

Inhoudsopgave

–	Samenvatting	2
I	Inleiding	7
I.1	Vooraf	7
I.2	Opbouw onderzoek	7
I.3	Totstandkoming	8
II	Tevredenheid en beschikbaarheid	9
II.1	Tevredenheid laatste contact: de ontwikkeling sinds 1993	9
II.2	Indeling contacttypen, toevoeging nieuwe vragen	14
II.3	Tevredenheid verklaard	17
II.4	Uitkomsten	20
II.5	Actieve wederkerigheid	24
II.6	Aangiften via internet	26
II.7	Beschikbaarheid: de ontwikkeling sinds 1993	28
II.8	Beschikbaarheid verklaard	28
–	Intermezzo: relatie met onveiligheidsgevoel	33
III	De bevindingen toegepast: Amsterdam-Amstelland en Rotterdam-Rijnmond	35
III.1	Vooraf	35
III.2	Tevredenheid laatste contact	36
III.3	Beschikbaarheid	40
IV	De invloed van de media op burgertevredenheid	45
IV.1	Politie, imago en media	45
IV.2	Experimenteel onderzoek	46
IV.3	Media-invloed, beeldvorming en tevredenheidsmeting: effecten in de praktijk	51
V	Aanbevelingen	55
V.1	Actieve wederkerigheid	55
V.2	Adviezen	58
VI	Epiloog	68
	Bijlage I: Toelichting deelonderzoeken	75
	Bijlage II: Krantenberichten	78
	Bijlage III: Deelnemers klankbordgroep	82
	Bijlage IV: Geïnterviewden	83

Samenvatting

Aanleiding

In de met de politiekorpsen overeengekomen convenanten zijn twee factoren opgenomen die uit de Politiemonitor Bevolking stammen: de tevredenheid over het laatste contact met de politie en het oordeel van burgers over de mate waarin de politie beschikbaar is. Tijdens een rondgang langs de korpsen bleek het de Directie Politie van het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties dat het voor de korpsen voor een belangrijk deel onduidelijk is wat precies de drijvende krachten zijn die verantwoordelijk zijn voor ontwikkelingen van de beide indicatoren.

Om korpsen meer inzicht te geven in de mogelijkheden om deze indicatoren positief te beïnvloeden, heeft de Directie Politie van het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties dit onderzoek laten uitvoeren. In deze rapportage wordt dan ook ingegaan op de volgende vraag: in hoeverre en op welke wijzen kan de politie invloed uitoefenen op het oordeel van burgers met betrekking tot de tevredenheid over het politiecontact en het oordeel over de mate waarin de politie beschikbaar is?

Opzet onderzoek

Vanwege de vele aspecten die een rol spelen bij dit onderwerp, is het onderzoek uitgesplitst in een aantal deelonderzoeken. De reikwijdte van het onderzoek is bijzonder: zowel burgers als politiefunctionarissen zijn ondervraagd in het kader van het onderzoek; zowel kwantitatieve als kwalitatieve methoden zijn gebruikt en ook de invloed van de media is in het onderzoek meegenomen.

Hoofdconclusies onderzoek en adviezen

- Over de gehele meetperiode van de Politiemonitor bezien is er sprake van een daling in de tevredenheid over het politiecontact. In 1993 was nog 68,2% (zeer) tevreden. In 2005 is 61,8% (zeer) tevreden. Vergeleken met 1993 is er sprake van een daling in de tevredenheid met 6,4 procentpunt.
- Deze daling is niet toe te schrijven aan een andersoortige opbouw van de contacten die de politie met de burgers heeft. Er is sprake van een reële afname van de tevredenheid.
- Deze afname van de tevredenheid heeft met name betrekking op aangiften en minder op andersoortige contacten tussen de politie en de burgers.
- De verklaringskracht van de factoren die invloed uitoefenen op het oordeel over het contact is erg hoog en deze verklarende factoren zijn voor een groot deel beïnvloedbaar door de politie.
- Als burgers contact hebben met de politie dan willen ze echt contact. Ze willen wederkerigheid en willen serieus genomen worden en geen black box.
- Bovendien: burgers willen dat hun inbreng bij het contact dat zij hebben met de politie leidt tot voor hen zichtbare activiteit bij de politie.

Contact met de politie

- De ontwikkeling van het oordeel over de mate waarin de politie beschikbaar is, is – sinds 2002, toen een dieptepunt werd bereikt - gestaag verbeterd. De score die in 2005 werd behaald is de hoogste ooit.
- De verklaringskracht van de factoren die invloed uitoefenen op het oordeel over de beschikbaarheid is hoog en deze verklarende factoren zijn voor een belangrijk deel beïnvloedbaar door de politie.
- Ook bij de indicator beschikbaarheid is ‘echt’ contact hebben van belang.
- Ook hier is actie een kernwoord.

Beschikbaarheid

Zowel bij contacten tussen burgers en politie als bij oordelen over de beschikbaarheid van de politie wensen en verlangen burgers wat we ‘actieve wederkerigheid’ noemen. Van Dale definieert het begrip wederkerigheid als volgt: het behandelen van een ander op dezelfde voet als men door hem behandeld wordt. Het begrip wederkerigheid drukt daarmee het ‘relationele’ en het ‘gelijkwaardige’ uit dat veel burgers in hun contact met de politie zoeken en wensen. De toevoeging ‘actief’ drukt uit dat burgers willen *ervaren* dat hun contact met de politie tot zichtbare actie leidt. Idealitair natuurlijk leidend tot wat burgers als meest gewenste uitkomst zien (een gepakte dader, de oplossing voor het probleem, geen bekeuring) maar in ieder geval tot waarneembare activiteit bij de politie. Veel burgers nemen hun contact met de politie serieus en verlangen dat ook van de

Actieve wederkerigheid

politie. Zij nemen de *moeite* om aangifte te doen, een verdachte situatie te melden, uit te leggen waarom een verbaal niet terecht is, enzovoorts. Zij willen omgekeerd ervaren dat hun investering leidt tot een (re)actie. Waar burgers merken dat hun actie verdwijnt in een black box is onvrede over het contact het resultaat.

Media-Invloed

- Uit het experiment dat in het kader van het onderzoek is verricht blijkt dat berichten in de media invloed hebben op het algemene oordeel van burgers over de politie; burgers die een positief bericht over de politie lezen, geven een positiever algemeen oordeel over de politie dan burgers die een negatief bericht over de politie hebben gelezen.
- De berichten hebben ook invloed op het oordeel over de beschikbaarheid van de politie en op het veiligheidsgevoel van burgers. De berichten in de media hebben niet of nauwelijks effect op de tevredenheid van burgers over het laatste politiecontact.
- Effecten van de berichten op het algemene oordeel van de burgers over de politie en op het oordeel over de beschikbaarheid van de politie zijn na enkele weken nog steeds aanwezig.
- Het is onaannemelijk dat de meting van tevredenheidsoordelen over de politie wordt vertekend door beeldvorming in de media, omdat mediaberichten over de politie in de praktijk door burgers slechts in beperkte mate worden opgemerkt, in beperkte mate indruk maken en – vooral – omdat zij evenwichtig zijn verdeeld naar positieve en negatieve strekking ten opzichte van de politie;
- De potentiële invloed van mediaberichten op oordelen van burgers over de politie suggereert dat er ruimte is voor een communicatiestrategie, gericht op positieve beïnvloeding van de beeldvorming over de politie.

Adviezen

Advies 1

- Maak aangevers duidelijk wat de politie met de aangifte gaat doen. Formuleer primair wat de politie wél gaat doen en niet wat de politie niet kan en gaat doen.

Advies 2

- Waar mogelijk en opportuun: geef preventieadvies, wijs op slachtofferhulp. Meer in het algemeen: doe tijdens de aangifte al ‘alles’ wat (meta)communiceert dat de politie ‘iets’ wil doen.

Advies 3

- Geef (achteraf) informatie over het verloop van de zaak. Bij grote voorkeur niet met onpersoonlijke standaardbrieven. Menselijk contact is te prefereren.

Advies 4

- Bevorder bij internet-aangevers het besef dat zij zelf hebben gekozen voor een aangifte via internet en probeer hen iets te geven dat wel positief verbonden is aan Internet.

Advies 5

- Maak de spanning tussen de behoefte van de samenleving en de professionaliteit van de politie op enigerlei wijze zichtbaar. Intern door daar over te praten en gebruik te maken van elkaars ervaring. Extern door daar met burgers over te praten, door er in interviews of anderszins ruchtbaarheid aan te geven. Maak die spanning – op welke wijze dan ook – bespreekbaar.

Advies 6

- De politie dient zich te realiseren dat een tevreden burger en een bekeuring kunnen samengaan.

Advies 7

- Professionaliseer de ondersteuning van de politiemensen die in direct contact staan met burgers nog veel verder.

Advies 8

- Ongericht ‘meer blauw op straat’ helpt wel om tot een positiever oordeel over de beschikbaarheid van de politie te komen, maar wordt niet aangeraden omdat daarmee weinig andere doelen lijken te worden gediend.

Advies 9

- Als er ‘overduidelijk’ gehandeld moet worden, moet de politie dat doen.

Advies 10

- Positieve berichten hebben (meestal) een positief effect op het oordeel over de politie. Het communiceren van positieve resultaten via de media is mogelijk en de moeite waard. Maak hier proactief gebruik van.

Advies 11

- Denk goed na over de formulering van media-berichten: de boodschap moet aansluiten bij thema’s en ideeën die burgers belangrijk vinden. Rapporteer over successen en activiteiten die de politie ontplooit.

I Inleiding

In de met de politiekorpsen overeengekomen convenanten zijn twee factoren opgenomen die uit de Politiemonitor Bevolking stammen: de tevredenheid over het laatste contact met de politie en het oordeel van burgers over de mate waarin de politie beschikbaar is. Tijdens een rondgang langs de korpsen bleek het de Directie Politie van het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties dat het voor de korpsen voor een belangrijk deel onduidelijk is wat precies de drijvende krachten zijn die verantwoordelijk zijn voor ontwikkelingen van de beide indicatoren.

Om korpsen meer inzicht te geven in de mogelijkheden om deze indicatoren positief te beïnvloeden, heeft de Directie Politie van het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties dit onderzoek laten uitvoeren. In deze rapportage wordt dan ook ingegaan op de volgende vraag: in hoeverre en op welke wijzen kan de politie invloed uitoefenen op het oordeel van burgers met betrekking tot de tevredenheid over het politiecontact en het oordeel over de mate waarin de politie beschikbaar is?

Vanwege de vele aspecten die een rol spelen bij dit onderwerp, is het onderzoek uitgesplitst in een aantal deelonderzoeken. De reikwijdte van het onderzoek is bijzonder: zowel burgers als politiefunctionarissen zijn ondervraagd in het kader van het onderzoek; zowel kwantitatieve als kwalitatieve methoden zijn gebruikt en ook de invloed van de media is in het onderzoek meegenomen.

Het onderzoek kent aldus verschillende onderdelen:

- Analyses van de data van de Politiemonitor Bevolking;
- Groepsgesprekken met burgers;
- Groepsgesprekken met politiemedewerkers;
- Interviews met deskundigen uit academische kring, anderszins onderzoeksmatig actieve personen, politiefunctionarissen met bijzondere aandacht en verantwoordelijkheid voor de thema's die in dit onderzoek centraal staan en met voorlichters. Ook zijn voor dit onderzoek belangrijke studies, politieke documenten en artikelen bestudeerd.
- Een media-experiment.

Een toelichting op deze onderdelen is opgenomen in Bijlage I

I. 1 Vooraf

I. 2 Opbouw onderzoek

I. 3

Totstandkoming

Dit onderzoek is een coproductie. In de eerste plaats door de inbreng van de klankbordgroep, waarin vertegenwoordigers van de Nederlandse politie zitting hadden (in bijlage III zijn de deelnemers genoemd). Klankbordgroepen rond onderzoek verliezen tijdens de loop van het onderzoek nogal eens een enkel lid. Deze klankbordgroep groeide en heeft een erg nuttige bijdrage geleverd aan de invulling van het onderzoek. In de tweede plaats: vanuit de afdeling Informatie, Kennisontwikkeling en Onderzoek (IKOO) van de Directie Politie vormden Esther de Kleuver, Cas Schreuder en Noreen Walstra de begeleidingscommissie. Begeleidingscommissies zijn niet altijd een steun en toeverlaat voor onderzoekers. Deze wel.

Ook op onderzoekersniveau was sprake van een coproductie. Het onderzoek is verricht door een samenwerkingsverband van Regioplan en Intomart GfK. De onderzoekers van Regioplan (Henk-Jaap Batelaan, Saskia Dekkers, Ger Homburg en Jakko Mur) waren primair verantwoordelijk voor de groepsgesprekken met burgers en politiemedewerkers en, samen met Prof. Dr. Joop van der Plicht van de Programmagroep Sociale Psychologie van de Universiteit van Amsterdam, voor het media-experiment. De onderzoekers van Intomart GfK (Remko van den Dool, Tom van Dijk, Roger Gelissen en Peter van de Vijver) waren primair verantwoordelijk voor de kwantitatieve analyses, de gesprekken met deskundigen en de coördinatie van het onderzoek.

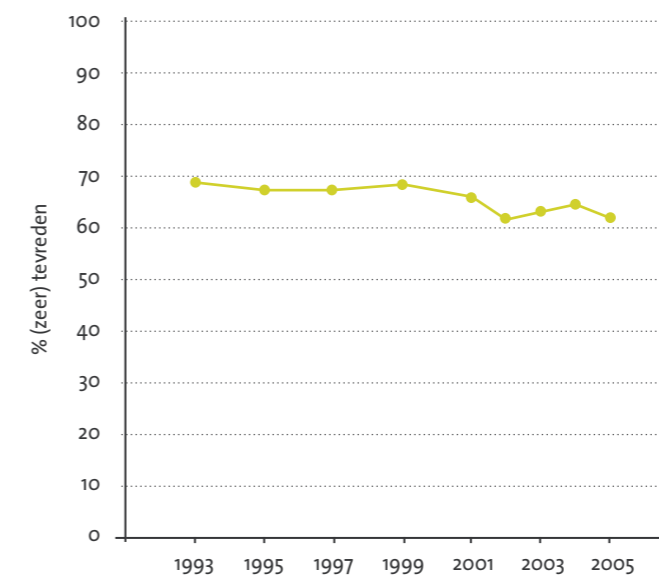
II Tevredenheid en beschikbaarheid

In dit hoofdstuk wordt verslag gedaan van het onderzoek naar de factoren die wezenlijk samen hangen met de tevredenheid over het laatste contact en het oordeel over de beschikbaarheid. Eerst wordt ingegaan op de tevredenheid over het laatste contact daarna op het oordeel over de beschikbaarheid. Voordat aandacht wordt besteed aan de factoren die het oordeel over het laatste contact beïnvloeden, wordt eerst ingegaan op de ontwikkeling van de tevredenheid in de loop der jaren en wordt een nadere categorisering gepresenteerd van soorten contacten die burgers met de politie kunnen hebben.

De tevredenheid van burgers over het laatste politiecontact is sinds 1993 geleidelijk aan met een enkele fluctuatie gedaald. In 1993 was nog 68,2% (zeer) tevreden, in 2002 wordt een dieptepunt bereikt: 61,3%. In 2003 en 2004 is sprake van een lichte stijging. In 2005 vindt dan weer een daling plaats en is 61,8% (zeer) tevreden. Vergeleken met 1993 is dan sprake van een daling in de tevredenheid met 6,4 procentpunt (zie figuur 1).

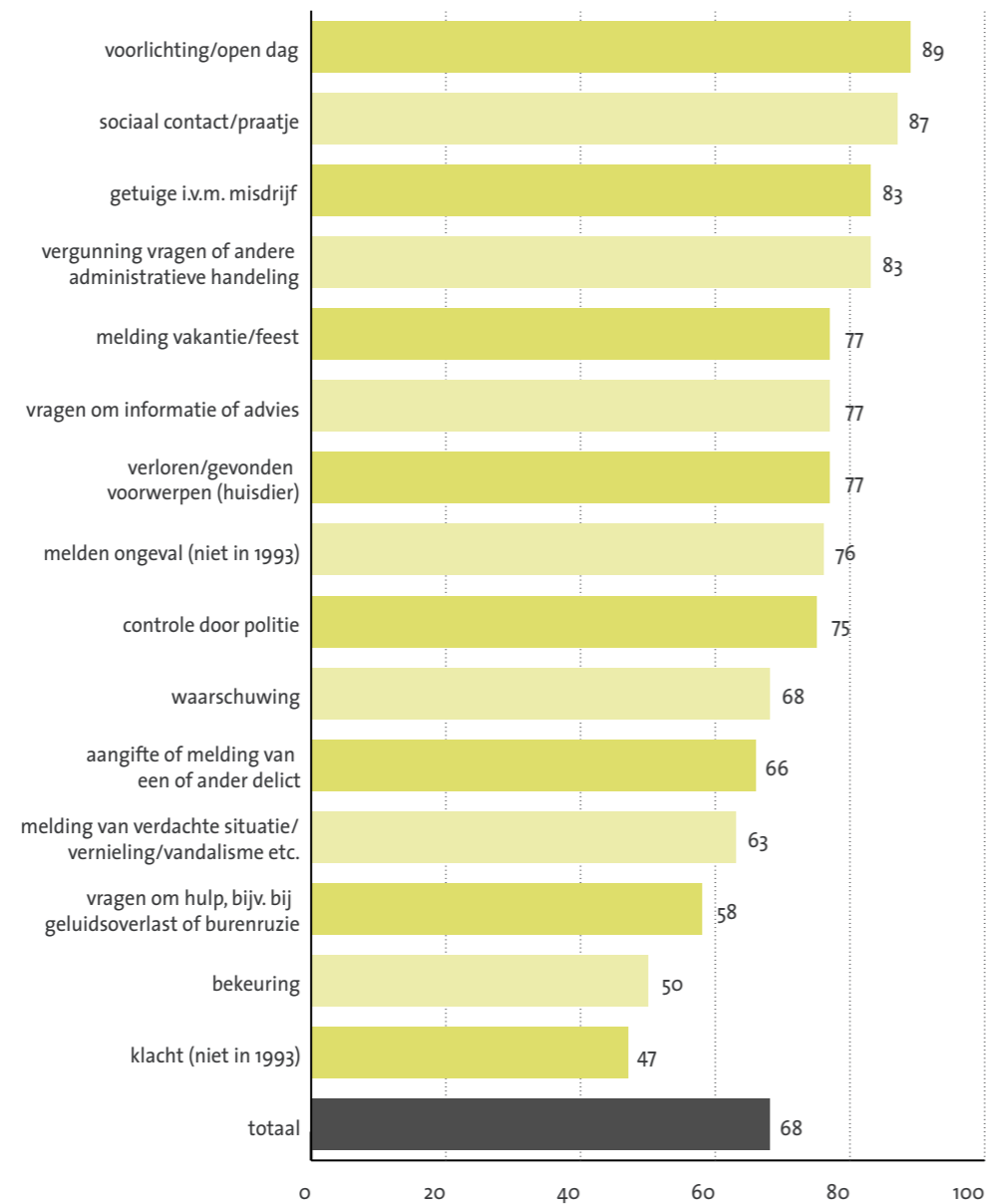
II.1 Tevredenheid laatste contact: de ontwikkeling sinds 1993

Figuur 1
gemiddelde tevredenheid laatste contact



De gemiddelde tevredenheid over het laatste contact is een optelling van zeer ongelijksoortige contacten. In sommige gevallen gaat het om een melding van een feestje, in andere gevallen om de aangifte van mishandeling of een fietsdiefstal, in weer andere gevallen om een bekeuring. De tevredenheid voor al die vormen van contact varieert – niet verwonderlijk – ook sterk (zie figuur 2).

Figuur 2
tevredenheid naar contactreden



Het feit dat de gemiddelde tevredenheid per contactreden sterk varieert en het ook zo is dat er verschuivingen optreden in de aard van de contacten (in het ene jaar heeft de politie meer contacten naar aanleiding van bekeuringen dan in het andere jaar, enzovoorts) is relevant voor de verklaring van de ontwikkeling van de tevredenheid. Veranderingen in de indicator tevredenheid over het laatste politiecontact kunnen twee oorzaken hebben. De waarde van de indicator kan in de eerste plaats veranderen omdat de *aard* van de politiecontacten in de loop van de tijd is veranderd. Bijvoorbeeld omdat (door een daling van het aantal inbraken) het aantal aangiften van inbraak afneemt. Of omdat de politie meer is gaan bekeuren. Of meer sociale contacten met burgers heeft gehad. De tweede oorzaak voor ontwikkelingen in de indicator tevredenheid kan zijn dat men per contactreden meer of juist minder tevreden dan vroeger is geworden. Bijvoorbeeld omdat men in 1993 meer dan in 2005 meer waardering had voor de wijze waarop de politie een aangifte opnam. Of meer begrip kon opbrengen voor een ontvangen proces-verbaal. Of meer waardering had voor de sociale contacten die men met de politie had. Als de invloed van de eerste factor – ontwikkelingen in de *aard* van de contacten met de politie - heel erg groot zou zijn dan is het in theorie denkbaar dat daarin het leeuwendeel van de verklaring voor de daling van de tevredenheid tussen 1993 en 2005 zou kunnen liggen. In die situatie zou de conclusie kunnen zijn: niet zozeer de tevredenheid over het politiecontact is gedaald, maar de politie heeft in 2005 veel meer contactensoorten met de burgers die ook al in 1993 een lage waardering hadden.

De vraag in dit verband is dus: is de indicatorscore vooral verslechterd omdat de politie in 2005 andersoortige contacten met de bevolking had of omdat de bevolking gemiddeld genomen in 2005 een lagere waardering had voor het politietoetreden. De berekening achter het antwoord op deze vraag is ingewikkeld¹, het antwoord zelf niet: de daling van de tevredenheid over het laatste contact met de politie wordt voor het leeuwendeel verklaard door meer onvrede over het contact en nauwelijks door een andere opbouw van de typen contacten.

In Tabel 1 en 2 is de tevredenheid voor de verschillende contacttypen voor 1993 en 2005 op een rij gezet. In tabel 2 gaat het om aangiften, in tabel 1 om de andere contactsoorten. Vanwege geringe aantallen respondenten bij sommige contactredenen in met name 1993 (deze zijn gecursiveerd weergegeven) moeten de verschillen in tabel 1 bij een aantal contactsoorten met grote voorzichtigheid worden benaderd, maar dat geldt natuurlijk niet voor het totaalbeeld. We zien dat de totale gemiddelde tevredenheid voor contactsoorten anders dan aangiften tussen 1993 en 2005 met 2 procentpunten is gedaald.

¹ We hebben een simulatie uitgevoerd voor 2005 waarbij we de aantallen contacten per contactsoort zoals die in 1993 golden hebben ingevoerd in een vergelijking waarbij we de gemiddelde tevredenheid per contactsoort uit 2005 hebben gebruikt. Deze berekening geeft dus antwoord op de vraag wat de indicatorscore voor 2005 zou zijn als de politie per contactsoort in dezelfde aantallen als in 1993 contact zou hebben gehad. De berekening wordt gecompliceerd door het feit dat een aantal contactsoorten wel in de vragenlijst van 2005 voorkomen, maar niet in 1993.

Tabel 1

tevredenheid naar contactreden bij andere contacten dan aangifte 1993 – 2005

	1993	2005	2005 - 1993
	% tevreden	% tevreden	verschil
voorlichting/open dag	97,6	88,6	-9,0
sociaal contact/praatje	100,0	86,6	-13,4
getuige i.v.m. misdrijf	70,3	83,1	12,8
vergunning vragen of andere administratieve handeling	82,6	82,8	0,2
melding vakantie/feest	98,1	77,4	-20,7
vragen om informatie of advies	77,9	77,0	-0,8
verloren/gevonden voorwerpen (huisdier)	78,0	76,7	-1,3
melden ongeval (niet in 1993)	0,0	76,0	x
controle door politie	75,1	74,8	-0,4
waarschuwing	70,5	67,5	-2,9
melding van verdachte situatie/vernieling/vandalisme etc.	75,5	63,4	-12,2
vragen om hulp, bijv. bij geluidsoverlast of burenruzie	64,5	58,2	-6,3
bekeuring	47,6	50,0	2,4
klacht (niet in 1993)	0,0	46,7	x
totaal	69,9	67,9	-2,0

De ontwikkeling van de gemiddelde tevredenheid bij *aangiften* is van een scherper karakter. De daling van de totale gemiddelde tevredenheid is daar iets meer dan drie keer zo groot: 6,7 procentpunt. Bij een aantal delicten waarvan men aangifte deed is de daling erg fors: aanrijdingen waarbij de ander niet doorreed (9,1 procentpunt), poging tot inbraak (9,6 procentpunt), daadwerkelijke diefstal uit de woning (8,2 procentpunt), mishandeling (11,6 procentpunt), fietsdiefstal (9,1 procentpunt) en dreiging met lichamelijk geweld (15,6 procentpunt)². Er is één delict waarvan aangifte is gedaan waar de tevredenheid sinds 1993 is gestegen: diefstal portemonnee zonder geweld (7 procentpunt).

