



Evaluatie-instrument gebiedsgericht werken

Oberon Nauta
Cora-Yfke Sikkema

Evaluatie-instrument gebiedsgericht werken

Een handleiding

Amsterdam, 16 juli 2007

Oberon Nauta
Cora-Yfke Sikkema

DSP – groep BV
Van Diemenstraat 374
1013 CR Amsterdam
T: +31 (0)20 625 75 37
F: +31 (0)20 627 47 59
E: dsp@dsp-groep.nl
W: www.dsp-groep.nl
KvK: 33176766 A'dam

Korte weergave van het stappenplan

In dit hoofdstuk wordt op schematische en, voor zo ver mogelijk, op chronologische wijze de stappen beschreven die gezet moeten worden voor het verrichten van een evaluatie van buurt- en wijkgerichte politieprojecten.

Stap A Bewonersenquête

De bewonersenquête wordt bij voorkeur drie maal afgenomen. Eenmaal voorafgaand aan het buurt- of wijkgerichte politieproject, eenmaal halverwege het project en eenmaal aan het eind. We onderscheiden acht stappen die in het volgende schema staan vermeld. Iedere stap wordt kort toegelicht.

Stappen die genomen moeten worden bij een bewonersenquête

Bewonersenquête (voor, tijdens en na interventie)

- afbakenen doelgroep
- afbakenen geografisch gebied
- keuze type enquête
- selectie respondenten
- opstellen vragenlijst
- communicatie
- uitvoeren enquête
- analyseren enquête en rapportage

Stap A1 Afbakenen doelgroep ten behoeve van bewonersenquête.

De eerste stap binnen dit onderzoeksmodel bestaat uit het vaststellen van de doelgroep waar het onderzoek betrekking op heeft. Zijn dit alle buurtbewoners of alleen de ouderen. Of gaat het juist om de middenstanders? (zie paragraaf 3.3.1).

Stap A2 Afbakenen geografisch gebied waarbinnen gemeten dient te worden

De tweede stap bestaat uit het afbakenen van het gebied waarbinnen het bewonersonderzoek moet worden afgenomen. Gaat het om de hele buurt, of alleen om enkele straten? Of moet de hele woonkern bevraagd worden? (zie paragraaf 3.3.1).

Stap A3 Keuze van type bewonersenquête

De keuze voor de enquêtemethode wordt altijd gemaakt op grond van de grootte van de doelgroep, de geografische spreiding van de doelgroep (en het probleem), het type vraagstelling én de beschikbare middelen. De meest betrouwbare enquêtemethode is de face-to-face methode. Deze methode wordt sterk aangeraden wanneer de doelgroep niet groter is dan 300 personen/adressen en zij geografisch geconcentreerd is. De geografische concentratie is van belang omdat de enquêteur te voet van huis naar huis kan lopen en geen reistijd hoeft te maken. Als de personen/adressen over de hele stad verspreid liggen is de reistijd veel langer en kan gekozen worden voor een ander type enquête (zie paragraaf 3.3.2).

Niet alleen de geografische spreiding maar ook de grootte van de doelgroep bepaalt de keuze van het type enquête. Als deze groter is dan 300, dan kan gekozen worden tussen een schriftelijke of telefonische enquête. Telefonisch is meer betrouwbaar maar daarvoor moet wel een flink aantal extra handelingen worden verricht (zie paragraaf 3.3.2).

Stap A4 *Keuze aantal respondenten: steekproef of iedereen?*

Nadat de doelgroep is vastgesteld, moet worden bepaald hoeveel enquêtes moeten worden verspreid. Als dit aantal bekend is, kan worden bepaald hoeveel personen/adressen minimaal moeten worden benaderd. Het aantal te benaderen personen/adressen hangt af van de gekozen enquêtemethode (zie volgende stap). Wanneer er sprake is van een steekproef dan wordt met een selectiemethode de steekproefpopulatie uit de onderzoekspopulatie geselecteerd (zie paragraaf 3.3.3).

Stap A5 *Opstellen vragenlijst*

Nadat de doelgroep en het geografische gebied zijn vastgesteld, kan de vragenlijst opgesteld worden. In de bijlage van deze handleiding is een basisvragenlijst opgenomen die uit verschillende modules bestaat. De onderzoeker moet bepalen welke modules opgenomen worden in de uiteindelijke vragenlijst. Naast algemene vragen is er ruimte voor vragen die betrekking hebben op het specifieke buurt- of wijkproject van de politie (zie paragraaf 3.3.4).

Stap A6 *Communiceer*

Het is erg belangrijk het onderzoek te communiceren naar de bewoners van de gemeente. Daarom moet ervoor gezorgd worden dat de lokale media er aandacht aan besteden. Daarnaast kunnen de media worden gebruikt om bewoners op te roepen mee te werken aan het onderzoek en om de bevolking te informeren over de inrichting van een buurtpanel. Wanneer de politie kiest voor het opzetten van een internetforum (zie paragraaf 5.4 en stap C1) dan dient de domeinnaam op dit moment ook gecommuniceerd te worden.

Stap A7 *Uitvoeren enquête*

Nadat de vragenlijst op maat is gemaakt, wordt deze afgenomen. De laatste vraag van de vragenlijst kan eventueel het verzoek zijn of de betreffende respondent bereid is zitting te nemen in een buurtpanel (zie paragraaf 3.4.1).

Stap A8 *Analyse en rapportage*

Nadat de enquêtes zijn afgenomen, worden ze ingevoerd in een database. Op deze database zal een statistische analyse worden uitgevoerd. Excel of SPSS is hiervoor geschikte software (zie paragraaf 3.3.5). De uitkomsten worden vervolgens gerapporteerd (zie paragraaf 3.5).

Stap B **Buurtpanel**

Het buurtpanel komt bij voorkeur minimaal drie maal bijeen. De eerste bijeenkomst vindt plaats nadat de nulmeting van de bewonersenquête is gepubliceerd. De bijeenkomsten volgen telkens op de uitkomsten van de bewonersquêtes. De eerste vindt plaats als de uitkomsten van de nulmeting zijn gepubliceerd. Het zou mooi zijn als deze bijeenkomst plaats kan vinden voordat de interventie van de politie start. De tweede bijeenkomst vindt plaats na bekendmaking van de uitkomsten van de tweede bewonersenquête.

te en de derde bijeenkomst aan het einde van het project, na publicatie van de resultaten van de derde meting van het bewonersonderzoek. Het volgende schema geeft kort de stappen weer die moeten worden gemaakt bij de opzet en invoering van het buurtpanel. Ook hier geldt dat de stappen apart worden uitgewerkt.

Stappen die genomen moeten worden bij een buurtpanel

B Buurtpanel (voor, tijdens en na interventie)

- selectie leden
- regelen locatie en vaststellen datum
- leden voorzien van relevante informatie
- bijeenkomsten

Stap B1 Selecteren leden buurtpanel

De eerste vragen die centraal staan, zijn wie in het panel worden opgenomen en hoe deze leden worden geselecteerd (zie paragraaf 3.4.1). Een buurtpanel bestaat maximaal uit 10-15 personen. De leden worden afhankelijk van de situatie geselecteerd:

- via een vraag in de bewonersenquête (zie stap A4)
- via een informatiebrief
- via een informatieavond
- via een oproep in de lokale media (zie stap A5)
- via het gericht vragen van leden van de doelgroep (afhankelijk van het type project kunnen dit bijvoorbeeld leden van een winkeliersvereniging zijn of leden van een buurtcommissie)

Stap B2 Regelen locatie en vaststellen datum

De politie stelt de plaats en de tijd vast van de eerste bijeenkomst. Deze wordt bij voorkeur gepland nadat de uitkomsten van de eerste meting van het bewonersonderzoek bekend zijn.

Stap B3 Leden buurtpanel voorzien van relevante informatie

Nadat de leden zijn geselecteerd en bij de eerste bijeenkomst aanwezig willen en kunnen zijn, worden zij uiterlijk twee weken van tevoren voorzien van een informatiepakket. Dit pakket bestaat uit:

- Agenda van de bijeenkomst
- Plan van aanpak buurt- of wijkgericht project dat door de politie is opgesteld
- Uitkomsten bewonersonderzoek

Stap B4 Inhoud bijeenkomsten

Bij de eerste bijeenkomst doet de politie verslag van haar analyse van het probleem en vertelt zij op welke wijze zij het probleem denkt te kunnen aanpakken. Vervolgens geeft zij een toelichting op de eerste meting van het bewonersonderzoek. Daarna worden de leden van het buurtpanel uitgenodigd tot het geven van hun oordeel over de probleemsituatie en verzocht een toelichting te geven op de uitkomsten van het bewonersonderzoek. Voorbeelden van vragen die hierbij centraal staan zijn: Wat zeggen de cijfers nu werkelijk? Welke factoren bepalen de tevredenheid met het politietoetreden? Tot slot kan aan het panel worden gevraagd of zij zich kunnen

vinden in de aanpak van de politie en of zij nog suggesties hebben om de aanpak te verbeteren.

In de tweede en derde bijeenkomst zet de politie uiteen wat zij hebben ondernomen, hoe het proces verloopt en wat de resultaten zijn. Deze informatie wordt aangevuld met een toelichting op de resultaten van het laatste bewonersonderzoek. De leden van het buurtpanel wordt vervolgens verzocht te reageren op de uitkomsten van het bewonersonderzoek en de politie te voorzien van suggesties om de aanpak nog verder te verbeteren. Bij de tweede bijeenkomst ligt de nadruk op de tevredenheid over de uitvoering van de gekozen strategie en bij de derde bijeenkomst op de tevredenheid over het effect van de gekozen strategie (zie paragraaf 3.4.2). De bijeenkomsten worden bij voorkeur voorgezeten door een onafhankelijke derde.

