



KTO Melden 2006

Pilot klantthermometer Melden

Manja Abraham
Sander Flight

KTO Melden 2006

Amsterdam, 20 maart 2007

Manja Abraham
Sander Flight

Met medewerking van:
Hugo Wittekoek
Johan Huizing

In opdracht van:
Hugo Wittekoek, Politie Haaglanden
Expertgroep MVV van de SBG Intake

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

Inhoudsopgave

1	Klantthermometer meldingen	3
1.1	Inleiding	3
1.2	Tevredenheid over meldingen	3
1.3	Tevredenheid opgesplitst	4
1.4	Uitkomsten per vraag	5
2	Tabellen regio Gelderland-Midden	8
3	Tabellen regio Haaglanden	10
4	Tabellen regio Noord-Holland Noord	13
	Bijlagen	15
Bijlage 1	Tabellen per type melding	16
Bijlage 2	Tabellen per bureau Noord-Holland Noord	18
Bijlage 3	Aantal respondenten	22
Bijlage 4	Methodologische verantwoording	24
Bijlage 5	Statistische analyses	28
Bijlage 6	Factoranalyse	35
Bijlage 7	Vragenlijst	37

1 Klantthermometer meldingen

De politie werkt aan het verbeteren van de klanttevredenheid¹. Een belangrijke groep klanten van de politie bestaat uit burgers die telefonisch een melding doen. Om hun tevredenheid te meten is dit pilot onderzoek naar klanttevredenheid over meldingen uitgevoerd: verder in deze rapportage afgekort als KTO.

Aan de burgers die een melding hebben gedaan, is gevraagd een vragenlijst in te vullen over hun tevredenheid over verschillende aspecten van hun melding. Het KTO is uitgevoerd in drie regio's: Gelderland-Midden, Haaglanden en Noord-Holland Noord. In totaal zijn er 3002 vragenlijsten ingevuld, via internet en schriftelijk, door burgers die een telefonische melding hebben gedaan in 2006. De resultaten van het onderzoek naar klanttevredenheid worden in dit rapport gepresenteerd.

In dit hoofdstuk zijn de uitkomsten van het KTO per regio onderling met elkaar vergeleken. In de daaropvolgende hoofdstukken staan de tabellen waarin per regio een overzicht is gegeven naar bureau, unit of district. Het rapport sluit af met een uitgebreide methodologische onderzoeksverantwoording.

1.1 Inleiding

Van allerlei zaken kunnen burgers melding doen bij de politie. Dit kan via het algemene politietelefoonnummer 0900-8844 of, bij spoedeisende zaken, via het telefoonnummer 112. Via 112 krijgt de burger rechtstreeks verbinding met politie (of brandweer of ambulancedienst). Wanneer 0900-8844 wordt gebeld komt de burger terecht bij een medewerker van het servicecentrum aan wie hij of zij de melding kan doorgeven. Ook komt het voor dat burgers direct naar het (betreffende) politiebureau bellen.

In dit onderzoek is gekeken naar meldingen die gedaan zijn in de regio's Gelderland-Midden, Haaglanden en Noord-Holland Noord. Van de 3002 beschouwde meldingen kwam 62 procent binnen via 0900-884422 en 22 procent via 112. Op het politiebureau kwam 10 procent van de meldingen binnen. Een beperkt aantal meldingen (3 %) werd gedaan via andere telefoonnummers (en van 3 % van de meldingen is niet te achterhalen waar deze bij de politie binnen kwam).

1.2 Tevredenheid over meldingen

Om een beeld te krijgen van de tevredenheid van de burgers over de melding kijken we eerst naar de melding zelf; ofwel de telefonische aanneming van de melding. Daarnaast kijken we naar de totaaltevredenheid over de

Noot 1 De expertgroep MVV van de SGB Intake heeft de taak een aantal indicatoren te ontwikkelen voor de tevredenheid over de politie. Eén belangrijk aspect van tevredenheid is het oordeel van burgers die melding doen bij de politie.

melding, vanaf het moment van melding doen tot en met de afhandeling daarvan opgenomen. De melders is gevraagd een oordeel te geven; antwoorden konden worden gegeven op een schaal van 'zeer ontevreden' tot 'zeer tevreden'.

In onderstaande tabellen worden de twee positieve antwoordencategorieën weergegeven (het percentage melders dat tevreden of zeer tevreden is) van beide oordelen. Zo kan worden gezien of het oordeel over de aanname, ofwel de *telefonische* afhandeling van de melding, samenhangt met het algemene oordeel over de melding. De uitkomsten zijn weergegeven per regio om zo deze onderling, op tevredenheid, met elkaar te kunnen vergelijken. Het cijfer behorende bij het Totaal Pilot is gebaseerd op alle waarnemingen waarvan is te achterhalen tot welke regio deze behoren (van 114 respondenten is dit niet teruggevonden).

Of een verschil tussen uitkomsten statistisch significant is, hangt af van de uitkomst (bijv. het percentage mensen dat tevreden is) *en* van het aantal ondervraagde personen. Hoe meer personen zijn ondervraagd, hoe groter de kans dat een verschil statistisch significant is. Verschillen tussen regio's zijn daarom sneller significant dan verschillen tussen units of bureaus. De betrouwbaarheidsintervallen² behorende bij de regio's zijn ongeveer plus en min 3 procent. De werkelijke waarde van bijvoorbeeld de totale tevredenheid in Noord-Holland Noord zal met een waarschijnlijkheid van 95 procent liggen tussen 52 en 58 procent (55-3, 55+3).

Tabel 1.1 Totale tevredenheid telefonische afhandeling en totale tevredenheid per regio - (percentage (zeer) tevreden)

	Tevredenheid		
	telefonische afhandeling	Totale tevredenheid	N
Totaal Pilot	73	59	2888
Gelderland-Midden	78	69	673
Haaglanden	73	56	1269
Noord-Holland Noord	70	55	946

1.3 Tevredenheid opgesplitst

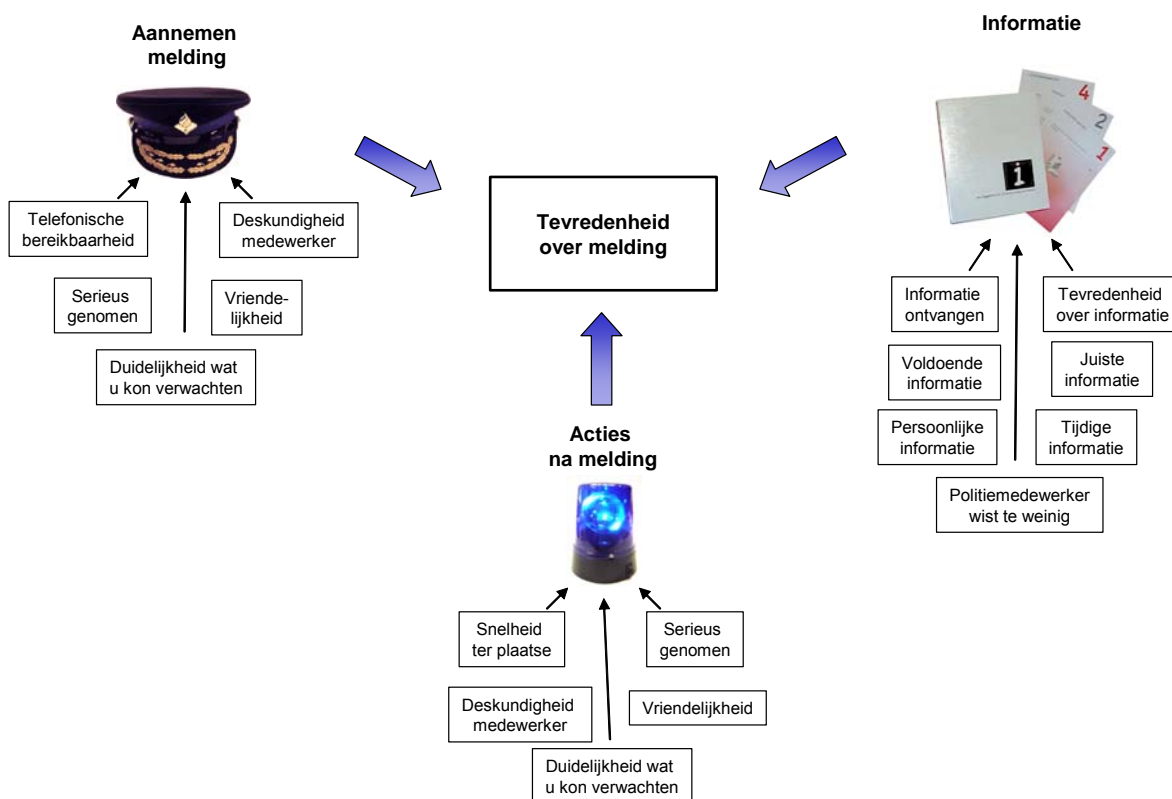
De algemene tevredenheid over de melding is interessant, omdat het laat zien hoe het totaaloordeel van de 'klanten' is. Maar wat bepaalt nu dat totaaloordeel? Wat gaat er goed en wat kan beter? Om daar antwoord op te kunnen geven wordt tevredenheid in drie deelaspecten opgesplitst:

- Aannemen van de melding;
- Acties van de politie naar aanleiding van de melding;
- Informatie.

Noot 2 Met een betrouwbaarheid van 95% kunnen we zeggen dat het gevonden percentage P in werkelijkheid tussen (P -marge) en (P +marge) ligt.

Model voor tevredenheid over melding:

Elk van de drie factoren wordt gemeten met behulp van ten minste vijf enquêtevragen. Onderstaande figuur laat zien welke vragen bij elke factor horen.



In onderstaande tabellen wordt de tevredenheid over de melding opgesplitst volgens het beschreven model. De tevredenheid wordt weergegeven per regio en per type melding. Om een link te kunnen leggen tussen de deelvragen en het algemene oordeel over de totale behandeling van de melding door de politie, wordt in de laatste kolom tevens dit oordeel weergegeven.

