoffers in te spelen op de behoefte van slachtoffers om in hun eigen vertrouwde omgeving te kunnen vertellen over de impactvolle ervaring. Als politiemedewerkers een empathische en ondersteunende houding tonen, lijkt dit bovendien bij te dragen aan het beperken van het zelfverwijt bij slachtoffers. Om de slachtofferzorg naar een hoger niveau te brengen is de vastgestelde *victim blaming* onder politiemedewerkers een belangrijk aandachtspunt, aangezien dit onbedoeld een sterke, negatieve werking kan hebben op het herstel- en verwerkingsproces van slachtoffers.

In hoeverre de Digitale Meldkamer, ten tweede, bijdraagt aan het vergroten van de bekwaamheid van politiemedewerkers om meldingen van online criminaliteit af te handelen, is op basis van deze vroegtijdige evaluatie nog niet met zekerheid te zeggen. Wel is duidelijk dat de nieuwe werkwijze een groot deel van de politieorganisatie – namelijk de noodhulp – in aanraking brengt met slachtoffers van online criminaliteit, waar dat voorheen zeker geen vanzelfsprekendheid was. De *'learning by doing'*-methode van de Digitale Meldkamer lijkt de koudwatervrees bij politiemedewerkers rondom de aanpak van online criminaliteit te verminderen, en daarmee is te verwachten dat gaandeweg normalisering optreedt van het behandelen van meldingen van online criminaliteit. Er bestaat een kans om deze ervaring van de werkvloer van de noodhulp naar andere onderdelen van de basisteams, districten en eenheden te brengen. Tegelijkertijd blijkt er sprake te zijn van enige mate van weerstand tegen de keuze om deze werkwijze in de noodhulp van de basispolitiezorg te beleggen. Hoewel politiemedewerkers de toegenomen aandacht voor de aanpak van online criminaliteit binnen de politie toejuichen, ziet een aanzienlijk deel van hen hierbij geen grote rol voor zichzelf weggelegd vanwege een gebrek aan kennis en ervaring. Zo vraagt een deel van de politiemedewerkers zich af of alle meldingen van online criminaliteit van begin tot eind een taak zouden moeten zijn voor de noodhulp of dat gespecialiseerde teams hier een grotere rol in zouden kunnen spelen.

Dat de Digitale Meldkamer bijdraagt aan een toename in opsporingskansen bij meldingen van online criminaliteit, is op basis van deze evaluatie (nog) niet aannemelijk te maken. Het verzamelen van (digitale) sporen bij het ter plaatse gaan lijkt door politiemedewerkers namelijk heel divers te worden ingevuld, en lijkt voornamelijk afhankelijk van hun eigen digitale vaardigheden. Hoewel zij – door de instructies die binnen de nieuwe werkwijze worden gegeven – meer dan voorheen geattendeerd worden op de noodzaak om specifiek bewijsmateriaal veilig te stellen, is het hen vaak onvoldoende duidelijk welke digitale sporen relevant zijn en welke vervolgstappen zij hierin moeten doorlopen.

Op basis van deze conclusies is onze belangrijkste aanbeveling voor de doorontwikkeling van de Digitale Meldkamer om te prioriteren in de focus, zodat de uitvoering ervan beter aansluit bij het huidige kennisniveau en de ervaren werkbaarheid onder noodhulp-medewerkers. Voor de bereidheid om uitvoering te geven aan de Digitale Meldkamer is het namelijk van belang dat de werkwijze als werkbaar wordt ervaren en dat het aansluit bij de (intrinsieke) motivatie van politiemedewerkers. Daarom lijkt het zinvol om te prioriteren in wat er van noodhulpkoppels ter plaatse wordt verwacht en daarbij, vooral in de eerste fase van de implementatie, aan te sluiten op de gemiddelde motivatie om vooral 'boeven te willen vangen'. Dat kan naar onze mening door de slachtofferzorg en heterdaadkansen bij het ter plaatse gaan centraal te stellen. Van noodhulpkoppels wordt daarmee verwacht dat zij de eerste opvang van slachtoffers van online criminaliteit verzorgen in termen van praktische en emotionele ondersteuning, en daarbij eveneens oog hebben voor eventuele heterdaadkansen. Dit impliceert bij een verdere implementatie dat het verzamelen van (digitaal) bewijsmateriaal ten behoeve van de opsporing bewust buiten de Digitale Meldkamer zou kunnen vallen, tot het moment dat daarop een visie is ontwikkeld en medewerkers hierin beter zijn geschoold en geëquipeerd.

Naar aanleiding van deze evaluatie zien wij tot slot meerdere mogelijkheden voor vervolgonderzoek die bij kunnen dragen aan de verdere ontwikkeling van de werkwijze van de Digitale Meldkamer:

- Om invulling te geven aan de aanbeveling om een kennisaanbod te ontwikkelen die noodhulpkoppels kunnen benutten in contact met slachtoffers van online criminaliteit, ligt het uitvoeren van een inventariserend onderzoek naar kennisbehoeften voor de hand;
- Omdat *victim blaming* met enige regelmaat voor lijkt te komen onder politiemedewerkers wanneer zij in contact komen met slachtoffers van online criminaliteit, en de aanbeveling is gedaan om het bewustzijn ervan te verhogen, lijkt het zinvol om tot een ontwerp te komen van de wijze waarop dat bewustzijn gecreëerd zou kunnen worden. Dat is mogelijk middels praktijkgericht ontwerponderzoek;
- Ontwerponderzoek lijkt ook passend voor de aanbeveling om een visie te formuleren op de rol van noodhulpmedewerkers bij het ter plaatse gaan op het gebied van opsporingstaken. Welke taken kunnen van noodhulpmedewerkers worden verwacht, en wat zou het werk van specialisten moeten zijn?
- Als de andere eenheden na 19 mei 2025 de werkwijze implementeren, en er ervaring is opgedaan met de uitvoering van de Digitale Meldkamer, ligt een landelijke evaluatie van de werkwijze voor de hand. Vergelijkingen tussen verschillende 'couleurs locales' zouden inzichten kunnen opleveren waar eenheden onderling van kunnen profiteren. Hiertoe zouden zowel de in deze evaluatie ontwikkelde kwalitatieve (topiclists voor interviews) als kwantitatieve (vragenlijsten voor slachtoffers en politiemedewerkers) onderzoeksinstrumenten hergebruikt kunnen worden.

Inhoudsopgave

Managementsamenvatting	3
1 Inleiding	7
1.1 Nieuwe werkwijze van de politie: de Digitale Meldkamer	7
1.2 Evaluatie van de Digitale Meldkamer.....	8
1.3 Leeswijzer	12
2 Beoogde werking van de digitale meldkamer	13
2.1 Doelstelling 1: Verminderde impact van delict voor het slachtoffer	15
2.2 Doelstelling 2: Toegenomen bekwaamheid in de aanpak van online criminaliteit.....	16
2.3 Doelstelling 3: Hogere opsporingskansen	17
2.4 Doelstelling 4: Eenduidige werkwijze Digitale Meldkamer.....	17
3 Van idee naar de praktijk.....	19
3.1 Implementatie van de Digitale Meldkamer in de praktijk	19
3.1.1 Het proces van besluitvorming	20
3.1.2 Van pilot naar eenheidsbrede werkwijze	21
3.1.3 Waarom de Digitale Meldkamer een succes zou kunnen worden	22
3.2 Beoogde praktische uitvoering van de Digitale Meldkamer	24
3.2.1 Eerste contactmoment.....	25
3.2.2 Prioritering van meldingen	25
3.2.3 Capaciteit	26
3.2.4 Het ter plaatse gaan	26
3.2.5 Georganiseerde feedback	27
4 Ervaringen van slachtoffers.....	28
4.1 Achtergrondinformatie over incident van online criminaliteit.....	28
4.2 Impact van slachtofferschap	29
4.3 De eerste contactmomenten tussen slachtoffer en politie	30
4.4 Slachtofferzorg	31
4.5 Het sporenonderzoek en eventuele heterdaad aanhouding.....	32
4.6 Aangifte doen	33
4.7 Afronding van het ter plaatse gaan	34
4.8 Contact over het vervolg van de zaak.....	34
4.9 Herstel van financiële en psychologische impact	35
4.10 Sterke punten en verbeterpunten vanuit de slachtoffers	36
4.11 Beoogde werkwijze versus ervaringen van slachtoffers	38

5	Ervaringen van politiemedewerkers	40
5.1	Achtergrond respondenten	40
5.2	Houding ten opzichte van, affiniteit met en kennis van online criminaliteit	40
5.3	Ervaringen met de implementatie van de Digitale Meldkamer	43
5.4	Ervaringen met de uitvoering van de Digitale Meldkamer	44
5.4.1	Type casuïstiek	44
5.4.2	Sociaal emotionele ondersteuning	45
5.4.3	Praktische ondersteuning	47
5.4.4	Sporenonderzoek	47
5.4.5	Aangifte opnemen.....	48
5.4.6	Aanhouding.....	49
5.4.7	Nazorg	49
5.5	Gebruik beschikbare faciliteiten	50
5.6	Impact van de werkwijze op politiemedewerkers.....	52
5.7	Visie op toekomst Digitale Meldkamer	55
5.8	Resultaten uit de digitale vragenlijst	58
5.9	Sterke punten en verbeterpunten Digitale Meldkamer	61
5.10	Deelconclusies ervaringen politiemedewerkers.....	64
6	Ervaren doelbereiking en aanbevelingen	66
6.1	Beantwoording hoofdvraag	66
6.2	Aanbevelingen voor doorontwikkeling per onderdeel van de Nationale Politie	67
6.3	Praktische, gedetailleerde aanbevelingen op basis van de ervaren doelbereiking	69
6.4	Tot slot.....	78
BIJLAGE A	Literatuurlijst.....	79
BIJLAGE B	Topiclijst interviews ontwikkelaars.....	81
BIJLAGE C	Topiclijst interviews slachtoffers	83
BIJLAGE D	Topiclijst interviews politiemedewerkers noodhulp.....	84

1 Inleiding

Na een daling van het slachtofferschap van klassieke, veelvoorkomende criminaliteit in de offline wereld (Van Dijk, Tseloni & Farrell, 2012; Tilley, 2019; De Jong, 2018) is de online criminaliteit in omvang gegroeid. Als neveneffect van de steeds verdere digitalisering van de samenleving is veel gelegenheid voor criminaliteit op en via het internet ontstaan (Leukfeldt, 2018; Spithoven, 2020). Daarbij is het voor daders eenvoudig geworden om met een beperkt aantal handelingen een groot aantal slachtoffers te maken, zonder dat dader en slachtoffer elkaar fysiek hoeven te treffen. In vergelijking met traditionele, offline criminaliteit is de winst bij online criminaliteit groot en de pakkans relatief laag.

Uit onderzoek van het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) (2024) blijkt dat er al tien jaar op rij jaarlijks ongeveer twee miljoen slachtoffers van online criminaliteit vallen onder inwoners van 15 jaar en ouder. Hoewel sommigen zonder enige vorm van hulp, en zonder noemenswaardige problemen verder gaan met hun leven (Leferink, 2023), ervaren veel slachtoffers negatieve gevolgen van hun slachtofferschap. Zij geven aan zich minder veilig te voelen, minder vertrouwen in mensen te hebben, het voorval opnieuw te beleven, slaapproblemen te ervaren en ook angst- en depressieve klachten te ervaren (CBS, 2024). Literatuuronderzoek van Borwell et al. (2021) wijst in dezelfde richting: slachtofferschap van online delicten (I) heeft een negatieve invloed op het vertrouwen in andere mensen, stress en angst, (II) geeft een verstoring van dagelijkse routines en (III) in resulteert in sommige gevallen zelfs in suïcide. De ervaren impact van slachtofferschap van online delicten blijkt grotendeels overeen te komen met die van offline criminaliteit (Leukfeldt & van 't Hoff-de Goede, 2023), of zelfs groter te zijn dan bij vergelijkbare, offline delicten (Borwell, Jansen & Stol, 2021; Bluhm et al., 2022).

Slachtoffers van online criminaliteit blijken in het kader van hun herstel na slachtofferschap dezelfde behoeften te hebben aan informatie, emotionele, financiële en praktische ondersteuning als slachtoffers van offline criminaliteit (Leukfeldt, Notté & Malsch, 2020). Er zijn meerdere instanties die (een deel van) deze ondersteuning kunnen bieden. Naast de politie zijn er meldpunten bij onder andere de bank, Slachtofferhulp Nederland, de Fraudehelpdesk, Centraal Meldpunt Identiteitsfraude, Autoriteit Financiële Markten, Autoriteit Consument en Markt en de Consumentenbond (Integrale aanpak online fraude, z.d). Een groot deel van de slachtoffers meldt zich echter helemaal niet bij hulpverlenende organisaties, deels uit schaamte voor wat hen is overkomen (van der Ven, 2023). Ook ligt de aangiftebereidheid van slachtoffers van online criminaliteit lager dan bij slachtoffers van traditionele delicten (Ruiter, Leuken, Ruitenburg, Schiks & Leukfeldt, 2023). De beschikbare ondersteuning - waar slachtoffers in potentie wel behoefte aan hebben - bereikt dus maar een beperkt deel van de potentiële doelgroep.

1.1 Nieuwe werkwijze van de politie: de Digitale Meldkamer

De slachtoffers die wel overgaan tot aangifte bij online criminaliteit, krijgen te maken met een politieapparaat dat nog bezig is om in het kader van de toenemende digitalisering de dienstverlening aan te passen op *online* delicten. Op nationaal, regionaal en lokaal niveau zijn er initiatieven gestart om de politieaanpak op dit vlak te verbeteren (Schiks, Van 't Hoff – de Goede, Leukfeldt, 2022). Naast het te woord staan van slachtoffers en het opnemen van een melding of aangifte, zijn verschillende eenheden van de politie – juist vanwege de impact van dit slachtofferschap - aan het experimenteren met verdergaande hulpverlening aan slachtoffers van online criminaliteit. In Oost-Nederland ontwikkelden een aantal politiemedewerkers eind 2022 een idee voor een nieuwe werkwijze waarbij

meldingen van online delicten met eenzelfde prioritering en met eenzelfde aandacht voor het slachtoffer worden behandeld als aangiftes van klassieke, offline delicten. Zij ontwikkelden daarmee de basis voor ‘de Digitale Meldkamer’. Dit betreft een werkwijze waarbij de politie binnen 30 minuten na de melding bij het slachtoffer voor de deur staat, waar dat voorheen bij online delicten tussen de twee en vier weken in beslag nam (Snijders & Cloosterman, 2024) omdat slachtoffers voorheen simpelweg werden verwezen naar de mogelijkheid om online aangifte te doen (Politie, 2024). De politiemedewerkers uit de noodhulp bieden slachtoffers van online criminaliteit in de werkwijze van de Digitale Meldkamer ondersteuning, aandacht en hulp (Hoed & Leendeman, 2023), bijvoorbeeld in de vorm van het aanhoren van het verhaal, het geruststellen van het slachtoffer, het opnemen van een aangifte, het veiligstellen van digitale sporen en het doorverwijzen naar andere instanties voor verdere hulp. De onderbouwing voor de invulling van deze werkwijze, is daarbij als volgt:

“De slachtoffers van digitale criminaliteit zijn vaak behoorlijk onder de indruk van hetgeen hen is overkomen. Deze slachtoffers verdienen de aandacht en hulp van de politie ter plaatse. Dienstverlening is het belangrijkste aspect van deze werkwijze.” (Hoed & Leeneman, 2023: 2).

Als effect van het snel ter plaatse gaan van de politie verwachten de initiatiefnemers dat ‘het slachtoffer zich serieus genomen voelt’ (idem: 3). Daarnaast is de werkwijze van de Digitale Meldkamer volgens de initiatiefnemers ook bedoeld om ‘een inhaalslag te maken’ in het proces van digitale bewustwording en vaardigheid onder politiemedewerkers. Het is bedoeld om binnen de politieorganisatie een ‘sense of urgency’ te creëren (resp. 1.5).

“Door invoering van deze werkwijze worden de medewerkers geconfronteerd met digitale criminaliteit en de slachtoffers daarvan. Dit geeft medewerkers het inzicht dat zij op dit vlak bewust dan wel onbewust onbekwaam zijn. Uiteindelijk leidt deze werkwijze ertoe dat collega’s zichzelf gaan ontwikkelen en dus bewust en onbewust bekwaam worden op het onderwerp.” (idem).

De werkwijze van de Digitale Meldkamer is in twee pilots – eerst van een week en daarna van twee weken – uitgetoetst in vijf basisteams in Oost-Nederland. Deze eerste ervaringen zijn zowel onder de betrokken, uitvoerende politieprofessionals als onder de burgers die melding maakten van een online delict, gemonitord. Hoed & Leeneman (2023) melden daarover dat burgers de politie gemiddeld een 8.4 als rapportcijfer voor hun optreden gaven, vooral omdat zij de nazorg vanuit de politie waardeerden. Op basis van de eerste, positieve ervaringen met de Digitale Meldkamer is besloten om de werkwijze per 15 januari 2024 in de gehele politie-eenheid Oost-Nederland in te voeren.

1.2 Evaluatie van de Digitale Meldkamer

Omdat de ambitie bestaat om deze werkwijze landelijk in te voeren¹, hebben medewerkers vanuit de Digitale Transformatie van Politie Eenheid Oost-Nederland het lectoraat Online Weerbaarheid van Hogeschool Saxion gevraagd om de uitvoering van de Digitale Meldkamer te evalueren. Dit onderzoek is bedoeld om handvatten te bieden om de werkwijze in ‘de Digitale Meldkamer’ te optimaliseren in de eenheid Oost-Nederland. Daarnaast biedt het handvatten voor andere eenheden hoe zij deze werkwijze zouden kunnen implementeren. Tot slot biedt dit onderzoek een onafhankelijke weging van het gepercipieerde effect van de werkwijze wat kan bijdragen aan een verdere waardering en landelijke of misschien zelfs internationale implementatie.

¹ Tijdens de uitvoering van deze evaluatie werd bekend dat de werkwijze per 19 mei 2025 landelijk ingevoerd wordt. De bevindingen uit voorliggende evaluatie konden daardoor nog niet worden benut voor de vormgeving van de landelijke werkwijze. Deze evaluatie biedt evenwel handvatten voor de doorontwikkeling van de landelijke werkwijze en voor de praktische vormgeving vanaf mei 2025 binnen de andere regio's.

De hoofdvraag van dit evaluatieonderzoek luidt:

Wat is het gepercipieerde effect van de werkwijze van 'de Digitale Meldkamer' van de politie Oost-Nederland en hoe kan dit effect worden geoptimaliseerd bij doorontwikkeling en implementatie in andere eenheden van de Nationale Politie?

De deelvragen luiden:

- I. Welk effect werd er door de initiatiefnemers en eenheidsleiding bij 'de Digitale Meldkamer' van de politie Oost-Nederland beoogd en wat was volgens hen van invloed op de implementatie van de werkwijze in Oost-Nederland?
- II. Hoe beleven slachtoffers van online criminaliteit de steun en hulp die zij ter plaatse van noodhulpkoppels van de politie Oost-Nederland hebben ontvangen?
- III. Hoe beleven medewerkers van de politie Oost-Nederland die vanuit de noodhulp ter plaatse zijn gegaan en evt. vanuit hun specialisatie daarbij ondersteuning hebben gegeven de steun en hulp die zij aan slachtoffers van online criminaliteit hebben verleend?
- IV. Welke kansen liggen er op basis van de ervaring van slachtoffers van online criminaliteit en medewerkers van de politie Oost-Nederland die vanuit de noodhulp ter plaatse zijn gegaan om de werkwijze binnen 'de Digitale Meldkamer' te versterken?²

Bovenstaande onderzoeksvragen kunnen de indruk wekken dat er een formele effectevaluatie door ons is verricht. Dat was echter binnen de tijdsspanne van dit project en de beginfase van de werkwijze niet mogelijk. Wij hebben ervoor gekozen om de nog beperkte ervaringen die er met de werkwijze zijn opgedaan, van een zogenaamde 'theorie-gestuurde procesevaluatie' te voorzien. Dat betekent dat wij ten eerste aandacht hebben besteed aan de vraag in hoeverre de Digitale Meldkamer werd uitgevoerd zoals beoogd (procesevaluatie) (Swanborn, 2007), en ten tweede aan de vraag in hoeverre de Digitale Meldkamer de veronderstelde (tussen)effecten volgens betrokkenen wist te realiseren (theorie-gestuurde evaluatie) (Pawson & Klein Haarhuis, 2005). Daarbij is dit onderzoek ook aan te merken als een zogenaamde, *ex-durante evaluatie*: een verkennende evaluatie gedurende de implementatiefase om zo de voortgang van de Digitale Meldkamer te volgen en waar mogelijk bij te kunnen sturen (van der Vlist, Bunte & van Galen, 2007).

² Bijvoorbeeld ten aanzien van het veiligstellen van digitale sporen en het opnemen van aangifte door de noodhulp medewerkers van de politie Oost-Nederland ten behoeve van de opsporing.

In onderstaand schema staat per onderzoeksvraag weergegeven welke specifieke onderzoeksmethoden wij hebben ingezet. Hierna lichten wij de verschillende methoden toe.

Deelvraag	Onderzoeksmethoden
I. Welk effect werd er door de initiatiefnemers en eenheidsleiding bij 'de Digitale Meldkamer' van de politie Oost-Nederland beoogd en wat was volgens hen van invloed op de implementatie van de werkwijze?	- Interviews initiatiefnemers en eenheidsleiding - Documentstudie
II. Welk effect is er bereikt in de zaken waarbij noodhulpkoppels van de politie Oost-Nederland ter plaatse digitale sporen hebben veiliggesteld bij slachtofferschap van online criminaliteit onder inwoners en organisaties?	- Interviews slachtoffers - Interviews politiemedewerkers - Vragenlijst politiemedewerkers
III. Hoe beleven slachtoffers van online criminaliteit (inwoners en ondernemers) de steun en hulp die zij ter plaatse van noodhulpkoppels van de politie Oost-Nederland hebben ontvangen?	- Interviews slachtoffers
IV. Hoe beleven medewerkers van de politie Oost-Nederland die vanuit de noodhulp ter plaatse zijn gegaan - en evt. vanuit hun specialisatie daarbij ondersteuning hebben gegeven - de steun en hulp die zij aan slachtoffers (inwoners en ondernemers) van online criminaliteit hebben verleend?	- Interviews politiemedewerkers - Vragenlijst politiemedewerkers

Tabel 1. Overzicht deelvragen en onderzoeksmethoden

Documentstudie

Wij voerden een documentenstudie uit met als doel inzicht te verkrijgen in de beoogde werking van de digitale meldkamer en de wijze waarop de implementatie heeft plaatsgevonden. Daartoe hebben de onderzoekers alle beschikbare documentatie over de Digitale Meldkamer opgevraagd bij de initiatiefnemers en de politie-eenheid Oost-Nederland. De aangeleverde documenten omvatten onder andere het beleidsstuk voor het Eenheid Management Overleg (EMO) en het Opschalingsplan van consultancybureau Ordina (Snijders, & Cloosterman, 2024). Ook is verslaglegging van de opgehaalde feedback van slachtoffers en politiemedewerkers over de werking van de Digitale Meldkamer in de pilotfase meegenomen. De onderzoekers hebben deze documenten benut om (1) een eerste beeld te kunnen krijgen van de veronderstelde werking van de Digitale Meldkamer. Het ontrafelen van de denkbeelden van de 'makers' van beleid over de verwachte effecten en hoe die bereikt kunnen worden, is onderdeel van theoretisch evalueren (Pawson & Haarhus, 2005). Dit beeld vormde vervolgens het uitgangspunt voor de vormgeving van de topiclijst voor de interviews (zie hieronder). De documenten gaven ook (2) een beeld van de wijze waarop de implementatie is verlopen. Dit laatste is verder aangevuld in de vier interviews met de initiatiefnemers, beleidsadviseurs en eenheidsleiding (zie hieronder).

Interviews

Er zijn interviews gehouden met drie verschillende doelgroepen.

- I. Er zijn in totaal 4 (duo)interviews gehouden met initiatiefnemers (n=2), beleidsadviseurs (n=2) en eenheidsleiding (n=2). Deze interviews hadden tot doel om zicht te krijgen op de beoogde werkwijze en op de veronderstellingen die aan de Digitale Meldkamer ten grondslag lagen. Ook droegen deze interviews bij aan het inzicht op het vlak van het verloop van de implementatie.
- II. Er zijn 20 telefonische interviews gehouden met slachtoffers die te maken kregen met de werkwijze van de Digitale Meldkamer. Met deze interviews kon inzicht worden gegeven in de feitelijke wijze van uitvoering, en in het bereiken van (tussen)effecten in de ogen van de betrokken slachtoffers.

- III. Tot slot zijn er 20 interviews gehouden met politiemedewerkers uit verschillende basisteams van de eenheid Oost-Nederland die uitvoering hebben gegeven aan de werkwijze van de Digitale Meldkamer. Deze vonden via telefoon of Teams plaats. Ook met deze interviews werd inzicht gegeven in de feitelijke wijze van uitvoering, en in het bereiken van (tussen)effecten in de perceptie van de betrokken medewerkers.

De individuele of duo-interviews waren semi-gestructureerd van aard (Baarda et al., 2001): de exacte formulering en volgorde van de vragen lagen niet vast, maar de gespreksonderwerpen wel. Voor iedere doelgroep is gebruik gemaakt van een aparte topiclijst (zie bijlagen B, C en D). De topiclijsten zijn tot stand gekomen op basis van de eerder beschreven documentstudie. Afhankelijk van zaken als de ervaring van de respondent, het verloop van het interview en de inhoud van eerdere interviews zijn onderwerpen in verschillende mate van diepgang, en soms helemaal niet, besproken. De interviews hadden daarmee een flexibele insteek (Babbie, 2007) en duurden gemiddeld drie kwartier. Van de interviews zijn audio-opnames gemaakt, welke vervolgens volledig zijn getranscribeerd.

Ten behoeve van de analyse zijn de getranscribeerde interviews in het softwarepakket ATLAS.ti gecodeerd (Versie 25). Binnen de hoofdcodes hanteerden wij deelcodes, eveneens op basis van de documentstudie. Tijdens het coderen lieten wij ruimte voor het ontdekken van nieuwe thema's, die uit de data naar boven kwamen. Dat deden wij door nieuwe deelcodes aan te maken bij tekstonderdelen die naar onze mening nieuwe thema's weerspiegelden. Daarnaast maakten wij subcodes onder de deelcodes aan (een derde laag van codes) die ons in staat stelden om een meer concreet begrip te krijgen van de betreffende deelcodes. Deze derde laag is verwerkt in de tekst van de resultaten. Voor het coderen hebben wij verder de uitgangspunten van Saldaña (2012) en Friese (2014) gehanteerd.

Vragenlijst politiemedewerkers

Wij kozen voor deze methode om een groot aantal politiemedewerkers te kunnen bereiken. Met de vragenlijst wilden wij een representatief beeld geven van de ervaringen met de Digitale Meldkamer in Oost-Nederland. Daartoe is de digitale vragenlijst per e-mail via een van de initiatiefnemers van de Digitale Meldkamer bij meerdere basisteams in de politie eenheid Oost-Nederland uitgezet. Daarna zijn er vanuit de initiatiefnemer meerdere reminders verstuurd.

De digitale vragenlijst is uitgezet onder ongeveer 400 politiemedewerkers. In totaal hebben 48 respondenten de vragenlijst volledig ingevuld. De voorwaarde voor het invullen van de vragenlijst was dat respondenten zowel werkzaam moeten zijn binnen een basisteam van de politie eenheid Oost-Nederland en in 2024 bij een of meerdere slachtoffers van online criminaliteit ter plaatse zijn geweest. In totaal voldeden 36 van 48 respondenten aan deze voorwaarden. Deze 36 respondenten zijn meegenomen in de data-analyse. Vanwege dit lage aantal zijn de bevindingen niet representatief en dienen daarom slechts als indicatieve ondersteuning bij de kwalitatieve data.

Beperkingen

De keuzes die wij voor deze onderzoeksopzet maakten, brengen enkele beperkingen met zich mee. Zo hebben wij ten eerste alleen slachtoffers gesproken die voor politie ter plaatse kozen (of aan wie geen keuze werd voorgelegd). Dat betekent dat wij geen inzicht hebben kunnen verwerven in redenen van slachtoffers om politie ter plaatse af te wijzen. Ten tweede hebben wij indicaties dat politiemedewerkers in de interviews soms sociaal wenselijke antwoorden gaven. Dat betekent dat er mogelijk een iets te positief beeld is opgetekend van hoe politiemedewerkers tegen online criminaliteit aankijken en welke rol zij daarbij zelf nemen. Ten derde beoogden wij om – naast de interviews – een groot aantal slachtoffers te raadplegen over hun ervaringen met de Digitale Meldkamer middels een

grootschalig uitgezette vragenlijst. In overleg met de opdrachtgever is besloten om deze niet uit te zetten, omdat de mogelijkheden om slachtoffers te benaderen beperkter bleken dan vooraf ingeschat. Dat betekent dat de kwalitatieve bevindingen op basis van de interviews met slachtoffers niet binnen een grotere groep gevalideerd konden worden. Deze vragenlijst is – net als die voor politiemedewerkers - evenwel te gebruiken bij een eventuele landelijke evaluatie van de Digitale Meldkamer en is op te vragen bij de onderzoekers. Tot slot moet worden opgemerkt dat dit evaluatieonderzoek is ingezet kort nadat de werkwijze in Oost-Nederland was geïmplementeerd. Dat heeft tot gevolg dat de geïnterviewden nog maar (zeer) beperkt ervaring hadden met de uitvoering van de Digitale Meldkamer, en dat er nog maar beperkt sprake kon zijn van leereffecten.

1.3 Leeswijzer

In deze rapportage wordt de nieuwe werkwijze van de Digitale Meldkamer op kwalitatieve wijze geëvalueerd. In hoofdstuk 2 wordt de beleidstheorie van de ontwikkelaars van de werkwijze beschreven als kader voor de evaluatie. Het bevat de veronderstellingen over hoe de Digitale Meldkamer het beoogde effect zou kunnen realiseren. In hoofdstuk 3 gaan wij in op het proces van de ontwikkeling van de nieuwe werkwijze, van idee tot implementatie. Ook wordt in dit hoofdstuk beschreven hoe de praktische uitvoering van de werkwijze beoogd is. De beschrijving van de zogenaamde beleidstheorie uit hoofdstuk 2 en de beoogde praktische uitvoering uit hoofdstuk 3 worden gebruikt om in de volgende hoofdstukken op basis van empirische bevindingen vast te stellen in hoeverre de ervaringen van slachtoffers en politiemedewerkers daarmee overeenkomen. In hoofdstuk 4 staan de ervaringen van slachtoffers centraal en in hoofdstuk 5 die van politiemedewerkers. In het laatste hoofdstuk beantwoorden wij de hoofdvraag en doen wij aanbevelingen voor de doorontwikkeling van de werkwijze in Oost-Nederland alsook voor de implementatie van de werkwijze binnen andere eenheden.

2 Beoogde werking van de digitale meldkamer

Om gedurende de implementatiefase uitspraken te kunnen doen over de - door slachtoffers van online criminaliteit en door betrokken medewerkers van de politie Oost-Nederland - gepercipieerde werkzaamheid van de Digitale Meldkamer, is het de vraag in hoeverre de interventie wordt uitgevoerd zoals deze werd beoogd, en in hoeverre er aanwijzingen bestaan voor de daadwerkelijke realisatie van veronderstelde verbanden tussen middel en doel. Daarom beschrijven wij in dit hoofdstuk de zogenoemde 'beleidstheorie' van de Digitale Meldkamer, dit is het geheel aan veronderstellingen over de werking van de interventie (van Heffen, 2003). Omdat deze veronderstellingen bij interventieontwikkeling meestal niet allemaal even concreet en expliciet worden gemaakt, expliciteren wij deze veronderstellingen niet enkel op basis van de projectdocumenten maar vooral ook op basis van interviews met de ontwikkelaars³. Deze beleidstheorie hebben wij gevat in het stroomschema op de volgende pagina en deze vormt het referentiekader waarop wij de evaluatie met slachtoffers en betrokken politiemedewerkers hebben uitgevoerd.

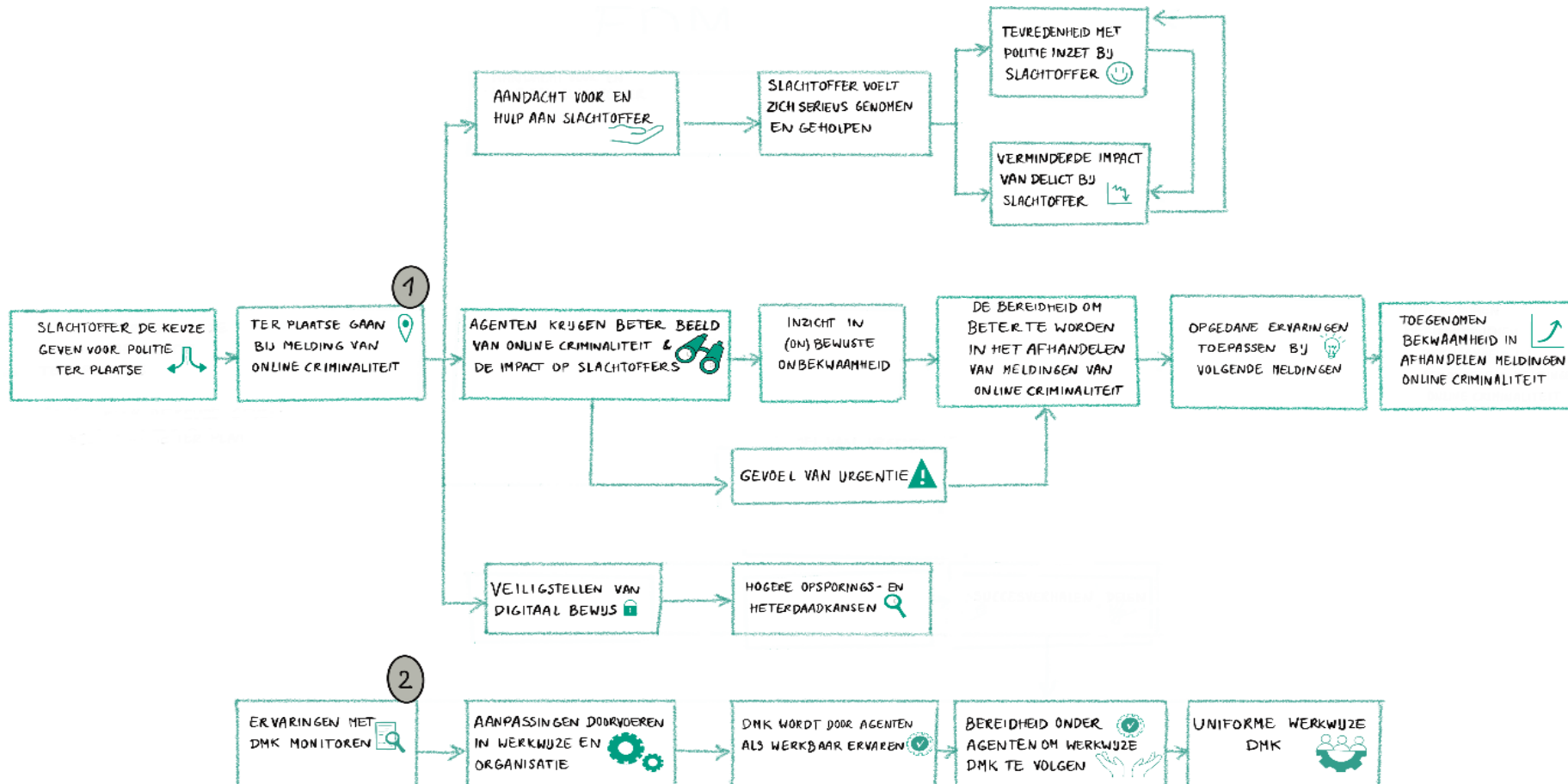
In de uitvoering van de Digitale Meldkamer staan twee zaken centraal:

- I. het ter plaatse gaan bij meldingen van online criminaliteit nadat het slachtoffer hiervoor gekozen heeft en
- II. het monitoren van de ervaringen met de Digitale Meldkamer.

In de volgende paragrafen geven wij per stap in het stroomschema (van links naar rechts) weer welke specifieke gedachten de ontwikkelaars van de Digitale Meldkamer hadden bij de relatie tussen middel en doel.

³ Met 'ontwikkelaars' worden de geïnterviewde professionals bedoeld die een rol hebben gespeeld bij de ontwikkeling of implementatie van de Digitale Meldkamer.

