

# Bevolkingstevredenheidsonderzoek



Lokale Politie  
**Politiezone Erpe-Mere/Lede**  
Korpsleiding  
Administratief Centrum 2  
9340 Lede  
T +32 53 60 64 64

## Inleiding

Met het oog op de gemeenschapsgerichte politiezorg is het uiterst belangrijk om de burger te betrekken in onze werking. Een duidelijk zicht creëren op de behoeften en de verwachtingen van onze partners is voor een lokaal politiekorps dan ook van groot belang. Het is pas door een goede integratie in de samenleving dat de politie zich bewust kan zijn van wat leeft en speelt bij de burgers. Het onthaal bij onze diensten speelt hierbij een grote rol.

Het is dan ook in deze context dat wij als lokale politiezone wilden nagaan in welke mate de burger tevreden is over de werking van onze diensten en meer specifiek, onze onthaalpunten. Aan de hand van de resultaten hoopt de lokale politie Erpe-Mere/Lede in de toekomst de dienstverlening nog meer af te richten op de wensen en behoeften van de burger en te verbeteren waar het kan.



**Inhoudsopgave**

<b>Methodiek en algemene bevindingen.....</b>	<b>1</b>
<b>Resultaten bevraging .....</b>	<b>4</b>
Kennis over de zone.....	4
Attitude van de politieambtenaren .....	4
Transparantie naar de burger toe .....	4
Contact met de politie .....	5
Contact met het onthaal .....	5

## Methodiek en algemene bevindingen

De bevolkingsbevraging gebeurde aan de hand van een vragenlijst. De bevraging was vooral gericht op onze onthaalwerking. Teneinde de burgers te bereiken die reeds in contact kwamen met onze onthaalpunten, werd gebruik gemaakt van de bezoekers-registratie. Dit is een databank waarin alle personen die zich aanmelden aan het onthaal, geregistreerd worden. Deze gegevens worden gedurende 30 dagen bijgehouden, waarna ze worden gewist in het kader van de wet op de privacy<sup>1</sup>. De personen die zich gedurende de laatste 30 dagen hadden aangemeld aan één van onze onthaalpunten, werden persoonlijk aangeschreven. Verder werd eveneens een weblink naar de enquête gepubliceerd via de sociale media. Zo kregen ook andere personen de kans om onze vragenlijst in te vullen en ons te brengen naar een optimalisatie van de politiewerking.

**DEEL 1: ALGEMEEN**

Vraag 1.1: Geslacht?

Man  
 Vrouw

Vraag 1.2: Leeftijd?

Vraag 1.3: In welke gemeente bent u woonachtig?

Leke  
 Erpe-Mere  
 Olsene

Vraag 1.4: Weet u waar u binnen de **publicatie** terecht kan aan het onthaal?

Ja  
 Neen

Vraag 1.5: Kent u de openingsuren van onze onthaalpunten?

Ja  
 Neen

Vraag 1.6: Kent u het telefoonnummer van de politie?

Ja  
 Neen

Vraag 1.7: In welke mate bent u tevreden over de houding en het gedrag van de politie ten aanzien van de bevolking?

Heel tevreden  
 Tevreden  
 Niet tevreden, noch ontevreden  
 Ontevreden  
 Heel ontevreden  
 Geen antwoord

Vraag 1.8: Staat de politie volgens u dicht genoeg bij de bevolking?

Ja  
 Neen

Vraag 1.9: Kent u uw buurtinspecteur?

Ja  
 Neen

Vraag 1.10: Vindt u dit een noodzaak?

Ja  
 Neen

Vraag 1.11: Weet u waar u terecht kan indien u wilt weten wie uw buurtinspecteur is?

Ja  
 Neen

Vraag 1.12: In welke mate bent u tevreden over de transparantie van de werking van de politie?

Heel tevreden  
 Tevreden  
 Niet tevreden, noch ontevreden  
 Ontevreden  
 Heel ontevreden  
 Geen antwoord

Vraag 1.13: Vindt u dat de politie dorpverlappend werkt?