Tabel 1.2 Tevredenheid per regio - drie aspecten (percentages positieve beoordeling) en de totale tevredenheid (percentage (zeer) tevreden)

	Aannemen melding	Acties n.a.v. melding	% Geïnformeerd	Totale tevredenheid
	Totaal Pilot	64	61	49
Gelderland-Midden	69	66	60	69
Haaglanden	61	56	42	56
Noord-Holland Noord	63	64	50	55

1.4 Uitkomsten per vraag

Om de tevredenheid over de melding te kunnen vergroten, moeten korpsen weten waar precies de problemen zitten en op welke aspecten het juist opvallend goed gaat. Daarom worden hieronder de uitkomsten per vraag weergegeven. Het is de bedoeling met behulp van dit KTO de tevredenheid te *vergroten*, en om de knelpunten positief te benaderen worden alleen de

positieve uitkomsten weergegeven. Het spreekt voor zich dat juist beleid moet worden gevoerd op aspecten met een laag percentage tevreden respondenten. Daar valt immers de meeste winst te behalen.

Aannemen melding

De tevredenheid over het aannemen van de meldingen wordt in de enquête gemeten met behulp van zes vragen. De eerste vijf vragen gaan over specifieke onderdelen van de telefonische afhandeling van de melding, zoals de telefonische bereikbaarheid, en de deskundigheid en vriendelijkheid van de beampte aan de lijn. De zesde vraag betreft de totale tevredenheid over de telefonische afhandeling van de melding. In de volgende tabel worden de twee positieve antwoordcategorieën weergegeven (het percentage melders dat tevreden of zeer tevreden is), opgesplitst naar het telefoonnummer waarop de melding binnenkwam.

Omdat deze informatie vooral relevant is voor de regio's is deze informatie weergegeven in drie regiotabellen. De tabellen worden herhaald in de betreffende regionale hoofdstukken.

Tabel 1.3 Telefonische aanname per telefoonnummer, Gelderland-Midden - percentage (zeer) tevreden

Tel nr.	Tel. Bereikbaarheid	Deskundigheid	Serieus nemen	Vriendelijkheid	Verwachting duidelijk	Aanname algemeen
112	91	80	83	84	71	78
0900 8844	83	81	83	89	70	81
Politiebureau	72	73	82	78	60	67

Tabel 1.4 Telefonische aanname per telefoonnummer Haaglanden - percentage (zeer) tevreden

Tel nr.	Tel. Bereikbaarheid	Deskundigheid	Serieus nemen	Vriendelijkheid	Verwachting duidelijk	Aanname algemeen
112	83	78	83	84	63	78
0900 8844	77	78	78	89	63	74
Politiebureau	68	68	65	74	56	58

Tabel 1.5 Telefonische aanname per telefoonnummer Noord-Holland Noord - percentage (zeer) tevreden

Tel nr.	Tel. Bereikbaarheid	Deskundigheid	Serieus nemen	Vriendelijkheid	Verwachting duidelijk	Aanname algemeen
112	84	81	83	87	75	78
0900 8844	78	74	73	83	60	70
Politiebureau	67	66	60	67	54	58

De uitkomsten worden per regio en per type melding weergegeven in de volgende tabellen.

Tabel 1.6 Telefonische aanname per regio - percentage (zeer) tevreden

	Tel. Bereikbaarheid	Deskundigheid	Serieus nemen	Vriendelijkheid	Verwachting duidelijk	Aanname algemeen
Totaal Pilot	79	77	77	84	63	74
Gelderland-Midden	84	80	82	86	69	78
Haaglanden	77	77	78	86	62	73
Noord-Holland Noord	78	74	73	81	61	70

Acties na melding

Bij 75 procent van de beschouwde meldingen kwam de politie in actie naar aanleiding van de melding. In 10 procent van de gevallen ging de politie niet over tot actie. En in 15 procent van de gevallen wist de respondent niet of de politie in actie kwam of niet. Wanneer de burger ja antwoordde op de vraag of de politie in actie kwam, is in zeven vragen ingegaan op bepaalde aspecten van deze actie. De volgende tabellen gaan over deze acties van de politie naar aanleiding van de melding. De uitkomsten worden per regio en per type melding weergegeven.

Tabel 1.7 Acties naar aanleiding van de melding per regio - percentage (zeer) tevreden

	Snelheid	Deskundigheid	Serieus genomen	Actie bereid	Vriendelijkheid	Verwachting ter plaatse	Optreden	Totale tevredenheid
Totaal Pilot	65	55	59	57	83	68	55	59
Gelderland-Midden	66	72	73	72	88	73	71	69
Haaglanden	62	48	55	53	78	64	50	56
Noord-Holland Noord	69	50	54	52	85	70	50	55

Informatie

In de volgende tabellen is te zien hoeveel mensen achteraf werden geïnformeerd over de afhandeling van de melding. De uitkomsten worden per regio en per type melding weergegeven. Om een link te kunnen leggen tussen het al-dan-niet geïnformeerd worden over de verdere afhandeling van de melding, wordt het algemene oordeel gegeven voor hen die wel zijn geïnformeerd en hen die niet zijn geïnformeerd.

Tabel 1.8 % Geïnformeerd over verder verloop melding, totale oordeel over de melding van wel geïnformeerde en niet geïnformeerde - percentage (zeer) tevreden per regio

	% Geïnformeerd	Totale tevredenheid; Wel geïnformeerd	Totale tevredenheid; Niet geïnformeerd
Totaal Pilot	49	73	45
Gelderland-Midden	60	82	49
Haaglanden	42	74	44
Noord-Holland Noord	50	64	45

2 Tabellen regio Gelderland-Midden

Dit hoofdstuk presenteert de KTO uitkomsten voor de regio Gelderland-Midden. De uitkomsten zijn uitgesplitst per unit. Hierbij moeten we wel opmerken dat in slechts de helft van de vragenlijsten uit Gelderland-Midden te achterhalen was op welke unit deze betrekking hadden (dit waren de papieren vragenlijsten). De gepresenteerde resultaten zijn gebaseerd op deze 292 respondenten.

De totaalgegevens van Gelderland-Midden (bovenste rij in de tabel) zijn *wel* gebaseerd op alle Gelderland-Midden respondenten, om zo de resultaten per unit te kunnen vergelijken met het totaal in de regio.

Omdat de gegevens per unit zijn gebaseerd op een relatief klein aantal waarnemingen, zijn de bijbehorende betrouwbaarheidsintervallen groot. Zo liggen de marges behorende bij de units in Gelderland-Midden ruwweg tussen de 10 procent en 20 procent.

Tabel 2.1 Tevredenheid per unit - drie aspecten (percentages positieve beoordeling) en de totale tevredenheid (percentage (zeer) tevreden)

	Aannemen	Acties	Geïnformeerd	Totale tevredenheid
	melding	n.a.v. melding %		
Gelderland-Midden	69	66	60	69
Unit West Veluwe Vallei Noord	75	58	52	65
Unit West Veluwe Vallei Midden	74	61	73	66
Unit Renkum-Wageningen	78	81	69	72
Unit Arnhem Noord	74	69	44	64
Unit Arnhem Zuid	50	50	64	53
Unit IJsselwaarden	70	63	71	67
Unit Rivierenland Oost	73	52	52	54
Unit Rivierenland West	75	71	61	61

Tabel 2.2 Telefonische aanname per telefoonnummer, Gelderland-Midden - percentage (zeer) tevreden

Tel nr.	Tel. Bereikbaarheid	Deskundigheid	Serius nemen	Vriendelijkheid	Verwachting duidelijk	Aanname algemeen
	112	91	80	83	84	71
0900 8844	83	81	83	89	70	81
Politiebureau	72	73	82	78	60	67

Tabel 2.3 Telefonische aanname per unit - percentage (zeer) tevreden

	Tel. Bereikbaarheid	Deskundigheid	Serius nemen	Vriendelijkheid	Verwachting duidelijk	Aanname algemeen
	Gelderland-Midden	84	80	82	86	69
Unit West Veluwe Vallei Noord	87	77	93	84	74	74
Unit West Veluwe Vallei Midden	90	75	74	83	72	76
Unit Renkum-Wageningen	83	89	90	89	83	83
Unit Arnhem Noord	80	77	74	84	75	79
Unit Arnhem Zuid	71	68	69	74	57	68
Unit IJsselwaarden	76	67	86	81	55	71
Unit Rivierenland Oost	86	81	77	82	70	82
Unit Rivierenland West	85	82	84	93	78	85

Tabel 2.4 Acties naar aanleiding van de melding per unit - percentage (zeer) tevreden

	Snelheid	Deskundig- heid	Serieus genomen	Actie bereid	Vriendelijk- heid	Verwachting ter plaatse	Optreden
Gelderland-Midden	66	72	73	72	88	73	71
Unit West Veluwe Vallei Noord	61	64	68	61	78	63	70
Unit West Veluwe Vallei Midden	71	73	65	68	88	77	72
Unit Renkum-Wageningen	83	84	83	78	88	88	84
Unit Arnhem Noord	58	64	61	60	92	74	71
Unit Arnhem Zuid	53	56	60	60	78	63	48
Unit IJsselwaarden	47	80	80	70	78	70	79
Unit Rivierenland Oost	52	74	69	65	80	68	64
Unit Rivierenland West	65	73	74	74	90	83	69

Tabel 2.5 % Geïnformeerd over verder verloop melding, totale oordeel over de melding van wel geïnformeerde en niet geïnformeerde per unit - percentage (zeer) tevreden

	% Geïnformeerd	Totale tevredenheid; Wel geïnformeerd	Totale tevredenheid; Niet geïnformeerd
Gelderland-Midden	60	82	49
Unit West Veluwe Vallei Noord	52	94	33
Unit West Veluwe Vallei Midden	73	70	60
Unit Renkum-Wageningen	69	91	20
Unit Arnhem Noord	44	85	47
Unit Arnhem Zuid	64	68	25
Unit IJsselwaarden	71	67	67
Unit Rivierenland Oost	52	73	31
Unit Rivierenland West	61	68	50

3 Tabellen regio Haaglanden

Dit hoofdstuk presenteert de KTO uitkomsten die betrekking op regio Haaglanden. Per bureau worden de uitkomsten gegeven. De resultaten zijn gebaseerd op 1257 vragenlijsten. Zoals gezegd wordt de tevredenheid over de melding weergegeven per bureau.