Overall is de conclusie helder: de daling in de tevredenheid wordt vooral veroorzaakt door een afgenomen tevredenheid over het doen en laten van de politie bij aangiften en minder door een daling in de tevredenheid bij andersoortige contacten tussen de politie en burgers.

Tabel 2

tevredenheid naar soort aangifte 1993 – 2005³

	1993	2005	2005-1993
	tevreden	tevreden	verschil
aanrijding zonder doorrijden	79,0	69,9	-9,1
diefstal zonder geweld	58,2	65,3	7,0
poging tot inbraak	67,7	58,1	-9,6
aanrijding met doorrijden	60,8	58,8	-2,1
diefstal uit de woning	67,1	58,9	-8,2
diefstal van auto	61,4	50,9	-10,4
overige diefstal	55,1	51,2	-3,9
vernieling aan of diefstal vanaf auto	55,7	52,0	-3,7
vernielingen, anders dan aan auto	48,2	48,7	0,6
diefstal uit auto	47,9	51,3	3,5
mishandeling	61,0	49,4	-11,6
diefstal van fiets	52,2	43,1	-9,1
dreiging met lichamelijk geweld	54,8	39,2	-15,6
totaal	58,5	51,8	-6,7

- Over de gehele meetperiode van de Politiemonitor bezien is er sprake van een daling in de tevredenheid over het politiecontact. In 1993 was nog 68,2% (zeer) tevreden. In 2005 is 61,8% (zeer) tevreden. Vergeleken met 1993 is sprake van een daling in de tevredenheid met 6,4 procentpunt.
- Er is sprake van een reële afname van de tevredenheid. Deze daling is niet toe te schrijven aan een andersoortige opbouw van de contacten die de politie met de burgers heeft..
- Deze afname van de tevredenheid heeft met name betrekking op aangiften en minder op andersoortige contacten tussen de politie en de burgers.
- Contacten tussen de politie en de burgers zijn zeer divers – naar hun aard en naar de tevredenheid van burgers over die contacten.

Deelconclusies

² De aantallen respondenten bij mishandeling en bedreiging met lichamelijk geweld zijn gering. Ook daar gaat het evenwel om een significante afname (bij mishandeling op 90%). Diefstal waarbij de dader gebruik maakte van geweld is buiten dit overzicht gehouden. De aantallen respondenten zijn te gering.

³ De hier gepresenteerde uitkomsten zijn gebaseerd op de antwoorden met betrekking tot een (laatste) aangifte. Dat hoeft dus niet noodzakelijkerwijs hun laatste contact met de politie te zijn geweest.

II. 2

Indeling
contacttypen,
toevoeging
nieuwe vragen

De contacten die de politie met burgers onderhoudt zijn dus divers. Ook de tevredenheid loopt nogal uiteen bij de verschillende contactsoorten. Bij de analyse van de oorzaken van de (on)tevredenheid is rekening gehouden met deze verscheidenheid⁴ en zijn de verschillende contactredenen onderverdeeld in zeven groepen⁵. De aantallen respondenten die bij elk cluster zijn vermeld hebben betrekking op de Politiemonitor Bevolking 2005.

I Aangiften van meest ingrijpende delicten (n= 1315)

- Diefstal van auto
- Diefstal met geweld
- Inbraak
- Dreiging met lichamelijk geweld
- Mishandeling

II Aangiften van minder ingrijpende delicten (n=778)

- Diefstal zonder geweld
- Poging tot inbraak

III Aangiften van minst ingrijpende delicten (n=5491)

- Fietsdiefstal
- Diefstal uit auto
- Vernieling aan auto/diefstal buitenkant auto
- Andere vernielingen
- Aanrijdingen (waarbij de ander doorreed)

IV Aanrijdingen (waarbij de ander niet doorreed) (n=745)

V Hulpvraag/Melding (n=3236)

- Vraag om hulp bij bijvoorbeeld geluidsoverlast, burenruzie
- Melding van verdachte situatie
- Klacht

VI Bekeuring (n=964)

VII Varia (n=5164)

- Waarschuwing
- Controle door politie
- Vergunningen en andere administratieve handelingen
- Vragen om informatie of advies

- Verloren/gevonden voorwerpen
- Getuige van misdrijf
- Melding van vakantie/feest
- Sociaal contact
- Voorlichting/Open dag
- Melding ongeval

In de vragenlijst van de Politiemonitor Bevolking is bij de module Politiecontacten de vraag opgenomen of er 'bepaalde punten waren waarover men minder tevreden was'. Aan de respondenten die deze vraag bevestigend beantwoordden, is vervolgens gevraagd over welke punten men minder tevreden was. Deze vraag is 'open' gesteld, dat wil zeggen dat er door de enquêteur geen antwoordmogelijkheden worden genoemd. De antwoorden worden 'spontaan' door de respondent gegeven. Dit type vraagstelling heeft als voordeel dat de respondent 'niets in de mond' gelegd wordt. Het nadeel is evenwel dat alleen de meer gemotiveerde respondenten antwoord geven. Een tweede kanttekening die bij deze aanpak gemaakt kan worden⁶ is dat alleen gevraagd is naar kritiekpunten en niet naar punten waarover men juist heel tevreden was. Om tegemoet te komen aan deze beide kanttekeningen – het nadeel van open vragen en de eenzijdige nadruk op kritiekpunten – is, in het kader van dit onderzoek, aan een groot deel van de respondenten bij de Politiemonitor Bevolking 2005 een aantal additionele vragen gesteld. Deze vragen zijn alle gebaseerd op de antwoorden die respondenten bij eerdere metingen van de Politiemonitor Bevolking hebben gegeven op de zojuist genoemde open vraag. Aan de geïnterviewden is gevraagd de politie een rapportcijfer te geven op een 14-tal aspecten. In tabel 3 staan de gemiddelde rapportcijfers vermeld.

Op één uitzondering na – de mate waarin men naderhand geïnformeerd werd door de politie – worden telkens voldoende genoteerd. Dat zegt iets over de waardering van burgers voor het doen en laten van de politie, maar tegelijkertijd moet aangetekend worden dat deze uitkomst heel vaak voorkomt als gemiddelden van rapportcijfers worden gepresenteerd. Gemiddelde rapportcijfers zitten heel vaak tussen een zes en een zevenplusje in.

⁴ In een eerdere analyse is dat niet gedaan (zie Beleidsrapportage, Den Haag/Hilversum, 2003, p19-30). De resultaten van die analyse waren toen erg pover. De (on)tevredenheid kon toen nauwelijks verklaard worden.

⁵ Bij de groepering in zeven clusters is gebruik gemaakt van Homals.

⁶ Jos Lammers, Oordelen over de politie, IPIT, Universiteit Twente, Enschede, 2004.

Tabel 3

gemiddelde rapportcijfers doen en laten politie bij contact

De vriendelijkheid van de agent waarmee u contact had	7,6
De mate van correctheid waarmee de politie met u omging	7,4
De mate waarin de politie u serieus nam	7,3
De tijd die de politie voor u uittrok	7,1
De aandacht die de politie voor u had	7,0
De wachttijd voordat u geholpen werd	6,9
De telefonische bereikbaarheid van de politie	6,7
De informatie die de politie u op dat moment gaf	6,7
De efficiëntie waarmee de politie optrad	6,6
De actiebereidheid van de politie	6,5
De snelheid waarmee de politie arriveerde	6,4
De openingstijden van het politiebureau	6,2
De afloop van de kwestie	6,0
De mate waarin u naderhand nog geïnformeerd bent door de politie	4,9

In tabel 4 staan dezelfde gegevens anders gegroepeerd. Aangegeven is hoeveel procent van de ondervraagden een fors onvoldoende rapportcijfer gaf (1 tot en met 4), hoe velen een heel hoog cijfer gaven (8 tot en met 10) en welk percentage een tussenscore gaf (5 tot en met 7).

Tabel 4

voldoende en onvoldoende rapportcijfers doen en laten politie bij contact

	1 t/m 4	5 t/m 7	8 t/m 10
De vriendelijkheid van de agent waarmee u contact had	5	32	63
De mate van correctheid waarmee de politie met u omging	7	33	60
De mate waarin de politie u serieus nam	10	32	58
De tijd die de politie voor u uittrok	10	41	49
De aandacht die de politie voor u had	11	40	49
De wachttijd voordat u geholpen werd	13	41	45
De snelheid waarmee de politie arriveerde	22	34	44
De telefonische bereikbaarheid van de politie	15	42	43
De informatie die de politie u op dat moment gaf	14	45	41
De actiebereidheid van de politie	18	42	40
De efficiëntie waarmee de politie optrad	16	44	40
De afloop van de kwestie	27	38	35
De openingstijden van het politiebureau	22	46	33
De mate waarin u naderhand nog geïnformeerd bent door de politie	33	37	22

Zo weergegeven ontstaat een iets scherper beeld. Waar het gaat om vriendelijkheid, correctheid, serieus nemen, de tijd die politie heeft uitgetrokken en de aandacht die de politie gaf zijn zeer velen extreem positief over het gedrag van de politie. Waar het gaat om de

snelheid waarmee de politie arriveerde, de actiebereidheid van de politie, de tevredenheid over de afloop van de kwestie, de openingstijden van het politiebureau en de informatie achteraf zijn minderheden – variërend van 18 tot 33 procent – extreem ontevreden.

II. 3 Tevredenheid verklaard

Met de uitkomsten van deze tevredenheidsvragen op een 14-tal aspecten is nog slechts een tussenstap gezet op weg naar een verklaring van de (on)tevredenheid over het contact tussen burgers en politie. Lettend op alleen deze uitkomsten kan nog geen programma worden geschetst waarmee de politie tot een hogere tevredenheid van burgers over het contact kan komen. Om twee redenen.

De eerste is dat nog niet bekend is wat het effect is van de mate van tevredenheid op deze 14 aspecten op de algehele tevredenheid over het contact. Heel velen zijn zeer te spreken over de vriendelijkheid van de politie. Hoewel niemand verlangt naar onvriendelijkheid, kan het zijn dat burgers niet primair vragen om vriendelijkheid in hun contact met de politie. Anderzijds is ongeveer een derde van de ondervraagden zeer negatief over de informatie die achteraf door de politie wordt gegeven. Die uitkomst zal niet helpen, maar het is nog wel de vraag of het voor de overall beoordeling veel kwaad zal doen. Want misschien gaat het niet wezenlijk om vriendelijkheid of berichten achteraf. Dat is de eerste reden waarom alleen deze uitkomsten nog niet tot een programma leiden.

De tweede reden is dat er nog heel andere factoren een vitale rol kunnen spelen in de beoordeling van de kwaliteit van het contact. Bijvoorbeeld omdat oordelen over het functioneren, het optreden en de beschikbaarheid van de politie al bij voorbaat zo negatief of positief zijn dat hetgeen er tijdens het feitelijke contact gebeurt praktisch genomen helemaal niet relevant was voor de overall beoordeling van het contact. Ontmoetingen tussen de politie en burgers kunnen theoretisch ‘dus’ rimpelloos verlopen terwijl de uiteindelijke beoordeling toch negatief is. Omgekeerd is denkbaar dat contacten minder vlekkeloos verlopen terwijl de finale beoordeling toch positief is.

In de gereedschapskist van onderzoekers zitten technieken die het relatieve belang van die verschillende factoren kunnen duiden⁷. Het is met die technieken mogelijk om de verklaringskracht per factor aan te geven én om de sterkte van de verklaring van al die factoren te bepalen. De verklaringskracht per afzonderlijke factor – vriendelijkheid, aandacht, het oordeel over de kwaliteit over het politieke functioneren enzovoorts – wordt uitgedrukt door een cijfer dat in deze rapportage kan lopen tussen 0 en 1⁸. Naar de mate waarin dat getal – de naam van dit cijfer is Béta – dicht bij 1 ligt en verder verwijderd is van 0 is de verklaringskracht groter. Zoals eerder aangegeven is er ook een maat om de verklaringskracht

⁷ We hebben het hier over regressierekening.

⁸ Béta's kunnen feitelijk een waarde hebben tussen -1 en 1. Om de tekst niet onnodig gecompliceerd te maken zijn de Bétawaarden hier alleen in positieven vermeld.

van alle factoren tezamen aan te geven. We noemen dat 'verklaarde variantie' en die maat wordt uitgedrukt in een percentage dat theoretisch loopt van 0% tot 100%. Bij 0% wordt er niets verklaard, bij 100% alles. Eén en ander klinkt wellicht cryptisch, maar om het vervolg te begrijpen moeten er in feite maar twee dingen worden onthouden. Als de Béta-waarde van een factor hoog is, is ook de verklaringskracht van die factor hoog. En: als de verklaarde variantie hoog is, dan is ook verklaringskracht van al die factoren tezamen hoog.

Voor alle zeven contactsoorten is vervolgens nagegaan waardoor (on)tevredenheid over het contact wordt verklaard. Daarbij is gebruik gemaakt van vrijwel alle enquêtevragen uit de Politiemonitor Bevolking:

- Slachtofferschap
- Buurtproblemen
- Onveiligheidsgevoelens
- Ontwikkeling buurtveiligheid
- Oordelen over de politie in de wijk
- Redenen waarom men aangifte heeft gedaan
- Wijze waarop men aangifte heeft gedaan
- Kwaliteitsoordelen op aspecten
- Informering
- Achtergrondkenmerken

Slachtofferschap

Onder slachtofferschap verstaan we hier de mate waarin men zelf slachtoffer is geworden van verschillende vormen van criminaliteit, er is hier een onderscheid gemaakt tussen enkelvoudig en meervoudig slachtofferschap.

Buurtproblemen

In de Politiemonitor Bevolking zijn vier indicatoren opgenomen die aangeven in hoeverre de eigen woonbuurt naar het gevoel van de respondenten getroffen wordt door dreigende situaties (mensen die op straat worden lastiggevallen, dronken mensen, geweldcriminaliteit, etc), vermogenscriminaliteit (inbraak, diefstal, etc), verkeersoverlast (agressief gedrag, te hard rijden, etc) en verloedering (zwerfvuil, vernielingen, etc).

Onveiligheidsgevoelens

De mate waarin men zich onveilig voelt.

Ontwikkeling buurtveiligheid

Op basis van de Politiemonitor Bevolking 2005 en 2004 is nagegaan hoe de ontwikkeling van de woonbuurt van de respondent is geweest met betrekking tot de hoeveelheid

slachtofferschap, de hoeveelheid buurtproblemen en de onveiligheidsbeleving. Met andere woorden: er is een variabele geconstrueerd die aangeeft of de buurt veiliger is geworden, onveiliger of stabiel is gebleven.

Oordelen over de politie in de wijk

Naast het oordeel over de mate waarin men de politie beschikbaar acht, zijn er nog twee vergelijkbare indicatoren in de Politiemonitor Bevolking opgenomen die het oordeel weer geven over de wijze waarop de politie functioneert en de wijze waarop de politie optreedt.

Redenen waarom men aangifte heeft gedaan

Bij de clusters die betrekking hebben op aangifte is in de analyse meegenomen waarom de respondent aangifte heeft gedaan (omdat de dader gepakt moest worden, omdat het als een plicht wordt ervaren, om een verzekeringsbewijs te krijgen, etc.). Zodoende kon worden nagegaan of het oordeel over het contact op enigerlei wijze gerelateerd was aan het motief van de aangever.

Wijze waarop men aangifte heeft gedaan

Ook de wijze waarop de aangifte is gedaan (op het bureau, telefonisch, via internet, etc) is meegenomen in de analyse.

Kwaliteitsoordelen op aspecten

Hier wordt bedoeld op de eerder genoemde oordelen op een 14-tal aspecten (zie tabel 3 en 4).

Informering

In de vragenlijst is nagegaan of een preventieadvies is gegeven, of er is doorverwezen naar slachtofferhulp en of er informatie is gegeven over het verloop van de zaak. Ook deze aspecten zijn in de analyse betrokken.

Achtergrondkenmerken

Tevens zijn achtergrondkenmerken van de respondenten meegenomen in de analyse: leeftijd, sekse, stedelijkheid, etc⁹

⁹ Zoals bij vrijwel alle onderzoeken die zijn gebaseerd op telefonisch veldwerk is ook bij de Politiemonitor het aandeel allochtonen van met name niet-westerse achtergrond sterk ondervertegenwoordigd. In dat kader hebben we een gesprek gevoerd met Cees van Eijk algemeen directeur van MCA Communicatie, een communicatieadvies bureau dat gespecialiseerd is in allochtonen. Hij merkt op dat de reacties van allochtone burgers op interactie met de politie in sommige opzichten afwijken van die van allochtonen. De sekse en etniciteit van de politiemedewerker zijn in dat kader de meest relevante factoren. Zo komt het voor dat allochtonen meer moeite dan autochtonen hebben met vrouwelijke politieagenten. Ook valt op dat allochtonen het positief waarderen contact te hebben met allochtone agenten, terwijl autochtonen zeggen dat indifferent te vinden. De verschillen tussen allochtone en autochtone burgers in hun interactie met de politie zijn evenwel kleiner dan de overeenkomsten.

II. 4

Uitkomsten

De uitkomsten van de analyse zijn opmerkelijk, in een aantal opzichten. Eén: we zijn heel goed in staat te verklaren waarom men ontevreden is. De verklaarde varianties variëren van 48 tot 66%. Dat is uitzonderlijk hoog. Twee: de onvrede over het contact is vrijwel volledig te verklaren uit datgene wat er tijdens het contact gebeurde. Slechts één item, namelijk het functioneren van de politie in de woonbuurt, heeft minder direct betrekking op de contact-situatie. Dit item heeft bij drie contactsoorten een bescheiden effect. Wat volstrekt domineert is het effect van de mate van tevredenheid over aspecten van het contact. De tevredenheid over het contact wordt niet gedetermineerd door vage imago-achtige kenmerken op afstand, maar vooral door wat er tijdens en rond het contact wel of niet gebeurde.

De mate waarin respondenten zelf recentelijk slachtoffer zijn geworden van criminaliteit speelt dus geen directe rol in de verklaring van de tevredenheid. De hoeveelheid buurtproblemen die zij ervaren speelt geen directe rol. De mate waarin burgers zich veilig voelen is eveneens niet direct van belang voor de mate waarin zij tevreden of ontevreden zijn over het contact. Dat geldt ook voor de ontwikkeling van de veiligheid van hun woonbuurt. Voor de tevredenheid over het politiecontact maakt het niet wezenlijk uit of burgers in buurten wonen die in de afgelopen jaren veiliger of juist onveiliger zijn geworden. Ook oordelen over het optreden en de mate waarin men de politie beschikbaar acht, de redenen waarom men aangifte heeft gedaan, de wijze waarop de aangifte heeft gedaan, de mate waarin men tijdens de aangifte wordt geïnformeerd en de achtergrondkenmerken van respondenten spelen geen directe rol in de verklaring van de tevredenheid over het contact.

Voor de vraag in welke mate de politie direct invloed kan uitoefenen op de tevredenheid over het politiecontact is dat heel goed nieuws. Het beïnvloeden van de veiligheidssituatie van burgers en meer algemene oordelen over de politie om maar te zwijgen over de

Tabel 5

relevante factoren (Beta's) en verklaarde varianties voor de zeven contactsoorten

	Meest ingrijpend	Minder ingrijpend	Minst ingrijpend	Aanrijding	Hulpvraag/melding	Bekeuring	Varia
Afloop kwestie	0,40	0,39	0,29	0,52	0,24	0,36	0,22
Actiebereidheid politie	0,34		0,22			0,16	0,21
Serius genomen door politie		0,31	0,09		0,16	0,30	
Efficiëntie politie			0,19	0,35	0,33		
Functioneren politie (indicator)		0,16	0,08		0,06		
Snelheid waarmee politie arriveerde	0,14						
Informatie die politie gaf							0,18
Correctheid politie							0,20
Verklaarde variantie	60%	50%	52%	61%	66%	52%	48%

motieven die burgers hebben om aangifte te doen en de wijze waarop burgers aangifte doen, lijkt veel ingewikkelder dan het beïnvloeden van het gedrag tijdens het contact. In één woord: het gaat om *bejegening*.

Eén aspect is voor alle contactsoorten van belang: de tevredenheid over de afloop van de kwestie. Blijkend uit de open antwoorden op de vraag naar punten waarover men ontevreden was moet dan in meer concrete zin gedacht worden aan: onvrede over het niet vinden van een dader of het vrijlaten van een dader en het niet oplossen van het aangekaarte probleem. Maar ook aan een onzorgvuldige afhandeling en het ontbreken van een bericht over de afloop.

Afloop kwestie

Ook in het kwalitatieve onderzoek komt dit naar voren. Een vrouw waarvan de ligfiets is gestolen en die de dader heeft herkend krijgt desalniettemin van de politie het bericht dat zij geen mogelijkheden zien de dader te pakken. De vrouw: 'het is laks, het is lui, het is slap, de politie moet iets doen'.

Voor vier van de zeven contactvormen is onvrede over de actiebereidheid van de politie een relevante factor. Meer concreet genomen moet dan gedacht worden aan de waarneming dat de politie niets deed in reactie op de inbreng van de burger, zich niet bekommerde om het slachtoffer of gewoonweg onverschillig was.

Actiebereidheid

In het kwalitatieve onderzoek komt het aspect actiebereidheid vaak in negatieve zin naar voren. Veel deelnemers aan de groepsgesprekken voelen zich bij meldingen van overlast of vernieling afgescheept door de politie, 'alsof je een zeurpiet bent'. Opmerkingen van de telefonisten van de politie als 'daar zijn wij niet voor' (bij een melding van hangjongeren), 'hier kunnen wij niks mee' (bij een melding van vernieling of vervuiling), 'een aangifte heeft niet zo veel zin' (bij een gestolen fiets) wekken grote ergernis bij burgers: 'ik bel niet voor niks!'

Bijzonder is dat de telefonisten van de politie, die we eveneens in groepsgesprekken aan het woord lieten, bevestigen dat zij regelmatig aan de telefoon boodschappen geven in de termen zoals de burgers die hierboven weergeven. De politiemedewerkers van de callcentres laten soms ook blijken weinig begrip te hebben voor een burger die met een in hun ogen niet-relevante melding komt: 'dan bellen ze met de melding dat hun buurman de muziek te hard heeft staan'.

Uiteraard speelt hier het dilemma dat de politie bij veel meldingen op het terrein van (gepercipieerde) overlast inderdaad niet de eerst aangewezen instantie is om een aangekaart probleem op te lossen. De inzet van de gemeente, een woningbouwcorporatie of die

van een burger zelf, ligt in veel gevallen veel meer voor de hand. De vraag is echter of de boodschap dat de politie geen actie onderneemt, niet positiever kan worden verpakt. Een leidinggevende van een callcentre van één van de politieregio's, een manager met ervaring op callcentres in het bedrijfsleven, verbaast zich erover dat telefonisten van de politie op dit punt niet beter worden getraind: 'Ook in het bedrijfsleven moet wel eens een 'nee' worden verkocht. Maar de kunst is nu juist om dit 'nee' zodanig over te brengen dat de klant of de burger zich serieus genomen voelt'.

Een tweede dilemma betreft de spanning tussen de professionele afweging en prioriteitstelling door de politie en de 'gewonemensverwachtingen' van burgers. Wanneer de politie geen aanknopingspunten ziet voor opsporing of vervolging, dan krijgt de burger nul op het rekest. Burgers maken geen professionele afweging. Als zij menen dat de dader van een strafbaar feit bekend is, dan verwachten zij dat de politie ten minste aan de slag gaat met hun melding.

