



EEN ONDERZOEK NAAR HET VERTROUWEN VAN BURGERS IN DE POLITIE

100%

EEN ONDERZOEK NAAR HET VERTROUWEN VAN BURGERS IN DE POLITIE

INHOUDSOPGAVE

I	VOORAF	5
II	WAT IS VERTROUWEN?	7
III	DE EIGENSCHAPPEN VAN EEN VERTROUWENSWAARDIGE POLITIE	13
	DE EIGENSCHAPPEN	13
	DE SAMENHANG	18
IV	CONCLUSIES EN AANBEVELINGEN	23
BIJLAGEN	I DEELNEMERS TWEETAL POLITIËLE FOCUSGROEPEN	32
	II SAMENSTELLING KLANKBOORDGROEP	33

I VOORAF

Dit is een onderzoek naar het vertrouwen van burgers in de politie. Als het gaat om de politie dan is een heftiger onderzoeksthema nauwelijks denkbaar. Want een land waarin de bevolking weinig vertrouwen heeft in de politie heeft een immens probleem. Vooral omdat die bevolking daarin dan waarschijnlijk ook gelijk heeft. Niet aan elke borreltafel en op elke verjaardag viert de nuance immer hoogtij, maar als je mensen de gelegenheid geeft rustig door te praten dan blijkt telkens weer – Gamson noemt het in *Talking Politics* (1992) een mysterie – dat hele gewone mensen, zonder dossierkennis en eindeloze opleidingen in staat zijn haarscherpe oordelen te geven over hele ingewikkelde kwesties.

Bij die wetenschap heeft dit onderzoek aangesloten. Het is gestart met focusgroepen. Twee met burgers en twee met medewerkers van de politie (zie bijlage I). Focusgroepen zijn gesprekken met een beperkt aantal participanten (nooit meer dan negen) onder leiding van een onderzoeker. De gespreksonderwerpen liggen slechts gedeeltelijk vast en dat geldt dus ook voor de vragen die aan de deelnemers worden gesteld. Want in de loop van het gesprek ontstaan niet eerder bedachte vragen en thema's. Aansluitend op deze kwalitatieve voorronde heeft een kwantitatief onderzoek plaats gevonden: een enquête onder 1200 deelnemers aan het internetpanel van Intomart GfK.

Dit onderzoek is ondersteund door een klankbordgroep, met – vooral – vertegenwoordigers van politiekorpsen (zie bijlage II). De klankbordgroep is twee keer bijeen geweest. De eerste keer na de focusgroepen. De tweede keer na het kwantitatieve onderzoek en op basis van een conceptverslag van dit onderzoek. Naast deze bijeenkomsten is er frequent bilateraal contact geweest tussen de leden van de klankbordgroep en de onderzoekers.

Vanuit de opdrachtgever voor dit onderzoek - het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijks-relaties – is dit onderzoek begeleid door de afdeling Informatie, Kennisontwikkeling en Onderzoek (IKOO) van de Directie Politie. De dagelijkse begeleiding is verzorgd door Wanda Elzenga. Onderzoekers worden erg geholpen met begeleiders die vertrouwen in hen hebben. Wat hen ook helpt is af en toe vragen hoe het met de voortgang staat. In beide opzichten heeft Wanda Elzenga dit onderzoek vooruit geholpen.

De analyses van het kwantitatieve deel van het onderzoek zijn verricht door Mervin van Veen. Hanna van Dijk heeft het verslag van de focusgroepen geschreven. Tom van Dijk heeft dit onderzoek aangestuurd, de focusgroepen uitgevoerd, geanalyseerd en heeft dit rapport geschreven.



WAT IS VERTROUWEN?

Iedereen weet wat vertrouwen is, ook als het gaat om vertrouwen in de politie. Tot het moment waarop het begrip gedefinieerd moet worden. Want dan blijkt dat veel definities mogelijk zijn¹. Dat geldt al helemaal als het gaat om operationele definities van vertrouwen. Dat wil zeggen: omschrijvingen van de precieze betekenis van het begrip in meetbare termen. Hoe verschillend al die definities en operationalisering en ook zijn: ze hebben nochtans alle een boel plausibiliteit.

Dat komt natuurlijk omdat vertrouwen een abstract begrip is. Maar ook omdat het een typisch spinwoord² is. Spinwoorden zijn noties met een positieve gevoelswaarde, maar tegelijkertijd begrippen waarvan vrijwel niemand precies weet waar ze inhoudelijk naar verwijzen. Democratie is ook zo'n woord. Vrijwel elk politiek systeem noemt zich democratisch, terwijl de verschillen tussen al die systemen soms enorm groot zijn. Als spinwoorden gedefinieerd worden dan gebeurt het al snel dat woorden met veel positiviteit zich opstapelen: rechtmatig, doelmatig, integer, vakbekwaam, resultaatgericht, efficiënt, effectief, enzovoorts en etcetera. Voor die stapeling is ook best nog wel wat te zeggen. Want wie heeft vertrouwen in een onrechtmatige politie, of een ondoelmatige, een malintegere? Tegelijkertijd leidt zo'n definitie waarin bijna uitputtend wordt opgesomd wat vertrouwen ook is, af van een omschrijving van wat vertrouwen in de kern is.

Dat geldt vooral voor het type onderzoek dat deze studie wil zijn. Dit onderzoek is niet primair wetenschappelijk, hoezeer we ons ook willen houden aan veel regels die in dat bereik gelden. Deze zoektocht wil echter eerst en vooral een beleidsonderzoek zijn. In dat type onderzoek gaat het uiteindelijk altijd om het antwoord op de vraag: wat te doen? In dit geval dus: wat moet de politie laten en doen om vertrouwen te krijgen van burgers? En – prealabel – wat is dat eigenlijk: vertrouwen in de politie? Niet in een heel brede opsomming van wat er allemaal verbonden is met vertrouwen, maar héél kernachtig geformuleerd. Liefst in een enkele korte zin. Want korte zinnen kunnen worden onthouden en dus invloed hebben op het doen en laten. Definities die een halve novelle lang zijn niet.

Deze praktische insteek heeft ons er toe gebracht ons niet primair te richten op een zoektocht door literatuur heen bij het beantwoorden van de vraag wat vertrouwen is, maar om direct te rade te gaan bij de hoofdrolspelers in dit verband: dus bij de politie en bij burgers zelf in telkens een tweetal focusgroepen.

¹ "Individuele achtergronden van ontbrekend vertrouwen in de regering", Paul Dekker, in: *Bouwen aan vertrouwen in het openbaar bestuur*, Arno Korsten en Peter de Goede e.a., 's-Gravenhage, 2006, p. 45 e.v.

² Tegenover spinwoorden staan snauwwoorden – het negatieve spiegelbeeld van spinwoorden. Ook hier is de denotatie voor een belangrijk deel onbekend maar bestaat vooral negatieve connotatie. Fascisme is een voorbeeld.

De politiemedewerkers zijn geselecteerd uit het netwerk van de afdeling Informatie, Kennisontwikkeling en Onderzoek (IKOO) van de Directie Politie van het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties dat zich heeft opgebouwd rondom de begeleiding van onderzoeks- en adviestrajecten, aangevuld met politiemedewerkers met specifieke interesse in het onderwerp van onderzoek. De selectie was dus absoluut niet representatief en dat was de bedoeling ook niet. Betrokkenheid bij onderzoek, advisering en het specifieke onderwerp van onderzoek hebben we juist beschouwd als een pré. Voorzover daar over gesproken kan worden bij kwalitatief onderzoek, waarbij het om niet meer dan enkele handenvol respondenten gaat, was a-selectiviteit veel meer een directief bij de werving van burgers. We hebben daarbij getracht zoveel als mogelijk te spreken met een 'doorsnee' van de samenleving.

Vrijwel alle elementen die in de literatuur genoemd worden als componenten van het begrip vertrouwen keren terug in de associaties van heel gewone burgers – die zelden of nooit hebben nagedacht over wat vertrouwen in de politie nu precies is – met het begrip vertrouwen (zie onderstaand kader).

Goed naar je luisteren, je serieus nemen, je in je waarde laten. Bij iets eenvoudigs dit niet bagatelliseren. Op integere wijze omgaan met privé informatie.

Het gevoel geven dat je altijd bij ze kunt aankloppen. Kennis van zaken uitstralen.

Veilig gevoel binnen onze samenleving, veiligheid als prioriteit met behulp van een landelijk politiekorps.

Handhaven van de rechtstaat zoals met elkaar afgesproken in de meest brede zin. De normen daarvoor moeten duidelijk zijn voor de politiemann.