Ter indicatie van het betrouwbaarheidsinterval; de marges behorende bij de bureaus in Haaglanden liggen grofweg tussen de 7 procent en 20 procent.

Bovendien moeten we benadrukken dat de bureaus niet 'verantwoordelijk' zijn voor de telefonische afhandeling van de meldingen omdat het overgrote deel niet via de bureaus binnenkomt. In een later stadium nemen de bureaus de melding wel in behandeling.

Tabel 3.1 Tevredenheid per bureau - drie aspecten (percentages positieve beoordeling) en de totale tevredenheid (percentage (zeer) tevreden)

	Aannemen	Acties	% Geïnformeerd	Totale tevredenheid
	melding	n.a.v. melding		
Haaglanden	61	56	42	56
Bureau Delft	52	45	38	59
Bureau Pijnacker-Nootdorp	62	62	32	60
Bureau Zoetermeer	63	53	36	56
Bureau Ypenburg-Leidschenveen	59	48	47	52
Bureau Leidschendam-Voorburg	77	69	43	65
Bureau Wassenaar	48	47	39	52
Bureau Rijswijk	70	77	46	66
Bureau Westland	62	58	42	51
Bureau Karnebeek	47	33	45	55
Bureau Jan Hendrikstraat	57	58	51	56
Bureau De Heemstraat	63	39	45	46
Bureau Hoefkade	41	33	37	38
Bureau Overbosch	73	58	42	73
Bureau Scheveningen	66	64	41	59
Bureau Segbroek	70	58	52	57
Bureau Laak	54	50	38	58
Bureau Den Haag Zuid-West	67	53	35	58
Bureau Zuiderpark	54	53	45	50

Tabel 3.2 Telefonische aanname per telefoonnummer Haaglanden - percentage (zeer) tevreden

Tel nr.	Tel. Bereikbaarheid		Serius nemen		Verwachting duidelijk	Aanname algemeen
	Deskundigheid		Vriendelijkheid			
112	83	78	83	84	63	78
0900 8844	77	78	78	89	63	74
Politiebureau	68	68	65	74	56	58

Tabel 3.3 Telefonische aanname per bureau - percentage (zeer) tevreden

	Tel. Bereik- baarheid	Deskundig- heid	Serieus nemen	Vriendelijk- heid	Verwachting duidelijk	Aanname algemeen
Haaglanden	77	77	78	86	62	73
Bureau Delft	69	74	78	80	56	69
Bureau Pijnacker-Nootdorp	93	77	73	87	53	79
Bureau Zoetermeer	82	80	83	90	60	76
Bureau Ypenburg-Leidschenveen	75	70	70	85	55	79
Bureau Leidschendam-Voorburg	88	87	88	95	73	86
Bureau Wassenaar	79	86	83	90	52	69
Bureau Rijswijk	77	81	82	91	72	78
Bureau Westland	83	76	82	94	63	78
Bureau Karnebeek	75	70	65	75	53	60
Bureau Jan Hendrikstraat	78	70	81	87	57	70
Bureau De Heemstraat	81	71	74	79	61	66
Bureau Hoefkade	67	64	60	80	52	57
Bureau Overbosch	77	86	85	82	73	84
Bureau Scheveningen	75	79	79	90	71	78
Bureau Segbroek	83	88	84	91	72	78
Bureau Laak	83	78	72	85	52	66
Bureau Den Haag Zuid-West	78	79	78	85	74	72
Bureau Zuiderpark	72	71	69	77	51	67

Tabel 3.4 Acties naar aanleiding van de melding per bureau - percentage (zeer) tevreden

	Snelheid	Deskundig- heid	Serieus genomen	Actie bereid	Vriendelijk- heid	Verwachting	Optreden ter plaatse
Haaglanden	62	48	55	53	78	64	50
Bureau Delft	64	44	54	51	69	47	43
Bureau Pijnacker-Nootdorp	73	35	46	48	79	71	43
Bureau Zoetermeer	67	44	51	49	80	66	43
Bureau Ypenburg- Leidschenveen	70	37	47	47	79	63	47
Bureau Leidschendam-Voorburg	68	63	60	57	78	72	62
Bureau Wassenaar	50	41	37	43	78	71	41
Bureau Rijswijk	76	60	64	64	89	80	60
Bureau Westland	57	51	58	55	87	71	45
Bureau Karnebeek	59	42	45	53	56	44	28
Bureau Jan Hendrikstraat	61	46	60	53	78	63	51
Bureau De Heemstraat	43	39	44	46	70	58	49
Bureau Hoefkade	60	48	46	45	76	70	48
Bureau Overbosch	63	60	69	55	80	69	56
Bureau Scheveningen	60	51	59	59	81	66	57
Bureau Segbroek	60	51	55	51	78	62	49
Bureau Laak	66	42	57	47	77	47	47
Bureau Den Haag Zuid-West	60	41	51	54	66	60	44
Bureau Zuiderpark	56	47	56	52	77	63	51

Tabel 3.5 % Geïnformeerd over verder verloop melding, totale oordeel over de melding van wel geïnformeerde en niet geïnformeerde per bureau - percentage (zeer) tevreden

	Totale tevredenheid;		Totale tevredenheid;
	% Geïnformeerd	Wel geïnformeerd	Niet geïnformeerd
Haaglanden	42	74	44
Bureau Delft	38	79	46
Bureau Pijnacker-Nootdorp	32	80	50
Bureau Zoetermeer	36	77	44
Bureau Ypenburg-Leidschenveen	47	80	29
Bureau Leidschendam-Voorburg	43	85	49
Bureau Wassenaar	39	82	35
Bureau Rijswijk	46	84	50
Bureau Westland	42	74	35
Bureau Karnebeek	45	67	46
Bureau Jan Hendrikstraat	51	68	41
Bureau De Heemstraat	45	44	48
Bureau Hoefkade	37	70	19
Bureau Overbosch	42	86	62
Bureau Scheveningen	41	81	43
Bureau Segbroek	52	67	47
Bureau Laak	38	72	48
Bureau Den Haag Zuid-West	35	83	44
Bureau Zuiderpark	45	63	39

4 Tabellen regio Noord-Holland Noord

In dit hoofdstuk zijn de uitkomsten van KTO in regio Noord-Holland Noord opgesplitst per district. De resultaten zijn gebaseerd op 946 meldingen. De marges van de bijbehorende betrouwbaarheidsintervallen zijn ruwweg plus of min 5 procent.

In de bijlage zijn deze districten opgesplitst naar bureau, maar het aantal respondenten is bij veel van de bureaus niet groot genoeg om uitspraken te doen per bureau.

Tabel 4.1 Tevredenheid per district - drie aspecten (percentages positieve beoordeling) en de totale tevredenheid (percentage (zeer) tevreden)

	Aannemen melding	Acties n.a.v. melding	% Geïnformeerd	Totale tevredenheid
Noord-Holland Noord	63	64	50	55
Noord Kennemer Land	60	60	46	52
Noord Kop	70	71	55	62
West Friesland	62	63	52	53

Tabel 4.2 Telefonische aannahme per telefoonnummer Noord-Holland Noord - percentage (zeer) tevreden

Tel nr.	Tel. Bereik- baarheid	Deskundig- heid	Serieus nemen	Vriende- lijkheid	Verwachting duidelijk	Aannahme alge- meen
112	84	81	83	87	75	78
0900 8844	78	74	73	83	60	70
Politiebureau	67	66	60	67	54	58

Tabel 4.3 Telefonische aannahme per district - percentage (zeer) tevreden

	Tel. Bereik- baarheid	Deskun- digheid	Serieus nemen	Vriende- lijkheid	Verwachting duidelijk	Aannahme algemeen
Noord-Holland Noord	78	74	73	81	61	70
Noord Kennemer Land	78	72	71	81	54	66
Noord Kop	83	78	81	85	73	79
West Friesland	74	74	70	79	60	69

Tabel 4.4 Acties naar aanleiding van de melding per district - percentage (zeer) tevreden

	Snelheid	Deskundig- heid	Serieus genomen	Actie bereid	Vriendelijk- heid	Verwachting	Optreden ter plaats
Noord-Holland Noord	69	50	54	52	85	70	50
Noord Kennemer Land	66	46	48	46	85	69	45
Noord Kop	75	58	62	61	86	75	59
West Friesland	68	50	55	53	85	67	51

Tabel 4.5 % Geïnformeerd over verder verloop melding, totale oordeel over de melding van wel geïnformeerde en niet geïnformeerde per district - percentage (zeer) tevreden

	% Geïnformeerd	Totale tevredenheid; Wel geïnformeerd	Totale tevredenheid; Niet geïnformeerd
Noord-Holland Noord	50	64	45
Noord Kennemer Land	46	60	43
Noord Kop	55	71	51
West Friesland	52	61	45

Bijlagen

Bijlage 1 Tabellen per type melding

Het type melding dat wordt gedaan blijkt samen te hangen met de uiteindelijke klanttevredenheid van de respondent. De uitkomsten van KTO zijn hier opgesplitst per type melding.