Een verontwaardigde man uit Zoetermeer vertelt in één van de groepsgesprekken over zijn melding dat beschonken bezoekers van een feestje bij de burens, tuinen vernielen, plantenspotten aan scherven schoppen en struiken uitrukken. De politie arriveert te laat op zijn melding en maakt er vervolgens geen zaak van. De daders zijn immers al verdwenen. De melder heeft hiervoor weinig begrip: 'De hele straat weet in welk huis het feestje plaatsvond, de politie kan tenminste aanbellen bij die lui!'

Serius nemen Ook het gevoel niet serieus genomen te worden speelt bij vier van de zeven contactvormen een significante rol. Meer specifiek genomen gaat het dan om een te strenge en bureaucratisch opstelling. En om de waarneming dat de politie de burger niet geloofde.

In het kwalitatieve onderzoek wordt 'serius nemen' vaak gekoppeld aan 'aandacht'. In een van de groepsgesprekken maakt een vrouw zich – ter plekke - opnieuw kwaad over de agenten die met haar en haar zoon spraken over een gewelddadige beroving. Haar 15-jarige zoon was bedreigd met een mes en bestolen van een rugzak met discman, portemonnee en mobiele telefoon. Zijn moeder: 'De agenten draaiden gewoon hun bandje af. Routineus vermeldden ze ook nog even het telefoonnummer van slachtofferhulp. Voor mijn verhaal was geen aandacht, laat staan voor mijn zoon, die erg van streek was'.

Serius genomen worden is blijkens het kwalitatieve onderzoek cruciaal bij die contactvormen waarbij politieagenten nog al eens menen dat een burger nooit tevreden zal zijn, te weten het uitdelen van een bekeuring. Dit zijn ook precies die contactsoorten waarin de politie vanuit het oogpunt van haar functie – zo wordt gezegd - soms streng en formeel moet zijn. Burgers laten in de groepsgesprekken echter zien dat zij wel degelijk

een tevreden gevoel kunnen overhouden aan een staandehouding waarbij ze zijn beboet. Ook hier geldt: burgers die een regel overtreden willen serieus genomen worden. En het belangrijkste hierbij is dat de agent echt luistert naar het verhaal van de burger waarom hij of zij de overtreding heeft begaan.

Agenten zeggen echter in hun basisopleiding geleerd te hebben om bij bekeuringen met een duidelijk te maken dat de boete een feit is. Dit om gesoebat te voorkomen. Burgers willen echter eerst en vooral begrip voor hun situatie door hun verhaal te doen. Agenten lijken de geleerde les (meteen duidelijk zijn) nog al eens te implementeren op een wijze die slechts autoriteit of onverschilligheid uitstraalt. Agenten denken bovendien – zo blijkt uit de gesprekken die wij met hen gevoerd hebben - dat het uitleggen van een boete werkt om burgers tevreden te stemmen. Dit laatste is maar gedeeltelijk waar. De groepsgesprekken met burgers en agenten maken duidelijk dat er pas ruimte bestaat voor uitleg door de politie, nadat burgers hun verhaal hebben kunnen doen. De uitleg van de agenten moet ingaan op het verhaal van de burger en is alleen effectief wanneer de burger zijn punt naar voren heeft gebracht. Algemene uitleg, zonder het verhaal van de burger mee te wegen, bijvoorbeeld 'dat door rood rijden gevaarlijk is', wordt als bevoogdend ervaren.

Onvrede over de efficiëntie speelt bij drie contactvormen een rol. Daarbij moet gedacht worden aan: niet op komen dagen of te laat komen en aan onverschilligheid. Meermalen wordt in de groepsgesprekken door burgers gewezen op het niet nakomen van terugbelafspraken door de politie. Overigens erkennen de agenten die wij spraken, dat dit een zwak punt is binnen de werkprocessen van de politie.

Efficiëntie

Een negatief oordeel over het functioneren in de eigen woonbuurt speelt bij drie contactvormen een rol. Het gaat daarbij om onvrede over de volgende meer concrete punten.

- Politie biedt burgers hier bescherming
- Politie heeft hier contact met bewoners
- Politie reageert hier op problemen
- Politie doet hier haar best
- Politie pakt de zaken hier efficiënt aan

Functioneren in eigen woonbuurt

De snelheid waarmee de politie arriveerde speelt alleen bij de meest ingrijpende delicten een rol. In de groepsgesprekken zijn het vooral de burgers die een melding of aangifte hebben gedaan van een beroving, die hun soms ook zeer positieve oordeel kracht bijzetten met beklemtoonde uitspraken als 'ze kwamen metéén' of 'in nó time'. En: 'de daders hadden geen éneke kans'.

Snelheid

Overig Onvrede over de door de politie gegeven informatie en de mate waarin de politie in de ogen van de respondenten correct optrad speelt alleen bij de contactvormen die onder het kopje varia zijn ondergebracht een rol.

Van de veertien bejegeningaspecten spelen er zeven een directe rol in de verklaring van ontevredenheid en zeven andere niet. In geen dele mag uit deze uitkomst worden afgeleid dat de zeven factoren die geen directe relevantie hebben er dus niet toe doen. Dat mag om twee redenen niet. De eerste is dat deze uitkomst mede bepaald wordt door de tevredenheidsniveaus van dit moment. Zou de telefonische bereikbaarheid van de politie ernstig verslechteren, of zouden de openingstijden van de bureaus worden ingeperkt dan zou dat kunnen betekenen dat deze factoren wel een directe betekenis krijgen voor de verklaring van de ontevredenheid over het contact.

De tweede reden waarom factoren die niet direct relevant zijn niet zomaar terzijde geschoven kunnen worden, is dat zij in de invloed die zij uitoefenen op de tevredenheid voor een deel kunnen overlappen met de factoren die wel directe betekenis hebben voor de verklaring van de tevredenheid over het contact. Het meest duidelijk is dat te zien bij de factor die bij alle contactvormen een rol speelt: de tevredenheid over de afloop van de kwestie. Meer concreet genomen betekent dat onder meer onvrede over het ontbreken van een bericht over de afloop. En dat element is nadrukkelijk aanwezig in een factor die blijkens de analyse geen directe betekenis heeft voor de tevredenheid over het contact, namelijk: onvrede over het achteraf informeren. Van de factoren die geen directe invloed uitoefenen op de tevredenheid kunnen we dus niet zeggen dat ze irrelevant zijn, maar wel dat ze minder goed verwoorden dan de factoren die wel een directe invloed uitoefenen waar het in de kern om gaat.

II. 5 Actieve wederkerigheid

Van de veertien bejegeningaspecten spelen er dus zeven een directe rol in de verklaring van de tevredenheid van burgers over het politiecontact en de zeven andere niet. In onderstaand schema zijn deze factoren weergegeven.

Minpunten (dissatisfiers)	Pluspunten (satisfiers)
Vriendelijkheid	Afloop kwestie
Tijd nemen	Actiebereidheid
Aandacht	Serius genomen worden
Wachttijd	Efficiëntie
Telefonische bereikbaarheid	Informatie tijdens contact
Openingstijden bureaus	Snelheid arriveren
Achteraf informeren	Correctheid

Als wij een poging doen de trefwoorden in de linkerrij samen te binden in een kernachtige typering dan komen wij uit op de notie klantvriendelijkheid. De daar gebezigde trefwoorden komen althans vaak voor in onderzoek naar klantvriendelijkheid voor commerciële dienstverleners. De term klantvriendelijkheid is – menen wij - veel minder goed toepasbaar op het rechterrijtje. Bij de afloop van de kwestie, de actiebereidheid en de wens serieus genomen te worden – de drie factoren met de meeste verklaringskracht – gaat het niet primair om een vorm van wellevendheid en tamelijk basale randvoorwaarden (zoals telefonische bereikbaarheid en vriendelijkheid). Het gaat dieper dan dat. De term die naar ons gevoelen de rechterrij het best typeert is: actieve wederkerigheid. Van Dale definieert het begrip wederkerigheid als volgt: **het behandelen van een ander op dezelfde voet als men door hem behandeld wordt.**

Het begrip wederkerigheid drukt daarmee het 'relationele' en het 'gelijkwaardige' uit dat veel burgers in hun contact met de politie zoeken en wensen. De toevoeging 'actief' drukt uit dat burgers willen *ervaren* dat hun contact met de politie tot zichtbare actie leidt¹⁰. Idealitair natuurlijk leidend tot wat burgers als meest gewenste uitkomst zien (een gepakte dader, de oplossing voor het probleem, geen bekeuring) maar in ieder geval tot waarneembare activiteit bij de politie. Veel burgers nemen hun contact met de politie serieus en verlangen dat ook van de politie. Zij nemen de *moeite* om aangifte te doen, een verdachte situatie te melden, uit te leggen waarom een verbaal niet terecht is, enzovoorts. Zij willen omgekeerd ervaren dat hun investering leidt tot een (re)actie. Waar burgers merken dat hun actie verdwijnt in een black box is onvrede over het contact het resultaat. Ook als zij heel vriendelijk te woord zijn gestaan, er de tijd voor hen is genomen, de politie aandacht voor hen had, er nauwelijks wachttijd was, de telefonische bereikbaarheid en de openingstijd van het bureau prima was. Burgers willen ervaren dat de politie hen de moeite waard vindt en hen *dus* serieus neemt en *dus* bereid is in actie te komen.

Het kwalitatieve onderzoek laat duidelijk zien dat burgers niet slechts gezien willen worden als doelgroep, klant, cliënt of slachtoffer. Burgers zien zich zelf in veel gevallen veel meer als een 'partner' van de politie. Ze werken immers, zo ervaren zij dat, samen met de politie aan het zelfde doel, bijvoorbeeld, een veilige of leefbare wijk.

Partnerschap veronderstelt een zekere gelijkwaardigheid. Hierin verschilt de positie van de burger die contact heeft met de politie vanwege een melding van een vorm van overlast, met die van, bijvoorbeeld, een cliënt in de gezondheidszorg. In deze relatie verkeert de cliënt in een meer fundamentele afhankelijkheidssituatie. De cliënt is eerst en vooral bezig met zijn individuele belang, zijn gezondheid. Burgers (melders) daarentegen, komen informatie brengen bij de politie, waarbij ook de belangen van andere burgers gediend zijn, bijvoorbeeld hun buurtgenoten. Het is precies die positie die verklaart waarom

¹⁰ Gegeven de definitie die Van Dale geeft aan het begrip wederkerigheid zou betoogd kunnen worden dat de toevoeging actief leidt tot een pleonasme (omdat wederkerigheid bij definitie activiteit impliceert). De klankbordgroep heeft er evenwel voor gepleit de toevoeging actief te handhaven.

burgers zo gevoelig zijn voor een blijk van waardering van de politie: 'Fijn dat u de moeite hebt genomen om deze situatie te melden'.

De trefwoorden uit de rechterrij van het schema – samen te vatten in het begrip actieve wederkerigheid – drukken dus de pluspunten uit. Een positieve beoordeling op deze punten vertaalt zich in meer tevredenheid. De begrippen uit de linkerrij van het schema drukken de minpunten uit. Ze zijn niet onbelangrijk, maar een positieve score op deze punten leidt op zichzelf niet tot tevredenheid, terwijl een negatieve score wel tot onvrede leidt. Het zijn de dissatisfiers. De rechterrij wordt gevormd door satisfiers. Deze observatie spoot met een in Rotterdam-Rijnmond verricht onderzoek. Lange wachttijden leiden wel tot onvrede, maar nooit tot klachten¹¹. Burgers nemen de moeite een klacht in te dienen als de politie verzaakt op haar essentie.

II. 6 Aangiften via internet

Eén van die factoren die blijkens de analyse geen directe rol speelt in de verklaring van de tevredenheid verdient toch nadere aandacht, namelijk de aangifte via internet. In tabel 6 staat de tevredenheid over het contact weergegeven voor burgers die wel en niet via internet aangifte hebben gedaan. De tevredenheid over de aangiften via internet is consequent dramatisch laag.

Tabel 6
tevredenheid over aangiften via internet (% tevreden)

	2003	2004	2005
via internet	35%	36%	34%
niet via internet	54%	51%	54%

Wat we in het kader van dit onderzoek niet hebben kunnen toetsen – simpelweg omdat we daar geen informatie over hebben - is het niveau van de technische kwaliteit van deze faciliteit. Is deze minder adequaat dan ligt het in de rede dat die stand van zaken een negatief effect zal hebben op de waardering van de opname van aangiften via internet. Wat we wel hebben kunnen toetsen is het oordeel op de meer algemene kwaliteitsaspecten. In Tabel 7 is de tevredenheid weergegeven op de 14 bejegeningaspecten¹² van burgers die wel en die niet via internet aangifte hebben gedaan. Op elk van de 14 aspecten zien we dat burgers die niet via internet aangifte hebben gedaan een duidelijker hoger rapportcijfer geven dan de burgers die wel via internet aangifte hebben gedaan. In een aantal gevallen is het verschil tussen de beide groepen enorm groot. Bij een tweetal factoren bedraagt het verschil ongeveer twee punten, namelijk bij de aandacht die de politie had en de tijd die de politie uittrok.

¹¹ Klanttevredenheid en professionaliteit van de Politie Rotterdam-Rijnmond; Intake, Service & Ondersteuning, Lilian Ernest, Loes Eijsberg, 2004, p. 34.

¹² Niet alle aspecten zijn even relevant voor het doen van aangiften via internet.

Tabel 7
tevredenheid op bejegeningaspecten aangiften via internet¹³

	via internet	niet via internet
De wachttijd voordat u geholpen werd	6,4	6,8
De telefonische bereikbaarheid van de politie	6,4	6,7
De openingstijden van het politiebureau	5,8	6,1
De snelheid waarmee de politie arriveerde	5,2	6,6
De actiebereidheid van de politie	5,4	6,2
De tijd die de politie voor u uittrok	5,2	7,1
De efficiëntie waarmee de politie optrad	5,9	6,5
De informatie die de politie u op dat moment gaf	6,2	6,6
De mate waarin de politie u serieus nam	6,8	7,3
De mate van correctheid waarmee de politie met u omging	6,4	7,4
De aandacht die de politie voor u had	4,7	7,0
De mate waarin u naderhand nog geïnformeerd bent door de politie	4,7	4,9
De afloop van de kwestie	4,9	5,7
De vriendelijkheid van de agent waarmee u contact had	6,4	7,7

De erg lage waardering voor de aspecten aandacht en tijd zijn – zou je kunnen zeggen – intrinsiek verbonden aan het doen van aangifte via internet. Althans waar het gaat om menselijke aandacht. Bij een aangifte via internet is het bij definitie zo dat er tijdens de aangifte geen politiefunctionaris is die tijd en aandacht *kan* geven. Dat zou dus kunnen betekenen dat de lage waardering voor de internetaangifte wezenlijk verbonden is met één van de definiërende kenmerken er van: de afwezigheid van menselijk contact. De internetaangifte als ultieme black box. Deze diagnose van de lage waardering voor de internetaangifte lijkt ons plausibel. Het lijkt evenwel verstandig om op korpsniveau nader onderzoek te doen naar de precieze lokale omstandigheden die een rol hebben gespeeld.

- Als burgers contact hebben met de politie dan willen ze *echt* contact. Ze willen wederkerigheid en willen serieus genomen worden en geen black box.
- Bovendien: burgers willen dat hun inbreng bij het contact dat zij hebben met de politie leidt tot voor hen zichtbare activiteit bij de politie.

Deelconclusies

¹³ Bij het aspect 'de snelheid waarmee de politie arriveerde' is het aantal respondenten erg klein.

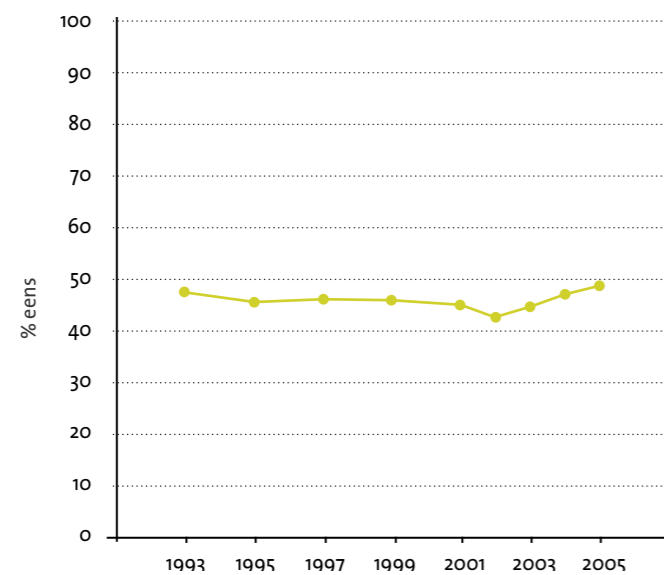
II. 7

**Beschikbaarheid:
de ontwikkeling
sinds 1993**

De ontwikkeling van het oordeel over de mate waarin de politie beschikbaar is, is sinds het ook in veel andere opzichten bewogen jaar 2002 toen een dieptepunt werd bereikt, gestaag verbeterd. De score die in 2005 werd behaald is de hoogste ooit.

Figuur 3

ontwikkeling oordeel over de beschikbaarheid van de politie



De indicator beschikbaarheid is opgebouwd uit een vijftal stellingen:

- Je ziet de politie in de buurt te weinig
- Ze komen hier te weinig uit de auto
- Ze zijn hier te weinig aanspreekbaar
- Ze hebben hier te weinig tijd voor allerlei zaken
- Ze komen niet snel als je ze roept

II. 8

**Beschikbaarheid
verklaard**

Ter verklaring van het oordeel over de mate waarin men de politie beschikbaar acht, zijn dezelfde factoren benut als bij de verklaring van de tevredenheid over het contact (zie pagina 12 e.v.). Ook hier is de verklaaringskracht hoog: 41%. In feite gaat het maar om drie factoren¹⁴ die een rol spelen: het oordeel over het functioneren van de politie in de woonbuurt, het oordeel over het optreden van de politie in de eigen buurt en de mate waarin de politie zichtbaar aanwezig is in de eigen straat (zie tabel 8)

Tabel 8

relevante factoren (Beta's) en verklaarde variantie oordeel over de beschikbaarheid

Functioneren politie in eigen buurt (schaal)	0,37
Optreden politie in eigen buurt (schaal)	0,27
Hoe vaak politie in eigen straat	0,16
Verklaarde variantie	41%

De groepsgesprekken met burgers maken duidelijk dat de burgertevredenheid over de beschikbaarheid van de politie in de woonbuurt, sterk is gebaseerd op datgene wat burgers letterlijk zien. Overigens blijkt hierbij dat burgers die hetzelfde beeld waarnemen, soms tot heel verschillende interpretaties komen. Een agent die ontspannen met een groepje jongeren staat te praten, heeft 'geen gezag' volgens de ene burger, terwijl een ander juist een verstandige agent aan het werk ziet die 'zijn pappenheimers kent'. De verhalen en percepties van burgers laten in elk geval zien dat agenten in hun dagelijks werk op 'de catwalk' lopen. Hun functioneren is letterlijk publiek, vóór de coulissen.

Naast de genoemde drie factoren zijn er vele die ook nog een rol spelen in de verklaring van de mate waarin men de politie beschikbaar acht. Naar de mate waarin er meer buurtproblemen zijn in de beleving van de respondent wordt de beschikbaarheid van de politie lager ingeschat. Dat geldt ook voor onveiligheidsgevoel. Voelt men zich onveiliger dan is men ook sceptischer over de mate waarin de politie beschikbaar is. Zo zijn er nog veel meer verbanden met statistisch significante effecten. De kwestie is evenwel dat deze effecten erg klein zijn en dus feitelijk niet interessant als beleidsmatig relevante grootheden in het kader van het streven het oordeel over de beschikbaarheid positief te beïnvloeden. Om na te gaan of deze bevinding wellicht genuanceerd zou kunnen worden voor gebieden die met veel problemen op het gebied van de openbare orde en veiligheid kampen, hebben we een aantal analyses gedaan specifiek gericht op wijken met variërende mates van veiligheidsproblematiek. Dat levert echter geen fundamenteel verschillend inzicht op. De verklaaringskracht van de factoren gezamenlijk is in wijken met veel problemen nog iets hoger (47%) dan de verklaaringskracht in wijken met heel weinig problemen op het gebied van veiligheid (40%), maar deze analyse leidt niet tot de detectie van wezenlijk andere factoren.

Het oordeel over het functioneren en het optreden van de politie wordt gemeten met behulp van schalen die zijn opgebouwd uit verschillende enquêtevragen.

Bij het functioneren van de politie gaat het om:

- Politie biedt burgers hier bescherming
- Politie heeft hier contact met bewoners
- Politie reageert hier op problemen

¹⁴ Er is hier afgezien van het presenteren van een reeks factoren die wel een significant effect hebben, maar waarbij het effect erg klein is.

- Politie doet hier haar best
- Politie pakt de zaken hier efficiënt aan

Bij het oordeel over het optreden van de politie om:

- Ze bekeuren hier te weinig
- Ze treden niet hard genoeg op
- Ze grijpen niet in

Om na te gaan welk van deze uitspraken het meeste gewicht hebben in de verklaring van het oordeel over de beschikbaarheid hebben we de analyse nogmaals gedaan maar dan met de losse items van de indicatoren functioneren en optreden.

Tabel 9

relevante factoren (Beta's) en verklaarde variantie oordeel over de beschikbaarheid, items functioneren en optreden los opgenomen

Ze treden niet hard genoeg op	0,17
Hoe vaak politie in eigen straat	0,16
De politie heeft hier contact met de bewoners	0,14
Politie biedt burgers hier bescherming	0,11
Ze grijpen niet in	0,11
Verklaarde variantie	42%

Als we de focus richten op alleen de groep respondenten die enigerlei contact met de politie heeft gehad en dus in staat zijn de veertien kwaliteitsoordelen op aspecten in te brengen in de analyse, zien we dat ook die relevant zijn voor het oordeel over de mate waarin men de politie beschikbaar acht. In tabel 10 zijn de veertien kwaliteitsoordelen op aspecten van het contact tussen burgers en de politie weergegeven. Voor al die aspecten is telkens vermeld wat de score op beschikbaarheid is van respondenten die ontevreden zijn op het betreffende kwaliteitsaspect én van burgers die tevreden zijn. We zien consequent dat burgers die tevreden zijn op een aspect een véél hogere score hebben op de mate waarin men de politie beschikbaar acht dan burgers die ontevreden zijn op dat aspect. Ook door burgers positief beleefde contacten met de politie waarin sprake is van responsiviteit, helpen dus om tot een goede score te komen op beschikbaarheid.

Aan de factoren die we eerder hebben gevonden als belangrijke drivers achter het oordeel over de beschikbaarheid van de politie (hard optreden, ingrijpen, bescherming bieden, zichtbaarheid, en contact hebben) kunnen we dus nog één factor toevoegen: politieke responsiviteit tijdens het contact.

Bij de analyse van de factoren achter een positief of negatief ervaren contact hebben wij

Tabel 10

kwaliteitsoordelen op aspecten en de score op beschikbaarheid voor tevreden en ontevreden

Kwaliteitsoordelen op aspecten	Tevreden / Onte tevreden	Beschikbaarheid
De wachttijd voordat u geholpen werd	ontevreden	3,3
	tevreden	5,0
De telefonische bereikbaarheid van de politie	ontevreden	3,3
	tevreden	5,0
De openingstijden van het politiebureau	ontevreden	3,4
	tevreden	5,3
De snelheid waarmee de politie arriveerde	ontevreden	3,1
	tevreden	5,3
De actiebereidheid van de politie	ontevreden	3,1
	tevreden	5,3
De tijd die de politie voor u uittrok	ontevreden	3,2
	tevreden	5,0
De efficiëntie waarmee de politie optrad	ontevreden	3,2
	tevreden	5,2
De informatie die de politie u op dat moment gaf	ontevreden	3,3
	tevreden	5,2
De mate waarin de politie u serieus nam	ontevreden	3,2
	tevreden	5,0
De mate van correctheid waarmee de politie met u omging	ontevreden	3,2
	tevreden	4,9
De aandacht die de politie voor u had	ontevreden	3,3
	tevreden	5,1
De mate waarin u naderhand nog geïnformeerd bent door de politie	ontevreden	3,8
	tevreden	5,2
De afloop van de kwestie	ontevreden	3,6
	tevreden	5,3
De vriendelijkheid van de agent waarmee u contact had	ontevreden	3,5
	tevreden	4,9

de term actieve wederkerigheid als centrale notie gepresenteerd. De factoren die relevant zijn voor het oordeel over de mate van beschikbaarheid van de politie kunnen moeiteloos binnen dat begrippenpaar worden geplaatst.

