

Vergaderjaar 2004–2005

**29 628**

**Politie**

**Nr. 24**

## **BRIEF VAN DE MINISTER VAN BINNENLANDSE ZAKEN EN KONINKRIJKSRELATIES**

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 16 september 2005

Hierbij bied ik u, conform mijn eerdere toezegging, het eindrapport van het onderzoek «Actieve Wederkerigheid» aan<sup>1</sup>.

In de prestatieafspraken, die ik samen met de Minister van Justitie met de politie heb gemaakt, zijn twee afspraken opgenomen die betrekking hebben op het oordeel van de burger over de politie. Het gaat daarbij om de tevredenheid over het contact met de politie en het oordeel over de beschikbaarheid van de politie.

Ik hecht veel belang aan deze afspraken, die voortkomen uit de doelstelling van het Veiligheidsprogramma om de zichtbaarheid, bereikbaarheid en publieksgerichtheid van de politie te vergroten.

De politiekorpsen hebben de afgelopen periode, mede naar aanleiding van deze prestatieafspraken, veel activiteiten ondernomen gericht op de burger. Tegelijkertijd bleek echter ook dat het beïnvloeden van het oordeel van burgers een complexe zaak is. Om korpsen meer grip te laten krijgen op deze twee afspraken, heb ik, in nauw overleg met de korpsen, een onderzoek laten uitvoeren naar de mogelijkheden waarop de politie deze oordelen positief kan beïnvloeden.

De uitkomsten van het onderzoek zijn positief. Uit het onderzoek blijkt dat er goede mogelijkheden zijn voor de politie om de tevredenheid van burgers over het laatste contact en het oordeel over de beschikbaarheid van de politie, positief te beïnvloeden. Centraal begrip daarbij is het concept van «actieve wederkerigheid». Het begrip wederkerigheid drukt uit dat veel burgers gelijkwaardigheid willen in hun contact met de politie. De toevoeging «actief» geeft aan dat burgers willen ervaren dat hun contact met de politie tot zichtbare actie leidt. Veel burgers nemen hun contact met de politie serieus en verlangen dat ook van de politie. Ze nemen bijvoorbeeld de moeite om aangifte te doen, een verdachte situatie te melden of uit te leggen waarom een verbaal niet terecht is. Zij willen omgekeerd ervaren dat hun investering leidt tot een (re)actie. Waar

<sup>1</sup> Ter inzage gelegd bij het Centraal Informatiepunt Tweede Kamer.

burgers merken dat hun actie verdwijnt in een «black box» is onvrede over het contact het resultaat. Het begrip actieve wederkerigheid is ook van toepassing op het oordeel over de beschikbaarheid. Actie en «echt contact» hebben met de politie zijn daarbij van groot belang.

Het rapport geeft een aantal concrete aanbevelingen hoe de politie het concept van actieve wederkerigheid in de praktijk kan brengen. Ook landelijke ontwikkelingen, zoals bijvoorbeeld de doelstelling dat in 2008 alle overheidsinstanties met burgercontacten een kwaliteitshandvest zullen voeren, kunnen daarbij een rol spelen.

Bij de gesprekken volgend jaar met de korpsen over de resultaten op de prestatieafspraken, zal ik gericht aandacht hebben voor de activiteiten die op basis van het onderzoek «Actieve Wederkerigheid» zijn ondernomen en de ervaringen die daarmee zijn opgedaan. Gezien de grote aandacht die dit onderwerp al heeft bij de korpsen en de activiteiten die al zijn opgestart, heb ik er veel vertrouwen in dat de aanbevelingen uit het onderzoek zullen worden doorvertaald naar de politiepraktijk en dat dit zal leiden tot een verbetering van de tevredenheid van burgers over de politie in de toekomst.

De Minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties,  
J. W. Remkes