Stap C Communicatie

Goede communicatie met de doelgroep (en de overlastveroorzakers) draagt voor een belangrijk deel bij aan de betrouwbaarheid van de onderzoeksresultaten én aan het succes van het politieproject zelf.

In deze handleiding wordt een aantal mogelijkheden genoemd:

- communicatie via een voorlichtingsavond (zie paragraaf 4.1)
- communicatie via de lokale media (zie paragraaf 4.2)
- communicatie via een voorlichtingsbrief (zie paragraaf 4.3)
- communicatie via internet (zie paragraaf 4.4)

Internet hoeft niet alleen als communicatiemiddel te worden gebruikt, maar kan ook als onderzoeksinstrument dienen. Binnen onderzoek wordt immers steeds meer gebruik gemaakt van internet. Het is een laagdrempelig medium en mensen kunnen er gebruik van maken op momenten dat het ze het beste uitkomt. Nadeel is echter wel dat vaak een selectieve groep gebruik maakt van internet. Daarom stellen wij voor internet als aanvullende informatiebron te gebruiken naast de bewonersenquête en het buurtpanel. Te denken valt aan een internetforum. Dit forum dient twee doelen. Ten eerste fungeert het als communicatiemiddel naar de doelgroep toe en ten tweede biedt het betrokkenen de ruimte ideeën aan te dragen die te maken hebben met het probleem dat wordt aangepakt.

Stap C1 Opzetten internetforum

Wanneer besloten wordt om gebruik te maken van een internetforum, dient deze zo snel mogelijk te worden opgezet na het besluit van start te gaan met het project. Test altijd eerst het forum voordat het webadres naar buiten toe wordt gecommuniceerd. Deze communicatie kan lopen via de eerder opgesomde communicatiekanalen: voorlichtingsbrief, toelichtingbrief vragenlijst, lokale media of voorlichtingsavond.

Inhoudsopgave

	Korte weergave van het stappenplan	2
Stap A	Bewonersenquête	2
Stap B	Buurtpanel	3
Stap C	Communicatie	5
1	Inleiding	7
2	Metten is weten	8
2.1	Doel van het instrument	8
2.2	Opzet van het instrument	9
3	Opzet van het instrument	10
3.1	Opzet van het meetinstrument	10
3.2	Afstemmen bewonersonderzoek en buurtpanel	10
3.3	Kwantitatief meten via een bewonersenquête	10
3.4	Kwalitatief meten via een buurtpanel	16
3.5	Onderzoeksrapport	20
4	Communicatie	21
4.1	Communicatie via voorlichtingsavond	21
4.2	Communicatie via de lokale media	21
4.3	Communicatie via voorlichtingsbrief	21
4.4	Communicatie via internet	21
	Bijlagen	
Bijlage 1	Vragenlijst	24
Bijlage 2	Betrouwbaarheid en nauwkeurigheid voor de fijnproever	32

1 Inleiding

Eén van de prestatieafspraken met de politie richt zich op de tevredenheid van burgers over het laatste politiecontact. Op basis van de Veiligheidsmonitor Rijk (voorheen Politiemonitor) wordt jaarlijks gekeken hoe het met die tevredenheid is gesteld in de verschillende politiekorpsen. De uitkomsten van deze monitor maken onderling vergelijken tussen de politieregio's mogelijk, maar geven geen antwoord op de vraag *waarom* mensen tevreden of ontevreden zijn over het contact dat ze hebben met de politie. Bij verschillende korpsen en op landelijk niveau is daarom behoefte aan onderzoek naar het effect van wat de politie doet op de tevredenheid van burgers.

Het korps Kennemerland besteedt in 2007 extra aandacht aan handhavingactiviteiten en de aanpak van lokale overlast. Het korps wil de effecten van deze inspanningen op zowel de geconstateerde problemen als de klanttevredenheid kunnen meten. Bovendien vindt zij het belangrijk dat de burgers door middel van het onderzoek een communicatiekanaal wordt geboden advies uit te brengen aan de politie met als doel de aanpak van de buurt- of wijkproblematiek verder te verbeteren. Omdat de Veiligheidsmonitor Rijk daarvoor geen geschikt instrument is, heeft het korps Kennemerland DSP-groep opdracht gegeven een handleiding te schrijven waarin een dergelijk onderzoek wordt uitgelegd. Het onderhavige document is daar het resultaat van.

Leeswijzer

Aan het begin is schematisch en chronologisch via een stappenplan de opzet van een dergelijk onderzoek weergegeven. Dit plan is als het ware de samenvatting van de volgende hoofdstukken. Per stap wordt verwezen naar een uitgebreider verhaal in hoofdstuk drie. In dat hoofdstuk wordt in detail beschreven hoe het onderzoek moet worden ingericht. Maar eerst volgt in hoofdstuk twee een beschrijving van de doelstelling van het meetinstrument en de afwegingen die daarbij gemaakt moeten worden. In het vierde en laatste hoofdstuk wordt een opsomming gegeven van een aantal communicatiemiddelen, dat de betrouwbaarheid en validiteit van het onderzoek kunnen vergroten.

2 Meten is weten

'Meten is weten' is een gevleugelde uitdrukking. Maar het komt er nogal op aan wat je wilt weten voordat je kunt gaan meten. Wanneer je een politieproject wilt evalueren moet je goed bedenken wat je precies wilt gaan evalueren. Grofweg zijn er bij evaluaties van projecten drie aspecten waarop geëvalueerd kan worden:

- **Proces** - Bij de evaluatie van het proces gaat het onder meer om de kwaliteit van de samenwerking en de wijze waarop er gecommuniceerd werd. Ook wordt vastgesteld wie welke handeling had moeten verrichten en in hoeverre deze inspanningsverplichtingen zijn nagekomen.
- **Resultaten** - Binnen projecten worden middelen aangewend en activiteiten verricht die beogen het projectdoel te verwezenlijken. De politie kan zich bijvoorbeeld voornemen vaker te surveilleren, met als doel overlast tegen te gaan. Ook kan zij vaker fouilleren om het wapenbezit in het uitgaansleven terug te dringen. De resultaten zijn in bovengenoemde voorbeelden het aantal surveillances en het aantal fouilleringen.
- **Effectiviteit** - Een project wordt met een bepaald doel opgezet. Wanneer je vaststelt in hoeverre het doel behaald is, verricht je een effectiviteitsmeting, ook wel doelbereikingsmeting. Blijven we bij bovengenoemde voorbeelden dan verricht je in een dergelijke evaluatie een onderzoek naar de vraag of de overlast is afgenomen, dan wel of het wapenbezit in het uitgaansleven is teruggedrongen.

2.1 Doel van het instrument

Het meetinstrument dat in deze handleiding wordt omschreven is een combinatie van een procesmeting (namelijk het oordeel over de kwaliteit van het politieoptreden) en een effectmeting (namelijk de mate waarin op de beoogde terreinen verbetering is geboekt). Het instrument is in de eerste plaats bedoeld om de kwaliteit van de buurt- en wijkgerichte projecten te meten op basis van het oordeel van burgers. Hierbij ligt de nadruk op de tevredenheid van burgers over het optreden van de politie binnen deze projecten. In de tweede plaats moet het instrument zo ingericht worden dat burgers in staat worden gesteld de politie aanwijzingen te geven voor de verdere verbetering van de uitvoering van de buurt- en wijkgerichte projecten. Feitelijk kent het evaluatie-instrument drie doelen:

- 1 Meten van de effectiviteit.
- 2 Meten van de tevredenheid van de doelgroep over het optreden van de politie en de factoren die dat bepalen.
- 3 Verschaffen van een communicatiekanaal waarlangs de politie input verkrijgt op grond waarvan zij haar aanpak verder kan verbeteren.

Het instrument heeft naast deze drie doelen nog een aanvullende doelstelling. De politie hoopt dat het instrument er toe bijdraagt dat burgers aangeven welke verwachtingen zij van de politie hebben. Als deze verwachtingen

expliciet worden benoemd, is het vanuit de politie mogelijk aan te geven welke verwachtingen realistisch zijn en welke minder realistisch.

2.2 Opzet van het instrument

Een procesevaluatie vereist een andere aanpak dan een effectevaluatie. Daar waar een procesevaluatie doorgaans pas tijdens en/of na afloop van een project wordt uitgevoerd, dient een effectevaluatie al voor aanvang gestart te worden. Dat is ook logisch. Een wijk- of buurtgericht project beoogt immers een bestaande situatie ten goede te veranderen. Om vast te stellen of de situatie daadwerkelijk is veranderd, moet je nog voordat het project van start gaat op een betrouwbare en valide wijze de startsituatie vaststellen. Daarvoor worden vaak cijfers gebruikt, zoals cijfers van overlast voor en na de interventie van de politie. Bij procesevaluatie gaat het meer over de manier waarop de interventie is uitgevoerd. Denk hierbij aan de manier waarop de politie optreedt en hoe de mensen dat hebben ervaren.

De mate van overlast voor en na de interventie kan via enquêtes worden vastgelegd. De manier waarop het proces heeft plaatsgevonden wordt onderzocht via meer kwalitatieve onderzoeksmethoden, zoals het gebruik van een buurtpanel. In het volgende hoofdstuk worden deze methoden in detail uitgewerkt.