Tabel B1.1 Tevredenheid per type melding - drie aspecten (percentages positieve beoordeling) en de totale tevredenheid (percentage (zeer) tevreden)

Type Melding	Tevredenheid telefonische afhandeling		Totale tevredenheid	N
Overlast	69	50	962	
Verkeer	78	70	431	
Diefstal	75	59	249	
Vernieling	77	61	220	
Geweld	63	56	155	
Verdachte situatie en overig	77	63	773	

Tabel B1.2 Tevredenheid per type melding - drie aspecten (percentages positieve beoordeling) en de totale tevredenheid (percentage (zeer) tevreden)

Type Melding	Aannemen		Acties		Totale tevredenheid
	melding	n.a.v. melding	% Geïnformeerd		
Overlast	58	53	42	50	
Verkeer	67	61	55	70	
Diefstal	67	62	53	59	
Vernieling	62	65	48	61	
Geweld	55	62	55	56	
Verdachte situatie en overig	69	66	51	63	

Tabel B1.3 Telefonische aanname per type melding - percentage (zeer) tevreden

Type Melding	Tel. Bereikbaarheid	Deskundigheid	Serius nemen	Vriendelijkheid	Verwachting duidelijk	Aanname algemeen
Overlast	76	75	71	82	56	69
Verkeer	84	81	83	88	64	78
Diefstal	82	75	79	85	66	75
Vernieling	74	76	78	84	65	77
Geweld	73	71	71	77	62	63
Verdachte situatie en overig	83	80	82	87	69	77

Tabel B1.4 Acties naar aanleiding van de melding per type melding - percentage (zeer) tevreden

Type Melding	Snelheid	Deskundigheid	Serius genomen	Vriendelijkheid	Verwachting	Optreden ter plaatse
Overlast	60	46	52	50	79	63
Verkeer	59	63	65	64	84	70
Diefstal	71	66	68	64	87	69
Vernieling	68	55	59	57	87	69
Geweld	66	56	62	58	76	65
Verdachte situatie en overig	69	57	62	60	86	71

Tabel B1.5 % Geïnformeerd over verder verloop melding, totale oordeel over de melding van wel geïnformeerde en niet geïnformeerde per type melding - percentage (zeer) tevreden

Type Melding	% Geïnformeerd	Totale tevredenheid;	
		Wel geïnformeerd	Niet geïnformeerd
Overlast	42	65	39
Verkeer	55	83	54
Diefstal	53	72	44
Vernieling	48	76	48
Geweld	55	73	34
Verdachte situatie en overig	51	74	51

Bijlage 2 Tabellen per bureau Noord-Holland Noord

De uitkomsten van KTO in regio Noord-Holland Noord zijn hier opgesplitst per bureau. Het aantal waarnemingen per bureau is in het algemeen klein waardoor de uitspraken minder betrouwbaar zijn. Daar waar per bureau niet meer dan 10 respondenten hebben meegedaan, zijn de resultaten weggelaten (-). De marges behorende bij het betrouwbaarheidsinterval op basis van 10 waarnemingen, zijn plus en min 21 procent (!).

Ook hier willen we erop wijzen dat de bureaus niet 'verantwoordelijk' zijn voor de telefonische afhandeling van de meldingen omdat het overgrote deel niet via de bureaus binnenkomt. In een later stadium nemen de bureaus de melding wel in behandeling.

Tabel B2.1 Tevredenheid per bureau NHN - drie aspecten (percentages positieve beoordeling) en de totale tevredenheid (percentage (zeer) tevreden)

Noord-Holland Noord Aannemen melding Acties n.a.v. melding	% Geïnformeerd	Totale tevredenheid		
Alkmaar Centrum	67	56	55	45
De Mare	59	60	40	64
Huiswaard	50	39	50	24
Koedijk / Daalmeer	79	57	50	53
Oudorp	-	-	-	-
Overdie	50	50	20	44
West	-	-	-	-
Zuid	-	-	-	-
Bergen	50	64	35	63
Egmond	-	-	-	-
Schoorl	-	-	-	-
Akersloot	-	-	-	-
Castricum	-	-	-	-
Limmen	-	-	-	-
Gemeente Graft - de Rijk	-	-	-	-
HHW noord / oost	56	50	40	40
HHW zuid / oost	52	67	23	32
HHW zuid / west	64	82	35	62
Gemeente Heiloo	57	62	57	56
Gemeente Langedijk	48	47	46	52
Gemeente Schermer	-	-	-	-
Gemeente Anna Paulowna	-	-	-	-
Den Helder Centrum	76	75	49	62
Den Helder Zuid	75	63	67	67
Den Helder Oost	-	-	-	-
Nieuw Den Helder	59	64	55	53
Gemeente Harenkarspel	-	-	-	-
Gemeente Niedorp	-	-	-	-
Gemeente Schagen	69	78	58	59
Gemeente Texel	68	60	50	73
Gemeente Wieringen	-	-	-	-
Gemeente Wieringermeer	82	60	67	69
Gemeente Zijpe	-	-	-	-
Gemeente Andijk	-	-	-	-
Gemeente Drechterland	67	43	67	53
Gemeente Enkhuizen	53	57	42	56
Hoorn Centrum	54	42	49	41
Grote Waal	60	47	55	33
Kersenboogerd	68	79	54	55
Risdam / Zwaag	56	67	42	56
Gemeente Medemblik	90	86	55	76
Gem. Noorder-Koggenl.	85	80	44	50

Gemeente Obdam	50	67	60	42
Gemeente Opmeer	55	40	46	33
Gemeente Stedebroec	54	70	58	53
Gemeente Venhuizen	-	-	-	-
Gemeente Wervershoof	-	-	-	-
Gem. Wester-Koggenl.	100	100	46	75
Gemeente Wognum	-	-	-	-

Tabel B2.2 Telefonische aanname per bureau NHH - percentage (zeer) tevreden

Noord-Holland Noord	Tel. Bereikbaarheid	Deskundigheid	Serieus nemen	Vriendelijkheid	Verwachting duidelijk	Aanname algemeen
Alkmaar Centrum	77	74	71	81	60	67
De Mare	75	65	70	71	46	71
Huiswaard	82	77	59	88	35	50
Koedijk / Daalmeer	88	73	73	80	71	88
Oudorp	-	-	-	-	-	-
Overdie	82	89	67	100	56	89
West	-	-	-	-	-	-
Zuid	-	-	-	-	-	-
Bergen	67	63	72	74	47	63
Egmond	-	-	-	-	-	-
Schoorl	-	-	-	-	-	-
Akersloot	-	-	-	-	-	-
Castricum	-	-	-	-	-	-
Limmen	-	-	-	-	-	-
Gemeente Graft - de Rijk	-	-	-	-	-	-
HHW noord / oost	-	-	-	-	-	-
HHW zuid / oost	81	73	81	92	39	69
HHW zuid / west	82	72	76	83	59	67
Gemeente Heiloo	78	73	70	84	57	60
Gemeente Langedijk	60	54	58	64	40	46
Gemeente Schermer	-	-	-	-	-	-
Gemeente Anna Paulowna	-	-	-	-	-	-
Den Helder Centrum	87	81	85	90	77	81
Den Helder Zuid	75	75	83	83	67	75
Den Helder Oost	-	-	-	-	-	-
Nieuw Den Helder	75	75	65	70	65	65
Gemeente Harenkarspel	-	-	-	-	-	-
Gemeente Niedorp	-	-	-	-	-	-
Gemeente Schagen	82	80	79	85	80	76
Gemeente Texel	74	71	82	86	78	80
Gemeente Wieringen	-	-	-	-	-	-
Gemeente Wieringermeer	92	92	75	92	73	92
Gemeente Zijpe	-	-	-	-	-	-
Gemeente Andijk	-	-	-	-	-	-
Gemeente Drechterland	88	73	80	93	60	69
Gemeente Enkhuizen	66	68	71	72	49	63
Hoorn Centrum	62	62	58	68	56	61
Grote Waal	68	70	68	81	57	55
Kersenboogerd	85	87	78	90	66	83
Risdam / Zwaag	71	78	70	85	52	62
Gemeente Medemblik	91	91	91	86	86	95
Gem. Noorder-Koggenl.	93	79	86	86	71	93
Gemeente Obdam	83	67	58	100	55	67
Gemeente Opmeer	64	73	73	73	46	46
Gemeente Stedebroec	75	70	61	68	65	67
Gemeente Venhuizen	-	-	-	-	-	-
Gemeente Wervershoof	-	-	-	-	-	-
Gem. Wester-Koggenl.	91	100	83	83	91	82
Gemeente Wognum	-	-	-	-	-	-

Tabel B2.3 Acties naar aanleiding van de melding per bureau NHH - percentage (zeer) tevreden

Noord-Holland Noord	Snelheid	Deskundig- heid	Serieus genomen	Actie bereid	Vriendelijk- heid	Verwachting	Optreden ter plaats
Alkmaar Centrum	60	54	56	51	90	71	49
De Mare	81	42	46	42	81	63	46
Huiswaard	54	44	50	44	77	39	50
Koedijk / Daalmeer	50	50	50	47	90	89	47
Oudorp	-	-	-	-	-	-	-
Overdie	56	46	55	46	100	75	55
West	-	-	-	-	-	-	-
Zuid	-	-	-	-	-	-	-
Bergen	57	30	45	37	83	54	40
Egmond	-	-	-	-	-	-	-
Schoorl	-	-	-	-	-	-	-
Akersloot	-	-	-	-	-	-	-
Castricum	-	-	-	-	-	-	-
Limmen	-	-	-	-	-	-	-
Gemeente Graft - de Rijp	-	-	-	-	-	-	-
HHW noord / oost	-	-	-	-	-	-	-
HHW zuid / oost	64	32	31	35	92	85	39
HHW zuid / west	73	27	30	33	92	82	33
Gemeente Heiloo	65	59	49	50	92	68	46
Gemeente Langedijk	63	42	44	40	68	61	36
Gemeente Schermer	-	-	-	-	-	-	-
Gemeente Anna Paulowna	-	-	-	-	-	-	-
Den Helder Centrum	80	57	64	67	88	82	58
Den Helder Zuid	78	40	55	55	88	56	55
Den Helder Oost	-	-	-	-	-	-	-
Nieuw Den Helder	85	53	53	53	83	67	47
Gemeente Harenkarspel	-	-	-	-	-	-	-
Gemeente Niedorp	-	-	-	-	-	-	-
Gemeente Schagen	71	57	61	61	87	82	57
Gemeente Texel	74	44	48	48	83	73	54
Gemeente Wieringen	-	-	-	-	-	-	-
Gemeente Wieringermeer	60	69	54	54	70	50	54
Gemeente Zijpe	-	-	-	-	-	-	-
Gemeente Andijk	-	-	-	-	-	-	-
Gemeente Drechterland	60	29	40	47	80	56	43
Gemeente Enkhuizen	61	56	60	54	80	60	56
Hoorn Centrum	58	38	44	40	82	50	36
Grote Waal	65	48	68	50	77	47	43
Kersenboogerd	69	63	75	73	100	78	65
Risdam / Zwaag	63	44	43	46	85	70	44
Gemeente Medemblik	88	62	67	67	93	93	65
Gem. Noorder-Koggenl.	67	47	50	53	78	71	46
Gemeente Obdam	71	40	40	40	86	67	42
Gemeente Opmeer	50	40	27	27	80	80	36
Gemeente Stedebroec	76	58	59	51	86	69	53
Gemeente Venhuizen	-	-	-	-	-	-	-
Gemeente Wervershoof	-	-	-	-	-	-	-
Gem. Wester-Koggenl.	100	67	64	73	100	100	70
Gemeente Wognum	-	-	-	-	-	-	-