Actie	Wederkerigheid
Hard optreden	Contact hebben
Ingrijpen	Politieke responsiviteit
Bescherming bieden	Politie in straatbeeld

Het kwalitatieve onderzoek onder burgers biedt ondersteuning aan de notie dat het ook bij het beschikbaarheidsoordeel gaat om actie en wederkerigheid. In alle zes groeps-gesprekken is aan burgers de vraag gesteld welke van de aspecten het zwaarst wegen bij hun oordeel over de beschikbaarheid van de politie in de woonbuurt. Dit blijken de uitspraken te zijn waarin snelheid van optreden (actie) en aanspreekbaarheid (contact hebben, responsiviteit) centraal staan.

Responsiviteit wordt mooi gedefinieerd door één van de deelnemers aan de groepsge-sprekken. Een Rotterdammer: 'Ik loop heel veel op straat in mijn buurt. Er is veel politie aanwezig. Ook is er weer een bureau in de wijk. Echt een positieve verandering. Maar: ik ben nog nooit door een politieman aangesproken met de vraag of ik iets kwijt wil.'

- Deelconclusies**
- Ook bij de indicator beschikbaarheid is 'echt' contact hebben van belang.
 - En ook hier is actie een kernwoord.

Intermezzo: relatie met onveiligheids- gevoel

Als de tevredenheid over het contact dat burgers met de politie hebben zich verbetert en als het oordeel over de mate waarin de politie beschikbaar is zich verbetert, zouden die ontwikkelingen dan ook een positief effect hebben op het veiligheidsgevoel van burgers? Omdat dat zo mooi meegenomen zou zijn, hebben we ook die vraag beantwoord.

Tabel 11
relevante factoren (Beta's) en verklaarde variantie onveiligheidsgevoel

Dreiging	0,17
Vermogensdelicten	0,12
Verloedering	0,11
Betaald werk hebben	0,08
Verkeersproblemen	0,07
Leeftijd	0,06
Politie biedt bescherming	0,06
Slachtofferschap vermogencriminaliteit	0,06
Beschikbaarheid	0,06
Verklaarde variantie	19%

De tevredenheid of ontevredenheid over het contact dat burgers met de politie hebben gehad, speelt geen rol in de mate waarin burgers zich onveilig voelen. Het oordeel over de beschikbaarheid wel. Burgers die de politie goed beschikbaar achten worden minder ge-confronteerd met gevoelens van onveiligheid dan burgers die negatiever oordelen over de mate waarin de politie beschikbaar is. Die conclusie moet evenwel onmiddellijk gerelati-veerd worden. Het oordeel over de beschikbaarheid is duidelijk minder belangrijk dan het oordeel van burgers over de mate waarin hun woonbuurt wordt getroffen door dreiging¹⁵,

¹⁵ Mensen die op straat worden lastig gevallen, dronken mensen op straat, de mate waarin bedreigingen worden uitgesproken, de hoeveelheid gewelddriminaliteit in de woonomgeving.

door vermogensdelicten¹⁶ en door verloedering¹⁷. De omvang van het effect van het oordeel over de beschikbaarheid van de politie op de mate waarin burgers zich veilig of onveilig voelen is vergelijkbaar met de invloed van leeftijd (ouderen voelen zich onveiliger dan jongeren), het hebben van betaald werk (mensen zonder betaald werk voelen zich onveiliger), de mate waarin de woonbuurt wordt geconfronteerd met verkeersproblemen (burgers met veel verkeersproblemen in hun woonbuurt voelen zich onveiliger) en het oordeel over de mate waarin de politie bescherming biedt. Deze factoren hebben een significant effect op het oordeel over de mate van beschikbaarheid, maar het effect is klein. Dat is de eerste relativering: andere factoren zijn belangrijker voor de verklaring van de mate van onveiligheidsgevoel dan het oordeel over de beschikbaarheid van de politie.

De tweede relativerende opmerking is van een nog iets groter gewicht: alle factoren tezamen verklaren slechts een klein deel (19%) van de mate waarin burgers zich onveilig voelen. Dat is veel minder dan we in de eerder genoemde analyses hebben gezien. Het oordeel over de mate waarin de politie beschikbaar is hangt dus samen met de mate waarin burgers zich onveilig voelen, maar de relatie is flinterdun.

- Deelconclusies**
- De (on)tevredenheid over het contact tussen de politie en burgers heeft geen invloed op de mate waarin burgers zich (on)veilig voelen.
 - Het oordeel over de mate waarin de politie beschikbaar is hangt samen met de mate waarin burgers zich onveilig voelen, maar de samenhang is zeer gering.

III De bevindingen toegepast: Amsterdam-Amstelland en Rotterdam-Rijnmond

De positie en ontwikkeling van Amsterdam-Amstelland en Rotterdam-Rijnmond op de beide indicatoren is opmerkelijk. In 2003 scoorde Amsterdam-Amstelland op zowel de tevredenheid over het laatste contact als het oordeel over de beschikbaarheid veel beter dan Rotterdam-Rijnmond. Geen regio is een kopie van een andere regio, maar a prima vista zou je dergelijke verschillen gezien de ogenschijnlijke overeenkomsten tussen beide korpsen niet verwachten. In een Algemeen Overleg met de Tweede Kamer op 30 juni 2004 zijn hier ook vragen over gesteld en heeft de minister van BZK de toezegging gedaan hier nader naar te kijken. In 2003 scoorde Amsterdam-Amstelland 5,8 procentpunt beter op de tevredenheid over het laatste contact dan Rotterdam-Rijnmond (zie tabel 12). Met betrekking tot het oordeel over de beschikbaarheid scoorde Amsterdam-Amstelland 1,2 punt hoger – een enorm verschil¹⁸. Niet alleen dat verschil is opmerkelijk. Ook de ontwikkeling die Rotterdam-Rijnmond sinds 2003 heeft doorgemaakt is extreem. Op beide indicatoren is sinds 2003 in Rotterdam-Rijnmond sprake van een zeer sterke verbetering. Het aantal burgers dat in 2005 tevreden was over het laatste contact is 5,6 procentpunt hoger dan in 2003. Ook de verbetering op de indicator beschikbaarheid is spectaculair: 0,8 punt.

III. 1 Vooraf

¹⁸ De score van Rotterdam-Rijnmond in 2003 op de indicator beschikbaarheid (3,8) is de op één na laagste score die ooit door een korps is verkregen. De laagste score (3,4) werd ook in Rotterdam-Rijnmond gerealiseerd, namelijk in 2002. Het is evenwel zeer waarschijnlijk dat die uitkomst mede is beïnvloed door de turbulentie van de Raadsverkiezing van dat moment. Als onderzoeksuitkomsten van voor de Raadsverkiezingen vergeleken worden met onderzoek van na de verkiezingen zijn op verschillende fronten onverklaarbare uitschieters te waar te nemen. De hectiek van het moment heeft toen een belangrijke rol gespeeld.

¹⁶ Inbraken, fietsdiefstallen, diefstallen uit en beschadigingen aan auto's.

¹⁷ Graffiti, geluidsoverlast, zwerfvuil, overlast door groepen jongeren, vernieling.

Tabel 12

tevredenheid laatste contact en oordeel beschikbaarheid

	jaar	Amsterdam-Amstelland	Rotterdam-Rijnmond
Tevredenheid laatste contact	2003	60,8	55,0
	2004	62,6	59,1
	2005	60,4	60,6

	jaar	Amsterdam-Amstelland	Rotterdam-Rijnmond
Beschikbaarheid	2003	5,0	3,8
	2004	5,1	4,3
	2005	5,3	4,6

De vraag is hoe het verschil tussen Amsterdam-Amstelland en Rotterdam-Rijnmond (met name in 2003) verklaard kan worden en wat er voor gezorgd heeft dat Rotterdam-Rijnmond zich zo spectaculair positief ontwikkeld heeft. Omdat dit onderzoek zich uitdrukkelijk richt op de vraag welke factoren een wezenlijke bijdrage leveren aan een positieve ontwikkeling op de beide indicatoren, wordt in het navolgende vooral ingezoomd op Rotterdam-Rijnmond.

III. 2 Tevredenheid laatste contact

Het ligt in de rede bij de verklaring van het verschil tussen beide korpsen en de ontwikkeling van Rotterdam-Rijnmond primair te kijken naar de factoren die bij de voorgaande analyses het verschil hebben gemaakt. Waar het gaat om de verklaring met betrekking tot de tevredenheid over het laatste contact zijn we dan evenwel nogal gemankeerd. De tevredenheid over het laatste contact wordt voornamelijk verklaard door de (on)tevredenheid over de deelaspecten van het contact¹⁹. Over deze deelaspecten hebben we bij de meting van 2005 een aantal additionele vragen gesteld – en dat is dus niet bij de voorgaande metingen gebeurd. Bovendien zijn de vragen niet gesteld bij het veldwerk voor Rotterdam-Rijnmond²⁰. We moeten ons bij dit onderdeel dus verlaten op de antwoorden die de respondenten hebben gegeven op de open vraag die hen gesteld is als zij aangaven dat er bepaalde punten waren waarover men minder tevreden was. Die vraag luidde: welke punten zijn dat? De door de respondenten genoemde punten zijn geclasificeerd in drie categorieën: ontevredenheid ten aanzien van de beschikbaarheid en de komst van de politie, klachten over het optreden van de politie en kritiekpunten ten aanzien van de afloop van de kwestie. Voordat we daarop ingaan wordt eerst weergegeven welk percentage van de mensen die contact hebben gehad met de politie kritiekpunten hebben genoemd (zie tabel 13). Vergelijken we het aantal mensen dat kritiekpunten heeft genoemd in 2003 dan zien we maar een heel klein verschil tussen Amsterdam-Amstelland en Rotterdam-Rijnmond. Letten we evenwel op de ontwikkeling door de jaren heen dan is een duidelijk verschil waarneembaar. Het percentage dat kritiekpunten noemt is in

¹⁹ Zie pagina 7 van deze notitie

²⁰ Toen de opdracht voor dit onderzoek kon worden gegeven liep het veldwerk voor de meting van de Politiemonitor 2005 al.

Rotterdam-Rijnmond zeer fors gedaald.

Tabel 13

respondenten die kritiekpunten hebben genoemd 2003-2005 (%)

	Amsterdam-Amstelland	Rotterdam-Rijnmond
2003	45,9	47,9
2004	43,6	43,5
2005	42,7	37,1

In tabel 14 staat voor 2003-2005 per categorie kritiekpunten – met betrekking tot de beschikbaarheid, het optreden van de politie en de afloop van de kwestie - weergegeven welk percentage van de burgers die contact hebben gehad binnen de betreffende categorie kritiek heeft geuit.

Tabel 14

Specifieke punten van onvrede bij contact (%)

	beschikbaarheid		optreden		afloop	
	Amsterdam-Amstelland	Rotterdam-Rijnmond	Amsterdam-Amstelland	Rotterdam-Rijnmond	Amsterdam-Amstelland	Rotterdam-Rijnmond
2003	27	40	34	37	21	21
2004	24	29	34	33	18	26
2005	19	27	26	30	15	21

De cijfers zijn niet zo eenvoudig eenduidig te interpreteren. Duidelijk is wél dat het verschil tussen Amsterdam-Amstelland en Rotterdam-Rijnmond in 2003 zit in het aantal klachten over de beschikbaarheid van de politie. In 2003 was 40% van de mensen daar in Rotterdam-Rijnmond ontevreden over terwijl in Amsterdam-Amstelland 27% ontevreden was. Ook zien we juist op dit punt in Rotterdam-Rijnmond een sterk positieve ontwikkeling als we 2003 met 2005 vergelijken. In 2005 zien we vergeleken met 2003 een daling van het aantal ontevredenen met betrekking tot de beschikbaarheid met 13 procentpunten. Anderzijds zien we dat ook Amsterdam-Amstelland zich positief heeft ontwikkeld met betrekking tot de beschikbaarheid. In 2005 is er vergeleken met 2003 sprake van een daling van het aantal burgers dat ontevreden is over de beschikbaarheid van de politie met 8 procentpunt. Ook ten aanzien van de hoeveelheid klachten in Amsterdam-Amstelland met betrekking tot het optreden van de politie en de afloop van de kwestie zien we in Amsterdam-Amstelland een trend ten goede. En toch is het niet zo dat de tevredenheid over het laatste politiecontact significant is gestegen in de periode 2003-2005. In een poging meer greep te verkrijgen op de feitelijke ontwikkelingsgang van de beide indicatoren is binnen de databestanden van de Politiemonitoren 2003, 2004 en 2005 gezocht naar steekproefgebieden die op de beide indicatoren een forse (en ook in statisti-

sche termen significante) negatieve of positieve ontwikkeling hebben doorgemaakt. Acht gebieden voldeden het meest aan dit criterium – zij het dat we geen gebieden hebben gevonden die een significant negatieve ontwikkeling hebben doorgemaakt op het oordeel over de beschikbaarheid. In tabel 15 staan deze weergegeven. Op één gebied na – wijkteam Naarden – komen alle gebieden uit Amsterdam-Amstelland en Rotterdam-Rijnmond. In dit hoofdstuk wordt het wel heel erg Amsterdam-Rotterdam, maar dat is geen gevolg van een keuze die door onderzoekers is gemaakt, maar simpelweg een empirische uitkomst. Als je zoekt naar gebieden die een forse ontwikkeling op de beide indicatoren hebben doorgemaakt, dan kom je in vooral in deze regio's terecht.

Amstelveen-Noord, Groot-IJsselmonde, Provenierswijk-Noord en Delfshaven hebben een sterk positieve ontwikkeling doorgemaakt ten aanzien van de tevredenheid over het laatste contact. De Pijp, Kralingen-Oost, Prinsengracht (tussen 2004 en 2005) en wijkteam Naarden een sterk negatieve.

Tabel 15

significante negatieve en positieve ontwikkelingen tevredenheid laatste contact

	jaar	Amstelveen-Noord	Groot-IJsselmonde	Provenierswijk-Noord	Delfshaven	De Pijp	Kralingen Oost	Prinsengracht	Wijkteam Naarden
Tevredenheid laatste contact	2003	55,3	51,3	47,2	47,6	68,7	62,5	58,0	65,7
	2004	70,3	61,7	64,7	57,1	67,6	59,5	70,2	n.b.
	2005	75,7	72,7	72,1	62,3	49,7	41,3	58,4	40,3

In tabel 16 is weergegeven wat de ontwikkeling in de periode 2003–2005 is geweest op de drie categorieën kritiekpunten. Een aantal gebieden gedraagt zich conform wat je zou mogen verwachten. In Amstelveen-Noord, Groot-IJsselmonde en Provenierswijk-Noord waar sprake is van een sterke verbetering in het oordeel over het laatste contact, is ook een duidelijke afname te zien van het aantal mensen die kritiekpunten noemen. Omgekeerd geldt dat ook voor Kralingen-Oost. Daar is de tevredenheid over het laatste contact afgenomen en dat weerspiegelt zich in een toename van het aantal mensen met kritiekpunten. De andere gebieden laten een minder eenduidig beeld zien.

In de verklaring van de tevredenheid over het laatste contact is ook gebleken dat het oordeel over het functioneren van de politie een verband heeft met de tevredenheid – zij het niet voor alle contact-soorten, terwijl het ook niet ging om hele sterke relaties. In tabel 17 is de ontwikkeling op de score voor het functioneren van de politie toch weergegeven. De vier wijken met een sterke vooruitgang op de tevredenheid over het laatste contact laten

Tabel 16

ontwikkeling punten van onvrede bij contact 2003-2005²¹
(afname en toename kritiek in procentpunten)

	bereikbaarheid	optreden	afloop
Amstelveen-Noord	-6	-12	-16
Groot-IJsselmonde	-28	-33	-2
Provenierswijk-Noord	-22	-41	1
Delfshaven	-10	11	0
De Pijp	-12	-2	10
Kralingen-Oost	17	21	10
Prinsengracht	-6	-1	11
Wijkteam Naarden	-10	12	-8

ook een duidelijke verbetering zien ten aanzien van het oordeel over het functioneren van de politie. In De Pijp en Prinsengracht waar de tevredenheid over het laatste contact is afgenomen, zien we ook een achteruitgang in het oordeel over het functioneren. Dat zien we niet in Wijkteam Naarden, waar wel sprake is van een afname van de tevredenheid over het laatste contact. Daar stabiliseert zich het oordeel over het functioneren. Daar moet evenwel aan worden toegevoegd dat de schaalwaarde voor het functioneren van de politie in wijkteam Naarden erg laag is (namelijk 5,3, dat ligt 0,9 punt lager dan het landelijk gemiddelde). De enige dissonant is Kralingen-Oost. Daar is sprake van een achteruitgang van de tevredenheid over het laatste contact en toch is er ook sprake van een forse verbetering in het oordeel over het functioneren van de politie.

Tabel 17

ontwikkeling score functioneren van de politie 2003-2005²² (afname en toename)

Amstelveen-Noord	0,4
Groot-IJsselmonde	1,0
Provenierswijk-Noord	1,1
Delfshaven	0,5
De Pijp	-0,2
Kralingen-Oost	0,8
Prinsengracht	-0,2
Wijkteam Naarden	0,0

Grosso modo zijn de ontwikkelingen in de hier genoemde steekproefgebieden dus redelijk tot goed te verklaren met de door ons gevonden modelmatig gevonden factoren.

21 Bij Prinsengracht is de verschillscore voor 2005-2004 weergegeven.

22 Bij Prinsengracht is de verschillscore voor 2005-2004 weergegeven.

III. 3

Beschikbaarheid

Het oordeel over de mate waarin de politie beschikbaar is in Amsterdam-Amstelland en Rotterdam-Rijnmond vertoont sterke parallellen met de ontwikkeling van de tevredenheid over het laatste contact. In 2003 oordeelden de burgers van Amsterdam-Amstelland veel positiever (5,0) dan de burgers in Rotterdam-Rijnmond (3,8). En ook ten aanzien van de score op de beschikbaarheid van de politie heeft Rotterdam-Rijnmond zich spectaculair verbeterd (in 2005 bedroeg de score op de indicator 4,6; dat is 0,8 punt hoger dan in 2003).

In tabel 18 is de ontwikkelingsgang weergegeven van de factoren waarvan in de eerdere analyse is gebleken dat zij op landelijk niveau een sterke samenhang vertonen met de ontwikkeling van de indicator beschikbaarheid. De uitkomsten gedragen zich volstrekt conform de verwachting. In 2003 scoort Rotterdam-Rijnmond consequent veel slechter op de factoren dan Amsterdam-Amstelland. En sinds 2003 heeft Rotterdam-Rijnmond zich spectaculair verbeterd op de factoren. Dat heeft zich dus uitbetaald in een sterke verbetering op het oordeel over de beschikbaarheid van de politie. Amsterdam-Amstelland verbetert zich ook op de verschillende factoren, maar – het oordeel was in 2003 al positief – minder sterk. Bijgevolg zien we ook in Amsterdam-Amstelland een verbetering in het oordeel over de beschikbaarheid van de politie, maar minder drastisch dan in Rotterdam-Rijnmond. Ook de hogere score op de indicator beschikbaarheid die Amsterdam-Amstelland vergeleken met Rotterdam-Rijnmond in 2005 nog steeds heeft, is vanuit het schema met de relevante factoren te verklaren. Amsterdam-Amstelland scoort in 2005 op alle factoren hoger dan in Rotterdam-Rijnmond.

Tabel 18
ontwikkeling relevante factoren (% eens)

	jaar	Amsterdam-Amstelland	Rotterdam-Rijnmond
politie biedt bescherming	2003	51,2	42,5
	2004	53,0	46,8
	2005	52,3	49,6
politie heeft hier contact met bewoners	2003	29,5	25,7
	2004	32,3	29,0
	2005	31,9	29,0
ze treden niet hard genoeg op	2003	33,7	46,3
	2004	33,6	45,0
	2005	30,4	42,4
ze grijpen niet in	2003	23,2	31,5
	2004	21,0	29,0
	2005	20,7	24,7
zichtbaarheid (minder dan eens per week)	2003	49,1	57,6
	2004	51,1	55,2
	2005	49,6	52,7

In tabel 19 is de ontwikkeling weergegeven op de indicator beschikbaarheid van de eerder genoemde gebieden, zij het dat we ons hier beperkt hebben tot die gebieden die een overtuigend positieve ontwikkeling hebben doorgemaakt.

Tabel 19
significant negatieve en positieve ontwikkelingen beschikbaarheid

	jaar	Amstelveen-Noord	Groot-IJsselmonde	Provenierswijk - Noord	Delfshaven	Wijkteam Naarden
Beschikbaarheid	2003	4,7	3,2	4,1	4,3	3,9
	2004	5,4	3,5	5,9	4,9	n.b.
	2005	5,4	4,2	5,8	5,4	4,6

In tabel 20 is de ontwikkeling van de voor beschikbaarheid relevante factoren weergegeven. Grosso modo bewegen alle factoren zich in de verwachte richting. In Provenierswijk-Noord gebeurt dat wel heel erg precies. Daar verbetert zich het oordeel over de beschik-

Tabel 20
ontwikkeling relevante factoren

	jaar	Amstelveen-Noord	Groot-IJsselmonde	Provenierswijk - Noord	Delfshaven	Wijkteam Naarden
politie biedt bescherming	2003	49,4	37,2	38,0	45,5	44,9
	2004	55,9	43,0	58,5	47,9	n.b.
	2005	59,9	44,8	41,4	47,8	40,8
	2003	24,3	16,9	36,9	36,6	17,8
politie heeft hier contact met bewoners	2004	31,7	25,6	42,3	36,8	n.b.
	2005	28,1	22,3	39,9	34,8	21,7
	2003	32,1	54,4	42,8	41,9	32,9
ze treden niet hard genoeg op	2004	24,4	54,7	30,9	48,7	n.b.
	2005	22,0	46,2	32,7	38,8	21,0
	2003	19,9	34,3	35,4	30,7	23,2
ze grijpen niet in	2004	16,7	31,6	15,4	22,2	n.b.
	2005	13,1	26,4	16,2	17,3	18,3
	2003	63,2	58,4	35,3	39,1	69,7
zichtbaarheid (minder dan eens per week)	2004	61,9	62,1	22,0	26,5	n.b.
	2005	67,6	58,6	23,4	42,1	71,1

baarheid van de politie heel sterk tussen 2003 en 2004 om dan in 2005 heel flauw terug te vallen. Dat patroon herhaalt zich heel nauwgezet bij de factoren waarvan de analyse heeft aangetoond dat ze relevant zijn voor de ontwikkeling van het oordeel over de beschikbaarheid. Het oordeel over de mate waarin de politie bescherming biedt ontwikkelt zich tussen 2003 en 2004 heel sterk ten goede en zakt dan in 2005 ook terug. Bij de andere factoren – contact hebben, hard optreden en ingrijpen – zien we een vergelijkbare ontwikkeling.

De ontwikkeling van de zichtbaarheid van de politie in de eigen straat verloopt eigenlijk alleen bij Provenierswijk-Noord conform het verwachtingspatroon. Daar gaat een toename van de zichtbaarheid van de politie duidelijk samen met een verbeterd oordeel over de beschikbaarheid. In de andere wijken zien we dat niet.

De positieve ontwikkeling van Rotterdam-Rijnmond met betrekking tot het oordeel over de beschikbaarheid van de politie en de verschillen die in 2003 bestonden tussen Rotterdam-Rijnmond en Amsterdam-Amstelland kunnen met de factoren die blijken de analyse de drijvende krachten zijn achter het oordeel over de beschikbaarheid van de politie heel erg goed verklaard worden. Ook met betrekking tot het oordeel over het laatste contact zijn er verschillende signalen die aangeven dat bejegeningsaspecten inderdaad de motor zijn achter tevredenheid en ontevredenheid over het contact, alhoewel de signalen hier wel minder sterk en consistent zijn dan bij de verklaring van het oordeel over de beschikbaarheid.