Figuur 1. Stroomschema van de veronderstelde werking van de Digitale Meldkamer



2.1 Doelstelling 1: Verminderde impact van delict voor het slachtoffer

De initiatiefnemers van de Digitale Meldkamer stellen dat slachtoffers van online criminaliteit net als slachtoffers van offline criminaliteit de aandacht en hulp verdienen van politiemedewerkers ter plaatse (Hoed & Leeneman, 2023, p. 2). Hiermee refereren zij impliciet aan het tweede onderdeel van de taakstelling van de Nederlandse politie: 'De politie heeft tot taak in ondergeschiktheid aan het bevoegd gezag en in overeenstemming met de geldende rechtsregels te zorgen voor de daadwerkelijke handhaving van de rechtsorde en het verlenen van hulp aan hen die deze behoeven.' (Art. 3 van de Politiewet 2012). Het draait in de werkwijze van de Digitale Meldkamer initieel dus vooral om het **verlenen van hulp aan de slachtoffers van online criminaliteit**.

Respondent 1.5 geeft aan dat de aandacht vanuit de politie voor slachtoffers van online criminaliteit momenteel 'te beperkt' is. Dienstverlening aan slachtoffers is volgens alle ontwikkelaars de essentie van de beoogde werkwijze van de Digitale Meldkamer. Eén van de respondenten vat het kort en bondig samen;

"De primaire doelstelling van 'de digitale meldkamer' is het bieden van een perspectief aan slachtoffers van digitale criminaliteit en hen de keuze voor politiehulp geven." (R1.6).

Voorheen konden slachtoffers van online criminaliteit alleen online aangifte doen of een afspraak maken voor op het politiebureau, terwijl slachtoffers door de impact van het online delict mogelijk juist terughoudend zijn om het internet te gebruiken (Hoed & Leeneman, 2023, p. 2). Een belangrijk onderdeel en startpunt van de Digitale Meldkamer is het centraal stellen van de **behoefte van slachtoffers** door hen de keuze te geven voor internetaangifte, een afspraak op het politiebureau of politie ter plaatse. Als een slachtoffer van online criminaliteit behoefte heeft aan direct politie ter plaatse, dan stuurt de centralist vanuit het Operationeel Centrum (OC)⁴ een noodhulpkoppel met PRIO 1 of 2 aan (Hoed & Leeneman, 2023, p. 2; Snijders & Cloosterman, 2024). De gedachte is dat het slachtoffer daardoor niet in spanning hoeft af te wachten totdat deze op het politiebureau kan verschijnen (Hoed & Leeneman, 2023, p. 2) maar directe hulp krijgt.

Bij 'dienstverlening' ter plaatse kan worden gedacht aan het helpen van het slachtoffer met het regelen van praktische zaken met de bank, het helpen verwijderen van naaktfoto's die online zijn geplaatst, of het in gang zetten van het onderscheppen van geld dat mogelijk nog onderweg is naar de verdachte (Hoed & Leeneman, 2023, p. 2). De ontwikkelaars verwachten vooral van de politiecollega's dat zij het gesprek aangaan met de slachtoffers, hen waar nodig helpen en het liefst ook samen de procedure van het aangifte doen doorlopen (R1.1 & R1.2).

De ontwikkelaars veronderstellen dat slachtoffers zich meer serieus genomen voelen als de politie ter plaatse komt kort na het delict, dan als zij alleen telefonisch te woord zijn gestaan of aangifte via internet doen (Hoed & Leeneman, 2023, p. 3). Door de politie direct ter plaatse te sturen geeft de organisatie een signaal af over prioriteit die de politie geeft aan dienstverlening aan slachtoffers van online criminaliteit en het eventueel opsporen van cybercriminelen. Naar verwachting zal de tevredenheid van slachtoffers met het politieoptreden daarnaast toenemen doordat het slachtoffer zelf heeft kunnen kiezen voor de gewenste manier van afhandeling (telefonisch, via internet, of ter plaatse komen).

Eerder onderzoek heeft aangetoond dat het gevoel van niet serieus worden genomen en het gevoel dat de politie online criminaliteit niet prioriteert, mogelijk bijdragen aan de hoge impact op slachtoffers (Borwell, Jansen & Stol, 2021). De gedachte bij de Digitale Meldkamer is dat als het slachtoffer

⁴ Het Operationeel Centrum is de meldkamer van het telefoonnummer 112 voor spoedeisende telefoontjes.

tevreden is met inzet van de politie – dat de politie op zijn/haar behoeftes heeft kunnen inspelen - dit bijdraagt aan de verwerking van wat het slachtoffers is overkomen.

2.2 Doelstelling 2: Toegenomen bekwaamheid in de aanpak van online criminaliteit

Onderzoek van het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) laat zien dat online criminaliteit al jaren toeneemt, en daarom is de politie ook al jaren bezig is om haar medewerkers digitaal bewust en vaardig te krijgen (Hoed & Leeneman, 2023, p.2). De ontwikkelaars stellen evenwel dat er een inhaalslag moet worden gemaakt, aangezien online criminaliteit binnen de politieorganisatie bij de meesten nog onderbelicht is gebleven, en dat de meeste politiemedewerkers nog achterlopen op het gebied van omgang met (slachtoffers van) digitale delicten (idem.).

Meerdere respondenten (de initiatiefnemers en de eenheidsleiding van Oost-Nederland) gaven in overeenstemming hiermee aan dat de politie meer moet (blijven) doen om een autoriteit te worden op het gebied van online criminaliteit (R1.3 & R1.4; R1.5). Eén van de ontwikkelaars (R1.5) gaf aan dat de Digitale Meldkamer in zijn ogen ook bijdraagt aan het creëren van een ‘*sense of urgency*’ bij politiecollega’s, omdat zij bij het ter plaatse gaan aan den lijve ondervinden welke vormen online criminaliteit aanneemt, en welke gevolgen dit voor slachtoffers kan hebben. Daarbij wordt verondersteld dat als politiemedewerkers de urgentie van het digitale vraagstuk gaan ervaren, zij meer bereid zullen zijn om zichzelf te bekwamen in het professioneel kunnen afhandelen van meldingen van online criminaliteit. Andere ontwikkelaars erkennen dat het ter plaatse gaan bij slachtoffers van online criminaliteit in eerste instantie kan zorgen voor een gevoel van ongemak, onzekerheid en gebrek aan kennis bij politiemedewerkers (R1.3 & R1.4). Dit geeft politiemedewerkers het inzicht dat zij op het gebied van online criminaliteit bewust danwel onbewust onbekwaam zijn (Hoed & Leeneman, 2023, p. 2). In Hoed & Leeneman (2023, p. 3) wordt het als volgt samengevat:

“Dit gaat impact hebben op de collega’s. Zij gaan naar de ‘digitale criminaliteit’ meldingen toe en dit zal zoals elk begin even wennen zijn. De collega zal leren wat digitale criminaliteit is en welke impact het heeft op de burger.” (Hoed & Leeneman, 2023, p. 3).

Twee ontwikkelaars gaven aan te verwachten dat er op de introductie van de Digitale Meldkamer aanvankelijk sceptisch gereageerd zal worden door de politiemedewerkers die er uitvoering aan moeten geven. Het is volgens hen ‘de cultuur’ binnen de politieorganisatie om weerstand te voelen bij iedere nieuwe werkwijze. Bovendien verwachten zij weerstand omdat politiemedewerkers niet voor de politie hebben gekozen om specifiek online criminaliteit te bestrijden; het is voor hen een nieuw domein. Daarnaast zijn veel politiemensen dit werk gaan doen om boeven te vangen, waar de hulp aan slachtoffers niet direct de primaire drijfveer hoeft te zijn. De ontwikkelaars veronderstellen tegelijkertijd dat als politiemedewerkers met een slachtoffer van online criminaliteit in gesprek gaan, zij zullen schrikken van de impact van een dergelijk delict, en om die reden graag iets willen betekenen voor het slachtoffer (R1.5). Vervolgens zou het ter plaatse gaan bij zulke meldingen bijdragen aan de motivatie van politiemedewerkers om zich te gaan ontwikkelen op het vlak van online criminaliteit. Twee van de ontwikkelaars omschreven dat als volgt:

“Indirect doen politiemedewerkers kennis op over digitale criminaliteit waardoor hun affiniteit en drijfveren wordt versterkt [...] Door de werkwijze wordt er ingehaakt op de drijfveren van de politiemedewerkers in plaats van dat het alleen een verplichting is om ter plaatse te gaan bij een melding van digitale criminaliteit.” (R1.3 & R1.4).

Ook wordt van het met prioriteit ter plaatse gaan bij slachtoffers van online criminaliteit verwacht dat het politiemedewerkers in staat stelt om te ‘leren door te doen’. De bereidheid onder politiemedewerkers om beschikbare hulpmiddelen te gebruiken speelt een belangrijke factor (R1.3 & R1.4). Zo zou het opvolgen van vooraf gecommuniceerde tips en gebruik maken van de beschikbare

hulpmiddelen de werkwijze eenvoudiger maken (R1.1 & R1.2). Door in de praktijk zelf concrete ervaring op te doen met het afhandelen van meldingen van online criminaliteit, nemen de 'digitale skills' van politiemedewerkers toe, zodat zij bijvoorbeeld *'beter de weg weten naar de ondersteunende diensten'* (Hoed & Leeneman, 2023, p. 3). Ook is de verwachting dat als zij in de praktijk ervaring opdoen met het hanteren van de vragenlijst op het ECDO⁵, zij beter worden in het stellen van relevante vragen aan het slachtoffer om zo het soort delict vast te stellen (R1.1 & R1.2). Zo staat er op het ECDO een formulier met vragen die het noodhulpkoppel kan stellen aan het slachtoffer om het soort delict vast te stellen. Eén van de respondenten vat het samen als:

"De Digitale Meldkamer maakt medewerkers gewend aan het digitale domein, nieuwe modus operandi, nieuwe vormen van slachtofferschap en opsporingsmethodieken." (R1.6).

2.3 Doelstelling 3: Hogere opsporingskansen

De derde verwachte uitkomst van de Digitale Meldkamer is dat de opsporingskansen bij online criminaliteit toenemen. Door de nieuwe werkwijze wordt een melding van online criminaliteit in plaats van drie weken na het incident, nog dezelfde dag afgehandeld (Hoed & Leeneman, 2023, p. 4). Doordat politiemedewerkers zo snel mogelijk ter plaatse gaan, zijn zij – meer dan als zij dat op afstand en na langere tijd doen – in staat om belangrijke informatie veilig te stellen. Omdat ten opzichte van de reguliere werkwijze *sneller* op een melding wordt gereageerd, is de veronderstelling dat er minder (digitaal) bewijsmateriaal verloren zal gaan (Hoed & Leeneman, 2023 p. 2). Daarnaast kan er door een snelle respons bij bepaalde zaken een verdachte in huis of bij een pinautomaat worden aangehouden (idem.). Oftewel, door het direct ter plaatse gaan, gaat er minder tijd verloren en wordt er verwacht dat er nog belangrijke informatie kan worden veiliggesteld en verdachten kunnen worden aangehouden. Eén van de respondenten benadrukte het belang van verbetering in de opsporing:

"Opsporing is een traag proces en moet pro-actiever worden, want dit is een belangrijke sleutel voor succes ... Aan de voorkant van het proces meer sturen op het binnenhalen van data om de pakkans te vergoten." (R1.5)

Tot slot is de gedachte dat met de toename in veiliggestelde informatie de politie als organisatie meer en meer gedetailleerde inzichten krijgt in de ontwikkelingen in de Modus Operandi (MO) van daders. Door de Digitale Meldkamer zal het aantal meldingen van online criminaliteit plus het vastgestelde bewijsmateriaal toenemen (Hoed & Leeneman, 2023, p. 3-4). De toegenomen opsporingskansen zullen naar verwachting vooral op de lange termijn effect hebben en zullen niet meteen zichtbaar zijn in individuele casussen. De ontwikkelaars geven aan dat een strafrechtelijk vervolg op individuele zaken complex is doordat het Openbaar Ministerie (OM) vaak zaken seponereert. Echter, door het doen van een kwalitatief goede aangifte dragen politiemedewerkers in het geheel bij aan de opsporing van daders in de toekomst. (R1.3 & R1.4) Zo hopen de ontwikkelaars op de lange termijn *'de trends en veranderingen van de modus operandi (MO) van cybercriminelen enkele weken voor te zijn'* (Hoed & Leeneman, 2023, p. 2). Daarmee heeft de politie in de toekomst een potentieel betere uitgangspositie om adequaat op meldingen te reageren en zijn zij bovendien beter in staat om preventief te werk te gaan.

2.4 Doelstelling 4: Eenduidige werkwijze Digitale Meldkamer

Om bovenstaande effecten te kunnen sorteren, is het volgens de ontwikkelaars van belang dat de werkwijze in het reageren op meldingen van slachtofferschap van online criminaliteit eenduidig wordt uitgevoerd. Daarvoor is het nodig dat politiemedewerkers bereid zijn om de werkwijze uit te voeren

⁵ Het ECDO is een online tool die binnen de politie gebruikt wordt om bijvoorbeeld actuele informatie over verschillende soorten delicten en hulpmiddelen, zoals factsheets op te zoeken.

zoals dat van hen wordt gevraagd. De ontwikkelaars hielden er vooraf rekening mee dat politiemedewerkers mogelijk sceptisch zouden reageren op de nieuwe werkwijze. Zij zeggen daarover:

“Het is de cultuur bij de politiemedewerkers op straat om nieuwe werkwijzen in het begin met cynisme te ontvangen. Aangezien je ‘eigenwijze’ politiemedewerkers uit hun comfortzone haalt, hoop je als initiatiefnemer dat alle voorbereidingen kloppen, anders sta je voor het blok.” (R1.1 & R1.2).

Om zoveel mogelijk draagvlak voor de werkwijze te realiseren, hebben de initiatiefnemers een werkwijze bedacht die aansluit op de bestaande manier van werken en hebben de ontwikkelaars van tevoren hulpmiddelen beschikbaar gesteld. Onderdeel van de nieuwe werkwijze is een doorlopende feedbackloop tussen praktijkervaringen en eventuele aanpassingen in de werkwijze⁶. De veronderstelling hierbij is dat als de werkwijze op basis van reeds opgedane ervaringen van politiemedewerkers zodanig wordt aangepast dat deze als meer werkbaar wordt ervaren, dat politiemedewerkers ook meer bereid zullen zijn om de werkwijze te volgen.

⁶ Zo heeft het Regionaal Service Centrum (RSC), elk basisteam en elk district een contactpersoon. Via dit netwerk wordt er gemonitord waar er tussentijdse aanpassingen nodig zijn. Deze aanpassingen kunnen via deze contactpersonen ook worden doorgevoerd. Op deze wijze is er oog voor ontwikkeling en verbetering om zo de Digitale Meldkamer zo werkbaar mogelijk te maken voor medewerkers van het RSC en de noodhulp (Hoed & Leeneman, 2023, p. 4).

3 Van idee naar de praktijk

In dit hoofdstuk wordt in de eerste paragraaf besproken hoe de implementatie van de Digitale Meldkamer volgens betrokkenen in de politie-eenheid Oost-Nederland is verlopen. In de tweede paragraaf gaan wij in op de manier waarop de nieuwe werkwijze in de praktijk wordt uitgevoerd. Daarbij maken wij een vergelijking met de beoogde werkwijze, om vast te kunnen stellen in hoeverre de Digitale Meldkamer wordt uitgevoerd zoals beoogd.

3.1 Implementatie van de Digitale Meldkamer in de praktijk

De aanleiding voor de Digitale Meldkamer was een brainstormsessie tijdens een Q-LAB⁷ in 2022. In deze sessie lag de focus op hoe de politie online criminaliteit qua aandacht en aanpak gelijk kan stellen aan traditionele criminaliteit. Waarom gaat de politie niet ter plaatse bij online criminaliteit? Hiermee is het idee van de Digitale Meldkamer begonnen. Vervolgens is dit idee opgemerkt door de expeditie Digitale Transformatie Oost-Nederland en vervolgens onderdeel geworden van deze expeditie (Hoed & Leeneman, 2023, p. 2).

Om de werkwijze van de Digitale Meldkamer te kunnen testen en evalueren is er in vijf basisteams een pilot gedraaid: Arnhem-Noord en -Zuid, Apeldoorn, Veluwe-West en Zwolle (Hoed & Leeneman, 2023; R1.1 & R1.2). Bij de selectie van deze basisteams is er door de ontwikkelaars rekening gehouden met variatie in de mate van stedelijkheid van de gebieden, en of de basisteams gemotiveerd zijn om online criminaliteit aan te pakken. Tijdens de pilot hebben de ontwikkelaars het proces gemonitord en bij de uitvoerende partijen, zoals het RSC en politiemedewerkers uit de noodhulp informatie en ervaringen opgehaald (R1.1 & R1.2). Daaruit kwam naar voren dat uitvoerende politiemedewerkers de noodzaak van het initiatief inzagen, met name om te kunnen voorzien in de eerste opvang van kwetsbaren en om kansen te benutten op het vlak van heterdaad en opsporing. Tegelijkertijd werden er ook vraagtekens gezet bij het nut van politie ter plaatse sturen op het moment dat slachtoffers zelf al contact met de bank hadden gehad:

“In de melding werd al meegegeven dat de bank de transactie had geblokkeerd en dat de passen al waren geblokkeerd. Ik dacht, waarom moeten we hier heen, want alles is eigenlijk al geregeld.” (Politiemedewerker 9, Politie Eenheid Oost NL, 2023).

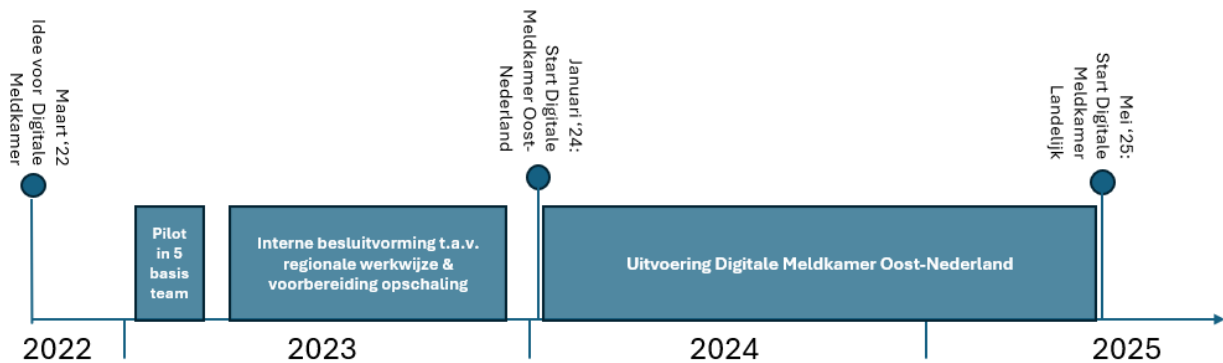
Ook gaven respondenten aan dat de werkwijze in hun ogen alleen zin heeft als er daarna wordt geïnvesteerd in opsporing:

“Ik hoorde vooral negatieve meningen. Dat zij lang ter plaatse moeten gaan en een aangifte op moeten nemen. Dit terwijl opsporing er niets aan doet Als dit dan weinig oplevert qua opsporing vind ik het zonde van de tijd. Ik ga wel met de juiste mindset ter plaatse omdat het mijn vakgebied is. Ik vind het persoonlijk ook zonde van de tijd als het weinig oplevert qua opsporing.” (Politiemedewerker 5, Snijders, 2024).

De ervaring was dat politiemedewerkers uit de noodhulp weliswaar relatief lang bezig waren met een melding (ongeveer 45 minuten), maar ook dat dit uitvoerbaar bleek naast de andere meldingen die de noodhulp moet afhandelen (Hoed & Leeneman, 2023, p. 2). Desondanks bleken meerdere politiemedewerkers zich zorgen te maken over de beschikbare capaciteit in de noodhulp als deze werkwijze staand beleid zou worden. Zij deden daarom de suggestie om per casus te bekijken of er noodhulp ter plaatse moet komen of dat bepaalde onderdelen worden overgelaten aan specialisten.

⁷ Binnen de politie is Q_NL een groeiend netwerk van innovatieteams waarin innovaties voor urgente vraagstukken worden ontwikkeld en het innovatievermogen en ondernemerschap binnen de politieorganisaties wordt versterkt.

In figuur 2 is de ontwikkeling, implementatie en uitvoering van de Digitale Meldkamer op een tijdlijn weergegeven. Gedurende de uitvoering van de Digitale Meldkamer in Oost-Nederland vond voorliggende evaluatie plaats. Binnen de politie is besloten om per 19 mei 2025 de werkwijze landelijk in te voeren. In de volgende subparagrafen beschrijven wij kort hoe de pilot in vijf basisteams zich verder ontwikkelde naar een werkwijze binnen de politie-eenheid Oost-Nederland. De opschaling naar een landelijke werkwijze valt buiten de scope van dit onderzoek.



Figuur 2. Tijdlijn van de ontwikkeling, implementatie en uitvoering van de Digitale Meldkamer

3.1.1 Het proces van besluitvorming

Na de pilots in vijf basisteams heeft Janny Knol, de toenmalig hoofdcommissaris van de politie-eenheid Oost-Nederland en inmiddels korpschef van de Nationale Politie, contact opgenomen met de initiatiefnemers en haar steun uitgesproken voor deze nieuwe werkwijze. Daarbij heeft zij de initiatiefnemers verzocht om de pilot uit te breiden naar de gehele regionale eenheid Oost-Nederland (R1.1 & R1.2). Om deze stap te kunnen maken, was besluitvorming over de uitbreiding van de pilot nodig op het niveau van het 'board wijk en veiligheid'⁸ (bestaande uit alle sectorhoofden aangevuld met beleidsadviseurs van de eenheid), en vervolgens op het niveau van de eenheidsleiding in het eenheidsmanagementoverleg (Snijders & Cloosterman, 2024, p. 13).

Bij de eerste poging bij het board 'wijk en veiligheid' werd het voorstel nog niet goedgekeurd, aangezien de leden van het board nog een aantal specifieke vragen hadden. Op basis van deze vragen is het voorstel aangepast en opnieuw ingebracht. Ondertussen kreeg het board een andere samenstelling doordat er andere sectorhoofden waren aangesloten. Er bleek echter weinig overdrachtscommunicatie te hebben plaatsgevonden. Zo stelden leden van het tweede board nieuwe aanvullende vragen die in de ogen van de initiatiefnemers niet beslissend waren voor de vormgeving van de implementatie maar wel voor vertraging zorgden. Betrokken respondenten verwoordden het proces als volgt:

“De gang van zaken in het besluitvormingsproces, en met name de extra detailvragen en de besluiteloosheid van het board, haalde de energie eruit [...] Hierdoor heeft het proces een halfjaar geduurd van april tot en met september.” (R1.1 & R1.2)

Een andere betrokkene weet de vertraging in de besluitvorming voornamelijk aan de koudwatervrees die er leek te bestaan rondom het ontwerpen van een nieuwe *governance* structuur die moest aansluiten op een initiatief van de werkvloer. Daarbij ontstond het mechanisme van steeds dezelfde

⁸ Er is bewust gekozen voor het board 'wijk en veiligheid' en niet voor het board 'digitalisering' om twee redenen: het dienstverleningsaspect van de digitale meldkamer en omdat er in een eerdere fase al geschakeld was met het board 'digitalisering' en dat ten koste zou kunnen gaan van hun objectiviteit (Snijders & Cloosterman, 2024, p. 13; R1.1 & R1.2).

vragen blijven stellen over financiën, capaciteit, en inzet van de initiatiefnemers, alsook het willen afwachten van de mening van hoger geplaatsten (R1.3 & R1.4).

“Twee blauwe collega’s hebben een goed initiatief, maar raken verstrikt in de bureaucratie van de politieorganisatie [...] Er zijn vaker geluiden dat een besluitvormingsboard niet lijkt te durven kiezen. Dat een initiatief ‘van de werkvloer komt’, lijkt extra belemmerend te werken.” (R1.3 & R1.4).

De initiatiefnemers hebben in deze fase hulp ontvangen van het basiskamp ‘Digitale Transformatie’, met name bij het opstellen van een herziene nota waarin extra aandacht werd besteed aan financiën, capaciteit en risico’s. Tevens is er vanuit het basiskamp gezorgd voor draagvlak voor het initiatief bij de ondernemingsraad (OR). De herschreven nota is opnieuw ingebracht bij het board met de nadrukkelijke boodschap; “Geen reactie is akkoord.” (R1.1 & R1.2; R1.3). Daarna is het proces in een versnelling geraakt, en is het voorstel in september 2023 door het board ‘wijk en veiligheid’ en vervolgens in oktober 2023 in het Eenheidsmanagement Overleg (EMO) waaronder Janny Knol goedgekeurd (R1.1 & R1.2).

3.1.2 Van pilot naar eenheidsbrede werkwijze

De kick-off van de Digitale Meldkamer in de gehele regionale eenheid Oost-Nederland stond voor 15 januari 2024 gepland. In die tijd is Consultancybureau Ordina gevraagd om een opschalingsplan voor de Digitale Meldkamer te schrijven met het oog op de ambitie om door te groeien naar andere regionale eenheden en vervolgens naar een landelijke werkwijze (Snijders & Cloosterman, 2024). In het ‘Opschalingsplan Digitale Meldkamer’ is ook gereflecteerd op het besluitvormingsproces in Oost-Nederland bij het opschalen van de pilot tot een regionale werkwijze. Daaruit zijn de volgende lessen getrokken (idem., p. 13):

- “Zorg ervoor dat dezelfde samenstelling van het board gewaarborgd blijft. Hiermee voorkom je extra vragen.
- Mocht de samenstelling toch veranderen, zorg er dan voor dat vragen vooraf worden gesteld. Dit betekent ook dat de informatie tijdig voor het board beschikbaar moet zijn.
- Houd contact met een vaste stakeholder binnen het board. Dit zorgt voor snelheid in het vervolg, doordat je beter aan kunt sluiten op de behoefte van het board.
- Zorg ervoor dat je aanwezig bent bij de boardmeeting zodat je direct vragen kunt beantwoorden en die daarna kunt vastleggen in een besluit voorstel.”

In tegenstelling tot de initiatiefnemers hebben betrokkenen op strategisch niveau het proces van besluitvorming niet als onnodig traag ervaren. Eén van hen zegt daar zelfs over: *Voor een opschaling die ingrijpt op een breed deel van de organisatie vind ik dat het vrij vlot is verlopen”.* (R. 1.6). Er wordt evenwel onderkend dat de steun van korpschef Janny Knol voor het initiatief heeft geholpen bij het creëren van draagvlak, maar dat er daarna nog ‘taai werk’ moest worden verzet om zo’n initiatief een plek te geven in de staande organisatie (R1.5).

Ook in latere fases hebben de ontwikkelaars bureaucratische moeilijkheden ervaren. Zo bleek het bij de opschaling van een pilot in vijf basisteams naar een werkwijze in heel Oost-Nederland lastig om formele procedures en communicatie op de werkvloer met elkaar te stroomlijnen:

“Dan zie je hoe lastig het is als een idee op andere posities [in regionale overlegstructuren] komt, want het heeft vijf maanden geduurd voordat we daar op de agenda kwamen. In de tussentijd gaat het initiatief alle kanten op en kost het veel energie, omdat de betrokkenen bij de Digitale Meldkamer in Oost-NL helemaal plat worden gebeld. Het gevaar is een ongecontroleerde opschaling, daar zitten risico’s bij.” (R1.6).

In de aanloop naar de opschaling van de pilot naar een werkwijze in heel Oost-Nederland per 15 januari 2024 is ingezet op het realiseren van enkele noodzakelijke randvoorwaarden. Zo moest bij politiemedewerkers het bezit van een laptop georganiseerd worden, moesten politiemedewerkers geïnformeerd worden over online criminaliteit en moest materiaal beschikbaar worden gesteld om de werkwijze te kunnen volgen. Hiervoor werd er samengewerkt met afdelingen ICT, communicatie, ECDO. (R1.1 & R1.2). In de interviews werd benadrukt dat het bereiken van politiemedewerkers over de nieuwe werkwijze van de digitale meldkamer de grootste uitdaging was. Daardoor zijn er verschillende informeerstrategieën toegepast met de kracht van herhaling:

“Er zijn verschillende strategieën toegepast om de politiemedewerkers te informeren; posters met alleen een qr-code naar de Agora website⁹, video’s, e-mails. De insteek van de informatiecampagne was om zo compact mogelijk informatie te geven, aangezien in de pilot al werd vastgesteld dat te veel bijlagen een averechts effect hebben. Voorheen is er vanwege ICT-beperkingen ook gewerkt met fysieke folders, zoals aangifteformulieren, informatie over de verschillende feiten. Nu de pilot is uitgebreid naar Oost-NL moeten politiemedewerkers de informatie zelf opzoeken, ook om zo recent mogelijke informatie te geven.” (R1.1 & R1.2).

Binnen de basisteams in Oost-Nederland zijn contactpersonen/ambassadeurs aangesteld waarvan verwacht wordt dat zij ‘content verspreiden, enthousiasmeren en het aanspreekpunt zijn van het basisteam’ (Snijders & Cloosterman, 2024, p. 34). Op basis van de pilotfase was al bekend hoe cruciaal de invulling van deze rol is, aangezien er zonder aanspreekpunt geen communicatie plaatsvindt met het basisteam. Eén van de conclusies uit de pilotfase was dat niet elke contactpersoon even actief betrokken was.

Op basis van eerdere ervaringen in de pilotfase dat een overvloed aan informatie bij politiemedewerkers averechts werkte, is er gekozen voor de leermethode van ‘learning by doing’. Er wordt verondersteld dat er sprake is van een leercurve waardoor politiemedewerkers na elke melding vanuit de Digitale Meldkamer steeds beter worden in de uitvoering. (R1.1 & R1.2).

“Als zij [politiemedewerkers] alle tips opvolgen en het ECDO gebruiken, wordt het werk makkelijker. Vanuit de digi-coaches worden er signalen gehoord dat het normaal geworden is. In het begin was het zoeken voor de politiemedewerkers, maar na het eerste keer ter plaatse gaan werd het normaler.” (R1.1 & R1.2).

Er is bewust voor gekozen om bij de start van de Digitale Meldkamer burgers *niet* te informeren over de veranderde werkwijze (Hoed & Leeneman, 2024). Doordat de Digitale Meldkamer een regionaal initiatief is en door het ter plaatse gaan bij online criminaliteit afwijkt van de landelijke werkwijze, was het niet mogelijk om een notitie over de Digitale Meldkamer op de website Politie.nl te plaatsen (R1.1 & R1.2).

3.1.3 Waaronder de Digitale Meldkamer een succes zou kunnen worden

In de interviews met de bij de implementatie betrokken personen gaven respondenten blijk van veronderstellingen over *waarom* de Digitale Meldkamer volgens hen tot een succesvolle uitvoering zou kunnen komen in Oost-Nederland. In deze paragraaf geven wij deze redenen weer:

Beschikbare faciliteiten

Om de politiemedewerkers uit de noodhulp te ondersteunen bij het ter plaatse gaan bij meldingen van slachtofferschap van online criminaliteit is er een aanbod van faciliteiten ontwikkeld. Naast de ‘*learning by doing*’ methode wordt er gesteld dat er e-learning’s zijn waarvan wordt geconcludeerd dat die voor

⁹ Agora is een online platform, vergelijkbaar met een intranet, dat binnen de politie gebruikt wordt om kennis en hulpmiddelen te delen. Zo is bijvoorbeeld het ECDO via Agora te vinden.

nu voldoende moeten zijn om de politiemedewerkers wegwijs te maken. Wel wordt aangegeven dat er wordt onderzocht of er een aangepaste e-learning of andere werkwijze benodigd is om politiemedewerkers verder te professionaliseren (Hoed & Leeneman, 2023, p. 3).

Daarnaast is er een 24/7 beschikbare ‘digi-hulplijn’ opgezet die politiemedewerkers ter plaatse kunnen bellen voor extra ondersteuning (R1.5; R1.6). Mochten politiemedewerkers hun onbekendheid met online criminaliteit en de aanpak daarvan als een drempel ervaren, dan kunnen ze, mits beschikbaar natuurlijk, ook een digicoach bellen die dicht bij het basisteam staat (R1.5). Binnen de politie zijn digicoaches actief die hun kennis inzetten om andere politiemedewerkers wegwijs te maken in de digitale wereld en hebben tot doel de digitale vaardigheden van collega’s te vergroten (Kom bij de politie, z.d.). Met name de digicoaches hebben politiemedewerkers in de basisteams geïnformeerd dat de informatie op het ECDO te vinden is (R1.3 & R1.4). In één van de interviews werd meerdere malen benadrukt dat op het ECDO de meest actuele informatie te vinden is, waaronder een formulier waarmee een aangifte op efficiënte wijze en met hoge kwaliteit kan worden opgenomen (R1.1 & R1.2).

Een mogelijk struikelblok in de werkwijze is volgens respondenten de noodzaak om ter plaatse op een laptop te werken. Politiemedewerkers zijn momenteel namelijk gewend om met hun smartphone te werken in plaats van met een laptop. Verschillende hulpmiddelen - zoals het ECDO formulier - zijn echter alleen via de Agora-website te raadplegen en dat is niet mogelijk op de telefoon (R1.1 & R1.2; R1.3 & R1.4). Of politiemedewerkers bereid en in staat zijn om een laptop mee te nemen tijdens noodhulpdiensten moet nog blijken (R1.1 & R1.2):

“Het ongemak, de angst en het gebrek aan kennis is er, maar de politiemedewerkers hebben hulpmiddelen waarvan zij gebruik kunnen maken. Een factor hierbij is de bereidheid onder politiemedewerkers om de hulpmiddelen te gebruiken. Een drempel is dat veel informatie op de Agora website staat en hiervoor is een laptop nodig, terwijl politiemedewerkers gewend zijn met een telefoon te werken.” (R1.3 & R1.4).

Bottom-up initiatief

In de interviews danken de respondenten een groot deel van het eerste succes van de Digitale Meldkamer aan de bottom-up benadering van de digitale meldkamer. Dat de werkwijze gebaseerd is op een visie van de straat en niet van hogerhand is bedacht, spreekt aan (R1.1 & R1.2; R1.3 & R1.4). De indruk bestaat namelijk dat bestuurders en staffunctionarissen vaak ideeën opperen die zijn gebaseerd op denkbeelden die niet zijn geïmplementeerd op de werkvloer. (R1.3 & R1.4). Dat de initiatiefnemers zelf van de werkvloer komen, maakt volgens hen dat zij beter zicht hebben op wat daar en in de praktijk speelt. Dat zij daar in de vormgeving van de werkwijze op in kunnen spelen, maakt de Digitale Meldkamer in hun beleving tot een realistische en uitvoerbare werkwijze. Zo weten de initiatiefnemers bijvoorbeeld dat de tegenwerping van ‘roosterdruk bij de noodhulp’ in hun ogen geen legitiem argument is. De bottom-up benadering heeft daarnaast in de totstandkoming van de werkwijze volgens één van de respondenten gewerkt doordat de twee initiatiefnemers er vol enthousiasme in zijn gegaan en dat de supportorganisatie eraan heeft bijgedragen dat zij niet ten onder zijn gegaan in de complexiteit (R1.5).

Framing

De ontwikkelaars geven aan dat ook de *framing* van de Digitale Meldkamer heeft geholpen. Dat zij het belang van het ter plaatse gaan voor het slachtoffer centraal hebben gezet, naast het belang voor opsporingsmogelijkheden, heeft volgens hen bijgedragen aan het draagvlak (R1.1 & R1.2). Drie van de zes respondenten geven evenwel aan dat de werktitel van het initiatief (‘Digitale Meldkamer’) een verkeerde eerste associatie oproept, omdat het initiatief weinig te maken heeft met de meldkamer ofwel het Operationeel Centrum (OC) en meer met de behandeling van meldingen van online criminaliteit waar juist met name het Regionaal Service Centrum (RSC) bij betrokken is (R1.3 & R1.4;

R1.6). Een mogelijk risico hierbij is dat andere politie-eenheden de werkwijze van het initiatief onder een andere naam gaan overnemen in plaats van dat er landelijk één sterke naam wordt gehanteerd waarvan iedereen weet wat het inhoudt (R1.3 & R1.4).

“De werktitel van ‘de Digitale Meldkamer’ blijft me wel puzzelen. Met deze naam wordt er een indruk gewekt die niet wordt waargemaakt. Een lekker bekkende titel die meer duidt op het concept, namelijk de behandeling van meldingen van online criminaliteit, was beter geweest.”
(R1.6).

Integratie in het werkproces

De Digitale Meldkamer wordt door betrokkenen geprezen om de simpele uitvoerbaarheid, doordat het nauwelijks verandering in het bestaande werkproces van de politie vereist. Bij traditionele criminaliteit is men namelijk gewend aan het ter plaatse gaan na een melding, en aan het eventueel opnemen van een aangifte. Door de Digitale Meldkamer te integreren in het bestaande werkproces (R1.5) maken politiemedewerkers kennis met de verschijnings- en opsporingsmogelijkheden van online criminaliteit en wordt er zo gewerkt aan ‘digitaal is normaal’ (R1.6). Daarnaast past de Digitale Meldkamer goed in de geografische verankering van de politie, het fysiek in connectie blijven met de slachtoffers door ter plaatse te gaan bij meldingen van criminaliteit (R1.5).