In eerste plaats luisteren naar wat iemand te vertellen heeft. In tweede plaats niet denken dat je als politieagent meer waard bent dan een ander persoon.

Dat ik erop kan vertrouwen dat mijn vraagverzoek serieus behandeld wordt.

De wetenschap dat zij als voorbeeldfunctie doorgaan en handelen naar de regels van de wet en daarin altijd slagvaardig zullen zijn.

Men moet op de politie kunnen bouwen. Dienstverlening en criminaliteitsbestrijding (direct en indirect). Integriteit in de taakvervulling.

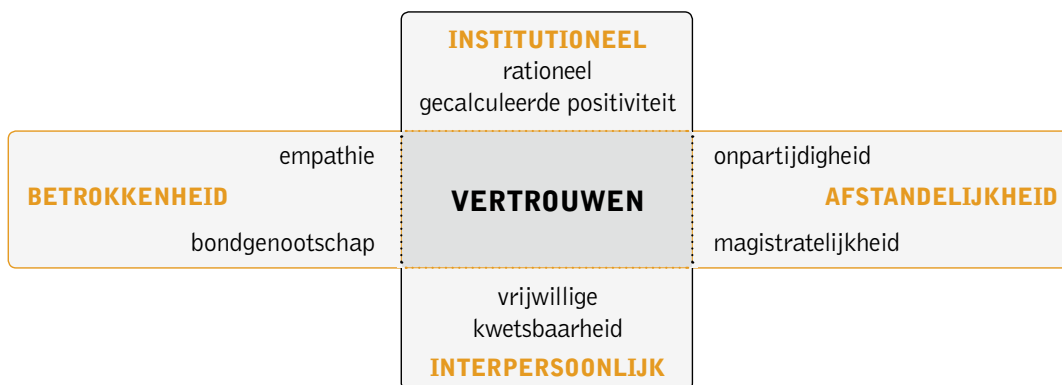
Wanneer je de politie nodig dan is ze er op elk terrein: ordehandhaving, hulp in het verkeer, en voor alle andere taken van de politie.

Dat ze er zijn wanneer je ze nodig hebt, dus eigenlijk altijd.

Er zijn wanneer je ze nodig hebt, en wellicht een positieve aanwezigheid op een moment dat je het niet verwacht.

Behulpzaamheid en bescherming bieden waar nodig is, en vervolgens uitvoerend te werk gaan hebt,

In de groepsdiscussies met de politiemedewerkers speelde – daarom waren ze uitgenodigd – vaktal een grotere rol. Ook daar werd aanvankelijk gesproken in een tuimeltalige veelheid van begrippen en woorden. Zo werd verwezen naar ‘confidence’ en ‘trust’; standaard-termen in Angelsaksische literatuur als het gaat om vertrouwen. ‘Confidence’ heeft dan betrekking op een positieve verwachtingen met betrekking tot het toekomstige gedrag van de politie; een vorm van institutioneel vertrouwen. ‘Trust’ wordt ook wel interpersoonlijk vertrouwen genoemd en verwijst naar de bereidheid van burgers zich over te geven aan de politie in de verwachting dat hun vrijwillige kwetsbaarheid zal worden beschermd door de sterke arm én dat deze door de samenleving zelf versterkte arm geen misbruik zal maken van haar kracht. Naast deze uitersten viel nog een andere, maar vergelijkbare polariteit op. Vertrouwen verwijst enerzijds sterk naar betrokkenheid en maar anderzijds ook naar afstandelijkheid. Een vertrouwenswaardige politie is vanzelfsprekend betrokken op de samenleving, heeft dus empathie en is een natuurlijke bondgenoot van mensen die dat nodig hebben. Tegelijkertijd – en met een gelijke mate van vanzelfsprekendheid – is een vertrouwenswaardige politie ook afstandelijk, onpartijdig en zelfs magistratelijk. Zo krijgt het begrip vertrouwen in de politie spankracht in een heftige vierending. Vertrouwen in de politie wordt opgerekt door vier fundamentele noties: een institutionele en een interpersoonlijke dimensie en daartegenover en aan weerszijden betrokkenheid en afstandelijkheid. Met die vierending is een dubbele spagaat geformuleerd. Die spanning was te zien in de groepsgesprekken met de politiemedewerkers. Maar in gelijke mate ook in de gesprekken met burgers. Als je spreekt over vertrouwen in de politie dan heb je het over een kwestie van groot belang – vinden burgers én politiemensen.



Vertrouwen is dus niet alleen een abstract begrip, niet alleen een spinwoord, maar ook nog eens een kwestie van groot belang. Dat maakt het niet eenvoudig om te komen tot een heel kernachtige beschrijving van wat vertrouwen in de politie precies is.

Toch is dat héél goed mogelijk gebleken. Ongeveer halverwege van één van de twee focusgroepen met medewerkers van de politie vroegen we: ‘hebben jullie zelf eigenlijk vertrouwen

in de politie”? Het antwoord kwam onmiddellijk, zonder aarzeling of onderlinge discussie. ‘Ja’, zeiden de politiemensen in koor, ‘want als er echt wat aan de hand is, dan zijn we er en doen we er alles aan om te helpen’. Als je vertrouwen in de politie ontdoet van alle elementen die ook ongelofelijk belangrijk zijn, maar in het gevecht om prioriteit het net niet redden (alhoewel niemand kan volhouden dat een vertrouwenswaardige politie die kenmerken niet heeft) dan blijft dit als onbetwistbare kern over: er helemaal zijn als er echt wat aan de hand is. Die essentie bleek te gelden voor alle politie-respondenten, maar ook – belangrijker nog – voor alle burger-respondenten. Een voorbeeld: integriteit is een onlosmakelijke eigenschap van een vertrouwenswaardige politie. Niemand zal het ontkennen. Nochtans zal een volkomen integere agent die niet ingrijpt als het er echt om gaat volkomen terecht worden gewantrouwd. Het is nog sterker: de malintegere agent de wél ingrijpt als het er echt om gaat zal worden geprefereerd boven een integere weifelaar.

Als we doorspraken³ met de burgergroepen over wat de kern van politieel vertrouwen is dan kwam het ook bij hen telkens en unaniem hierop neer. Bij vertrouwen in de politie gaat het in essentie om één ding: de verwachting dat de politie er voor je zal zijn, als het gaat om zaken die er echt toe doen. Die laatste toevoeging – er echt toe doen – is wezenlijk. Bij vertrouwen gaat het om de grote dingen, en in de essentie niet om de kleine irritaties, flauwe bekeuringen en andere (bureaucratische) humbug (alhoewel dat – zoals later zal blijken – wel een rol op de achtergrond blijft spelen). In situaties die er echt om spannen wordt niet verlangd dat de politie er *vrijwel* altijd is. Noch is de eis dat als de politie er is zij zich *bijna* helemaal inzet. De onvoorwaardelijke eis – bij zaken en situaties die er echt toe doen – is véél absoluter. Een respondent zei het zo: “Je moet voor 100% op ze kunnen rekenen, zodat ze je niet laten vallen”.

Deze constatering hebben we vertaald in een tweetal stellingen. Eén met betrekking tot de feitelijke aanwezigheid van de politie bij situaties die er om spannen, de ander meer gericht op de politieke intentie in dergelijke situaties⁴:

- **Als het er echt om gaat zal de politie het uiterste doen om je te helpen**
- **Als het er echt om gaat dan is de politie er voor je**

Deze stellingen zijn opgenomen in een vragenlijst die is afgenomen bij 1100 deelnemers aan het Internetpanel van Intomart GfK. Er heeft een beperkte weging plaatsgevonden op leeftijd, sekse, opleiding en regio waardoor het databestand op deze kenmerken overeenkomt met de Nederlandse bevolking.

³ Doorspreken in focusgroepen betekent vooral luisteren en samenvatten en dan doorvragen. De herhaling van de uitspraken van de geïnterviewden heeft verschillende gedaantes. Het kan gaan om een vrij letterlijke samenvatting. De samenvatting kan evenwel ook bewust provocerend en contrasterend zijn met wat de respondent heeft gezegd. Ook – vaak – wordt gezocht naar een potentieel treffender formulering dan is gebruikt door de deelnemer aan de focusgroep.

⁴ Antwoordcategorieën: helemaal mee eens, mee eens, niet mee eens/niet oneens, oneens, helemaal oneens, weet niet.

II WAT IS VERTROUWEN?