Een belangrijke constatering is dat onze analyse – onder meer bij monde van Liesbeth Kuijvenhoven, de regionale kwaliteitscoördinator in Rotterdam-Rijnmond – volledig herkend wordt. De afname van het aantal klachten over de beschikbaarheid van de politie bij de opname van de aangiften (zie tabel 14) was ook een expliciete doelstelling van de politie in Rotterdam-Rijnmond. In 2003 is gewerkt aan een eenduidige regionale bureauopstelling die is ondersteund door een publiekscampagne. In een gespreksnotitie voor een convenantsgesprek staat over het beleid in 2003: 'Teneinde de bereikbaarheid en beschikbaarheid van de politie op het vlak van crisisinterventie (DHV) te vergroten is in 2003 in samenwerking met AEF een sterkteberekening gemaakt om in 90% van de spoedmeldingen binnen 15 minuten politie ter plaatse te hebben. In 2004 is in samenwerking met de TU Delft een simulatiemodel ontwikkeld zodat continu de afstemming tussen meldingen en de inzet van eenheden kan worden gemaakt. Aan de bereikbaarheid en beschikbaarheid is ook inhoud gegeven met de inrichting van het concept wijkpolitie. In dit kader zijn 300 buurtagenten aangesteld en zijn in totaal ongeveer 1000 medewerkers full time in de wijkteams in de wijken en buurten van de regio Rotterdam-Rijnmond aan het werk. De wachttijden op de bureaus zijn, aldus het korps, teruggebracht tot nihil'. Het is een bijna willekeurig citaat uit de vele die ook hadden kunnen worden gekozen.

Een ander voorbeeld (uit dezelfde notitie): 'In 2004 is in het korps de basis gelegd voor een driesporenbeleid ten aanzien van beïnvloeding van publiekstevredenheid. Er is een Taskforce ingericht onder leiding van de Directeur Bedrijfsvoering. In deze Taskforce is de volgende (cultuur)gerichte aanpak geformuleerd t.a.v. beïnvloeding van de publiekstevredenheid: het opzetten van een quick-winsprogramma (dat ook in 2004 is gestart), het opstarten van een bewustwordingsprogramma en het opzetten en uitvoeren van (klant)tevredenheidsonderzoeken.

De quick-wins worden gezocht in nieuwe ideeën over zowel procedures als werkwijzen, binnen en tussen de hoofdprocessen binnen het korps. Kenmerk is dat de quick-wins snel in uitvoering worden gebracht, gericht op verbetering met snel resultaat. Het bewustwordingsprogramma heeft als doel om alle medewerkers in de regio (meer) bewust te maken van het feit dat zijn of haar inlevingsvermogen, houding, gedrag en servicebereidheid de tevredenheid van het laatste politiecontact (in)direct bepaalt. Publiekstevredenheid en professionaliteit zijn hierbij onlosmakelijk met elkaar verbonden.

De klanttevredenheidsonderzoeken die worden uitgevoerd dienen weer als input voor (aanscherping van) de quick-wins en het bewustwordingsprogramma. In 2004 is een klanttevredenheidsonderzoek uitgevoerd onder slachtoffers van woninginbraken, is binnen het proces Intake, Service en Ondersteuning (ISO) een klanttevredenheidsonderzoek (bij het doen van aangifte) opgestart en is ook een Terwee-onderzoek uitgevoerd. De uitkomsten van deze onderzoeken worden zoveel mogelijk op individueel niveau teruggekoppeld'.

Naar aanleiding van het klanttevredenheidsonderzoek zijn binnen het proces ISO in 2005 een aantal grote en kleine initiatieven genomen en staan er tevens verschillende plannen op stapel:

- Zo zal er binnenkort gestart worden met een opleiding voor het baliepersoneel en de chefs, waarbij in een praktijksituatie heel duidelijk wordt uitgelegd op welke wijze het personeel kan bijdragen aan een klantgerichte werkwijze. Waarschijnlijk zal deze opleiding starten in september 2005.
- Daarnaast zal een regionale pilot uitgevoerd worden met een gastheer/gastvrouw. Hierbij is het de bedoeling dat de klant bij binnenkomst direct wordt aangesproken en uitgelegd wordt wat de gang van zaken is. De eventuele wachttijd wordt vermeld en indien de wachttijd te lang is worden er alternatieven gegeven voor het wachten, zoals bijvoorbeeld de mogelijkheid van een internet aangifte. Tevens wordt er gekeken naar een mogelijkheid om als proef een internetzuil te plaatsen binnen dit district, waarbij de gastheer/vrouw kan assisteren.
- Er is gestart met een Klanttevredenheidsonderzoek voor het Callcentre.
- Tevens is met medewerking van de afdeling communicatie een presentatie gemaakt voor alle chefs ISO, die zij aan het baliepersoneel kunnen presenteren. Het doel van deze

presentatie is om het personeel zelf met ideeën te laten komen over de wijze waarop zij klantgericht hun werk kunnen uitvoeren. Uiteindelijk doel om is per bureau een 5-sterren service te creëren die is samengesteld door de baliemedewerkers zelf.

In Rotterdam-Rijnmond is in de afgelopen jaren een indrukwekkend proces op gang gekomen om te komen tot meer tevredenheid van burgers over het contact met de politie en hun oordeel over de beschikbaarheid. Intern wordt in het korps de metafoor Reuzenrad gehanteerd. Die metafoor lijkt juist gekozen, het metacommuniceert de omvang van het proces waarbij ISO een volwassen hoofdproces wordt en de ISO-medewerkers even belangrijk voor het korps worden gezien als de executieve politiemensen.

Nog even terug naar de andere vraag die in dit kader aan de orde is: Waarom deed Amsterdam-Amstelland het in 2003 al zoveel beter dan Rotterdam-Rijnmond? Het antwoord op die vraag is in een notendop samen te vatten: processen en initiatieven die recentelijk in Rotterdam-Rijnmond zijn opgestart, bestonden al eerder in Amsterdam. Amsterdam-Amstelland kent bijvoorbeeld al sinds 1995 een onderzoek naar de gepercipieerde kwaliteit van de dienstverlening. Sindsdien is consequent onderzoek gedaan naar de kwaliteit van de dienstverlening (Mystery Shopping, Interne Klant Thermometer, Thermometer Teleservice, Imago-onderzoek). Het verhaal van Rotterdam-Rijnmond en Amsterdam-Amstelland lijkt erg op elkaar. Net zo goed als dat verhaal weer erg lijkt op dat wat in andere korpsen gebeurt.

Deelconclusies

- De verschillen tussen Rotterdam-Rijnmond en Amsterdam-Amstelland zijn waar het gaat om de indicator beschikbaarheid heel goed te verklaren op basis van de factoren die volgens de analyse in dat kader relevant zijn.
- De verbeteringen die zich in Rotterdam-Rijnmond hebben voorgedaan met betrekking tot het oordeel over de beschikbaarheid en de tevredenheid over het contact zijn verklaarbaar door de massale inzet van het korps op tal van maatregelen die gericht waren op het verbeteren van het oordeel. De ontwikkeling van beide factoren kan dus positief beïnvloed worden, zo blijkt in de praktijk van Rotterdam-Rijnmond maar ook in die van Amsterdam-Amstelland die een vergelijkbaar proces al eerder in waren gegaan.

IV De invloed van de media op burgertevredenheid

IV. 1 Politie, imago en media

Uit de kwantitatieve en kwalitatieve analyses blijkt dat de tevredenheid van burgers over het laatste politiecontact en, in iets mindere mate, over de beschikbaarheid van de politie in belangrijke mate wordt bepaald door factoren waarop de politie zelf invloed heeft. Ons onderzoek is in de eerste plaats bedoeld om te zoeken naar dergelijke factoren. Daarnaast is het onderzoek gericht op factoren buiten de directe invloedssfeer van politie en de mogelijkheden om daar meer grip op te krijgen. Hiermee doelen we op de rol van de media. Een relevante vraag is of (vooringenomen) beelden over de politie, gevormd door de media, invloed hebben op het oordeel van burgers over de politie. Naar de mate waarin dat sterker het geval is zou dat een storende invloed kunnen hebben op de mate waarin prestatie-indicatoren iets zeggen over de kwaliteit van het doen en laten van de politie. Binnen de politie is men zich bewust van deze potentiële verstoring: een paar negatieve berichten in de krant en – zo wordt wel eens gezegd in politieke kring – het imago zakt in elkaar, hoe hard er ook gewerkt wordt aan kwalitatief goede dienstverlening. Dit bewustzijn van massamediale verstoringen is overigens niet het enige geluid dat in dit verband waarneembaar is binnen de Nederlandse politie. De directeur van het Kwaliteitsbureau Politie – Piet Dijkshoorn – is een expliciete exponent van een stroming die de subjectiviteit van oordelen én de impact van media juist niet problematiseert. Hij stelt: “de subjectiviteit is juist belangrijk, het *gaat* om beleving”. En ook: “in de media verschijnen in de regel geen onzinberichten, er is wel sprake van uitvergroting, maar niet van een consequente vertekening”.

De invloed van de media wordt derhalve wisselend beleefd. Tegelijkertijd bestaan er – sprekend over massamediale effecten op de oordelen van burgers over het doen en laten van de politie – ook mogelijkheden voor de politie om door middel van communicatie-beleid invloed uit te oefenen op de publieke beeldvorming. Ook dat besef leeft breeduit bij de Nederlandse politie. Over de feitelijke mogelijkheden die de politie heeft lopen de me-

ningen dan weer wel uiteen. Deze en gene twijfelen aan de mogelijkheden die de politie heeft om positieve berichten aan de media over te dragen. Die twijfel bestaat er niet over negatieve berichten over de politie: die halen de kranten wel.

Over de relatie tussen berichtgeving in de media en de opinies van burgers over de overheid in het algemeen en de politie in het bijzonder is in de afgelopen jaren een karrenvracht aan rapporten, artikelen en boeken geschreven. Om hieruit de essentie te halen, hebben we een aantal Nederlandse experts geraadpleegd. Met voorbijgaan aan veel nuances is de strekking van de discussies dat de media een enorme impact *kunnen* hebben de beeldvorming. Zo is Prof. Dr. Jan Kleinnijenhuis samen met een aantal andere communicatiewetenschappers tot de conclusie gekomen dat massamediale berichtgeving aan de basis heeft gestaan van de electorale aardverschuiving van mei 2002²³. De impact van massamediale berichtgeving *kan* derhalve buitengewoon verstrekkend zijn.

IV. 2 Experimenteel onderzoek

Om nog meer specifieke en precieze uitspraken over de relatie tussen berichtgeving in de media en de tevredenheid van burgers over de politie (in relatie tot de PMB) te kunnen doen hebben we een experimenteel mediaonderzoek uitgevoerd. Er zijn verschillende typen krantenberichten over de politie voorgelegd aan een steekproef van willekeurig gekozen burgers. Vervolgens is gemeten of het oordeel van de burgers over de politie, het laatste politiecontact en de beschikbaarheid van de politie is beïnvloed door de inhoud en de strekking van de krantenberichten. Daarbij is zoveel mogelijk aansluiting gezocht bij de vraagstelling uit de PMB.

De berichten

De gebruikte berichten zijn bewerkingen van bestaande krantenberichten. Ze zijn dus fictief, maar wel realistisch. Ze variëren systematisch op de volgende dimensies:

- concreet – abstract
- positief – negatief
- met – zonder beeldmateriaal
- incidenten/operationeel – beleid/prioriteiten.

De gebruikte berichten zijn in de bijlage bij deze notitie opgenomen.

Een eerste beoordeling van de berichten

De respondenten vinden de berichten duidelijk, overtuigend en geloofwaardig. De positieve berichten worden door de respondenten positief voor de politie gevonden, de negatieve berichten negatief. Dit geldt voor alle berichten, maar voor de concrete nog explicieter

²³ De puinhopen in het nieuws, de rol van de media bij de Tweede Kamerverkiezingen van 2002, Jan Kleinnijenhuis, Dirk Oegema, Jan de Ridder, Anita van Hoof en Rens Vliegthart, Alphen aan den Rijn – Mechelen 2003, p.136.

dan voor de abstracte. Concreet positieve berichten worden als positiever beoordeeld dan abstract positieve berichten; concrete negatieve berichten worden negatiever gevonden dan abstract negatieve berichten. Hoger opgeleiden herkennen de abstracte berichten sterker als positief respectievelijk negatief.

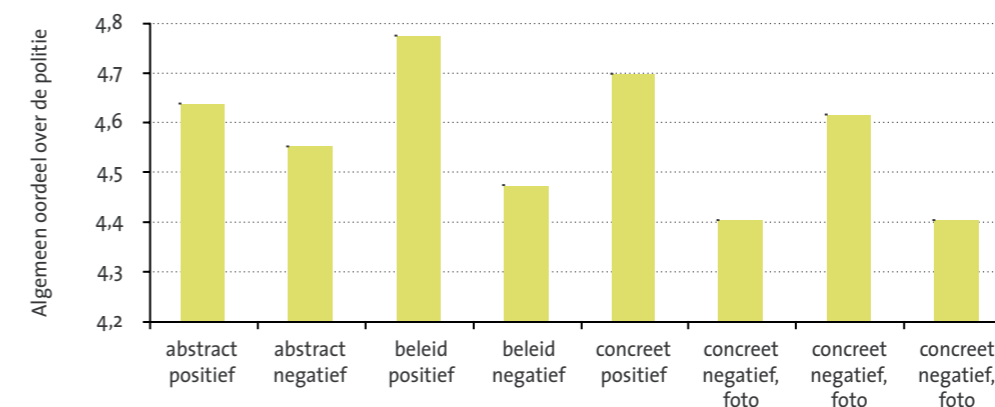
Respondenten die a priori een positieve houding ten opzichte van de politie hebben, vinden de positieve berichten duidelijker én positiever dan de negatieve berichten, en omgekeerd: respondenten met een negatieve houding tegenover de politie vinden de negatieve berichten juist duidelijker en negatiever. Dit staat bekend als het *assimilatie-effect*: mensen interpreteren berichten in overeenstemming met hun eigen mening.

Effect op het algemene oordeel over de politie

De berichten hebben effect op het algemene oordeel van de respondenten over de politie. Respondenten die een positief bericht hebben gelezen, hebben een positiever algemeen oordeel over de politie dan respondenten die een negatief bericht lazen. Figuur 4 geeft een grafische weergave. Nadere analyse wijst uit dat bij de negatieve berichten concrete berichten een groter (negatief) effect op het overall oordeel over de politie hebben dan abstracte berichten; bij de positieve berichten is er geen verschil in effect tussen abstracte en concrete berichten.

Figuur 4

algemeen oordeel over de politie naar bericht (N=1.472)



Of er al dan niet een foto bij het bericht is gevoegd, maakt voor het effect op de oordelen van burgers niet uit.

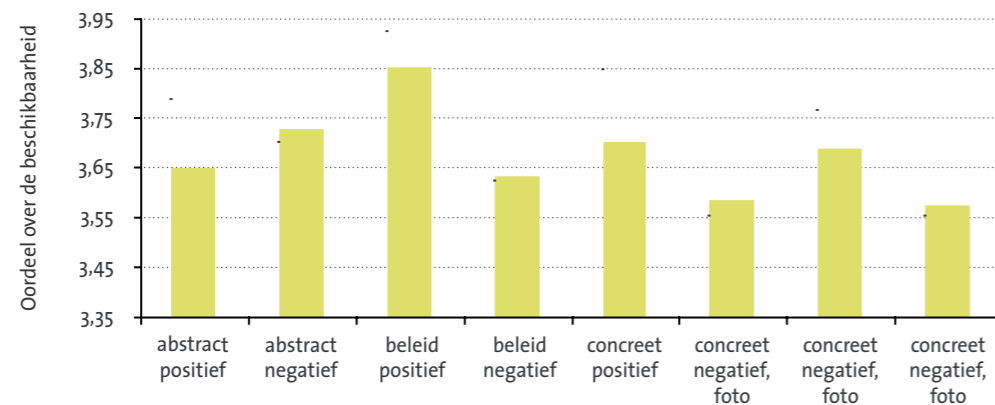
Effect op het oordeel over de beschikbaarheid van de politie

De berichten hebben niet alleen invloed op het algemene oordeel over de politie, maar ook op het oordeel van de respondenten over de beschikbaarheid van de politie. Het effect van het krantenbericht generaliseert zich dus naar meer specifieke oordelen over de politie.

Respondenten die een positief bericht hebben gelezen, hebben in het algemeen een positiever oordeel over de beschikbaarheid van de politie dan respondenten die een negatief bericht lezen. Alleen het abstracte bericht, dat cijfers en percentages over het ophelderingspercentage van ernstige delicten bevat (figuur 5), heeft een onduidelijk effect. Zonder het abstracte bericht is het beeld duidelijk en significant: burgers die een positief bericht over de politie lezen, oordelen positiever over de beschikbaarheid van de politie dan burgers die een negatief bericht lezen (figuur 5).

Figuur 5

oordeel over de beschikbaarheid van de politie naar bericht (N=1.472)



Effect op de tevredenheid over het laatste politiecontact

Over de hele lijn hebben de berichten geen duidelijke invloed op de tevredenheid over het laatste politiecontact. Deze uitkomst spoot volledig met de conclusies die getrokken zijn op basis van de analyse van de Politiemonitor. Eerder hebben we immers in dat verband geconcludeerd, dat het daarbij vrijwel volledig gaat om wat er in de context van dat contact (niet) gebeurt. Als we alleen naar de concrete berichten kijken in het media-experiment, is er wel een klein effect van de positieve dan wel negatieve berichten, dat (net) significant is (figuur 6).

Effect op het veiligheidsgevoel

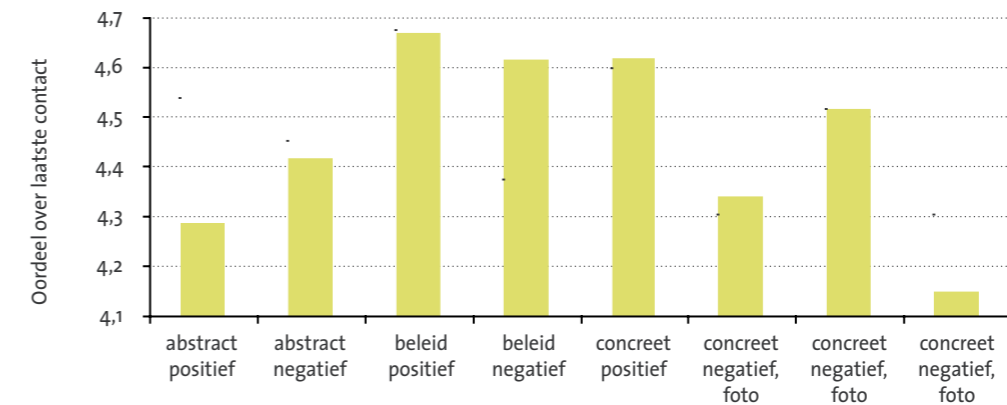
Positieve of negatieve berichten hebben geen invloed op het veiligheidsgevoel van de respondenten. Wel blijken *concrete* berichten tot meer onveiligheidsgevoelens te leiden (figuur 7)

Effecten op termijn

Om vast te stellen of de effecten van de berichten op de oordelen van burgers na verloop van tijd nog aanwezig zijn, zijn de respondenten na verloop van drie weken opnieuw ondervraagd. Hoewel zij zich de inhoud van de berichten nauwelijks meer kunnen herinne-

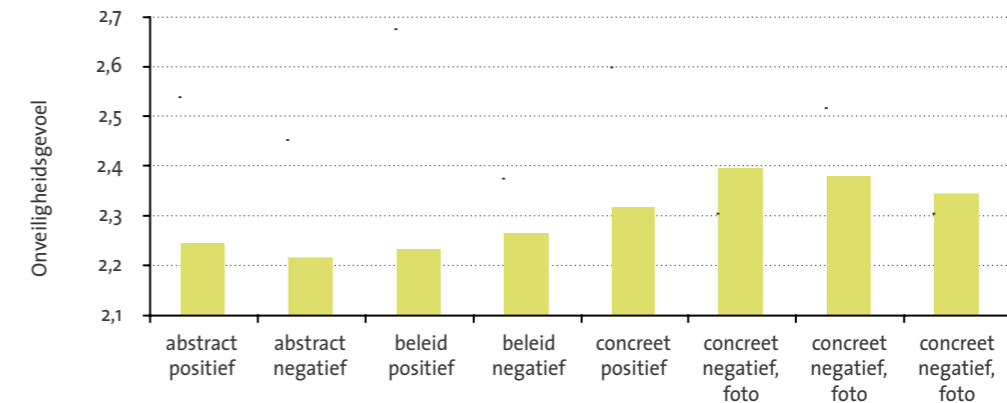
Figuur 6

tevredenheid over laatste politiecontact naar bericht (N=1.137)



Figuur 7

onveiligheidsgevoel naar bericht (N=1.472)



ren, blijkt het effect op hun algemene oordeel over de politie en op hun tevredenheid over de beschikbaarheid van de politie nog steeds aanwezig. Het is wel iets minder sterk en alleen significant voor de meerderheid van de respondenten die de berichten het meest geloofwaardig achten. Dit is in de literatuur bekend als het *sleeper effect*: ook zonder concrete herinnering blijven opinies beïnvloed.

Voor het onveiligheidsgevoel is het effect van de berichten goddeels verdwenen.

De effecten van de berichten: samenvatting en discussie

De belangrijkste conclusies uit dit experimentele onderzoek zijn:

- Berichten die over de politie in de krant verschijnen, hebben invloed op de algemene oordelen van burgers over de politie;
- De berichten hebben invloed op het oordeel van burgers over de beschikbaarheid van

de politie;

- De berichten hebben invloed op de onveiligheidsgevoelens van burgers;
- Er is een minder duidelijk effect van de berichten op de tevredenheid van burgers over hun contacten met de politie.
- De effecten van de berichten zijn ook na verloop van enkele weken nog merkbaar.

De concrete berichten over een al dan niet opgeloste moordzaak zijn het meest eenduidig in hun effecten. Positief concrete berichten werken positief door in algemene en meer specifieke oordelen van burgers over de politie en laten daarmee een duidelijk verschil zien met negatief concrete berichten.

Ook eenduidig, en enigszins onverwacht, is het effect van het bericht over het beleid rond prestatiecontracten. Het positieve bericht ("Politie komt vaker en beter in actie") heeft een duidelijk positief effect op het oordeel van burgers over de politie, zowel op het algemene oordeel als op het meer specifieke oordeel over de beschikbaarheid. Dit contrasteert met het onduidelijke effect van de abstracte berichten over de ontwikkeling van het oplossingspercentage van ernstige delicten. Het positief geformuleerde abstracte bericht ("Politie lost vaker ernstige delicten op") leidt niet of nauwelijks tot meer positieve oordelen over de politie. Kop, inhoud en opbouw van het positieve bericht over het beleid met prestatiecontracten hebben voor burgers blijkbaar meer zeggingskracht dan het statistische bericht over een (forse) stijging van het oplossingspercentage. Interessant is dat de belangrijke termen in het bericht over beleid (actie, tevredenheid van burgers, prestatiegericht werken, aanwezigheid in de wijk, blauw op straat) nauw aansluiten bij het begrip-paar "actieve wederkerigheid", dat eerder in de analyses naar voren is gekomen.

De inhoud, de strekking en de formulering van krantenberichten hebben dus effect op oordelen van burgers over de politie en de beschikbaarheid van de politie. Betekent dit nu dat de tevredenheid van burgers door de berichtgeving in de media wordt vertekend en niet door de acties van de politie zelf wordt bepaald?

Voor een antwoord op deze vraag zoeken we eerst aansluiting bij de *omvang* van de effecten. We weten dat de effecten significant zijn. Ze worden niet door toevallige factoren veroorzaakt, maar door het verschil in berichten. Significant wil niet altijd zeggen dat de effecten groot zijn. Voor de meeste tevredenheidsoordelen ligt het effect in de orde van grootte van 0,2 tot 0,3 punt op een waarde van 3,5 tot 5 (op een schaal van 1 tot 7). Dit is geen verschil van dag en nacht. Toch kan het, vertaald naar een procentueel tevredenheidsoordeel, veel uitmaken: een positief (niet-abstract) bericht leidt tot een tevredenheid over de beschikbaarheid van de politie van 44%; van de groep met een negatief (niet-abstract) bericht is 36,4% tevreden over de beschikbaarheid; een verschil van bijna 8 procentpunt dus.

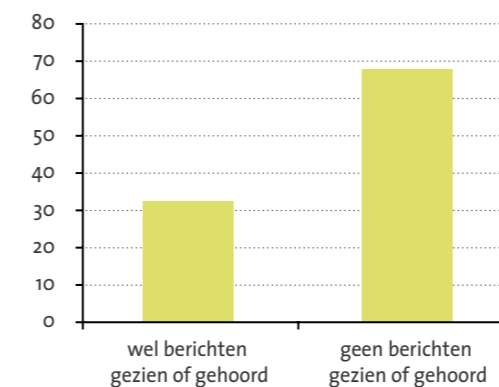
Dit is nog een enigszins theoretische exercitie. Op grond van het experiment weten we immers alleen dat *als* burgers overgehaald worden om een bepaald bericht te lezen, en *als* dat bericht een bepaalde inhoud en strekking heeft, dat dan hun oordeel over de politie en over de beschikbaarheid van de politie wordt beïnvloed. Maar lezen of horen burgers in de praktijk wel berichten over de politie? Merken ze er iets van? En komen ze als positief of negatief over?