Ja  
 Neen

Vraag 1.13.1: Heeft u eventuele suggesties?

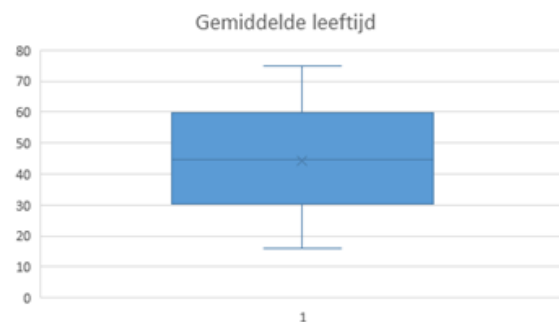
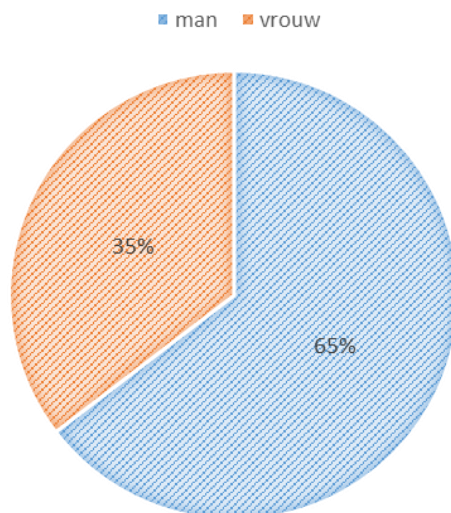
Vraag 1.14: Bent u op de hoogte van onze aanwezigheid op de sociale media?

Ja  
 Neen

Vraag 1.15: Vindt u dat de politie de burgers voldoende informeert?

Ja  
 Neen

In totaal werden 150 vragenlijsten ingevuld, waarvan de overgrote meerderheid via de online weblink. De gemiddelde leeftijd van de respondenten bedroeg 45 jaar en de verhouding volgens geslacht kan u terugvinden in onderstaande grafiek.



<sup>1</sup> Wet van 8 december 1992. Betreffende de bescherming van de persoonlijke levenssfeer ten opzichte van de verwerking van persoonsgegevens, *Belgisch Staatsblad*, 18 maart 1993.

## Resultaten bevraging

### Kennis over de zone

Vooreerst werd in de vragenlijst nagegaan of de mensen weten waar ze terecht kunnen aan het onthaal binnen onze zone. Het overgrote deel (93,4%) geeft aan dit wel degelijk te weten.

Wanneer hierop verder wordt ingegaan en gevraagd wordt naar de kennis van de openingsuren, zien we dat al heel wat minder mensen hiervan op de hoogte zijn. Slechts 41,8% van de respondenten geeft aan kennis te hebben van de openingsuren van de onthaalpunten binnen onze zone.

### Attitude van de politieambtenaren

Quasi de helft van de bevroagde personen beweert tevreden te zijn over de houding en het gedrag van de politie ten aanzien van de bevolking. Slecht 9,5% geeft hier te kennen ontevreden te zijn. De overige respondenten antwoordden neutraal op deze vraag.

Verder werd de vraag gesteld of de politie dicht genoeg bij de bevolking staat. Hieromtrent zijn de meningen verdeeld. De helft van de respondenten vindt dat dit wel het geval is, terwijl de andere helft hier een negatief antwoord geeft.

Hierop aansluitend geeft 68% van de respondenten aan hun buurtinspecteur niet te kennen, maar ongeveer hetzelfde aantal (62,2%) geeft hierbij ook wel aan te weten waar ze terecht kunnen indien ze willen nagaan wie hun buurtinspecteur is.

### Transparantie naar de burger toe

De transparantie naar de burger toe wordt over het algemeen goed bevonden. Slechts 12% stelt hierover ontevreden te zijn.