Een relatief kleine groep ondervraagden is het oneens met deze uitspraken: 14% heeft de overtuiging dat de politie in situaties waarin het er echt om gaat niet het uiterste zal doen om te helpen en 17% verklaart niet te geloven dat de politie er voor je is als het er echt om gaat. Bij beide uitspraken is er een redelijk omvangrijke groep (van respectievelijk 27 en 32%) die het niet oneens, maar ook niet eens is met de stellingen. Ongeveer de helft van de ondervraagden spreekt uit het eens te zijn met de stellingen: 54% zegt het eens te zijn met de uitspraak dat de politie - als het er echt om gaat - het uiterste zal doen om je te helpen en 46% is het eens met de stelling dat de politie er voor je is als het er echt om gaat.

We hebben de antwoorden op de beide stellingen ook op elkaar betrokken er één indicator van gemaakt. Dat hebben we gedaan volgens deze indeling:

	Als het er echt om gaat zal de politie het uiterste doen om je te helpen	(Helemaal) oneens	Niet eens / niet oneens	(Helemaal) eens
Als het er echt om gaat dan is de politie er voor je	(Helemaal) oneens	zeer weinig	weinig	niet veel / niet weinig
Niet eens / niet oneens	weinig	niet veel / niet weinig	redelijk veel	
(Helemaal) eens	niet veel / niet weinig	redelijk veel	veel	

Dat leidt tot de volgende uitkomst (zie tabel 1). Meer dan de helft van de bevolking heeft vertrouwen in de politie (56%); 38% heeft veel vertrouwen en 18% redelijk veel vertrouwen. Bijna éénvijfde deel van de bevolking is in dubio. Zij neigen naar vertrouwen én naar wantrouwen. Bijna een tiende deel van de burgers heeft weinig vertrouwen en een even groot deel heeft eigenlijk helemaal geen vertrouwen in de politie.

TABEL 1 VERTROUWEN IN DE POLITIE (%)

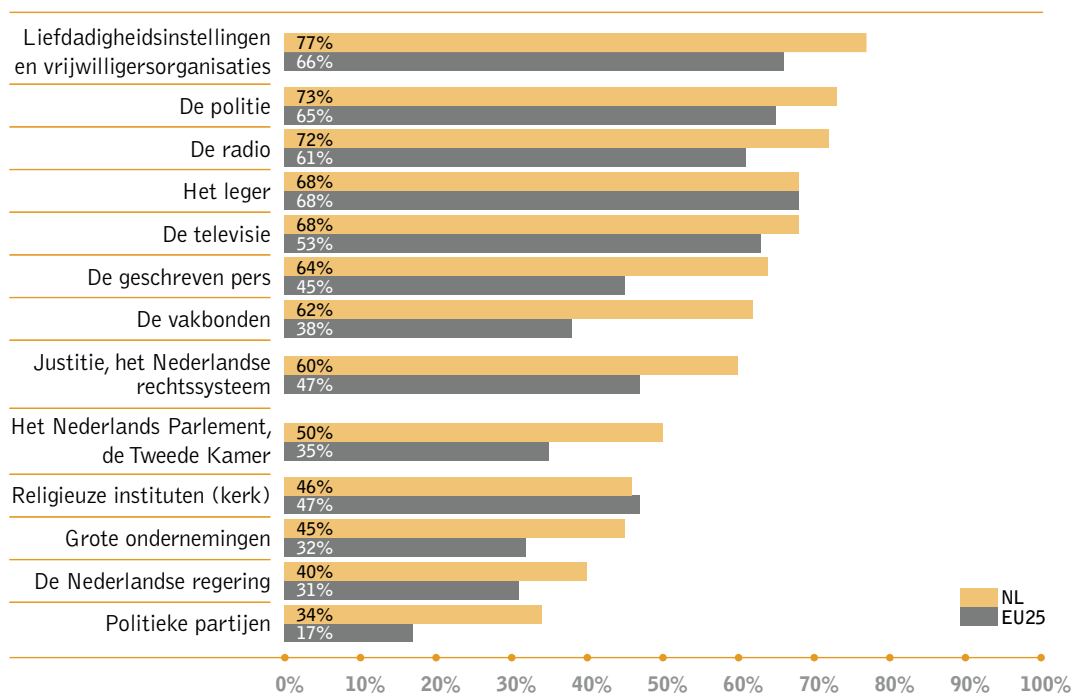
veel	38
redelijk veel	18
niet veel / niet weinig	19
weinig	9
zeer weinig	9
weet niet ⁵	7

⁵ Dit zijn mensen die op één of beide stellingen geen antwoord hebben gegeven.

II WAT IS VERTROUWEN?

Op basis van alleen deze tabel vallen geen evaluatieve conclusies te trekken over de vraag hoe het nu staat met het vertrouwen van Nederland in de politie. Op basis van de Eurobarometer kan dat wel. De Eurobarometer is een zeer grootschalig onderzoek dat in opdracht van de Europese Unie gehouden wordt in haar (toekomstige) lidstaten. Op basis van dat onderzoek weten we (zie figuur 1) dat de politie één van de meest vertrouwenswaardige maatschappelijke instellingen in Nederland is én dat de Nederlandse politie meer vertrouwen geniet in de ogen van de Nederlanders dan het gemiddelde oordeel over de politie in Europa, zoals uitgesproken door de inwoners van de lidstaten (in spe). Op basis van een vergelijking met de Eurobarometer van 2003 kunnen we bovendien constateren dat het vertrouwen in de politie in Nederland in de afgelopen jaren significant is toegenomen. In 2003 was 69% tevreden over de politie, in 2005 73%⁶.

FIGUUR 1 VERTROUWEN IN MAATSCHAPPELIJKE INSTELLINGEN EUROBAROMETER 2005



Als we in ons onderzoek kijken naar enkele voor de hand liggende achtergrondkenmerken (leeftijd, sekse, opleiding, de stedelijkheid van de woonomgeving van de respondent) kijken dan valt op dat die geen enkele samenhang met het vertrouwen in de politie hebben. Dat wil zeggen: mannen en vrouwen, jongeren en ouderen, laag- en hoogopgeleiden, dorpelingen en stedelingen hebben ongeveer evenveel vertrouwen in de politie. Deze simpele demografische kenmerken zijn dus niet de factoren die verschillen in politieel vertrouwen verklaren. De vraag is: wat wel?

⁶ De vraag uit de Eurobarometer luidt: Ik wil u nu een vraag stellen over het vertrouwen in bepaalde instellingen. Zegt u mij voor elk van de volgende instellingen of u er eerder wel vertrouwen of eerder geen vertrouwen in heeft". Antwoordcategorieën: eerder wel vertrouwen, eerder geen vertrouwen, weet niet.



DE EIGENSCHAPPEN VAN EEN VERTROUWENSWAARDIGE POLITIE

DE EIGENSCHAPPEN

In dit onderzoek willen niet alleen nagaan wat vertrouwen in de politie precies is, maar ook welke kenmerken een vertrouwenswaardige politie heeft. Anders gezegd: hoe ziet de politie waarin mensen vertrouwen hebben er uit? Wat zijn de eigenschappen van zo'n politie? De eerste stap in de detectie van deze eigenschappen die sterk samenhangen met vertrouwen in de politie is het verzamelen van eigenschappen die daar voor in aanmerking lijken te komen.

In dat verband hebben we onder meer gebruik gemaakt van een recente studie die in opdracht van de regiopolitie Utrecht is uitgevoerd door Rik Jonker in het kader van zijn afstudeeropdracht aan de Politieacademie: *Vertrouwen een kostbaar bezit. Onderzoek naar het vertrouwen in de politie*. De studie van Rik Jonker is het meest uitgebreide en recente empirische onderzoek dat in Nederland is uitgevoerd naar het vertrouwen in de politie.

Op basis van een zestal dimensies die door hem worden onderscheiden binnen het begrip vertrouwen komt hij tot een circa veertigtal stellingen. Voor ons onderzoek heeft Rik Jonker ons die stellingen uit zijn studie van aangereikt die in zijn dataset een sterke samenhang hebben met vertrouwen in de politie. Het gaat dan om de volgende uitspraken:

- De politie bestrijdt met succes de overlast in mijn buurt
- De politie neemt de tijd voor je
- De politie helpt burgers de misdaad te bestrijden
- De politie neemt verantwoording voor haar daden
- De politie lost conflicten in de buurt op
- De politie weet hoe ze boeven moeten vangen
- De politie biedt mij goede bescherming
- De politie is één van ons
- De politie bestrijdt succesvol de criminaliteit
- De politie handelt rechtvaardig
- De politie is eerlijk
- Politie mensen zeggen wat ze doen en doen wat ze zeggen
- Bij gelijke gevallen behandelt de politie iedereen gelijk
- Bij ongeregelheden treedt de politie daadkrachtig op

Daarnaast hebben we op basis van de focusgroepen van met name de burgers en eerder door ons verricht onderzoek een aantal stellingen toegevoegd, in de 'relationele', communicatieve en 'wederkerige' sfeer:

- **De politie is geïnteresseerd in wat burgers te zeggen hebben**
- **De politie wil contact hebben met burgers**
- **De politie houdt rekening met de wensen van de samenleving**
- **De politie informeert de burgers**
- **De politie is benaderbaar**
- **De politie werkt goed samen met de bewoners**

Ook is een tweetal stellingen toegevoegd over thema's die bij de in dit kader georganiseerde focusgroepen meermalen terugkeerden én in veel andere focusgroepen bij andere probleemstellingen. Namelijk een stelling over onuitlegbare bekeuringen (burgers zeggen dan: 'zinloos') en een uitspraak over het gezag van de politie. Beide thema's boeien en beroeren burgers.