Focus op slachtofferschap

Betrokkenen bij de ontwikkeling en implementatie van de digitale meldkamer noemen de focus op slachtofferschap als één van de sterkste punten van het initiatief (R1.1 & R1.2; R1.3 & R1.4; R1.5). Voorheen was de aandacht van de politie voor slachtoffers van online criminaliteit te beperkt en in deze werkwijze wordt er nadrukkelijk ingespeeld op het contact zoeken en in verbinding staan met slachtoffers (R1.3 & R1.4; R1.5). Verder hebben betrokkenen ervaren dat de focus op slachtofferschap weinig weerstand opriep en zelfs op steun vanuit verschillende hoeken kon rekenen (R1.1 & R1.2).

3.2 Beoogde praktische uitvoering van de Digitale Meldkamer

In deze paragraaf laten wij zien hoe de praktische uitvoering van de Digitale Meldkamer is bedoeld. Hierbij baseren wij ons zowel op het door Ordina opgestelde opschalingsplan (Sniijders & Cloosterman, 2024) waarin ‘customer journeys’¹⁰ zijn opgenomen, als op de interviews met de bij de implementatie betrokken professionals.

De belangrijkste contactmomenten – zowel tussen slachtoffer en politie als tussen politie-afdelingen intern) zijn:

1. Via één van de verschillende wegen (112, 0900-8844 of internetaangifte) neemt het slachtoffer contact op met de politie.
2. Deze melding komt terecht bij het Operationeel Centrum (112) of bij het Regionaal Servicecentrum (0900-8844, politie.nl). Er wordt nagegaan of het om online criminaliteit gaat en de keuze gegeven voor een eenheid ter plaatse (Sniijders & Cloosterman, 2024, p. 33). Pogingen tot online criminaliteit en aankoopfraude vallen buiten de werkwijze van de Digitale Meldkamer (Leeneman, 2024).

¹⁰ Het begrip ‘customer journey’ (klantreis) komt uit de wereld van de marketing. Het omvat het traject van een klant (in dit geval slachtoffer), waarbij alle contactmomenten met een bepaald product of dienst (in dit geval de werkwijze van de digitale meldkamer) worden geëxpliciteerd. Het opstellen van een klantreis wordt door bedrijven gebruikt om de klantreis vanuit het perspectief van de consument te analyseren, met als doel het beter te begrijpen en het verbeteren van de klantervaring (Osterwalder et al., 2014).

3. De melding krijgt het label '#digitp' en in het geval het slachtoffer behoefte heeft aan politie ter plaatse, wordt een eenheid op basis van de heterdaadkans met prio 1 of 2¹¹ aangestuurd.
4. Ter plaatse begint een noodhulpkoppel met slachtofferhulp en het afhandelen van de melding. Eventueel worden er sporen veiliggesteld, en wordt er een aangifte opgenomen. Het noodhulpkoppel gebruikt hulpmiddelen vanaf de laptop (Snijders & Cloosterman, 2024, p. 33).

Hierbij wordt benadrukt dat de werkwijze bij meldingen van traditionele criminaliteit, zoals een woninginbraak, in het kader van de Digitale Meldkamer ook wordt toegepast op meldingen van online criminaliteit (Hoed & Leeneman, 2023, p. 3).

“Voor de politie ter plaatse, het RSC en het OC is er geen sprake van verandering in werkwijze, maar een verschuiving in het soort meldingen.” (R1.1 & R1.2).

3.2.1 Eerste contactmoment

Het Regionaal Service Centrum (RSC) kan op directe (0900-844) of indirecte wijze (politie.nl) telefonisch in contact komen met het slachtoffer. Door vragen te stellen wordt er vastgesteld of het om online criminaliteit gaat. Zo ja, dan wordt de keuze voorgelegd voor (a) politie ter plaatse, (b) online aangifte of (c) een afspraak op het politiebureau. Bij keuze voor de eerste optie wordt de melding doorgezet naar het Operationeel Centrum (OC). Het OC kan ook direct door middel van 112 in contact met het slachtoffer komen. Nadat is vastgesteld dat het gaat om online criminaliteit wordt de melding gelabeld met '#digitp' en wordt een prioritering gekozen (Snijders & Cloosterman, 2024, p. 32).

De bedoeling van de nieuwe werkwijze is dat de politie na een melding van online criminaliteit binnen 30 minuten voor de deur staat (waar dat voorheen tussen de twee en vier weken in beslag nam) (Snijders & Cloosterman, 2024, p. 3). Het Operationeel Centrum (OC) geeft meldingen met een bepaalde prioritering (prio) uit aan politiemedewerkers in de noodhulp. Een prioritering waarmee een melding wordt uitgegeven heeft invloed op de snelheid waarmee politiemedewerkers ter plaatse arriveren. Bij 'spoed' (prio 1) gaan er politiemedewerkers direct naar het slachtoffer en moeten zij binnen 15 minuten ter plaatse zijn (Politie, z.d.). Bij 'nu' (prio 2) is dit binnen een halfuur of binnen een uur (Snijders & Cloosterman, 2024, p. 32). Later-meldingen (prio 3) zijn alle meldingen waarbij de hulp van de politie niet direct nodig is en die dus later afgehandeld kunnen worden." (Politie, z.d.). Bij de digitale meldkamer is het de bedoeling dat meldingen met prio 1 of 2 worden aangestuurd afhankelijk van de behoefte van de burger of de heterdaad kans (Snijders & Cloosterman, 2024, p. 33).

“Het is de bedoeling dat de burger een keuze krijgt om de politie ter plaatse te krijgen. Het gebeurt wel eens dat het RSC geen keuze geeft en mededeelt dat de politie langskomt. Echter, liever een keer de politie te veel sturen dan te weinig.” (R1.1 & R1.2).

3.2.2 Prioritering van meldingen

Meldingen van online criminaliteit waarbij het slachtoffer politie ter plaatse wenst, zouden prioriteit (PRIO) 1 of 2 moeten krijgen, maar in de praktijk kwamen sommige meldingen door als PRIO 3. Drie van de ontwikkelaars hebben tijdens hun interview aangegeven dat gedurende de eerste maanden van de Digitale Meldkamer de prioritering van de meldingen bij het RSC van Oost-Nederland regelmatig misging (R1.1 & R1.2; R1.5). 50 à 60% van de meldingen van online criminaliteit kreeg PRIO 3. Ten tijde van het interview gaven respondenten aan dat dit afgenomen is tot 30% (R1.1 & R1.2). Die 30% komt doordat bij overbelasting van het RSC in Oost-Nederland er telefonische meldingen van slachtoffers uit Oost worden doorgezet naar Regionale Service Centra (RSC) van andere regionale eenheden. Zij zijn mogelijk niet bekend met de afwijkende werkwijze van de Digitale Meldkamer in Oost-Nederland (R1.1 & R1.2). De melding krijgt in die gevallen niet de beoogde prioriteit. Zo kan de

¹¹ Zie voor uitleg paragraaf 3.2.1.

melding PRIO 3 krijgen, kunnen slachtoffers worden doorverwezen naar internetaangifte of wordt er een aangifte bij een politiebureau ingepland. Dit komt doordat centralisten van andere Regionale Service Centra (RSC) de landelijke procedures (Q & A's) erbij houden en daarin wordt bij meldingen van online criminaliteit verwezen naar internetaangifte (R1.1 & R1.2; R1.5).

Ten tijde van de interviews is door de initiatiefnemers meermaals geprobeerd om via landelijke lijnen de Q & A's aan te passen zodat meldingen van online criminaliteit de juiste prioritering krijgen (R1.1 & R1.2). Echter, er is steeds teruggekoppeld dat deze alleen aangepast kunnen worden bij een landelijke opschaling van de Digitale Meldkamer (Hoed & Leeneman, 2024b). Daarnaast is gepoogd om bij overbelasting van het Regionale Service Centrum in Oost-Nederland de meldingen door te laten zetten naar het Operationeel Centrum (OC) van Oost-Nederland in plaats van naar Regionale Service Centra (RSC) van andere eenheden (R1.5). Echter, hier was ten tijde van het interview nog geen beslissing over genomen.

3.2.3 Capaciteit

Naar aanleiding van de ervaringen in de kleinschalige pilots in vijf basisteams werd de conclusie getrokken dat er geen sprake was van capaciteitsproblemen en dat de werkwijze van de Digitale Meldkamer daarmee in reguliere diensten met de bestaande capaciteit uitgevoerd kon worden (Hoed & Leeneman, 2023, p. 2). Voor de rest van regio Oost-Nederland werden geen capaciteitsproblemen verwacht op basis van de constatering dat er sprake is van een verschuiving van meldingen van traditionele criminaliteit naar meldingen van online criminaliteit (Hoed & Leeneman, 2023, p. 3). Wel is er als mogelijk risico benoemd dat als de meldingsbereidheid onder slachtoffers van online criminaliteit na verloop van tijd toeneemt, het aantal meldingen kan stijgen en daarmee ook de belasting van de noodhulp (Hoed & Leeneman, 2023, p. 4).

3.2.4 Het ter plaatse gaan

Onderweg naar het slachtoffer leest het noodhulpkoppel de melding die het Real-Time Intelligence Centre (RTIC)¹² heeft verrijkt met real-time informatie. Ter plaatse kunnen politiemedewerkers via hun laptop gebruik maken van alle hulpmiddelen op het ECDO (Hoed & Leeneman, 2023, p. 2; Snijders & Cloosterman, 2024, p. 28, 32). Daarnaast kunnen zij door de digihulplijn ondersteuning krijgen van Team Cybercrime of Team Digitale Opsporing (TDO) (Hoed & Leeneman, 2023, p. 2; R1.5). De politiemedewerkers achterhalen bij het slachtoffer wat er heeft plaatsgevonden en vragen naar diens behoefte. Welke hulp politiemedewerkers aan het slachtoffer bieden is vrije invulling (R1.1 & R1.2). Een voorbeeld van hulp aan het slachtoffer is, helpen met bankzaken door te bellen met bank. Indien mogelijk stellen de politiemedewerkers sporen veilig (Snijders & Cloosterman, 2024, p.32)

De respondenten benadrukten dat er bij het ter plaatse gaan geen verplichte werkzaamheden zijn geformuleerd. De gedachte is dat politiemedewerkers vooral het gesprek met slachtoffers aangaan en helpen waar het kan. Het liefst doorlopen zij samen de procedure van aangifte doen. Echter, als er een digitaal vaardig familielid aanwezig is, kan de politiemedewerker een ECDO formulier achterlaten en verwijzen naar politie.nl waarbij het slachtoffer door familie verder geholpen wordt (R1.1 & R1.2). De respondenten vatten het kort samen:

“Als politiemedewerkers ter plaatse gaan is het de bedoeling dat zij sporen vaststellen, een gesprek hebben met het slachtoffer, gegevens noteren en eventueel bellen met andere partijen voor een oplossing.” (R1.3 & R1.4).

¹² Het Real-Time Intelligence Centre (RTIC) is gepositioneerd op de meldkamer en zoekt tijdens het telefoongesprek tussen de centralist en het slachtoffer informatie op om deze toe te voegen aan de melding. De noodhulp kan deze informatie gebruiken ter voorbereiding op het ter plaatse gaan. Dit betreft bijvoorbeeld informatie over heterdaadkansen (Scholtens, Den Hengst & Waterreus, 2016).

Dat de politie bij online criminaliteit structureel een vergelijkbare werkwijze hanteert als bij traditionele criminaliteit (Hoed & Leeneman, 2023, p. 3) heeft als voordeel dat politiemedewerkers maar beperkt 'extra' training nodig hebben. Bovendien – zo is de aanname van de ontwikkelaars - is de bereidheid om uitvoering te geven aan de Digitale Meldkamer hoger dan wanneer het een geheel onbekende werkwijze zou betreffen.

3.2.5 Georganiseerde feedback

De ontwikkelaars hebben tijdens de pilotfase in vijf basisteams en de eerste maanden van de regionale uitrol van de Digitale Meldkamer op verschillende manieren feedback opgehaald onder uitvoerende collega's om op die manier eventuele blinde vlekken in het ontwerp van de werkwijze te identificeren. Echter, doordat veel afdelingen enthousiast waren over het initiatief moest er echt op zoek worden gegaan naar kritische houdingen en bedachte nadelen (R1.1 & R1.2). Naar aanleiding van de feedback die er wel was, werden enkele aanpassingen gedaan. Zo werd het niet langer verplicht, maar geadviseerd dat politiemedewerkers ter plaatse de aangifte opnemen (idem). Daarnaast werd in alle managementgesprekken met team- en districtchefs om feedback gevraagd (R1.5). Respondenten hebben het Operationeel Centrum (OC) en het Regionaal Service Centrum (RSC) bezocht om te vragen hoe de nieuwe werkwijze daar werd ontvangen (R1.1 & R1.2; R1.5). Ook is met politiemedewerkers gesproken die naar een melding van online criminaliteit zijn toegegaan (R1.1 & R.12; R1.3 & R1.4; R1.5; R1.6). Twee respondenten geven aan zich bewust te zijn van hun eigen positie binnen de organisatie en dat het mogelijk is dat zij de enthousiastelingen spreken en/of sociaal wenselijke reacties ontvangen (R1.5; R1.6).

“Ik zit verder weg van de uitvoering, dus de geluiden die ik van de werkvloer hoor zijn deels gefilterd en komen vanuit indirecte kanalen.” (R.1.6).

4 Ervaringen van slachtoffers

In dit hoofdstuk beantwoorden wij de derde deelvraag door vast te stellen hoe slachtoffers de werkwijze van de Digitale Meldkamer door de politie Oost-Nederland hebben ervaren. Dat doen wij op basis van interviews met twintig slachtoffers. Dit betrof - met het oog op een weerspiegeling van de aantallen slachtoffers in Oost-Nederland rond het tijdstip van de interviews – slachtoffers van vijftien bankhelpdeskfraude zaken, twee vriend-in-nood fraudezaken, twee sextortion zaken en één phishing zaak. Het merendeel van de respondenten werd tussen februari en april 2024 slachtoffer. De werkwijze van de Digitale Meldkamer werd in die tijd dus ongeveer twee tot vier maanden toegepast.

Voordat wij aan onze eigen bevindingen over de ervaringen van slachtoffers met de werkwijze van de politie Oost-Nederland toekomen is het goed te vermelden dat deze politie-eenheid hier zelf ook al zicht op heeft verkregen. Om de dienstverlening aan slachtoffers al gedurende de uitvoering van de pilot te kunnen verbeteren, heeft de politie sinds de start van de Digitale Meldkamer op eigen initiatief meerdere ‘terugbelrondes’ onder slachtoffers gedaan. Daarbij werden slachtoffers gebeld bij wie noodhulpkoppels ter plaatse waren geweest, en werd hen gevraagd naar hun ervaringen met de politie en de eerste inzichten bleken een positief signaal af te geven.

Bij een van de terugbelrondes gaven 35 slachtoffers het politieoptreden gemiddeld een 8.4 (Leeneman, 2024). 86,1% van de respondenten gaf aan dat de politie hen in ‘een sterke of zeer sterke mate’ had geholpen. Een andere interessante bevinding is dat 19,4% van de respondenten aangaf dat zij niet weten wat er gebeurd is met hun aangifte terwijl zij dit wel graag zouden willen weten. Daarnaast heeft 5,8% geen tips ter preventie gekregen van de politie terwijl zij dit terugkijkend wel graag hadden gehad. In een andere, meer uitgebreide feedbackronde vertelden zeven slachtoffers over hun ervaringen met de politie ter plaatse. De slachtoffers waren op verschillende manieren in contact gekomen met de politie, telefonisch of via het internet, en waren allen onverdeeld positief. Twee slachtoffers gaven aan dat zij weinig belangstelling hadden voor het verdere verloop van hun zaak, en dat voor hen de zaak op deze manier passend was afgesloten (Sneijders, 2024).

Deze eerste bevindingen van de ervaring van slachtoffers in de werkwijze van de politie Oost-Nederland gaven de initiatiefnemers enerzijds de bevestiging dat de werkwijze door slachtoffers wordt gewaardeerd, en anderzijds maakten de bevindingen duidelijk welke aandachtspunten richting uitvoerende teams gecommuniceerd moesten worden. In de volgende paragrafen gaan we verder in op de ervaringen van slachtoffers op basis van de interviews.

4.1 Achtergrondinformatie over incident van online criminaliteit

Wij vroegen respondenten naar wat hen is overkomen. Bij de vijftien zaken van bankhelpdeskfraude deden fraudeurs zich aan de telefoon voor als een bankmedewerker om slachtoffers te waarschuwen voor verdachte activiteiten of dreigingen op hun bankaccount. De fraudeurs wekten het vertrouwen door persoonsgegevens van het slachtoffer te delen. De geschetste problemen op het bankaccount zouden worden opgelost als het slachtoffer medewerking zou verlenen en de benodigde informatie en toestemmingen zou verstrekken. Vervolgens lieten fraudeurs het slachtoffer grote bedragen overmaken naar een ‘veilige’ rekening of waren zij zelf gemachtigd om geld van de bankrekening van het slachtoffer af te schrijven. Een andere mogelijkheid was dat fraudeurs zich voordeden als bankmedewerkers en slachtoffers overtuigden om hun bankpasje af te staan aan een koerier en hun pincode ontfutselden om vervolgens bij een pinautomaat één of meerdere keren het maximale geldbedrag op te nemen. Deze twee vormen van bankhelpdeskfraude vonden ook gecombineerd plaats. Slachtoffers van bankhelpdeskfraude realiseerden zich op een gegeven moment dat er sprake

was van oplichting. Er ontstond bijvoorbeeld twijfel aan de legitimiteit van het contact nadat een betrokken naaste of zijzelf de situatie wantrouwde, het telefoongesprek ongewoon lang duurde, of de oplichter vroeg of er goud of geld in huis aanwezig was om zogenaamd 'veilig te stellen'. In acht van de vijftien gevallen belde het slachtoffer zelf, of een betrokken naaste, eerst naar hun 'echte' bank ter controle voordat zij contact zochten met de politie.

Bij de twee zaken van vriend-in-noodfraude namen fraudeurs via Whatsapp contact op met de slachtoffers en deden zich voor als een dochter die dringend geld nodig had. Voor de slachtoffers kwam de situatie geloofwaardig over, waarna zij in een moment van haast overgingen tot het overmaken van het geld. De realisatie volgde nadat de slachtoffers daadwerkelijk in contact kwamen met hun echte dochter die nergens van af wist. Beide slachtoffers hebben daarna allereerst contact met hun bank gezocht.

Oplichters deden zich bij twee slachtoffers van *sextortion* voor als iemand anders om zo gevoelige informatie of seksueel beeldmateriaal te ontfutselen. Daarna veranderde de aard van het gesprek en begon de chantage met de verworven informatie of het beeldmateriaal. Slachtoffers werden onder druk gezet om geld over te maken, met de dreiging dat anders de verkregen informatie of het beeldmateriaal onder bekenden van het slachtoffer zou worden verspreid. Bij één van de slachtoffers heeft de chantage een lange periode aangehouden. De slachtoffers hebben zelf of met behulp van een naaste, contact opgenomen met de politie.

Het slachtoffer van *phishing* kreeg per SMS de vraag om via een link een nieuw aangevraagde creditcard te valideren. Aangezien er net een nieuwe creditcard aangevraagd was, leek het plausibel. Echter, in de uren daarna werden er meerdere afschriften gedaan. Het slachtoffer heeft toen de bank achter de creditcard gebeld en de creditcard laten blokkeren.

4.2 Impact van slachtofferschap

Toen respondenten zich realiseerden dat er sprake was van online criminaliteit, was het leed vaak al grotendeels geschied. Zeventien slachtoffers gaven aan financiële schade te hebben geleden die opliep tot duizenden euro's. Bij één slachtoffer was er sprake van langdurig slachtofferschap en dat resulteerde in ernstige geldzorgen (R2.19). Meer dan de helft had het bedrag ten tijde van het interview al geheel of gedeeltelijk teruggekregen of daar toezegging voor ontvangen. Daarnaast spraken vijftien slachtoffers van de emotionele impact die de gebeurtenis op hen had. Zo vonden acht van hen het 'dom' of 'stom' van zichzelf dat zij mee waren gegaan in het verhaal van de oplichter.¹³ Er werd gesproken over gevoelens van schaamte en zelfverwijt dat het hen was overkomen. Meerdere slachtoffers gaven aan zich ten tijde van de oplichting in moeilijke privéomstandigheden te bevinden, wat hun kwetsbaarheid vergrootte en mogelijk heeft bijgedragen aan het slagen van de oplichting wat anders waarschijnlijk niet gebeurd zou zijn¹⁴. Zes slachtoffers gaven aan een sociale impact te hebben ervaren, zoals het verlies van vertrouwen in de medemens en een toename in argwaan naar bijvoorbeeld onbekende telefoonnummers.¹⁵

“Dat heeft inderdaad grote impact. Zeker de eerste dagen. Je denkt niet anders dan aan dat. Dat je opgelicht en bedrogen bent. Dat je dat heel vervelend vindt en dat je het achteraf stom van jezelf vindt dat het zo gegaan is [...] Je gaat daarin mee. Dat is niet goed, achteraf gezien. Maar op dat moment ben je niet in staat om helemaal logisch na te denken.” (R2.9, slachtoffer bankhelpdeskfraude over de emotionele impact).

¹³ R2.3, R2.4, R2.6, R2.9, R2.10, R2.11, R2.12, R2.20

¹⁴ R2.2, R2.4, R2.7, R2.12, R2.17, R2.18

¹⁵ R2.2, R2.4, R2.5, R2.15, R2.16, R2.19

4.3 De eerste contactmomenten tussen slachtoffer en politie

Het merendeel van de slachtoffers nam als eerste contact op met hun bank en later met de politie. Zes slachtoffers gaven expliciet aan dat zij op advies van de bank vervolgens de politie hebben gebeld.¹⁶ Vier slachtoffers namen gelijk contact op met de politie.¹⁷ In de meeste gevallen vond het contact tussen slachtoffer en politie plaats op de dag van het incident zelf of de daaropvolgende dag. Een meerderheid van de respondenten zocht telefonisch contact met de politie. Twee slachtoffers deden dit via de politiewebsite (R2.16, R2.19). In één van de gevallen heeft de bank het contact met de politie geregeld voor het slachtoffer (R2.5).

Uit de *customer journey* van de Digitale Meldkamer – ontwikkeld in samenwerking met Consultancybureau Ordina - blijkt dat het de bedoeling is dat de centralist van de meldkamer slachtoffers aan de telefoon de keuze voor drie verschillende mogelijkheden voorlegt, namelijk (1) een online aangifte, (2) een afspraak voor op het politiebureau en (3) politie ter plaatse, de digitale meldkamer (Snijders & Cloosterman, 2024, p. 33). Uit de interviews is gebleken dat dit niet in alle gevallen zo is gegaan. Zes slachtoffers herinnerden zich dat zij aan de telefoon duidelijk de keuze kregen voor eventuele politie ter plaatse.¹⁸ Vier andere slachtoffers gaven aan dat hen echter *geen* keuze werd aangeboden, maar dat de komst van politiemedewerkers werd medegedeeld (R2.6, R2.8, R2.20). Eén slachtoffer ervaarde dit als 'overdonderend' (R2.20).

Eén van deze zaken vond plaats zeer kort nadat de werkwijze officieel gehanteerd zou moeten worden. Het betreffende slachtoffer kreeg van de centralist te horen dat er een afspraak op het politiebureau gemaakt moest worden (R2.6). Het slachtoffer had zelf op het internet gelezen over de nieuwe werkwijze van de Digitale Meldkamer en wist dat dat niet klopte. Een andere centralist stelde het slachtoffer in het gelijk en legde alsnog de keuze voor politie ter plaatse aan het slachtoffer voor. In nog drie gevallen zou de politie na het telefoongesprek het slachtoffer terugbellen met meer informatie. Dit gebeurde echter niet en een tijd later stond de politie ineens, onverwachts bij het slachtoffer voor de deur (R2.5, R2.9, R2.16). Eén slachtoffer ervaarde deze onverwachte gebeurtenis en de komst van politiemedewerkers als een situatie die 'te snel ging' en ervaarde de onverwachte aanwezigheid van geüniformeerde politiemedewerkers als 'intimiderend' (R2.16).

Over het algemeen zijn slachtoffers echter positief; vijftien van de twintig geven expliciet aan het telefonische contact met de politie en met name de mogelijkheid van politie ter plaatse als positief te hebben ervaren. Hierbij werden praktische redenen gegeven, zoals niet naar een politiebureau te hoeven reizen, thuis in de vertrouwde omgeving kunnen blijven, het goed kunnen navertellen van de gebeurtenissen en de hulp bij het doen van aangifte. Zeven slachtoffers hebben extra benadrukt dat ze het als een sterk punt hebben ervaren dat de politie bij hen ter plaatse kwam:¹⁹

“Ik vond het wel plezierig dat het thuis kon gebeuren. Als je naar het politiebureau gaat, ben je wat afstandelijker en heb je soms een beetje het gevoel: je bent slachtoffer, maar ook een beetje dader. Dat had ik veel minder thuis. Thuis is het prettiger, vind ik. Je eigen omgeving. Dat vind ik fijn.” (R2.9 over de mogelijkheid voor politie ter plaatse).

Over de responstijd - de tijd tussen het telefoongesprek met de centralist en de aankomst van de politie ter plaatse - konden zeventien slachtoffers een inschatting maken. Bij elf slachtoffers duurde het een halfuur of minder voordat de politie arriveerde. Zes anderen gaven aan dat er maximaal twee uur

¹⁶ R2.6, R2.7, R2.8, R2.12, R2.16, R2.18

¹⁷ R2.9, R2.11, R2.19, R2.20

¹⁸ R2.2, R2.3, R2.7, R2.17, R2.18, R2.19

¹⁹ R2.2, R2.3, R2.5, R2.7, R2.8, R2.9, R2.10

tijd tussen zat.²⁰ Zes van de twintig slachtoffers benoemden de snelle responstijd als één van de sterkste punten van de digitale meldkamer.²¹

Slachtoffers over de mogelijkheid van politie ter plaatse	
Positief	Negatief
+ Het gehele initiatief zelf dat de politie bij meldingen van online criminaliteit ter plaatse wil gaan (15x) + Snelle respons door de politie (6x) + Thuis in vertrouwde omgeving blijven (3x) + Praktische hulp bijvoorbeeld bij het aangifte doen (3x) + Gemak door niet naar een politiebureau te hoeven reizen (2x) + 'Ouderwets' persoonlijk iemand te spreken krijgen (2x)	- Geen keuze voor politie ter plaatse gekregen (4x) - Geen verwachtingsmanagement van responstijd (3x) - Mogelijke nieuwsgierigheid van burens door zichtbaarheid noodhulpkoppel en –auto (3x) - Gevoel van 'overdonderd' zijn door onverwachte aankomst (2x) - Aanwezigheid van politiemedewerkers in uniform werd als 'intimiderend' ervaren (2x)

Tabel 2. Als positief en negatief ervaren aspecten van de mogelijkheid van politie ter plaatse

Over het verloop van politie ter plaatse had een groot deel van de slachtoffers vooraf desgevraagd geen verwachtingen. Dat kwam volgens henzelf vooral door de directe impact van de gebeurtenis, het niet hebben van eerdere ervaringen met de politie, of juist door eerdere ervaringen en/of verhalen van anderen. Vijf slachtoffers verwachtten dat de politie hun aangifte zou komen opnemen.²² Eén daarvan benoemde ook het verzamelen van bewijsmateriaal (R2.15). Twee slachtoffers benoemden expliciet de hoop dat er een verdachte zou worden aangehouden (R2.1, R2.2).

4.4 Slachtofferzorg

Eén van de doelstellingen van de digitale meldkamer is om de slachtoffers van online criminaliteit beter te ondersteunen. De achterliggende gedachte is dat als het noodhulpkoppel aandacht besteedt en hulp verleent aan het slachtoffer, deze zich serieus genomen en geholpen voelt. Dit zou bij het slachtoffer kunnen bijdragen aan de tevredenheid met de politie-inzet ter plaatse en mogelijk zelfs de impact van het delict kunnen verlichten. In deze paragraaf geven wij weer hoe slachtoffers de zorg en hulp van het noodhulpkoppel hebben ervaren.

De tijdsduur dat het noodhulpkoppel ter plaatse was, varieerde per zaak. De helft van de slachtoffers kon een inschatting maken en dit wisselde van een half uur tot een dagdeel. De meest genoemde vorm van ondersteuning betrof het gesprek waarin er door de politiemedewerkers met het slachtoffer nader werd ingegaan op de gebeurtenis. Soms was er sprake van een duidelijke rolverdeling bij het noodhulpkoppel, waarbij één politiemedewerker de vragen stelde, terwijl de ander notities maakte op een laptop of digitale sporen veilig stelde.²³ Sommige slachtoffers kregen de indruk dat factoren zoals leeftijd, werkervaring en affiniteit met digitalisering en online criminaliteit van het noodhulpkoppel van invloed waren op de wijze waarop de rolverdeling tot stand kwam:²⁴

²⁰ R2.2, R2.5, R2.7, R2.10, R2.12, R2.17

²¹ R2.1, R2.2, R2.4, R2.16, R2.20

²² R2.2, R2.15, R2.16, R2.17, R2.20

²³ R2.2, R2.3, R2.7, R2.9, R2.10, R2.11, R2.15, R2.16, R2.19

²⁴ R2.2, R2.7, R2.10, R2.15, R2.16, R2.19

“Zij kwamen met z'n tweeën. De oudere man die erbij was, wist echt waar die het over had. Die was er met mij goed over aan het praten. De agente was er meer voor de emotionele ondersteuning ... Zij deden allebei beide dingen, maar dat was mijn gevoel erbij. Alsof zij de rollen eerlijk hadden verdeeld ... Zij hadden zich ingelezen van tevoren. Zij wisten het halve verhaal al toen zij aankwamen. Met mijn uitleg en alles erbij, kregen zij het hele plaatje bij elkaar.” (R2.19 slachtoffer sextortion over de rolverdeling).

De houding van de politie ter plaatse is tijdens de interviews veel ter sprake gekomen. Bijna alle slachtoffers benoemden de houding van de politie als een positief punt. De meest genoemde voorbeelden waren dat de politiemedewerkers de slachtoffers serieus namen, hen vertelden dat zij niet de enige zijn die slachtoffer worden van online criminaliteit, en belangstelling toonden. Een klein aantal slachtoffers ervoeren de houding van één of beide politiemedewerkers als afstandelijk (R2.10 R2.20), weinig empathisch (R2.16, R2.20) en onervaren met de vorm van online criminaliteit in kwestie (R2.16, R2.20). In onderstaande tabel zijn de positieve en negatieve aspecten opgenomen die meer dan eenmaal in de interviews zijn genoemd.

Slachtoffers over de houding van de politiemedewerkers ter plaatse	
Positief	Negatief
+ Gevoel van serieus genomen worden (10x) + Benoemen dat het slachtoffer in kwestie niet het enige slachtoffer is van online criminaliteit (8x) + Begripvol (7x) + Belangstellend (6x) + Meelevend (4x) + Rustig (4x) + Zorgvuldig (3x) + Zelfverzekerd (3x)	- Afstandelijk (2x) - Weinig empathisch (2x) - Onervaren met online criminaliteit en/of de aanpak daarvan (2x)

Tabel 3. Als positief en negatief ervaren aspecten van de houding van politiemedewerkers²⁵

Een van de slachtoffers gaf aan dat de empathische en niet-veroordelende houding van de politiemedewerkers naar eigen zeggen hielp tegen zelfverwijt:

“De politie is geweest. Die was ook heel begripvol. Ook niet van: wat heb je dom gedaan ... ‘Het overkomt iedereen. Je trapt erin. We zijn er drie dagen in de week mee bezig. Zoveel overkomt het je. Neem je niks kwalijk. Het is ook wel goed dat er zulke mensen zijn zoals u, want iedereen is maar wantrouwend.’ ... Op zich was dat wel heel fijn.” (R2.3 slachtoffer bankhelpdeskfraude over de slachtofferzorg van de politie).

4.5 Het sporenonderzoek en eventuele heterdaad aanhouding

Eén van de sub doelen van de digitale meldkamer is het verhogen van opsporings- en heterdaadkansen bij online criminaliteit. De inzet van de Digitale Meldkamer kan bijdragen aan het veiligstellen van digitaal bewijsmateriaal, doordat bij snelle aanwezigheid op locatie sporen nog intact of aanwezig zijn.

De helft van de slachtoffers gaf aan dat de politie digitaal bewijsmateriaal heeft verzameld, zoals het maken van schermafbeeldingen van correspondentie en het noteren van telefoon- en

²⁵ Hierbij zijn alleen aspecten weergegeven die door twee of meer respondenten genoemd zijn.

rekeningnummers.²⁶ Drie slachtoffers zeiden expliciet dat de politie bij hen *geen* digitaal sporenonderzoek heeft uitgevoerd (R2.8, R2.16, R2.20). Bij een klein aantal zaken heeft de politie ook aanvullend onderzoek in de wijk gedaan of reed men langs de dichtstbijzijnde betaalautomaat in de hoop de verdachte aldaar aan te kunnen houden (R2.8, R2.9, R2.11). Er zijn twee aanhoudingen op heterdaad verricht doordat twee slachtoffers van bankhelpdeskfraude een koerier langs zouden krijgen om geld en sieraden op te halen (R2.1, R2.13). Door het snelle handelen van de slachtoffers en de politie zijn de koeriers aangehouden. Eén van deze slachtoffers realiseerde zich al vroeg tijdens het telefonisch contact met de oplichter dat het om online criminaliteit ging en hield uit eigen beweging de oplichter aan de telefoon en later de koerier expres aan de praat, zodat de politie de koerier kon aanhouden (R2.13). Daarna heeft de politie het slachtoffer geadviseerd om een volgende keer het contact met een oplichter eerder af te breken. Bij een andere zaak wilde de politie juist dat het slachtoffer een afspraak maakte met de daders om hen op heterdaad te kunnen aanhouden, maar het slachtoffer vond dit te beangstigend en heeft hier niet aan meegewerkt (R2.12).

4.6 Aangifte doen

Of er in alle zaken daadwerkelijk een formele aangifte gedaan is, is op basis van de interviews moeilijk vast te stellen. Slachtoffers gebruikten tijdens de interviews meerdere termen door elkaar (aangifte, melding, proces-verbaal en statement). Wij schatten op basis van hun antwoorden op de vragen in dat bijna driekwart van de respondenten aangifte heeft gedaan. Een van hen vertelt over de wijze waarop dat ging:

“Zij namen er ook de tijd voor. Hoe is het gegaan? Wat heb je gezegd? De stappen die genomen zijn in het proces. Van het moment dat ik dat berichtje kreeg tot het moment van aangifte doen. Die agent had alles even in grote lijnen op zijn tablet beschreven. Later heeft die het uitgewerkt en kreeg ik een papieren versie ervan. Daar stond bijna letterlijk wat ik had gezegd en wat er gebeurd is.” (R2.10 slachtoffer bankhelpdeskfraude over het uitvragen en aangifte doen).

Bij beide zaken van *sextortion* hebben de politiemedewerkers het slachtoffer afgeraden om aangifte te doen, omdat er volgens hen geen directe opsporingsindicatie leek te zijn. Bij één van deze zaken stond de wens van het slachtoffer wel centraal en is er gekozen voor een aantekening in plaats van een aangifte. Bij de andere zaak werd, op aanraden van het ter plaatse aanwezige noodhulpkoppel, afgezien van het doen van aangifte. In die zaak werd het slachtoffer later gebeld door een andere politiemedewerker met de mededeling dat er een verdachte was aangehouden. De betreffende politiemedewerker belde omdat de verdachte zonder officiële aangifte niet kon worden aangeklaagd en het slachtoffer het buitgemaakte geld niet zou kunnen terugvorderen. Deze politiemedewerker zei tegen het slachtoffer dat zijn collega's het doen van aangifte nooit hadden mogen afraden, aangezien het doen van aangifte altijd volgens deze politiemedewerker altijd nut heeft.

²⁶ R2.2, R2.6, R2.9, R2.10, R2.11, R2.12, R2.15, R2.17, R2.18, R2.19

4.7 Afronding van het ter plaatse gaan

Om ervoor te zorgen dat slachtoffers in de toekomst soortgelijke situaties kunnen herkennen en daarmee toekomstig slachtofferschap kunnen voorkomen, heeft de politie aan het merendeel van de respondenten handelingsperspectieven meegegeven. Vaak waren het aspecten waar slachtoffers doorgaans wel op letten of standaardtips waar bankinstellingen ook al op hadden gewezen, zoals 'de bank neemt nooit telefonisch contact op.' Andere slachtoffers gaven aan bepaalde tips, zoals het blokkeren van verdachte accounts en het herkennen van valse e-mails, als bruikbaar te hebben ervaren.²⁷ In bijna alle gevallen heeft de politie Slachtofferhulp aangeboden. De meerderheid had hier geen behoefte aan en heeft er dan ook geen gebruik van gemaakt.