In het experiment vroegen we de respondenten of zij in een periode van drie weken mediaberichten over de politie hebben gezien of gehoord. In deze periode vonden geen majeure incidenten op het terrein van veiligheid en criminaliteit plaats. Zonder twijfel zijn er wel tal van kleinere berichten verschenen. Daarnaast werd het jaarverslag van de Nederlandse politie in een aantal media behandeld.

Tweederde van de burgers kon zich echter niet herinneren in deze periode berichten over de politie in de media te hebben gezien of gehoord. (figuur 8).

Figuur 8

burgers die berichten in de media horen of zien over een periode van drie weken in % (N=1682)



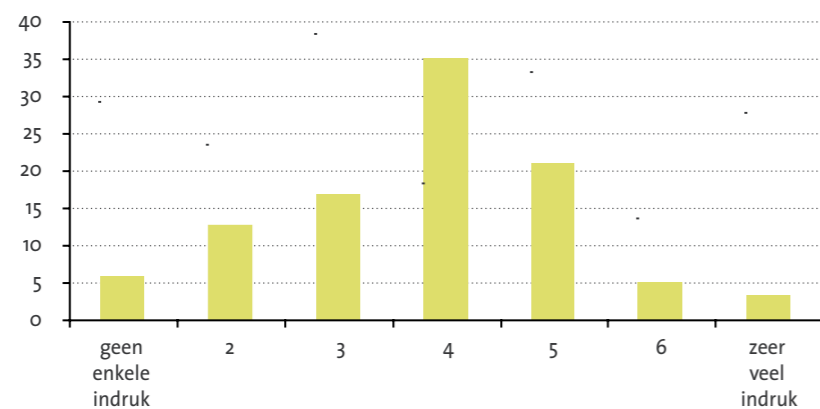
IV. 3 Media-invloed, beeldvorming en tevredenheids- meting: effecten in de praktijk

De burgers die berichten hebben gezien of gehoord, wijken verder niet af van degenen die niets over de politie opmerkten. Het is dus niet zo dat burgers die positiever (of negatiever) over de politie denken vaker of juist minder vaak berichten over de politie zien of horen.

Op de minderheid die berichten heeft gezien of gehoord, maken deze soms veel, soms weinig indruk, met een duidelijk zwaartepunt bij het midden van de schaal: niet erg veel en niet erg weinig indruk (figuur 9).

Figuur 9

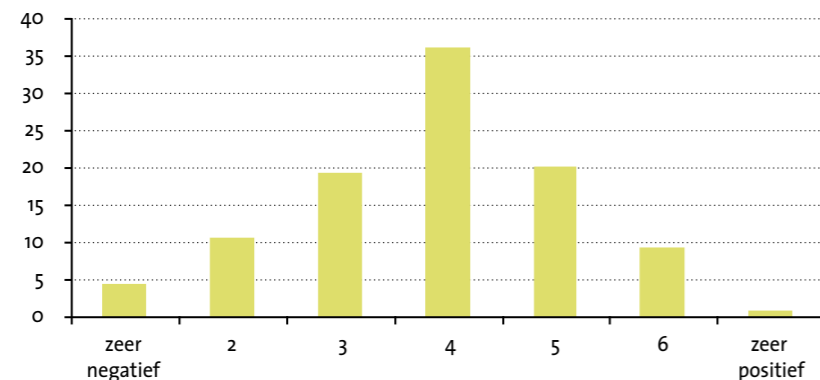
indruk die mediaberichten op respondenten maken in % (N=554)



Ruim een derde van de respondenten vindt de mediaberichten noch positief, noch negatief voor de politie, een derde vindt ze licht tot zeer negatief en iets minder dan een derde vindt ze licht tot zeer positief (figuur 10). Het is dus niet zo dat mediaberichtgeving over de politie in de beschreven periode overwegend negatief wordt beleefd. Deze bevinding sluit aan bij conclusies uit recent onderzoek van Beunders e.a. (2005), die vaststelde dat krantenberichten in NRC en de Telegraaf overwegend positief over de politie zijn, in weerwil van veelgehoorde opinies over politiecommunicatie.

Figuur 10

waardeoordeel over de politie in mediaberichten volgens burgers in % (N=554)



Als een minderheid van de burgers berichten over de politie ziet of hoort, als de berichten op het grootste deel van hen geen grote indruk maken en positieve en negatieve ladingen elkaar in evenwicht houden, dan is het niet aannemelijk dat berichten in de media *in de praktijk* een meetbare invloed hebben op oordelen van burgers over de politie.

De meting van de tevredenheid over de beschikbaarheid en over het laatste politiecontact zal, behalve wellicht in roerige tijden met veel mediaberichtgeving over de politie met één bepaalde lading (positief of negatief), dan ook niet vertekend worden door beeldvorming in de media.

Kan de politie invloed uitoefenen op de berichten die in de media komen? Sommige voorlichters twifelen daar aan en merken op dat negatieve berichten wél makkelijk in de krant en de ether geraken, maar dat het een hele sjouw is positieve berichten massamediaal te slechten. Grosso modo berust die opvatting op een misverstand. Eerder spraken wij over het onderzoek van Prof. Dr. H.J.G. Beunders en Prof. Mr. Dr. E. R. Muller die gedurende een jaar lang – 1 augustus 2002 tot en met 31 juli 2003 – de berichtgeving over de politie in de NRC en de Telegraaf hebben gevolgd. De politie blijkt dan in 42% van de gevallen de meest gebruikte bron te zijn²⁴. Een deel van de politiefunctionarissen realiseert zich dat ook: onze berichten gaan linea recta de krant in, met taalfouten en al²⁵. In het onderzoek van Beunders en Muller wordt gesteld: “De conclusie dat, landelijk gesproken, de politie meer de agenda van de media bepaalt dan de media de agenda van de politie spoort ook met tal van buitenlandse studies in Amerika, Canada en Engeland”. Dat is een ook voor dit onderzoek belangrijke conclusie. De politie is geen machteloze speelbal van massamediale overmachten.

- De inhoud en strekking van mediaberichten over de politie hebben effect op algemene en specifieke oordelen van burgers over de politie;
- Het is onaannemelijk dat de meting van de verschillende tevredenheidsoordelen over de politie met de PMB wordt vertekend door beeldvorming in de media, omdat mediaberichten over de politie door burgers slechts in beperkte mate worden opgemerkt, in beperkte mate indruk maken en – vooral – omdat zij evenwichtig zijn verdeeld naar positieve en negatieve strekking ten opzichte van de politie;
- De geringe indruk die berichten over de politie op burgers maken kan aanleiding zijn tot de opvatting dat het voor de politie weinig zin heeft om aandacht van de media te zoeken. Dat is niet onze conclusie. De potentiële invloed van mediaberichten op oordelen van burgers over de politie suggereert dat er ruimte is voor een communicatiestrategie, gericht op positieve beïnvloeding van de beeldvorming over de politie. In deze strate-

Deelconclusies

²⁴ Politie en Media; feiten, fictie en imagopolitiek, Prof. Dr. H.J.G. Beunders en Prof. Mr. Dr. E. R. Muller Apeldoorn, 2005, p. 196.

²⁵ Zie ook: Politie en Media; feiten, fictie en imagopolitiek, Prof. Dr. H.J.G. Beunders en Prof. Mr. Dr. E. R. Muller Apeldoorn, 2005, p. 170.

gie passen positieve, in concrete termen geformuleerde berichten die aansluiten bij thema's en kernwaarden die voor burgers belangrijk zijn. Een dergelijke strategie heeft realiteitswaarde, aangezien de politie in de praktijk concrete invloed kan uitoefenen op de berichten die massamediaal verschijnen.

V Aanbevelingen

V. 1 Actieve wederkerigheid

De tevredenheid van burgers over het contact met de politie en hun oordeel over de mate waarin de politie beschikbaar is, lijken twee grootheden die in inhoudelijk opzicht nogal ver van elkaar verwijderd liggen en hooguit via verre lijnen aan elkaar verbonden zijn. Bijvoorbeeld in die zin dat burgers die tevreden zijn over het contact dat zij met de politie hebben gehad op basis van die ervaring gemiddeld genomen positiever denken over de beschikbaarheid van de politie, dan degenen die een onplezierig contact met de politie hebben gehad. Dat klopt ook. Positieve contacten leiden tot een beter oordeel over de beschikbaarheid van de politie. Omgekeerd lijkt het ook waarschijnlijk dat burgers die een positief oordeel hebben over de beschikbaarheid van de politie op basis van dat oordeel positiever oordelen over de contacten die zij met de politie hebben. Dat is een beetje waar. Burgers die tevreden zijn over de beschikbaarheid van de politie gaan het contact met de politie anders aan dan burgers die negatief oordelen over de beschikbaarheid van de politie. Burgers die positief denken over de politie hebben de neiging positieve elementen uit het contact dat zij hebben met de politie te benadrukken, burgers die een negatief beeld hebben van de politie accentueren negatieve elementen in het contact met de politie. Maar uiteindelijk speelt het oordeel over de beschikbaarheid van de politie geen doorslaggevende rol in de tevredenheid over het contact met de politie. De tevredenheid over het contact wordt voor het allergrootste deel verklaard door wat er rondom en in dat contact gebeurt.

De tevredenheid over het laatste contact en het oordeel over de beschikbaarheid van de politie zijn derhalve – op de manier waarop je het zou verwachten – soms wel en soms niet aan elkaar verbonden. Op een meer fundamenteel niveau is er evenwel sprake van een diepe verbintenis. In dit onderzoek is naar voren gekomen dat de drijvende krachten achter een negatief of positief oordeel over de beschikbaarheid van de politie en een negatieve of positieve kwalificatie over het contact beide leiden naar één centraal begrip-penpaar: actieve wederkerigheid.

Eerder hebben we geconstateerd dat klantvriendelijkheid van een enorm belang is. Er is geen politiekorps te vinden waar die term ontbreekt in visiedocumenten, actieprogramma's, onderzoek en gespreksverslagen van regionale managementteams. Andere termen die veelvuldig figureren zijn: hoffelijkheid, beleefdheid, welwillendheid, respect, geloofwaardigheid, eerlijkheid, communicatie, luisteren, begrijpelijkheid, informeren, begrip, snelheid, betrouwbaarheid, correctheid, bekwaamheid, professionaliteit. Ook in dit onderzoeksverslag zijn deze begrippen terug te vinden. Terecht. Want ze zijn van groot belang. En tegelijkertijd is klantvriendelijkheid (en haar synoniemen en deelaspecten) niet meer

noch minder dan een randvoorwaarde – eerder hebben we het een dissatisfier genoemd. Voldoet een korps niet aan die minimumeisen, dan is ontevredenheid het onverbiddele gevolg.

Actieve wederkerigheid gaat verder. Het is geen procedure, maar een intrinsieke motivatie die burgers bij de politie willen voelen en ervaren. Binnen het concept is – van burgers uitgeredeneerd – sprake van een sterk relationele inzet. Het is evident dat burgers dat verlangen als zij slachtoffer zijn geworden van ingrijpende delicten. Maar eigenlijk gaat het nog veel verder: burgers verlangen dat altijd. De politie wordt vrijwel altijd gezien vanuit het vermogen dat de politie moet hebben om ‘in control’ te zijn als het er echt om spant. Politie mensen die in de ogen van burgers niet goed handelen – of nog erger: niet handelen – worden in zo’n situatie beoordeeld op wat er bij gelijkblijvend gedrag zou kunnen gebeuren in situaties waarin het echt om de veiligheid van burgers gaat: ‘en dat moet ons beschermen tegen het geboefte?’

In een rapport van de Stichting Maatschappij, Veiligheid en Politie over ‘Het gezag van de politie’ staat: ‘Het blijkt dat wijkagenten gezag verwerven door het serieus nemen van bewoners. Zij kiezen interactie als basis voor hun handelen en gaan discussies aan over verschillende werkelijkheidsbelevingen die over wijkproblemen ontstaan²⁶. In een notendop is daarmee een belangrijk aspect verwoord van wat wij onder actieve wederkerigheid verstaan: serieuze interactie en discussie zijn kernwoorden. De dialoog over *verschillende* werkelijkheidsbelevingen is niet een lastige neventaak, maar een kerntaak. Deze accentuering van de politietoek is natuurlijk niet onbekend. Het spoort volledig met het model van het gebiedsgebonden politiewerk. Eenvoudig is dat niet. Versteegh citeert in dat verband Wiarda: ‘De kunst van het vak is, volgens Wiarda, de kunst van het balans zoeken (ibid.). Volgens de ex-korpschef van de politie Haaglanden kun je op twee manieren naar de politie kijken. Vanuit de positie van de macht en vanuit het perspectief van de burger. Gekeken vanuit de positie van de macht gaat het vooral om het beheersen van de samenleving en zonnig met overheidsmacht ingrijpen of zelfs geweld toepassen. Vanuit het perspectief van de burger gaat dat om het bieden van beschermende dienstverlening aan burgers die problemen ondervinden. Bij lokale politiezorg wordt bij het zoeken naar balans tussen macht en dienen, aldus Wiarda, steeds gestart vanuit de burger, de straat, de wijk, de ondernemers²⁷.

We stelden zojuist dat deze accentuering van de politietoek niet nieuw is. Opvallend is wel dat wij niet tot het concept actieve wederkerigheid zijn gekomen vanuit gesprekken met deskundigen en politie watchers, maar het analytisch hebben afgeleid uit de data van de Politie monitor. Parallel hieraan werd deze diagnose bevestigd op basis van het kwalitatieve onderzoek. De roep om actieve wederkerigheid is dus ook van de samenleving.

Waarschijnlijk hebben we met het begrip actieve wederkerigheid te maken met een fundamentele notie. Prof. dr. D. J. Wolfson stelt in *Transactie als Bestuurlijke Vernieuwing*: ‘De uitdaging is om het functioneren van de overheid – in beleid en uitvoering – te verbeteren en het vertrouwen van de burger terug te winnen door méér wederkerigheid te introduceren²⁸. Begin april jl. heeft de minister voor Bestuurlijke Vernieuwing en Koninkrijksrelaties een notitie aan de Tweede Kamer gezonden waarin ‘de noodzaak tot meer wederkerigheid’ centraal staat²⁹. In het WRR rapport Bewijzen van Goede Dienstverlening staat: ‘Overheid, professionals en instellingen hebben elkaar nodig en zijn van elkaar afhankelijk voor de bepaling en uitvoering van publieke taken. De in dit rapport gebruikte notie van de gedeelde publieke ruimte geeft aan dat er ten principale sprake is van wederkerigheid tussen overheden, professionele organisaties, belangenverenigingen, professionals en cliënten³⁰. Het recent verschenen WRR rapport Vertrouwen in de Buurt – waarin de mogelijkheden van buurtbewoners worden beproefd om belangrijke bijdragen te leveren aan de veiligheid van de woonomgeving - gaat vrijwel volledig over actieve wederkerigheid.

Het pleidooi voor actieve wederkerigheid reikt verder dan de implementatie van een aantal administratieve procedures, bejegeningprofielen, cursussen en wat niet meer. Het gaat om kernwaarden, om intrinsieke motivaties, om verlangen. Dat zijn grote woorden en toch zijn ze – menen wij – niet overdreven. Verreweg de meeste burgers nemen de politie heel serieus. Want ze weten dat de sterke arm het verschil moet kunnen maken tussen dreiging en escalerend geweld. Daarom zijn de emoties van ontevreden burgers soms ook zo heftig.

In het vervolg formuleren wij een aantal aanbevelingen op een zo concreet mogelijk niveau die naar onze overtuiging een belangrijke bijdrage zouden kunnen leveren aan meer tevredenheid over het contact tussen burgers en de politie en een beter oordeel over de beschikbaarheid. Op basis van het onderzoek mag verwacht worden dat de aanbevelingen wezenlijk bij zullen dragen aan betere oordelen.

De allerbelangrijkste aanbeveling van dit onderzoek is evenwel misschien niet te concretiseren omdat zij intrinsiek abstract is en eerder verwijst naar een mentaliteit en houding dan naar regels en voorzieningen. Actieve wederkerigheid impliceert vanuit de politie aantoonbare belangstelling voor de samenleving. Zonder dat kan wederkerigheid niet bestaan.

²⁶ Politie en haar gezag, SMVP, redactie Lodewijk Gunther Moor, Kees van der Vijver Dordrecht 2002, p.48.

²⁷ Informatiegestuurde Veiligheidszorg, SMVP, Peter Versteegh, Dordrecht, 2005, p. 56.

²⁸ Transactie als bestuurlijke vernieuwing; op zoek naar samenhang in beleid en uitvoering, Amsterdam 2005, p. 14.

²⁹ Tweede Kamer, vergaderjaar 2004 -2005, 29 362, nr. 31.

³⁰ Bewijzen van goede dienstverlening, WRR, Amsterdam, p. 232.

V. 2

Adviezen

V. 2. 1

Aangiften

Min of meer logistieke voorzieningen - zoals de telefonische bereikbaarheid en de openingstijden van bureaus - moeten in orde zijn. Zo ook moet de wachttijd aanvaardbaar zijn en moeten aangevers vriendelijk ontvangen worden en moet er de tijd voor ze genomen worden en dienen ze aandacht te krijgen. Als op deze punten onvoldoende gescoord wordt, zal dit een negatief effect hebben op de tevredenheid. Het omgekeerde is niet zonder meer waar: als de politie goed scoort op de telefonische bereikbaarheid en de openingstijden van de bureaus, vriendelijk is, de wachttijd aanvaardbaar is en er bovendien de tijd en aandacht aan de aangevers wordt geboden, dan is tevredenheid niet zonder meer gegarandeerd. Omdat we ons hier willen beperken tot factoren die echt een verschil kunnen maken in het positieve, hebben we er van af gezien met betrekking tot kwaliteit van de min of meer logistieke voorzieningen een advies te formuleren.

Want in essentie wordt de politie niet beloond voor wat je zou kunnen noemen klantvriendelijk gedrag. Het gaat om iets anders, namelijk: het resultaat én om datgene wat de politie merkbaar doet om een positief resultaat te bereiken. Aangevers willen *ervaren* dat de politie in reactie op hun aangifte tot *actie* komt. Dat de politie geen overvloedige aandacht besteedt aan één fietsdiefstal is voor eigenlijk niemand een probleem. Dat hoeft niet uitgelegd te worden. Zeggen wat de politie niet gaat doen is sowieso niet effectief: zeg wat je wél gaat doen. Geef bijvoorbeeld bij de aangifte van een fietsdiefstal aan dat de politie die informatie gebruikt om de plaatsen in kaart te brengen waar veel fietsen gestolen worden. Zodat de politie daar gerichte actie op kan ondernemen. Aangevers hebben de moeite genomen om aangifte te doen. Geef ze iets terug. Confronteer ze niet met een black box waarin de aangifte verdwijnt en waarvan ze zelfs niet kunnen bevroeden wat er in die zwarte doos gebeurt. Zelfs niet weten *of* er iets mee gebeurt.

Advies 1:

Maak aangevers duidelijk wat de politie met de aangifte gaat doen. Formuleer primair wat de politie wél gaat doen en niet wat de politie niet kan en gaat doen.

Ook tijdens de aangifte kan de politie al actiebereidheid tonen. Als er een preventieadvies gegeven kan worden, als het slachtoffer doorverwezen kan worden naar slachtofferhulp moet dat absoluut gebeuren. Een ander voorbeeld van het tonen van actiebereidheid is het geven van hulp bij het laten blokkeren van een bankrekening van een slachtoffer, bijvoorbeeld bij een ontfutselde pincode.

In tabel 21 is weergegeven welk rapportcijfer aangevers op diverse deelaspecten aan de politie toekennen die wel en geen preventieadvies hebben gekregen en die wel of niet zijn geweest op de mogelijkheid van slachtofferhulp. De verschillen in tevredenheid zijn enorm. En de investering van de politie is gering. Op heel eenvoudige wijze kan met deze middelen directe invloed uitgeoefend worden op de tevredenheid van de aangever.

Tabel 21

preventieadvies en slachtofferhulp versus rapportcijfers voor tevredenheid op onderdelen

Preventie-advies gekregen?	ja	neen
De afloop van de kwestie	6,1	5,4
De actiebereidheid van de politie	6,7	5,9
De mate waarin de politie u serieus nam	7,7	7,1
De efficiëntie waarmee de politie optrad	6,9	6,2
De informatie die de politie u op dat moment gaf	7,1	6,3
De snelheid waarmee de politie arriveerde	7,0	6,2
De mate van correctheid waarmee de politie met u omging	7,6	7,3

Wees politie op mogelijkheid slachtofferhulp?	ja	neen
De afloop van de kwestie	6,1	5,1
De actiebereidheid van de politie	6,6	5,7
De mate waarin de politie u serieus nam	7,7	6,7
De efficiëntie waarmee de politie optrad	6,9	5,9
De informatie die de politie u op dat moment gaf	7,1	6,0
De snelheid waarmee de politie arriveerde	6,8	5,9
De mate van correctheid waarmee de politie met u omging	7,7	6,9

In tabel 22 is weergegeven wat het overall verschil is op de tevredenheid over het laatste contact met de politie en het wel of niet hebben gehad van een preventieadvies en het geweest zijn op slachtofferhulp. De verschillen zijn fors.

Tabel 22

preventieadvies en slachtofferhulp versus overall tevredenheid

preventieadvies gekregen	ja	nee
tevreden	66,3	48,6

op slachtofferhulp geweest	ja	nee
tevreden	58,9	49,4

Het geven van een preventieadvies en het wijzen op slachtofferhulp heeft bij alle aangiften een sterk positief effect op de tevredenheid. Het sterkst is dit effect bij diefstal zonder geweld en poging tot inbraak.

Advies 2: Waar mogelijk en opportuun: geef preventieadvies, wijs op slachtofferhulp. Meer in het algemeen doe tijdens de aangifte al 'alles' wat (meta)communiceert dat de politie 'iets' wil doen.

Het zenden van een afloopbericht is nog geen usance. Gemiddeld genomen krijgt de politie een duidelijke onvoldoende (4,9) voor de mate waarin ze burgers na afloop van de aangifte hebben geïnformeerd. Een derde van de aangevers geeft de politie op dit onderdeel een zware onvoldoende (een 4 of minder). Bij de politie bestaat verdeeldheid over de vraag of het zenden van afloopberichten op termijn – want het moet volgehouden kunnen worden - praktisch gezien tot de mogelijkheden behoort. De onderzoekers van deze studie kunnen dat niet overzien. Duidelijk is wel dat de tevredenheid op verschillende kwaliteitsaspecten enorm veel hoger is als wél een afloopbericht wordt gezonden (zie tabel 23).

Tabel 23
informatie over verloop van de zaak versus rapportcijfers voor tevredenheid op onderdelen

Later info van politie over het verloop van de zaak	ja	neen
De afloop van de kwestie	6,6	5,3
De actiebereidheid van de politie	6,8	5,9
De mate waarin de politie u serieus nam	7,8	7,1
De efficiëntie waarmee de politie optrad	7,0	6,2
De informatie die de politie u op dat moment gaf	7,2	6,3
De snelheid waarmee de politie arriveerde	7,4	6,1
De mate van correctheid waarmee de politie met u omging	7,8	7,2

In tabel 24 is weergegeven wat overall het verschil tussen de aangevers die wel en die geen bericht hebben ontvangen over het verloop van de aangifte. De verschillen zijn groot.

Tabel 24
informatie over verloop van de zaak versus overall tevredenheid

Informatie ontvangen over verloop van de aangifte	ja	nee
tevreden	66,8	50,1

Ook hier geldt dat het geven van informatie een sterk positief effect heeft op alle soorten aangiften en dat het sterkste effect andermaal aanwezig is bij diefstal zonder geweld en poging tot inbraak.