- **De politie geeft te veel zinloze bekeuringen**
- **De politie heeft gezag**

Tenslotte zijn stellingen toegevoegd met opvattingen over de beschikbaarheid, het optreden en het functioneren van de politie – stellingen die sinds jaar en dag in de Politiemonitor Bevolking hebben gefigureerd.

- **Je ziet de politie in de buurt te weinig.**
- **De politie komt hier te weinig uit de auto.**
- **De politie is hier te weinig aanspreekbaar.**
- **De politie heeft hier te weinig tijd voor allerlei zaken.**
- **De politie komt niet snel als je ze roept.**
- **De politie biedt de burgers in deze buurt bescherming.**
- **De politie heeft hier contact met de bewoners uit de buurt**
- **De politie reageert op de problemen hier in de buurt.**
- **De politie doet in deze buurt haar best.**
- **De politie pakt de zaken in deze buurt efficiënt aan.**
- **Ze bekeuren hier te weinig.**
- **De politie neemt je serieus.**

Op het geheel van al deze stellingen is een statistische analyse toegepast⁷ die uitspraken clustert op basis van hun onderlinge samenhang.

⁷ Principale componentenanalyse. Rotatie methode: Varimax met Kaiser normalisatie.

TABEL 2 PRINCIPALE COMPONENTENANALYSE STELLINGEN

	1	2	3	4	5
De politie heeft gezag	0,71				
De politie weet hoe ze boeven moeten vangen	0,66				
De politie handelt rechtvaardig	0,64				
Bij ongeregelheden treedt de politie daadkrachtig op	0,64				
De politie neemt verantwoording voor haar daden	0,61				
De politie bestrijdt succesvol de criminaliteit	0,61				
De politie is eerlijk	0,60				
Politie mensen zeggen wat ze doen en doen wat ze zeggen	0,55				
Bij gelijke gevallen behandelt de politie iedereen gelijk	0,52				
De politie biedt mij goede bescherming	0,52				
De politie pakt de zaken in deze buurt efficiënt aan		0,71			
De politie biedt de burgers in deze buurt bescherming		0,70			
De politie reageert op de problemen hier in de buurt		0,67			
De politie doet in deze buurt haar best		0,65			
De politie wil contact hebben met burgers			0,68		
De politie neemt de tijd voor je			0,64		
De politie informeert de burgers			0,55		
De politie is benaderbaar			0,60		
Je ziet de politie in de buurt te weinig				0,73	
De politie komt hier te weinig uit de auto				0,71	
De politie is hier te weinig aanspreekbaar				0,69	
De politie heeft hier te weinig tijd voor allerlei zaken				0,62	
De politie komt niet snel als je ze roept				0,62	
De politie geeft te veel zinloze bekeuringen					0,76
Ze bekeuren hier te weinig					-0,71
De politie houdt rekening met de wensen van de samenleving	0,54		0,41		
De politie helpt burgers de misdaad te bestrijden	0,45	0,42			
De politie is één van ons	0,40		0,52		
De politie neemt je serieus		0,50	0,41		
De politie heeft hier contact met de bewoners uit de buurt		0,50	0,45		
De politie werkt goed samen met de bewoners	0,44	0,46	0,42		
De politie bestrijdt met succes de overlast in mijn buurt	0,43	0,64			
De politie lost conflicten in de buurt op	0,45	0,61			

Temidden van al die uitspraken zijn vijf duidelijke clusters te onderscheiden. Het eerste cluster verzamelt uitspraken over de politie als een daadkrachtige gezagsvolle crimefighter. Vraag je in een focusgroep hoe zo'n agent er uit ziet, dan wordt nogal eens naar Amerikaanse politseries verwezen. Men heeft het dan over mannen van onbuigzaam staal zowel in de fysieke als in de overdrachtelijke zin (eerlijk, onkreukbaar, rechtvaardig). Als in die focusgroepen vervolgens gevraagd wordt of ze zo'n politie in Nederland willen dan is er vrijwel nooit iemand die zegt dat te willen. De verwijzing naar Amerikaanse politiemannen is een metafoor. Maar die metafoor wordt wél omarmd. Als het gaat om de politie in de hoedanigheid van crimefighter dan wil men integriteit én power in één ongedeeld geheel.

De tweede factor duidt op de buurtrelevantie van de politie. Een politie die zich effectief en pro-actief inzet voor de bescherming van burgers in de buurten waar ze wonen.

De derde factor omvat het communicatieve vermogen van de politie. Een politie die benaderbaar is, contact wil met burgers en dus de tijd voor hen neemt en hen informeert.

In de vierde plaats gaat het om de beschikbaarheid van de politie. Hebben burgers het idee dat de politie fysiek en praktisch in voldoende mate aanwezig is?

Er is geen focusgroep over de politie mogelijk of er wordt een opmerking over gemaakt: ergernis over onuitlegbare bekeuringen. Ook hier komt deze ergernis terug.

Aan de onderkant van de tabel is een aantal uitspraken verzameld die op meer dan één factor laden. Dat zou kunnen zijn omdat zij een factor vertegenwoordigen die niet zozeer opvalt door uniciteit maar door overkoepeling. In die factor zijn dan elementen aanwezig die sporen met meerdere clusters. Als we naar de inhoud van deze stellingen kijken, dan is daar ook wel wat voor te zeggen. De eerste zes stellingen (zie hieronder) gaan – in onze visie – overduidelijk over één verschijnsel: wederkerigheid.

- **De politie houdt rekening met de wensen van de samenleving**
- **De politie helpt burgers de misdaad te bestrijden**
- **De politie is één van ons**
- **De politie neemt je serieus**
- **De politie heeft hier contact met de bewoners uit de buurt**
- **De politie werkt goed samen met de bewoners**

Wederkerigheid – met de toevoeging actief – is, bleek in eerder onderzoek, een heel centrale notie achter de tevredenheid van burgers over de bereikbaarheid van de politie en de tevredenheid over het contact dat burgers met de politie hebben. Voor deze potentiële factor

hebben we – net zoals bij de andere factoren een betrouwbaarheidsanalyse uitgevoerd⁸. De vraag die dan beantwoord wordt is of het verantwoord is de stellingen samen te voegen in één factor. Dat is in overduidelijke mate het geval; de alfa's – de maat die daarvoor gebruikt wordt – ligt in alle gevallen boven .70. Het zijn supersterke factoren.

TABEL 3 BETROUWBAARHEIDSANALYSE

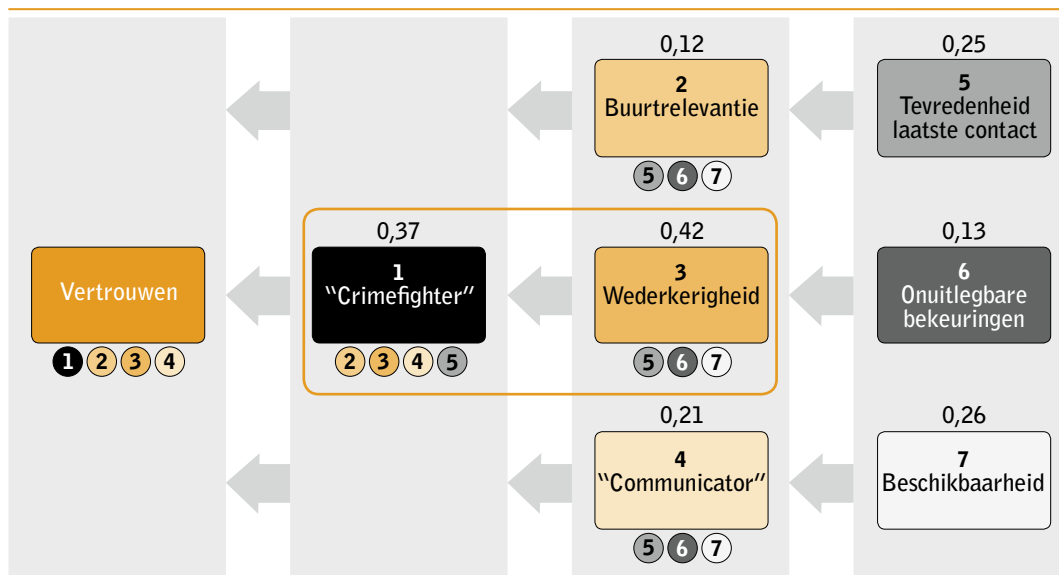
factoren	alfa
crimefighter	0,90
buurtrelevant	0,87
communicator	0,84
beschikbaar	0,78
wederkerigheid	0,75
vertrouwen	0,79

⁸ We hebben besloten bij de factor bekeuringen in de analyse alleen verder te gaan met de stelling over zonloze bekeuringen. De stelling dat de politie te weinig bekeurt is statistische te beschouwen als element van één en dezelfde factor, maar meer gelet op de inhoud gaat het daarbij toch om iets heel anders. Onmiskenbaar ook onvrede over het verbaalbeleid, maar dan toch wel van een andere orde.