Voor het afronden van de melding heeft het noodhulpkoppel aan vijftien van de twintig slachtoffers uitleg gegeven en verwachtingen geschetst over het verdere verloop van de zaak. Zes slachtoffers interpreteerden het gevoerde verwachtingsmanagement als een aanwijzing dat de kans groot was dat er op korte termijn weinig verdere actie kan en/of zou worden ondernomen.²⁸ Zes slachtoffers gaven aan dat de politie niet of nauwelijks aan verwachtingsmanagement heeft gedaan.²⁹ Dit liep uiteen van geen of onduidelijke informatievoorziening tot niet waargemaakte toezeggingen over verdere communicatie of het registreren van gestolen sieraden (R2.7, R2.11, R2.16).

Over het geheel genomen gaf een kleine meerderheid aan tevreden te zijn met de mate van verwachtingsmanagement vanuit de politie, terwijl een kwart het ontoereikend vond:

"Zij hebben iets beloofd wat zij niet waarmaken. Wat ik ook niet fijn vind: die twee sieraden die ik afgegeven heb, die waren vrij waardevol. ... Er zat een grote gevoelswaarde bij. In eerste instantie zeiden zij dat op te kunnen nemen in een registratiesysteem. Dat zij daar ook gegevens over moesten hebben. Dat hebben we allemaal gegeven. We hebben de indruk dat zij het niet hebben opgenomen in dit systeem. Zij vroegen niet om foto's van de sieraden. We hebben er niets meer over gehoord." (R2.11 slachtoffer bankhelpdeskfraude over het verwachtingsmanagement).

4.8 Contact over het vervolg van de zaak

Tijdens het vervolg van de zaak bleven de meeste slachtoffers in contact met de politie via verschillende kanalen. Bij twaalf slachtoffers verliep het contact telefonisch, bij vijf per post³⁰ en bij vier via digitale kanalen, zoals e-mail.³¹ Vaak verliep het contact via meerdere kanalen. Bijna de helft van de slachtoffers heeft het contact in het vervolg van de zaak als positief bestempeld met als reden dat zij tevreden waren met de schriftelijke terugkoppeling van hun zaak of dat zij op een goede manier op de hoogte zijn gehouden.

Vier slachtoffers kregen de duidelijke boodschap dat hun zaak geseponneerd werd.³² Een kleine meerderheid van de slachtoffers gaf aan al een tijd lang niets meer te hebben gehoord van de politie. Daarvan zeiden drie slachtoffers zelf geen behoefte te hebben aan meer contact (R2.14, R2.16,

²⁷ R2.5, R2.10, R2.14, R2.18, R2.19

²⁸ R2.6, R2.7, R2.10, R2.17, R2.19, R2.20

²⁹ R2.2, R2.7, R2.11, R2.13, R2.16

³⁰ R2.2, R2.3, R2.6, R2.13, R2.16

³¹ R2.2, R2.3, R2.6, R2.13

³² R2.3, R2.5, R2.11, R2.15

R2.18), terwijl evenveel slachtoffers juist wel behoefte aan meer duidelijkheid hadden (R2.9, R2.15, R2.20). Een van hen verwoordt die behoefte als volgt:

“Zij hebben ons niet meer daarover gebeld of geïnformeerd ... Ergens had ik dat wel graag gehoord. Ook als er verder geen vorderingen zijn bij de opsporing. Dan weet je in ieder geval iets. Je hebt daar intensief overleg over gehad met de politie, een paar uur lang. Dat vonden we dus heel goed. Dan wil je wel weten of er iets mee gedaan is en of daar resultaten zijn geboekt. Maar dat weet ik verder niet.” (R2.9 slachtoffer bankhelpdeskfraude).

Zes slachtoffers hebben gedurende het proces op eigen initiatief contact gezocht met de politie³³ waarvan vijf omdat zij het lang vonden duren.³⁴ Twee slachtoffers hebben een aantal wijzigingen doorgegeven op de ontvangen schriftelijke terugkoppeling (R2.4, R2.11). Eén van de respondenten gaf aan dat de aangifte een aantal fouten bevatte en heeft gedurende twee weken lang geprobeerd contact te leggen met het noodhulpkoppel dat ter plaatse was geweest, om de benodigde aanpassingen op de aangifte door te voeren om zo meer kans te maken op een coulance-regeling (R2.11).

Bij één slachtoffer had het noodhulpkoppel een verkeerd formulier ingevuld (R2.7). Bij een telefonische terugkoppeling werd aan het slachtoffer gevraagd of zij dit zelf met kopieer- en plakwerk kon corrigeren. Vanwege de emotionele impact heeft zij dit toen geweigerd waarop de politie het zelf zou gaan corrigeren. Nadien werd het slachtoffer gevraagd om naar het dichtstbijzijnde politiebureau te komen om het gecorrigeerde formulier te ondertekenen. Echter, zij heeft vervolgens driekwartier buiten bij de deur moeten wachten, vanwege onderbezetting op het politiebureau.

Slachtoffers over het vervolg van de zaak	
Positief	Negatief
+ Goed op de hoogte gehouden (5x) + Schriftelijke terugkoppeling van goede kwaliteit (3x) + Veel contactmomenten (2x) + Sympathieke houding (2x)	- Onduidelijkheid over stand van zaken (11x) - Op eigen initiatief contact moeten zoeken (5x) - Behoeftte aan meer updates over de zaak (3x) - Schriftelijke terugkoppeling vereiste aanpassingen (2x)

Tabel 4. Als positief en negatief ervaren aspecten van het vervolg van de zaak³⁵

4.9 Herstel van financiële en psychologische impact

Als onderdeel van de slachtofferzorg hebben de noodhulpkoppels bijna alle slachtoffers gewezen op de mogelijkheid om gebruik te maken van slachtofferhulp. Twee slachtoffers hebben hier daadwerkelijk gebruik van gemaakt (R2.7, R2.12). De andere slachtoffers hadden hier geen behoefte aan en een enkeling had al een eigen psycholoog. De helft van de slachtoffers gaf ten tijde van het interview aan nog een bepaalde mate van impact te ervaren. Voorbeelden hiervan zijn wantrouwen bij soortgelijke situaties, het onderwerp het liefst willen vermijden en zich ‘dom’ voelen. Eén slachtoffer bleef het vervelend vinden dat de politie niets meer had laten horen over het registreren van de gestolen

³³ R2.4, R2.5, R2.7, R2.9, R2.11, R2.15

³⁴ R2.4, R2.5, R2.7, R2.9, R2.11

³⁵ Hierbij zijn alleen aspecten weergegeven die door twee of meer respondenten genoemd zijn.

sieraden (R2.11). De andere helft meende de gebeurtenis al grotendeels verwerkt te hebben. Voor sommigen had het terugkrijgen van het gestolen geld hier een positief aandeel in (R2.10, R2.12, R2.16). Zoals eerder gemeld heeft meer de helft van de slachtoffers hun geld geheel of gedeeltelijk teruggekregen. Daarnaast was ten tijde van het interview aan twee slachtoffers teruggave van het geld in het vooruitzicht gesteld (R2.15, R2.20). Het is onduidelijk in hoeverre de politie een rol heeft gespeeld in het terugkrijgen van het gestolen geld.

Tijdens de interviews zijn door de respondenten negen verschillende banken bij naam genoemd. Na de realisatie te zijn opgelicht, nemen veel slachtoffers als eerste contact op met hun bank in de hoop dat het gestolen geld nog onderschept of teruggestort kan worden. Deze doorverwijzing door de bank kan ertoe leiden dat slachtoffers alsnog contact opnemen met de politie, terwijl zij dit anders wellicht niet zouden hebben gedaan. Daarnaast lijkt welwillendheid en communicatie vanuit de bank over een eventuele schadevergoeding een positief effect te hebben op de mentale verwerking van het slachtoffer. Van de veertien slachtoffers die gevraagd is naar hun contact met bank was het merendeel tevreden³⁶ of neutraal³⁷ en twee expliciet ontevreden over dit contact (R2.7, R2.15).

“Ik heb me wel van mijn gevoelens af kunnen brengen nadat we dat geld terug hadden. Dat maakte een hele hoop goed ... Ik was heel dankbaar dat ik het terug had, nadat ik zo dom geweest was.” (R2.12 slachtoffer bankhelpdeskfraude over het herstel).

4.10 Sterke punten en verbeterpunten vanuit de slachtoffers

Aan het einde van ieder interview werd door ons aan de respondenten gevraagd welke aspecten van de Digitale Meldkamer zij als sterk hebben ervaren en welke verbeterpunten zij zagen. Deze zijn vervolgens opgedeeld in de fase van het ter plaatse gaan door de noodhulpkoppel enerzijds en de fase van het vervolg van de zaak door de politie anderzijds.

Slachtoffers waren met name positief over politie ter plaatse. Veertien slachtoffers waren algeheel tevreden met het ter plaatse gaan door het noodhulpkoppel. Vier waren grotendeels tevreden³⁸ en twee waren vrij kritisch (R2.16, R2.20). De meest genoemde sterke punten zijn; de houding van het noodhulpkoppel, het praktische aspect van politie thuis ter plaatse, de snelle responstijd, praktische hulp en een goede kwaliteit van de schriftelijke terugkoppeling. De twee verbeterpunten die meermaals genoemd werden, zijn: een meer empathische houding van het noodhulpkoppel en de wens voor politie in burger ter plaatse.

³⁶ R2.3, R2.5, R2.6, R2.10, R2.12, R2.16, R2.17, R2.18

³⁷ R2.4, R2.8, R2.9, R2.11

³⁸ R2.7, R2.10, R2.11, R2.15

Het ter plaatse gaan	
Sterke punten vanuit slachtoffers	Verbeterpunten vanuit slachtoffers
<ul style="list-style-type: none"> + Houding van de politie als positief ervaren (7x) + Gemak en vertrouwdheid van politie in eigen omgeving (5x) + Snelle responstijd van politie (3x) + Praktische hulp bv. met de aangifte (3x) + Goede kwaliteit van de schriftelijke terugkoppeling (3x) + Snel persoonlijk iemand te spreken krijgen (2x) + Goede preventieve handelingsperspectieven of doorverwijzingen gegeven (2x) + Deskundigheid van politie over online criminaliteit (2x) + Goede taakverdeling (1x) + Heterdaad aanhouding verricht (1x) + Digitaal sporenonderzoek (1x) + Goed aan verwachtingsmanagement gedaan (1x) + Politie die initiatief neemt (1x) + Mogelijkheid voor 's nachts ter plaatse (1x) 	<ul style="list-style-type: none"> - Een meer empathische houding aannemen (3x) - Graag politie in burger (3x) - Het goede formulier voor aangifte invullen (1x) - Kwaliteit schriftelijke terugkoppeling verbeteren (1x) - Zeg niet dat er een grote kans is op herhaald slachtofferschap (1x) - Geef bruikbare preventieve handelingsperspectieven (1x) - Geen onrealistisch verwachtingen wekken (1x) - Ontmoedig niet om aangifte te doen (1x) - Doe het aanbod om later te bellen om te vragen hoe het gaat (1x) - Doe het aanbod om morgen ter plaatse te komen i.p.v. dezelfde dag (1x)

Tabel 5. Sterke punten en verbeterpunten over het ter plaatse gaan van politiemedewerkers

Met het vervolg van de zaak en de communicatie daarover vanuit de politie was de helft van de slachtoffers geheel tevreden. Twee respondenten gaven aan grotendeels tevreden te zijn (R2.15, R2.16) terwijl vier respondenten voornamelijk ontevreden waren.³⁹ Waar slachtoffers verbeterpunten bij beide fases zien, zijn de sterke punten vooral bij het plaatse gaan en niet bij het vervolg van de zaak benoemd.

Eén slachtoffer heeft expliciet aangeven dat de politie helder gecommuniceerd heeft over welke stappen gezet zijn en waarom de zaak uiteindelijk gesloten werd (R2.6). Verbeterpunten voor de nazorg die meermaals genoemd zijn, is de hoop dat de dader berecht wordt, het geven van meer updates, het tonen van meer betrokkenheid bij het slachtoffer en het geven van meer duidelijkheid over wanneer de zaak officieel gesloten is en waarom.

Het vervolg van de zaak	
Sterke punten vanuit slachtoffers	Verbeterpunten vanuit slachtoffers
<ul style="list-style-type: none"> + Duidelijke terugkoppeling over de afronding van de zaak (1x) 	<ul style="list-style-type: none"> - Wens dat de oplichter wordt aangehouden en berecht (2x) - Geef meer updates over het vervolg van de zaak (2x) - Toon meer betrokkenheid en belangstelling voor het slachtoffer (2x) - Geef meer duidelijkheid over wanneer en waarom de zaak gesloten is (2x) - Volg gemaakte beloftes op (het registreren van

³⁹ R2.7, R2.9, R2.11, R2.20

	<p>sieraden) (1x)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Vergemakkelijk het om in contact te komen met de politie over de stand van zaken (1x) - Vraag niet of het slachtoffer zelf de aangifte wil gaan verbeteren (1x) - Vraag eerst of telefonische terugkoppeling gelegen komt (1x) - Lang buiten moeten wachten bij politiebureau om een handtekening te zetten wegens onderbezetting (1x) - Politiebureau in woonplaats vaak onbemand (1x)
--	---

Tabel 6. Sterke punten en verbeterpunten over het vervolg van de zaak

4.11 Beoogde werkwijze versus ervaringen van slachtoffers

In hoofdstuk 2 en paragraaf 3.2 is de beoogde werking van de Digitale Meldkamer uiteengezet (zie ook figuur 1 op pagina 14). In deze slotparagraaf vergelijken wij de beoogde werking met de ervaringen van slachtoffers zoals voorgaand in dit hoofdstuk is behandeld.

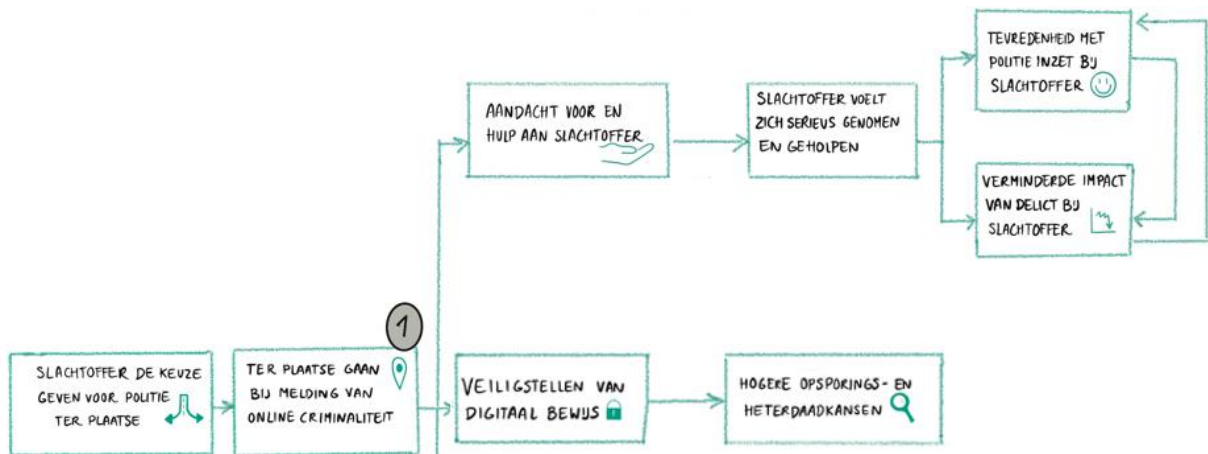


Fig. 3 Schematische weergave van de veronderstelde werking van de digitale meldkamer vanuit het perspectief van het slachtoffer

De twintig geïnterviewde slachtoffers hebben na hun melding van online criminaliteit bij de politie zoals beoogd allemaal een noodhulpkoppel ter plaatse gehad⁴⁰. Tijdens het telefoongesprek met de centralist van de meldkamer werd *niet* aan alle slachtoffers de keuze voorgelegd om politie ter plaatse te ontvangen. In sommige gevallen werd de komst van de politie hen eenvoudigweg meegedeeld. Soms werd er geen duidelijke verwachte aankomsttijd van de noodhulp aan het slachtoffer doorgegeven, waardoor de komst van het noodhulpkoppel als 'onverwachts' werd ervaren. De wens van het slachtoffer stond in deze gevallen dus minder centraal dan beoogd. Een dergelijke

⁴⁰ Dit komt zeer waarschijnlijk voort uit het gegeven dat slachtoffers als zodanig door de politie Oost-Nederland aan de onderzoekers zijn aangereikt en dit is niet per definitie representatief voor de ervaringen van alle slachtoffers van online criminaliteit waarmee de politie Oost-Nederland contact heeft gehad.

'ongelukkige' start van het contact lijkt een negatief effect te hebben op de tevredenheid over de inzet van de politie.

De 'aandacht en hulp' die er door de politiemedewerkers aan slachtoffers wordt gegeven, omvatte volgens slachtoffers ten eerste vooral de aandacht die er werd besteed aan het gesprek over wat hen was overkomen. Ten tweede besteedden noodhulpkoppels - conform de bedoeling - hun tijd aan het opstellen van (het begin van) een aangifte. Een meerderheid van de slachtoffers sprak waardering uit over de inzet van de politie ter plaatse, en over de praktische hulp bij het doen van aangifte. De betrokken houding van het noodhulpkoppel was daarbij voor slachtoffers de voornaamste reden om zich serieus genomen te voelen. Tegelijkertijd zijn er op het vlak van 'aandacht en hulp' meerdere verbeterpunten genoemd. Die betreffen in merendeel onderdelen van de nazorg, waarbij vooral communicatie over de stand van zaken van de aangifte werd gemist. Strikt gezien valt het opvolgen van de zaken buiten de werkwijze van de Digitale Meldkamer, maar blijkt dus voor de ervaring van het slachtoffer wel cruciaal. Er bleken ook andere aandachtspunten van belang voor de ervaring zich serieus genomen en geholpen te voelen. Zo bleek het afraden van het doen van aangifte weinig helpend voor het slachtoffer. Ook werden de preventieve handelingsperspectieven van de politie door het slachtoffer soms te veel als open deuren te worden ervaren.

Door op een betrokken en zorgvuldige wijze aandacht en hulp aan slachtoffers te verlenen, kan de politie bijdragen aan de tevredenheid van het slachtoffer met de inzet van de politie. Het effect hiervan op de impact van het delict is door de slachtoffers minder duidelijk benoemd. Hoewel een paar slachtoffers wel degelijk hebben aangegeven dat het handelen van de politie eraan heeft bijgedragen dat zij meer rust zijn gaan ervaren in het kader van hun slachtofferschap, maar ook lijken het verstrijken van de tijd en het terugkrijgen van het gestolen geld hierop van grotere invloed te zijn.

In de paragrafen 2.3 en 4.3 is beschreven hoe het plaatse gaan van een noodhulpkoppel via het veiligstellen van digitaal bewijs leidt tot hogere heterdaad- en opsporingskansen. Bij sommige slachtoffers heeft het noodhulpkoppel actief digitale sporen veiliggesteld. In een paar gevallen is er ook langs de dichtstbijzijnde pinautomaten gereden. Of het sporenonderzoek leidt tot hogere opsporingskansen is onbekend, omdat de meeste slachtoffers niet wisten of er verdachten zijn aangemerkt. Daarentegen blijkt het met spoed ter plaatse gaan een direct effect te hebben op opsporingskansen bij specifieke vormen van online oplichting waarbij fraudeurs bij slachtoffers thuiskomen om (bijvoorbeeld) pinpassen op te halen. In een aantal gevallen heeft een tijdige melding door het slachtoffer in combinatie met het adequaat aansturen van een noodhulpkoppel met Prio 1 door de centralisten vanuit de meldkamer, bijgedragen aan een versnelde responstijd van de politie, en daarmee aan heterdaadaanhoudingen van koeriers.

In theorie vergroot het ter plaatse gaan met een snelle responsetijd de kansen op het nog kunnen veiligstellen van digitaal bewijs en bij bepaalde delicten op een heterdaad aanhouding. Hoe dit daadwerkelijk uitpakt in de praktijk hangt ook af van de vraag of politiemedewerkers in de noodhulp beschikken over voldoende kennis voor het veiligstellen van digitale sporen, en of het slachtoffer deze sporen niet al onbewust heeft gewist. Daar komen wij in het volgende hoofdstuk op terug.

Op basis van de ervaringen van slachtoffers is te stellen dat de werking van de Digitale Meldkamer door de politie Oost-Nederland in de perceptie van de betrokken slachtoffers grotendeels werkt zoals beoogd, maar dat er verbeteringen mogelijk zijn op het vlak van het aanbieden van de keuze voor politie ter plaatse en de wijze waarop 'aandacht en hulp' worden gegeven. Het kunnen opsporen en vervolgen van een verdachte lijkt daarnaast eerder af te hangen van het snel ter plaatse zijn dan van het veiligstellen van digitale sporen. En tot slot is de veronderstelling dat de werkwijze van de Digitale Meldkamer invloed heeft op een vermindering van de impact bij het slachtoffer lastig hard te maken.

5 Ervaringen van politiemedewerkers

In dit hoofdstuk staan de ervaringen van politiemedewerkers met de Digitale Meldkamer centraal. De bevindingen zijn gebaseerd op de twintig interviews met politiemedewerkers uit eenheid Oost-Nederland die minimaal eenmaal ter plaatse zijn geweest na een melding van online criminaliteit. In een aparte paragraaf (5.8) worden de indicatieve resultaten van de vragenlijst gepresenteerd die eveneens over de ervaringen met de uitvoering van de Digitale Meldkamer gaat.

5.1 Achtergrond respondenten

Zoals in paragraaf 1.2 kort is ingeleid, zijn er 20 interviews gehouden met politiemedewerkers uit verschillende basisteams van de eenheid Oost-Nederland. Deze politiemedewerkers hebben, in hun huidige functie of – bij een enkeling – voor de huidige functie, uitvoering gegeven aan de werkwijze van de Digitale Meldkamer. Deze interviews vormen de basis voor de opgedane inzichten die in dit hoofdstuk zullen worden besproken. Deze zijn – zoals in het eerste hoofdstuk toegelicht – aangevuld met de inzichten uit de vragenlijsten die door medewerkers van de politie Oost-Nederland zijn ingevuld. Voordat er wordt ingegaan op deze inzichten, worden de achtergronden van de verschillende respondenten kort toegelicht.

De functies van de verschillende respondenten lopen sterk uiteen van hoofdagent tot (wijk-)agent, en van aspirant tot vrijwilliger. Veel van de respondenten zijn bekend met het werken in de noodhulp (incidentafhandeling) en zijn daarmee geen vreemde in het werken in situaties waarbij de emoties hoog op kunnen lopen en waarbij slachtoffers betrokken zijn die geholpen dienen te worden.

Het aantal dienstjaren van de respondenten varieert eveneens sterk; met iets meer dan een jaar als minste, en ruim 22 jaar als meeste aantal dienstjaren. Wanneer we de respondenten onderverdelen op basis van dienstjaren, valt het volgende op:

- Vier van de respondenten is minder dan 2 jaar in dienst.
- Zes van de respondenten is tussen de 2 en 5 jaar in dienst.
- Vier van de respondenten hebben al 5 tot 10 jaar werkervaring.
- Zes van de respondenten hebben al 10 en 20 jaar werkervaring bij de politie.

Het zijn met name de hoofd- en wijkagenten die van de respondenten het langste in dienst zijn bij de politie. Gemiddeld zijn de respondenten samen iets meer dan acht jaar in dienst.

Over het algemeen zijn de respondenten allemaal blij met de groeiende aandacht voor online criminaliteit, ongeacht hun functie of aantal dienstjaren. Hier wordt in de volgende paragraaf verder op ingegaan.

5.2 Houding ten opzichte van, affiniteit met en kennis van online criminaliteit

In de interviews is respondenten gevraagd hoe zij aankijken tegen de toegenomen aandacht voor online criminaliteit binnen de politie, in hoeverre zij affiniteit met het thema hebben, en in hoeverre zij zelf vinden dat zij over (voldoende) kennis beschikken om uitvoering te geven aan de Digitale Meldkamer. Nagenoeg alle respondenten vinden het belangrijk dat de politie zich in toenemende mate richt op de aanpak van online criminaliteit. Zij zien de noodzaak daartoe omdat (I) criminaliteit zich steeds meer online afspeelt, (II) er vaak veel grotere bedragen worden buitgemaakt dan bij traditionele criminaliteit, en (III) slachtoffers kwetsbaar zijn vanwege beperkte digitale vaardigheden, (IV) de impact

op het slachtoffer heel groot is en (V) 'bijna iedereen' (R3.19) er wel eens mee te maken krijgt. Slechts een enkeling toont zich sceptisch over de rol van de politie in de aanpak van online criminaliteit, met als argument dat het merendeel van de zaken civielrechtelijk van aard zouden zijn⁴¹, of dat het opsporen van daders zo moeilijk is dat de politie daar nauwelijks succesvol in kan zijn.

Respondenten zijn het erover eens dat de politieorganisatie op dit vlak nog een flinke inhaalslag te maken heeft, omdat de aanpak van online criminaliteit lange tijd een ondergeschoven kindje is geweest. Een van de respondenten verwoordt dat als volgt:

"Ik vond het gewoon heel bizar om te zien dat wij wel naar een winkeldief gaan, die bij een Albert voor vijf euro wat steelt, en dat we zo'n grote keten die zo gigantisch veel winst maakt, dat we daar dan de hele [strafrecht]keten voor aan het werk zetten en dat iemand die voor 8000 opgelicht wordt zeggen van: 'Ja, dan had je maar beter op moeten letten'. Dat kon ik niet echt verkopen. Dus nou, vandaar dat ik altijd zeg: het liefst ben ik gewoon op straat, maar dit zijn wel dingen die ik signaleerde waarvan ik dacht: ja, dat klopt echt niet!" (R3.16).

Basisteams lijken van elkaar te verschillen in de mate waarin reeds is ingezet op professionalisering op het vlak van online criminaliteit. In het ene team zijn al specialisten in de functie van bijvoorbeeld digitaal wijkagent, digitaal coach of professional werkzaam en soms zijn er ook 'digitale vrijwilligers' aangesloten. In die teams lijkt online criminaliteit een vanzelfsprekend onderdeel van het werk, doordat de genoemde specialisten ervaringen met meldingen van online criminaliteit binnen het team delen of doordat een teamchef er uitdrukkelijke prioriteit aan geeft (R3.17).

Op de vraag of respondenten affiniteit hebben met het thema online criminaliteit, geeft het overgrote deel aan geen specifieke interesse of affiniteit op dat vlak te hebben. Slechts twee van de twintig respondenten geven aan wél affiniteit te hebben met online criminaliteit (R3.16, R3.17). Eén van hen is werkzaam als digitaal wijkagent en de ander is actief als cybervrijwilliger bij de politie. Dit zijn ook de enige respondenten die zich actief bezighouden met het digitale domein en online criminaliteit. In vergelijking met het werk op straat heeft online criminaliteit voor de andere respondenten over het algemeen een 'stoffig' imago (R3.3), en de associatie met beperkte mogelijkheden om 'boeven te kunnen vangen' (R3.7). Motivatie om zich met zaken van online criminaliteit bezig te houden bestaat onder onze respondenten vooral als er zicht is op het kunnen oppakken van de mogelijke dader. 'Ik ga er altijd vol gas naartoe, je wilt boeven vangen, het maakt niet uit hoe' (R3.7). Een andere respondent trekt een vergelijking met offline criminaliteit: '[Online oplichting] is net een soort inbreken. Die mensen wil je pakken' (R3.3). Als het echter gaat om situaties waarbij de heterdaadkans minimaal is, is de motivatie beduidend minder hoog. Tegelijkertijd geeft een aantal politiemedewerkers blijk van een meer slachtoffergerichte motivatie. Zij zijn gemotiveerd om ondersteuning te bieden aan het slachtoffer omdat zij zich de impact voor kunnen stellen:

"Een woninginbraak heeft ook een hele hoge impact. Maar zo'n digitale oplichting laat bij heel veel mensen diepe sporen na, denk ik. Vooral het zichzelf verwijten. En vaak gaat het om grote bedragen. Dat is een impact." (R3.5).

Hoe politiemedewerkers aankijken tegen hun taak om ter plaatse te gaan bij meldingen van online criminaliteit, lijkt deels samen te hangen met de mate waarin politiemedewerkers zichzelf bekwaam achten op het vlak van online criminaliteit. Wij vroegen respondenten naar de kennis die zijzelf hebben over online criminaliteit en over de bijbehorende handelingsperspectieven die zij nodig hebben in de

⁴¹ Volgens de *Politiewet 2012* (Ministerie van Justitie en Veiligheid, 2024) vallen civielrechtelijke zaken in tegenstelling tot strafrechtelijke zaken buiten de bevoegdheid van de politie in Nederland.

uitvoering van hun werk. Vier van de twintig geïnterviewde respondenten geven aan over voldoende basiskennis te beschikken om hun werkzaamheden op het gebied van online criminaliteit adequaat te kunnen uitvoeren. Twee van hen beschrijven hun kennisniveau als 'hoog', wat passend is bij de specialistische functie die zij hebben (dit zijn de eerdergenoemde cybervrijwilliger en digitaal wijkagent). De andere twee zeggen 'het hele technische verhaal [achter online oplichting] niet te begrijpen' (R3.3), maar dat zij – met de aangereikte hulpmiddelen – wel weten hoe zij een aangifte moeten opnemen. Deze vier respondenten hebben hun kennis opgedaan door de (facultatieve) e-learnings, via de opleiding bij ROC Aventus in Apeldoorn, via presentaties in de opleiding⁴² of door van praktijkervaringen te leren. De meeste respondenten vinden echter dat hun kennis over online criminaliteit beperkt is. Een van hen zegt daarover: 'Het [digitale] is bij mij, en veel anderen, nog een beetje het onbekende' (R3.5). In de praktijk weten zij daardoor niet goed 'waar je op moet letten en waar je naar moet vragen' (R3.4) of welke ondersteuning zij een slachtoffer kunnen aanbieden (R3.10). Twee politiemedewerkers – die beiden al langer dan tien jaar bij de politie werkzaam zijn - kwalificeren zichzelf zelfs als 'digibeeft'. Dat het kennisniveau over het algemeen nog laag ligt, wordt door respondenten zelf vooral geweten aan de beperkte aandacht die er voor het thema is in de politieopleiding. Vijf respondenten vermelden expliciet dat er in hun opleiding niet of nauwelijks aandacht is geweest voor online criminaliteit. Een van hen zegt daarover:

"In alle eerlijkheid is het onderwijs van de academie al heel laag, op alle gebieden. Behalve dat je er een presentatie over krijgt [over online criminaliteit], is het niet zoveel opleiding. Als het bijvoorbeeld gaat over bestanden van een telefoon afhalen, gaat het over logbestanden. Je moet überhaupt al weten wat een logbestand is en hoe je dat herkent. En wat een IP-adres is. En hoe je die herkent en waar je die vandaan kan halen. Ik denk dat veel van mijn medestudenten nog nooit in de instellingen van hun apps hebben gekeken." (R3.2).

Een respondent (R3.9) wijt het gebrek aan aandacht voor online criminaliteit aan het feit dat 'docenten er zelf weinig ervaring mee hebben'. Dat politiemedewerkers daarmee aan hun werkzame leven beginnen zonder gedegen scholing, is volgens een andere respondent (R3.3) 'niet uit te leggen' gezien de omvang en impact van digitalisering in de gehele samenleving. Meerderen zijn daarom van mening dat bijscholing nodig is. Hoewel er e-learnings beschikbaar zijn, werkt het facultatieve karakter daarvan in de hand dat het vooral wordt benut door degenen die gemotiveerd zijn om op dit vlak te leren (zie ook paragraaf 5.5).

Hoe de eigen kennis van en ervaring met de digitale wereld samenhangt met het zelfvertrouwen waarmee een politiemedewerker zich richting een slachtoffer van online criminaliteit opstelt, verwoordt een respondent (R3.5) op een mooie manier:

"Ik zit zelf niet op Snapchat en Facebook dus daar ligt mijn interesse niet. Als je dat wel zit, weet je natuurlijk je handelingen. Je kent het apparaat en gaat er makkelijker mee om. Alle jonge mensen hebben dat sowieso, want die leven daarmee. Als de oudere collega's niet heel actief zijn met al die middelen, is het lastiger. Ik denk dat het goed is dat je daar wat vaardigheden in krijgt. Die jongeren hebben dat inzicht al hoe dat een beetje werkt of kan werken. Dat maakt het misschien makkelijker. En ook dat je daar wat makkelijker op afstapt, denk ik." (R3.5).

Ook andere respondenten beschreven de 'kloof' tussen de minder digitaal vaardige collega's, die meldingen van online criminaliteit al snel als een 'ver van je bed show' (R3.15) ervaren, en de (veelal

⁴² Slechts 1 respondent (R3.2), die momenteel nog in opleiding is, geeft aan dat er in de opleiding presentaties over online criminaliteit zijn gegeven.

jongere) digitaal vaardige collega's die met een groter gemak en zelfvertrouwen de digitale wereld betreden. Kijkend naar de toekomst heeft een enkele respondent concrete gedachten bij waar de politie zich op zou moeten richten in de aanpak van online criminaliteit. Daarbij wordt bijvoorbeeld benoemd dat 'we nu voornamelijk elke keer brandjes aan het blussen zijn' (R3.9) en dat bijdragen aan preventie – bijvoorbeeld in de vorm van campagnes of voorlichting – nog veel te weinig gebeurt.

5.3 Ervaringen met de implementatie van de Digitale Meldkamer

Tijdens het opschalen van de Digitale Meldkamer van pilot naar regionale werkwijze hebben de initiatiefnemers informatie overgedragen aan alle basisteams, zijn presentaties gehouden, zijn mails met toelichting verstuurd, en is materiaal ter beschikking gesteld dat in de uitvoering benut kan worden. In de interviews vroegen wij respondenten naar de wijze waarop zij over de nieuwe werkwijze zijn geïnformeerd en naar hun mening daarover.

Vier van de twintig respondenten geven aan dat zij naar hun herinnering alleen via mail zijn ingelicht over de nieuwe werkwijze, waarin ook een stroomschema was opgenomen die gebruikt kon worden bij het opnemen van een aangifte. Voor de ene was dat voldoende ('Zo'n aangifte is gewoon een aangifte', R3.5), maar een ander had het fijn gevonden om een mondelinge toelichting op de werkwijze te ontvangen waarbij de mogelijkheid bestond om er vragen over te stellen. Een van de respondenten benadrukt dat het controleren en lezen van e-mails tot de eigen verantwoordelijkheid behoort, maar 'het is de vraag of collega's dat doen' (R3.8).

Drie van de twintig respondenten geven aan dat er aan hen ook mondelinge toelichting is gegeven op de nieuwe werkwijze, hetzij in een specifieke presentatie over de Digitale Meldkamer door de initiatiefnemers, hetzij in een briefing van het basisteam. Dat was over het algemeen voldoende om in de praktijk uitvoering te geven aan de Digitale Meldkamer:

“Die presentaties hebben ons wel bewust gemaakt [...] Ik denk dat het heel goed geweest is dat we dat gevolgd hebben. [Daardoor weten wij veel beter] wat wij in de noodhulp allemaal tegen kunnen komen. En hoe wij om kunnen gaan met dit soort meldingen.” (R3.2).

Een van hen geeft echter aan dat een dergelijke uitleg niet beklijft op het moment dat hij er in de dagelijkse praktijk weinig mee in aanraking komt. Omdat deze respondent maar weinig noodhulpdiensten draait, kost het bij een melding vanuit de Digitale Meldkamer tijd om uit te zoeken waar de benodigde informatie te vinden is (R3.4).

Zeven van de twintig respondenten zijn geïnformeerd met zowel een mail als een presentatie of bespreking binnen het team. Voor het merendeel was via deze wegen voldoende duidelijk wat er van hen werd verwacht, en wist men naderhand waar benodigde informatie te vinden was. Dat er ook mondeling aandacht aan werd besteed, heeft volgens hen als voordeel dat mails niet altijd (goed) worden gelezen vanwege de grote hoeveelheid mails die er intern worden verstuurd. Een enkeling geeft aan ondanks de verstrekte informatie er 'toch weinig van te hebben meegekregen' (R3.19).

De overige zes respondenten wisten zich desgevraagd niet precies te herinneren welke informatie zij op welke wijze hebben ontvangen. Sommigen geven aan dat zij wel van de Digitale Meldkamer 'gehoord hebben' of posters van de Digitale Meldkamer hebben zien hangen met een QR-code. Een van de respondenten geeft aan helemaal niet te zijn geïnformeerd, en stelt: 'Het materiaal ligt er, maar als je niet weet dat het er is dan doe je daar niks mee' (R3.3).

