

# BURGERS ALS CONSUMENTEN VAN POLITIEZORG

Ruth Dujardin

---

---

---

---

---

---

---

---

## Inleiding

### □ Voorstelling:

Naam: Ruth Dujardin

Studies: kinesitherapie en criminologie

### Loopbaan:

Psychiatrisch centrum Dr. Guislain Gent

Politiezone Gent

Interventiedienst

Bureau voor operationele aansturing

Lokale rekerchedienst

---

---

---

---

---

---

---

---

## Inleiding

### □ Politie overbevraagd door hogere verwachtingen vanuit de bevolking?

■ Nieuws en krant: politiezones beklagen zich er over dat ze overstelpt worden met nutteloze oproepen

■ evaluatie rapport n.a.v. 10 jaar politiehervorming van de federale politieraad: politiemensen hebben de indruk dat ze overbevraagd worden en aantal oproepen naar CIC's stijgt als gevolg van toegenomen verwachtingen van burgers (Bruggeman, 2009)

■ Inventarisatie van 'wat de politie doet' in België op basis van participerende observatie: politie is met vele zaken bezig, slechts 20% heeft een strafrechtelijk karakter (Verwee, 2009)

---

---

---

---

---

---

---

---

## Het onderzoek

- Wat hebben we onderzocht?
  - is van consumentisme ten aanzien van de politiediensten?
  - zo ja, welke de aard is van deze vragen vanuit de bevolking?

---

---

---

---

---

---

---

---

## Analyse van de noodoproepen

- Afbakening van het onderzoeksdomein
  - Noodoproepen op de 101-centrale van het communicatie- en informatiecentrum Oost-Vlaanderen
  - Bestemd voor politiezone Gent
  - In het jaar 2008

---

---

---

---

---

---

---

---

## Analyse van de noodoproepen

- De steekproef
  - Op jaarbasis kreeg politiezone Gent in 2008, 94584 oproepen te verwerken. (+- 8000 oproepen per maand)
  - Random 2 oproepen/dag
  - 732 oproepen

---

---

---

---

---

---

---

---

## Analyse van de noodoproepen

- Registratie van de noodoproepen
  - **Gebeurtenisnummer:** aan de hand van dat gebeurtenisnummer kan de gebeurtenis gevolgd worden
  - **Gebeurtenisfiche:** de hele geschiedenis van de gebeurtenis wordt neergeschreven in een *gebeurtenisfiche*. Elke handeling die via het radiogebeuren plaatsvindt wordt hierin genoteerd.
  - **Beknopte omschrijving van de gebeurtenis:** aan dat gebeurtenisnummer is door de call-taker telkens een beknopte omschrijving gekoppeld, die aangeeft waarover de oproep gaat

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

## Categorisatie van de gebeurtenissen

- Categorisatie door de call-taker
  - Teveel categorieën: niet geschikt voor ons onderzoek
- Categorisatie in het onderzoek
  - Volgens noodzakelijkheid van politietussenkomst

---

---

---

---

---

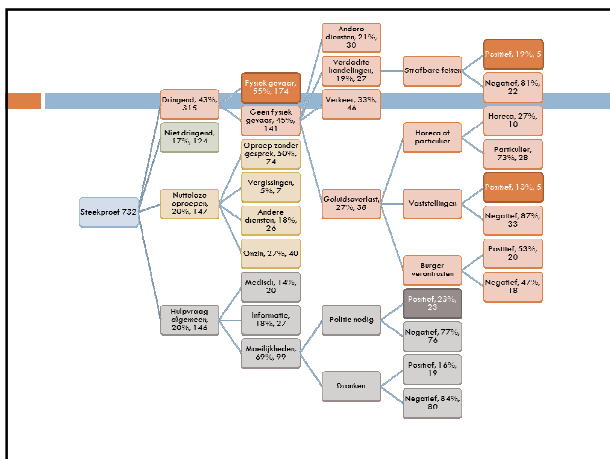
---

---

---

---

---




---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

## Eerste categorisatie

- Dringende politionele tussenkomst
- Niet-dringende politionele tussenkomst
- Hulpvraag algemeen
- Nutteloze oproepen

