

## VRAGEN

door de leden van de raad gesteld overeenkomstig artikel 38 van het Reglement van Orde voor de vergaderingen van de raad van de gemeente Groningen.

2004 - Nr. 85.

VRAGEN van het CDA van de heer B.H. Koops en mevrouw M.K. Visser betreffende klantenpanels Regiopolitie.  
(Binnengekomen: 7 oktober 2004.)

In een notitie van de Regiopolitie Groningen van februari 2001 werd aangekondigd dat “zij er een bijzondere partner bij kreeg in haar streven om het politiewerk zo nauw mogelijk te laten aansluiten bij de veiligheidsbehoeften van de burgers,” de zogeheten klantenpanels.

Doelstelling van de oprichting van klantenpanels is door middel van geïnstitutionaliseerde contacten een bijdrage aan de veiligheid en leefbaarheid op de schaal van wijken en buurten te leveren. Communiceren dat niet uitsluitend via het overleg van burgemeester en hoofdofficier van justitie, maar juist dicht bij burgers de politie zich via buurtagenten bezighoudt met de speciale problemen in een klein gebied. “Kennen en gekend worden” is daarbij voorwaarde, hetgeen al of niet gestructureerd in allerlei contacten van de buurtagent met inwoners, ondernemers en instellingen in de buurt gestalte kan krijgen.

Maar naast deze vormen van werken is het ook nodig dat de politie op gezette tijden om tafel gaat met de burgers zelf. Om te achterhalen wat de wensen van die burgers zijn, wat er onder hen leeft en om informatie en ideeën uit te wisselen over dingen die de (extra) aandacht van de politie vragen. Maar ook om duidelijk(er) te maken waar de politie mee bezig is, waar zij in de buurt haar prioriteiten legt etc. Om een dergelijke klankbordfunctie te vervullen zouden klantenpanels worden opgericht. Daarbij is destijds al gedacht aan praktische zaken als werkwijze, werving en samenstelling (“een representatieve doorsnee van de bevolking”) en benoeming.

De raad heeft de instelling van klantenpanels destijds omarmd. In de commissievergadering van april 2001 werd zelfs al een evaluatie over twee jaar gevraagd en onmiddellijk in het vooruitzicht gesteld.

Het CDA heeft al ruimschoots voor invoering van dit besluit gepleit voor de oprichting van klantenpanels. Ook na april 2001 heeft onze fractie blijvend aandacht gevraagd voor een dergelijke manier van werken. Voorzover ons bekend functioneert tot dusverre in geen enkele wijk een klantenpanel. Zelfs het signaal van oprichting van een dergelijk orgaan heeft ons niet bereikt. Wel is het ons bekend dat het na 2001 bij goede voornemens is gebleven. En het fenomeen is ook zeker niet een stille dood gestorven. De politie laat immers in haar laatste beleidsbrief 2004 weten dat “om alert op signalen van burgers te kunnen reageren en om een heldere en klantvriendelijke

communicatie te bevorderen, in het werkgebied van alle basiseenheden meerdere door buurtagenten geleide buurt- of klantenpanels worden geformeerd.”

Daarom willen we u de volgende vragen voorleggen:

1. Wat is de stand van zaken met betrekking tot de oprichting van klantenpanels?
2. Bent u nog steeds bereid een dergelijke organisatie op de been te helpen en zo ja, wanneer mag realisatie worden verwacht?
3. En zo neen, waarom niet?

Het college beantwoordt de vragen als volgt:

Groningen, 4 november 2004.

1. Door een aantal parallele ontwikkelingen is het tot op heden nog niet tot invoering van klantenpanels gekomen.

Het voornemen om tot (uitbreiding van) klantenpanels te komen is opgenomen in het concept regionaal beleidsplan 2004 van de Regiopolitie Groningen. Tijdens de bespreking in het Regionaal College bleek dat verschillende leden behoefte hadden aan evaluatie van de bestaande panels in Zuidhorn, Leek en Hoogezand, alvorens over te gaan tot uitbreiding. Genoemde panels zijn op het niveau van de basiseenheid georganiseerd en uit onderzoek kwam naar voren dat de werkwijze in de praktijk voor een gedeelte niet voldeed aan de behoeften.

Dat er in Groningen nog geen klantenpanels zijn wil overigens niet zeggen dat we niet met “klanten” overleggen. Het is al lange tijd gebruik dat regelmatig en structureel wordt gesproken met verschillende buurtcomités, bewonersorganisaties, horecaondernemingen en winkeliersorganisaties in de stad. Ook buurtagenten zijn regelmatig aanwezig bij verschillende overleggen. Ook worden burgers periodiek bevraagd op veiligheidsaspecten in de Politie Monitor Bevolking (PMB) en de lokale VeiligheidsScan.

Een andere ontwikkeling was de komst van buurt- en jeugdagenten vanaf medio 2002. Gebleken is dat hiermee duidelijk in een behoefte wordt voorzien. Zo is het contact met burgers in de wijken en daardoor ook de informatiepositie van de politie als geheel aanmerkelijk verbeterd. Dit is niet alleen de ervaring van de politie, maar ook die van de burgers in Groningen. Uit de PBM (2004) blijkt namelijk dat de tevredenheid over de beschikbaarheid van de politie en het optreden bij het laatste politiecontact aanmerkelijk is verbeterd. De Regiopolitie Groningen behoort op deze terreinen momenteel zelfs tot de best presterende korpsen in Nederland.

2. Hoewel het contact met de buurten door de komst van buurt- en jeugdagenten al sterk is verbeterd, willen we voortgaan met de ontwikkeling van klantenpanels, maar dan gekoppeld aan het werk van de buurtagenten. Zij zijn als geen ander in staat om structurele problemen in wijken te signaleren. Door middel van een zogeheten buurtscan beschrijven ze de problemen van de buurten waar ze werkzaam zijn. Het is de bedoeling om deze buurtscans, maar overigens ook andere onderwerpen uit de werkplannen van de basiseenheden, als pilot te laten

toetsen door de bewoners van de buurten. In de basiseenheden Oost en West worden op dit moment voorbereidingen getroffen om hiermee te gaan experimenteren. Allereerst zullen wisselende groepen mensen worden benaderd aan wie vragen uit de buurtscans en het werkplan worden voorgelegd. Een dergelijk onderzoek zou meerdere keren per jaar moeten plaatshebben. Daarnaast wordt overwogen om een min of meer vaste groep mensen te benaderen die, in aanvulling op de hiervoor genoemde vorm, zal bestaan uit vertegenwoordigers die een duidelijke betrokkenheid tonen bij het wel en wee uit de wijken. Zij zouden als referentiegroep kunnen fungeren voor het bespreken van de buurtscans en de resultaten van het onderzoek over de aandachtspunten uit de werkplannen.

Er wordt dus hard gewerkt aan de uitwerking van (verschillende vormen) van klantenpanels. Dit jaar nog worden voor het eerst voor burgers merkbare schreden op dit terrein gezet. Mocht daaraan behoefte zijn, dan zijn wij graag bereid om onze gedachten hierover en de stand van zaken nader uiteen te zetten aan de raadscommissie Financiën & Veiligheid.

3. Niet van toepassing.