Op de vraag wat respondenten vinden van de wijze waarop de Digitale Meldkamer is overgebracht aan de werkvloer, antwoordt het merendeel positief. Het principe van *learning by doing* is passend voor de politie (R3.5). Een respondent (R3.11) voegt daaraan toe dat het gelukkig niet in de vorm van een e-learning is gegoten, want daarmee wordt hij 'doodgegooid'. Twee van de twintig respondenten benoemen expliciet dat het van waarde is om juist 'in het diepe te worden gegooid' (R3.14,3.16). Door bij een melding zelf uit te moeten zoeken wat er precies gedaan moet worden, beklijft dat voor een volgende keer. Er moet volgens hen niet te veel worden voorgekauwd, want medewerkers gaan wel bij collega's informeren als zij ergens niet uit komen. Kritischer zijn degenen die stellen dat deze manier van overdragen alleen voldoende is voor degenen die bereid zijn om zichzelf verder in de nieuwe werkwijze te verdiepen en verder te bekwamen. Ook werd opgemerkt dat deze manier onvoldoende inspeelt op de behoefte van minder digitaal vaardige collega's. Voor hen zou bijvoorbeeld met collega's casuïstiek bespreken helpend kunnen zijn (R3.1). Dat werd ook genoemd door een andere respondent die het wenselijk vindt om te reflecteren op reeds opgedane ervaringen, zodat het team kan leren en verbeteren op het afhandelen van meldingen van online criminaliteit.

5.4 Ervaringen met de uitvoering van de Digitale Meldkamer

In deze paragraaf wordt ingegaan op de ervaringen van de respondenten bij de uitvoering van de Digitale Meldkamer. Er wordt naar verschillende aspecten gekeken om te zien wat de respondenten hiervan vonden en of hier in het vervolg van het hoofdstuk positieve punten, maar ook verbeterpunten uit gehaald kunnen worden. De verschillende aspecten die achtereenvolgens van elkaar in deze paragraaf besproken zullen worden, zijn (5.4.2) het type casuïstiek, (5.4.3) sociaal emotionele ondersteuning, (5.4.4) praktische ondersteuning, (5.4.5) sporenonderzoek, (5.4.6) het opnemen van de aangifte, (5.4.7) een heterdaadaanhouding, en (5.4.8) nazorg. Eerst volgt er echter nog een korte subparagraaf over de algemene inzichten met betrekking tot de ervaring van de respondenten in de uitvoering van de Digitale Meldkamer.

5.4.1 Type casuïstiek

Online criminaliteit omvat een breed scala aan delictstypen, maar uit de interviews kwamen enkele specifieke delicten naar voren waarover volgens de respondenten de meeste meldingen bij de Digitale Meldkamer zijn gedaan. Eén hiervan is (bank)helpdeskfraude; meer dan de helft van de respondenten noemde deze vorm van online criminaliteit als casus waar zij via de Digitale Meldkamer bij zijn betrokken. Deze vorm van online fraude komt in veel verschillende vormen voor, zo bleek ook uit de interviews. Enkele voorbeelden hiervan zijn:

- Het slachtoffer werd gebeld met de mededeling dat hun virusscanner niet meer werkte en dat het slachtoffer moest inloggen via de computer. Via internetbankieren is toen geld buitgemaakt (R3.1).
- Het slachtoffer krijgt SMS van de "bank" met een telefoonnummer erin. Deze is door het slachtoffer gebeld, waarna criminelen de bank-app van het slachtoffer hebben gekoppeld aan een ander apparaat en geld buit konden maken (R3.17).
- Het slachtoffer hangt ruim twee uur lang aan de telefoon met de "bank". Er wordt naar persoonlijke gegevens gevraagd en zelfs een codewoord met het slachtoffer afgesproken (R3.18).

- Het slachtoffer werd gebeld door de “bank” met het bericht dat een transactie was geblokkeerd. Vervolgens is de bankpas van het slachtoffer aan de deur opgehaald en is er geld gepind (R3.6).

Zoals ook uit het laatste voorbeeld duidelijk wordt, gingen veel van de door de respondenten genoemde voorbeelden van (bank)helpdeskfraude gepaard met een verdachte die pinpassen bij het huis van het slachtoffer komt ophalen. In enkele gevallen resulteerde dit in een heterdaad aanhouding (R3.7). Hier wordt in paragraaf 5.4.7 verder op ingegaan.

Naast fraudezaken waarbij criminelen zich voordoen als een erkend bedrijf of bank, vertelden respondenten ook over casussen waarin criminelen zich voordeden als familie van het slachtoffer. Meestal was dit in de vorm van een SMS/WhatsApp of telefoongesprek, waarbij de dader zich voordoet als de zoon of dochter van het slachtoffer. Een concreet voorbeeld gaat over een casus waarin een vrouw is opgelicht omdat iemand zich via WhatsApp voordeed als haar dochter, die geld nodig zou hebben voor de huur. De moeder heeft vervolgens al haar spaargeld overgemaakt (R3.16). Een ander voorbeeld heeft niet via WhatsApp plaatsgevonden, maar via de vaste telefoon. Hierbij werd een ouder echtpaar gebeld terwijl zij op vakantie waren, met het verzoek om geld over te maken naar hun “dochter” (R3.5).

Tot slot is er, naast de casussen met betrekking tot online fraude, door drie van de respondenten gesproken over zaken waarbij sprake was van sextortion, afpersing met naaktfoto's. In een van deze casussen had een jongen online naaktfoto's opgestuurd. Hij werd later afgeperst met de betreffende foto's, waarbij van hem werd geëist een geldbedrag te betalen om te voorkomen dat de beelden online zouden worden verspreid (R3.19). Een ander voorbeeld ging nog een stap verder; het slachtoffer dacht zijn naaktfoto's naar een vrouw te hebben gestuurd, maar werd later onder druk gezet om kaarten met een kraslaag aan te schaffen. Indien hij dit niet zou doen, dreigde de dader de naaktfoto's online te verspreiden. Het slachtoffer is hierbij ongeveer 15 duizend euro krijtgeraakt (R3.13).

In de casussen waarbij sprake was van een (poging tot) online fraude, waren de slachtoffers over het algemeen oudere mensen (R3.5, R3.14). De kinderen van deze slachtoffers zijn in een aantal gevallen bij de zaak betrokken om steun aan hun ouder(s) te bieden of extra uitleg te geven⁴³ en waren in sommige gevallen zelfs degene die het slachtoffer adviseerde contact op te nemen met de politie (R3.18). Bij de sextortion zaken lijkt het er echter op dat de slachtoffers vooral jonge mensen zijn. In een enkel geval is de politie ingeschakeld omdat de ouders van het slachtoffer contact op hebben genomen met de politie (R3.13).

5.4.2 Sociaal emotionele ondersteuning

Het merendeel van de respondenten gaf tijdens de interviews aan dat de sociaal-emotionele ondersteuning die zij aan slachtoffers bieden voornamelijk bestaat uit het bieden van een luisterend oor, geven van handelingsadvies en het geruststellen van het slachtoffer. Voor veel slachtoffers kan het al helpen dat zij serieus genomen worden en dat er naar hen geluisterd wordt. Vooral bij casussen waarin slachtoffers hoog in hun emotie zitten, blijkt dit erg belangrijk te zijn. Enkele respondenten vertelden hier het volgende over:

“Ja, zij voelde zich heel erg begrepen. Zij vond het zeker fijn dat we behulpzaam waren. We kregen dikke complimenten want de politie bij hen zou dat zo niet gedaan hebben”. (R3.5).

⁴³ R3.4, R3.5, R3.6, R3.8, R3.14

“Voor ons is het allemaal niet zo heftig, maar het doet die mensen heel erg goed dat we erlangs gaan. Het gaat om een stuk vertrouwen”. (R3.2).

..

Naast het aanhoren van iemands verhaal, zijn er tijdens de interviews nog enkele andere manieren genoemd waarop de politie steun kan bieden aan een slachtoffer die contact heeft gezocht via de Digitale Meldkamer. Vooral wanneer een slachtoffer het zichzelf erg kwalijk neemt wat er is gebeurd, kan de politie helpen door hun kennis te delen op het gebied van online criminaliteit. Zo vertelden verschillende respondenten de slachtoffers dat online criminelen geslepen zijn (R3.5) en geraffineerd te werk gaan (R3.16), en dat eigenlijk iedereen erin had kunnen trappen. Daarnaast gebruikte een van de respondenten zijn kennis over het onderwerp door aanvullende vragen van het slachtoffer te beantwoorden en het slachtoffer op zijn gemak te stellen (R3.17).

Vaak bestaat de sociaal emotionele steun die ter plaatse aan de slachtoffers geboden wordt uit het wegnemen of verminderen van schaamte. Een aantal respondenten zei dit te doen door te relativiseren en bij het slachtoffer te benadrukken dat zij niet de enigen zijn die dit is overkomen (R3.13, R3.15, R3.20). Ook uitleg over de werkwijze van de criminelen, zoals in de voorgaande alinea aan bod kwam, kan hierbij helpen. Een van de respondenten zei hierover:

“Zij vinden natuurlijk zichzelf allemaal heel dom en ‘hoe heb ik daar in kunnen trappen?’ Dus daar kun je wel wat weghalen, dat zij echt niet de enigen zijn en dat die mensen daar gewoon zo een beetje op getraind zijn om iemand heel snel heel ver te krijgen.” (R3.20).

Het bieden van deze steun blijkt voor de ene respondent eenvoudiger dan de ander. Omdat de zaak vanuit politie-perspectief misschien niet heel heftig is, vergt het inlevingsvermogen. Hoe voelt het slachtoffer zich en waar heeft deze persoon op dat moment het meeste baat bij? Een respondent zei hierover:

“Ik probeer me in te leven. Hoe zou het zijn om zelf zo'n bedrag kwijt te raken? Dat zal me heel erg raken. Een persoon heeft misschien jarenlang gespaard en is ineens al zijn geld kwijt. Je hebt je leven daarop gebouwd. Ik probeer altijd rustig met die mensen te praten, veel begrip te tonen, door te vragen en hen zo goed mogelijk proberen te helpen vanuit onze kant, zodat zij zich echt gehoord voelen. Ik zet mijn beste beentje voor. Dat doe ik altijd.” (R3.9).

Dit inleven blijkt een kunst. Sommige respondenten geven aan het lastig te vinden om empathie over te brengen, omdat zij niet hetzelfde voelen als het slachtoffer (R3.13). Tegelijkertijd geeft een andere respondent aan zich juist goed te kunnen inleven in het slachtoffer, doordat de politiemedewerker zichzelf als digibeet beschouwt en daardoor ‘veel begrip’ heeft voor het slachtoffer (R3.11). Een andere respondent geeft aan dat slachtoffers hun verdriet waarschijnlijk eerder met familie zullen delen dan met de politie (R3.10), en dat het in sommige gevallen als positief werd ervaren wanneer familieleden bij het slachtoffer aanwezig waren op het moment dat de politie ter plaatse kwam, vanwege de geboden emotionele steun (R3.16). Toch proberen politiemedewerkers bijna altijd sociale en emotionele steun te verlenen, en blijkt het voor de meeste slachtoffers al erg waardevol dat er iemand ter plaatse is. Vooral wanneer de emoties hoog oplopen en er iemand is met wie zij kunnen praten, dan kan dit namelijk al bijdragen aan de verwerking van de gebeurtenis (R3.19).

Wel kan de invulling en interpretatie van sociaal-emotionele ondersteuning per politiemedewerker verschillen. Wat een politiemedewerker ziet als steunend, kan door het slachtoffer juist als kwetsend worden ervaren. Zo beschrijft een respondent een situatie waarin hij ter plaatse een slachtoffer uitgebreid heeft voorgelicht en daarbij benoemde dat het ‘eigenlijk heel dom’ was wat het slachtoffer

had gedaan (R3.15). Deze vorm van ondersteuning werd door de politiemedewerker zelf als behulpzame ‘voorlichting’ beschouwd, maar kan vanuit het perspectief van het slachtoffer bijdragen aan gevoelens van schaamte of schuld.

5.4.3 Praktische ondersteuning

Op het gebied van praktische ondersteuning lijken de mogelijkheden van de politie beperkt. De meeste respondenten vertelden tijdens de interviews dat zij contact op hebben genomen met de bank, bijvoorbeeld om de rekening van het slachtoffer te laten blokkeren (R3.3, R3.14). Ook is de bank gebeld om het slachtoffer gerust te stellen, omdat zij konden benadrukken dat er geen geld meer zou kunnen worden weggesluisd (R3.20).

In dergelijke situaties blijkt echter ook dat het voor de slachtoffers lastig is om in te schatten hoe zij geholpen kunnen worden. De bank bellen is de eerste stap, maar wat gebeurt daarna? Een van de respondenten vertelde hier het volgende over:

“De mensen weten het zelf ook niet, maar je vraagt van kan ik nog meer voor u doen? Maar ja, dat weten zij niet, dus dan houdt het al op zeg maar [...]” (R3.10).

Om het slachtoffer toch te kunnen helpen, vertelden de meeste respondenten dat zij hebben ondersteund bij het verkrijgen van overzicht en informatie. Waar enkele respondenten het slachtoffer tips aanboden voor het geval een vergelijkbare situatie zich opnieuw zou voordoen (R3.2, R3.16, R3.17), zijn er ook respondenten geweest die zeggen te hebben geholpen bij het vastleggen van wat er is gebeurd (R3.11, R3.17) en het doen van aangifte (R3.12). Daarnaast is er een respondent geweest die samen met het slachtoffer een stappenplan heeft opgesteld met dingen die het slachtoffer zelf, en dingen die de politie voor het slachtoffer kon doen (R3.6).

Bij sommige geïnterviewden lijkt echter wel de gedachte te heersen dat zij op praktisch niveau de slachtoffers van online criminaliteit maar weinig kunnen helpen. Een van de respondenten vertelde het slachtoffer te hebben aanbevolen om de telefoonnummers van de criminelen te blokkeren, maar dat zij verder niet veel meer kunnen doen dan eerlijk blijven communiceren (R3.13). Het is volgens deze respondent belangrijk dat er een realistisch beeld geschetst wordt, bijvoorbeeld over de kleine pakkans van de dader. Een andere respondent sluit zich hierbij aan en vertelt het slachtoffer geen valse hoop te willen geven, bijvoorbeeld over of de bank de schade wel of niet zal vergoeden (R3.11).

5.4.4 Sporenonderzoek

Het uitgevoerde sporenonderzoek door politiemedewerkers die bij slachtoffers van online criminaliteit ter plaatse gingen, bestond voor de meeste respondenten voornamelijk uit het verzamelen van zo veel mogelijk gegevens, zoals telefoonnummers, sms’jes, bankrekeningnummers en gegevens van ⁴⁴ [OOB]. Hierbij hield het echter in sommige gevallen op na het veiligstellen van een rekeningnummer of telefoonnummer. In een door een respondent uitgelichte casus leidde het gevonden telefoonnummer naar een persoon in Kenia (R3.13) en in een andere casus was er geen gebruik gemaakt van een mobiele telefoon, en kon er na het veiligstellen van het bankrekeningnummer van de ontvanger niet verder worden gezocht (R3.5). Een andere respondent vertelde daarnaast dat informatie over de bankrekeningnummers vaak leidt naar een geldezel en niet naar de daadwerkelijke dader (R3.16).

⁴⁴ R3.5, R3.9, R3.10, R3.13, R3.14, R3.16, R3.17, R3.19, R3.20

In gevallen waarbij een mobiele telefoon betrokken was bij een gebeurtenis, is het toestel in een aantal gevallen meegenomen naar het politiebureau en daar uitgelezen (R3.2, R3.3, R3.18). Dit lijkt echter niet standaard te gebeuren. In een enkele situatie is zelfs de telefoon van de dader in beslag genomen en uitgelezen (R3.18).

Zaken waarbij er sprake was van een component in de fysieke wereld – bijvoorbeeld waarbij iemand van de “bank” of een nepagent de bankpas van een slachtoffer op kwam halen aan de deur – leken er meer aanknopingspunten te zijn. In dergelijke zaken zijn camerabeelden veiliggesteld van pinautomaten (R3.3, R3.7) of andere plekken (R3.6, R3.8, R3.18), waardoor de identiteit van een betrokken persoon achterhaald kon worden. Eveneens zijn in dit scenario door sommige respondenten buurtonderzoeken uitgevoerd (R3.14, R3.18).

Opvallend is dat het niet voor elke respondent duidelijk leek welke informatie relevant kon zijn en wat ermee gedaan kon worden. Ook leek niet voor iedereen duidelijk in welke gevallen er (digitale) sporen veiliggesteld dienden te worden. Waar een respondent vertelde dat het waarschijnlijk weinig zin had om verder te zoeken (R3.13) of dat er weinig te vinden was (R3.16), ging een ander zo ver om zelfs naar achtergrondgeluiden tijdens een telefoongesprek te vragen (R3.17). Dit is dus nog niet eenduidig bij alle politiemedewerkers in de aanpak van dergelijke zaken.

5.4.5 Aangifte opnemen

Over het algemeen werd uit de interviews duidelijk dat de meeste respondenten bij zaken voor de Digitale Meldkamer de slachtoffers helpen om aangifte te doen. Dit gebeurde zowel ter plaatse (R3.7, R3.16) als op het bureau met het slachtoffer erbij (R3.18). Hiervoor zijn door een aantal respondenten ook hulpmiddelen gebruikt, zoals een vragenlijst (R3.2) en een hand-out om te controleren of de aangifte compleet was (R3.8).

Hoewel er dus bij de respondenten consensus lijkt te bestaan over het feit dat slachtoffers hier hulp bij nodig hebben, is er één respondent geweest die zegt dat dit niet nodig is. Aangifte doen ‘wijst eigenlijk zichzelf’, vertelde deze respondent (R3.10), dus slachtoffers zouden daar ‘prima zelf uit kunnen komen’.

Een ander is het hier niet mee eens: deze respondent liet eerst de slachtoffers hun eigen aangifte invullen, maar omdat dit niet goed ging, besloot de respondent om in volgende casussen de slachtoffers hiermee te helpen (R3.19). Deze respondent zegt zelf dat dit komt door het formulier dat ingevuld dient te worden. Deze zouden ‘gewoon echt totaal onhandig’ zijn en stelt aanvullend: “als ik het al onhandig vind, dan denk ik, hoe moet die burger dit nou gaan begrijpen?”

Een van de respondenten geeft aan *geen* aangifte te hebben gedaan voor een zaak die bij de Digitale Meldkamer werd gemeld, maar achteraf te twijfelen of dit alsnog mogelijk was geweest (R3.15). De respondent verwacht echter dat de aangifte dan alsnog snel zou worden afgeboekt.

Een ander sluit zich hierbij aan door tijdens het interview de effectiviteit van aangifte doen voor dergelijke casussen in zijn geheel in twijfel te trekken (R13). Deze respondent stelt dat de daders vaak in het buitenland zitten en niemand weet wie zij zijn. Of aangifte doen effect zal hebben is daarom volgens deze respondent geen gegeven. Deze respondent heeft de zaak daarentegen wel vastgelegd in het systeem.

Een andere respondent zegt dat het doen van aangifte niet tot een aanhouding heeft geleid, maar vertelde wel dat het slachtoffer van de zaak waarbij hij ter plaatse was, al haar geld heeft

teruggekregen (R3.17). Respondent vertelde dat een goede verslaglegging van de zaak hier sterk aan heeft bijgedragen.

Ondanks dat de meeste respondenten zeggen de slachtoffers in de casussen die zij hebben meegemaakt te hebben bijgestaan in het doen van aangifte, klinkt ook het signaal dat dit vaak een ingewikkelde opgave is. Dit kan bijvoorbeeld komen door de mentale staat van het slachtoffer: zij zijn minder open door schaamte (R3.20) of zijn zo onder de indruk dat zij het overzicht kwijt zijn (R3.3). Een van de respondenten zei hierover:

“Je krijgt een rommelig verhaal, omdat die mensen zwaar onder de indruk zijn. Op dat moment wil je zoveel mogelijk informatie hebben. Dat is niet eenvoudig.” (R3).

Naast emotionele factoren, kan het echter ook zijn dat iemand om een andere reden niet of verminderd in staat is om duidelijk verhaal te doen van de gebeurtenis. Andere van deze door respondenten genoemde redenen zijn het hebben van een uitdaging, zoals een spraakstoornis (R3.20), dementie (R3.14) of een taalbarrière (R3.4). Respondenten geven wel aan dat de aanwezigheid van familieleden bij de aangifte, bijvoorbeeld om te tolken of voor mentale steun van het slachtoffer, kunnen bijdragen aan de efficiëntie hiervan (R3.4, R3.14, R3.20). Het doen van aangifte is namelijk volgens een aantal respondenten over het algemeen al een tijdrovend klusje.⁴⁵

5.4.6 Aanhouding

Drie van de 20 respondenten hebben een aanhouding meegemaakt na een zaak die via de Digitale Meldkamer binnenkwam. Bij twee respondenten ging dit op een vergelijkbare manier: de pinpas van het slachtoffer werd bij het slachtoffer aan de deur opgehaald, waarna met de pas werd gepind en de camerabeelden hiervan veiliggesteld konden worden. Op basis hiervan zijn de aanhoudingen verricht (R3.3, R3.7). Bij de derde respondent verliep het proces minder voorspoedig. In een zaak met twee verdachten kon de eerste verdachte relatief snel worden aangehouden. De tweede verdachte wist echter te ontkomen als gevolg van een communicatiefout tussen de politie en de meldkamer. Toen deze tweede verdachte op een later moment alsnog kon worden aangehouden aan de andere kant van het land, bleek de politie helaas geen verdere actie meer te kunnen ondernemen. De respondent geeft aan niet precies te weten waarom dit het geval was, maar vermoedt dat het mogelijk te maken had met de eerdere miscommunicatie (R3.18).

De meningen rondom aanhoudingen lijken sterk verdeeld. Een respondent vertelde in het interview helaas nog geen heterdaadaanhouding te hebben kunnen verrichten, maar wel graag te willen horen wanneer dit wel (wellicht op een later moment) gebeurt (R3.14). Dat is namelijk wel waar de respondent het allemaal voor zegt te doen. Een andere respondent noemde aanhoudingen in dergelijke casussen (eerder had respondent het over een casus met betrekking tot afpersing met naaktfoto's) zinloos, omdat de pakkansen volgens respondent vrijwel nul zijn (R3.13).

5.4.7 Nazorg

Tijdens de interviews is aan de respondenten gevraagd hoe de nazorg voor slachtoffers bij zaken waar zij mee te maken hebben gehad voor de Digitale Meldkamer eruit heeft gezien. Opvallend is dat precies de helft van de respondenten zegt *geen* contact meer te hebben gehad met deze slachtoffers. Hiervoor worden een aantal uiteenlopende redenen genoemd, namelijk:

⁴⁵ R3.3, R3.9, R3.16, R3.19

- In grotere zaken waarbij meer geld is buitgemaakt vindt respondent het wel vanzelfsprekend, maar bij de zaak in kwestie niet (R3.1);
- Volgens respondent heeft het geen toegevoegde waarde; de respondent belt wel na een letselongeval, maar niet na een fraudezaak (R3.10);
- Geen zicht op zaak, omdat het via Centurion loopt (R3.10);
- Politied medewerkers nemen alleen contact op met de slachtoffers in hun eigen werkgebied en dat was hier niet het geval (R3.5, R3.8). En vergelijkbaar: het team dat het onderzoek gaat draaien is vanaf dan verantwoordelijk voor het vervolg, dus de zaak is overgedragen en 'dan houdt het op bij ons' (R3.14);
- In het team van deze respondent wordt dit gedaan door 'het coördinatiepunt' omdat deze mensen meer regelmatig werken. De respondent neemt alleen contact op als hij er tijd voor vindt (R3.9);
- Kost te veel tijd om bij te houden wie er allemaal gebeld moeten worden (R3.10);
- Wel contact gehad voor aanvullende gegevens, maar in verband met andere verplichtingen was er geen tijd om te vragen hoe het met het slachtoffer ging (R3.19);
- Slachtoffer krijgt standaard bericht via post of DigiD over het verloop van de zaak (R3.12, R3.16);
- Het was volgens de respondent niet meer nodig (R3.15).

Uit enkele van de bovenstaande verklaringen kan wel een impliciete procedure worden opgemaakt: over het algemeen neemt een politied medewerker uit hetzelfde werkgebied als waar het slachtoffer woont contact op met het slachtoffer (R3.5, R3.8, R3.14). Dit gebeurt over het algemeen twee dagen na het doen van de aangifte (R3.8). Een andere respondent vertelde dat er een nazorgformulier wordt opgemaakt, en dat het slachtoffer na 1,5 à 2 weken wordt gebeld om te vragen hoe het gaat (R3.18). In sommige gevallen is de taak van terugkoppeling weggelegd voor de wijkagent, zeiden anderen (R3.8, R3.11).

Meerdere respondenten vertelden dat nazorg voor en terugkoppeling naar het slachtoffer eigenlijk wel moet, maar dat hier weinig op wordt gestuurd (R3.3). Door het vele werk en weinig tijd schiet het er vaak bij in (R3.5) of 'wordt [het] meestal op de stapel gegooid' (R3.4). In de gevallen dat er door de respondenten zelf nog wel contact wordt gezocht met het slachtoffer, is dit over het algemeen vooral voor aanvullende gegevens of de aangifte zelf geweest (R3.16, R3.19, R3.20). Over het verloop van de aangifte wordt volgens twee respondenten het slachtoffer zelf automatisch op de hoogte gesteld (R3.12, R3.16).

Een aantal respondenten vertelden wel over een terugkoppeling met het slachtoffer. Enkele keren werd hierbij duidelijk dat het best goed ging met het slachtoffer (R3.5, R3.13). Over het algemeen lijken deze gesprekken via de telefoon plaats te vinden, maar een van de respondenten vertelde ook nog aanvullend contact via de mail te hebben gehad (R3.6). De respondent had met het slachtoffer afgesproken om het via deze weg te doen.

Slechts één respondent vertelde naderhand, samen met een collega, nog persoonlijk bij het slachtoffer langs te zijn geweest (R3.17). Dit was voor een casus omtrent bankhelpdeskfraude. De respondent en collega hebben bij het slachtoffer een 'bakje koffie' gedaan om te horen hoe alles uiteindelijk is afgelopen. Het slachtoffer was in deze casus heel erg blij dat de politie nog eens langskwam.

5.5 Gebruik beschikbare faciliteiten

Aan de respondenten is gevraagd om één casus uit te lichten van hun ervaringen met het ter plaatse gaan bij online criminaliteit. Die ervaringen zijn in de vorige paragraaf beschreven. Vervolgens is hen

gevraagd welke informatiebronnen of faciliteiten zij hebben gebruikt in deze specifieke casus. Die beschrijven wij in deze paragraaf.

Uit de interviews komt naar voren dat de respondenten vooral praktische informatie hebben gebruikt tijdens het ter plaatse gaan, waar zij op dat moment mee verder konden. Zo is Agora en het ECDO, en dan met name de schema's die hierop te vinden zijn voor het opnemen van een aangifte, bij meer dan de helft van de interviews naar voren gekomen.⁴⁶

De digitale hulplijn lijkt bij de meeste respondenten bekend, maar niet iedereen gebruikt deze ook daadwerkelijk. Sommigen respondenten kiezen er eerder voor om te bellen met een bekende, zoals iemand met expertise uit het eigen team of afdelingen waar zij eerder mee in aanraking zijn gekomen (R3.2, R3.9, R3.14, R3.19). Ook vertelden een aantal respondenten dat zij het fijn vonden dat er digitaal onderlegde collega's mee ter plaatse gingen, die konden helpen in het stellen van vragen en veiligstellen van sporen (R3.11, R3.17, R3.18, R3.20). Twee respondenten vertelden dit wel wat vaker te willen zien (R3.1, R3.17).

Ook de mail over de Digitale Meldkamer kwam een aantal keer aan bod. Respondenten vertelden hier praktische informatie en een telefoonnummer voor hulp in te hebben gevonden (R3.3, R3.12, R3.14). Een van de respondenten stelde echter dat deze mail iets beter te vinden mag zijn (R3.12). Een andere respondent sloot zich hierbij aan door te stellen dat veel collega's waarschijnlijk niet weten dat zij een hulplijn kunnen bellen, en dat er daarom een herinneringsmail gestuurd zou kunnen worden om dit nog eens aan te stippen (R3.13). Deze respondent zei hier het volgende over:

"Ik denk dat heel veel collega's niet eens weten dat zij een nummer kunnen bellen voor hulp. Dus ik denk misschien een keer verfrissing mail [sturen]. Je kunt het wel op intranet zetten, maar dat is niet helemaal...- Een mail krijgt iedereen. Ja: 'dit is wanneer wij bereikbaar zijn en waarvoor je ons kunt bellen'." (R3.13).

Slechts een van de twintig gesproken respondenten geeft aan geen informatiebronnen te hebben geraadpleegd bij het ter plaatse gaan en afhandelen van de zaak waarbij deze respondent betrokken was (R3.1).

Digitale kennis binnen politieorganisatie

Over het algemeen lijken de respondenten van de interviews tevreden over de informatie die hen wordt aangereikt. Daar waar volgens sommigen echter nog verbeterpunten lijken te liggen, is op het gebied van kennis en expertise. Naast dat verschillende respondenten collega's met meer expertise hebben, die mee ter plaatse gaan⁴⁷, klonk bij anderen ook de wens om zelf meer over online criminaliteit te leren. Een kwart van de respondenten vertelde meer aandacht voor online criminaliteit te willen zien in de politieopleiding.⁴⁸ Dat dit kan bijdragen aan de manier waarop de zaken van de Digitale Meldkamer worden afgehandeld, blijkt eveneens uit de interviews. Een van de respondenten vertelde namelijk de opgedane kennis te hebben gebruikt als informatiebron bij het ter plaatse gaan (R3.9).

Een aantal respondenten zijn van mening dat vooral de 'oudere' collega's, die al wat langer in dienst zijn en dus langer geleden hun politieopleiding hebben gevolgd, extra ondersteuning en informatie kunnen gebruiken op gebied van online criminaliteit (R3.3, R3.9). Een van deze respondenten zei hier het volgende over:

⁴⁶ R3.2, R3.5, R3.6, R3.7, R3.8, R3.10, R3.11, R3.15, R3.16, R3.18

⁴⁷ R3.11, R3.17, R3.18, R3.20

⁴⁸ R3.2, R3.3, R3.6, R3.8, R3.9

“Ja. Ik ben zelf relatief jong. De oudere collega's onder ons die begrijpen niet hoe dat gaat en die hebben misschien meer ondersteuning nodig om dit op te gaan pakken. [...] Ik kom er zelf redelijk uit, maar ik denk dat heel veel collega's hier niet uitkomen. Dat zij zich ook niet geroepen voelen om hier beter in te worden.” (R3.3).

Hier sluit een andere respondent zich bij aan, door te stellen dat hij zo'n dertig jaar geleden de politieopleiding heeft gevolgd, en sindsdien geen bijscholing meer heeft gehad (R3.5). Deze respondent erkent daarmee dat zijn digitale kennis beperkt is en dat dit wellicht voor veel van zijn collega's ook het geval zal zijn.

Tijdens de interviews kwam naar voren dat een e-learning mogelijk uitkomst kan bieden door extra informatie over online criminaliteit aan politiemedewerkers te verschaffen (R3.5). Een van de respondenten geeft aan dat binnen de basisteams van medewerkers wordt verwacht dat zij e-learnings volgen om op de hoogte te blijven van ontwikkelingen op het gebied van online criminaliteit (R3.8). Dit heeft deze respondent zelf wel gedaan, maar hij denkt niet dat het binnen de organisatie kan worden verplicht omdat het 'politie-eigen' is om dergelijke verplichtingen niet te waarderen. Een van de respondenten sluit zich hierbij aan, door te stellen dat zij al teveel cursussen en e-learnings moeten volgen (R3.11). Deze respondent zei hierover:

“Cursussen- we krijgen zoveel cursussen, zoveel e-learnings. Daar worden we mee dood gegooid, dus daar ben ik zo af en toe wel klaar mee.” (R3.11).

Een positief punt van de werkwijze van de Digitale Meldkamer is echter dat kennis over online criminaliteit bijna vanzelf wordt bijgebracht. Dit komt omdat iedereen - ook politiemedewerkers met minder affiniteit voor online criminaliteit - wordt meegenomen in dergelijke zaken en er dus een keer mee te maken krijgt (zie ook paragraaf 5.8). Hierdoor neemt koudwatervrees volgens iets meer dan een kwart van de respondenten af en ontstaat er meer kennis en bewustwording over online criminaliteit.⁴⁹ Daarnaast stelde een andere respondent dat kennis over nieuwe dingen snel wegebt wanneer je er niets meer mee doet (R3.4):

“Nogmaals, ik doe het ook niet vaak. Ik ben wijkagent. Ik heb af en toe een keer een noodhulpdienst. Eigenlijk is dit dan continu nieuw. Als je alle nieuwe dingen niet vaak doet, dan ebt dat heel snel weg. Dus het is ook wel onwetendheid.” (R3.4).

5.6 Impact van de werkwijze op politiemedewerkers

In de interviews is eveneens aan de respondenten gevraagd welke impact de werkwijze van de Digitale Meldkamer op hen heeft gehad. Hierbij is gevraagd naar hun eigen perceptie en hoe deze veranderd is, bijvoorbeeld op het gebied van slachtofferschap of op het gebied van de meest gepaste aanpak voor deze vorm van criminaliteit. De inzichten uit deze vragen worden in deze paragraaf besproken.

Veruit de meeste respondenten hebben tijdens het beantwoorden van de interviewvragen die hierover gaan, sympathie geuit voor de slachtoffers van online criminaliteit. De helft van de respondenten vond het vooral erg 'sneu' voor ze, en kan zich inbeelden dat het grote impact heeft.⁵⁰ Daarnaast zijn er ook enkele respondenten bij wie deze vorm van criminaliteit negatieve gevoelens oproept, zoals frustratie en

⁴⁹ R3.9, R3.12, R3.16, R3.17, R3.18, R3.19

⁵⁰ R3.3, R3.5, R3.10, R3.12, R3.13, R3.15, R3.16, R3.17, R3.19, R3.20

boosheid.⁵¹ Dit heeft vooral te maken met de doelgroep die vaak slachtoffer wordt van deze vorm van criminaliteit. Dit lijkt ook samen te hangen met de motivatie die er bij politiemedewerkers is om dergelijke zaken aan te pakken. Een tweetal respondenten vertelde het sneu te vinden wat er met het slachtoffer is gebeurd, maar dat het hen persoonlijk weinig raakt (R3.12, R3.13). Dit komt met name door de aard van hun werk: door alle ellende die zij al hebben meegemaakt en ernstige zaken die zij zijn tegengekomen, maakt een zaak over online criminaliteit nog weinig indruk op hen.

Verandering beeld slachtofferschap

Een aantal respondenten lijkt het idee te hebben dat slachtofferschap van online criminaliteit vooral bij ouderen gebeurt,⁵² maar er lijkt meer bewustzijn in te ontstaan dat dit meer mensen treft. Vooral door het meelopen in dergelijke zaken en ter plaatse gaan bij slachtoffers van online criminaliteit, realiseert een kwart van de respondenten zich dat slachtofferschap van online criminaliteit iedereen kan overkomen.⁵³ Een van de respondenten vertelde dat ook jonge gezinnen met veel geld erin kunnen trappen:

“Iedereen denkt bij online fraude aan bejaarde mensen, maar dat is absoluut niet zo. Ik ben ook bij een jong gezin geweest met kleine kindjes, een supergroot huis en een dikke auto. Van zulke mensen zou je dat absoluut niet verwachten, als je het stereotype naar voren zou halen [...]” (R3.9).

Zoals eveneens eerder aan bod kwam, kunnen de meeste respondenten na betrokken te zijn geweest bij een zaak vanuit de Digitale Meldkamer wel empathie op brengen voor de slachtoffers van online criminaliteit. De een geeft hiervoor als reden zich goed te kunnen voorstellen hoe het voor het slachtoffer voelt (R3.10) en een ander zegt in de slachtoffers haar eigen grootouders te zien en daarom mee te voelen (R3.19). Weer een andere respondent vertelde zelf slachtoffer te zijn geweest van online criminaliteit via oplichting met een nepwebsite en daarom te weten hoe het voor het slachtoffer voelt (R3.13). Naast het laten blijken van empathie zijn er ook respondenten geweest die het van een geheel andere kant bekeken en vonden dat slachtoffers juist dom of naïef zijn geweest (*victim blaming*). In de interviews is dit bij negen van de twintig geïnterviewde politiemedewerkers naar voren gekomen. In sommige gevallen uitte zich dit meer in de subtekst van wat zij vertelden; zij stelden bijvoorbeeld dat mensen elkaar online erg makkelijk vertrouwen of dat slachtoffers vaak naïef zijn.⁵⁴ Er zijn echter ook respondenten geweest die (de acties van) slachtoffers expliciet ‘dom’ of ‘stom’ noemden.⁵⁵ Onderstaand enkele voorbeelden van citaten uit de interviews die tot de tweede categorie behoren:

“Ja, en wat deed het eigenlijk met u toen dat allemaal hoorde? Wat er was gebeurd en dat er zoveel geld ontnomen was?” (Interviewer)

“Ja, ik denk dan van: ja, dat is mooi dom.” [Lachend] (R3.10).