In de regio Noord-Holland Noord wordt gewerkt aan SAM: Service Aan Melders. De doelstelling van dit project is om alle melders een terugkoppeling te geven op hun melding. Binnen twee werkdagen wordt, indien er nog geen contact met de verbalisant is geweest, 80% van de melders teruggebeld. Binnen vijf werkdagen moet 90% zijn teruggebeld. Als er na twee telefonische contactpogingen nog geen contact is gerealiseerd, wordt een brief gezonden aan de melder. In enkele gebieden in de regio is gewerkt met een voorloper van SAM ('Melden Helpt'). De bevindingen aldaar zijn positief en SAM wordt vanaf het begin van dit jaar over de gehele regio uitgerold³¹. Begin 2006 wordt SAM geëvalueerd. Geredeneerd vanuit de logica van de uitkomsten van dit onderzoek zou SAM een succes moeten worden. SAM is in ieder geval de omkering van de black box. Positief is ook dat er pogingen worden gedaan om telefonisch contact te leggen. Naar verwachting is het positieve effect daarvan groter dan alleen het sturen van een brief. Telefonisch contact is meer contact dan alleen 'postaal' contact.

Advies 3:

Geef (achteraf) informatie over het verloop van de zaak. Bij grote voorkeur niet met onpersoonlijke standaardbrieven. Menselijk contact is te prefereren.

De tevredenheid over aangiften die via internet verlopen is problematisch: de tevredenheid er over is erg laag. Dat is opvallend en onverwacht voor velen. Binnen de Nederlandse politie domineert – begrijpelijkerwijs – het idee dat de mogelijkheid tot het doen van aangiften via internet juist een uitbreiding is van de dienstverlening. Burgers hoeven hun huis niet uit, er is geen wachttijd, de aangifte kan op elk zelf gekozen moment worden gedaan.

Gevreesd moet worden dat de onvrede over internet-aangiften in de nabije toekomst een probleem gaat worden van een aanzienlijke omvang. In 2004 gaf 2,8% van de bevolking een aangifte op via internet, in 2005 is al dat opgelopen tot 7,5%. Het is waarschijnlijk dat de groei van het aantal internet-aangiften de komende jaren zich sterk zal doorzetten. Daarmee groeit het aandeel van een vorm van aangifte die zeer laag gewaardeerd wordt.

Het complexe van de onvrede over aangiften via internet is dat de ontevredenheid er over direct verbonden lijkt te zijn met de intrinsieke eigenschappen van internet-aangiften: de afwezigheid van menselijk contact. Het is daarom niet eenvoudig om tot een oplossing te komen. Niet uitgesloten kan worden dat de onvrede over een aangifte via internet onoplosbaar is omdat de vervelende kanten van het doen van een aangifte niet gecompenseerd worden door positieve punten. Sterker nog: een internet-aangifte positioneert de politie als een black box. Alle in dit onderzoek uitgevoerde analyses wijzen uit dat de politie juist *dat* niet mag zijn.

³¹ José van Nuland, Project 'service aan melders', Politie Noord-Holland Noord, 2004

Er bestaat geen zekerheid dat het effect groot zal zijn, maar wij denken aan twee voorzieningen die wellicht zouden kunnen helpen. In de eerste plaats: aangevers zou duidelijk gemaakt kunnen worden dat de politie zich realiseert dat de internet-aangifte onpersoonlijk is en dat zij zich kan voorstellen dat burgers om die reden toch liever op een persoonlijker wijze aangifte willen doen. De politie zou er vervolgens expliciet op kunnen wijzen dat die mogelijkheid er nog altijd is. Wellicht zou dan ook aangeboden kunnen worden burgers hun postcode in te laten tikken om hen dan vervolgens het adres van het dichtstbijzijnde politiebureau en de openingstijden daarvan te laten zien. Waar het om gaat is dat burgers zich voluit bewust worden dat zij zelf voor een internet-aangifte gekozen hebben én dat de politie zich realiseert dat het een onpersoonlijke gang is. In de tweede plaats denken wij dat getracht zou moeten worden iets terug te geven aan de aangevers dat wel positief verbonden is aan internet. Aangevers zouden bijvoorbeeld het aanbod kunnen krijgen zich op te geven voor een elektronische nieuwsbrief. Nog beter is het hen persoonlijk te informeren over het verloop van de zaak (conform advies 3)

Advies 4

Bevorder bij internet-aangevers het besef dat zij zelf hebben gekozen voor een aangifte via internet en probeer hen iets terug te geven dat wel positief verbonden is aan internet.

V. 2. 2

Andere contactvormen dan aangiften

Voor burgers is het doen van aangifte altijd – ook als het gaat om verzekeringstechnische motieven die tot de aangifte leiden – een moment waarop ze echt contact met de politie willen. Dat geldt eigenlijk altijd als burgers en politie en politie elkaar ontmoeten. Burgers willen dan serieus genomen worden. Dat gebeurt in de regel ook nu al. Gemiddeld krijgt de politie een 7,3 als waardering voor de mate waarin zij burgers serieus neemt. Eén op de tien burgers die contact met de politie heeft gehad geeft de politie evenwel een zware onvoldoende (een 4 of minder). Deze tien procent zwijgt daar niet over. Huisgenoten, vrienden en kennissen worden deelgenoot van die ervaring. Een kleine olievlek wordt dan groter. Dat zal in 1993 – toen de politie de hoogste score ontving voor de tevredenheid over het contact – ook het geval zijn geweest. Waarschijnlijk zal het olie-vlekeffect in 2005 groter zijn. Veiligheid is thans – nog veel meer dan toen – top of mind.

Dat stelt zware eisen aan de politie. Serieus genomen worden betekent voor burgers ook dat ze geloofd willen worden door de politie. Professionaliteit betekent voor de politie anderzijds dat ze in voorkomende gevallen moeten twijfelen aan het waarheidsgehalte van wat burgers zeggen. Tussen die beide zit een enorme spanning.

Frans Swinkels – districtschef in Midden- en West Brabant - heeft een inventarisatie gemaakt van de belangtegenstelling die optreedt bij burgers die slachtoffer zijn geworden

van een woninginbraak. Het is daarbij duidelijk dat de belangen van een slachtoffer en de belangen van de politie niet onmiddellijk in elkaars verlengde liggen.

Belangen slachtoffer	Belangen Politie
– weten dat het huis veilig is	– informatie verwerven over dader
– informatie over wat te doen	– sporen veilig stellen
– kan het nog eens gebeuren	– zo snel mogelijk afhandelen
– aandacht voor angstgevoelens	– gegevens over gestolen goederen
– luisterend oor	– niet meer terug hoeven komen
– preventieadvies	
– bekend politiegezicht	
– spullen terug	

Zo kan de politie – stelt Frans Swinkels – ‘ontzettend goed bezig zijn om de verkeerde dingen te doen’³². Deze spanning moet zichtbaar gemaakt worden.

Advies 5:

Maak de spanning tussen de behoeften van de samenleving en de professionaliteit van de politie op enigerlei wijze zichtbaar. Intern door daar over te praten en gebruik te maken van elkaars ervaring. Extern door daar met burgers over te praten, door er in interviews of anderszins ruchtbaarheid aan te geven. Maak die spanning – op welke wijze dan ook – bespreekbaar.

Bekeuringen zijn een verhaal apart. Waar evenwel het beeld overheerst dat burgers met een bekeuring nimmer tevreden kunnen zijn, wordt een verkeerde taxatie gemaakt: 50% van de burgers die in de Politiemonitor Bevolking 2005 aangaven een bekeuring te hebben gehad is tevreden. De politie zou zich dit moeten realiseren. Een bekeuring en een tevreden burger kunnen samengaan. Zou de politie helemaal geen bekeuring hebben gegeven voorafgaand aan de meting van de Politiemonitor 2005 dan was de tevredenheid over het laatste contact wel hoger geweest dan nu is gebleken (zie figuur 11). Het is evenwel niet zo dat daarmee een fundamenteel ander beeld zou zijn ontstaan³³.

Een middel wat door sommige politiefunctionarissen soms wordt toegepast in dit kader is om bijvoorbeeld bij snelheidsovertredingen een lagere bekeuring te geven. Daarmee wordt wel een sanctionerend signaal afgegeven, maar wordt – in de gevallen waarin dat

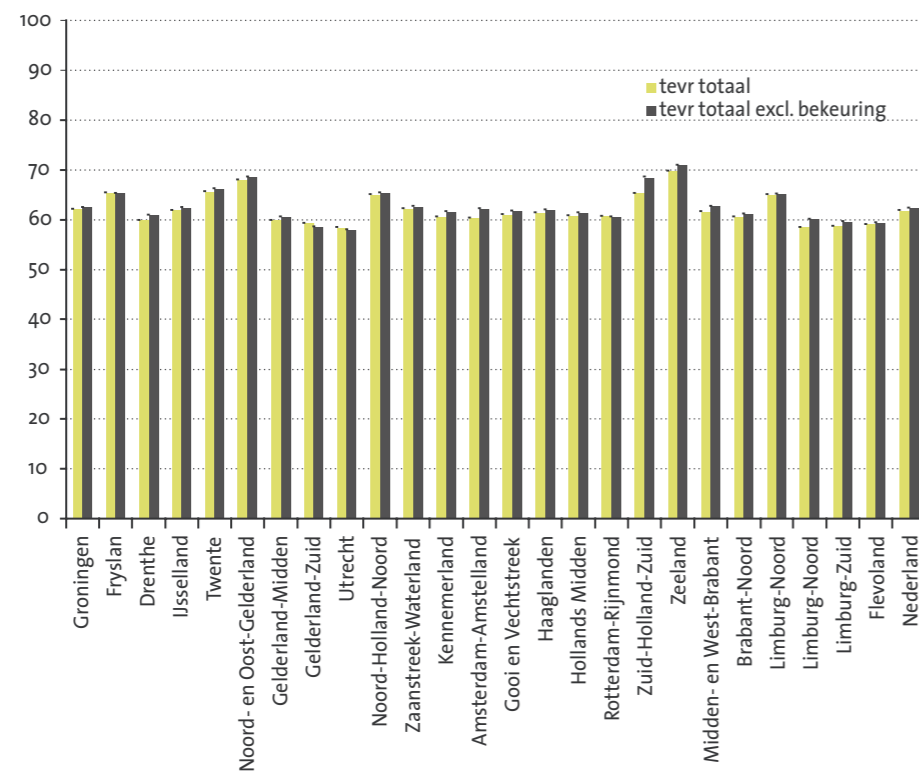
³² Masterpiece “management van dienstverlenende organisaties”, Frans Swinkels.

³³ Relativering: we hebben het hier alleen over respondenten die een bekeuring als laatste contact met de politie hebben gehad. Respondenten die een ander contact met de politie als laatste hebben gehad, maar ook een bekeuring hebben ontvangen zouden dit verbaal ook negatief mee kunnen wegen in hun beoordeling van hun feitelijke laatste contact.

kan – ook redelijkheid gemetacommuniceerd. Geheel onproblematisch is het geven van een lagere bekeuring niet. Er zou geen verwachtingspatroon door gecreëerd moeten worden. Wat in elk geval vermeden moet worden is het uitdelen van ‘onredelijke’ bekeuringen. De definitie van een onredelijke bekeuring is natuurlijk ingewikkeld. Zeker is dat het aan de politie is en moet blijven deze definitie in concrete situaties te bepalen. Toch kunnen niet alleen burgers maar ook politieagenten situaties aanwijzen waarin bij nader inzien beter niet geverbaliseerd had kunnen worden. Van belang is ook om bij bekeuringen te luisteren naar het verhaal van de burger – ook als dat vanuit politieke overwegingen onredelijk is.

Figuur 11

tevredenheid over het laatste politiecontact mét en zonder bekeuringen



Advies 6:

De politie dient zich te realiseren dat een tevreden burger en een bekeuring kunnen samengaan.

Een ander vitaal inzicht met betrekking tot bekeuringen is verwoord door de korpschef van Flevoland. Pier Eringa zegt: bekeuringen geven is topsport. Die kwalificatie is relevant voor veel meer contacten tussen politie en burgers naar aanleiding van (uiterst) onprettige gebeurtenissen. En dan hebben we het dus over véél contacten tussen de politie en

burgers. Daarmee bouwen we voort op wat we in ons vijfde advies hebben geformuleerd. Als de spanning tussen de behoeften van de samenleving en de politie zichtbaar en bespreekbaar zijn gemaakt, moet daarop de erkenning volgen dat de relationele kant van politiewerk gewoonweg erg moeilijk is én dat de politie haar medewerkers op dat gebied dus ondersteuning moet geven. Het bedrijven van topsport vereist training en ondersteuning.

In dat kader kan bijvoorbeeld gedacht worden aan bejegeningsprofielen. Daar wordt op dit moment ook aan gewerkt. De Board Communicatie van de Raad van Hoofddcommissarissen heeft het initiatief genomen om te komen tot een landelijk bejegeningsprofiel voor de Nederlandse politie. Leidend idee achter het bejegeningsprofiel is de gedachte dat: ‘Legitimiteit en vertrouwen zijn gediend met een merkbaar en herkenbaar idee van wat men van de politie kan verwachten. Dit geldt niet alleen voor de buitenwereld van de politie, maar ook voor de beroepstrots van de eigen medewerkers. Eenheid in bejegening komt de voorspelbaarheid van politioptreden ten goede. Verschillen in en tussen korpsen bemoeilijken de voorspelbaarheid en zouden daarom alleen in gevallen waarin het verschil functioneel is, mogen voortbestaan’³⁴.

Daarnaast moet gedacht worden aan cursussen en trainingen. Een gedegen vooropleiding – die natuurlijk ook gericht moet zijn op het verwerven van contactuele bekwaamheid – alleen is onvoldoende; dat is slechts de basis. De gedachte dat het uitoefenen van een beroep met intensieve ‘klantencontacten’, vraagt om ‘blijvend leren’ lijkt echter, zoals blijkt uit de groeps gesprekken met politiemedewerkers, niet overal even sterk neerge-daald binnen de politieorganisatie. De houding onder agenten is soms ‘dat je het politiewerk slechts kunt leren in de praktijk’ of ‘dat je het in je hebt, of niet’. Echter: bijscholing, opfriscursussen, feedback, supervisie, intervisie en reflectie moeten bij het beroep behoren.

In grote delen van het bedrijfsleven is de gedachte algemeen aanvaard om medewerkers via cursussen en trainingen ondersteuning te geven bij hun klantcontacten. Dat besef en die praktijk moeten ook bij de politie geïmplementeerd worden.

Advies 7:

Professionaliseer de ondersteuning van de politiemensen die in direct contact staan met burgers nog veel verder.

V. 2. 3

Beschikbaarheid

De zichtbare aanwezigheid van de politie in het straatbeeld is een factor die wezenlijk samenhangt met een positief oordeel over de politie. Meer blauw op straat helpt dus om tot een beter oordeel over de beschikbaarheid van de politie te komen. Wij adviseren evenwel: niet doen. Ongericht surveilleren – ook op plaatsen die relatief veilig zijn – helpt wel om tot een beter oordeel over de beschikbaarheid van de politie te komen, maar dient voor zover ons bekend weinig andere doelen.

Advies 8:

Ongericht 'meer blauw op straat' helpt wel om tot een positiever oordeel over de beschikbaarheid van de politie te komen, maar wordt niet aangeraden omdat daarmee weinig andere doelen lijken te worden gediend.

Als de politie evenwel op straat is of zich anderszins publiekelijk manifesteert is het wel van belang merkbaar en relaterend aanwezig te zijn. De indruk van passiviteit is funest voor het beeld dat burgers hebben van de beschikbaarheid van de politie. Dit beeld is veelal gebaseerd op wat burgers zelf hebben gezien: politiemensen hebben een publieke functie in de meest letterlijke zin van het woord. De straat is het podium van de agent. Als het evident is dat de politie in actie moet komen is het van het aller grootste belang dat de politie dat ook doet. Niet alleen reageren op burgers, maar ze ook aanspreken. En niet alleen aanspreken in verband met een waarschuwing, maar ook om hen te vragen 'hoe het gaat in de buurt': de burger aanspreken als 'partner' in de wijk. Het is een advies met het volstrekte karakter van een wijd open deur. Toch wijzen burgers wel op situaties waarin de politie passiviteit toonde, waar activiteit noodzakelijk was. Dergelijke situaties zijn funest.

Advies 9:

Als er 'overduidelijk' gehandeld moet worden, moet de politie dat doen.

Uit onderzoek is bekend dat de media minstens zo vaak positief over de politie berichten als negatief. Ons experimentele media-onderzoek geeft aan dat burgers ongeveer even vaak zeggen dat mediaberichten die zij hebben gezien of gehoord positief over de politie zijn als dat ze zeggen dat ze negatief zijn. Voor zover er bij politiefunctionarissen het beeld bestaat dat de media overwegend negatief over de politie berichten, wordt dit niet door onderzoek bevestigd. Klaarblijkelijk bestaat er bij de media bereidheid om positief over de politie te berichten. Uit interviews met politievoorlichters is ons bovendien gebleken dat persberichten van de politie soms letterlijk door media worden overgenomen. Een proactieve benadering van de media kan daardoor bijdragen aan positieve berichtgeving en, als uitvloeisel daarvan, aan positieve beeldvorming over de politie.

Advies 10:

Positieve berichten hebben (meestal) een positief effect op het oordeel over de politie. Het communiceren van positieve resultaten via de media is mogelijk en de moeite waard. Maak hier pro-actief gebruik van.

Niet alle positief bedoelde berichten hebben zonder meer en metterdaad een positief effect op oordelen van burgers over de politie. De gekozen bewoordingen doen er wezenlijk toe. Abstracte berichten doen het slechter dan concrete.

Advies 11

Denk goed na over de formulering van mediaberichten: de boodschap moet aansluiten bij thema's en ideeën die burgers belangrijk vinden. Rapporteer over successen en over activiteiten die de politie ontplooit.

Deze elf adviezen zijn hulpmiddelen. De essentie van deze aanbevelingen ligt in de regel niet in de aanbevolen handeling (het geven van een preventieadvies, het wijzen op slachtofferhulp, het informeren over het verloop van de zaak, etc.), maar in de attitude daarachter. Die attitude hebben wij getypeerd met de woorden actieve wederkerigheid. Het implementeren van deze aanbevelingen zal voor een deel irrelevant blijken te zijn als er niet tegelijkertijd sprake is van de oprechte wens om contact te leggen met burgers, ze serieus te nemen en in woord en daad in te willen gaan op wat burgers inbrengen. Want daar gaat het in essentie om. De implementatie van deze adviezen mét actieve wederkerigheid zal sterk positieve effecten hebben.

VI Epiloog

Dit onderzoek is voor een belangrijk deel gebaseerd op het voorspellen van het verleden. In de data van de Politiemonitor – die dus gaan over het verleden - is gezocht naar verbanden en relaties die iets fundamenteels zeggen over de achtergronden van de tevredenheid over contacten tussen de politie en burgers en over de wijze waarop burgers oordelen over de beschikbaarheid van politie. Het voorspellen van het verleden is nog een heel karwei.

Het voorspellen van de toekomst is veel moeilijker. Toch is dat bijna wel de vraag die ons vanuit de klankbordgroep is gesteld. Kan op basis van dit onderzoek worden gegarandeerd dat de streefwaarden die in het kader van de prestatieafspraken zijn overeengekomen haalbaar zijn? Garanties zijn natuurlijk niet te geven, maar we kunnen wel een plausibiliteitsredenering ontwikkelen op basis waarvan de vraag tentatief beantwoordbaar is. We richten ons daarbij op de huidige scores van de korpsen, zoals die in de Politiemonitor 2005 zijn vastgesteld, én op het moment waarop bij de meting in begin 2007 de balans wordt opgemaakt.

De streefwaarden die met de korpsen zijn overeengekomen zijn gebaseerd op de beste score die de afzonderlijke korpsen hebben behaald vóór het afsluiten van het convenant. De redenering die toen gevolgd is: wat in het verleden mogelijk was, moet redelijkerwijs ook in de toekomst haalbaar zijn. Die redenering is meer valide naar de mate waarin heden en verleden op elkaar lijken. Tevredenheid en ontevredenheid zijn altijd de uitkomst van het verschil tussen de performance van de politie zoals die gepercipieerd wordt enerzijds en de eisen die burgers stellen anderzijds. Als de eisen stijgen wordt het moeilijker te voldoen aan de verwachtingen.

In redelijkheid zou betoogd kunnen worden dat de samenleving in de loop der jaren kritischer is geworden. Ivo Opstelten in een uitspraak over het Centraal Station in Rotterdam: 'Zwart-wit gezegd: vroeger klaagde of belde er bij wijze van spreken niemand omdat het toch een rotzooitje was. En nu loopt er één junk en dan bellen ze allemaal tegelijk: er is er weer een'³⁵. Er zou dus gezegd kunnen worden dat het vandaag de dag moeilijker is geworden voor de politie om goed te scoren³⁶.

In tabel 25 zijn de scores vermeld die de korpsen in alle meetjaren van de Politiemonitor op de indicator beschikbaarheid hebben behaald. Tevens is per korps ook de streefwaarde

vermeld en het verschil tussen de streefwaarde en de score in 2005. In de laatste kolom is weergegeven wat de hoogste verbetering is die de korpsen in de gehele meetperiode hebben gerealiseerd.

Tabel 25

score beschikbaarheid, streefwaarde, verschil streefwaarde en score 2005 en grootste verbetering

	2005	streefwaarde	verschil streefwaarde en score 2005	grootste verbetering ooit
Groningen	4,9	5,2	-0,3	0,7
Friesland	4,9	4,6	0,3	1,0
Drenthe	5,0	5,1	-0,1	0,8
IJsselland	5,0	5,2	-0,2	0,6
Twente	5,2	5,5	-0,3	0,4
Noord-Oost-Gelderland	4,9	5,1	-0,2	0,4
Gelderland-Midden	4,8	5,1	-0,3	0,7
Gelderland-Zuid	4,6	4,5	0,1	0,7
Utrecht	5,0	4,7	0,3	0,8
Noord-Holland-Noord	4,9	4,6	0,3	0,7
Zaanstreek-Waterland	4,7	5,2	-0,5	0,7
Kennemerland	4,8	4,8	0,0	0,2
Amsterdam-Amstelland	5,3	5,3	0,0	0,7
Gooi en Vechtstreek	4,5	4,4	0,1	0,9
Haaglanden	4,9	5,0	-0,1	0,3
Hollands Midden	4,8	4,9	-0,1	0,4
Rotterdam-Rijnmond	4,6	4,8	-0,2	1,2
Zuid-Holland-Zuid	4,8	4,4	0,4	0,7
Zeeland	4,9	4,5	0,4	0,8
Midden- en West-Brabant	4,8	4,6	0,2	0,6
Brabant-Noord	4,8	4,6	0,2	0,6
Brabant-Zuid-Oost	4,8	5,1	-0,3	0,4
Limburg-Noord	4,7	4,5	0,2	0,8
Limburg-Zuid	4,7	4,6	0,1	0,7
Flevoland	4,8	5,2	-0,4	0,7

Een aantal zaken valt dan op. In de eerste plaats dat een dertiental korpsen de streefwaarde al heeft gehaald. In de tweede plaats blijkt – wanneer gekeken wordt naar de ontwikkeling van het oordeel over de beschikbaarheid van de politie door de jaren heen - dat een belangrijk aantal verbeteringen op de indicator beschikbaarheid juist in de afgelopen jaren is gerealiseerd – kennelijk heeft het door de korpsen ingezette beleid om tot een verbetering te komen met betrekking tot het oordeel van de samenleving over de beschikbaarheid dus al vruchten afgeworpen. Dat de korpsen juist in de meest recente jaren

³⁵ Politie en Media; feiten, fictie en imagopolitiek, Prof. Dr. H.J.G. Beunders en Prof. Mr. Dr. E. R. Muller Apeldoorn, 2005, p. 149.

³⁶ In dit kader is overigens ook een contraire redenering mogelijk: vroeger belde weinigen omdat er weinig vertrouwen was in de politie, nu wordt er onmiddellijk gebeld omdat men 'klaarblijkelijk' wel de verwachting heeft dat de politie zal reageren.

tot een verbetering zijn gekomen ten aanzien van het oordeel over de beschikbaarheid van de politie tempert de plausibiliteit van de hypothese dat het nu veel moeilijker is het beter te doen dan in het verleden. In de derde plaats valt op dat de verbetering die door de korpsen, die de streefwaarde nu nog niet gehaald hebben, gerealiseerd moet worden in alle gevallen kleiner is dan de grootste verbetering die ooit is gerealiseerd. Dat was – het is eerder genoemd – wel een uitzonderlijk geval en betrof de score die Rotterdam-Rijnmond in 2002 realiseerde. In 2005 scoort Rotterdam-Rijnmond 1,2 punt hoger dan in 2002 werd gescoord. Maar ook veel andere korpsen hebben verbeteringen gerealiseerd die veel omvangrijker zijn dan de opgave waarvoor sommige korpsen nu staan. Waar het gaat om de streefcijfers met betrekking tot het oordeel over de beschikbaarheid hebben wij geen aarzeling: die zijn haalbaar.