Tabel B2.4 % Geïnformeerd over verder verloop melding, totale oordeel over de melding van wel geïnformeerde en niet geïnformeerde per bureau NHN - percentage (zeer) tevreden

Noord-Holland Noord	% Geïnformeerd	Totale tevredenheid; Totale tevredenheid;	
		Wel geïnformeerd	Niet geïnformeerd
Alkmaar Centrum	55	56	30
De Mare	40	60	67
Huiswaard	50	25	13
Koedijk / Daalmeer	50	57	50
Oudorp	-	-	-
Overdie	20	100	29
West	-	-	-
Zuid	-	-	-
Bergen	35	86	50
Egmond	-	-	-
Schoorl	-	-	-
Akersloot	-	-	-
Castricum	-	-	-
Limmen	-	-	-
Gemeente Graft - de Rijp	-	-	-
HHW noord / oost	-	-	-
HHW zuid / oost	23	50	26
HHW zuid / west	35	56	65
Gemeente Heiloo	57	60	47
Gemeente Langedijk	46	64	39
Gemeente Schermer	-	-	-
Gemeente Anna Paulowna	-	-	-
Den Helder Centrum	49	70	54
Den Helder Zuid	67	63	75
Den Helder Oost	-	-	-
Nieuw Den Helder	55	64	38
Gemeente Harenkarspel	-	-	-
Gemeente Niedorp	-	-	-
Gemeente Schagen	58	74	41
Gemeente Texel	50	77	69
Gemeente Wieringen	-	-	-
Gemeente Wieringermeer	67	88	25
Gemeente Zijpe	-	-	-
Gemeente Andijk	-	-	-
Gemeente Drechterland	67	50	50
Gemeente Enkhuizen	42	56	56
Hoorn Centrum	49	57	24
Grote Waal	55	27	40
Kersenboogerd	54	64	42
Risdam / Zwaag	42	68	48
Gemeente Medemblik	55	91	56
Gem. Noorder-Koggenl.	44	43	56
Gemeente Obdam	60	67	25
Gemeente Opmeer	46	50	20
Gemeente Stedebroec	58	59	44
Gemeente Venhuizen	-	-	-
Gemeente Wervershoof	-	-	-
Gem. Wester-Koggenl.	46	100	67
Gemeente Wognum	-	-	-

Bijlage 3 Aantal respondenten

De uitkomsten van KTO zijn opgesplitst per bureau of unit. Het aantal waarnemingen per bureau is niet altijd groot genoeg om algemene uitspraken te kunnen doen, met name in Noord-Holland Noord. In de tabellen hebben we een ondergrens van 10 waarnemingen gehanteerd, om niet te veel gegevens te verliezen. Dit is echter aan de lage kant; verschillen tussen bureaus kunnen ten dele worden verklaard door de lage betrouwbaarheid van de gegevens.

We vermelden het aantal respondenten omdat dit direct van invloed is op de betrouwbaarheid van de schatting. Zo hoort bij een schatting van 60 procent, gebaseerd op 40 respondenten, het betrouwbaarheidsinterval (45%,75%). Is deze 60 procent gebaseerd op 200 of 1000 respondenten, dan gelden de betrouwbaarheidsintervallen (53%,67%) respectievelijk (57%,63%).

Tabel B3.1 Aantal respondenten Gelderland-Midden, per unit

	N
Gelderland-Midden	
Unit West Veluwe Vallei Noord	32
Unit West Veluwe Vallei Midden	38
Unit Renkum-Wageningen	19
Unit Arnhem Noord	59
Unit Arnhem Zuid	36
Unit IJsselwaarden	21
Unit Rivierenland Oost	29
Unit Rivierenland West	58

Tabel B3.2 Aantal respondenten Haaglanden, per bureau

	N
Haaglanden	
Bureau Delft	103
Bureau Pijnacker-Nootdorp	31
Bureau Zoetermeer	110
Bureau Ypenburg-Leidschenveen	34
Bureau Leidschendam-Voorburg	64
Bureau Wassenaar	29
Bureau Rijswijk	108
Bureau Westland	98
Bureau Karnebeek	20
Bureau Jan Hendrikstraat	37
Bureau De Heemstraat	43
Bureau Hoefkade	30
Bureau Overbosch	54
Bureau Scheveningen	104
Bureau Segbroek	64
Bureau Laak	49
Bureau Den Haag Zuid-West	89
Bureau Zuiderpark	190

Tabel B3.3 Aantal respondenten Noord-Holland Noord, per district

Noord-Holland Noord	N
Noord Kennemer Land	356
Noord Kop	234
West Friesland	356

Tabel B3.4 Aantal respondenten Noord-Holland Noord, per bureau

Noord-Holland Noord	N
Alkmaar Centrum	63
De Mare	25
Huiswaard	17
Koedijk / Daalmeer	16
Oudorp	9
Overdie	11
West	10
Zuid	5
Bergen	20
Egmond	9
Schoorl	8
Akersloot	7
Castricum	6
Limmen	10
Gemeente Graft - de Rijk	8
HHW noord / oost	10
HHW zuid / oost	26
HHW zuid / west	30
Gemeente Heiloo	39
Gemeente Langedijk	25
Gemeente Schermer	2
Gemeente Anna Paulowna	10
Den Helder Centrum	72
Den Helder Zuid	13
Den Helder Oost	7
Nieuw Den Helder	20
Gemeente Harenkarspel	6
Gemeente Niedorp	7
Gemeente Schagen	41
Gemeente Texel	29
Gemeente Wieringen	6
Gemeente Wieringermeer	13
Gemeente Zijpe	10
Gemeente Andijk	5
Gemeente Drechterland	16
Gemeente Enkhuizen	46
Hoorn Centrum	46
Grote Waal	22
Kersenboogerd	42
Risdam / Zwaag	47
Gemeente Medemblik	21
Gem. Noorder-Koggenl.	16
Gemeente Obdam	12
Gemeente Opmeer	11
Gemeente Stedebroec	42
Gemeente Venhuizen	2
Gemeente Wervershoof	6
Gem. Wester-Koggenl.	12
Gemeente Wognum	10

Bijlage 4 Methodologische verantwoording

In deze bijlage gaan we in op de methodologische verantwoording van het KTO. Hoe zijn de gegevens verzameld, en wat betekent dat voor de interpretatie van de uitkomsten?

Het doel van het KTO is tweeledig. Ten eerste willen we een beeld krijgen van de tevredenheid over de melding in de onderzochte regio's. Ten tweede willen we weten of het KTO onderzoek op deze manier landelijk geïmplementeerd en herhaald kan worden. Het KTO heeft hiervoor het karakter van een *pilot* onderzoek. De methodologische verantwoording gaat in op beide kwesties, die we hieronder verder bespreken.

1 Meten we de tevredenheid over de melding?

Het KTO is uitgevoerd in drie regio's: Gelderland-Midden, Haaglanden en Noord-Holland Noord. In totaal zijn er 3002 vragenlijsten ingevuld; in Gelderland-Midden 673, Haaglanden 1269 en 946 in Noord-Holland Noord. Het KTO liep in de tweede helft van 2006. In betreffende regio's zijn meldingen geselecteerd uit het registratiesysteem waarvan melders en hun NAW gegevens bekend zijn, en waar het niet gaat om geweldsincidenten etc. De melders is gevraagd mee te doen aan het onderzoek en schriftelijk of via internet een vragenlijst in te vullen. In de vragenlijst is gevraagd naar verschillende aspecten van de melding. De regio's droegen zelf zorg voor de dataverzameling.

Selectie

Om een beeld te krijgen van de klanttevredenheid over meldingen worden idealiter alle meldingen in een bepaald tijdsbestek in beschouwing genomen (zgn. doelpopulatie). Vervolgens zou uit die verzameling van alle meldingen een willekeurige steekproef van meldingen getrokken moeten worden waarover we de mening van klanten willen horen. De geselecteerde meldingen zijn dan representatief.

Tijdens het KTO is de selectie anders verlopen. Er zijn alleen meldingen in beschouwing genomen waarvan gegevens van de melder bekend of te achterhalen zijn. In het algemeen zijn meldingen slecht geregistreerd; vaak worden er geen NAW gegevens van de melder opgenomen in het registratiesysteem (geen 'verplicht veld'). Het vermoeden rijst dat er vooral gegevens worden geregistreerd van meldingen die tot een actie van de politie leiden. Er wordt dus een selectie gemaakt van speciale gevallen. Vervolgens wordt er uit deze meldingen weer een selectie gemaakt. Hierbij zijn bepaalde type meldingen uit het bestand gehaald. Het gaat om meldingen ten aanzien van zedendelicten, (huiselijke) geweldsdelicten, conflicten en relatieproblemen. De precieze lijst uit te sluiten type meldingen verschilt per regio.

De verzameling van alle meldingen is in deze twee stappen teruggebracht tot een (selectief) kader. Er is geen sprake meer van een steekproef. Omdat het aantal geselecteerde meldingen zo gering was, zijn alle melders aangeschreven. Hoe ernstig deze selectie is, is niet uit dit onderzoek af te leiden juist omdat de registratie gebrekkig is. We kunnen niet nagaan of de mel-

ders die worden benaderd in dit onderzoek (geregistreerde melders met NAW gegevens, en niet betreffende geweldsincidenten etc.) representatief zijn voor alle melders.

Om een indicatie van de omvang te geven noemen we hier als voorbeeld Gelderland-Midden. In de tijdspanne van het KTO zijn er in de regio Gelderland-Midden 36872 meldingen in het BPS opgenomen. Na de 'schooning' van het bestand bleven er slechts 3160 personen over die konden worden aangeschreven. Dit is 9 procent van alle meldingen.