DE SAMENHANG

Vervolgens hebben we deze factoren samen met het oordeel over het laatste contact met de politie ondergebracht in één verklarend model. De analysetechniek die we hebben toegepast is een vorm van regressierekening, waarbij we niet alleen directe effecten maar ook indirecte effecten meten (Amos). De centrale vraag daarbij is dan: kunnen we de mate waarin burgers de politie vertrouwen met deze factoren verklaren? Het antwoord is niet zuinig: want de verklaringskracht is extreem groot (zie figuur 2). De technische term die we daarvoor gebruiken heet verklaarde variantie. Die kan 0 zijn en dan verklaren we helemaal niets. Deze verklaarde variantie kan theoretisch ook 100% zijn en dan verklaren we alles. Noch het één noch het ander komt in de praktijk voor; vaak worden bij dit soort gegevens – enquêtes die op individueel niveau worden geanalyseerd – verklaarde varianties van plusmin 20 á 30% genoteerd en daarmee zijn we in de regel tevreden. In dit geval (zie figuur 2 en tabel 4) is de verklaringskracht 57%. Dat is erg hoog. De inhoudelijke implicatie van deze statistische parameter is, dat we voor een héél belangrijk deel heel precies weten welke factoren sterk samenhangen met de mate waarin burgers de politie vertrouwen.

FIGUUR 2 VERTROUWEN VERKLAARD



Toelichting: boven het blokje met de variabelenaam staat telkens de Beta-waarde vermeld, die aangeeft wat de omvang is van het totale effect van de betreffende variabele op vertrouwen (zie ook de toelichting in de volgende alinea). Onder het blokje met de variabelenaam staat weergegeven welke achterliggende variabelen invloed uitoefenen op de betreffende variabele. Dus de Beta-waarde van crimefighter op vertrouwen is 0,37 en de factor crimefighter zelf wordt beïnvloed door de variabelen buurtrelevantie, wederkerigheid, communicator en tevredenheid "laatste" contact.

In de tabel 4 zijn onder de factoren de zogenoemde Beta-waarden (nogmaals) weergegeven. Achter de berekening daarvan zit een hoop ingewikkelde statistiek, maar de interpretatie van de tabel is eenvoudig. De waarden van deze Beta's kunnen lopen van -1 tot 1 (en zijn gebaseerd op de totale effecten, dus op de optelling van de directe en de indirecte effecten). Naarmate ze dichter bij 1 of -1 komen is de invloed op het fenomeen dat je wilt verklaren – in dit geval dus vertrouwen in de politie – groter. Naarmate de waarde van de Beta dichter bij 0 komt is de invloed geringer.

TABEL 4 RELEVANTE FACTOREN (BETA'S) EN VERKLAARDE VARIANTIE VERTROUWEN

	wederkerig- heid	crimefighter	beschikbaar- heid	tlpc	communicatie	onuitlegbare bekeuringen	buurt- relevantie
vertrouwen	0,42	0,37	0,26	0,25	0,21	-0,13	0,12

Verklaarde variantie 57%

Terug naar de inhoud: er zijn twee factoren die de sterkste invloed uitoefenen op de mate waarin burgers de politie vertrouwen: de mate waarin de politie wederkerig is en de mate waarin de politie wordt ervaren als een daadkrachtige crimefighter met gezag. Een vertrouwenswaardige politie heeft dus in de eerste plaats twee kanten.

Eenzijds een wederkerige politie. Anderzijds een daadkrachtige vechtmachine. In de wederkerige hoedanigheid is de politie een min of meer gelijkwaardig onderdeel van de samenleving (één van ons) en een bondgenootschappelijke ondersteuner van mensen en initiatieven (helpt burgers de misdaad te bestrijden, heeft hier contact met de bewoners uit de buurt, werkt goed samen met de bewoners, heeft contact met de bewoners uit de buurt). Géén organisatie die burgers ook af en toe laat participeren, maar die zelf participeert in bewegingen van de samenleving en dus ook voluit geïnteresseerd is in de samenleving. Aan de andere kant is een vertrouwenswaardige politie ook een door en door betrouwbare en daadkrachtige vechtmachine, die gezag heeft en respect verdient en heeft. Waar samenwerking en gelijkwaardigheid bij de wederkerige politie centrale noties zijn, is bij de politie in de rol van crimefighter juist sprake van politieke dominantie en professionele autonomie. Waar de grenzen van de mogelijkheden van de samenleving op het gebied van de openbare orde en veiligheid bereikt zijn, moet geen grijs gebied zijn maar moet de politie – de sterke arm – onmiddellijk 'in control' komen.

Vervolgens zijn er drie factoren met een vergelijkbaar groot effect op vertrouwen: de beschikbaarheid van de politie, de tevredenheid over het 'laatste' politiecontact en de communicatieve kwaliteit van de politie. De mate waarin burgers de politie beschikbaar achten is vooral te

beschouwen als voorwaardelijke factor. In het model oefent deze variabele geen zelfstandig effect uit op het vertrouwen, maar wel indirecte invloed via de buurtrelevantie van de politie, de mate van wederkerigheid en de communicatieve kwaliteiten van de politie. Anders gezegd: door beschikbaar te zijn wordt de kans vergroot dat de politie wordt gezien van als een buurtrelevante, wederkerige en communicatieve partij. De tevredenheid over het politiecontact blijkt eveneens een effect te hebben op de mate waarin burgers vertrouwen hebben in de politie. Als burgers tevreden zijn over het contact met de politie dan vergroot dat hun vertrouwen in de politie. En ook het omgekeerde geldt: onvrede over het contact met de politie heeft een negatief effect op het vertrouwen in de politie. Ook de communicatieve kwaliteiten van de politie spelen een wezenlijke rol. Een politie die benaderbaar is, contact wil hebben met burgers en dus de tijd neemt voor burgers en hen informeert vertoont gedrag bij een politie waarin burgers vertrouwen.

In de laatste plaats gaat het nog om twee andere factoren die een kleinere, maar wel significante rol spelen. De mate van waarin de politie buurtrelevant is enerzijds en de mate waarin de politie wordt verbonden met onuitlegbare bekeuringen anderzijds.

In het model wordt niet alleen een verklaring gegeven voor het vertrouwen in de politie, maar ook voor de mate waarin de politie wordt gezien als een crimefighter. De verklaringskracht daarbij is al helemaal torenhoog: 68%. Het is opmerkelijk dat de factor die het sterkste effect heeft op de mate waarin men de politie beziet als crimefighter wordt gevormd door de mate waarin burgers de politie ervaren als wederkerig. Repressie en wederkerigheid horen als het om de politie gaat klaarblijkelijk heel erg bij elkaar. Dat is opmerkelijk omdat de aan wederkerigheid verbonden eigenschappen niet perse samen hangen met eigenschappen die je verbindt aan die van een crimefighter. We doen een hoop mannen en vrouwen vreselijk onrecht, maar zelf hebben we de neiging (met onze respondenten overigens) de politie als crimefighter vooral in meer traditioneel masculiene termen te schetsen en wederkerigheid veel sterker in vrouwelijke eigenschappen, waarin relateren en het leggen van verbinding centrale noties zijn. Wij kunnen ons vergissen, maar dat zijn toch geen eigenschappen waarin heel veel mannen excelleren.