Ongeveer de helft geeft aan dat de politie drempelverlagend werkt. Enkele verbeteringsuggesties die hierbij naar boven komen zijn onder andere:

- Vriendelijker zijn aan het onthaal;
- buurtinspecteur dient meer voeling te hebben met de inwoners van hun sector;
- buurtinspecteur terug meer in het straatbeeld;
- meer politie in de kleinere straten van de gemeenten;
- meer aandacht voor het parkeerbeleid.

Globaal genomen kan gesteld worden dat er een duidelijke nood is aan meer contact met de buurtinspecteur of op zijn minst meer zichtbaarheid van de buurtinspecteur in het straatbeeld.

Meer dan drie kwart van de respondenten stelt op de hoogte te zijn van de aanwezigheid van de politiezone op de sociale media en vindt bijgevolg dat de politie de burger voldoende informeert.

Ook hier werden enkele suggesties meegegeven door de burgers:

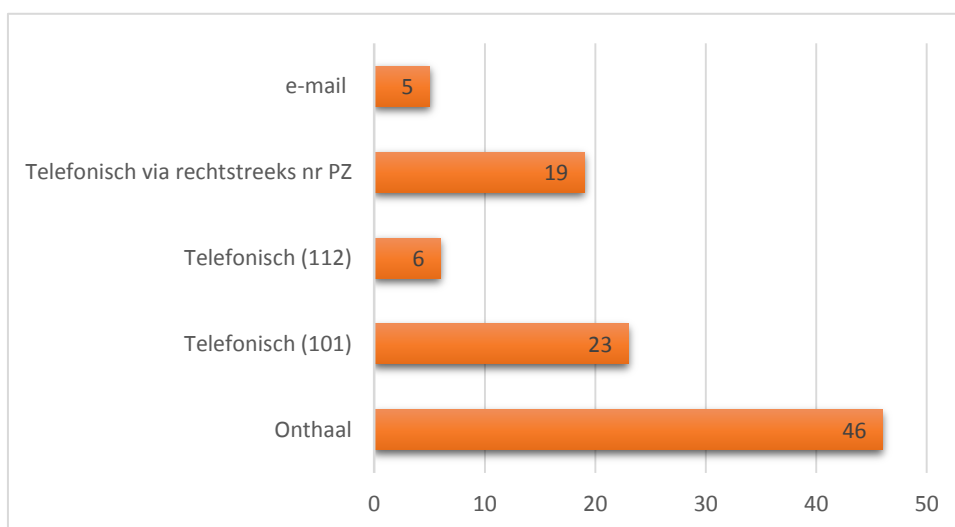
- informatieverspreiding via sms;
- wijkagent meer actief in het straatbeeld brengen;
- zichtbaarder worden (te voet of per fiets);
- af en toe een kaartje met belangrijke telefoonnummers verspreiden.

### Contact met de politie

De helft van de respondenten geeft aan niet tijdig naar de politie te stappen met een probleem, maar hiermee te wachten tot het echt een noodzaak wordt.

Wanneer er gevraagd wordt naar het laatste contact met de politie, blijkt dat meer dan de helft van de bevroegden minder dan 6 maanden geleden nog contact hadden met de politie en bijna de helft hiervan in de hoedanigheid als slachtoffer, gevolgd door de hoedanigheid van getuige (15%). In 77% van deze gevallen werd toen zelf contact opgenomen met de politie.

Hierbij werd ook gepeild naar de wijze waarop deze burgers contact opnamen met de politie. Quasi de helft deed dit via het onthaal.



In iets meer dan de helft van deze gevallen kwam de politie ter plaatse. Hiervan beweert 62% tevreden te zijn over de snelheid van deze tussenkomst. Slechts 16% uit hieromtrent zijn ontevredenheid.

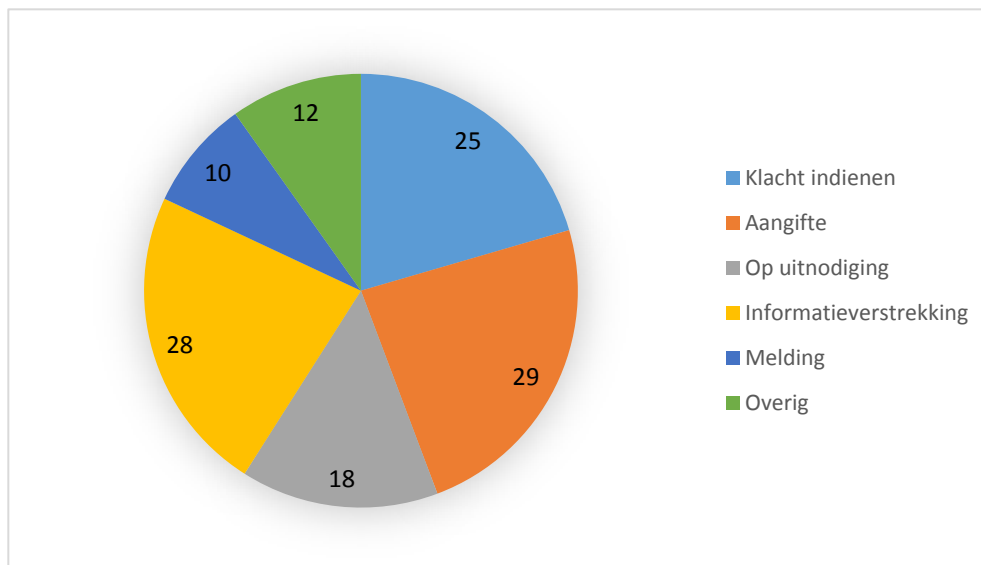
Bovendien geeft 67% aan tevreden te zijn over de tijd die toen aan hun probleem is besteed alsook over de houding die de politieambtenaar aannam bij de tussenkomst.

### Contact met het onthaal

Meer dan de helft van de respondenten geeft aan tevreden te zijn over het telefonisch onthaal binnen onze zone. Slechts 6% is hieromtrent ontevreden. De overige respondenten beantwoordden deze vraag neutraal of niet.



De reden van het laatste bezoek aan het onthaal is overwegend voor het indienen van een klacht of het doen van een aangifte, zoals in onderstaande grafiek wordt weergegeven.



Hierbij geeft bijna 80% aan onmiddellijk geholpen geweest te zijn. Van de overige 20% bij wie dit niet het geval was, stelt 60% dat ze minder dan 5 minuten hebben moeten wachten, terwijl 17% aangeeft meer dan 5 minuten, en zelfs 23% meer dan 10 minuten te hebben moeten wachten.

Quasi alle respondenten zijn hierbij op een vriendelijke manier ontvangen en stellen ook dat hun vraag op een discrete manier werd behandeld en in 80% van de gevallen voldeed de verkregen informatie aan de vraag van de burger.

Wat hier frappant is, is dat 93% van de bevroegde personen vonden dat er storende elementen waren gedurende het 'bezoek' aan de politie. Deze storende elementen waren onder andere:

- aanwezigheid van andere personen in hetzelfde lokaal;
- veel telefoons tijdens het afleggen van een verklaring;
- te weinig personeel;
- andere bezoekers die konden meeluisteren.

Twee derde van de respondenten geeft aan de wachtruimte voldoende ruim en discreet te vinden. Een ietwat groter deel (76%) vindt dat er tevens voldoende documentatie voorhanden is in de wachtruimte. Toch zijn hieromtrent nog enkele aanbevelingen meegegeven:

- meer informatie omtrent intra-familiaal geweld en de juridische mogelijkheden;
- een aangenamere kleur voor een 'welkom-gevoel';
- de wachtruimte nog meer afsluiten van het loket;
- watervoorziening in de wachtruimte;
- toegankelijkheid voor rolstoelgebruikers;
- meer parkeergelegenheid voor bezoekers.