Non-response

Niet iedere burger die wordt gevraagd om mee te doen aan het onderzoek beantwoordt daadwerkelijk de vragenlijst. Het is goed mogelijk dat degenen die wel reageren op het verzoek niet representatief zijn voor diegenen die niet reageren (bijvoorbeeld omdat ze juist heel positief of heel negatief zijn en dit willen laten weten). Niet alle regio's hebben de non-response bijgehouden. Om weer terug te grijpen naar het voorbeeld van Gelderland-Midden, de non-response bedraagt daar ongeveer 78 procent (637 van de 3160 personen).

De wijze van benadering kan invloed hebben op het type en de omvang van non-response (en ook deze is niet in iedere regio hetzelfde). Zo kunnen mensen die gebeld worden (Haaglanden) eerder geneigd zijn mee te doen aan een onderzoek dan mensen die daartoe een brief thuis krijgen (Gelderland-Midden, Noord-Holland Noord).

Een gedegen non-response onderzoek is niet mogelijk omdat gegevens over de non-respondenten ontbreken.

Dataverzameling

De dataverzameling van het KTO gebeurde schriftelijk of via internet. Niet alle data is op dezelfde wijze verzameld. In Noord-Holland Noord zijn alle vragenlijsten schriftelijk afgenomen (of alle data van Noord-Holland Noord is fout gelabeld, alsof er alleen maar schriftelijke vragenlijsten zijn afgenomen). In Haaglanden vond de dataverzameling via internet plaats via e-mail, terwijl er in Gelderland-Midden gebruikt werd gemaakt van een speciale site.

Tabel B4.1 Methode van dataverzameling, per regio

	Internet	Schriftelijk	Totaal
Gelderland-Midden	381	292	673
Haaglanden	816	453	1269
Noord-Holland Noord	0	946	946

Een andere wijze van ondervragen kan leiden tot andere antwoorden (zgn. mode effecten). Uit onderstaande tabel blijkt dat internet respondenten iets meer tevreden waren dan schriftelijke respondenten. Of dit verschil (alleen) te wijten is aan verschillende methoden van dataverzameling valt uit deze tabel niet op te maken.

Tabel B4.2 Tevredenheid (percentages positieve beoordeling), per methode van dataverzameling

	Tevredenheid telefonische afhandeling	Totale tevredenheid	Totaal
Internet	75	61	1259
Schriftelijk	73	57	1743

Gegevens

De kwaliteit van de dataset is voor verbetering vatbaar. De eerste data die wij als onderzoekers ontvingen bestond uit een verzameling van verschillende datasets van de regio's met allemaal verschillende variabelen, variabelennamen, en variabelenlabels. Er ontbraken veel benodigde gegevens. De dataset die uiteindelijk werd geleverd bevatte veel missings en zogenaamde onlogische antwoorden. Zo was van 114 respondenten niet te herleiden tot welke regio ze behoorden. In het geval van Gelderland-Midden ontbraken gegevens over de unit van alle via internet afgenomen vragenlijsten. Onlogische antwoorden troffen we aan bij bijvoorbeeld de acties naar aanleiding van de melding (ruim 90 respondenten gaven hun oordeel over de actie, terwijl zij daarvoor aangaven dat er geen actie was). Daarbij werden niet dezelfde gegevens verzameld. Zo heeft Gelderland-Midden informatie verzameld op unit niveau, en Haaglanden en Noord-Holland Noord op bureau niveau. Noord-Holland Noord omvatte echter weer zo veel kleine bureaus (49) dat daarover niet in alle gevallen uitspraak kon worden gedaan.

Gegevens voor een gedegen non-response onderzoek zijn niet systematisch bijgehouden.

Vergelijkbaarheid

Om de uitkomsten van het KTO onderling te kunnen vergelijken moeten gegevens op dezelfde manier zijn verzameld. Tijdens het KTO is dat niet gebeurd. Er zijn verschillen tussen de regio's met betrekking tot de wijze van dataverzameling (internet, vragenlijst per email, papieren vragenlijst), de te verzamelen data (variabelen en waarden), de selectie van de te ondervragen personen, het bijhouden van non-response gegevens, en de datakwaliteit in het algemeen.

Dit betekent dat de uitkomsten van dit KTO weinig zeggen en dat resultaten van de regio's onderling niet met elkaar kunnen worden vergeleken, zeker niet op 'laag' niveau.

2 Landelijke implementatie

Het KTO is een *pilot* onderzoek waarvan geleerd kan worden. Het KTO onderzoek leent zich voor een landelijke implementatie, mits data op dezelfde manier wordt verzameld. Pas dan zijn gegevens onderling (per regio, per district of bureau) te vergelijken en kunnen de resultaten worden geïnterpreteerd. Bij een herhaalde meting kunnen ontwikkelingen door de tijd worden gepresenteerd.

Gezien de uiteenlopende wijze van dataverzameling zal goed moeten worden nagedacht over hoe de volgende meting vorm krijgt. De volgende aanbevelingen kunnen daarbij helpen.

Ten eerste doen we de aanbeveling de registratie van meldingen en melders in het BPS te verbeteren (verplichting NAW gegevens).

Vervolgens denken we aan verbeteringen met betrekking tot de dataverzameling:

- Selecteer respondenten via een vooraf bepaald stramien
- Benader respondenten op een vooraf bepaalde wijze
- Verzamel en lever de data in een format, waarvan de variabelen en waarden vooraf zijn vastgelegd
- Houd non-response gegevens bij in een format, waarvan de variabelen en waarden vooraf zijn vastgelegd
- Overweeg om de dataverzameling uit te besteden aan derden en regio's niet zelf te belasten met deze taak.

Wij bevelen het dan ook van harte aan om na te denken over een format waarmee data gestructureerd en herhaald verzameld kan worden voor allereerste KTO metingen. DSP-groep zou daar met genoeg een voorstel voor doen of een ondersteunende rol in spelen.

Bijlage 5 Statistische analyses

In deze bijlage gaan we in op de validiteit en betrouwbaarheid van de vragenlijst.

1 Factoranalyse

De vragenlijst over klanttevredenheid bevat ongeveer twintig vragen die per onderwerp (factor) zijn gerangschikt. Het is natuurlijk mogelijk om over elke vraag apart te rapporteren, maar dat leidt tot onleesbare rapporten vol cijfers. Het is daarom vaak beter om vragen zoveel mogelijk te clusteren in zogenaamde factoren. Dit maakt de uitkomsten overzichtelijker, betrouwbaarder, en begrijpelijker.

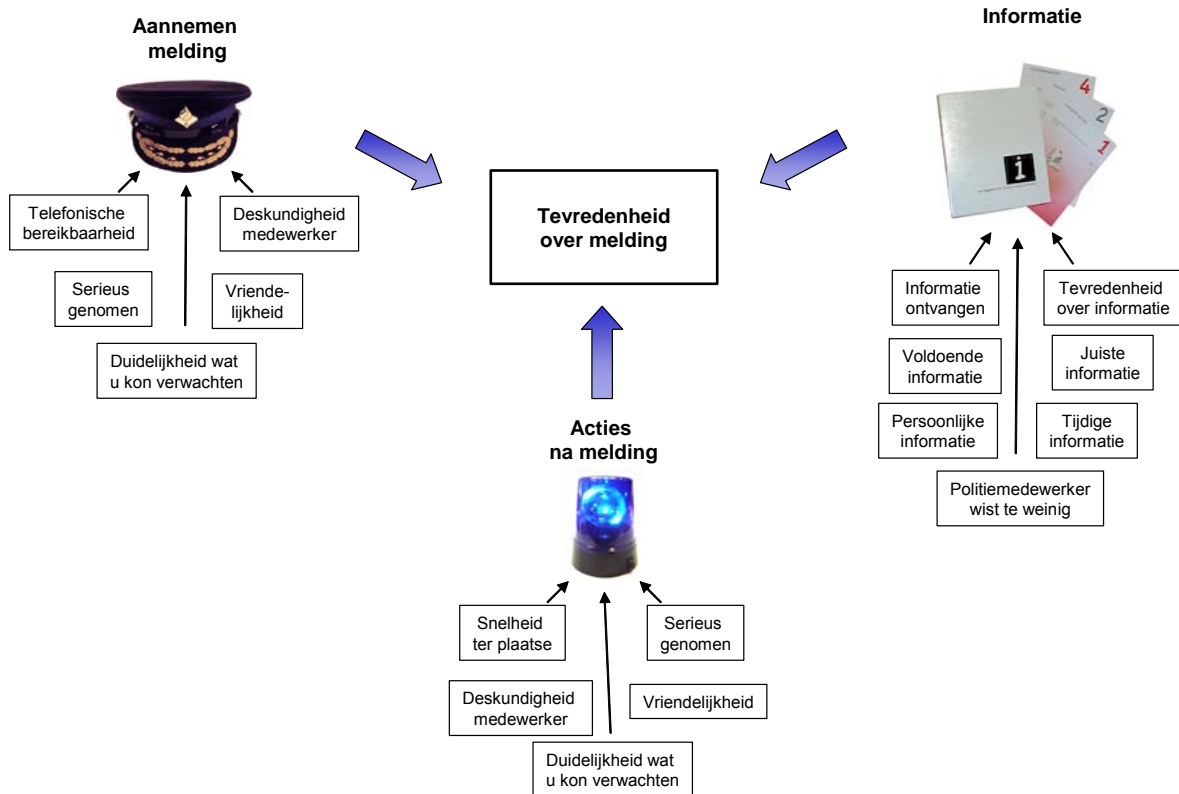
Voordat de pilot startte is door een aantal experts een drietal factoren benoemd waarvan werd *verwacht* dat deze een rol zouden spelen bij de klanttevredenheid. Deze indeling is mede gebaseerd op factoren zoals die naar voren kwamen uit het KTO onderzoek naar balieaanbieden.

- Aannemen melding;
- Acties na melding;
- Informatie.

Alle vragen zijn in de lijst ingedeeld bij één factor. Dat was een theoretische exercitie: het gebeurde op basis van gezond verstand. Die inschatting wordt in dit hoofdstuk statistisch getoetst met behulp van een factoranalyse. Ook kijken we of de labels van de factoren de lading dekken.

Hieronder worden de drie factoren uit het theoretisch model, inclusief de vragen die er aan ten grondslag liggen, in één figuur weergegeven.