TABEL 5 RELEVANTE FACTOREN (BETA'S) EN VERKLAARDE VARIANTIE CRIMEFIGHTER

	wederkerig- heid	beschikbaar- heid	tlpc	communicatie	onuitlegbare bekeuringen	buurt- relevantie
crimefighter	0,49	0,27	0,31	0,25	-0,20	0,07

Verklaarde variantie 68%

Bij de politie is er – idealiter – wel sprake van een natuurlijk coalitie van deze meer vrouwelijke en mannelijke eigenschappen. In het verklaringsmodel is er immers sprake van een hele sterke samenhang tussen de politie als crimefighter en een wederkerige politie.

Van belang bij de interpretatie van deze uitkomsten is dat het niet beschouwd mag worden als een supermarkt waaruit naar eigen voorkeur een boodschappenmandje samengesteld mag worden. Het korps dat vooral gaat hangen op communicatie en wederkerigheid en daarbij de rol van crimefighter veronachtzaamt, gaat dik de fout in. En dat geldt in gelijke mate voor elke andere vorm van eenzijdig shoppen. Het gaat om het geheel.

Alternatief: de directe vraagstelling

Bij de voorgaande analyse hebben we vertrouwen gemeten op basis van de twee stellingen die – volgens onze respondenten in het kwalitatieve onderzoek – het begrip vertrouwen in de politie het best typeren. We hebben het daar eerder over gehad en het betrof de volgende stellingen:

- Als het er echt om gaat zal de politie het uiterste doen om je te helpen
- Als het er echt om gaat dan is de politie er voor je

In het onderzoek hebben we zekerheidshalve ook directe vragen naar het vertrouwen opgenomen:

- In hoeverre heeft u vertrouwen in de politie bij u in de buurt?⁹
- In hoeverre heeft u vertrouwen in de Nederlandse politie?

Als we deze vraagstellingen in het model gebruiken dan leidt dat tot eenzelfde model als bij de combinatie van de twee stellingvragen. De verklaaringskracht is ook dan hoog; 53% bij de vraag naar het vertrouwen in de Nederlandse politie en zelfs 65% bij de vraag naar het vertrouwen in de politie in de eigen buurt. Bij het laatste model zien we – niet verwonderlijk – dat de verklaaringskracht van de buurtrelevantie van de politie nog iets verder toeneemt. Die uitkomst zou tot de conclusie kunnen leiden dat de enquêtevraag die informeert naar het vertrouwen in de politie in de eigen buurt te prefereren is boven de twee stellingvragen. De verklaarde variantie is immers het hoogst bij die vraagformulering. Tot die conclusie komen wij evenwel niet. In de eerste plaats omdat wij de overtuiging hebben dat de verschillen tussen de onderscheiden percentages verklaarde varianties statistisch misschien wel relevant zijn, maar dat ze inhoudelijk niet zijn. In de tweede plaats en dat is ons voornaamste argument: de operationalisatie van de twee stellingvragen verwijst direct naar wat vertrouwen in de ogen van burgers is. Bij de vraag naar het vertrouwen in de politie in de buurt moet altijd nog uitgelegd worden wat vertrouwen in de kern is. Bij de twee stellingvragen hoeft dat niet. Wij achten dat een groot voordeel.

⁹ Antwoordcategorieën: Veel vertrouwen; Vertrouwen; Niet veel en niet weinig vertrouwen; Weinig vertrouwen; Geen vertrouwen; Weet niet.



IV CONCLUSIES EN AANBEVELINGEN

Hoe veel kenmerken het begrip vertrouwen in de politie ook heeft die kunnen leiden tot wijdloperige definities (een abstract spinwoord dat verwijst naar een kwestie van groot belang): als je luistert naar de hoofdrolspelers op dit toneel (politiemensen én burgers) dan wordt duidelijk dat er één heel heldere kernachtige definitie wordt gehanteerd. Vertrouwen in de politie is het hebben van de verwachting en het geloof dat de politie - als het er echt om gaat - er zal zijn en er alles aan zal doen om te helpen.

Wat zijn dat voor zaken die er echt toe doen? Die vraag is niet uitputtend te beantwoorden. Het is natuurlijk duidelijk dat het in ieder geval gaat om situaties waarin sprake is van grote dreiging, om omstandigheden waarin het lichamelijke en geestelijke welbevinden van mensen ernstig wordt bedreigd, om 112. Dat zie je natuurlijk ook terug in de focusgroepen. Een vrouw vertelt dat zij met het ene kleine kind op haar arm, terwijl het ander kindje haar linkerbeen vasthoudt, de politie er telefonisch van probeert te overtuigen dat zij moeten komen omdat jeugdige vandalen zojuist een raam hebben ingegooid in haar woonkamer. De vrouw wordt daarop door de politie gekapitteld omdat zij zich ook uitgesproken had over de etniciteit van de daders: "dat kunt u nooit zeker weten", wordt haar door de politie toegevoegd. Het is duidelijk: deze mevrouw zei geen enkel vertrouwen in de politie meer te hebben. Omgekeerd: een mijnheer vertelt dat hij door de politie wordt gebeld met de mobiele telefoon van zijn broer die op dat moment bewusteloos is. De politie doet bij hem navraag over eventueel medicijngebruik van zijn broer. Dat telefoontje bleek bij reconstructie achteraf het leven van zijn broer gered te hebben. Overbodig te zeggen hoeveel vertrouwen deze man in de politie had. Hij straalde helemaal als hij er over sprak.

Dergelijke situaties zijn natuurlijk helder. Tegelijkertijd is het ondoenlijk en zelfs onmogelijk een lijst te maken van concrete situaties en gebeurtenissen "die er echt toe doen". Ook burgers kunnen dat niet. Als je ze daarom vraagt zeggen ze: "Nou gewoon, als ze moeten komen". En dat is precies ook het punt waarom het gaat. Als burgers actie eisen, met klem aangeven dat ze hetgeen waarmee ze geconfronteerd worden niet meer kunnen handelen en de politie in actie moet komen, dan stellen ze dé vraag waarop het vertrouwen in de politie gebaseerd is.

Op basis van dit onderzoek kan een aantal meer onderzoeksmatige conclusies worden geformuleerd én kan een aantal aanbevelingen worden gedaan die relevant lijken voor de politiepraktijk.

ONDERZOEKSMATIGE CONCLUSIES

CONCLUSIE 1

Het vertrouwen in de politie kan heel goed worden verklaard.

CONCLUSIE 2

Het verdient aanbeveling vertrouwen in de politie te operationaliseren met de volgende twee uitspraken:

- Als het er echt om gaat zal de politie het uiterste doen om je te helpen
- Als het er echt om gaat dan is de politie er voor je

Deze operationalisatie heeft als voordeel boven directe vraagstellingen (hebt u vertrouwen in ...) dat zij duidelijk maakt wat vertrouwen voor burgers precies betekent.

CONCLUSIE 3

Gegeven de centraliteit van de factoren crimefighter en wederkerigheid, én het fundamentele karakter van het begrip vertrouwen in de politie verdient het aanbeveling deze factoren op te nemen in Veiligheidsmonitoren, die uitspraken willen doen over fundamentele opvattingen van burgers over het functioneren van de politie. Eveneens kan overwogen worden de factor communicator op te nemen in Veiligheidsmonitoren. Deze factor staat weliswaar minder centraal dan de factoren crimefighter en wederkerigheid, maar is daar anderzijds wel sterk mee verbonden. Een politie die zich manifesteert als crimefighter en wederkerigheid zoekt, is ook een communicator.

Uitspraken die dan in aanmerking komen om het begrip crimefighter te meten:

- De politie heeft gezag
- De politie weet hoe ze boeven moeten vangen
- De politie handelt rechtvaardig
- Bij ongeregeldheden treedt de politie daadkrachtig op
- De politie neemt verantwoording voor haar daden
- De politie bestrijdt succesvol de criminaliteit
- De politie is eerlijk
- Politie mensen zeggen wat ze doen en doen wat ze zeggen
- Bij gelijke gevallen behandelt de politie iedereen gelijk
- De politie biedt mij goede bescherming

Met betrekking tot wederkerigheid gaat het dan om:

- De politie houdt rekening met de wensen van de samenleving
- De politie helpt burgers de misdaad te bestrijden
- De politie is één van ons
- De politie neemt je serieus
- De politie heeft hier contact met de bewoners uit de buurt
- De politie werkt goed samen met de bewoners

En bij communicator om:

- De politie wil contact hebben met burgers
- De politie neemt de tijd voor je
- De politie informeert de burgers
- De politie is benaderbaar

De factor crimefighter – in dit onderzoek geoperationaliseerd met tien stellingen kan verantwoord worden teruggebracht tot slechts een tweetal stellingen. Deze:

- De politie weet hoe ze boeven moeten vangen
- De politie bestrijdt succesvol de criminaliteit

De betrouwbaarheid van een schaal die gebaseerd is op deze uitspraken is hoog ($\alpha=0,73$) en ook de samenhang van een schaal op basis van deze twee stellingen met de originele operationalisatie met tien stellingen is heel hoog (Spearman's $\rho=0,83$). Deze technische parameters sporen bovendien volkomen met je leest in de stellingen. Weten hoe je boeven moet vangen en daarin daar 'dus' ook succesvol in zijn is heldere Nederlandse vertaling van het begrip crimefighter.