3 Opzet van het instrument

3.1 Opzet van het meetinstrument

Om wijk- en buurtgerichte projecten van de politie betrouwbaar, efficiënt en zinvol te kunnen evalueren, kan goed gewerkt worden met een combinatie van een representatief bewonersonderzoek en een buurtpanel bestaand uit belanghebbenden.

De kwantitatieve gegevens die door het representatieve bewonersonderzoek worden geleverd, verschaffen betrouwbaar inzicht in de mate waarin het project effectief is. Bovendien is een bewonersonderzoek een goed middel om in de breedte de klanttevredenheid van buurtbewoners over het politie-optreden te meten.

Gedetailleerde informatie in de diepte kan niet goed verkregen worden met een dergelijke methode. Daarvoor is een zogenaamd buurtpanel geschikter. Een dergelijk panel kan niet alleen benut worden voor het duiden van het verhaal achter de cijfers, maar kan ook de politie van input voorzien voor het verder verbeteren van het werkproces. In dit hoofdstuk zetten we uiteen hoe een dergelijk instrument eruit moet zien en hoe het instrument in de praktijk kan worden toegepast.

3.2 Afstemmen bewonersonderzoek en buurtpanel

Het gebruik van een bewonersonderzoek in combinatie met een buurtpanel verschaft een krachtig instrument om het buurtprobleem en de politieaanpak zowel in de breedte als de diepte te evalueren. Daarvoor is het wel van belang dat beide meetmethodes goed op elkaar worden afgestemd. Idealiter zou de nulmeting van het bevolkingsonderzoek - het bevolkingsonderzoek bestaat uit een nulmeting en één of meer vervolgmetingen- voorafgaand aan de eerste bijeenkomst van het buurtpanel moeten plaatsvinden. De kracht van een buurtpanel is namelijk ondermeer gelegen in haar vermogen het verhaal achter de cijfers van de nulmeting te duiden en inhoudelijk uiteen te zetten hoe het probleem door de buurt wordt ervaren.

Tegelijkertijd verdient het de aanbeveling de eerste bijeenkomst van het buurtpanel te laten plaatsvinden nog voor de politie uitvoering geeft aan haar plan van aanpak. Nieuwe inzichten die door de vertegenwoordigers van de doelgroep naar voren worden gebracht, kunnen immers tot aanpassingen in het plan van aanpak leiden. Ook de tweede en derde bijeenkomst van het buurtpanel vinden bij voorkeur plaats nadat de éénmeting (en eventueel tweemeting) is uitgevoerd.

3.3 Kwantitatief meten via een bewonersenquête

Voor het vaststellen van de effectiviteit van een buurt- of wijkgericht politie-project én het meten van de tevredenheid van buurt- of wijkbewoners over de aanpak van de politie, kan goed gewerkt worden met een representatief bewonersonderzoek op basis van enquêtes. Maar hoe zet je een represen-

tatief bewonersonderzoek in de steigers? Daarvoor moet een aantal stappen worden gezet die hier een voor een aan bod zullen komen.

3.3.1 Wie wil je onderzoeken: de selectie van respondenten

De eerste stap die gezet moet worden bij het opstellen van een representatief bewonersonderzoek is het afbakenen van de doelgroep. Bij buurt- en wijkgerichte politieprojecten gaat het daarbij om de vraag: voor wie wordt dit project uitgevoerd? Als een project beoogt de situatie te verbeteren voor een specifieke groep bewoners (bijvoorbeeld ouderen of kinderen), is de doelgroep anders dan wanneer het project de algemene veiligheidssituatie binnen de geografische eenheid beoogt te verbeteren. In het laatste geval kunnen alle bewoners van de buurt of wijk bevroegd worden.

Vervolgens moet gekeken worden naar de geografische eenheid zelf. Soms zijn problemen heel lokaal geconcentreerd en worden ze niet door alle bewoners van een wijk of buurt beleefd. Er kan bijvoorbeeld sprake zijn van overlast die zich concentreert rondom een sportveldje waardoor feitelijk alleen de direct omwonenden geluidshinder ondervinden. In een dergelijke situatie hebben de inspanningen van de politie uitsluitend tot doel de situatie voor de deze groep buurtbewoners te verbeteren. Bevraging van alle bewoners van de buurt of wijk is in een dergelijke situatie zinloos en kan bovendien tot vertekening leiden. Hierbij moet overigens worden opgemerkt dat wanneer een verplaatsingseffect is te verwachten, het wel zinvol is het onderzoeksgebied breder af te bakenen dan uitsluitend de directe omgeving van de overlastlocatie. In aanvulling daarop kunnen enquêtes worden afgenomen in de gebieden waar op goede grond een overlasttoename als gevolg van het verplaatsingseffect te verwachten valt.

3.3.2 Manieren van bewonersenquête

Een representatief bewonersonderzoek kan op verschillende wijze worden uitgevoerd. De belangrijkste vormen zijn: telefonisch, schriftelijk, face-to-face of via internet. Iedere vorm heeft voor- en nadelen en per project moet gekeken worden welke manier het beste aansluit bij de situatie. Voor alle vormen van enquêteren geldt overigens dat het van belang is de enquêtes in dezelfde periode in het jaar te houden. De seizoenen blijken namelijk van invloed op het welbevinden van buurtbewoners. Zo blijken mensen zich in de donkere wintermaand onveilig te voelen dan in de zomermaanden. Hieronder benoemen we per type enquête de voor- en nadelen.

1 Telefonisch

Telefonisch enquêteren is een goed middel wanneer een relatief groot gebied bestreken moet worden en naar verhouding veel interviews moeten worden afgenomen. De medewerkingsbereidheid van bewoners (de respons) is relatief hoog, maar dat geldt ook voor de tijdsinvestering die door de onderzoekers gestoken moet worden in de evaluatie.

Voor het verrichten van een telefonische enquête moet aan een aantal randvoorwaarden worden voldaan die de kosten van het onderzoek verhogen:

- er moet een belfaciliteit beschikbaar zijn;

- er moet een bestand met telefoongegevens worden aangeschaft waarin het onderzoeksgebied geografisch valt af te bakenen;
- vaak zal er een steekproef moeten worden verricht op dit adressenbestand omdat niet alle inwoners in de geografische eenheid geënquêteerd hoeven te worden;
- er moet een digitale vragenlijst worden ontworpen waar de telefonist/onderzoeker tijdens het gesprek direct de antwoorden in kan verwerken.

2 Schriftelijk

Schriftelijke enquêtes zijn een geschikt middel wanneer het geografische gebied niet al te groot is. Het is relatief goedkoop maar heeft als nadeel dat de respons vaak selectief is. Soms zijn uitsluitend bewoners die veel overlast ondervinden bereid een vragenlijst in te vullen. Dit kan een vertekend beeld opleveren. Zeker wanneer bij een tweede meting de mensen die tevreden zijn geworden ook niet meer bereid zijn een vragenlijst in te vullen.

Dit non-response probleem kan overigens grotendeels worden ondervangen wanneer de schriftelijke vragenlijsten persoonlijk worden afgeleverd en opgehaald. Een medewerker van de politie of een stagiaire belt bij de geselecteerde adressen aan en overhandigt persoonlijk de schriftelijke vragenlijst. Daarbij verzoekt hij de respondent mee te doen aan het onderzoek en vertelt wanneer de vragenlijst weer wordt opgehaald. De ingevulde enquêtes worden uiteraard in gesloten enveloppen ingezameld zodat de anonimiteit gewaarborgd blijft.

De randvoorwaarden voor het verrichten van een schriftelijke enquête zijn veel geringer dan bij een telefonische enquête. Wanneer een probleemgebied niet al te groot is, kan gekozen worden om alle adressen te benaderen voor het onderzoek. Is het aantal adressen te groot dan kan een steekproef worden getrokken. Een voorbeeld hiervan is om bij ieder tweede, derde of vierde adres de vragenlijst te bezorgen.

Wanneer niet gekozen wordt voor de 'brengen en halen' methode, is het zinvol dat de politie een antwoordnummer opent en bij de vragenlijst een geadresseerde retourenveloppe insluit. Dan kunnen de respondenten de ingevulde lijst gratis terug sturen.

3 Face-to-face

De meest betrouwbare en tevens meest arbeidsintensieve methode van bewonersonderzoek is enquêteren aan de deur. De grote tijdsinvestering die gemoeid is met deze methode maakt haar ongeschikt voor grote aantallen enquêtes. Wanneer het aantal vragen beperkt blijft en het probleem zich lokaal manifesteert is het een zeer goed middel met de beste respons. De politie kan de kosten overigens drukken door het werk uit te besteden aan bijvoorbeeld stagiaires, mits deze van te voren vakkundig worden geïnstrueerd.

4 Internet

Metingen via internet zijn in opkomst. Er bestaan verschillende varianten. De meest bekende is dat de beoogde respondenten per email een linkje krijgen toegestuurd. Klikken zij daarop dan worden zij naar een website geleid waar een vragenlijst kan worden ingevuld. Het voordeel van deze methode is dat de verwerking relatief goedkoop is en dat de responden-

ten, per herinneringsmail, eenvoudig aangespoord kunnen worden de vragenlijsten in te vullen. Een herinneringsmail verhoogt de respons.