Figuur B5.1 – Model voor tevredenheid over melding



Aannemen melding

De vragen over de telefonische aanneme van de melding zijn in een blok gesteld.

Bij de volgende vragen kunt u aangeven hoe tevreden u bent over het aannemen van uw melding.

Vervolgens werden zes verschillende aspecten genoemd; deze staan in de tabel hieronder. Achter elke vraag staat de zogenaamde factorlading; hoe hoger deze waarde, hoe sterker de vraag samenhangt met de onderliggende dimensie. De vragen zijn gesorteerd van hoge, naar minder hoge factorlading.

Tabel B5.1 Aannemen melding, factorladingen per item

	Vraag	Factorlading
B	de deskundigheid van de politimedewerker bij het opnemen van de melding	0,85
D	de vriendelijkheid waarmee u te woord werd gestaan	0,84
F	de totale telefonische afhandeling bij het doen van de melding	0,79
C	de mate waarin uw melding serieus werd genomen	0,77
A	de telefonische bereikbaarheid van de politie	0,73
E	de mate waarin u duidelijk werd gemaakt wat u van de politie kon verwachten	0,63

Het blijkt dat de zes vragen in het blokje over de telefonische aanname van de melding inderdaad sterk met elkaar samenhangen (zie ook bijlage). Er wordt door alle vragen relatief veel gewicht toegevoegd, maar het minste door de helderheid over de verwachting.

Acties naar aanleiding van melding

De respondenten wordt gevraagd

Is de politie in actie gekomen n.a.v. uw melding?

De vragen over actie van de politie zijn alleen beantwoord door de mensen die hierop "ja" antwoordden (72%), en gemeten met een zestal vragen:

Tabel B5.2 Acties na melding, factorladingen per item

Vraag	Factorlading
C de mate waarin uw melding serieus werd genomen	0,98
B de deskundigheid van de politiemedewerker bij de behandeling	0,98
D de bereidheid om actie te ondernemen op uw melding	0,98
G het gehele optreden van de politie ter plaatse	0,98
	<i>In ander component:</i>
F de mate waarin u duidelijk werd gemaakt wat u van de politie kon verwachten	0,79
A de snelheid waarmee de politie ter plaatse was	0,69
E de vriendelijkheid waarmee u te woord werd gestaan	0,62

De eerste vier vragen over acties na de melding hangen sterk met elkaar samen.

De laatste vragen (snelheid ter plaatse en vriendelijkheid ter woord staan) voegen iets minder gewicht toe en worden met de analyse aan een andere component toegekend, samen met de vraag over informatie (zie bijlage). Dit kan mogelijk worden verklaard door het feit dat de vragen over actie en informatievoorziening zijn gevraagd aan een selectieve groep respondenten, immers respondenten waarvoor deze vragen van toepassing zijn.

Informatievoorziening achteraf

De vragen over de informatievoorziening achteraf luiden.

Bent u geïnformeerd over het verdere verloop van uw melding?

Hoe tevreden bent u over de informatie die u kreeg over het verdere verloop van uw melding?

Tabel B5.3 Informatievoorziening achteraf, factorladingen per item

Vraag	Factorlading
Hoe tevreden bent u over de informatie die u kreeg over het verdere verloop van uw melding	0,73

De vraag over tevredenheid over de informatie achteraf heeft een relatief hoge factorlading. De vraag wordt door de factoranalyse ingedeeld bij drie vragen over de actie van de politie en niet gezien als een zelfstandige component, maar gezien de datastructuur was dit ook niet te verwachten.

De vraag of de melder achteraf wordt geïnformeerd is een routingvraag; met een factoranalyse kan het belang van deze vraag niet worden getest. Dit

maakt de vraag echter niet minder belangrijk in het model over de tevredenheid. Zo blijkt uit het rapport dat de uitkomsten van het KTO melden presenteert dat tevredenheid zeker samenhangt met het voorzien van informatie over de melding achteraf. In de factoranalyse zijn de waarden voor de variabele als missing gedefinieerd wanneer respondenten geen informatie verkregen (54%).

Vervolgens werd gevraagd waarom de respondent ontevreden was. Hij kon kiezen uit de volgende antwoorden:

- Ik kreeg te weinig informatie
- Ik kreeg onjuiste informatie
- Ik werd niet persoonlijk geïnformeerd
- De politie gaf mij na lange tijd pas informatie
- De politiemedewerker die mij informeerde wist te weinig van mijn melding
- Anders, namelijk

Dit type vraag leent zich niet voor een factoranalyse en is buiten beschouwing gelaten. We adviseren vragen over de informatievoorziening in een volgend KTO melden in hetzelfde stramen te stellen als de vragen over actie van de politie. Daarmee bedoelen we: vragen naar de tevredenheid van bovengenoemde verschillende aspecten. Het is goed mogelijk dat door het toevoegen van de voorgestelde vragen de drie theoretische factoren (aannemen, actie, informatievoorziening) beter als zelfstandige factoren uit de analyse komen.

Samenvattend

De factoranalyse laat zien dat één van de drie onderliggende dimensies die van tevoren is benoemd ook inderdaad is terug te vinden in de gegevens: telefonische aanneme en afhandeling van de melding. De andere twee factoren hebben duidelijk toegevoegde waarde maar zijn in de analyse niet zelfstandig te onderscheiden. Toch lijkt het wijs om het model te handhaven, alleen al omdat dat de vragenlijst structureert.

De eerste twee dimensies zijn in de enquête uitgewerkt in samenhangende vragenblokken. De derde is op een andere wijze geoperationaliseerd (een vraag over hoe tevreden bent u over de informatie achteraf, en vervolgens een meerkeuzevraag met redenen van ontevredenheid over de informatie). Wel blijkt dat niet alle vragen even belangrijk zijn.

2 Betrouwbaarheid en validiteit

Factoranalyse geeft niet aan of alle vragen die in een factor terechtkomen ook echt *nodig* zijn. Ook is niet bekend in hoeverre de verschillende vragen bij elkaar mogen worden opgeteld tot één nieuwe variabele. Betrouwbaarheidsanalyse doet die twee dingen wel.

Resultaten

De betrouwbaarheid van de schalen is aan de hand van Cronbach's α , een maat voor de interne consistentie, bepaald. De resultaten staan vermeld in onderstaande tabel. In deze tabel staat niet alleen de interne consistentie van de schaal als geheel, maar ook de consistentie van de schaal als een bepaalde vraag eruit zou worden verwijderd.

Uit de tabel blijkt dat de eerste factor, aannemen van de melding, een goede betrouwbaarheid heeft (0,91). Alle vragen dragen bij aan de factor, het weg-

laten van een vraag zou leiden tot afname van de betrouwbaarheid. Voor de tweede factor, acties politie na melding, wordt een goede betrouwbaarheid gevonden (0,88). Het laten vallen van vragen blijkt niet te leiden tot een (significant) hogere betrouwbaarheid. Wel blijkt dat het laten vallen van de vragen over de deskundigheid van de politiemedewerker, de mate waarin de melding serieus werd genomen, de bereidheid om actie te ondernemen en het oordeel over de actie in het algemeen, tot een lagere betrouwbaarheid zou leiden.

De interne consistentie van de vragen die de informatievoorziening achteraf meten, de derde factor, is niet te bepalen omdat het niet om een schaalconstruct gaat. Vanzelfsprekend is er samenhang tussen de vragen omdat het routingvragen zijn. Immers, antwoordt een respondent "nee" op de vraag of hij informatie heeft gehad achteraf, dan beantwoorde deze de daaropvolgende twee vragen niet.

Tabel B5.4 Resultaten betrouwbaarheidsanalyse

factor	betrouw- baarheid ³	betrouw- baarheid als vraag vervalt	Vraag: Hoe tevreden bent u over
1	0,91	0,71	A ...de telefonische bereikbaarheid van de politie
		0,86	B ...de deskundigheid van de politiemedewerker bij het opnemen van de melding
		0,80	C ...de mate waarin uw melding serieus werd genomen
		0,86	D ...de vriendelijkheid waarmee u te woord werd gestaan
		0,69	E ...de mate waarin u duidelijk werd gemaakt wat u van de politie kon verwachten
		0,83	F ...de totale telefonische afhandeling bij het doen van de melding
2	0,88	0,90	A ...de snelheid waarmee de politie ter plaatse was
		0,81	B ...de deskundigheid van de politiemedewerker bij de behandeling
		0,81	C ...de mate waarin uw melding serieus werd genomen
		0,81	D ...de bereidheid om actie te ondernemen op uw melding
		0,90	E ...de vriendelijkheid waarmee u te woord werd gestaan
		0,90	F ...de mate waarin u duidelijk werd gemaakt wat u van de politie kon verwachten
		0,81	G ...het gehele optreden van de politie ter plaatse

Factor 1: telefonische aanname melding

Factor 2: acties politie na melding

Factor 3: informatievoorziening, niet opgenomen

Validiteit

Betrouwbaarheid is een noodzakelijke maar geen voldoende voorwaarde voor een adequaat meetinstrument. Betrouwbaarheid kijkt naar de mate waarin metingen variëren rondom een gemiddelde. Maar wat als dit gemiddelde nu niet hetgeen is wat we beogen te meten?

Er zijn vele soorten validiteit die gaan over verschillende aspecten. Los van de validiteit binnen de vragenlijst, is het goed stil te staan bij de validiteit in het algemeen: meten we wat we willen meten?

Noot 3 Waarden van Cronbach's α onder de .60 worden als onvoldoende beschouwd, waarden tussen de .60 en .70 als zwak, waarden tussen de .70 en .80 als voldoende en waarden boven de .80 als goed.

We willen de (gemiddelde) klanttevredenheid meten van de klanten van de politie die een melding hebben gedaan. En we willen meten waar verbeterpunten liggen.

Er is een aantal aanwijzingen dat we dit niet meten, ofwel, die er op wijzen dat de validiteit van het KTO melden onvoldoende is. De belangrijkste zijn:

- Er zijn verschillen in de wijze van dataverzameling tussen regio's.
- Er is sprake van een selectie van meldingen die niet willekeurig is.
- Bij de afname van het KTO melden is op twee manieren data verzameld (schriftelijk versus een combinatie van schriftelijk en internet).
- In de dataset zijn veel ontbrekende waarden (missings), dit kan tot vertekening leiden.