“Ik heb ook gezegd hoe dom het eigenlijk ook was van die jongen dat hij wel een foto had gestuurd - een naaktfoto - maar zijn gezicht stond er helemaal niet op, dus ik heb ook gezegd van ‘ja, als je gezicht er nou op stond, dan begrijp ik nog dat je de druk voelt, hè dat dat niet openbaar wordt gemaakt, maar je hele gezicht staat er niet op’.” (R3.13).

⁵¹ R3.11, R3.14, R3.15, R3.18

⁵² R3.8, R3.11, R3.14, R3.17

⁵³ R3.9, R3.10, R3.18, R3.19, R3.20

⁵⁴ R3.3, R3.4, R3.16, R3.18

⁵⁵ R3.10, R3.12, R3.13, R3.15, R3.19

“Ja, ik vind dat er ook altijd wel een soort van zelfredzaamheid is bij mensen. En ja, sommige dingen, bijvoorbeeld dus met zo'n sextortion of zo'n WhatsAppfraude, dan denk ik soms van: ‘Ja, dit had voorkomen kunnen worden als je misschien niet zo naïef was of iets langer na had gedacht’. Ja, dat eigenlijk!” (R3.15).

“Hij [slachtoffer van sextortion] had ook gelukkig nog niks, niks overgemaakt of iets, dus hij was in die zin nog niet echt ècht slachtoffer. Hij werd natuurlijk wel een soort van afgeperst wel, maar verder dan dat niet. Dus we hebben hem eigenlijk heel veel voorlichting gegeven erin - maar ik zeg je, het is eigenlijk heel dom wat je hebt gedaan.” (R3.15).

Sommige respondenten die aangaven sympathie te voelen voor de slachtoffers, gaven tegelijkertijd uitdrukking aan *victim blaming*. *Victim blaming* betreft ‘het negatief bejegenen van slachtoffers om wat hen is overkomen’ (Bal & van den Bos 2023, p. 689) waarin zij in elk geval gedeeltelijk de schuld krijgen van wat hen is overkomen. Dit kan op hele subtiele, onbedoelde wijze gebeuren door zowel de omgeving, hulpverleningsorganisaties en de samenleving en heeft een sterke, negatieve werking op het herstel- en verwerkingsproces van slachtoffers (Bal & van den Bos, 2023).

Een van de respondenten gaf aan dat er op het politiebureau met collega's wordt gesproken over dergelijke gevallen, waarbij wordt besproken hoe onbegrijpelijk het is dat iemand in een online oplichting ‘trapt’:

“Wat dat betreft de neuzen staan allemaal dezelfde kant op. We verbazen ons soms ook over de slachtoffers en daar hebben we het dan onderling ook echt wel over. Van: hoe kun je zo stom zijn dat je erin trapt bijvoorbeeld met z'n jonge griet? Dan hebben we het over de casus zelf en dan denken we, hoe kun je dit nou doen? Hoe kun je hier nou in stinken?” (R3.19).

Hiermee lijken politiemedewerkers elkaar ook in *victim blaming* te kunnen versterken.

Impact op motivatie

Het zelf meemaken van en deelnemen aan de werkwijze van de Digitale Meldkamer heeft er voor sommige respondenten echt voor gezorgd dat de motivatie om zaken rondom online criminaliteit aan te pakken is gestegen. Respondenten worden kwaad en vinden het bizar dat er voornamelijk misbruik wordt gemaakt van oude en kwetsbare mensen en willen juist daarom deze zaken aanpakken.⁵⁶

Ook zijn er een aantal respondenten die vertelden dat zij complimenten hebben gekregen voor deze werkwijze (R3.2) of horen dat de slachtoffers er baat bij hebben gehad (R3.17), en het daarom fijn vinden dat zij op deze manier kunnen bijdragen. Een concreet resultaat, zoals een aanhouding, heeft er voor een van de respondenten eveneens voor gezorgd dat de motivatie voor zaken van de Digitale Meldkamer is gestegen (R3.18).

Er zijn tot slot enkele respondenten die zeggen zich meer te realiseren over de impact van online criminaliteit op de slachtoffers, en dat dit wellicht nog groter is dan zij voorheen hadden gedacht (R3.13, R3.16, R3.19). Een van de respondenten gaf toe eerst niet zo enthousiast te zijn over de aanpak van de Digitale Meldkamer, maar na het oppakken van een casus en hieraan mee te hebben gewerkt, in te zien dat de aanpak van online criminaliteit in de basisteams toch wel erg belangrijk is (R3.18).

⁵⁶ R3.5, R3.7, R3.8, R3.17

Er klinkt echter bij een aantal respondenten ook een tegengeluid. Zo blijkt dat de motivatie voor zaken van de Digitale Meldkamer minder wordt, omdat het beeld van dergelijke zaken is dat zij erg snel worden afgeboekt (R3.15). Een andere respondent zegt dat de zaken 'op een stapel' belanden en bang te zijn dat slachtoffers zich hierdoor alsnog niet gehoord zullen voelen (R3.13). Daarnaast zijn een tweetal respondenten van mening dat er slechts beperkte mogelijkheden zijn voor de politie (R3.19, R3.20). De politie wil wel, maar kan weinig, zeggen ze. Hierdoor is er juist meer noodzaak om in te zetten op preventie, vindt een respondent (R3.20). Tot slot wordt door verschillende respondenten verteld dat zij onvoldoende op de hoogte worden gehouden van het verloop van een zaak of aangifte (R3.1, R3.14). Hierdoor hebben zij geen zicht op het effect van deze aanpak en groeit de motivatie niet om met dergelijke zaken bezig te zijn. Juist daaruit blijkt ook dat het onderling uitwisselen – binnen de teams – van ervaringen belangrijk kan zijn voor het groeien van draagvlak, kennis en motivatie in de aanpak van online criminaliteit.⁵⁷

5.7 Visie op toekomst Digitale Meldkamer

Op dit moment lijkt er bij meerdere respondenten sprake te zijn van onduidelijkheid over de huidige status en de toekomst van de Digitale Meldkamer. Enkele respondenten gaven aan dat zij in de beginfase met enige regelmaat informatie en meldingen ontvingen maar dit is volgens één van de respondenten in de loop der tijd sterk afgenomen (R3.13). Dit heeft bij sommigen de indruk gewekt dat de Digitale Meldkamer inmiddels is stopgezet (R3.13) of dat het slechts om een tijdelijke pilot ging (R3.15).

De Digitale Meldkamer is niet door iedereen met open armen ontvangen.⁵⁸ Waar de ene respondent vertelde dat deze weerstand wel minder werd naarmate er meer ervaring ontstond, zegt de ander dat deze weerstand zeker nog op de werkvloer aanwezig is. De voornaamste reden voor deze weerstand lijkt in de ervaren complexiteit van online criminaliteit te liggen. Politie medewerkers die een dergelijke melding ontvangen, weten niet altijd wat zij ermee aan moeten (R8). Dit zorgt voor inefficiënte situaties en lang durende zaken, waarbij de betrokken medewerkers lang ter plaatse zijn. Een van de respondenten vertelde hier het volgende over:

“Je staat daar uren. Soms zijn zij er een uur en moeten zij terug omdat heel veel niet goed gedaan is, terwijl het wel in datzelfde uur had kunnen gebeuren.” (R3.9).

Deze onbekendheid lijkt vooral bij politie medewerkers op te treden die al langer in dienst zijn. Jongere medewerkers, die nog relatief kort geleden hun opleiding hebben gevolgd, hebben hier minder moeite mee, vertelde een van de respondenten (R3.2). Hieruit volgt daarom ook het signaal van verschillende respondenten om meer in te zetten op het opleiden van de medewerkers op dit gebied – ook mensen die er al langer werken – om meer voor de slachtoffers van online criminaliteit te kunnen betekenen (R3.2, R3.5, R3.8).

Om ervoor te zorgen dat politie medewerkers open staan voor het leren van deze nieuwe vaardigheden met betrekking tot online criminaliteit, lijkt er echter nog flink wat te moeten gebeuren. Zo zegt een van de respondenten dat online criminaliteit langere tijd als 'stoffig' werd gezien (R3.3). Anderen hebben er simpelweg zo weinig affiniteit mee, dat zij het liefst niets met dergelijke zaken willen doen (R3.9). Daarnaast wordt het negatieve denkbeeld over online criminaliteit op de werkvloer versterkt. Er wordt

⁵⁷ R3.5, R3.6, R3.8, R3.9, R3.13

⁵⁸ R3.2, R3.3, R3.9, R3.15, R3.16

onderling negatief over online criminaliteit en de Digitale meldkamer gesproken, zei een van de respondenten (R3.19).

De reactie op de aanstelling van de digitale wijkagent is illustratief voor de manier waarop ook de Digitale Meldkamer werd ontvangen. De digitale wijkagent zorgde namelijk eveneens voor opschudding, met name door onduidelijkheid in wat deze functie nou eigenlijk inhield (R3.13, R3.18). Door hier echter concreet over te communiceren en voorbeelden te benoemen van wat er al is bereikt met deze nieuwe werkwijze, zal volgens een respondent meer begrip ontstaan (R3.9):

“Af en toe hoor je negatieve signalen, maar dat gebeurt over veel dingen. In principe is de mening wel veranderd, ook omdat mensen die daarvoor aangesteld zijn, daarover hun verhalen kwijt kunnen en kunnen aantonen wat zij doen. Dat moeten zij vooral blijven doen. Als je zo iemand aanneemt en die laat niks zien, alleen maar communicatie met andere afdelingen, maar niet naar het team toe, dan heeft niemand ooit begrip voor wat diegene doet. Dan denken zij allemaal dat hij niks doet. Als je open en bloot aan iedereen laat zien: dit hebben we gedaan en dit hebben we ermee opgelost, dan gaan mensen daar denk ik wel respect voor krijgen.” (R3.9).

Verschillende respondenten gaven tijdens de interviews aan te verwachten dat online criminaliteit de komende jaren alleen maar zal toenemen, en dat het daarom goed is dat hier binnen de politie meer aandacht voor begint te ontstaan (R3.1, R3.10, R3.17). Ook om dit in te zien is het, volgens een van de respondenten, juist goed wanneer ook de medewerkers zonder affiniteit, in aanraking komen met dergelijke zaken (R3.16).

“Het is goed dat we het serieus nemen, want er worden miljoenen verdiend en iedereen die hier rondloopt die maakt zich druk als er een dealtje voor 100 euro per dag tien gram coke verkoopt [...], maar één of andere gast die het geld naar Cyprus doorsluis op illegale manier en van allerlei mensen voor 100.000 euro's jat, dat niemand zich daar druk om maakt omdat het niet-zichtbaar is. Ja [...], dan denk ik, dat kan niet de bedoeling zijn. Dus uiteindelijk is het goed, denk ik, dat iedereen zeg maar ook daar een goeie beeldvorming over krijgt. En als je een paar keer bij zo'n melding ter plaatse komt, dan zie je wel wat het met mensen doet. Dus dat is een goed ding.” (R3.16).

Uit de interviews kwam echter nog een laatste punt naar voren, die in combinatie met onwetendheid en de complexiteit van de zaken een aanvullende oorzaak kan zijn voor de weerstand die er rondom zaken van de Digitale Meldkamer is (geweest), namelijk een groeiend tekort aan capaciteit bij de politie. Dit wordt door medewerkers van de politie, die er nieuwe materie bij moeten leren om online criminaliteitszaken aan te pakken, ervaren als 'weer' iets wat zij erbij moeten doen (R3.2). Het extra werk stapelt zich op, en dat zorgt voor frustratie.

Daarnaast is niet alleen het vele leren een lastige kwestie bij een te kleine capaciteit, maar betekent dit ook dat sommige zaken zullen blijven liggen. De meldkamer moet nu al een selectie maken in welke meldingen zij doorgeven, zo vertelde een van de respondenten (R3.13). Als er nog meer zaken bij komen door ook online criminaliteit in het werkpakket mee te nemen, zal dit alleen nog maar vaker gebeuren. Een van de respondenten (R3.7) vertelde over de frustratie die dit oproept:

“Ik kan er heel gefrustreerd van raken als kleine zaken geseponeerd worden omdat er geen opsporingscapaciteit is. Daar baal ik van. Voor mij is elke boef één te veel, je blijft van andermans spullen af op welke manier dan ook. Daar verandert niets aan.” (R3.7).

Alle punten die tot nu toe in deze paragraaf zijn besproken, zijn samen te brengen tot één belangrijke kwestie: is dit het ter plaatse gaan bij slachtoffers van online criminaliteit nu wel een taak voor de noodhulp? Als er te weinig capaciteit is en het te veel tijd en moeite kost om de kennis over het onderwerp actueel te houden, zou het afhandelen van de meldingen uit de Digitale Meldkamer dan niet een meer specialistische taak moeten zijn? Deze vragen zijn in de interviews eveneens aan de respondenten voorgelegd.

Noodhulp of niet?

Duidelijk werd dat hierover de meningen flink over verdeeld zijn. Over het algemeen lijken de respondenten het er wel over eens te zijn dat ten minste een *deel* van de afhandeling van dergelijke zaken bij de noodhulp terecht kan. Een van de respondenten vertelde graag een onderscheid te zien tussen de zaken die wel voor de noodhulp zijn, en zaken die dat niet zijn (R3.6). Wanneer de noodhulp wel ter plaatse moet komen, lijkt duidelijk: noodhulp komt in actie wanneer er de mogelijkheid is om een heterdaad aanhouding te kunnen verrichten en snelheid dus geboden is.⁵⁹

Hierna beginnen de meningen uiteen te lopen. Is het nog wel noodzakelijk om de noodhulp naar een slachtoffer toe te sturen wanneer er vanuit het oogpunt van heterdaad eigenlijk geen haast meer is? Enkele van de gesproken respondenten is van mening dat ook meldingen waarbij er wordt langsgedaan voor steun of het opnemen van een aangifte bij de noodhulp thuishoort.⁶⁰ Door één van de respondenten werd een melding van online criminaliteit vergeleken met een melding van een woninginbraak: daar is ook geen kans meer op heterdaad, maar alleen al vanwege de impact is het goed om even langs te gaan (R3.5). Hierbij werd wel de nuance aangebracht dat het alleen mogelijk is indien er geen andere Prio 1 melding uitstaat (R3.11, R3.15).

Het feit dat er geen andere melding uit moet staan met meer prioriteit was een veel genoemd argument, waarbij wordt teruggegrepen op de capaciteitstekorten die eerder in deze paragraaf besproken zijn. Meldingen voor de Digitale Meldkamer – en dan met name het assisteren in het opnemen van een aangifte – duren vaak lang, wat ervoor zorgt dat er minder auto's 'op straat zijn'.⁶¹ Een van de respondenten vertelde dat het frustrerend is wanneer er te weinig noodhulpkoppels beschikbaar zijn en zij bij het slachtoffer weg moeten omdat er een melding met meer prioriteit binnenkomt (R3.8). Hierover vertelde deze respondent het volgende:

“Alleen, je hebt wel eens vrije diensten als politie collega. Ik vind dat dat meer daarbij thuis hoort. Ik vind dat de noodhulp er echt voor de noodhulp moet zijn. Op het moment dat wij een aangifte opnemen, het maakt niet uit wat voor aangifte het is, kan je vaak weg. Stel dat er verder iets gebeurt wat een hogere prioriteit heeft, bijvoorbeeld reanimatie, dan ben ik liever met reanimatie bezig dan met iemand die is opgelicht of wiens fiets is gestolen. Bij iemand wiens fiets is gestolen, voelt het minder erg om weg te gaan. Bij iemand die van € 20.000,- is opgelicht en je zegt: sorry, maar we moeten weg, voelt dat niet goed.” (R3.8).

Enkele andere respondenten zijn harder in hun mening en zeggen dat deze taak volgens hen *niet* voor de noodhulp is weggelegd. Een van de respondenten vertelde dat het 'totaal niet logisch' is dat het bij de noodhulp wordt neergelegd (R3.12), en anderen opperden dat het wellicht meer een taak is voor een ander team⁶² of zelfs de (digitale) wijkagent (R3.8, R3.15). Een van de respondenten vertelde hier het volgende over:

⁵⁹ R3.2, R3.3, R3.4, R3.5, R3.10, R3.16, R3.18, R3.19, R3.20

⁶⁰ R3.1, R3.7, R3.9, R3.17

⁶¹ R3.4, R3.6, R3.8, R3.9, R3.13, R3.19

⁶² R3.15, R3.16, R3.18, R3.20

“Kijk, op het moment dat er een pakkans is, is er geen discussie, dan moet je er als incidenten afhandeling naartoe. Maar op het moment dat het gebeurd is, er is al gepind, zijn wij dan van uit de noodhulp nog de juiste collega's in blauw om daar naartoe te gaan? Of is daar een gespecialiseerd team meer op z'n plek?” (R3.18).

Gespecialiseerdere teams, zoals het cybercrimeteam, kunnen volgens deze respondenten meer tijd nemen voor de meldingen en hebben meer kennis van zaken, waardoor er efficiënter en sneller gewerkt kan worden, vertelde een van de respondenten (R3.4, R3.12, R3.19). Daarnaast zeggen sommige respondenten dat online criminaliteit zich zo snel ontwikkelt, dat de noodhulp dit niet bij kan benen (R3.5, R3.18). Dit waren voor deze respondenten duidelijke redenen waarom zaken van de Digitale Meldkamer niet bij noodhulp thuishoren en een meer specialistische taak zou moeten zijn. Het tegengeluid hiervoor komt van de respondenten die vinden dat medewerkers van de noodhulp de basics moeten kennen en dus ook moeten weten hoe zij met digitale zaken omgaan (R3.3, R3.6, R3.9). Hierin vertelde een van de respondenten (R3.9) zelfs dat het goed zou zijn als generalisten hier meer opleiding over krijgen, zodat ook zij weten wat te doen. Hierdoor zal het tekort aan tijd een kleiner probleem worden, want hoe meer ervaring, hoe sneller de zaken kunnen worden afgehandeld. Respondent vertelde:

“Het hoort zeker bij de noodhulp thuis. Daar moet meer expertise op zitten, zodat het gemakkelijker wordt en we sneller stappen kunnen ondernemen en ook de kansen daarin zien. Niet alleen maar ertegenaan trappen en denken: wat moeten we allemaal doen?” (R3.9).

Door andere respondenten werd een middenweg geopperd. Zo vertelden een aantal dat het goed zou zijn om binnen het team gespecialiseerde collega's te hebben, waarvan ook generalisten kunnen bijleren omdat zij de juiste informatie van de specialisten krijgen (R3.11, R3.16). Daarnaast zouden de aangiftes door deze personen kunnen worden opgenomen (R3.8), kunnen zij ter plaatse gerichtere vragen stellen en hun expertise inzetten op sporen veilig te stellen (R3.17). Anderen vertelden het niet erg te vinden als de 'simpelere' zaken voor de generalist zijn, maar het wel fijn te vinden om nauw contact met specialisten te hebben indien de zaak toch complex lijkt te worden (R3.6, R3.7).

Over de kwestie of meldingen van de Digitale Meldkamer wel of niet voor de noodhulp geschikt zijn en of het een generalistische of specialistische taak is, zijn de meningen dus verdeeld. Wat wel duidelijk lijkt is dat de noodhulp volgens geïnterviewde politiemedewerkers ingezet kan worden in spoedkwesties (bijvoorbeeld bij de mogelijkheid op een heterdaad aanhouding), en dat het in overige gevallen ook door een ander team gedaan kan worden. De voornaamste redenen hiervoor lijken de capaciteitstekorten en complexiteit van de zaken te zijn. Daarom klinkt uit de interviews ook het signaal om de hulp in te kunnen schakelen van gespecialiseerde collega's indien nodig, om ervoor te zorgen dat zaken efficiënter en sneller afgehandeld kunnen worden.

5.8 Resultaten uit de digitale vragenlijst

De digitale vragenlijst is uitgezet onder 400 politiemedewerkers binnen basisteams van de politie eenheid Oost-Nederland met de voorwaarde dat respondenten in 2024 bij een of meerdere slachtoffers van online criminaliteit ter plaatse zijn geweest. Daaruit volgde een zeer kleine *sample* van 36 respondenten. Vanwege dit lage aantal zijn de bevindingen niet representatief en dienen daarom slechts als indicatieve ondersteuning bij de kwalitatieve data.

Om inzicht te krijgen in de attitude van medewerkers van de politie eenheid Oost-Nederland ten aanzien van het ter plaatse gaan bij online criminaliteit, is aan de hand van frequentie-analyse gekeken naar hun mening over het nut en de noodzaak van het ter plaatse gaan. Daarnaast is er met behulp van correlatieanalyse gekeken naar factoren die samenhangen met de motivatie van respondenten om ter plaatse te gaan bij online criminaliteit, om meer inzicht te krijgen in hetgeen de politie kan doen om de motivatie van hun medewerkers ten aanzien van dit thema te vergroten.

Uit de digitale vragenlijst bleek dat dat er naar 75% van de respondenten gecommuniceerd is over de nieuwe werkwijze waarbij er tijdens een dienst gevraagd kan worden om ter plaatse te gaan bij online criminaliteit. Bij het merendeel verliep deze communicatie via e-mail, werkinstructie of flyer(s). Andere ontvangen communicatie was het krijgen van een stappenplan, of informatie over bankhelpdeskfraude en de aanbevolen handelwijze, zoals 'het bellen van de bank' en 'het opnemen van een signalement'. 11% van de respondenten heeft geen communicatie over de nieuwe werkwijze van de Digitale Meldkamer ontvangen en 14% wist het niet meer. Respondenten is gevraagd of zij voorafgaand aan het ter plaatse gaan bij een slachtoffer van online criminaliteit wisten wat er te doen stond in de hulp aan het slachtoffer. Gemiddeld genomen was het de respondenten vooraf *niet onduidelijk/niet duidelijk* tot *duidelijk* wat er hen te doen stond (3,6)⁶³. Bij de vraag of zij voordat zij ter plaatse gingen gemotiveerd waren om online criminaliteit aan te pakken, waren respondenten gemiddeld *niet weinig/niet sterk gemotiveerd* tot *sterk gemotiveerd* (3,4)⁶⁴.

Een correlatieanalyse laat zien dat er een sterke significante positieve samenhang is tussen het weten wat je te doen staat bij een slachtoffer van online criminaliteit en de motivatie om online criminaliteit aan te pakken ($r=0,629$, $p<0,01$). Bij het vergroten van de kennis lijkt de motivatie om online criminaliteit aan te pakken dus eveneens te stijgen. Vooral door meer nadruk te leggen op online criminaliteit in de (basis)opleiding, specialisten aan te wijzen en te leren door te doen kan volgens respondenten in de toekomst de kennis en motivatie omtrent online criminaliteit worden verhoogd. De respondenten geven daarnaast aan graag meer kennis te willen over dit onderwerp, het liefst in de vorm van verhalen van collega's en door te oefenen met de casuïstiek.

65% van de respondenten heeft voorafgaand aan het ter plaatse gaan kennis opgedaan over online criminaliteit voornamelijk door middel van: informatieve e-mails, eigen ervaringen (ook vanuit onderwijs/cursussen), eerdere aangiftes, en het doen van navraag bij de Fraudehelpdesk. Daarnaast kwam ook het gebruik van hulpmiddelen aan bod. 44% van de respondenten heeft van te voren hulpmiddelen ontvangen en later daadwerkelijk gebruikt. 11,1% heeft ook hulpmiddelen ontvangen, maar vervolgens niet gebruikt. 19,4% van de respondenten heeft geen hulpmiddelen ontvangen, maar had ook geen behoefte aan hulpmiddelen. 13,9% heeft vooraf geen hulpmiddelen ontvangen, maar had hier eigenlijk wel behoefte aan. 11,1% gaf aan het zich niet meer te kunnen herinneren. Van alle geschetste mogelijkheden waren respondenten het meest tevreden met verhalen van collega's (6.6)⁶⁵, oefenen met casuïstiek van online criminaliteit (6.2), website met informatie, bv. intranet (5.8) en het bijwonen van conferenties en symposia (5.8). Respondenten waren het minst tevreden met (online) presentatie/webinar (3.3) en interactieve workshops (3.3).

⁶³ In de digitale vragenlijst kregen respondenten de vraag voorgelegd met antwoordmogelijkheden op een schaal van *zeer onduidelijk* (1) tot *zeer duidelijk* (5).

⁶⁴ In de digitale vragenlijst kregen respondenten de vraag voorgelegd met antwoordmogelijkheden op een schaal van *zeer weinig gemotiveerd* (1) tot *zeer sterk gemotiveerd* (5).

⁶⁵ In de digitale vragenlijst kregen respondenten voorbeelden van hulpmiddelen voorgelegd met een schaal van *zeer ontevreden* (0) tot *zeer tevreden* (10).

Daarnaast is er gevraagd naar de handelingen die de politiemedewerkers ter plaatse hebben verricht. Van de meest naar de minst verrichte handeling is het opnemen van de aangifte (4,36)⁶⁶, het bieden van emotionele steun (4), het opstarten van het opsporingsonderzoek (3,72), het bieden van praktische hulp (3,53) en het aanhouden van een verdachte (2,47). Verder bleek dat driekwart van respondenten bij het ter plaatse gaan bij slachtoffers van online criminaliteit de nadruk legt op het bieden van praktische hulp, het bieden van emotionele steun en het opnemen van de aangifte. Respondenten vinden dat zij naar het verhaal van het slachtoffer hebben geluisterd (4,44)⁶⁷, het slachtoffer voldoende advies gegeven over hoe diegene kan voorkomen om nog eens slachtoffer van zo'n delict te worden (4), het slachtoffer voldoende informatie gegeven over het delict en hoe dit kon gebeuren (3,89) en dat zij de aangifte of melding van het slachtoffer behandeld hebben als een dringende zaak (3,81).

Gemiddeld genomen zijn respondenten het over het algemeen *neutraal* tot *mee eens* met de stelling dat zij het slachtoffer voldoende informatie hebben gegeven over wat wij binnen de politie gedaan hebben of nog gaan doen (3,72)⁶⁸. Ditzelfde geldt voor de stelling dat de negatieve gevolgen voor het slachtoffer afnemen door hoe zij de melding of aangifte hebben behandeld (3,62). Verder zijn zij het *niet mee eens/niet mee oneens* dat de negatieve gevolgen van het delict afnemen voor het slachtoffer door hoe hun collega's binnen de politie de aangifte of melding hebben behandeld (3,28).

Respondenten vinden *niet* dat zij *te weinig kennis* hadden om het slachtoffer waarbij zij ter plaatse gingen goed te helpen (2,22)⁶⁹. Daarnaast waren zij het *oneens* dat zij voor het ter plaatse gaan *niet* wisten dat zo'n delict zoveel impact op het slachtoffer kon hebben (1,83). Op de vraag hoe respondenten het achteraf vonden om via de Digitale Meldkamer in contact te komen met slachtoffers van online criminaliteit werd gemiddeld genomen geantwoord met *niet prettig/niet onprettig* (3,22)⁷⁰. Respondenten die voornamelijk een *negatief oordeel* hebben gegeven, deden dit door het gebrek aan kennis en de doortrapte wijze van het handelen van criminelen waardoor het slachtoffer maar moeilijk te beschermen of te helpen is. Respondenten die voornamelijk een *positief oordeel* hebben gegeven, deden dit door het gevoel dat je zo echt iets voor het slachtoffer kan doen, emotionele steun kan bieden, warm contact hebt en de melding direct kan afhandelen.

Daarnaast geven respondenten aan dat hun motivatie om online criminaliteit aan te pakken na het ter plaatse gaan niet of nauwelijks is veranderd. Dit komt voornamelijk doordat respondenten aangeven vooraf al zeer gemotiveerd te zijn en graag op deze manier willen werken. Op de werkvloer lijkt er inmiddels significant positiever te worden gesproken over de mogelijkheid om ter plaatse te gaan bij een melding van online criminaliteit dan voor de invoering van de Digitale Meldkamer.⁷¹

⁶⁶ In de digitale vragenlijst kregen respondenten stellingen voorgelegd met antwoordmogelijkheden op een schaal van *in zeer kleine mate* (1) tot *in zeer grote mate* (5).

⁶⁷ In de digitale vragenlijst kregen respondenten stellingen voorgelegd met antwoordmogelijkheden op een schaal van *sterk mee oneens* (1) tot *sterk mee eens* (5).

⁶⁸ In de digitale vragenlijst kregen respondenten stellingen voorgelegd met antwoordmogelijkheden op een schaal van *sterk mee oneens* (1) tot *sterk mee eens* (5).

⁶⁹ In de digitale vragenlijst kregen respondenten stellingen voorgelegd met antwoordmogelijkheden op een schaal van *sterk mee oneens* (1) tot *sterk mee eens* (5).

⁷⁰ In de digitale vragenlijst kregen respondenten met antwoordmogelijkheden voorgelegd met een schaal van *zeer onprettig* (1) tot *zeer prettig* (5).

⁷¹ In de digitale vragenlijst kregen respondenten antwoordmogelijkheden voorgelegd met een schaal van *negatief* (0) tot *positief* (100). Daarbij was er een significante toename van 43 (voor de implementatie van de Digitale Meldkamer) naar 63 (ten tijde van de digitale vragenlijst, najaar 2024).

Eveneens is respondenten een vraag gesteld over in welke mate collega's binnen hun basisteam op verschillende wijzen willen leren over de aanpak van online criminaliteit. De meest genoemde antwoorden waren: een groep collega's binnen het basisteam hebben met een specialisatie op online criminaliteit (7.7)⁷², betere samenwerking tussen 'blauw'⁷³ en specialisten (7.3), online criminaliteit opnemen in de standaard politieopleiding (7.2) en leren door te doen (learning by doing) (6.9). De wijze waarop collega's volgens de respondenten het minst willen leren zijn het bijwonen van conferenties en/of symposia (3.6) en het gebruik van fysiek handboek(en) over online criminaliteit (4.4).

44,4% van de respondenten zien het ter plaatse gaan bij slachtoffers van online criminaliteit als een taak voor de noodhulp. 38,9% vindt dat het een taak is van de noodhulp maar alleen bij bepaalde casussen, bijvoorbeeld als er sprake is van een heterdaadkans. 16,7% vindt het geen taak voor de noodhulp. Hiervoor worden redenen gegeven als dat een melding van online criminaliteit te lang duurt en/of dat er te weinig kennis is bij de noodhulp. Aan respondenten is gevraagd of het zwaartepunt in de aanpak binnen het werk in hun basisteam bij offline criminaliteit (0) of bij online criminaliteit (100) ligt. Daaruit bleek dat gemiddeld genomen het zwaartepunt in de balans tussen de twee soorten criminaliteit moet liggen (53). Of het eerste contact bij het ter plaatse gaan bij een casus van online criminaliteit een generieke politietaak (0) moet zijn of onder een specialisme (100) valt, neigen respondenten naar een specialisme (60). Het verdere onderzoek naar aanleiding van de aangifte plaatsen respondenten grotendeels onder een specialisme (81).

5.9 Sterke punten en verbeterpunten Digitale Meldkamer

In deze paragraaf wordt kort ingegaan op de sterke punten en de verbeterpunten van de Digitale Meldkamer die tijdens de interviews met politiemedewerkers naar voren zijn gekomen. Deze punten worden eerst schematisch weergegeven. Onder de tabel worden de meest voorkomende punten vervolgens kort toegelicht.

De Digitale Meldkamer	
Sterke punten vanuit politiemedewerkers	Verbeterpunten vanuit politiemedewerkers
<ul style="list-style-type: none"> + Het gevoel dat het slachtoffer eraan overhoudt – voelt zich gezien (8x) + Deze werkwijze zorgt dat iedereen met deze materie bezig moet; neemt koudwatervrees weg en zorgt voor bewustwording (5x) + Je laat als politie zien dat je het serieus neemt (2x) + Snel ter plaatse zijn biedt mogelijkheden voor veiligstellen sporen en kans op heterdaad (2x) 	<ul style="list-style-type: none"> - Er is meer opleiding en kennis nodig bij medewerkers van de noodhulp (8x) - Communicatie te summier – slechts een mail is niet voldoende (7x) - Er is niet altijd spoed en ondersteuning ter plaatse nodig (5x) - Meldkamer moet meer doorvragen en ondersteunen (5x) - Aangifteformulier is niet logisch, meer ondersteuning bij nodig (3x) - Er is meer opleiding en kennis over nodig bij medewerkers van de meldkamer (3x) - Landelijk uitrollen onmogelijk (3x)

⁷² In de digitale vragenlijst kregen respondenten voorbeelden van leermethoden voorgelegd met een schaal van *in kleine mate* (0) tot *in grote mate* (10).

⁷³ Met 'blauw' worden politiemedewerkers die op straat werken, zoals noodhulpkoppels bedoeld

	<ul style="list-style-type: none"> - Meer bewustwording nodig bij politiemedewerkers – houding richting online criminaliteit niet goed (3x) - Er is nog te weinig draagvlak – meer uitleg nodig over het ‘waarom’ (2x) - Geen standaard laptop in de auto is inefficiënt (2x) - Het is geen taak voor noodhulp (2x) - Meer aandacht besteden aan het koppelen van data tussen verschillende casussen (2x) - Meer aandacht nodig voor nazorg van het slachtoffer (2x) - Meer duidelijkheid nodig over gespecialiseerde collega’s of een hulplijn om te kunnen bellen (2x) - Systemen nog niet toegespitst op DMK (2x) - Te veel focus vanuit de politie voor regiogrenzen; probleem is nationaal (2x) - Zaken met meer prioriteit gaan voor – teveel verantwoordelijkheden bij noodhulpkoppels waardoor zij weg moeten bij slachtoffers (2x)
--	---

Tabel 7. Sterke punten en verbeterpunten over de Digitale Meldkamer⁷⁴

Het belangrijkste positieve punt dat door de politiemedewerkers uit de werkwijze van de Digitale Meldkamer wordt opgemerkt, is wat de politiemedewerkers in deze werkwijze doen voor het slachtoffer. Verschillende respondenten vertelden dat zij het goed vinden dat de slachtoffers zich via deze werkwijze gehoord en serieus genomen voelen.⁷⁵ Deze feedback krijgen zij ook terug van de slachtoffers waar zij mee in aanraking zijn geweest (R3.2, R3.17). Een ander voordeel van deze werkwijze is volgens een aantal respondenten dat iedereen nu met deze materie bezig moet, of zij hier nou affiniteit voor hebben of niet. Dit zorgt ervoor dat zij bijleren, meer bekend worden met online criminaliteit waardoor zij meer kennis en bewustwording krijgen en dat de koudwatervrees afneemt.⁷⁶ Andere punten die door de respondenten als positief werden ervaren aan de werkwijze bij de Digitale Meldkamer, zijn het feit dat het snelle reageren ervoor zorgt dat je als politie laat zien dat je deze meldingen serieus neemt (R3.5, R3.20) en dat het snelle reageren eveneens de kansen op een heterdaadaanhouding vergroten (R3.2, R3.3).

Er zijn tijdens de interviews echter ook een aantal verbeterpunten voor de aanpak van de Digitale Meldkamer naar voren gekomen. Het verbeterpunt dat het meeste door de respondenten genoemd werd, was dat er bij politiecollega’s te weinig kennis is over online criminaliteit en wat te doen wanneer er een melding over binnenkomt.⁷⁷ Hierdoor duurt het ook langer om de melding af te handelen en dat is zonde van de tijd en capaciteit. Wat hier volgens veel respondenten op negatieve wijze aan bijdroeg, is het feit dat er te summier over de Digitale Meldkamer gecommuniceerd wordt.⁷⁸ Alleen een mailtje is niet voldoende om op de hoogte te zijn van wat er van je verwacht wordt en waar je belangrijke

⁷⁴ Hierbij zijn alleen aspecten weergegeven die door twee of meer respondenten genoemd zijn.