---

---

---

---

---

---

---

---

## Eerste categorisatie

- Dringende politionele tussenkomst
  - Door de oproeper aangegeven dat er strafbare feiten gepleegd worden of werden
  - Noodzakelijk om onmiddellijk politie ter plaatse te sturen
  - Fysieke integriteit van mens of dier wordt bedreigd

---

---

---

---

---

---

---

---

## Eerste categorisatie

- Niet-dringende politionele tussenkomst
  - Politionele vaststellingen zijn wenselijk of nodig
  - Vaststellingen kunnen op een later tijdstip

---

---

---

---

---

---

---

---

## Eerste categorisatie

- Hulpvraag algemeen
  - Aan de hand van de oproep niet duidelijk of het om strafbare feiten gaat of niet. vb moeilijkheden zonder slagen, discussies, burentwisten e.d.
  - Deze oproepen worden in de verdere categorisatie verder bekeken om na te gaan welke de precieze aard van de oproep is

---

---

---

---

---

---

---

---

- Nutteloze oproepen
  - Feiten aangegeven door de oproeper zijn niet-interventiewaardig
  - Hangt af van de appreciatie van de call-taker: grote verantwoordelijkheid, soms moeilijk in te schatten, subjectief
  - Worden in de verdere categorisatie herbekend om de aard van deze oproepen na te gaan

---

---

---

---

---

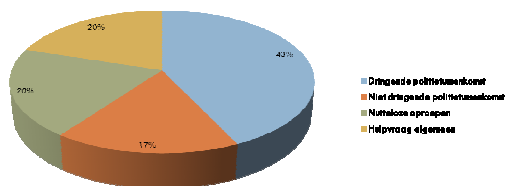
---

---

---

## Resultaten eerste categorisatie

Eerste categorisatie van de steekproef getrokken uit het totaal aantal oproepen voor politiezone Gent in 2008



---

---

---

---

---

---

---

---

## Tweede categorisatie categorie dringende politionele tussenkomst

- Dringende politionele tussenkomst : 43% of 315/732
  - Fysiek gevaar : 55% of 174/315  
(diefstal met geweld, slagen, verkeersongeval met gewonden, e.d.)
  - Geen fysiek gevaar : 45% of 141/315
    - Verdachte handelingen : 19% of 27/141
    - Geluidsoverlast : 27% of 38/141
    - Andere diensten : 21% of 30/141
    - Verkeer: 33% of 46/141

---

---

---

---

---

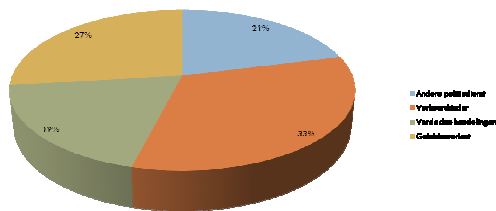
---

---

---

## Fysieke integriteit niet in gevaar

Dit is het percentage van de oproepen 'Geen fysiek gevaar' van de standpunt gebrokken uit de oproepen voor politieke dienst in 2008



---

---

---

---

---

---

---

---

## Verdachte handelingen

- 19% of 27 van de 135 oproepen
  - Slechts bij 9 oproepen politie ter plaatse
  - Slechts in 5 van de 9 gevallen strafbare feiten
  - Naast illegaliteit slechts 1 ander strafbaar feit

*Allochtonen mannen zorgen voor een subjectief  
onveiligheidsgevoel*

---

---

---

---

---

---

---

---

## Geluidsoverlast

- 27% of 38 van de 141 oproepen
  - ▣ Slechts 10 van de 38 (27%) onderzochte oproepen afkomstig zijn van de horeca
  - ▣ slechts in of 5 van 38 (13%) gevallen geluidsoverlast kunnen vaststellen
  - ▣ De burger wil slechts in 20 van de 38 (53%) gevallen verontrust worden

*Burgers zijn snel geïrriteerd, maar niet bereid zelf veel tijd te investeren*

---

---

---

---

---

---

---

---

## Eerste categorisatie

- Dringende politionele tussenkomst
- Niet-dringende politionele tussenkomst
- Hulpvraag algemeen
- Nutteloze oproepen