Voorwaarde is wel dat de beoogde respondenten over internet beschikken en dat de politie over de emailadressen van de respondenten beschikt. Bovendien moet de politie in staat zijn een internetsite te programmeren waarop de vragenlijst kan worden ingevuld.

Wanneer de politie over de emailadressen van de beoogde respondenten beschikt, maar niet in staat is zelf een website te bouwen waarop de vragenlijst online in te vullen is, kan zij ook gewoon een digitale vragenlijst per email versturen. In Word valt met behulp van zogenaamde 'formulieren' vrij eenvoudig een vragenlijst op te stellen. In dat geval worden de respondenten verzocht de digitale vragenlijst in te vullen en per mail te retourneren.

Voor het verzamelen van emailadressen kan de politie verschillende methoden toepassen. De meest effectieve is bij alle relevante adressen aanbellen en daar direct om een emailadres vragen. De politie kan dan ook direct een informatiebrief overhandigen.

Minder effectief, maar goedkoper is het huis aan huis verspreiden van brieven waarin de bewoners verzocht worden mee te doen aan het onderzoek en zich via een emailadres of website aan te melden voor het onderzoek.

De minst effectieve, maar meest goedkope manier is het plaatsen van een advertentie in een huis-aan-huisblad.

Hoewel de internetdichtheid in Nederland in internationaal perspectief zeer hoog is, blijkt dat bepaalde selecte groepen nog steeds beperkt toegang hebben tot het web. Vooral ouderen en laag opgeleiden blijken minder vaak te beschikken over een internetaansluiting. Dit heeft tot gevolg dat het bewonersonderzoek selectief wordt (alleen mensen met een internetaansluiting doen mee, ergo, ouderen en laagopgeleiden zullen ondervertegenwoordigd zijn) wat de validiteit van het onderzoek ondermijnt. Om die reden lijkt deze methode vooralsnog ongeschikt voor de doelen van dit instrument.

Het onderzoek dient goed gecommuniceerd te worden via de lokale media, ongeacht de keuze van de manier waarop de vragenlijst wordt voorgelegd aan de bewoners. Hierbij kan gedacht worden aan lokale huis-aan-huisblaadjes, RTV-NH of het Haarlems Dagblad. De ervaring leert namelijk dat bij een vooraankondiging van een onderzoek buurtbewoners vaker bereid zijn hun medewerking te verlenen. Het verhoogt met andere woorden de respons.

3.3.3 Hoeveel mensen moet je minimaal bevragen?

Een ander lastig punt is het aantal mensen dat in het onderzoek moet worden betrokken. De grootte van de steekproef hangt af van de grootte van de doelgroep en van het gewenste niveau van nauwkeurigheid waarmee je uitspraken wilt doen. Op zich kan op basis van een beperkt aantal respondenten een betrouwbare meting worden gedaan, maar de antwoorden die je krijgt zijn dan minder nauwkeurig. Voor een toelichting voor de fijnproever hebben we nadere informatie in bijlage 2 opgenomen.

Als de doelgroep niet groter is dan ca. 200 adressen loont het de moeite om alle adressen in het bewonersonderzoek te benaderen. Je hebt dan zonder heel veel inspanningen een zeer betrouwbaar en nauwkeurig onderzoek. Ligt het aantal hoger, dan ligt het voor de hand een steekproef te nemen. De grootte hangt af van de gekozen methode (face-to-face, telefonisch, schriftelijk, email) en de te verwachten respons. Als vuistregels kan met de volgende tabel gewerkt worden¹:

Tabel 3.1 Gewenste netto respons naar grootte doelgroep²

Grootte doelgroep	Face-to-face, of schriftelijk met persoonlijk afgeven en ophalen (verwachte respons 75%)		Telefonisch (verwachte respons 50%)		Uitsluitend schriftelijk (verwachte respons 25%)	
	Steekproef-beoogde netto grootte respons		steekproef-beoogde netto grootte respons		Steekproef-beoogde netto grootte respons	
	ledereen	ledereen	ledereen	ledereen	ledereen	ledereen
Minder dan 150 personen	ledereen	ledereen		ledereen	ledereen	ledereen
Tussen de 150 en 300 personen	ledereen	ca. 150	ca. 300	ca. 150	ledereen	ca. 150
Tussen de 300 en 500 personen	ca. 280	ca. 200	ca. 400	ca. 200	ledereen	ca. 200
Tussen de 500 en 1.000 personen	ca. 400	ca. 300	ca. 600	ca. 300	ledereen	ca. 300
Meer dan 1.000 personen	ca. 800	ca. 400	ca. 800	ca. 400	ledereen	ca. 400 (max. 1.200)

3.3.4 Welke vragen stel je in je enquête?

Er zijn boekenkasten vol geschreven over welke vragen je in welke situatie moet stellen en op welke manier je dat doet. Voor het doel van deze handleiding is het echter niet nodig die te raadplegen, want er kan gebruik worden gemaakt van (delen van) al bestaande vragenlijsten die in de praktijk beproefd zijn. Het voordeel van het gebruik van gecontroleerde betrouwbare en valide vragenlijsten maakt dat je niet voor onaangename verrassingen komt te staan. Bovendien biedt het de mogelijkheid de uitkomsten van het onderzoek in een breder perspectief te plaatsen door deze te vergelijken met de uitkomsten van ander onderzoek dat met behulp van diezelfde vragenlijst is verricht.

De meest voor de hand liggende vragenlijst is de Veiligheidsmonitor Rijk (voorheen Politiemonitor) van het Ministerie van Binnenlandse Zaken. De vragenlijst kent ondermeer een groot aantal vragen naar de tevredenheid over het politieoptreden en ook allerlei vragen die ingaan op verschillende vormen van overlast. De vragenlijst van de Veiligheidsmonitor is gebruikt voor telefonische enquêtes, maar is eenvoudig om te schrijven naar een schriftelijke of face-to-face enquêtelijst.

Noot 1 De steekproefgrootte voor de internetmethode valt niet goed te geven. Deze wordt namelijk in grote mate bepaald door de wijze waarop de respondenten benaderd worden.

Noot 2 Binnen de methoden en technieken van onderzoek wordt onderscheid gemaakt tussen mensen die weigeren deel te nemen aan een bewonersonderzoek (deze groep heet 'non-respons-groep') en personen die niet deelnemen omdat ze niet bereikt kunnen worden omdat ze niet thuis zijn of omdat bijvoorbeeld de telefoon stuk is. Deze tweede groep wordt aangeduid met de term 'technische non-respons-groep'. Deze technische non-respons-groep kan aanzienlijk worden verkleind als de enquêteur nadat de persoon niet thuis was of de telefoon niet opnam, het opnieuw probeert. Bij de steekproefgrootte wordt rekening gehouden met herhaalde pogingen. Besluit de enquêteur, vanwege bijvoorbeeld planningstechnische redenen, geen herhaalde pogingen te ondernemen dan moet de steekproefgrootte met 25% worden verhoogd

Het is niet zinvol om de hele vragenlijst van de Veiligheidsmonitor te gebruiken. Een groot aantal vragen is namelijk niet relevant voor onderzoek naar de effectiviteit van en de tevredenheid van burgers over wijk- en buurtgerichte politieprojecten. In bijlage 1 van deze handleiding is de Veiligheidsmonitor uitgedoosd tot drie basismodules die gebruikt kunnen worden voor het doel van het onderzoek dat in deze handleiding is beschreven.

Deze basisvragenlijst moet nog wel worden toegespitst op het specifieke wijk- of buurtproject. Daarvoor moet in de vragenlijst op de daarvoor aangegeven plekken (gemarkeerd met //) het project worden toegelicht en/of de naam van het project worden genoemd. Als op deze manier de vragenlijst op maat is gemaakt, kan begonnen worden met de afname ervan. De manier waarop de vragenlijst wordt afgenomen wordt bepaald door de gekozen methode en is toegelicht in de subparagrafen 1 t/m 4 in paragraaf 3.2.

3.3.5 Analyse enquêtes

Om te kunnen rapporteren over het bewonersonderzoek dienen de ingevulde vragenlijsten statistisch verwerkt te worden. Dat klinkt moeilijker dan het werkelijk is, maar het is wel van belang daarvoor een statistisch programma te gebruiken, bijvoorbeeld Excel of SPSS.

Voordat de analyse wordt verricht, moeten de uitkomsten van de vragenlijsten in een database worden ingevoerd. Een database bestaat uit een matrix waarin in de kolommen verwijzen naar de vragen van de enquête (of waarin ze volledig staan uitgeschreven) en in de regels de scores van de afzonderlijke respondenten. Schematisch ziet dat er als volgt uit:

	Vraag 1	Vraag 2	Vraag 3	Vraag 4	Etc.
Respondent1	3	4	0	7	0
Respondent2	1	4	-	7	3
Respondent3	3	5	4	4	2
Respondent4	3	5	3	1	6
Respondent5	5	2	9	0	7
Etc.	2	9	1	1	5

De antwoorden op vragen worden, ten behoeve van de verdere verwerking, in een database doorgaans in cijfers uitgedrukt. Stel dat Vraag 1 in bovenstaand overzicht luidt: "hoe tevreden bent u met het huidige optreden van de politie tegen de jeugdoverlast" en de antwoordcategorieën zijn: "heel ontevreden, ontevreden, neutraal, tevreden heel tevreden" dan kunnen de antwoorden worden uitgedrukt in waarden van 1 t/m 5 (heel ontevreden=1, ontevreden=2, neutraal=3, tevreden=4 en heel tevreden=5).