Het begrip wederkerigheid heeft meer stellingen nodig. Dit viertal:

- De politie houdt rekening met de wensen van de samenleving
- De politie werkt goed samen met de bewoners
- De politie heeft hier contact met de bewoners uit de buurt
- De politie neemt je serieus

De betrouwbaarheid van deze schaal is erg hoog ($\alpha=0,83$) en vanzelfsprekenderwijs is de samenhang met de initiële operationalisatie ook erg hoog (want de oorspronkelijke operationalisatie bevat slechts een tweetal stellingen meer (Spearman's $\rho=0,94$)).

De factor communicator kan samengevat worden met de volgende drie stellingen:

- De politie wil contact hebben met burgers
- De politie is benaderbaar
- De politie informeert de burgers

De betrouwbaarheid van ook deze factor is erg hoog ($\alpha=0,73$) en omdat deze schaal vrijwel geheel samenvalt met de initiële meting in vier stellingen is natuurlijk ook de samenhang tussen één en ander erg stevig (Spearman's $\rho=0,94$).

ADVIEZEN

ADVIES 1

Als burgers actie eisen van de politie dient de politie zich te realiseren dat daarmee dé vertrouwensvraag gesteld wordt.

Op dat niveau zou de politie dus ook moeten reageren. Geconfronteerd met dergelijke vragen zou de politie dus onmiddellijk en volop in moeten gaan op het probleem waarmee zij wordt geconfronteerd. Dat betekent natuurlijk niet dat de politie ook altijd moet doen waarom gevraagd wordt. Zij moet daarin haar eigen professionele afweging blijven maken. De politie wordt immers ook en niet zelden aangesproken op zaken waarvoor zij helemaal niet verantwoordelijk is. Van belang is altijd wel dat de urgentie van het probleem niet ter discussie wordt gesteld. Die zou in eerste aanleg onmiddellijk moeten worden aanvaard, simpelweg omdat de burger die urgentie aangeeft. Van kwesties die er – naar het gevoel van burgers – echt toe doen, moet de politie zich onmiddellijk eigenaar maken, al was het maar voor even tot het moment waarop de eigenlijke probleemeigenaar gevonden wordt. Waar de grenzen van de mogelijkheden naar het oordeel van de samenleving op het gebied van de openbare orde en veiligheid bereikt zijn, moet geen grijs gebied zijn maar moet de politie – de sterke arm – onmiddellijk ‘in control’ komen. Niet vaak. Niet voor een groot deel. Maar altijd. Helemaal. Voor 100%. Als het nodig is als een vechtmachine, die door en door betrouwbaar is en die gezag heeft.

ADVIES 2

Investeer in samenwerkingsvormen met burgers waarin wederkerigheid centraal staat.

Het vertrouwen in de politie en de mate waarin de politie gezien wordt als een daadkrachtige crimefighter met gezag worden beide in sterke mate beïnvloed door de mate waarin de politie ervaren wordt als wederkerig. In deze wederkerige hoedanigheid is de politie een min of meer gelijkwaardig onderdeel van de samenleving (één van ons) en een bondgenootschappelijke ondersteuner van mensen en initiatieven. Géén organisatie die burgers ook af en toe laat participeren, maar die zelf participeert in bewegingen van de samenleving en dus ook voluit geïnteresseerd is in de samenleving.

Samenwerkingsverbanden tussen overheidsorganisaties en de samenleving komen gelukkig ook al steeds duidelijker tot ontwikkeling. Eén van de grote voorbeelden in dat verband is natuurlijk Burgernet, waarvan het kabinet heeft besloten dat het landelijke uitgerold gaat worden. Maar ook kan gedacht worden aan SMS-alert van Midden- en West-Brabant, aan www.politieonderzoeken.nl

van de politieregio Utrecht waar burgers een bijdrage kunnen leveren aan opsporingsonderzoeken, aan groeiende initiatieven rondom 'reassurance policing' en 'signal crime'. Al die initiatieven delen één belangrijke eigenschap: ze zijn gebaseerd op *Vertrouwen in de Buurt*. De Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid heeft met het rapport met die titel met kracht van empirische argumenten gepleit voor de inzet van burgers die door de versterking van heel kleinschalige verbanden een effectieve bijdrage kunnen leveren aan een leefbare buurt. Uit ons onderzoek blijkt dat burgers zich een politie wensen die investeert in die weg. Want zo ontstaan mogelijkheden om de veranderkracht van de samenleving te ontsluiten. Die is immens groot, dat wéét de samenleving.

ADVIES 3

Optimaliseer de kansen dat de politie direct concrete informatie ontvangt over situaties "die er echt toe doen", zoals bij heterdaad.

Heterdaad misdrijven zijn natuurlijk bij uitstek situaties "die er echt toe doen". In een recent onderzoek van het Lectoraat Gemeenschappelijke Veiligheidskunde van de Politieacademie¹⁰ is evenwel duidelijk geworden dat er op dit gebied nog heel veel verbeterd kan worden. Zo is in dat onderzoek gebleken dat niet meer dan één op de negen door burgers waargenomen heterdaad misdrijven binnen enkele minuten via het spoedkanaal (112) gemeld worden. De overige worden helemaal niet gemeld of wordt via suboptimale kanalen aan de politie gemeld. Het is van cruciaal belang dat er alles wordt gedaan om de kansen te verhogen dat de politie wel direct geïnformeerd wordt.

ADVIES 4

Sesam open u: communiceer, zoek contact, wees benaderbaar

In dit onderzoek is gebleken dat de communicatieve kwaliteiten van de politie van belang zijn voor het vertrouwen in de politie. In het kwalitatieve onderzoek hebben we de respondenten gevraagd een associatieve vergelijking te maken met een gebouw waar de politie op lijkt. Aansluitend hebben we dat ook gedaan in het kwantitatieve onderzoek en hebben we de vraag gesteld of de respondenten de politie wilden vergelijken met een gebouw. Dat leverde interessante antwoorden op. Enerzijds wordt de politie dan vaak vergeleken met een bunker, fort, een (gesloten, onneembare) vesting. Dat wil zeggen: massieve ondoordringbare gebouwen. Anderzijds ook met een mierenest, een kippenhok, een duiventil, een konijnenhol ("wat moeilijk te vinden is en als je het hebt gevonden raak je erin verdwaald", aldus één van de respondenten).

¹⁰ Meer Heterdaadkracht, "Aanhoudend in de buurt", Jankees van Baardewijk, mei 2007.

Dat zijn hele andere metaforen; niet massief, maar juist moleculair. Ze hebben echter dezelfde expressie: de politie is onoverzichtelijk. De woorden flat- en kantoorgebouw – die ook vaak genoemd worden – houden daar een beetje het midden in, want ze zijn én massief én moleculair. Iemand schreef: “De politie lijkt op een heel hoog en groot gebouw van beton met weinig ramen en een koele kleurzetting. De ingang wordt gevormd door brede betonnen traptreden en bij binnenkomst mag je een nummertje trekken zoals bij de bakker”. Een ander: “een flatgebouw zonder ingang”.

Het beeld is duidelijk. Veel burgers willen een open communicatieve en benaderbare politie, maar ervaren de politie als het tegendeel daarvan. Waar dat mogelijk is – dat de politie ook gegevens af moet schermen en ondoordringbaar moet zijn begrijpt natuurlijk iedereen – moet de politie zich openen.

Op basis van eerder uitgevoerd focusgroepen-onderzoek weten we waarop burgers dan niet zitten te wachten. Er is vorig jaar een viertal focusgroepen gehouden over de vraag of burgers geïnteresseerd zijn in een populaire versie van het Jaarverslag van de Nederlandse politie. Bij een tweetal groepen is zelfs een dummy gepresenteerd. Het antwoord op die vraag is duidelijk: burgers zijn zeer geïnteresseerd in de politie, maar hélemaál niet in zaken die in een Jaarverslag worden gepubliceerd. Dat burgers niet geïnteresseerd zijn in de financiële paragrafen van dat Jaarverslag zal weinigen verbazen. Maar ze zijn ook niet massaal heftig geïnteresseerd in informatie over de performance van de politie.