⁷⁵ R3.1, R3.2, R3.4, R3.10, R3.15, R3.17, R3.19, R3.20

⁷⁶ R3.9, R3.16, R3.17, R3.18, R3.19

⁷⁷ R3.2, R3.3, R3.6, R3.9, R3.11, R3.12, R3.16, R3.17

⁷⁸ R3.1, R3.2, R3.3, R3.11, R3.13, R3.14, R3.19

informatie kan vinden (R3.13, R3.19). Verschillende respondenten stelden dat zij het fijn hadden gevonden als er een training of presentatie over was gegeven (R3.1, R3.11, R3.12) of als er meer duidelijkheid voor was geweest binnen het team, bijvoorbeeld bij briefings of nabesprekingen (R3.9, R3.12). Ook het discussiepunt van eerder – of spoed en ter plaatse gaan altijd noodzakelijk is – kwam als verbeterpunt naar voren. Respondenten zien graag onderscheid tussen zaken waarin dit wel of niet noodzakelijk is,⁷⁹ en verkrijgen volgens hen met meer tijd ook de mogelijkheid om zich beter voor te bereiden op het ter plaatse gaan (R3.6).

Een ander belangrijk verbeterpunt ging over de meldkamer: deze zou vooraf meer kunnen doorvragen zodat beter in te schatten is wat er voor het slachtoffer nodig is.⁸⁰ Daarnaast zou meer kennis van zaken bij de meldkamer ervoor kunnen zorgen dat er efficiënter wordt gewerkt en het slachtoffer beter wordt geholpen, zeggen respondenten (R3.7, R3.10, R3.18). Over de wijze van communiceren door de meldkamer is bij een van de respondenten zelfs frustratie ontstaan (R3.18). Ook de frustratie op het gebied van aangiftes kwam opnieuw naar voren tijdens dit deel van de interviews. Verschillende respondenten vinden het aangifteformulier te ingewikkeld en zouden graag meer ondersteuning willen voor het slachtoffer bij het invullen hiervan (R3.2, R3.19). Ook werd het idee voor een duidelijk stappenplan, met hierin de vragen die je als politiemedewerker kan stellen bij het opstellen van een aangifte, geopperd (R3.4).

Verschillende respondenten zeggen daarnaast te denken dat grotere basisteams, zoals die in de grote steden van Nederland, meer weerstand zullen gaan bieden tegen de Digitale Meldkamer. Zij denken daarom ook dat de landelijke invoering niet zal gaan werken (R3.12, R3.15, R3.19). De voornaamste reden die hiervoor is genoemd, is dat noodhulp er te veel verantwoordelijkheid bijkrijgt en zij nooit voldoende tijd zullen hebben om al deze meldingen af te handelen, laat staan ter plaatse te gaan (R3.19).

Het laatste verbeterpunt dat hier kort besproken zal worden, gaat over de houding van politiemedewerkers richting de Digitale Meldkamer en online criminaliteit. Verschillende respondenten hebben hun zorgen geuit over deze houding, waarin medewerkers niet open staan voor meldingen van de Digitale Meldkamer, geen begrip tonen voor slachtoffers van online criminaliteit en het liefste ook bij geen van deze zaken betrokken willen zijn (R3.5, R3.9, R3.17). En dat is jammer, want weerstand zal er niet voor zorgen dat de kennis en ervaring rondom online criminaliteit zal groeien (R3.9). Een van de respondenten zei hier het volgende over:

"[...] Van social media denken ze: wat is het allemaal? Het interesseert ze helemaal niks. Zij weten niet wat er allemaal achter speelt. Het is meer verzetten dan het accepteren. Als zij het accepteren, begrijpen zij het denk ik ook beter." (R3.9).

⁷⁹ R3.1, R3.13, R3.16, R3.20

⁸⁰ R3.2, R3.3, R3.7, R3.16, R3.20

5.10 Deelconclusies ervaringen politiemedewerkers

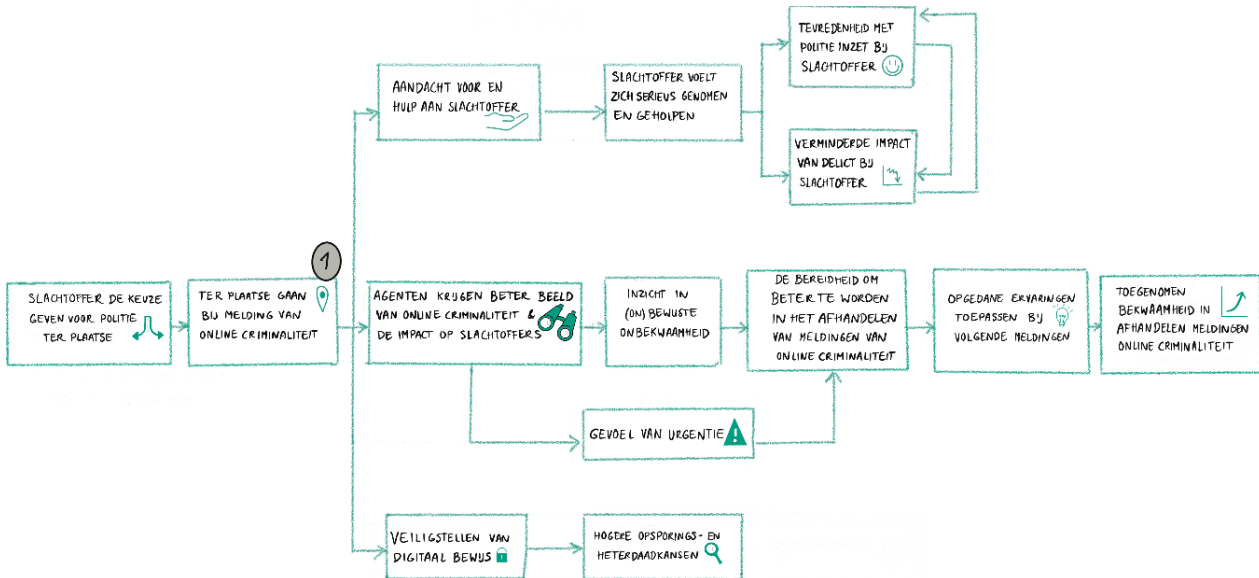


Fig. 4 Schematische weergave van de veronderstelde werking van de Digitale Meldkamer vanuit het perspectief van politiemedewerkers (zie p.14 voor een grotere weergave)

In verband met de omvang van het hoofdstuk wordt aan de hand van deze laatste paragraaf een terugblik en samenvatting gegeven van de opgedane inzichten. Hierbij wordt gebruikgemaakt van een aantal pijlers die in het stroomschema uit hoofdstuk 2 zijn afgeleid (zie Figuur 3), zodat de beoogde werkwijze en resultaten van de Digitale Meldkamer naast de ervaringen van de politiemedewerkers gelegd kunnen worden. Deze pijlers zijn achtereenvolgens:

- Ter plaatse gaan bij een melding van online criminaliteit;
- Aandacht en hulp aan het slachtoffer;
- Opgedane ervaringen toepassen bij volgende meldingen;
- Veiligstellen van digitaal bewijs;
- Succesverhalen delen.

Voor de meldingen die via de werkwijze van de Digitale Meldkamer binnenkomen is het in principe altijd van belang dat, wanneer het slachtoffer hier behoefte aan heeft, politiemedewerkers bij het slachtoffer ter plaatse gaan. Met name uit de interviews is naar voren gekomen dat politiemedewerkers van de noodhulp dit belangrijk vinden en het liefste ter plaatse gaan wanneer er kans is op een heterdaad aanhouding. Wanneer deze mogelijkheid er niet meer is, beginnen de meningen uiteen te lopen over de rol van de noodhulp. Waar sommige respondenten van mening zijn dat het goed is om bij het slachtoffer ter plaatse te gaan om een luisterend oor te bieden en de impact te verminderen (zolang er geen meldingen met meer prioriteit uitstaan), zeggen anderen dat alle aanvullende werkzaamheden die geen spoed behoeven, niet per definitie door politiemedewerkers van de noodhulp uitgevoerd hoeven worden.

Aandacht en hulp worden, eenmaal ter plaatse, op verschillende manieren aan het slachtoffer geboden. Emotionele aandacht en hulp bestaat met name uit het bieden van een luisterend oor. Daarnaast zeggen respondenten de slachtoffers bij te staan door hen gerust te stellen en te benadrukken dat zij het zichzelf niet hoeven te verwijten, omdat iedereen slachtoffer kan worden van online criminaliteit. Praktische ondersteuning en hulp wordt onder andere geboden door de bank te

bellen (indien dit nog niet is gebeurd), tips en informatie aan het slachtoffer te geven en het slachtoffer te helpen met de verslaglegging van het incident voor bijvoorbeeld de aangifte. Ook zijn er respondenten die, bijvoorbeeld bij erg kwetsbare of oudere slachtoffers die het zelf niet kunnen, de aangifteprocedure samen met de slachtoffers doorlopen. Na ter plaatse te zijn geweest lijkt deze aandacht voor het slachtoffer echter af te nemen; in slechts een aantal gevallen is het slachtoffer nadien nog gesproken om te vragen hoe het met deze persoon gaat. Ook zeggen respondenten niet altijd aan de slachtoffers door te geven hoe de zaak is afgelopen, bijvoorbeeld omdat er weinig is veranderd, omdat zij het zelf ook niet weten of omdat zij van mening zijn dat de automatische updates via DigiD voldoende zijn.

Veel van de respondenten lijken graag ondersteund te willen worden bij complexe zaken van online criminaliteit. Zij zeggen namelijk niet altijd voldoende expertise te hebben om dergelijke zaken op te lossen en hulp te kunnen gebruiken in waar zij op moeten letten, welke vragen zij kunnen stellen en hoe zij sporen veilig kunnen stellen. Dat hiervoor een digitale hulplijn beschikbaar is lijkt bij de meeste respondenten bekend. Zowel deze hulplijn als persoonlijke 'lijntjes' van politiemedewerkers met collega's worden ingezet om bij het ter plaatse gaan de juiste handelingen te verrichten. Daarnaast gaan er soms politiemedewerkers met expertise op digitaal gebied mee ter plaatse, wat voor meer efficiëntie kan zorgen in de afhandeling van de zaak. Dat er daarnaast meer aandacht voor online criminaliteit mag zijn in de politieopleiding en daarna, zijn de meeste respondenten het over eens. Over de vorm hiervan verschillen echter nog de meningen; e-learnings of cursussen kunnen fijn zijn maar hebben que leervorm niet de voorkeur. Wat het beste lijkt te werken is blootstelling aan de materie door het simpelweg te doen. Meerdere respondenten zeggen namelijk van deze zaken geleerd te hebben en beter in te zien dan voorheen hoeveel impact het kan hebben op een slachtoffer. Daarnaast zijn er verschillende hulpmiddelen beschikbaar waarmee de politie makkelijker aangiftes kan opnemen of algemene informatie over de Digitale Meldkamer kan opvragen. Over het algemeen zijn de respondenten tevreden met de geboden hulpmiddelen en bereikbaarheid van de hulplijn.

Het veiligstellen van digitaal bewijs lijkt in iedere casus anders te verlopen. Door de meeste respondenten worden gegevens zoals het telefoonnummer van de verdachte en het rekeningnummer waar het geld naar is overgemaakt verzameld, maar hierna leek het niet meer voor iedereen duidelijk te zijn wat de mogelijkheden waren. Sommige respondenten zeggen – al dan niet met hulp van de digitale hulplijn – telefoons uit te hebben gelezen, en anderen hebben camerabeelden opgevraagd van pinautomaten of camera's in de buurt. In enkele gevallen heeft dit zelfs tot een aanhouding geleid.

Tot slot komt uit de interviews naar voren dat voor de respondenten niet altijd duidelijk is hoe een zaak is afgelopen en dat zij graag op de hoogte gehouden willen worden. Positief afgeronde zaken, zoals een zaak waarbij een aanhouding is gedaan of een slachtoffer dankzij de aangifte zijn of haar geld terug heeft gekregen, kunnen namelijk motiverend werken voor betrokken politiemedewerkers. Ook hebben enkele respondenten hun wens geuit voor het onderling evalueren en bespreken van afgeronde zaken, om ook van de leermomenten van collega's te kunnen leren.

6 Ervaren doelbereiking en aanbevelingen

In dit laatste hoofdstuk beantwoorden wij in paragraaf 6.1 de hoofdvraag. Daarbij staan de ervaren mate van doelbereiking in de ogen van slachtoffers van online criminaliteit en politiemedewerkers die bij hen vanuit de werkwijze van de Digitale Meldkamer ter plaatse zijn gegaan centraal. In paragraaf 6.2 doen wij overkoepelende aanbevelingen voor doorontwikkeling en optimalisatie van deze werkwijze. In paragraaf 6.3 gaan wij in meer detail in op de mate waarin en de wijze waarop de Digitale Meldkamer wordt uitgevoerd zoals beoogd. Daarbij benoemen wij steeds de mogelijke praktische verbeterpunten die kunnen worden benut voor de doorontwikkeling van de werkwijze in Oost-Nederland, en/of op voorhand meegenomen kunnen worden bij de implementatie van de werkwijze door andere politie-eenheden. In paragraaf 6.4 sluiten we de rapportage af met enkele beschouwende opmerkingen en ideeën voor vervolgonderzoek.

6.1 Beantwoording hoofdvraag

In deze procesevaluatie stond de volgende vraag centraal: *Wat is het effect van de werkwijze van 'de Digitale Meldkamer' van de politie Oost-Nederland en hoe kan dit effect worden geoptimaliseerd bij doorontwikkeling en implementatie in andere eenheden van de Nationale Politie?*

Het belangrijkste doel van de Digitale Meldkamer is het verbeteren van de zorg voor slachtoffers van online criminaliteit door politiemedewerkers om op die manier bij te dragen aan het verminderen van de impact van het delict op het slachtoffer. Dat het is gelukt om binnen relatief korte tijd een werkwijze vanaf de werkvloer uit te denken en te implementeren in alle basisteams van eenheid Oost-Nederland is een uitzonderlijke prestatie binnen de Nationale Politie. De gedrevenheid en volharding van de initiatiefnemers zijn hierbij een belangrijke factor geweest. Dat zij hebben gekozen voor een pragmatische werkwijze, die politiemedewerkers uit de noodhulp zich eigen maken volgens het principe van *learning by doing*, heeft eveneens bijgedragen aan de relatief korte implementatieperiode. Daarbij hebben zij ook van de eenheidsleiding van Oost-Nederland alle benodigde steun en medewerking ontvangen, waarvoor wij als onderzoekers ook onze waardering willen uitspreken.

Op basis van de interviews met politiemedewerkers die uitvoering hebben gegeven aan de Digitale Meldkamer in de noodhulp, de vragenlijst onder diezelfde doelgroep en interviews met slachtoffers die via deze werkwijze hulp van de politie ontvingen, concluderen wij ten eerste dat de Digitale Meldkamer bijdraagt aan de beleving van het slachtoffer serieus genomen en geholpen te worden. Daar waar slachtoffers van online criminaliteit vanuit schaamte veelal een hoge drempel ervaren om melding te maken van het delict, blijkt het voor hen helpend om te ervaren dat de politie hun zaak serieus neemt, de tijd neemt om ter plaatse te komen en waar nodig praktische en emotionele ondersteuning te bieden. Het bij de slachtoffers van online criminaliteit ter plaatse gaan, blijkt in te spelen op de behoefte van slachtoffers om in de vertrouwde eigen omgeving te kunnen vertellen over een voor hen impactvolle en soms zelfs traumatische ervaring. De snelheid waarmee noodhulpkoppels bij slachtoffers zijn, draagt bij aan de indruk dat de politie hun melding serieus neemt. Als dat daarnaast gepaard gaat met een empathische en ondersteuningsgerichte houding lijkt dat bij te dragen aan het beperken van zelfverwijt bij het slachtoffer. Tegelijkertijd viel op dat een deel van de geïnterviewde politiemedewerkers onbewust aan *victim blaming* deed, wat een sterke, negatieve werking op het herstel- en verwerkingsproces van slachtoffers kan hebben (Bal & van den Bos, 2023). Om slachtoffers beter te ondersteunen, ligt er op dit vlak daarmee een aandachtspunt voor de politie.

Ten tweede blijkt de nieuwe werkwijze bij te dragen aan verminderde koudwatervrees bij politie-medewerkers in de noodhulp om meldingen van online criminaliteit af te handelen. Waar alle geïnterviewde politiemedewerkers onderschrijven dat de toegenomen aandacht voor online criminaliteit binnen de politie een goede zaak is, worstelt een deel van hen met een gebrek aan kennis en ervaring op het vlak van online criminaliteit. De werkwijze van de Digitale Meldkamer zorgt ervoor dat in principe iedere medewerker in de noodhulp in aanraking komt met het afhandelen van meldingen van online criminaliteit en zodoende het onbekende iets minder onbekend en daarmee ook minder onbemind maakt. In hoeverre de Digitale Meldkamer ook bijdraagt aan een toegenomen bekwaamheid om meldingen van online criminaliteit af te handelen, is op basis van de beperkte ervaringen per politiemedewerker⁸¹ nog niet te zeggen. Een toename in bekwaamheid lijkt evenwel vooral af te hangen van de intrinsieke motivatie van de betreffende politiemedewerker om zich te verdiepen in online criminaliteit (via e-learnings), te sparren met collega's of eigen kennis van de digitale wereld te benutten voor heterdaadkansen.

Dat de Digitale Meldkamer ten derde significant bijdraagt aan een toename in opsporingskansen bij meldingen van online criminaliteit, is op basis van deze evaluatie (nog) niet heel aannemelijk. Het verzamelen van (digitale) sporen bij het ter plaatse gaan lijkt door politiemedewerkers namelijk heel divers te worden ingevuld, en voornamelijk afhankelijk van hun eigen digitale vaardigheden. Hoewel zij – door de instructies die binnen de nieuwe werkwijze worden gegeven – meer dan voorheen geattendeerd worden op de noodzaak om specifiek bewijsmateriaal veilig te stellen, is het hen vaak onvoldoende duidelijk welke digitale sporen relevant zijn en welke vervolgstappen zij hierin moeten doorlopen.

Hoewel de Politie Oost-Nederland met de werkwijze van de Digitale Meldkamer hiermee in grote lijnen lijkt te werken zoals beoogd, zijn er enkele belangrijke aandachtspunten voor de optimalisering van resultaten, en voor de implementatie van de werkwijze in andere regio's. In de volgende paragraaf geven wij die voor verschillende niveaus binnen de politieorganisatie weer.

6.2 Aanbevelingen voor doorontwikkeling per onderdeel van de Nationale Politie

Landelijk niveau:

- Gezien het voornemen om de werkwijze per medio mei 2025 in het gehele land te implementeren, is het belangrijk dat vanuit de korpsleiding het belang wordt benadrukt van het door de noodhulp, op basis van de geverifieerde behoefte van het slachtoffer, ter plaatse gaan bij slachtoffers van online criminaliteit. Hiervoor zien wij wellicht een rol voor de korpschef zelf om op schaalbare wijze bij medewerkers de oproep te doen het deel van de taakstelling ten aanzien van 'hulpverleners aan hen die deze behoeven' centraal te stellen in de eigen bijdrage aan de aanpak van online criminaliteit. Slachtoffers hebben *in the heat of the moment* behoefte aan hulp en waarderen de hulp van politie, wanneer zij hiertoe de keuze hebben gekregen. De weerstand die hiertegen op de werkvloer kan ontstaan, kan naar onze mening het best gezien worden als behorend tot weerstand die hoort bij een ingrijpende organisatieverandering als deze. Dit is begrijpelijk, want de aard van het werk kan hiermee in de beleving van medewerkers veranderen (van boeven vangen naar slachtofferzorg), maar is met het oog op de omvang en impact van slachtofferschap van online criminaliteit naar onze mening van groot belang. Door via de Digitale Meldkamer de hulp aan slachtoffers van online criminaliteit een verantwoordelijkheid te maken van alle noodhulpmedewerkers, treedt naar verwachting normalisering op van het behandelen van meldingen van online criminaliteit. Dat is nodig om

⁸¹ Het merendeel van de agenten is ten tijde van het interview slechts bij 1 of 2 meldingen van online criminaliteit ter plaatse geweest.

slachtoffers van online criminaliteit net als die van offline criminaliteit in hun behoeften te kunnen voorzien.

- Tegelijkertijd is het voor de bereidheid om uitvoering te geven aan de Digitale Meldkamer van belang dat de werkwijze als werkbaar wordt ervaren en dat het aansluit bij de (intrinsieke) motivatie van politiemedewerkers. Daarom lijkt het zinvol om te prioriteren in wat er van noodhulpkoppels ter plaatse wordt verwacht en daarbij, vooral in de eerste fase van de implementatie, aan te sluiten op de gemiddelde motivatie om vooral 'boeven te willen vangen'. Dat kan naar onze mening door slachtofferzorg en heterdaadkansen bij het ter plaatse gaan centraal te stellen. Van noodhulpkoppels wordt daarmee verwacht dat zij de eerste opvang van slachtoffers doen in termen van praktische en emotionele ondersteuning, en daarbij oog hebben voor heterdaadkansen. Dit impliceert bij een verdere implementatie dat het verzamelen van (digitaal) bewijsmateriaal ten behoeve van de opsporing bewust buiten de Digitale Meldkamer zou kunnen vallen, tot het moment dat daarop een visie is ontwikkeld en medewerkers hierin beter zijn geschoold en geëquipeerd.
- Ontwikkel een duidelijke visie op opsporing ten aanzien van online criminaliteit. Politiemedewerkers weten namelijk over het algemeen niet welke digitale (sporen)informatie relevant is en wat zij ermee moeten doen. Concrete verwachtingen over wat zij moeten doen met het oog op de opsporing, lijken tot op heden niet duidelijk te zijn gecommuniceerd. Ontwikkel daarom een visie op de rol die verschillende organisatieonderdelen en/of functies kunnen spelen in het verzamelen en beoordelen van bewijsmateriaal bij uiteenlopende vormen van online criminaliteit. Dit kan dienen als de basis voor het inzichtelijk maken van de daarbij benodigde kennisbehoefte en het ontwikkelen van scholing daarop voor de verschillende interne doelgroepen (zie hieronder onder 'eenheden').
- Laat ruimte voor *couleur locale* door bij basisteams regie te beleggen bij de basisteamschefs ten aanzien van *hoe* de werkwijze binnen het basisteam optimaal kan worden belegd en wie medewerkers van de noodhulp hierin ondersteunen. Daarbij kunnen de politie-eenheden (o.a. cybercrime teams) de basisteams ondersteunen.
- Zet druk op de ontwikkeling van onderwijs binnen de politieopleiding waarin de positie, beleving en belangen van slachtoffers van online criminaliteit centraal staan. De politieopleiding is van oudsher vooral gefocust op ouderschap bij traditionele (offline) criminaliteit. Om nieuwe medewerkers meer slachtoffer-*mind*ed en op het vlak van online criminaliteit beter geëquipeerd te maken, zou de huidige opleiding op die vlakken naar onze mening moeten worden uitgebreid.

Eenheden

- Ga intern op zoek naar de *early adopters* die enthousiast zijn over de werkwijze van de Digitale Meldkamer, en geef die een spin-in-het-web-rol om ervaringen binnen afzonderlijke basisteams aan elkaar te kunnen verbinden, bijvoorbeeld middels het organiseren van de uitwisseling van ervaringen tussen de basisteams. In Oost-Nederland is deze manier van werken met succes toegepast.
- Om de uitvoering van de Digitale Meldkamer binnen basisteams te ondersteunen, is het aan te bevelen om binnen de eenheden (waar mogelijk in onderlinge samenwerking) kennisaanbod te ontwikkelen die noodhulpkoppels kunnen benutten in voorbereiding op het contact met slachtoffers van online criminaliteit of zich na het eerste contact met slachtoffers van online criminaliteit zich daar verder in kunnen verdiepen. Aansluitend op de eerdere aanbeveling, zou dit op de korte termijn gaan om aanbod te generen op het vlak van slachtofferzorg en heterdaadkansen:
 - o Wat hebben noodhulpmedewerkers nodig aan competenties (kennis, houding en vaardigheden) om passende slachtofferzorg aan slachtoffers van online criminaliteit te

- verlenen? Denk hierbij bijvoorbeeld aan kennis van netwerkpartners naar wie kan worden doorverwezen en nadrukkelijke bewustwording van (onbedoelde) *victim blaming* (zie ook paragraaf 6.2).
- o Wat hebben noodhulpmedewerkers nodig aan kennis om heterdaadkansen bij uiteenlopende vormen van online criminaliteit goed in te kunnen schatten? Denk hierbij vooral aan inzichten in modus operandi van daders. En wat hebben noodhulpkoppels nodig om daar vervolgens adequaat op te kunnen acteren?
- Draag er zorg voor dat nieuwe trends in modus operandi in de online criminaliteit op de agenda van de briefings in basisteams komen.

Basisteams

- Communiceer helder over het *waarom* van de werkwijze van de Digitale Meldkamer, en sluit daarbij aan bij de landelijke framing en aandacht vanuit de korpsleiding (zie hierboven). Benadruk dat de behoefte van en zorg voor het slachtoffer centraal staat, waarbij waar het kan tevens heterdaadkansen worden benut.
- Ontwikkel een visie op hoe binnen het basisteam de bekwaamheid van noodhulpmedewerkers in het afhandelen van meldingen van online criminaliteit vergroot kan worden. In essentie gaat het hier om het creëren en/of onderhouden van een lerende cultuur. Denkrichtingen zouden kunnen zijn:
 - o Maak gebruik van de affiniteit en ervaring met de digitale wereld onder jonge, bevroegen collega's en koppel die aan de ervaring met slachtofferzorg en senioriteit van meer ervaren collega's.
 - o Maak meldingen van online criminaliteit standaard onderdeel van de (de)briefing om leereffect te stimuleren, en om uit te dragen dat online criminaliteit eenzelfde aandacht krijgt als reguliere (offline) criminaliteit.
 - o Maak de vraagbaakfunctie laagdrempelig. De digihulplijn wordt nog lang niet altijd benut omdat politiemedewerkers er ofwel geen weet van hebben ofwel de drempel te hoog lijken te vinden. Voorbeelden van laagdrempelige en snel beschikbare expertise zagen wij in teams waarin collega's met digitale expertise worden ingezet als vraagbaak voor de noodhulp waar ook snel contact mee wordt gezocht.
- Om draagvlak voor de werkwijze te verhogen, is het zinvol om in te spelen op de motivatie om 'boeven te vangen'. Ontwikkel een manier om succesverhalen breed te kunnen delen. Op vergelijkbare wijze werkt het voor individuele noodhulpmedewerkers motiverend om geïnformeerd te worden over vorderingen in het traject van opsporing bij zaken waar hij/zij een bijdrage aan heeft geleverd. Door meerdere respondenten werd aangegeven dat zij niet of nauwelijks op de hoogte worden gehouden van het verloop van een zaak of aangifte (R1, R14). Hierdoor hebben zij geen zicht op het effect van deze aanpak en groeit de motivatie niet om met zaken van online criminaliteit bezig te zijn. Daarnaast wordt aanbevolen om de ervaringen met zorg voor slachtoffers van online criminaliteit actief te delen met collega's binnen het basisteam.

6.3 Praktische, gedetailleerde aanbevelingen op basis van de ervaren doelbereiking

In hoofdstuk 2 gaven wij op basis van interviews met de initiatiefnemers en de eenheidsleiding van Oost-Nederland en onderliggende documenten in Figuur 1 weer hoe de werking van de Digitale Meldkamer is beoogd, uitgesplitst in handelingen van de politie, tusseneffecten en effecten. In deze paragraaf gaan wij per element na in hoeverre de werkwijze volgens betrokken slachtoffers en politiemedewerkers wordt uitgevoerd zoals beoogd, en koppelen daar aanbevelingen voor de praktijk aan. We gaan met name in op de eerste keten uit het stroomschema, 'Het ter plaatse gaan bij een

melding van online criminaliteit' waarbij sommige elementen gezamenlijk worden besproken. Daarna gaan we kort in op de tweede keten, 'Ervaringen met de Digitale Meldkamer monitoren'.

Slachtoffer de keuze geven voor politie ter plaatse	
<i>Slachtofferervaring</i>	<i>Politie-ervaring</i>
<p>Medewerkers van het RSC blijken lang niet in alle gevallen helder te communiceren over de mogelijkheden waaruit het slachtoffer kan kiezen, en/of duidelijkheid te verschaffen over <i>wanneer</i> het noodhulpkoppel ter plaatse zal zijn. Sommige medewerkers leggen helemaal geen keuze aan slachtoffers voor.</p> <p>Gevolgen voor slachtoffers:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Politie-handelen sluit niet aan bij behoefte van slachtoffer - In een kwetsbare situatie in onzekerheid moeten verkeren over aankomst van politie ter plaatse 	<p>Niet van toepassing. Medewerkers in de noodhulp hebben hier geen rol in.</p>
<p>Aanbevelingen</p> <p>1. Maak als medewerker van het Regionaal Service Centrum (RSC) het slachtoffer of een betrokken naaste die namens het slachtoffer belt duidelijk dat er drie mogelijkheden zijn; (1) politie ter plaatse, (2) internetaangifte of (3) afspraak voor op het politiebureau maken. Stel de behoefte van het slachtoffer centraal en leg de keuze bij het slachtoffer. Overleg als medewerker van het RSC bij de keuze voor politie ter plaatse met het slachtoffer wanneer de komst van het noodhulpkoppel gewenst is (zo snel mogelijk of liever de volgende dag). Geef daarbij duidelijk aan wanneer het slachtoffer de komst van het noodhulpkoppel kan verwachten, zodat deze zich niet overvallen voelt. Daarbij kunnen slachtoffers op leeftijd tevens worden aangemoedigd een naaste of bekende te vragen eveneens naar het slachtoffer te komen om in het gesprek tot praktische of emotionele steun te zijn.</p> <p>2. Voor politieagenten uit de noodhulp kan het voelen alsof zij sinds de implementatie van de Digitale Meldkamer bij elke melding van online criminaliteit die bij de meldkamer binnenkomt automatisch ter plaatse worden gestuurd. Communiceer duidelijk aan politiemedewerkers dat zij ter plaatse worden gestuurd, omdat het slachtoffer in kwestie bij de medewerker van het RSC zelf heeft aangegeven behoefte te hebben aan de hulp van politie ter plaatse. Oftewel, de behoefte bij het slachtoffer aan politie ter plaatse, leidt ertoe dat er noodhulp ter plaatse wordt gestuurd: men zit daadwerkelijk in de problemen en heeft behoefte aan hulp.</p>	

Ter plaatse gaan bij melding van online criminaliteit	
<i>Slachtofferervaring</i>	<i>Politie-ervaring</i>
<p>Slachtoffers waarderen dat de politie snel na hun melding bij hen thuis komt. Een klein aantal slachtoffers had terugkijkend eigenlijk de wens voor politie in burger vanuit schaamte voor de buurtbewoners wanneer politie met herkenbare dienstauto en geüniformeerd aan de deur komen.</p> <p>Gevolgen voor slachtoffers:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Slachtoffer kunnen in hun eigen vertrouwde omgeving worden geholpen. Dit wordt als laagdrempeliger ervaren dan naar het politiebureau te gaan. 	<p>Vanuit de politiemedewerkers klinkt een breed gedragen geluid dat niet alle casussen van online criminaliteit en niet alle activiteiten bij het ter plaatse gaan een taak zou moeten zijn voor de noodhulp. Argumenten hiervoor zijn de tijdsduur van deze meldingen in combinatie met een gevoel van gebrek aan capaciteit in de noodhulp en een gebrek aan specialistische kennis over online criminaliteit bij medewerkers in de noodhulp.</p> <p>Er is behoefte aan;</p> <ul style="list-style-type: none"> - onderscheid waarbij noodhulp slechts ter plaatse bij kwetsbare slachtoffers en heterdaadkansen; - inzet van en samenwerking met specialistische collega's, zoals het cybercrimeteam.
<p>Aanbevelingen</p> <p>1. Geef als medewerker van het RSC duidelijke verwachtingen aan het slachtoffer dat de politiemedewerkers herkenbaar met politieauto en in uniform bij het slachtoffer thuis zullen arriveren. Een klein aantal slachtoffers heeft teruggekoppeld dat zij in verband met hun burens liever hebben dat de politie in burger ter plaatse komt, in plaats van een herkenbare dienstauto en in politie-uniform, echter basisteams zullen hier de capaciteit niet voor hebben (R1.1 & R1.2). Aangezien de behoefte van het slachtoffer binnen de Digitale Meldkamer centraal staat, zou er wanneer slachtoffers van online criminaliteit bij de medewerker van het RSC aangeven zich oncomfortabel te voelen bij de aankomst van een herkenbare politieauto en politiemedewerkers in uniform ter plaatse in overleg met het slachtoffer geen politie ter plaatse kunnen gaan of ter plaatse kunnen gaan zonder optische en geluidssignalen. Blijf de huidige insteek behouden dat politie uit de noodhulp alleen ter plaatse gaat bij meldingen van online criminaliteit wanneer slachtoffers bij de centralist hebben aangegeven hier behoefte aan te hebben.</p>	

Aandacht en hulp aan slachtoffer	
<i>Slachtofferervaring</i>	<i>Politie-ervaring</i>
<p>De meeste slachtoffers kunnen hun verhaal kwijt aan het noodhulpkoppel en worden geholpen met het doen van aangifte. Wanneer politiemedewerkers ter plaatse onervarenheid of desinteresse in online criminaliteit tonen, vertaalt dit zich in een ongeïnteresseerde of zelfs afstandelijke houding naar slachtoffers.</p> <p>De kwaliteit van aangiftes varieert volgens de slachtoffers. Bij zaken van sextortion hebben politiemedewerkers het doen van aangifte zelfs afgeraden.</p> <p>Gevolgen voor slachtoffers:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Een afstandelijke houding kan leiden tot een ongewenste toename van de sociaal-emotionele impact van het slachtofferschap in plaats van een afname; – Een lage kwaliteit van aangifte verlaagt de kans op een coulanceregeling. 	<p>Politiemedewerkers zien de meerwaarde in van het bieden van een luisterend oor aan slachtoffers. De meeste politiemedewerkers helpen slachtoffers met het doen van aangifte.</p>
<p>Aanbevelingen</p> <p>1. Neem het verlenen van aandacht en hulp aan slachtoffers van online criminaliteit als <i>het expliciete hoofddoel</i> van de Digitale Meldkamer. Politiemedewerkers vanuit de noodhulp zijn hier al bekend mee vanwege hun ervaringen met meldingen van 'traditionele criminaliteit', waarbij sociaal-emotionele en praktische ondersteuning essentieel zijn. Deze aanpak is in lijn met de taakstelling van de politie: 'hulpverlening aan hen die deze behoeven'.</p> <p>2. In de praktijk zien we dat politiemedewerkers slachtoffers van sextortion ontraden om aangifte te doen, in tegenstelling tot slachtoffers van andere vormen van online criminaliteit. Laat politiemedewerkers in alle casussen, ook bij sextortion, het doen van aangifte aanbevelen, maar zet hierin steeds de behoefte van het slachtoffer centraal. Het doen van aangifte helpt in bredere zin om als politie en samenleving beter zicht te krijgen op de aard en omvang van online criminaliteit. Een op zichzelf staande aangifte maakt wellicht minder kans, maar gecombineerde aangiftes kunnen wel degelijk tot een aanhouding leiden.</p> <p>3. Een aangifte van goede kwaliteit is van belang bij het aanvragen van een coulanceregeling, een eventuele aanklacht van een verdachte en de online criminaliteit statistieken van de politie, evenals doorverwijzing naar slachtofferhulp. In de praktijk zien we dat slachtoffers die een aangifte van lage kwaliteit ontvangen weinig kans maken op een coulance regeling. Vervolgens moeten zij veel moeite moeten doen om contact op te nemen met het noodhulpkoppel om de aangifte te laten verbeteren. Daarom kan bij het opnemen van aangiftes door politiemedewerkers in zaken rond online criminaliteit nog een verbeteringslag worden toegepast. Breng de onderlinge factoren van een lage kwaliteit aangifte in de kaart. Mogelijke oorzaken zijn een gebrek aan tijd of kennis over de modus operandi.</p>	

Slachtoffer voelt zich serieus genomen en geholpen	Medewerkers krijgen een beter beeld van online criminaliteit & de impact op slachtoffers
<i>Slachtofferervaring</i>	<i>Politie-ervaring</i>
<p>Slachtoffers voelen zich over het algemeen serieus genomen door de politie. Politied medewerkers nemen deels het schaamtegevoel bij slachtoffers weg door te benadrukken dat iedereen slachtoffer kan worden van de geraffineerde werkwijze van criminelen.</p> <p>Slachtoffers staan, na wat hun overkomen is, vaak wantrouwend tegenover het internet en onbekenden en hebben behoefte aan heldere handelingsperspectieven. Echter, het ervaren nut van de tips die politied medewerkers geven varieert sterk.</p> <p>Gevolg:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Het geven van oppervlakkige tips kan onder slachtoffers het gevoel van onzekerheid en incompetentie versterken. 	<p>Politiemedewerkers geven gemengde signalen wanneer er gevraagd wordt welk beeld zij hebben van slachtoffers van online criminaliteit. Zo hebben zij empathie voor de slachtoffers door de grote impact. Daarbij erkennen zij dat cybercriminelen uiterst geraffineerd en overtuigend te werk gaan. Tegelijkertijd wordt het handelen van slachtoffers door sommigen als ‘dom’, ‘naïef’ en ‘niet goed over nagedacht’ bestempeld (<i>victim blaming</i>).</p>
<p>Aanbevelingen</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ontwikkel een visie om het bewustzijn te vergroten onder politied medewerkers omtrent bewuste en onbewuste <i>victim blaming</i> en de negatieve gevolgen hiervan voor slachtoffers. Sommige politied medewerkers bedoelen het uitspreken van dergelijke gedachten naar het slachtoffer als een goed bedoelde waarschuwing of het creëren van een leermoment. Mogelijk is het politied medewerkers niet duidelijk wat <i>victim blaming</i> is, welke vormen dit kan aannemen en dat onbedoelde, negatieve effecten bij het slachtoffer teweeg kan brengen. 2. Communiceer aan politied medewerkers dat slachtoffers het niet als een leermoment ervaren wanneer politied medewerkers hun handelen als ‘dom’ bestempelen. Leg uit dat dit soort boodschappen kunnen leiden tot zogenaamde <i>secundaire victimisatie</i>; het slachtofferschap wordt hernieuwd door een negatieve houding van de politied medewerker waardoor de sociaal-emotionele impact niet afneemt, maar juist toeneemt. Secundaire victimisatie gaat immers om het ‘(...) additionele nadeel dat slachtoffers kunnen ondervinden van de reactie van anderen, met name (strafrechts)instituten op hun oorspronkelijke slachtofferschap’ (Pemberton & van Reemst 2023, p. 57). In het tegengaan van secundaire victimisatie draait het om een passende bejegening en informatieverschaffing aan slachtoffers. Daarnaast gaat het ook om welzijnsbevorderende aspecten van deelname aan het strafproces (Pemberton & van Reemst, 2023). 3. Besteed meer aandacht aan het voorkomen van herhaald slachtofferschap door het leereffect onder slachtoffers op een positieve manier te stimuleren. Ontwikkel – samen met wetenschappers en specialisten in slachtofferzorg - een lijst van hoogstaande handelingsperspectieven waarmee politied medewerkers slachtoffers kunnen informeren om zo herhaald slachtofferschap van dezelfde of een andere vorm van online criminaliteit te kunnen voorkomen. Onderstreep het belang hiervan bij politied medewerkers en communiceer duidelijk waar zij deze bijvoorbeeld op het ECDO kunnen vinden. 	