Nadat alle enquêtes in de database zijn ingevoerd kan een analyse worden verricht. Dat kan op veel verschillende manieren. De belangrijkste analysemethoden zijn echter het berekenen van het gemiddelde en het berekenen van de frequentie. De keuze voor één of voor beide statistische methoden hangt af van het type vraag. Is de vraag bijvoorbeeld: "kunt u een rapportcijfer geven voor het politieoptreden" dan ligt het gebruik van het *gemiddelde* voor de hand (je rapporteert dan: "de buurtbewoners geven voor het optreden van de politie gemiddeld een 7,6"). Is de vraag: "hoe tevreden bent u met het huidige optreden van de politie tegen de jeugdoverlast" dan kan beter worden gewerkt met *frequenties* (je rapporteert dan: 10% is heel ontevreden, 20% is tevreden, 15% is neutraal, 30% is tevreden en 25% is heel tevreden).

3.3.6 De selectie van een onderzoeksmedewerker

Wanneer de politie het in deze handleiding beschreven onderzoek volledig zelf wil uitvoeren, dient zij bij de selectie van de onderzoeksmedewerker rekening te houden met een aantal vaardigheden. De belangrijkste vaardigheid is de beheersing van Excel of een ander statistisch programma. Afhankelijk van de gekozen methode van de bewonersenquête dient de onderzoeksmedewerker ook ervaring te hebben met het afnemen van mondelinge enquêtes, of van het programmeren van een website en/of het versturen van digitale vragenlijsten.

3.4 Kwalitatief meten via een buurtpanel

Met een representatief bewonersonderzoek kun je heel goed een buurt- of wijkprobleem in de breedte meten evenals het gemiddelde oordeel van bewoners over het optreden van de politie. Voor verdieping is een dergelijk onderzoeksmethode minder geschikt. Deze verdieping is bij de evaluatie van buurt- of wijkprojecten wel relevant. De politie wil immers niet alleen weten welke factoren de tevredenheid van de burgers over haar optreden bepalen, maar ook de bewoners in de gelegenheid stellen haar van suggesties te voorzien om de uitvoering van de projecten verder te verbeteren.

Om aan deze dubbele doelstelling te voldoen, kan gebruik worden gemaakt van een buurt- of wijkpanel dat bestaat uit personen of vertegenwoordigers van organisaties op wie het project betrekking heeft. Bijkomend voordeel van een buurtpanel is dat het de betrokkenheid van de doelgroep bij het wijk- of buurtproject vergroot en dat de deelnemers mede verantwoordelijk worden voor het slagen van het project. Bovendien kan het buurtpanel ertoe bijdragen dat burgers meer realistische verwachtingen krijgen over de mogelijke inzet van de politie en resultaten die kunnen worden behaald met het wijk- of buurtproject.

Het buurtpanel zou idealiter op drie momenten bij elkaar moeten komen: voor de start van het project, tijdens het project en na afloop van het project.

3.4.1 Leden van een buurtpanel

Wie selecteer je nu voor een buurtpanel? Het antwoord op deze vraag wordt ook hier bepaald door de doelgroep waar het project betrekking op heeft. Stel dat het buurt- of wijkproject tot doel heeft de overlastsituatie voor de hele buurt terug te dringen, dan zouden in principe alle buurtbewoners in aanmerking komen voor deelname. Een panel werkt echter niet met zoveel mensen, dus moet uit de doelgroep een selectie worden gemaakt. Om de situatie werkbaar te houden, verdient het aanbeveling het aantal panelleden te beperken tot 10-15 personen. Grotere aantallen zijn mogelijk, maar in dat geval moet er naast een plenaire discussie in deelgroepjes worden gewerkt. Deze laatste optie wordt niet uitgewerkt in deze handleiding.

Hoe selecteer je de gewenste personen? Als de doelgroep bestaat uit buurtbewoners kunnen de leden op drie verschillende manieren worden geworven. Ten eerste kan in de bewonersenquête een vraag worden opgenomen of de respondent deel wil nemen aan het buurtpanel. Deze vraag moet dan wel worden ingeleid met een verhaal over de instelling van het panel en het doel van dit panel. Respondenten die bereid zijn deel te nemen, kunnen hun

naam en adresgegevens doorgeven. Vervolgens kan, 'at random' of selectief, door de politie uit deze lijst een panel worden samengesteld van 10-15 personen.

Het is mogelijk dat er geen bewonersenquête is uitgezet voordat het panel wordt geïnstalleerd. Dan kan het buurt- of wijkproject via de lokale media worden geïntroduceerd met daarbij het verzoek aan geïnteresseerden om zich voor het buurtpanel te melden. Deze selectiemethode kan worden aangevuld met het organiseren van een voorlichtingsavond waarvoor alle leden van de doelgroep (inclusief de personen die overlast plegen) uitgenodigd worden. Aan het eind van de voorlichtingsavond kan de politie de vraag stellen of er belangstellenden zijn voor deelname aan het buurtpanel.

Naast de lokale media kan de politie een informatiebrief verspreiden over het project (zie volgende hoofdstuk Communicatie) met daarin onder andere een oproep tot deelname aan het buurtpanel.

Soms bestaat de doelgroep niet (alleen) uit bewoners, maar betreft het bijvoorbeeld (ook) winkeliers of andere ondernemers. In dat geval ligt het meer voor de hand om (ook) panelleden te selecteren via de betreffende winkeliersvereniging of brancheorganisatie.

We willen hier het belang benadrukken dat vertegenwoordigers van de probleemgroep ook in het buurtpanel moeten worden opgenomen. Zij kunnen bruikbare informatie geven over de aard en achtergrond van het probleem. Bovendien vergroot hun deelname de kans dat de overlastveroorzakers zich committeren aan het politieproject en worden zij mede verantwoordelijk voor de aanpak. De praktijk leert wel dat deze panelleden niet altijd eenvoudig geworven kunnen worden.

3.4.2 Inhoud van bijeenkomsten met het buurtpanel

Nadat de panelleden zijn geselecteerd en uitgenodigd krijgen zij ter voorbereiding op de eerste bijeenkomst de noodzakelijke informatie toegezonden. Deze informatie omvat in ieder geval het (gekuiste) plan van aanpak waarin de politie het probleem analyseert, haar meetbare doelen formuleert, en de strategie omschrijft die haar voor ogen staat om het probleem op te lossen. Het is tevens van belang dat de politie heel duidelijk aangeeft dat de leden van het buurtpanel de voelsprietten en vertegenwoordigers zijn van de buurt en dat zij ter voorbereiding van de bijeenkomst zich goed moeten laten informeren door hun buurtgenoten. Ook zal de politie helder moeten communiceren dat verwacht wordt dat de leden van het buurtpanel, indien nodig, meedenken over mogelijke oplossingen.

Eerste bijeenkomst

De politie geeft tijdens de eerste panelbijeenkomst een toelichting op haar plan van aanpak en de gekozen strategie. Vervolgens wordt met het buurtpanel een zogenaamde klankborddiscussie gehouden. Tijdens deze discussie geven de leden van het panel hun mening over het probleem. Daarnaast beoordelen zij inhoudelijk de voorgenomen aanpak van de politie. Zij worden daarbij in de gelegenheid gesteld eventuele suggesties voor verdere verbetering van de aanpak naar voren te brengen.

In de meest ideale situatie heeft de nulmeting plaatsgevonden voordat het panel bij elkaar komt. Als dat is gebeurd, kunnen tijdens de eerste bijeenkomst de uitkomsten worden besproken. Het panel kan het verhaal achter de cijfers weergeven, zowel ten aanzien van de tevredenheid van de bewoners over de politie als ten aanzien van de geconstateerde problematiek. De uitkomsten van het bewonersonderzoek moeten tijdig voor de eerste bijeenkomst worden verspreid, zodat het buurtpanel zich een goed oordeel kan vormen.

Tweede bijeenkomst

Voorafgaand aan de tweede bijeenkomst worden de panelleden wederom voorzien van de relevante informatie zodat ze zich goed kunnen voorbereiden en daar waar nodig hun licht kunnen opsteken bij andere buurtgenoten. Deze informatie betreft in ieder geval gegevens die inzicht verschaffen over de stand van zaken bij de politie en de tweede meting van het bewonersonderzoek.

Net als bij de eerste bijeenkomst zal de politie aan het begin van tweede bijeenkomst een toelichting geven op de stand van zaken en de door haar geconstateerde ontwikkeling. Opnieuw wordt met het buurtpanel een zogenaamde klankborddiscussie gehouden. Het verschil met de eerste bijeenkomst is dat de nadruk nu meer ligt op de tevredenheid over de uitvoering van de gekozen strategie, oftewel de tevredenheid over de implementatie. Het panel kan aangeven wat goed loopt en waar verbeterpunten zijn. Deze verbeterpunten kunnen zowel betrekking hebben op de strategie als op de manier waarop de politie de strategie toepast.

De uitkomsten van de nulmeting en/of eventuele éénmeting wordt inhoudelijke door de leden van het buurtpanel aangevuld met het verhaal achter de cijfers. De uitkomsten van de tweede bijeenkomst kunnen ertoe leiden dat de politie haar buurt- of wijkproject bijstuurt.