---

---

---

---

---

---

---

---

## Hulpvraag algemeen

- 20% of 146 van de 732 oproepen
  - ▣ Moeilijkheden 68% of 99/147
  - ▣ Medische problemen 14% of 20/147
  - ▣ Informatie 18% of 27/147

---

---

---

---

---

---

---

---

## Moeilijkheden

- Politie nodig 23%
- Politie niet nodig 77%
  - 19 van de 99 (16%) oproepen melding van moeilijkheden met een dronken persoon

*Bepaalde categorie van mensen oververtegenwoordigd  
Laaggeschoold, laag inkomen en overpoliced  
Vaak is alcoholmisbruik een bijkomend probleem*

---

---

---

---

---

---

---

---

## Eerste categorisatie

- Dringende politionele tussenkomst
- Niet-dringende politionele tussenkomst
- Hulpvraag algemeen
- Nutteloze oproepen

---

---

---

---

---

---

---

---

## Nutteloze oproepen

- 20% of 147 van de 732 oproepen
  - Oproepen zonder gesprek 50% of 74/147
  - Vergissingen 5% of 7/147
  - Andere diensten 18% of 26/147
  - Onzin 27% of 40/147

*Dergelijke oproepen belasten het noodnummer onnodig  
De capaciteit voor dringende oproepen komt in het gedrang*

---

---

---

---

---

---

---

---



## Soortgelijk onderzoek in het buitenland

### □ Nederland

- Onderzoek door Instituut voor Veiligheids- en Crisismanagement naar kerntaken van de politie
  - Kerntaken niet meer terug te brengen naar noodhulp
  - Politie is een omvangrijk en onmisbaar vangnet geworden voor allerhande maatschappelijke restproblemen
  - Grote lacunes in zowel het private als het publieke hulpverleningsnetwerk

---

---

---

---

---

---

---

---

### □ Gevolgen?

- Politiediensten komen niet meer toe aan bepaalde kerntaken hoewel zij, wegens hun geweldsbevoegdheid, onvervangbaar zijn voor het uitvoeren van deze taken.
- Onderzoekers pleiten voor functionele alternatieven
  - Zelfredzaamheid van de burgers stimuleren
  - Maatschappelijk middenveld stimuleren
  - Taken naar de private veiligheidsmarkt verschuiven
  - Politie op politiek gelegitimeerde wijze richten op de essentiële onderdelen van haar werk

---

---

---

---

---

---

---

---

## Amerika

- Onderzoek in Detroit levert gelijkaardige resultaten op:
  - Slechts een klein percentage van de politiecapaciteit wordt aangewend voor het bestrijden van criminaliteit
  - Sociale problemen leggen een groot beslag op de politiediensten

---

---

---

---

---

---

---

---

- **Introductie van de Dual-Dispatch Approach**
  - ▣ Naast gebruikelijke noodnummer 911 werd het nummer 311 ingevoerd om een gepast en kwaliteitsvol gevolg te kunnen geven aan niet-dringende oproepen.
- **Evaluatie van de Dual-Dispatch Approach in Baltimore**
  - ▣ Minder overbelasting van het noodnummer
  - ▣ Empowerment van de burgers (dringendheid zelf inschatten) werd door de burgers positief onthaald
  - ▣ Meer tijd voor een duurzame oplossing op een later tijdstip

---

---

---

---

---

---

---

---

## Conclusie

- **Consumentisme ten aanzien van de politie?**
  - ▣ Op basis van deze analyse wordt wel een trend zichtbaar
    - De burger neemt relatief snel contact op met de politie
    - Of het probleem politieel van aard is of niet, daar wordt nagenoeg niet bij stil gestaan
    - Duidelijke grenzen, die aangeven waar de politiefunctie begint en vooral waar ze eindigt, zijn blijkbaar niet voor handen

---

---

---

---

---

---

---

---

## Suggesties

- **Sensibilisering wat betreft de verschillende noodnummers en hun doel**
- **Invoer van een eenvoudig en gratis infonummer voor niet-politionele problemen**
- **Richtlijnen, die de begrenzing van de politiefunctie aangeven**

---

---

---

---

---

---

---

---