Deze aspecten verslechteren de validiteit van het instrument en we willen dan ook aanbevelen hierin verbetering te brengen. Voor een uitgebreider verslag verwijzen we naar de bijlage met de dataverantwoording.

3 Conclusies en aanbevelingen

De vragenlijst is betrouwbaar en alle vragen hebben iets toe te voegen aan het construct 'klanttevredenheid'. Mogelijk moet het onderliggend model worden bijgeschaafd en moeten de onderliggende constructen worden aangepast, maar het is te vroeg om alleen op basis van de uitkomsten van de factoranalyse de vragenlijst drastisch te wijzigen. Wel kan de 'belangrijkheid' of lading van de aspecten die in de vragen aan de orde komen, een aanwijzing zijn voor verbeterpunten.

Vragenlijst

Op basis van de huidige vragenlijst kan één factor duidelijk worden onderscheiden: telefonische aanname.

Het is aan de expertgroep om te bepalen of de overige twee factoren moeten worden heringedeeld. Dit komt neer op het splitsen van de vragen over de actie van de politie. De vragen over de deskundigheid van de medewerker bij de behandeling, de mate waarin de melding serieus werd genomen en de actiebereidheid, komen op zich te staan. De volgende vragen worden vervolgens samengevoegd met de vraag over de mate van tevredenheid over de informatievoorziening achteraf: snelheid waarmee de politie ter plaatse was, de vriendelijkheid waarmee u te woord werd gestaan, en de mate waarin u duidelijk werd gemaakt wat u van de politie kon verwachten.

We raden aan om de vraag over de verschillende redenen van ontevredenheid over de informatie achteraf op te splitsen in meerdere vragen waarin wordt gevraagd naar de tevredenheid over de verschillende aspecten.

Tevens moet worden nagedacht of de factoren voldoende reikwijdte hebben om klanttevredenheid over de melding te meten.

Validiteit

Het rapport KTO Melden geeft landelijk per regio en per bureau/ unit weer wat de scores zijn op de drie dimensies. Deze scores kunnen ook in de loop der tijd worden gemonitord om te zien of ergens verbetering of verslechtering in optreedt.

We bevelen aan bij een herhaalde meting de validiteit te verbeteren. Het is vooral aan te bevelen om alle data op dezelfde wijze te verzamelen. We denken hierbij aan de selectieprocedure, de methode van dataverzameling. Ook zal de kwaliteit van de data moeten worden geborgd door te werken met een voorbeelddatabase, waarin ook non-response gegevens bijgehouden zouden moeten worden.

We denken dat het verstandig is de dataverzameling uit te besteden en de regio's zelf niet te belasten met deze (specialistische) taak.

Bijlage 6 Factoranalyse

Alle vragen die de tevredenheid over de aangifte meten, zijn opgenomen in een Principale Componenten Analyse. Alle factoren met een eigenwaarde groter dan 1 zijn geselecteerd: dit bleken er drie te zijn. De factoren verklaren gezamenlijk 75% van de variantie wat hoog is. Voor een betere interpreteerbaarheid zijn de factorladingen orthogonaal geroteerd door middel van een VARIMAX-rotatie.

Het weglaten van de vraag naar de totale tevredenheid leidt tot een kleine afwijking van de ladingen. We hebben de laatste vraag toch opgenomen om te kijken of deze iets toevoegt; dat blijkt zo te zijn.

De factoren zoals deze volgen uit de analyse suggereren dat de samenhang niet is zoals deze volgt uit het model. Een mogelijke verklaring is dat dit wordt veroorzaakt door een selectief en groot aantal missings. Immers, door de routing van de vragenlijst hoeven en kunnen respondenten geen antwoord geven over bijvoorbeeld de actie van de politie wanneer deze niet in actie is geweest. In totaal beantwoordde 72% van de respondenten vragen over actie, en 47% vragen over informatie achteraf.

Uit een regressie analyse met dit totale oordeel als afhankelijke variabele, blijkt dat ongeveer 60% wordt verklaard door de voorgaande vragen. Deze exercitie is echter meer indicatief dan precies, onder andere omdat door de routing niet alle vragen door iedere respondent zijn beantwoord.

Tabel B6.1 Geroteerde componentmatrix⁴

Vragen	Componenten		
	1	2	3
Telefonische bereikbaarheid van de politie		0,73	
Deskundigheid van de politiemedewerker bij het opnemen van de melding		0,85	
Mate waarin uw melding serieus werd genomen		0,77	
Vriendelijkheid waarmee u te woord werd gestaan		0,84	
Mate waarin u duidelijk werd gemaakt wat u van de politie kon verwachten		0,62	
Totale telefonische afhandeling bij het doen van de melding		0,79	
Snelheid waarmee de politie ter plaatse was			0,69
Deskundigheid van de politiemedewerker bij de behandeling	0,98		
Mate waarin uw melding serieus werd genomen	0,98		
Bereidheid om actie te ondernemen op uw melding	0,98		
Vriendelijkheid waarmee u te woord werd gestaan			0,62
Mate waarin u duidelijk werd gemaakt wat u van de politie kon verwachten			0,79
Gehele optreden van de politie ter plaatse	0,98		
Tevredenheid over de informatie achteraf over de afhandeling van de melding?			0,73
Tevredenheid over de totale behandeling van melding door de politie?			0,74
Eigenwaarden componenten	6.9	3.2	1.3

Noot 4 De cijfers in de matrix zijn minimaal -1 (sterk negatieve samenhang met de factor) en maximaal +1 (sterk positieve samenhang met de factor). Een lading van 0 betekent dat het aspect niet samenhangt met de factor. In de matrix zijn alleen de factorladingen buiten het interval van -0.45 tot 0.45 weergegeven.

Bijlage 7 Vragenlijst

De volgende vragenlijst is door de politie Haaglanden gebruikt voor de schriftelijke enquêteafname.

Vragenlijst – Tevredenheid over meldingen aan de politie

Vraag Wat was de aanleiding om een melding te doen bij de politie?

1

- | | | |
|--------------------------|--|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> | Geluidsoverlast | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> | Overlast buren | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> | Jeugdoverlast | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> | Overlast zwervers | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> | Overlast overig | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> | Parkeeroverlast | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> | Aanrijding met gewonden | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> | Aanrijding met alleen materiële schade | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> | Overige verkeerszaken | <input type="checkbox"/> |

Getuige van (poging tot) diefstal fiets of bromfiets

Getuige van (poging tot) diefstal vanaf of uit voertuig

Getuige van (poging tot) diefstal van voertuig

Getuige van (poging tot) woninginbraak

Getuige van (poging tot) bedrijfsinbraak

Verdachte situatie

Vernieling en/of baldadigheid

(getuige van) Mishandeling en/of bedreiging

(getuige van) Overige geweldsdelicten

Anders, namelijk:

Vraag Via welk telefoonnummer deed u de melding?

2

-

112

0900-8844

Politiebureau

Anders, namelijk.....

Vraag 3 Waar speelde het incident dat u bij de politie heeft gemeld zich af?

3

Omgeving Zuiderpark

Omgeving Scheveningen

Omgeving Rijswijk

Anders, na-
melijk:.....

Bij de volgende vragen kunt u aangeven hoe tevreden u bent over het aannemen van uw melding.

Vraag 4 Hoe tevreden bent u over...	Zeervrededen 1	2	3	4	Zeervrededen 5
--	-------------------	---	---	---	-------------------

...de telefonische bereikbaarheid van de politie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B ...de deskundigheid van de politiemedewerker bij het opnemen van de melding	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C ...de mate waarin uw melding serieus werd genomen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D ...de vriendelijkheid waarmee u te woord werd gestaan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
E ...de mate waarin u duidelijk werd gemaakt wat u van de politie kon verwachten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
F ...de totale telefonische afhandeling bij het doen van de melding	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Vraag 5 Is de politie in actie gekomen n.a.v. uw melding?

5

- Ja (ga naar vraag 6)
- Nee (ga naar vraag 7)
- Weet niet (ga naar vraag 7)

Vraag 6 Hoe tevreden bent u over...	Zeervrededen 1	2	3	4	Zeervrededen 5
A ...de snelheid waarmee de politie ter plaatse was	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B ...de deskundigheid van de politiemedewerker bij de behandeling	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C ...de mate waarin uw melding serieus werd genomen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D ...de bereidheid om actie te ondernemen op uw melding	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
E ...de vriendelijkheid waarmee u te woord werd gestaan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
F ...de mate waarin u duidelijk werd gemaakt wat u van de politie kon verwachten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
G ...het gehele optreden van de politie ter plaatse	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

De volgende vragen hebben betrekking op de informatie die u van de politie heeft gekregen nadat u de melding hebt gedaan.

Vraag 7 Bent u geïnformeerd over het verdere verloop van uw melding?

7

- Ja (ga naar vraag 8)
- Nee (ga naar vraag 10)

Vraag 8

Hoe tevreden bent u over de informatie die u kreeg over het verdere verloop van uw melding?

1	2	3	4	5
Zeer tevreden <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Zeer ontevreden <input type="checkbox"/>
(naar vraag 10)	(naar vraag 10)	(naar vraag 10)	(naar vraag 9)	(naar vraag 9)

Vraag 9 **Waarom bent u hierover ontevreden?** Kruis het antwoord aan dat het meest van toepassing is.**9**

- Ik kreeg te weinig informatie
- Ik kreeg onjuiste informatie
- Ik werd niet persoonlijk geïnformeerd
- De politie gaf mij na lange tijd pas informatie
- De politiemedewerker die mij informeerde wist te weinig van mijn melding
- Anders, namelijk

Vraag 10 Hoe tevreden bent u over de totale behandeling van uw melding door de politie? Vanaf het moment dat u melding deed tot en met de afhandeling van uw melding.

Zeervrededen 1	2	3	4	Zeervrededen 5
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Vraag 11 Kunt u hieronder aangeven waarom u (on)tevreden bent?

Vraag 12 Wat is uw geslacht?

12

- Man
 Vrouw

Vraag 13 Wat is uw leeftijd?

13

.....

Hartelijk dank voor uw medewerking! U kunt de vragenlijst in de portvrije enveloppe terugsturen.