Derde bijeenkomst

De opzet van de derde bijeenkomst is grotendeels hetzelfde als die van de eerste twee bijeenkomsten. Ook nu wordt voorafgaand aan de bijeenkomst de relevante informatie onder de leden van het panel verspreid, geeft de politie tijdens de bijeenkomst toelichting op deze informatie en wordt het panel gebruikt als klankbord om de uitkomsten van het laatste bewonersonderzoek te duiden. De nadruk in deze derde bijeenkomst ligt op de tevredenheid over de effecten van de strategie. Het gaat over het resultaat van het project. Daarnaast staat reflectie op het project op de agenda van deze bijeenkomst: wat hebben we ervan geleerd en hoe kunnen we in de toekomst nog beter met soortgelijke problemen omgaan? Eventueel kan besloten worden het project een vervolg te geven. In dat geval kan ook meer inhoudelijk over het project worden gesproken en is een vierde bijeenkomst noodzakelijk voor de slotbeschouwing.

Voorzitterschap bijeenkomst buurtpanel

Het voorzitterschap van de bijeenkomsten met het buurtpanel zou bij voorkeur door een onafhankelijke partij moeten worden uitgevoerd. De te bespreken agenda kan er als volgt uitzien:

Eerste bijeenkomst

- Welkom met korte inleiding over het doel van het buurtpanel

- Voorstelronde van de leden van het panel en korte motivatie waarom zij in het panel zitten
- Toelichting op project door politie:
 - huidige situatie
 - huidige aanpak politie
 - projectplan voor komende periode
- Discussie met panelleden:
 - hoe kijken zij tegen de huidige situatie (van het probleem) aan? Evt. op basis van uitkomsten van nulmeting (wat zeggen de cijfers nu werkelijk?)
 - hoe kijken zij tegen de huidige aanpak van de politie aan?
 - welke factoren bepalen de tevredenheid met het politieoptreden?
 - wat vinden zij van het projectplan?
 - hebben ze aanvullende ideeën of wensen?
- Conclusies door voorzitter
- Rondvraag en datum volgende bijeenkomst
- Afsluiting

Tweede bijeenkomst

- Welkom
- Toelichting op project door politie
 - huidige stand van zaken
 - manier waarop het projectplan in de praktijk wordt toegepast: de plussen en de minnen op een rijtje
 - eerste resultaten van het projectplan
- Discussie met panelleden
 - visie op de manier waarop het project in de praktijk wordt uitgevoerd
 - ervaringen met het projectplan door doelgroepen
 - aanvullende ideeën of wensen
- Conclusies door voorzitter
- Rondvraag en datum volgende bijeenkomst
- Afsluiting bijeenkomst

Derde bijeenkomst

- Welkom
- Toelichting op project door politie
 - huidige stand van zaken
 - manier waarop het projectplan in de praktijk wordt toegepast: de plussen en de minnen op een rijtje
 - resultaten van het projectplan
- Discussie met panelleden
 - visie op de manier waarop het project in de praktijk wordt uitgevoerd
 - ervaringen met het projectplan door doelgroepen
 - resultaten van project
 - aanvullende ideeën of wensen
- Conclusies door voorzitter, onder meer vraag of project vervolg krijgt of niet
- Rondvraag en eventueel datum volgende bijeenkomst
- Afsluiting bijeenkomst

Verslaglegging bijeenkomst

Van iedere bijeenkomst worden notulen gemaakt. Deze notulen worden ter goedkeuring binnen twee weken onder de leden van het buurtpanel verspreid en indien de politie een internetforum heeft ingericht (zie volgend hoofdstuk) daar, na vaststelling, gepubliceerd.

3.4.3 Hoe vaak komen buurtpanels bijeen?

De perioden tussen de bijeenkomsten wordt primair bepaald door de doorlooptijd van een project. Is het tijdspad van een project één jaar dan zal ieder half jaar een bijeenkomst plaatsvinden. Bij een langere doorlooptijd kan de tussenliggende periode toenemen. Meer dan een jaar moet er echter niet tussen twee bijeenkomsten liggen, omdat de betrokkenheid onder de deelnemers bij het project anders mogelijk te gering wordt.

Soms zal de politie aanleiding zien om een *permanent* buurtpanel in het leven te roepen. Dit kan bijvoorbeeld nuttig zijn bij beheersmatige projecten, waar geen einddatum geformuleerd is³. In een dergelijke situatie nemen de leden van het buurtpanel voor onbepaalde tijd zitting. Hun deelname is vrijwillig en ze kunnen deze te allen tijde beëindigen. De periode tussen de bijeenkomsten van een permanent buurtpanel is bijvoorkeur niet langer dan een half jaar. Veel korter is doorgaans ook niet wenselijk, omdat de leden anders een te grote tijdsinvestering moeten doen.

3.5 Onderzoeksrapport

De onderzoeksmethode die in deze handleiding wordt beschreven kent twee deelrapportages en één eindrapportage. De eerste rapportage, die voorafgaand aan de eerste bijeenkomst van het buurtpanel aan de leden van het panel wordt aangeboden, bestaat uit een beschrijving van de uitkomsten van het bewonersonderzoek.

De tweede rapportage bestaat uit een beschrijving van het eerste én het tweede bewonersonderzoek met een tekstuele toelichting. In deze tekstuele toelichting wordt ingegaan op de geconstateerde ontwikkelingen die al dan niet zichtbaar worden bij het tweede onderzoek. Bovendien wordt de inhoudelijke toelichting die bij de eerste bijeenkomst van het buurtpanel naar voren komt in de tweede rapportage te verwerkt. Deze uitkomsten zijn vastgesteld in de notulen (zie vorige paragraaf).

De derde rapportage (de eindrapportage) wordt, voorafgaand aan de laatste bijeenkomst, eerst in concept aangeboden aan de leden van het buurtpanel. In deze conceptrapportage worden de resultaten van de drie bewoners-enquêtes weergegeven en van een inhoudelijke toelichting voorzien. In deze toelichting wordt niet alleen de waargenomen ontwikkeling beschreven maar ook ingegaan op de inhoudelijke duiding die door de leden van het buurtpanel is gegeven aan de twee eerdere metingen. Nadat de derde bijeenkomst heeft plaatsgevonden zullen de uitkomsten van deze derde bijeenkomst worden toegevoegd aan de conceptversie van het eindrapport. De leden van het buurtpanel worden nog éénmaal de gelegenheid geboden inhoudelijk te reageren op deze tweede conceptversie van het eindverslag (dit kan schriftelijk worden georganiseerd of tijdens een laatste feestelijke bijeenkomst) waarna het rapport definitief wordt gemaakt.

Noot 3 Beheersmatige projecten zijn projecten die een probleem niet verhelpen maar het probleem beheersbaar houden. De aanpak van overlast in het uitgaansleven is daar een goed voorbeeld van. Het is niet realistisch om geluidsoverlast van dronken horecabezoekers te elimineren, of te voorkomen dat er bij tijd en wijle vechtpartijen plaatsvinden. De frequentie waarmee dergelijke ongewenste situaties zich voordoen valt wél te beïnvloeden. Een permanent buurtpanel kan de politie begeleiden in het uitvoeren van dit beheersmatige project.

4 Communicatie

Goede communicatie met de doelgroep (en de overlastveroorzakers) draagt voor een belangrijk deel bij aan de betrouwbaarheid van de onderzoeksresultaten én aan het succes van het politieproject zelf. In dit hoofdstuk wordt kort ingegaan op een aantal communicatieaspecten van het meetinstrument.

4.1 Communicatie via voorlichtingsavond

Het kan raadzaam zijn om voorafgaand aan de start van het buurt- of wijkproject een voorlichtingsavond te organiseren. Bewoners en andere betrokkenen worden uitgenodigd voor de bijeenkomst en de politie geeft een presentatie over de geconstateerde problematiek en de manier waarop zij deze wil aanpakken. Deze bijeenkomst vergroot het besef onder bewoners dat de politie hun problemen serieus neemt. De politie op haar beurt kan zich door de bewoners laten informeren en adviseren over de gewenste aanpak. Tijdens deze bijeenkomst kan de politie tevens leden voor het buurtpanel werven.

4.2 Communicatie via de lokale media

Een ander belangrijke communicatiekanaal zijn de lokale media en dan in het bijzonder de huis-aan-huisblaadjes. Via deze media kan de politie de doelgroep informeren over het voornemen van de politie de overlast aan te pakken en over de bewonersenquête. De doelgroep wordt op deze wijze geïnformeerd over het feit dat de politie haar problemen serieus neemt en zal dat doorgaans positief waarderen. Bovendien wordt de bereidheid tot het verlenen van medewerking aan het onderzoek en het deelnemen aan het buurtpanel op deze manier aanzienlijk vergroot.

4.3 Communicatie via voorlichtingsbrief

Een ander beproefd middel is de verspreiding van een voorlichtingsbrief in het probleemgebied. In deze brief zet de politie het te bestrijden probleem uiteen en de wijze waarop zij dit wil gaan aanpakken. Bovendien maakt zij van de gelegenheid gebruik het bewonersonderzoek te introduceren en bewoners op te roepen mee te werken aan het onderzoek. Als gekozen is voor een digitale vragenlijst kan de doelgroep expliciet gevraagd worden zich per email/internet aan te melden voor deelname. Tot slot kan de brief worden benut om bewoners op te roepen deel te nemen aan het bewonerspanel.

4.4 Communicatie via internet

De politie kan overwegen een internetforum te openen waarop (geregistreerde) bezoekers hun visie en (aanvullende) ideeën over het wijk- of buurtproject kunnen ventileren. Dit communicatiekanaal is heel laagdrempelig en bereikt bepaalde groepen, vooral jongeren, op een makkelijke manier.

