

> Politie Groningen

Onderzoekssucces Politie Groningen krijgt landelijk vervolg. Periodieke onderzoeken op basis van Dimensions meten veiligheidsbeleving en tevredenheid zowel online als offline.

Situatie

Regiopolitie Groningen is één van de 25 landelijke politieregio's en het overkoepelende politieorgaan voor alle gemeenten in de provincie Groningen. Het korps bestrijkt met iets meer dan 1.700 werknemers zo'n 6,5% van het Nederlandse landoppervlak, waarin totaal bijna 573.000 mensen wonen. In 2003 heeft Politie Groningen een grote reorganisatie afgerond en sindsdien verbeteren de resultaten op alle fronten. Zo presteerden de noorderlingen financieel gezien in 2004 als één na beste Regiopolitie korps van Nederland, hetgeen het korps van rijkswege een bonus van €1,4 miljoen opleverde.

Uitdaging

Het Ministerie van Binnenlandse Zaken voert met de Politiemonitor Bevolking elke twee jaar een uitgebreid onderzoek uit naar hoe de Nederlander de veiligheid van zijn woonomgeving ervaart. Aan het eind van de vorige eeuw ontstond binnen Politie Groningen de behoefte om een soortgelijk onderzoek ook op lokaal niveau uit te voeren, zodat de veiligheidsbeleving in individuele plaatsen en zelfs wijken inzichtelijk gemaakt kon worden.

De onderzoeksmethode van de Politiemonitor bleek hier echter niet geschikt voor, omdat deze gebaseerd was op telefonische enquêtes - een veel te kostbare aanpak voor het fijnmazige onderzoek dat Politie Groningen voor ogen had. De eerste regionale VeiligheidsScan in 2000 werd daarom uitgevoerd met schriftelijke enquêtes in alle 25 Groningse gemeenten, na een kleinschalige proef in 1999. Dat beviel op zich goed, maar het versturen en verwerken van het onderzoek bleek nog steeds vrij tijdrovend en prijzig. Het meest interessante alternatief was online enquêteren, maar daarmee zou een deel van de doelgroep uitgesloten worden van deelname. Politie Groningen ging daarom op zoek naar een zo goedkoop mogelijke onderzoeksmethode die voor alle respondenten toegankelijk was.

Organisatie

Politie Groningen

Branche: Politie

Werknemers: 1.700

(Regiopolitie Groningen)

Applicatie

Online en offline onderzoek naar veiligheidsbeleving en tevredenheid

Oplossing

Dimensions



Oplossing

De optimale oplossing werd gevonden in Dimensions, dat het mogelijk maakte om online en offline vragenlijsten te combineren in één onderzoek. Via de ontwerpmodule binnen Dimensions is een vragenlijst eenvoudig om te zetten in verschillende methodes voor data collectie. Politie Groningen besloot dat uit te proberen tijdens de VeiligheidsScan in 2002 met een proef in de gemeenten Veendam en Leek. 500 mensen kregen een uitnodiging om de enquête online in te vullen, vergezeld van een persoonlijke code om toegang te krijgen tot de website. Als men niet op internet kon of wilde meedoen kon via een antwoordkaart een schriftelijke versie worden aangevraagd. Nog eens 500 mensen ontvingen de traditionele schriftelijke vragenlijst en een antwoordenvelop, maar ook een code voor de online vragenlijst en het verzoek de vragen online in te vullen indien mogelijk. De schriftelijke vragenlijsten werden bij terugkomst gescand en na verificatie omgezet in een bestand dat geschikt was voor statistische verwerking. De online enquête leverde een soortgelijk bestand op, dat zich naadloos liet samenvoegen met de schriftelijke resultaten. Het belangrijkste verschil tussen die twee methodes is dat de antwoorden via internet al elektronisch binnenkomen en niet meer geverifieerd hoeven te worden.

Resultaat

- De hybride enquête levert een evenwichtigere afspiegeling van de bevolking op. Bij de volledige schriftelijke enquête in 2000 bleken jongeren relatief ondervertegenwoordigd te zijn, maar deze groep reageerde naar verhouding juist goed op de online enquête. De meeste respons via internet werd verkregen door de uitnodiging met antwoordkaart te gebruiken.
- De VeiligheidsScan is nu een betrouwbaar instrument voor het vergaren van gedetailleerde informatie, maar wel goedkoper dan telefonische interviews en efficiënter dan puur schriftelijke enquêtes.
- De gebruikers bleken een heel positieve indruk te hebben van de elektronische enquêtes. De deelnemers vonden het een leuke en snelle manier om de politie van dienst te zijn.