Burgers zijn relationeel in de politie geïnteresseerd en niet zozeer cognitief. Door meer wederkerig te zijn creëert de politie als vanzelf meer communicatie. Voor een deel verkrijgt de politie dus al een meer communicatieve identiteit als de weg van de wederkerigheid metterdaad gegaan wordt. Daarnaast kan natuurlijk nog aan veel andere mogelijkheden gedacht worden.

Zo is in de regio Utrecht ongeveer tien jaar geleden het concept van drie-minuten-gesprekken ontwikkeld. Dat komt er in alle simpelheid op neer dat wijkagenten burgers aanspreken en vragen of ze even tijd hebben voor een kort gesprek. De basisvraag van het gesprek is: “Maakt U zich wel eens zorgen over uw veiligheid of over de veiligheid van één van uw huisgenoten?”. Afhankelijk van het antwoord wordt dan doorgevraagd: Hoe, wat, waar, wanneer, waarom etc. Er kan de mogelijkheid van een terugkoppeling geboden worden en tenslotte wordt gevraagd of er nog iet anders is waarover burgers wat kwijt willen. Deze drie-minuten-gesprekken zijn toentertijd niet systematisch geëvalueerd maar passen naar onze overtuiging heel goed in een route naar een meer communicatieve politie.

In één aspect van het doen en laten van de politie hebben veel burgers wél interesse, namelijk: informatie over wat politieagenten nu feitelijk doen. Waar bestaat dat werk eigenlijk uit, wat voor situaties komen agenten tegen, hoe gaan ze daar mee om, wat voelden ze op die momenten?

ADVIES 5

Blijf in wijkpolitie investeren.

Het niveau van de buurtrelevantie van de politie is een factor die het vertrouwen in de politie beïnvloedt. Dat geldt – niet verwonderlijk – al helemaal als het gaat om de politie in de eigen buurt. Maar ook als we vertrouwen anders (en beter) meten dan zien we overduidelijk een verband. Voor zover er al aan getwijfeld zou worden: de aanwezigheid van herkenbare politie in wijken en buurten is vitaal. Ook voor het vertrouwen in de politie.

ADVIES 6

Reduceer het aantal onuitlegbare bekeuringen.

Dat kan theoretisch op twee manieren. Enerzijds: door bekeuringen te reduceren waarvan zo ongeveer iedereen vindt dat ze inderdaad onuitlegbaar zijn. Anderzijds: door stelselmatig te investeren in de uitleg van het waarom van de bekeuring (aan geverbaliseerde burgers). Verbalen op stadse wegen waar velen te hard rijden zijn uitlegbaar als verteld wordt dat er daar door die snelheid veel ongelukken plaatsvinden met soms een fatale afloop. Als wij dat in focusgroepen aan boetemoeië respondenten voorhouden is er niemand die het verzet doorzet.

ADVIES 7

Blijf de adviezen uit Actieve Wederkerigheid¹¹ volgen.

Het oordeel over het contact met de politie én het oordeel over de mate waarin de politie beschikbaar is hebben beide effect op de mate waarin de politie vertrouwen verkrijgt. Het bevorderen van een beter oordeel over het contact en de beschikbaarheid van de politie hebben dus een positieve invloed op de mate van vertrouwen. In het onderzoek Actieve Wederkerigheid hebben we daar een aantal adviezen voor geformuleerd.

De lijn van wat we in dat onderzoek gevonden hebben keert natuurlijk ook in dit onderzoek terug. Dat geldt natuurlijk voor het begrip wederkerigheid, maar ook de actieve component keert terug in de hoedanigheid van crimefighter. Bij contacten met de politie en oordelen over de mate waarin de politie bereikbaar is, gaat het om actieve wederkerigheid. Bij situaties die echt knellen geldt dat in de overtreffende trap: actieve wederkerigheid in het kwadraat.

¹¹ Actieve Wederkerigheid is in opdracht van de afdeling Informatie, Kennisontwikkeling en Onderzoek (IKOO) van de Directie Politie van het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties uitgevoerd door Regioplan en Intomart GfK.

ADVIES 8

Heb vertrouwen.

Vraag aan een zaal politiemensen of de samenleving in de afgelopen jaren positiever of negatiever over de politie is gaan denken. Wij hebben dat zelf heel vaak gedaan. Dan krijg je zonder uitzondering dezelfde reactie: veel negatiever, zegt zo'n zaal dan. Terwijl dat onjuist is. Op vrijwel alle parameters die waardering voor de politie meten gaat de politie er in de afgelopen jaren op vooruit. Dat geldt dus ook voor het vertrouwen in de politie. Dat veel politieagenten daar niet van uit gaan is schadelijk. Iemand die verwacht dat de ander negatief over hem of haar denkt zal eerder van uit een defensief (meta)communiceren dan iemand die uitgaat van een ontvankelijke opstelling bij de ander. Bij een ontmoeting tussen de politie en burgers heeft de politie (zie tabel 1) een kans van 80% iemand te ontmoeten die niet expliciet negatief denkt over de politie. Dat zijn niet allemaal mensen die een expliciet vertrouwen in de politie hebben (de meesten overigens wel). Maar wel allemaal individuen die misschien soms sceptisch zijn, maar niet cynisch. Het verdient daarom aanbeveling burgers in vertrouwen tegemoet te treden. Een té zelfkritische politie is natuurlijk verreweg te verkiezen boven een politie die zelfgenoegzaam is. Maar een politie met zelfvertrouwen, is wat ook door burgers verlangd wordt. Het zal soms gaan om subtiele verschillen in gedrag. Burgers willen heel graag respect hebben voor de politie, maar zullen onmiddellijk in verweer komen als de politie respect claimt als dat in die situatie niet nodig is. Burgers willen van de politie houden. Uitzonderingen daargelaten. Dat blijkt steevast in focusgroepen. Dat verlangen is geen romantische flirt met de spannende kanten van de politie, maar welbegrepen eigenbelang. De politie kan het verschil maken. Vooral als het er echt om spant.

BIJLAGE I

DEELNEMERS TWEETAL POLITIËLE FOCUSGROEPEN

Jan Jasper Bos	Regiopolitie Twente
Auke van Dijk	Regiopolitie Amsterdam-Amstelland
Piet Dijkshoorn	Kwaliteitsbureau Politie
Irene Fros	NPI, VTS Politie Nederland
Sieb Geerds	Regiopolitie Utrecht
Piet Mol	Regiopolitie Zuid-Holland-Zuid
Dirk Scholten	Regiopolitie Fryslân
Edith Stolp	Regiopolitie Haaglanden
Patrick van de Vrande	Regiopolitie Midden- en West-Brabant.

BIJLAGE II

SAMENSTELLING KLANKBORDGROEP

Nicole Bartels	Regiopolitie Limburg-Noord
Francie van de Beek	NPI , VTS Politie Nederland
Jasper Jan Bos	Regiopolitie Twente
Edwin Bouwman	Regiopolitie Rotterdam-Rijnmond
Petra Brand	Regiopolitie Drenthe
Frank-Jos Braspenning	Gemeente Den Bosch
Hildegard Buitink	NPI , VTS Politie Nederland
Paul Driessen	Regiopolitie Limburg-Noord
Piet Dijkshoorn	Kwaliteitsbureau Politie
Else Fransen	Regiopolitie IJsselland
Sieb Geerds	Regiopolitie Utrecht
Joop Henrotte	Regiopolitie Noord-Holland
Johan Huizing	Regiopolitie Groningen
Rik Jonker	Regiopolitie Utrecht
Liesbeth Kuijvenhoven	Regiopolitie Rotterdam-Rijnmond
Reijer Lucas	Regiopolitie Hollands-Midden
Jan Massier	Regiopolitie Drenthe
Izak Mauritz	Regiopolitie Gelderland-Midden
Piet Mol	Regiopolitie Zuid-Holland-Zuid
Jos van Riet	Regiopolitie Brabant Zuid-Oost
Dirk Scholten	Regiopolitie Fryslân
Remco Snel	Regiopolitie Flevoland
Edo van Urk	Regiopolitie Zaanstreek-Waterland
Peter Versteegh	Regiopolitie Haaglanden
Patrick van de Vrande	Regiopolitie Midden- en West-Brabant.



COLOFON

Nadere informatie over dit onderzoek kunt u verkrijgen bij:

**Wanda Elzenga, Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties,
Directie Politie (070 426 75 38).**

**Voor toelichting op met name de onderzoekstechnische aspecten van deze studie
kunt u contact opnemen met Tom van Dijk, Intomart GfK (035 625 84 11).**

Vormgeving: Bureau 404, Rotterdam / Drukwerk: Drukkerij Van den Dool, Sliedrecht

100%