Jongeren zijn niet altijd even gemakkelijk te motiveren om deel te nemen aan een buurtpanel, zodat dit medium een goede aanvulling is. Een dergelijk forum kan echter ook misbruikt worden en ongewenste berichten opleveren die bijvoorbeeld discriminerend of opruiend zijn. Daarom is het van belang een beheerder aan te stellen die goed in de gaten houdt wat op het forum wordt geplaatst en die ongewenste meldingen verwijdert. Het forum kan op verschillende manieren bekend worden gemaakt bij de burgers: via de voorlichtingsavond, de lokale media, de informatiebrief en de toelichtingbrief bij de vragenlijst.

Naast het voeren van discussies kan het forum ook door de politie worden aangewend aankondigen te doen of documenten te plaatsen zoals een plan van aanpak, de resultaten van de bewonersonderzoeken of notulen van de bijeenkomsten met de buurtpanels. Hieraan gekoppeld kunnen tijdens het project stellingen op het forum worden geplaatst, waarop bezoekers gericht kunnen reageren.

Het openen van een internetforum is gratis en gemakkelijk te verwezenlijken (zie bijvoorbeeld www.multiforum.nl/, of <http://www.messageboard.nl/>).

Bijlagen

Bijlage 1 Vragenlijst

Deze vragenlijst bestaat uit drie modules. Voor het betrouwbaar evalueren van een wijk- of buurtgericht politieproject is het niet noodzakelijk de vragen uit de eerste module te stellen. De vragen die in de eerste module aan bod komen, meten namelijk de tevredenheid over het politieoptreden in algemene zin en niet ten aanzien van het specifieke wijk- of buurtproject. De antwoorden op deze vragen bieden wel een context waarin de antwoorden op de specifiekere vragen kunnen worden geplaatst: mensen die over het algemeen negatief zijn over het optreden van politie, neigen er naar de vragen over het optreden van de politie binnen het specifieke buurtproject ook negatief te beantwoorden. Als de politie er belang aan hecht ook dit algemene beeld in het bewonersonderzoek in kaart te brengen dan neemt ze de eerste module op in haar vragenlijst. Vindt zij het niet nodig dan kan zij volstaan met de laatste tweede modules.

Bij het gebruik van de vragenlijst moeten vier opmerkingen worden gemaakt:

- 1 In beginsel wordt per adres één vragenlijst afgenomen. Vaak wonen echter meerdere personen op één adres zodat een lid van het huishouden geselecteerd moet worden. Voor deze selectie is de eerstvolgende-jarige-methode een handig middel. Deze methode houdt in dat de enquête moet worden ingevuld door het lid van het huishouden dat 18 jaar of ouder is en dat als eerste jarig is, gerekend vanaf de dag waarop de enquête verspreid of afgenomen wordt. In de begeleidende brief, de vragenlijst zelf of in je mondelinge toelichting moet deze methode duidelijk worden uitgelegd, zodat voor iedereen duidelijk is welk lid van het huishouden de vragenlijst dient in te vullen.
- 2 De vragenlijst in deze bijlage moet op een aantal plekken worden aangevuld (in de tekst wordt dit met // gemarkeerd). Dit is nodig om de vragen toe te snijden op de situatie van het specifieke buurtgerichte politieproject.
- 3 De huidige vragenlijst is primair bedoeld voor schriftelijke afname. Bij gebruik ten behoeve van telefonische of face-to-face enquêtes is aanpassing in de vraagstelling misschien nodig.
- 4 Module 2 kent twee varianten. De eerste variant (2A) van module 2 wordt toegepast bij de nulmeting. De tweede variant (2B) van de tweede module wordt toegepast bij de vervolgmetingen.

MODULE 1: ALGEMENE VRAGEN OVER DE POLITIE

Tevredenheid

Vraag 1 Hoe tevreden bent u over het totale functioneren van de politie in uw buurt?

1. Zeer tevreden
2. Tevreden
3. Niet tevreden, maar ook niet ontevreden
4. Ontevreden
5. Zeer ontevreden
6. Weet ik niet

Vraag 2 Hoe vaak ziet u de politie door de straat komen waar u woont?

1. dagelijks
2. zo eens per week
3. minder dan eens per week
4. wisselt sterk

Vraag 3 Zou u de politie vaker of minder vaak in uw straat willen zien?

1. vaker
2. niet vaker, maar ook niet minder vaak
3. minder vaak
4. maakt niet uit

Vraag 4 Er volgt nu een aantal vragen over uw indruk over het functioneren van de politie in uw buurt. Wilt u aangeven of u het eens of oneens bent met de volgende stellingen:

	Eens	Niet eens, niet oneens	Oneens	Weet het niet
a. De politie biedt de burgers in deze buurt bescherming				
b. De politie heeft hier contact met de bewoners uit de buurt				
c. De politie reageert op de problemen hier in de buurt				
d. De politie doet in deze buurt haar best				
e. De politie pakt de zaken in deze buurt efficiënt aan				
f. Ze bekeuren hier te weinig				
g. Ze treden niet hard genoeg op				
h. Ze grijpen niet in				
i. Je ziet de politie in de buurt te weinig				
j. Ze komen hier te weinig uit de auto				
j. Ze zijn hier te weinig aanspreekbaar				
k. Ze hebben hier te weinig tijd voor allerlei zaken				
l. Ze komen niet snel als je ze roept				

Contact met politie

Vraag 5 Heeft u de afgelopen 12 maanden wel eens contact gehad met de politie in uw gemeente?

1. ja
2. nee (ga naar module 2)

Vraag 6 Van wie ging het contact de laatste keer uit?

1. mijzelf
2. de politie
3. politie werd door anderen aangestuurd
4. een gezinslid van mij
5. geen van deze

Soort contact en tevredenheid daarover

Hieronder ziet u een tabel met verschillende redenen van politiecontact. Kruis aan welke redenen van toepassing zijn. Er zijn meerdere antwoorden mogelijk (vraag 7). Geef vervolgens per aangekruist antwoord aan hoe tevreden u bent met het optreden van de politie bij het contact (vraag 8).

Vraag 7 Wat was de reden van het contact met de politie in de afgelopen 12 maanden? (antwoord aankruisen, meerder antwoorden mogelijk)	Vraag 8 Hoe tevreden bent u over het optreden van de politie bij uw laatste contact? (aankruisen indien van toepassing):				
	zeer tevreden	tevreden	neutraal	ontevreden	zeer ontevreden
<input type="checkbox"/> bekeuring					
<input type="checkbox"/> waarschuwing					
<input type="checkbox"/> controle door politie					
<input type="checkbox"/> vragen om hulp, bijv geluidsoverlast of burenruzie					
<input type="checkbox"/> vergunning vragen of andere administratieve handeling					
<input type="checkbox"/> vragen om informatie of advies					
<input type="checkbox"/> aangifte of melding van één of ander delict					
<input type="checkbox"/> verloren/gevonden voorwerpen					
<input type="checkbox"/> melding (aangifte) van verdachte situatie/vernieling/vandalisme					
<input type="checkbox"/> getuigen in verband met een misdrijf					
<input type="checkbox"/> melding vakantie/feest					
<input type="checkbox"/> sociaal contact/praatje					
<input type="checkbox"/> voorlichting/open dag					
<input type="checkbox"/> melden ongeval					
<input type="checkbox"/> klacht					
<input type="checkbox"/> anders, namelijk:.....					

Vraag 9 Waren er bepaalde punten waarover u minder tevreden was?

1. ja
2. nee (ga naar vraag 11)

Vraag 10 Welke punten zijn dat? (meerdere antwoorden mogelijk)

Met betrekking tot de bereikbaarheid

1. Politie liet me te lang wachten
2. politie was telefonisch slecht te bereiken
3. politiebureau was gesloten
4. politie kwam niet/was te laat
5. politie deed niets
6. anders namelijk:.....

Met betrekking tot het politieoptreden

7. men had onvoldoende tijd/aandacht
8. politie bekommerde zich niet om het slachtoffer
9. politie trad niet efficiënt op
10. politie kon niets doen
11. politie gaf onvoldoende informatie
12. politie nam mij niet serieus/geloofde niet in mij
13. politie gedroeg zich onhebbelijk
14. politie was onverschillig
15. politie leek te discrimineren
16. houding politie deugde niet (te streng/bureaucratisch)
17. het duurde te lang/zij zijn te traag
18. ten onrechte bekeurd
19. anders namelijk:.....

Met betrekking tot resultaat/afloop

20. geen bericht over afloop
21. problemen niet opgelost
22. geen schadeafwikkeling
23. ze lieten de dader weer vrij
24. geen dader/slachtoffer gevonden
25. te laks in afhandeling
26. anders namelijk:

Vraag 11 Hoe vaak het u in totaal in de afgelopen 12 maanden persoonlijk contact gehad met de politie in uw gemeente?

_____ keer

MODULE 2A: SPECIFIEKE VRAGEN OVER HET PROJECT BIJ DE NULMETING
(de eerste meting die wordt verricht voordat het plan van aanpak geïmplementeerd wordt)

//Op deze plek moet een korte omschrijving van het probleem worden gegeven. Deze beschrijvingen is noodzakelijk ter introductie van de volgende vragen.//

Huidige situatie

Vraag 1 Hoe kijkt u tegen de huidige situatie van //PROBLEEM//aan?

1. ik heb er veel last van
2. ik heb er een beetje last van
3. ik heb er helemaal geen last van (ga door naar vraag 3 van deze module)

Vraag 2 Kunt u aangeven hoe vaak u overlast ondervindt van //PROBLEEM//?