Landelijk succes

De proef in Veendam en Leek was al met al zo'n succes dat de nieuwe, gecombineerde onderzoeksmethode bij de VeiligheidsScan van 2004 in alle Groningse gemeenten is gebruikt. "En dat is nog niet alles," vertelt Johan Huizing, Projectleider Beleidsevaluatie bij Politie Groningen. "We hebben de hybride methode inmiddels ook ingezet voor een klanttevredenheidonderzoek dat in vijf politieregio's wordt gehouden: Groningen, Drenthe, Friesland, Haaglanden en Limburg-Noord."

Dat onderzoek wordt nu nog uitgevoerd vanaf de site van Politie Groningen, maar daar gaat in de toekomst verandering in komen. Het landelijke Concern Informatiemanagement van de Politie CIP in Meppel is inmiddels overtuigd geraakt van de Groningse aanpak en is begonnen om Dimensions in te zetten om het klant- en werknemerstevredenheidonderzoek op een landelijk niveau uit te voeren. Daarmee wordt tevens een landelijke database gemaakt die zich uitstekend leent voor onderlinge benchmarking.



Flexibiliteit en interactie

Huizing is met name te spreken over de flexibiliteit van de SPSS oplossing. "Het is bijvoorbeeld heel makkelijk om de vragenlijsten aan te passen, ook voor specifieke lokale doeleinden. Bij het interne tevredenheidsonderzoek wilde Politie Drenthe bijvoorbeeld enkele vragen toevoegen voor specifieke groepen medewerkers. Dat was binnen vijf minuten voor elkaar."

Een andere positieve eigenschap van de online enquêtes in Dimensions is dat ze veel interactiever zijn dan schriftelijke onderzoeken. Zo kan een online vragenlijst tien antwoordmogelijkheden bevatten, waar er maximaal drie van mogen worden ingevuld. Vervolgens kunnen die antwoorden meegenomen worden naar de volgende vraag, of afhankelijk van de antwoorden extra vragen worden ingevoegd. "Dit soort oefjes zijn op papier veel lastiger te realiseren," aldus Huizing. "Via internet gaat het allemaal heel soepel, zonder dat respondenten zich door ingewikkelde schema's hoeven heen te werken. Dat maakt het invullen van de enquête een stuk eenvoudiger en laagdrempeliger."

Papierloze toekomst

Op het moment is er nog een behoorlijk aantal mensen dat geen gebruik wil of kan maken van internet, waardoor het nog geen optie is om de enquêtes alleen maar online af te nemen. Volgens Huizing is dat echter wel de toekomst.

"Breedbandinternet is al betaalbaar voor de meeste mensen en wordt nog steeds goedkoper, dus het zal niet lang duren voordat iedereen erover kan beschikken.

Bovendien zijn het nu vooral ouderen die nog geen internet gebruiken, dus het is slechts een kwestie van tijd voordat we ook via internet een representatieve populatie kunnen bereiken."

Daarmee komt een papierloos werkproces binnen bereik.

Huizing: "Door alleen online te enquêteren kunnen we veel efficiënter werken en bovendien de afstand naar de burgers verkleinen, door de onderzoeken persoonlijker en interactiever te maken. Met Dimensions beschikken we over een platform dat ons dit ideaal geleidelijk aan laat realiseren."



Johan Huizing, Projectleider Beleidsevaluatie bij

Politie Groningen: "SPSS heeft ons door Dimensions voorzien van een manier om tegen lage kosten fijnmazig onderzoek te doen onder een representatieve populatie. Bovendien kunnen we met deze oplossing op termijn onze onderzoeken volledig online uitvoeren, waardoor we nog meer mogelijkheden krijgen voor nog minder geld. Onze aanpak vindt nu landelijk navolging, wat voor ons nogmaals bevestigt dat we met SPSS de juiste keuze hebben gemaakt."