Tevredenheid met politie inzet bij slachtoffer	
<i>Slachtofferervaring</i>	<i>Politie-ervaring</i>
<p>Slachtoffers waren grotendeels positief over politie ter plaatse, met name het worden geholpen in de eigen omgeving zorgt voor gemak en vertrouwdeheid. Echter, in het gevolg van de zaak verloopt de communicatie met de politie vrij stroef.</p> <p>Gevolgen voor slachtoffers:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Hierdoor zijn slachtoffers onvoldoende op de hoogte van de stand van zaken, terwijl zij hier wel behoefte aan hebben; – Voor slachtoffers heeft het delict een (soms dagelijks voelbare) impact, waarbij het uitblijven van communicatie vanuit de politie het gevoel van onzekerheid versterkt. 	<p>Niet van toepassing.</p>
<p>Aanbevelingen</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Achteraf, in de communicatie over het gevolg van de zaak valt de meeste winst te behalen. Slachtoffers willen over het algemeen heel graag weten wat de vorderingen in hun zaak zijn. Ook als er geen vorderingen zijn of hun zaak gesloten is, willen slachtoffers hier het liefst met tekst en uitleg, over geïnformeerd worden. Voor hen heeft het delict een (soms dagelijks voelbare) impact, waarbij het uitblijven van communicatie vanuit de politie het gevoel van onzekerheid versterkt. 2. Formuleer als politie ter plaatse aan slachtoffers duidelijke verwachtingen over het vervolg van de zaak en vraag aan slachtoffers of zij op de hoogte willen worden gehouden van hun zaak. Geef aan of er een bepaald communicatiekanaal en/of contactpersoon beschikbaar is voor wederzijdse updates, vragen en opmerkingen. Zo hebben slachtoffers een realistisch beeld over het verdere verloop van hun zaak. 3. Maak als politie ter plaatse aan slachtoffers een realistische inschatting over kansen met betrekking tot opsporing, aanhouding en berechting van de daders. Geef hierbij aan dat een vervolg op individuele aangiftes moeilijk is, maar een geheel van meerdere aangiftes leidt tot een beter beeld van online criminaliteit en een hogere pakkans voor daders. 	

Verminderde impact van delict bij slachtoffer	
<i>Slachtofferervaring</i>	<i>Politie-ervaring</i>
<p>Onduidelijk of politie inzet zelf leidt tot een verminderde impact. Het verstrijken van tijd en het terugkrijgen van het gestolen geld lijkt hier een grotere rol in te spelen.</p>	<p>De meerwaarde van het ter plaatse gaan voor het slachtoffer wordt door politiemedewerkers ingezien.</p>
<p>Aanbevelingen</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Het verminderen van de impact die het delict op het slachtoffer heeft is wellicht een te hoge verwachting voor een noodhulpkoppel dat ter plaatse gaat. Het slachtofferschap van het delict en het delict zelf is immers niet meer terug te draaien. Wel kunnen politiemedewerkers een bijdrage leveren aan het ontzorgen van het slachtoffer door het nemen van praktische vervolgstappen, zoals het herstellen van een gevoel van veiligheid bij het slachtoffer, het 	

opnemen van de aangifte en het geven van handelingsperspectieven om herhaald slachtofferschap te voorkomen. Het slachtoffer het gevoel geven er niet alleen voor te staan kan zo een bijdrage leveren aan de verwerking.

2. Met name het terugkrijgen van het gestolen geld lijkt het verminderen van de impact positief te beïnvloeden. Daarom zou de politie ter plaatse, maar ook bij de verdere afhandeling zich in de slachtofferzorg meer kunnen focussen op het verminderen van de financiële impact bij het slachtoffer. Concrete voorbeelden hiervan zijn het ondersteunen van het slachtoffer in contact met bankinstellingen, waar mogelijk het opstarten van een coulanceregeling en het verhogen van de kwaliteit van aangifte, zodat het slachtoffer een betere kans heeft om het gestolen geld terug te krijgen. Ook zouden politiemedewerkers actief kunnen verwijzen naar privaatrechtelijke wegen om hun geld terug te krijgen.

Gevoel van urgentie en inzicht in (on)bewuste onbekwaamheid	
<i>Slachtofferervaring</i>	<i>Politie-ervaring</i>
Niet van toepassing.	<p>Een gevoel van urgentie rondom online criminaliteit hadden politiemedewerkers ook al voor de implementatie van de Digitale Meldkamer. Nagenoeg alle medewerkers vinden dat de politie 'meer' met online criminaliteit moet doen. Het verschilt echter in hoeverre zij daarbij een rol voor zichzelf in de noodhulp zien weggelegd.</p> <p>Door het ter plaatse gaan neemt de koudwatervrees af en neemt het bewustzijn toe. Wel is er behoefte aan meer opleiding en kennis over online criminaliteit. Echter, lijken juist de politiemedewerkers die het meest (on)bewust onbekwaam zijn, het minst open te staan om zelf te leren over online criminaliteit.</p>
<p>Aanbevelingen</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Werk op de lange termijn toe naar meer aandacht voor online criminaliteit en de bijbehorende slachtofferzorg in de politieopleiding waarin van oudsher de focus ligt op ouderschap bij offline vormen van criminaliteit. Zo zijn toekomstige politiemedewerkers beter toegerust om meldingen van online criminaliteit af te handelen. 2. Op de korte termijn zou de training 'Bewustwording' – waarin ervaringsverhalen of slachtofferverhalen worden gedeeld - de impact op slachtoffers tastbaar kunnen maken voor politiemedewerkers. 3. Breng onder de aandacht dat slachtofferschap niet voortkomt uit naïviteit maar uit het feit dat criminelen geraffineerd te werk gaan met psychologische beïnvloedingsprincipes en technische 'trucjes'. Stimuleer politiecollega's elkaar aan te spreken op bewuste of onbewuste vormen van <i>victim blaming</i> (bijvoorbeeld politiemedewerkers die op het bureau gingen 'roddelen over het slachtoffer en hoe dom die wel niet was'). Daarbij kan het van toegevoegde waarde zijn om een slachtoffer uit het eigen verzorgingsgebied te betrekken om meer gevoel te krijgen bij passende vormen van slachtofferbejegening. 	

De bereidheid om beter te worden in het afhandelen van meldingen van online criminaliteit	
<i>Slachtofferervaring</i>	<i>Politie-ervaring</i>
Niet van toepassing.	Door het ter plaatse gaan bij slachtoffers van online criminaliteit is de motivatie voor het afhandelen van zulke meldingen gestegen wanneer het kwetsbare slachtoffers of hoge heterdaadkansen betreft. Wanneer dit niet het geval is, neemt de bereidheid sterk af en vindt een groot deel van de politiemedewerkers niet alle meldingen van begin tot eind een taak voor de noodhulp.
<p>Aanbevelingen</p> <p>1. Als gedragsverandering bij politiemedewerkers het doel is, zou voor inspiratie gekeken kunnen worden naar het model van de <i>Behaviour Change Wheel</i> (Michie, Atkins & West, 2014). Daarin wordt onder andere gesteld dat gedragsintentie (bereidheid) tot stand komt door risicoperceptie en affectieve respons op het risico in kwestie. In het geval van de Digitale Meldkamer duidt risicoperceptie op hoe politiemedewerkers kwetsbaarheid van het slachtoffer ten opzichte van het gevaar en de ernst van de dreiging en gevolgen daarvan inschatten. Affectieve respons duidt in deze toepassing op hoe politiemedewerkers de effectiviteit van hun aanbevolen handelingsperspectieven inschatten en of het slachtoffer in staat is deze uit te voeren. Daarnaast hebben subjectieve normen ook invloed op gedragsintenties.</p> <p>2. Door het vergroten van de kennis van politiemedewerkers over de modus operandi en beschermende maatregelen bij online criminaliteit kunnen zij een betere inschatting maken van de ernst van het delict en de gevolgen voor het slachtoffer en hoe kwetsbaar diegene nog is voor verdere gevolgen van het delict en/of herhaald slachtofferschap. Vervolgens kunnen politiemedewerkers nadat zij het risico van de specifieke situatie hebben beoordeeld betere handelingsperspectieven aan het slachtoffer geven.</p> <p>3. Als politiemedewerkers in hun sociale omgeving een geldende norm ervaren rondom de aanpak van online criminaliteit in combinatie met een stimulerende leercultuur en aanmoediging ervaren, dan zal dit hun bereidheid positief kunnen beïnvloeden.</p> <p>4. Oftewel, het vergroten van kennis en vaardigheden over de aanpak van online criminaliteit leidt ertoe dat politiemedewerkers zich beter toegerust voelen en zo meer gemotiveerd zijn om slachtoffers van online criminaliteit betere dienstverlening te bieden.</p>	

Opgedane ervaringen toepassen bij volgende meldingen	
<i>Slachtofferervaring</i>	<i>Politie-ervaring</i>
Niet van toepassing.	Blootstelling aan meldingen van online criminaliteit en zo <i>learning by doing</i> blijkt inderdaad een geprefereerde leermethode onder politiemedewerkers. zij geven aan geleerd te hebben van het ter plaatse gaan en beter in te zien dan voorheen hoeveel impact het kan hebben op een slachtoffer.
<p>Aanbevelingen</p> <p>1. Maak het bespreken van ter plaatse gaan bij meldingen van online criminaliteit een vast onderdeel tijdens (de)briefing. Zo kunnen politiemedewerkers onderling ervaringen uitwisselen en</p>	

leren van elkaars succesverhalen en geleerde lessen. Hierdoor wordt binnen basisteam de aanpak van online criminaliteit genormaliseerd en geprofessionaliseerd.

2. Koppel waar mogelijk een politiemedewerker met affiniteit op het gebied van online criminaliteit (cybervrijwilliger, digicoach) aan een minder ervaren collega op dit gebied, om diegene op enthousiaste, geruststellende manier wegwijs te maken bij het (voor het eerst) ter plaatse gaan, zodat diegene de opgedane ervaring bij een volgende melding zelf kan toepassen.

3. Vergemakkelijk de uitvoering van de werkwijze voor noodhulpkoppels door de meldkamer een rol te geven in het toevoegen van aanvullende informatie bij de melding. Door bijvoorbeeld het telefoonnummer van de digihulplijn en het protocol voor het opnemen van aangiftes van online criminaliteit toe te voegen worden noodhulpmedewerkers ontzorgd. Dat lijkt wenselijk in de beginfase waarin politiemedewerkers zich de nieuwe werkwijze nog eigen moeten maken. Het vermindert mogelijk deels de weerstand die er tegen de werkwijze kan ontstaan.

Toegenomen bekwaamheid in het afhandelen van meldingen van online criminaliteit

<i>Slachtofferervaring</i>	<i>Politie-ervaring</i>
Niet van toepassing	Aangezien er weinig formeel is vastgelegd en gecommuniceerd over welke acties de politie ter plaatse moet/kan afronden, geven politiemedewerkers daar logischerwijs een eigen invulling aan. Dit resulteert in uiteenlopende adviezen aan slachtoffers. Doordat er geen vastgestelde kaders of doelstellingen zijn, is het moeilijk te meten wanneer er sprake is van een toegenomen bekwaamheid en wanneer deze voldoende is.

Aanbevelingen

Zie de aanbevelingen op het vlak van onderwijs in paragraaf 6.2.

Veilig stellen van digitaal bewijs en Hogere opsporings- en heterdaadkansen

<i>Slachtofferervaring</i>	<i>Politie-ervaring</i>
Vaak stelt de politie digitale sporen vast en in sommige gevallen - wanneer er verdachten in de fysieke nabijheid van een slachtoffer zijn geweest - wordt er ook een fysiek buurtonderzoek gestart. Bij twee zaken leiden het snelle handelen van slachtoffers en politie samen tot een aanhouding.	Vaak verzamelen politiemedewerkers ter plaatse telefoon- en rekeningnummers van verdachten. Daarna is het niet iedere politiemedewerker duidelijk wat de verdere opsporingsmogelijkheden zijn. Mogelijk gaan hierdoor bewijsmateriaal en opsporingsindicaties verloren.

Aanbevelingen

Zie paragraaf 6.2 voor de aanbevelingen op het vlak van (I) het centraal stellen van slachtofferzorg en het benutten van heterdaadkansen in de uitvoering van de Digitale Meldkamer, en (II) het ontwikkelen van een visie op het onderdeel opsporing.

6.4 Tot slot

Alles samennemend en terugblikkend op het proces van evaluatie beschouwen wij het initiatief van de Digitale Meldkamer als een belangrijke stap in de ontwikkeling richting een meer slachtoffergerichte politie op het gebied van online delicten. In een periode waarin de politieorganisatie nog zoekend is in het vinden van aansluiting op de ontwikkeling dat criminaliteit steeds meer online plaatsvindt, getuigt het in onze ogen van visie, organisatiekracht en doorzettingsvermogen dat het twee politiemedewerkers is gelukt om een nieuwe werkwijze te ontwikkelen en te implementeren binnen een volledige politie-eenheid en vervolgens binnen de gehele Nationale Politie. De werkwijze van de Digitale Meldkamer kan wat ons betreft worden beschouwd als een vehikel voor meerdere doelen. Het laat ten eerste een groot deel van de uitvoerende politieorganisatie kennismaken met de aanpak van online delicten, en voedt zodoende de gewenste professionaliseringsslag binnen de politie op het vlak van online criminaliteit. Tegelijkertijd legt de Digitale Meldkamer met haar bewuste focus op slachtofferzorg de nadruk op de 'zachte kant' van politiewerk in de vorm van slachtofferzorg, vanuit de overtuiging dat de eerste opvang na een melding cruciaal is voor het herstelproces van slachtoffers. Op basis van de gehouden interviews kan gesteld worden dat de benadering van de Digitale Meldkamer niet zonder meer aansluit bij de breed gedeelde motivatie onder politiemedewerkers om vooral bezig te zijn met 'boeven vangen'. Dat er weerstand op de werkvloer tegen de nieuwe werkwijze bestaat, ligt dan ook in deze lijn der verwachting. De evaluatie die wij de afgelopen maanden hebben verricht, en de aanbevelingen die daaruit voortvloeien, zien wij als een stimulans richting de politieorganisatie om ondanks weerstand moedig voorwaarts te gaan, en als aanmoediging om aan de hand van geconstateerde ontwikkelpunten de werkwijze verder te verfijnen. Op weg naar meer slachtoffergerichtheid bij online criminaliteit.

Naar aanleiding van deze evaluatie zien wij tot slot meerdere mogelijkheden voor vervolgonderzoek die bij kunnen dragen aan de verdere ontwikkeling van de werkwijze van de Digitale Meldkamer:

- Om invulling te geven aan de aanbeveling om een kennisaanbod te ontwikkelen die noodhulpkoppels kunnen benutten in contact met slachtoffers van online criminaliteit, ligt het uitvoeren van een inventariserend onderzoek naar kennisbehoeften voor de hand;
- Omdat *victim blaming* met enige regelmaat voor lijkt te komen onder politiemedewerkers wanneer zij in contact komen met slachtoffers van online criminaliteit, en de aanbeveling is gedaan om het bewustzijn ervan te verhogen, lijkt het zinvol om tot een ontwerp te komen van de wijze waarop dat bewustzijn gecreëerd zou kunnen worden. Dat is mogelijk middels praktijkgericht ontwerponderzoek;
- Ontwerponderzoek lijkt ook passend voor de aanbeveling om een visie te formuleren op de rol van noodhulpmedewerkers bij het ter plaatse gaan op het gebied van opsporingstaken. Welke taken kunnen van noodhulpmedewerkers worden verwacht, en wat zou het werk van specialisten moeten zijn?
- Als de andere eenheden na 19 mei 2025 de werkwijze implementeren, en er ervaring is opgedaan met de uitvoering van de Digitale Meldkamer, ligt een landelijke evaluatie van de werkwijze voor de hand. Vergelijkingen tussen verschillende 'couleurs locales' zouden inzichten kunnen opleveren waar eenheden onderling van kunnen profiteren. Hiertoe zouden zowel de in deze evaluatie ontwikkelde kwalitatieve (topiclists voor interviews) als kwantitatieve (vragenlijsten voor slachtoffers en politiemedewerkers) onderzoeksinstrumenten hergebruikt kunnen worden.

BIJLAGE A Literatuurlijst

- Akkermans, M., Derksen, E., Kennis, M., Kloosterman, R. & Moons, E. (2024, 1 maart). Veiligheidsmonitor 2023; Online criminaliteit. *Centraal Bureau voor de Statistiek*.
<https://www.cbs.nl/nl-nl/longread/rapportages/2024/veiligheidsmonitor-2023/5-online-criminaliteit>
- Bal, M. & van den Bos, K. (2023). Victim blaming. In: van Doorn et al. (red.) Slachtoffers. Onderzoek, beleid en praktijk. Wolters Kluwer, p. 689-704.
- Bluhm, K., Borwell, J., & Stol, W. (2022). De slachtofferimpact van cybercrime versus traditionele criminaliteit: aanknopingspunten voor slachtofferzorg en preventieprioriteiten. *Tijdschrift voor Veiligheid*, 21, 3-4.
- Borwell, J., Jansen, J., & Stol, W. (2021). Comparing the victimization impact of cybercrime and traditional crime: Literature review and future research directions. *Journal of Digital Social Research*, 3(3), 85-110.
- Elbers, N., & Becx, I. (2020). *Secundaire victimisatie als probleem. Herstelrecht als oplossing?: Een onderzoek naar de reikwijdte van secundaire victimisatie en herstelrecht in het straf-, civiel-en bestuursrecht in Nederland*. Boom juridisch.
- van Heffen, O. (2003). Beleidstheorieën uit de beleidspraktijk. In: Hoogerwerf & Herweijer (red.) *Overheidsbeleid. Een inleiding in de beleidswetenschap*. Kluwer, p. 225-240.
- van't Hoff-de Goede, S., & Leukfeldt, R. Op zoek naar de parels bij de lokale aanpak van cybercriminaliteit en gedigitaliseerde criminaliteit. *Politie & Wetenschap*.
https://securitydelta.nl/media/com_hsd/report/535/document/cyberparels-rapport-vk89.pdf
- Junger, M., Veldkamp, B., & Koning, L. (2022). *Fraudevictimisatie in Nederland*. Universiteit Twente.
<https://www.utwente.nl/nl/bms/fraudvic/fraudevictimisatie-in-nederland.pdf>
- Leeneman, R. (2024). *Takenlijst voor landelijk proces*. Politie Oost Nederland.
- Leukfeldt, R., Notté, R., & Malsch, M. (2018). Slachtofferschap van online criminaliteit. *NSCR*.
https://repository.wodc.nl/bitstream/handle/20.500.12832/2355/2839_Volledige_Tekst_tcm28-368216.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Michie, S., Atkins, L., & West, R. (2014). *The Behaviour Change Wheel: A Guide To Designing Interventions*. Silverback Publishing.
- Ministerie van Justitie en Veiligheid. (2024, 1 augustus). *Politiewet 2012*. Overheid.nl.
<https://wetten.overheid.nl/BWBR0031788/2024-08-01>
- Osterwalder, A., Pigneur, Y., Bernarda, G. & Smith, A. (2014). *Value proposition design. How to create products and services customers want. Get started with...* Wiley.
- Pemberton, A. & van Reemst, L. (2023). Theoretische perspectieven op slachtofferschap. In: van Doorn et al. (red.) Slachtoffers. Onderzoek, beleid en praktijk. Wolters Kluwer, p. 51- 77.
- Pawson, R., & Haarhuis, C. K. (2005). Evaluatie van complexe programma's: Een theoriegestuurde aanpak. *Justitiële verkenningen*, 31(8), 42.
- Politie. (2024, 2 februari). Slachtoffers sneller geholpen bij digitale criminaliteit
<https://www.politie.nl/nieuws/2024/februari/2/02-oost-nederland-slachtoffers-sneller-geholpen-bij-digitale-criminaliteit.html>
- Ruiter, S., Leuken, M. V., Ruitenburg, T. V., Schiks, J., & Leukfeldt, R. (2023). In-en doorstroom van online criminaliteit in de strafrechtsketen. *NSCR*.
<https://repository.wodc.nl/bitstream/handle/20.500.12832/3346/3217-In-en-doorstroom-online-criminaliteit-volledige-tekst.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Scholtens, A., Den Hengst, M. & Waterreus, R. (2016). Het real-time informeren van noodhulpeenheden; Een onderzoek naar de RTI-functie om frontlijnpolitiefunctionarissen snel te voorzien van relevante informatie. *Politie & Wetenschap Politiekunde* 77.

<https://www.politeenwetenschap.nl/publicatie/politiekunde/2016/het-real-time-informeren-van-noodhulpeenheden-270>

Snijders, D. & Cloosterman, A. (2024). *Opschalingsplan Digitale Meldkamer*. Ordina.

Swanborn, P. (2007). *Evalueren. Het ontwerpen, begeleiden en evalueren van interventies: een methodische basis voor evaluatie-onderzoek*. Boom.

van der Vlist, A. J., Bunte, F. H. J., & van Galen, M. A. (2007). *Beleidsevaluatie ex-post*. LEI en Wageningen Universiteit.

BIJLAGE B Topiclijst interviews ontwikkelaars

Hogeschool Saxion werkt samen de Politie Oost-Nederland in een onderzoek naar de uitwerking van de Digitale Meldkamer. Door interviews af te nemen met de ontwikkelaars wordt de ontwikkeling, de implementatie en de beoogde werking van de Digitale Meldkamer in kaart gebracht. Niet alle vragen zijn aan elke respondent gesteld.

Ontwikkeling en implementatie

1. Welke rol heeft u bij de ontwikkeling en implementatie van de Digitale Meldkamer en wat was uw eerste reactie op dit initiatief?
2. Hoe kijkt u naar dit initiatief waarbij medewerkers vanuit de uitvoering een interventie bedenken en doorvoeren op een strategisch speerpunt van de nationale politie en de eenheid en deze nu in hoog tempo wordt opgeschaald?
3. Hoe verliep het proces waarbij het initiatief van de Digitale Meldkamer van pilot naar regionale werkwijze werd opgeschaald met name de fase van besluitvorming door het board wijk & veiligheid?
4. Voor het toepassen van de Digitale Meldkamer zouden geen capaciteitswijzigingen nodig zijn aangezien het gaat om een verschuiving van traditionele criminaliteit naar online criminaliteit. Is er in de voorbereidende fase een plan opgesteld mochten zich toch capaciteitsproblemen voordoen?
5. In het document 'Besluitvormingsproces ONL' zijn de doelstellingen van de Digitale Meldkamer impliciet gebleven, namelijk dat ze keuze hebben voor politie ter plaatse en zich daardoor serieus genomen voelen. Kan dit verder worden toegelicht? Zijn er verder nog doelstellingen m.b.t. de slachtoffers?

Uitwerking in de praktijk

6. Online criminaliteit wordt beschouwd als een HIC en zou vanuit de meldkamer PRIO 1 of 2 moeten krijgen. Hoe wordt dit in de praktijk gewaarborgd? Is er van tevoren een plan opgesteld als een melding toch PRIO 3 krijgt?
7. Hoe vaak gaat de prioritering mis in de praktijk? Wat zijn de gevolgen geweest bij meldingen die toch PRIO 3 kregen?
8. Hoe wordt er vanuit de politie gereageerd op slachtoffers van online criminaliteit die de meldkamer bellen, maar vervolgens geen politie ter plaatse willen? Is daar ook een draaiboek/blauwdruk voor?
9. Er wordt veel gesproken over slachtoffers onder 'burgers'. In hoeverre geldt de Digitale Meldkamer voor organisaties?
10. De 'learning by doing' aanpak van de Digitale Meldkamer heeft als risico dat politiemedewerkers die weinig draagvlak hebben voor de aanpak van online criminaliteit dienstverlening van lage kwaliteit bieden aan slachtoffers. In hoeverre is er in de voorbereidende fase aandacht geschonken om dit te voorkomen?
11. In het document 'Besluitvormingsproces ONL' wordt een aantal keer gezegd dat politiemedewerkers ter plaatse 'goede dienstverlening' moeten geven zonder verdere omschrijving. Wat verstaat u onder 'goede dienstverlening'? Hoe moet de politiemedewerker ter plaatse te werk gaan?

Faciliteiten voor politiemedewerkers

12. Kunt u meer vertellen over de e-learnings die de politiemedewerkers wegwijz moeten maken? Hoeveel zijn dit er? Zijn deze verplicht? Zijn ze alleen bedoeld voor politiemedewerkers die ter plaatse gaan of ook medewerkers van RSC en OC?

13. Is er in het voorbereiden van politiemedewerkers, bijvoorbeeld door de e-learnings aandacht geschonken aan dat slachtoffers van verschillende feiten een ander soort dienstverlening nodig hebben?
14. Wat is binnen de Digitale Meldkamer de beoogde rol van team cybercrime of Team Digitale Opsporing (TDO)? Welke ondersteuning kunnen zij geven aan politiemedewerkers ter plaatse?
15. Wat is uw beeld van hoe er op de werkvloer over de Digitale Meldkamer wordt gesproken? Is dat gedurende de pilot of daarna veranderd?

Eerste conclusies en adviezen

16. Wat is volgens u het sterkste element van de Digitale Meldkamer?
17. Welke risico's zag u vooraf of ziet u nu bij de implementatie van de Digitale Meldkamer?
18. Hoe kijkt u naar de landelijke opschaling van de Digitale Meldkamer die zich nu plaatsvindt? Zijn er tips die u andere regionale eenheden zouden willen meegeven?
19. Is er rekening gehouden met het feit dat dit evaluatieonderzoek kan uitwijzen dat het verder opschalen van 'de Digitale Meldkamer' in haar huidige vorm risico's met zich meebrengt?

Digitale transformatie binnen de politie

20. Dit project is een duidelijk voorbeeld van de verandering die als de digitale transformatie wordt aangeduid. Wat is de achterliggende veranderstrategie binnen de eenheid en de Nationale Politie? Hoe past de digitale meldkamer daarin?
21. Bij welke lagen binnen de politieorganisatie speelt met name de wens om een inhaalslag te maken op het gebied van bewustzijn van online criminaliteit? Wanneer is er binnen de politieorganisatie sprake van voldoende bewustzijn en bekwaamheid op dit thema?
22. Welke veranderingen moet de politieorganisatie qua structuur en cultuur ondergaan in de toekomst om een autoriteit op online criminaliteit te worden?
23. Als u vandaag de politieorganisatie, vanaf nul opnieuw zou mogen optuigen, hoe zou dat er dan uit moeten zien om ook online criminaliteit effectief tegen te gaan en aan te pakken? En hoe plaatst u de Digitale Meldkamer in dit kader?
24. In hoeverre is er nog communicatie tussen eenheidsleiding en de initiatiefnemers? Speelt de eenheidsleiding van NL Oost een rol in de landelijk opschaling van 'de digitale meldkamer'?

BIJLAGE C Topiclijst interviews slachtoffers

Hogeschool Saxion werkt samen de Politie Oost-Nederland in een onderzoek naar de nieuwe aanpak van digitale criminaliteit waarbij slachtoffers politiemedewerkers thuis ter plaatse krijgen. Tijdens een terugbelactie van de politie heeft u toestemming gegeven om mee te doen aan een kort vragengesprek over uw ervaring als slachtoffer. Klopt dat? Zou u nog steeds willen meewerken door een aantal vragen te beantwoorden? Dit kan nu telefonisch, maar we kunnen ook een later moment inplannen wanneer het u beter uitkomt.

Incident

1. Wilt u iets vertellen over het incident waarvan u slachtoffer bent geworden? Wat is er gebeurd? Wat deed dat met u? Hoe reageerde uw omgeving?
2. Weet u nog wanneer dit ongeveer heeft plaatsgevonden?

Ervaringen met politie

3. Hoe bent u in contact gekomen met de politie?
4. Kreeg u de keuze dat de politie bij u thuis langskwam? Wat deed hun aanwezigheid met u? (emotionele steun)
5. Hoeveel tijd zat er ongeveer tussen uw telefoontje naar de politie en de aankomst van de politieauto?
6. Had u vooraf bepaalde verwachtingen van de politie die bij u langs zou komen? Zo ja, welke verwachtingen had u? / Wat wilde u graag van de politie?
7. Wat heeft de politie gedaan toen zij bij u thuis langskwamen? Sporen veiliggesteld?
8. Heeft de politie aan u gevraagd wat u nodig had?
9. Hoe kwam de politie op u over, hoe heeft u het optreden ervaren? (bv. Zelfverzekerd of juist niet)
10. Hoe kijkt u terug op de gehele ervaring dat de politie bij u langskwam? (sterke en zwakke punten) / Heeft de politie aan uw verwachtingen voldaan?
11. Hoe vond u het proces na afloop van de politie bij u thuis? Was daar genoeg duidelijkheid over gegeven?
12. Heeft u een formele aangifte gedaan?
13. Weet u nu hoe het met uw zaak voorstaat? Bent u daarover geïnformeerd?
14. Heeft u inspraak gehad in de afhandeling van uw zaak?
15. Kreeg u tips of handelingsopties van politie of partners om herhaling of erger te voorkomen?
16. Bent u naar slachtofferhulp of andere partijen doorverwezen? Heeft u nog met andere partijen contact gehad i.v.m. uw slachtofferschap? Bijv. de bank. Hoe was dat voor u?

Verbeterpunten

17. Heeft u nog tips voor de politie?

BIJLAGE D Topiclijst interviews politiemedewerkers noodhulp

Hogeschool Saxion werkt samen de Politie Oost-Nederland in een onderzoek naar de nieuwe aanpak van digitale criminaliteit waarbij slachtoffers politiemedewerkers thuis ter plaatse krijgen. Ik heb van de initiatiefnemers vernomen dat u één of meerdere keren ter plaatse bent geweest bij slachtoffers van online criminaliteit. Klopt dat? Zou u nog steeds willen meewerken door een aantal vragen te beantwoorden? Hogeschool Saxion voert een evaluatieonderzoek naar deze aanpak 'de digitale meldkamer' om te kijken wat de sterke en zwakke punten zijn. Zo kunnen er verbeteringen worden aangebracht ook in verband met eventuele opschaling naar andere regio's.

Intro

1. Hoe lang werkt u al bij de politie?
2. Hoe zou u uw huidige functie omschrijven?
3. Kunt u vertellen over een keer dat u TP ben gegaan bij een slachtoffer van online criminaliteit voor de Digitale Meldkamer?

Kennis, motivatie en zelfvertrouwen op vlak van online criminaliteit

4. Hoe kijkt u aan tegen de groeiende aandacht voor de aanpak van online criminaliteit binnen de politie?
5. Hoeveel affiniteit had u met de aanpak van online criminaliteit vanuit uw werk binnen het basisteam voor u vanuit DMK ter plaatse ging bij slachtoffers?
6. Was u voorheen al gemotiveerd om bij slachtoffers van online criminaliteit ter plaatse te gaan?
7. Welke kennis over online criminaliteit had u voorafgaand aan het ter plaatse gaan bij mensen die hier slachtoffer van zijn geworden? (weten wat de verschillende vormen van online criminaliteit inhouden en welke vervolgstappen er nodig zijn). Had u hier ook al ervaring in?
8. Hoeveel zelfvertrouwen had u in de aanpak van online criminaliteit vanuit uw werk binnen het basisteam voordat u vanuit DMK ter plaatse ging bij slachtoffers?
 - a. Had u bepaalde verwachtingen van hoe het zou gaan?
 - b. Had u er vertrouwen in dat u vanuit uw rol effectief kon zijn in het aanpakken van de online criminaliteit toen u ter plaatse ging bij de slachtoffers?

Communicatie over nieuwe werkwijze Digitale Meldkamer

9. Wat vond u van de communicatie over de DMK voordat u ter plaatse ging bij slachtoffers van online criminaliteit?
 - a. Had u erover gehoord?
 - b. Had u ook inhoudelijke informatie over de werkwijze en aanpak bij verschillende vormen van online criminaliteit?

Ervaringen met uitvoering Digitale Meldkamer

10. Hoe vaak bent u ter plaatse geweest bij een slachtoffer van online criminaliteit?
 - a. Weet u nog wanneer u voor het eerst voor de DMK ter plaatse ging? (Bij meerdere keren de meest bijgebleven of laatste situatie laten kiezen)
11. Hoe lang was u ter plaatse en hoe heeft u het slachtoffer kunnen helpen?
 - a. Heeft u ook sociale of emotionele steun verleend aan het slachtoffer?
 - b. Hoe ging dat?
 - c. En heeft u het slachtoffer ook naar slachtofferhulp doorverwezen?
12. Wat deed het met u toen bij het slachtoffer het verhaal hoorde?
 - a. Heeft het uw kijk op slachtoffers van online criminaliteit veranderd?

- b. En deed het iets met uw beeld over de aanpak van online criminaliteit vanuit de basisteams?
- 13. Heeft u ook aangifte van het slachtofferschap opgenomen?
 - a. Hoe ging dat?
- 14. Heeft u ook digitale sporen veilig gesteld ten behoeve van de opsporing?
- 15. Heeft u nadien nog contact gehad met het slachtoffer om te vragen hoe het met het slachtoffer ging en van ontwikkelingen in de zaak op de hoogte te brengen?

Faciliteiten & leermethode

- 16. Welke faciliteiten heeft u gebruikt bij het ter plaatse gaan bij een slachtoffer van online criminaliteit?
- 17. In hoeverre heeft u behoefte aan andere/extra faciliteiten die nu niet worden aangeboden?
- 18. In hoeverre heeft u behoefte aan bepaalde wijzingen in het proces?
- 19. Nu wordt er tegen de politiemedewerkers gezegd van; "Ga maar doen!". Wat vind u van deze manier van leren?
 - a. Werkt deze leervorm voor u?

Positie Digitale Meldkamer

- 20. Vindt u dat TP gaan bij slachtoffers van online criminaliteit in de noodhulp thuis hoort?
- 21. (Hoe) Wordt er onderling door politiemedewerkers over de DMK gesproken? Merkt u dat hier intussen anders over wordt gesproken?
- 22. Hoe denkt u dat politie en digitalisering, bv de DMK, zich in de toekomst verder zal gaan ontwikkelen?

Sterke en verbeterpunten Digitale Meldkamer

- 23. Zijn er verder nog tips wat de DMK betreft die u zou willen meegeven aan de projectleiders?
- 24. Wat is er sterk aan de aanpak en wat kan beter?
- 25. Waar moeten andere eenheden wat u betreft echt rekening mee houden als zij deze werkwijze over zouden nemen?
- 26. Wat zou u tegen collega's van basisteams zeggen die hiermee zouden gaan starten?