1. Dagelijks
2. Niet dagelijks maar wel enkele keren per week
3. Eén keer per week
4. Niet wekelijks maar wel meer dan één keer per maand
5. Eén keer per maand
6. Minder dan één keer per maand
7. Zelden tot nooit

Aanpak politie en tevredenheid hierover

Vraag 3 Heeft de politie voor zover u weet iets aan de zaak gedaan?

1. ja
2. nee (ga door naar module 3 vraag 1)

Hieronder ziet u een tabel met verschillende activiteiten die de politie kan verrichten om //PROBLEEM// aan te pakken. Kruis aan welke activiteiten de politie in de afgelopen 12 maanden heeft verricht om de overlast tegen te gaan. Er zijn meerdere antwoorden mogelijk (vraag 4). Geef vervolgens per aangekruist antwoord aan hoe tevreden u bent met dat optreden van de politie (vraag 5).

Vraag 4 Welke activiteiten heeft de politie in de afgelopen 12 maanden verricht om de overlast tegen te gaan? (antwoord aankruisen, meerder antwoorden mogelijk)	Vraag 5 Los van de vraag hoe effectief deze acties zijn geweest, hoe tevreden bent u er over? (aankruisen indien van toepassing):				
	zeer tevreden	tevreden	neutraal	ontevreden	zeer ontevreden
<input type="checkbox"/> extra surveillance/controle ter plekke					
<input type="checkbox"/> de overlastgevende(n) aanspreken op hun gedrag					
<input type="checkbox"/> informatie of advies gegeven of verwijzen naar een andere instantie					
<input type="checkbox"/> schriftelijke verklaring(en) opnemen of proces(sen) verbaal opmaken					
<input type="checkbox"/> onderhandelen of bemiddelen					
<input type="checkbox"/> overlastgevende(n) meenemen naar het bureau					
<input type="checkbox"/> de openbare weg vrij maken/vrijhouden					
<input type="checkbox"/> //EVT. ANTWOORDEN TOEVOEGEN DIE SPECIFIEK ONTLEEND ZIJN AAN DE AANPAK VAN HET PROBLEEM//					
<input type="checkbox"/> iets anders, namelijk:.....					

MODULE 2B: SPECIFIEKE VRAGEN OVER HET PROJECT BIJ DE VERVOLGMETING
 (dus bij de meting die wordt gedaan nadat het plan van aanpak geïmplementeerd is en het buurtgerichte project dus van start is gegaan)

//Op deze plek moet een korte omschrijving van het probleem worden gegeven en het buurtgerichte politieproject. Deze beschrijvingen is noodzakelijk ter introductie van de volgende vragen//

Huidige situatie

Vraag 1 Hoe kijkt u tegen de huidige situatie van //PROBLEEM// aan?

1. ik heb er veel last van
2. ik heb er een beetje last van
3. ik heb er helemaal geen last van (ga door naar vraag 3 van deze module)

Vraag 2 Kunt u aangeven hoe vaak u overlast ondervindt van //PROBLEEM//

1. Dagelijks
2. Niet dagelijks maar wel enkele keren per week
3. Één keer per week
4. Niet wekelijks maar wel meer dan één keer per maand
5. Één keer per maand
6. Minder dan één keer per maand
7. Zelden tot nooit

Aanpak politie en tevredenheid hierover

//Op deze plek moet worden beschreven dat de politie sinds //datum// bezig is met een gerichte aanpak van het probleem en dat zij daartoe de volgende activiteiten onderneemt//

<i>Vraag 3 Welke van de volgende acties heeft de politie naar uw mening ondernomen om de overlast tegen te gaan?:</i>	<i>Vraag 4 Los van de vraag hoe effectief deze acties zijn geweest, hoe tevreden bent u er over? (aankruisen indien van toepassing):</i>				
	zeer tevreden	tevreden	neutraal	ontevreden	zeer ontevreden
<input type="checkbox"/> //Antwoorden toevoegen die specifiek ontleend zijn aan de aanpak van het probleem//					
<input type="checkbox"/> //Antwoorden toevoegen die specifiek ontleend zijn aan de aanpak van het probleem//					
<input type="checkbox"/> //Antwoorden toevoegen die specifiek ontleend zijn aan de aanpak van het probleem//					
<input type="checkbox"/> //Antwoorden toevoegen die specifiek ontleend zijn aan de aanpak van het probleem//					
<input type="checkbox"/> //Antwoorden toevoegen die specifiek ontleend zijn aan de aanpak van het probleem//					

MODULE 3: ACHTERGRONDKENMERKEN

Vraag 1 *Wat is uw geslacht?*

1. man
2. vrouw

Vraag 2 *Hoe oud bent u?*

_____ jaar

Vraag 3 *Wat is uw hoogst behaalde diploma?*

1. lagere school/primair onderwijs
2. lts/huishoudschool/lbo
3. (m)ulo/mavo/vmbo
4. havo/mms
5. hbs/vwo/gymnasium
6. mbo
7. hbo
8. wo

Vraag 4 *Welke situatie is het meest op u van toepassing?*

1. ik werk
2. ik ben werkzoekend
3. ik ga naar school/volg een opleiding
4. ik doe het huishouden
5. ik ben met de vut/pensioen
6. ander, namelijk

//Onderstaande vraag alleen stellen als er nog geen kandidaten zijn voor het buurtpanel//

Zoals u wellicht weet is de politie van plan een klankbordgroep samen te stellen uit buurtbewoners en direct betrokken bij //HET PROBLEEM//. Dit panel zal in het komende jaar //AANTAL NOEMEN// maal bijeenkomen en samen met de politie de gewenste aanpak van het probleem bespreken. Ook zal de politie het panel willen benutten om zich te laten informeren over de feitelijke situatie rondom het probleem en het panel vragen een oordeel te vellen over haar aanpak. Deelname aan de panelbijeenkomsten is vrijwillig. De bijeenkomsten vinden plaats op //NOEM LOCATIE EN EVENTUEEL DATUM//.

Vraag 5 *Bent u eventueel bereid zitting te nemen in dit panel?*

1. Nee
2. Ja, mijn adresgegevens zijn

Naam:

Adres:

Telefoonnummer:

Email:

DANK voor het invullen van de vragenlijst. Hieronder kunt u nog vragen of opmerkingen plaatsen:

Bijlage 2 Betrouwbaarheid en nauwkeurigheid voor de fijnproever

Nauwkeurigheid en betrouwbaarheid zijn niet hetzelfde: een betrouwbare uitspraak, die onnauwkeurig is: "Morgen wordt het tussen de 10°C en 30°C". Een nauwkeurige uitspraak, die niet erg betrouwbaar is: "Morgen wordt het 15,4°C".

Elke onderzoek op basis van een steekproef geeft afwijkingen ten opzichte van de werkelijkheid. Dat wil zeggen dat als uit een onderzoek onder 800 huishoudens blijkt dat bijvoorbeeld 75% van de huishoudens overlast ondervindt van jongeren (P=75), het percentage in werkelijkheid (als iedereen ondervraagd zou worden) wellicht op 73% of 78% uit zou kunnen komen. We noemen deze afwijking naar beneden of boven de 'standaarddeviatie'. Het symbool daarvoor is: 's'. Beide afwijkingen (naar boven of naar beneden) vormen samen de steekproefmarge (ofwel de steekproefmarge = 2 x de standaarddeviatie). Het symbool voor de steekproefmarge is S.

We weten nu nog niet meer dan dat het gevonden percentage P (75% in het bovengenoemde voorbeeld) in werkelijkheid tussen P-S en P+S ligt. 's' is echter vrij eenvoudig te bepalen met behulp van een vaste formule. Daarvoor hebben we echter nog twee gegevens nodig: de steekproefgrootte (in ons voorbeeld 800, oftewel n=800) en de factor, die aangeeft met welke mate van betrouwbaarheid we een uitspraak over P willen doen.

Het betrouwbaarheidsniveau

In bewonersonderzoek worden de marges over het algemeen berekend op 95%-betrouwbaarheidsniveau (de factor). Dit houdt in dat een onderzoeksuitkomst in 19 van de 20 gevallen conform de realiteit is. Dat zegt dus niet iets over de nauwkeurigheid op zich, alleen over de mate van betrouwbaarheid. In ons geval zou dit betekenen: met een betrouwbaarheid van 95% kunnen we zeggen dat het gevonden percentage P in werkelijkheid tussen P-S en P+S ligt.

De factor die hoort bij een 95%-betrouwbaarheidsniveau (en die we nodig hebben om zowel de standaarddeviatie (s) als de steekproefmarge (S) te kunnen berekenen) is 1,96. Wil je uitspraken doen op een 90%-niveau, gebruik dan de factor 1,645. Voor een berekening op 99%-niveau wordt de factor 2,575.

De formule voor het berekenen van de steekproefmarge

We beschikken nu over alle gegevens om de steekproefmarge te berekenen. Dit gebeurt voor het 95%-niveau met behulp van de volgende formule:

$$S = 1,96 * \text{WORTEL} (P * (100 - P) / n)$$

Waarin

S = de steekproefmarge

P = het gevonden percentage

n = de werkelijke steekproefgrootte

(1,96 = factor voor berekening op 95%-niveau

Bron: NIPO

Amsterdam, 16 juli 2007

Senior-onderzoeker: Cora-Yfke Sikkema

Handtekening: