

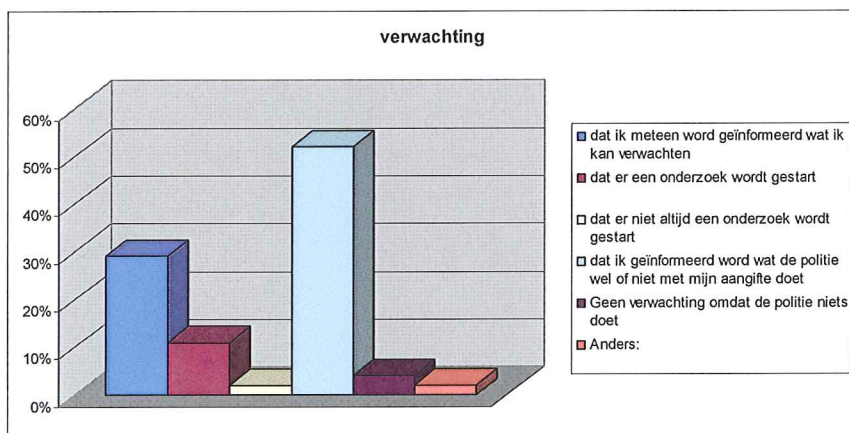
Onderzoek informatie verwachting bij de burger na het doen van aangifte.

Begin februari 2011 hebben 391 van de aangeschreven 625 panelleden meegedaan aan de enquête over de Nazorg bij aangifte. Dit betekent een respons van 62.6%.

Duidelijk komt in dit onderzoekje naar voren dat de burger bij het doen van aangifte ook iets verwacht van de politie. Hierover wil men geïnformeerd worden en liefst binnen 2 weken. Informatie vindt men zeer belangrijk ! Informatie verstrekking via email scoort hoog maar het is wel afhankelijk van het soort feit waarvan aangifte wordt gedaan. Als er een mogelijkheid wordt geboden om zelf informatie op te vragen zal men hiervan zeker gebruik gaan maken. Wel vraagt men zich af of het wel altijd efficiënt zal werken en niet een te grote capaciteitsdruk bij de politie vraagt. Suggesties voor mogelijke bevragingen van voortgang aangifte via internet worden regelmatig geopperd.

Vraag 1 Wat is uw verwachting als u aangifte doet ?

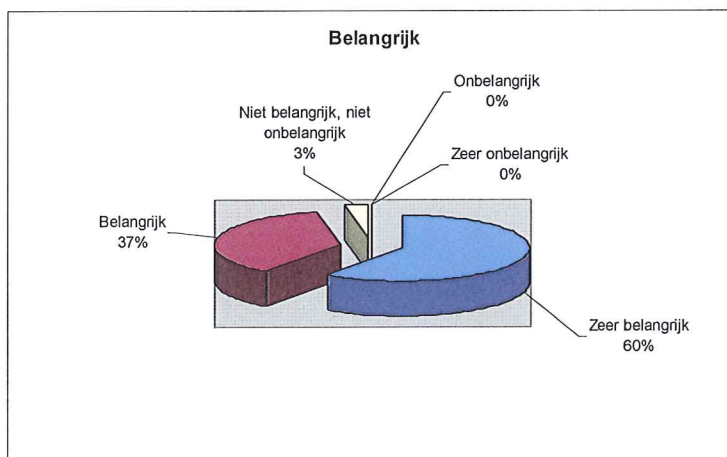
52% van de respondenten geven aan dat de verwachting bij het doen van aangifte is dat de politie informeert wat er wel of niet met de aangifte doet. 29% geeft aan dat men meteen geïnformeerd wil worden wat men kan verwachten. 10% verwacht dat er een onderzoek wordt gestart. Uit de antwoorden blijkt dat duidelijkheid en uitleg naar de aangevers toe van het grootste belang is. Of anders verwoord, Het managen van verwachtingen moet de hoogste prioriteit krijgen.



Vraag 2 Hoe belangrijk vindt u dat u over noodzaak en mogelijkheden tot onderzoek geïnformeerd wordt ??

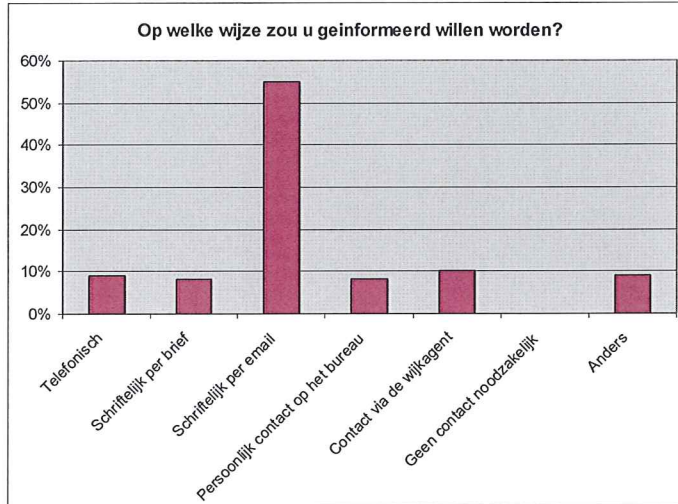
97% van de respondenten geeft aan dat informatie belangrijk tot zeer belangrijk is. Deze score laat nog eens duidelijk zien dat Informeren naar de aangever de hoogste aandacht moet krijgen om meer tevredenheid en begrip bij de burger te krijgen.

Uit de gevraagde toelichting waarom men dit belangrijk vindt komt naar voren dat men niet serieus wordt genomen als men niets meer hoort. Het gevoel "waarom en waarvoor doe ik dan aangifte" komt sterk naar boven. Ook de actieve wederkerigheid komt bovendrijven. De burger doet een inspanning en verwacht dan ook iets terug. Het veiligheids gevoel van de burger en het vertrouwen in de politie wordt geschaad.



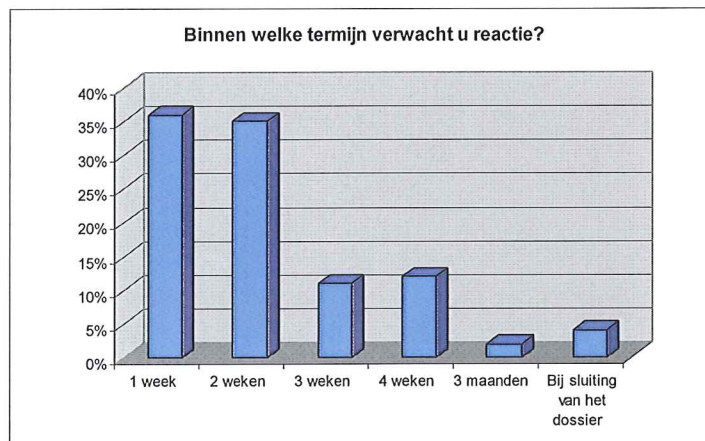
Vraag 3 Op welke wijze zou u geïnformeerd willen worden?

Op de vraag Hoe men informatie zou willen krijgen geeft 55% van de respondenten aan dat dit via email kan. Wel wordt in de opmerkingen en toelichtingen aangegeven dat het feit van aangifte hierin wel bepalend is. Persoonlijke aandacht en betrokkenheid blijft toch wel een verwachting van de burgers.



Vraag 4 binnen welke termijn verwacht u reactie ?

70% van de respondenten geeft aan dat men binnen 2 weken reactie van de politie verwacht.



Vraag 5 Wat is uw mening als u de mogelijkheid wordt geboden om op bepaalde tijden zelf te informeren naar de stand van zaken.

Op de vraag "wat is uw mening als u de mogelijkheid wordt geboden om op bepaalde tijden zelf te informeren naar de stand van zaken", geeft 68% van de respondenten aan dat zij hier gebruik van zouden maken. In de toelichting antwoorden ziet men wel een duidelijke nuance terugkomen. Veelal vraagt men zich af of dit niet tot te veel telefonisch verkeer leidt dat niet beantwoord kan worden. Hierdoor zou de politie nog meer capaciteit moeten inzetten en de vraag is of iedereen inzicht in de bevroagde aangifte heeft en dus de juiste informatie kan geven. Meerdere malen wordt er gesuggereerd dat een systeem met codes via internet of DigiD een optie zou kunnen zijn. (In ontwikkeling is het AVS Aangifte Volg Systeem van regio Noord Holland Noord) Duidelijk is dat er informatie verstrekt moet worden en als het op een persoonlijke manier in een email kan worden verwerkt lijkt dit een goede aanzet tot verdere ontwikkeling naar een befragings systeem door de burger.