De situatie met betrekking tot de tevredenheid over het laatste politiecontact is ingewikkelder. In dat verband heeft nog geen enkel korps de streefwaarde gerealiseerd. Er zijn wel duidelijke verschillen tussen de korpsen. De opgave voor het ene korps is – kijkend naar wat de korpsen vanaf nu tot begin 2007 moeten realiseren - veel groter dan voor het andere. De grootste verbetering die zich ooit heeft voorgedaan heeft zich in Zuid-Holland-Zuid voltrokken. Daar steeg de tevredenheid van 56,5% in 2002 naar 65,3% in 2005, een stijging met 8,8 procentpunt. Hele forse stijgingen hebben zich ook voorgedaan in Groningen, Zaanstreek-Waterland en Zeeland. In Groningen steeg de tevredenheid van 60,8% in 1999 naar 69,4% in 2004; een stijging van 8,6 procentpunt. In Zaanstreek-Waterland deed zich eveneens een stijging voor met 8,6 procentpunt. In 1999 was 64,9% tevredenheid over het laatste contact en in 2001 lag dat op 73,4%. In Zeeland bedroeg de tevredenheid in 2002 61,8% in 2004 was dat gestegen naar 69,8%. Een stijging derhalve met 8 procentpunt. Op basis van het verleden kan dus geconcludeerd worden dat hele forse dalingen in de tevredenheid voor kunnen komen, maar ook aanzienlijke verbeteringen in de orde van grootte van zo'n 8 á 9 procentpunt.

Als we dat ongeveer als maatstaf nemen (8,5 procentpunt) dan zijn er 13 korpsen die een minder hoge verbetering moeten realiseren dan wat ooit in korpsen is bereikt. In een enkel korps (Zaanstreek-Waterland, Zeeland) zijn verbeteringen in de hier genoemde orde van grootte binnen een bestek van twee jaar tijd gerealiseerd. Dat is precies de periode tussen de meting van de Politiemonitor 2005 – waar we ons in dit onderzoek op baseren – en het moment waarop de finale balans met betrekking tot de prestatieindicatoren in begin 2007 wordt opgemaakt. Omgekeerd zijn er 12 korpsen die meer moeten realiseren dan wat ooit eerder is gebeurd. Vanuit het verleden geredeneerd is het derhalve de vraag of met name deze korpsen de streefwaarden in 2006 gaan halen.

Het is evenwel de vraag of het verleden in die mate maatgevend is. Zelf menen wij van niet. Aan de grondslag van deze studie lag de vraag vanuit de korpsen hoe de beide

Tabel 26

score tevredenheid, streefwaarde, verschil streefwaarde en score 2005 en grootste verbetering

	2005	streefwaarde	verschil streefwaarde en score 2005	grootste verbetering ooit
Groningen	62,1	69,9	-7,8	8,6
Friesland	65,4	71,5	-6,1	5,5
Drenthe	59,8	72,8	-13,0	4,7
IJsselmeer	61,9	72,7	-10,8	5,9
Twente	65,6	73,1	-7,5	3,1
Noord-Oost-Gelderland	68,0	71,3	-3,3	5,6
Gelderland-Midden	59,9	69,1	-9,2	6,9
Gelderland-Zuid	59,3	66,4	-7,1	4,0
Utrecht	58,4	67,3	-8,9	4,9
Noord-Holland-Noord	65,0	67,9	-2,9	4,0
Zaanstreek-Waterland	62,3	73,4	-11,1	8,6
Kennemerland	60,5	68,8	-8,3	3,3
Amsterdam-Amstelland	60,4	70,0	-9,6	5,5
Gooi en Vechtstreek	61,0	64,3	-3,3	8,1
Haaglanden	61,4	69,0	-7,6	3,4
Hollands Midden	60,8	68,1	-7,3	2,0
Rotterdam-Rijnmond	60,6	69,8	-9,2	5,6
Zuid-Holland-Zuid	65,3	67,6	-2,3	8,8
Zeeland	69,8	75,7	-5,9	8,0
Midden- en West-Brabant	61,5	70,7	-9,2	5,2
Brabant-Noord	60,6	71,6	-11,0	3,8
Brabant-Zuid-Oost	65,1	70,1	-5,0	5,0
Limburg-Noord	58,5	72,1	-13,6	5,1
Limburg-Zuid	58,7	68,0	-9,3	3,1
Flevoland	59,0	72,6	-13,6	7,8

indicatoren effectief beïnvloed zouden kunnen worden. Met dit onderzoek bestaat daar meer inzicht in. Bovendien is gebleken dat met betrekking tot de indicator waarbij nog de grootste verbeteringen moeten worden gerealiseerd – de tevredenheid over het laatste contact – sprake is van een situatie waarin de politie wezenlijke mogelijkheden heeft om tot verbetering te komen. De tevredenheid over het contact wordt niet bepaald door vage (imago-achtige) factoren, maar door datgene wat tijdens en rond het contact wel of niet gebeurt. Eén en ander is moeilijk te kwantificeren, maar de verschillen tussen aan-gevers die wel of niet zijn geweest op slachtofferhulp, die wel of geen preventieadvies hebben gehad en wel of geen informatie hebben ontvangen over het verloop van de zaak zijn aanzienlijk. Aangevers die wel zijn geweest op slachtofferhulp scoren 9,5 procentpunt hoger op de gemiddelde tevredenheid dan burgers die daar niet op zijn geweest. De

verschillen bij burgers die wel of geen preventieadvies hebben ontvangen en wel of geen informatie over het verloop van de zaak hebben ontvangen zijn nog hoger. Respectievelijk 17,7 en 16,7 procentpunt. Deze bevindingen indiceren dat zeer sterke verbeteringen mogelijk zijn. Er zijn evidente aanknopingspunten die concreet implementeerbaar zijn. In verschillende korpsen – méér dan die in dit onderzoek met naam en toenaam zijn genoemd – zijn initiatieven gestart die passen binnen datgene wat wij op basis van onze studie beschouwen als ankerpunten op de weg naar beter. De toekomst heeft voldoende potentie het verleden te evenaren en misschien wel te overtreffen.

Literatuuroverzicht

- Klaus van den Berg, Illya Soffer, *Belevingen en verwachtingen omtrent de politie in Nederland, kwalitatief perceptieonderzoek onder Nederlandse burgers*, concept, voorjaar 2005.
- Prof. Dr. H.J.G. Beunders en Prof. Mr. Dr. E. R. Muller, *Politie en Media; feiten, fictie en imagopolitiek*, Apeldoorn 2005.
- *Beleidsrapportage Politie-monitor Bevolking 2003*, Den Haag/Hilversum, 2003.
- Edwin Bouman, *Klanttevredenheid over het proces van aangifte doen op het bureau*, Rotterdam, 2004.
- *Dienstverlening Enquête Aangevers*, Bureau Managementinformatie en Onderzoek, Amsterdam, 2004.
- *Context Landelijk Bejegeningsprofiel Politie*, concept, versie 1 juni 2005.
- Mark Elchardus, Wendy Smits, *Anatomie en oorzaken van het wantrouwen*, Brussel 2002.
- Lilian Ernest, Loes Eijsberg, *Klanttevredenheid en professionaliteit van de Politie Rotterdam-Rijnmond*; Intake, Service & Ondersteuning, 2004.
- Lodewijk Gunther Moor, Kees van der Vijver, e.a., *Politie en haar gezag*, SMVP, Dordrecht 2002.
- *Jaarplan Politie Flevoland 2005*.
- Jan Kleinnijenhuis, Dirk Oegema, Jan de Ridder, Anita van Hoof en Rens Vliegthart, *De puinhopen in het nieuws, de rol van de media bij de Tweede Kamerverkiezingen van 2002*, Alphen aan den Rijn – Mechelen 2003.
- *Politie-monitor Bevolking*, Tabellenrapport, Hilversum, 2005.
- N. Kop, R.A. Spaan. B van der Lelij, *Politie en Publiek, een onderzoek naar de interactie politie – publiek tijdens de surveillancedienst*, Antwerpen 1997.
- Jos Lammes, *Oordelen over de politie*, IPIT, Universiteit Twente, Enschede, 2004.
- Jos Lammers, *Hoe oordelen Nederlanders over de politie?*, in: *Tijdschrift voor de politie*, p.26-30, 2005.
- *Rapportage groeps gesprekken over politie bij Turken, Marokkanen, Surinamers, Antillianen en Nederlanders*, MCA Communicatie, 2004.
- *Naar een veiliger samenleving*, Ministerie van Justitie, Ministerie van Binnenlandse Zaken, Den Haag 2002.
- José van Nuland, *Project 'service aan melders'*, Politie Noord-Holland Noord, 2004.
- *Sociale veiligheid organiseren*, RMO, advies 31, Den Haag 2004.
- Frans Swinkels, *Masterpiece "management van dienstverlenende organisaties"*, 2004.
- *Tweede Kamer, vergaderjaar 2004 -2005*, 29 362, nr. 31.
- *Integriteit in Veiligheid*, Politie Utrecht, 2005.
- *Veiligheidsindex 2005 Gemeente Rotterdam*.
- *Informatiegestuurde Veiligheidszorg*, SMVP, Peter Versteegh, Dordrecht, 2005.

- C.D. van der Vijver, *De burger en de zin van strafrecht*, Lelystad, 1993.
- D.J. Wolfson, *Transactie als bestuurlijke vernieuwing; op zoek naar samenhang in beleid en uitvoering*, Amsterdam 2005.
- *Belevingsmonitor voorjaar/zomer 2004, onderzoek naar de beleving van maatschappelijke onderwerpen door de Nederlandse bevolking*, Voorlichtingsraad, 2005.
- *Mediaanalyse Belevingsmonitor 2004*, Vrije Universiteit Amsterdam, 2005
- *Bewijzen van goede dienstverlening*, WRR, Amsterdam, 2004.
- *Vertrouwen in de buurt*, WRR, Amsterdam, 2005.

Bijlage I: Toelichting deelonderzoeken

In het onderzoek heeft een zeer omvangrijke analyse plaatsgevonden van de data van de Politiemonitor Bevolking. Deze heeft zich primair geconcentreerd op een belangrijk element in het kader van de beantwoording van de centrale vraagstelling van dit onderzoek. Namelijk: welke factoren hangen wezenlijk samen met het oordeel van burgers met betrekking tot de tevredenheid over het politiecontact en het oordeel over de mate waarin de politie beschikbaar is? Daarnaast is tevens aandacht gegeven aan een vergelijking tussen de verschillen en ontwikkeling van twee korpsen: Amsterdam-Amstelland en Rotterdam-Rijnmond. Uitdrukkelijk niet om mee te gaan in de door sommigen geconstateerde trend het 'altijd' over deze korpsen te hebben, maar wel omdat er in 2003 opmerkelijke verschillen bestonden tussen deze twee – Amsterdam-Amstelland deed het véél beter. En omdat Rotterdam-Rijnmond zich sinds 2003 heel sterk heeft verbeterd. Tevens is in dit kader de aandacht uitgegaan naar een aantal teams binnen (met name) deze korpsen waar sprake is geweest van opmerkelijke stijgingen en dalingen op de indicatoren. Tenslotte wordt ook stilgestaan bij de vraag of verbeteringen in het oordeel over het contact met de politie en het oordeel over de beschikbaarheid implicaties hebben voor het veiligheidsgevoel.

Analyses van de data van de Politiemonitor Bevolking

Er zijn zes bijeenkomsten georganiseerd met bijna 60 burgers om te praten over hun ervaringen met de politie. In elk gesprek stond het laatste contact met de politie, de beschikbaarheid van de politie in de woonbuurt en het onveiligheidsgevoel van burgers op de agenda. Per bijeenkomst waren ongeveer tien burgers aanwezig.

Groepsgesprekken met burgers

De zes groepen verschilden van elkaar naar de aard van het laatste contact met de politie in de afgelopen 12 maanden. Er waren telkens twee bijeenkomsten met burgers die vielen binnen één van de volgende categorieën:

- burgers met vrijwillig contact met de politie vanwege een aangifte of melding,
- burgers met onvrijwillig contact met de politie, vanwege een boete, een controle of een waarschuwing en
- burgers die niet of nauwelijks contact met de politie hebben gehad.

De samenstelling van de groepen was verder als volgt:

- ongeveer evenveel mannen als vrouwen;
- burgers uit drie leeftijdscategorieën (jonger dan 21, tussen 21 en 60 en ouder dan 60), met een oververtegenwoordiging in de middencategorie;
- een klein aantal allochtonen (12 van de 60);
- de meerderheid van de burgers woonachtig in een stedelijke omgeving (twee derde deel); een derde deel van de burgers woonachtig in een landelijke omgeving.

Groepsgesprekken met politiemedewerkers

Er zijn eveneens zes bijeenkomsten georganiseerd met ongeveer 50 politieagenten in vijf politieregio's:

- Amsterdam-Amstelland
- Midden- en West-Brabant
- Rotterdam-Rijnmond
- Twente (twee groepen, één met een stedelijk karakter, één met een landelijk karakter)
- Zuid-Holland-Zuid

De ervaringen van de agenten met de burgers staan centraal. Het gaat om hun contacten in de buurt, aan de telefoon en aan de balie. Het kan gaan om aangiften, meldingen, boetes en controles. De gespreksdeelnemers hebben allemaal een uitvoerende functie: wijkagent, gebiedsgebonden politiefunctaris, buurtregisseur, surveillant, noodhulp-agent, baliemedewerker, medewerker callcentre en rechercheur.

De agenten werken merendeels in stedelijke gebieden (35 van de 50) zoals Amsterdam, Rotterdam, Enschede, Hengelo en Almelo. De deelnemers aan twee bijeenkomsten, te weten één in de regio Twente en de bijeenkomst in de regio Zuid-Holland-Zuid, zijn werkzaam in landelijke gebieden, met woonplaatsen zoals Goor, Haaksbergen, Ootmarsum en Tubbergen in Twente en 's-Gravendeel, Strijen en Oud-Beijerland in Zuid-Holland-Zuid.

Interviews met deskundigen

In het onderzoek zijn interviews gehouden met deskundigen uit academische kring, anderszins onderzoeksmatig actieve personen, politiefunctarissen met bijzondere aandacht en verantwoordelijkheid voor de thema's die in dit onderzoek centraal staan en met voorlichters. Ook zijn voor dit onderzoek belangrijke studies, politieke documenten en artikelen bestudeerd. Daarmee is dit onderzoek nog geen literatuurstudie geworden en is het geen studie geworden waarin een representatief beeld wordt gegeven van de opinies van op dit gebied deskundig Nederland. Daarvoor zijn er te veel bibliotheken en te veel deskundigen. De gesprekken en de documenten vormen – op de achtergrond – wel een belangrijk onderdeel van dit onderzoek. Ze gaven sturing en richting. In bijlage IV staan de namen genoemd van de mensen met wie wij hebben gesproken.

Media-experiment

In het media-experiment is onderzocht in hoeverre en op welke manier krantenberichten (zie bijlage II) het oordeel van burgers beïnvloeden met betrekking tot het laatste contact met de politie en de beschikbaarheid van de politie.

Het experiment is als volgt uitgevoerd:

- twee metingen via een vragenlijst op een website met een aselect gekozen panel van 1.500 respondenten;

- de eerste meting was een nulmeting waarin gesimuleerde, maar reëel overkomende krantenberichten, al dan niet ondersteund met foto's, aan de respondenten werden voorgelegd;
- de tweede meting vond na drie weken plaats en heeft als belangrijkste doel te bezien of (eventuele) effecten beklijven. Een van de onderdelen was een test op de stabiliteit van de oordelen van de respondenten;
- de berichten zijn gebaseerd op echte krantenberichten en persberichten van de politie en getest in een kleinschalig onderzoek onder 70 respondenten;
- de berichten zijn gepresenteerd als berichten uit een neutrale krant; gekozen is voor de naam 'De Gooi- en Eemlander';
- in de eerste en tweede vragenlijst was een effectmeting opgenomen, met PMB-vragen over tevredenheid over contacten met de politie, beschikbaarheid van de politie in woonbuurten en onveiligheidsgevoelens. Ook zijn er vragen over persoons- en achtergrondkenmerken gesteld;
- ongeveer een derde van de respondenten heeft een recent contact met de politie gehad. Aan hen zijn vragen over hun tevredenheid over dit politiecontacten gesteld;
- er waren negen representatieve deelsteekproeven: acht voor de verschillende berichten en een controlegroep (die geen krantenbericht kreeg voorgelegd). Elk van de steekproeven omvatte 150 à 200 a-select gekozen respondenten, voldoende om mogelijke substantiële effecten te kunnen vaststellen.

Bijlage II: Krantenberichten

Uit De Gooi- en Eemlander
dd. 28-01-2005
(Bron: ANP)

Politie lost vaker ernstige delicten op

In 2004 is het aantal ernstige delicten ongeveer gelijkgebleven aan dat van 2003. Bij de oplossing van dit soort delicten spelen diverse onderdelen van het politieapparaat een belangrijke rol. De technische recherche, rekercheteams en de politiemann/vrouw op straat bepalen met zijn allen of een delict wordt opgelost of niet. Ook de samenwerking tussen deze onderdelen bij het oplossen van ernstige delicten is erg belangrijk. De aard van de delicten varieerde van drama's in de persoonlijke sfeer tot gewelddadige berovingen en afrekeningen in het criminele circuit. In totaal ging het in 2004 om 5400 ernstige delicten. Het aantal opgeloste gevallen waarbij één of meerdere daders werden ingerekend steeg van 27% naar 34%. In totaal werden 1836 gevallen opgelost; dit betekent een stijging van bijna 400 gevallen.

[BERICHT ABSTRACT
POSITIEF]

Uit De Gooi- en Eemlander
dd. 28-01-2005
(Bron: ANP)

Politie lost minder vaak ernstige delicten op

In 2004 is het aantal ernstige delicten ongeveer gelijkgebleven aan dat van 2003. Bij de oplossing van dit soort delicten spelen diverse onderdelen van het politieapparaat een belangrijke rol. De technische recherche, rekercheteams en de politiemann/vrouw op straat bepalen met zijn allen of een delict wordt opgelost of niet. Ook de samenwerking tussen deze onderdelen bij het oplossen van ernstige delicten is erg belangrijk. De aard van de delicten varieerde van drama's in de persoonlijke sfeer tot gewelddadige berovingen en afrekeningen in het criminele circuit. In totaal ging het in 2004 om 5400 ernstige delicten. Het aantal opgeloste gevallen waarbij één of meerdere daders werden ingerekend daalde van 34% naar 27%. In totaal werden 1458 gevallen opgelost; dit betekent een daling van bijna 400 gevallen.

[BERICHT ABSTRACT
NEGATIEF]

Uit De Gooi- en Eemlander
dd. 28-01-2005
(Bron: ANP)

Politie komt vaker en beter in actie

De meeste politiekorpsen voldoen aan het prestatiecontract dat ze met Justitie en Binnenlandse Zaken hebben afgesloten.

Dit blijkt uit een recente rapportage over het prestatiecontract, waarbij de politie een van tevoren bepaald aantal zaken moet oplossen. De indicatoren zijn ondermeer: tevredenheid van burgers, beschikbaarheid van politie, het aantal staandehoudingen en het aantal bij het OM aangeleverde verdachten.

De kwaliteit van politiewerk is goed te vatten in deze prestatie-indicatoren. Het afrekenen van korpsen op deze prestatie-indicatoren verhoogt de kwaliteit van het politiewerk. Het prestatiegericht werken heeft geleid tot een goede balans tussen repressie (verdachten aanhouden, bekeuren, rekercheren) en de aanwezigheid van blauw op straat. Agenten op straat vertellen zich niet in aantallen processen-verbaal, maar zijn uit preventief opzicht wel van belang.

Daarom zijn de agenten ook nadrukkelijk in de wijk aanwezig.

[BELEID POSITIEF]

Uit De Gooi- en Eemlander
dd. 28-01-2005
(Bron: ANP)

Politie komt alleen in actie om te scoren

De meeste politiekorpsen voldoen niet aan het prestatiecontract dat ze met Justitie en Binnenlandse Zaken hebben afgesloten.

Dit blijkt uit een recente rapportage over het prestatiecontract, waarbij de politie een van tevoren bepaald aantal zaken moet oplossen. De indicatoren zijn ondermeer: tevredenheid van burgers, beschikbaarheid van politie, het aantal staandehoudingen en het aantal bij het OM aangeleverde verdachten.

De kwaliteit van politiewerk is moeilijk te vatten in deze prestatie-indicatoren. Het afrekenen van korpsen op gebrekkige prestatie-indicatoren nodigt hen uit te bezuinigen op kwaliteit. Zo is het aantal boetes eenvoudig te verhogen door alleen de makkelijkste overtredingen te bekeuren. Het prestatiegericht werken heeft er toe geleid dat de aandacht wordt gericht op snel en makkelijk scoren in plaats van op echte criminaliteitsbestrijding. Sommigen vinden dan ook dat de politie één grote 'bonnenmachine' is geworden, die alleen maar zo veel mogelijk mensen wil bekeuren.

[BELEID NEGATIEF]

Uit De Gooi- en Eemlander
dd. 28-01-2005
(Bron: ANP)

Politie pakt verdachte dubbele moord

Een man en een vrouw zijn in een woning om het leven gebracht bij een ernstig delict in Bussum.

Donderdagavond rond tien uur kwam bij de politie een telefonische melding binnen over een zeer ernstig delict. Twee mensen, een man en een vrouw werden dood in een woning aan de Laarderweg in Bussum aangetroffen. Beiden werden met talloze messteken om het leven gebracht. In de woning was een 4-jarig meisje aanwezig. Het kindje is opgevangen en bij familie ondergebracht. De politie had direct een rechercheteam samengesteld om dit ernstige misdrijf te onderzoeken. De technische recherche heeft een uitgebreid forensisch onderzoek ingesteld. Volgens getuigen werden de slachtoffers de laatste weken regelmatig bezocht door een zich verdacht gedragende man. Door snel te reageren op de aanwijzingen van deze getuigen wist de politie binnen 24 uur de vermoedelijke dader te arresteren.

[BERICHT CONCREET POSITIEF]

Uit De Gooi- en Eemlander
dd. 28-01-2005
(Bron: ANP)

Politie laat verdachte dubbele moord lopen

Een man en een vrouw zijn in een woning om het leven gebracht bij een ernstig delict in Bussum.

Donderdagavond rond tien uur kwam bij de politie een telefonische melding binnen over een zeer ernstig delict. Twee mensen, een man en een vrouw werden dood in een woning aan de Laarderweg in Bussum aangetroffen. Beiden werden met talloze messteken om het leven gebracht. In de woning was een 4-jarig meisje aanwezig. Het kindje is opgevangen en bij familie ondergebracht. De politie heeft direct een rechercheteam samengesteld om dit ernstige misdrijf te onderzoeken. De technische recherche heeft een uitgebreid forensisch onderzoek ingesteld. Volgens getuigen werden de slachtoffers de laatste weken regelmatig bezocht door een zich verdacht gedragende man. De politie deed echter niets met deze meldingen. De dader was ook nu weer gesignaleerd, maar de politie arriveerde te laat. De vermoedelijke dader heeft naar alle waarschijnlijkheid het land inmiddels verlaten.

[BERICHT CONCREET
NEGATIEF #2]



Uit De Gooi- en Eemlander
dd. 28-01-2005
(Bron: ANP)

Politie pakt verdachte dubbele moord

Een man en een vrouw zijn in een woning om het leven gebracht bij een ernstig delict in Bussum.

Donderdagavond rond tien uur kwam bij de politie een telefonische melding binnen over een zeer ernstig delict. Twee mensen, een man en een vrouw werden dood in een woning aan de Laarderweg in Bussum aangetroffen. Beiden werden met talloze messteken om het leven gebracht. In de woning was een 4-jarig meisje aanwezig. Het kindje is opgevangen en bij familie ondergebracht. De politie had direct een rechercheteam samengesteld om dit ernstige misdrijf te onderzoeken. De technische recherche heeft een uitgebreid forensisch onderzoek ingesteld. Volgens getuigen werden de slachtoffers de laatste weken regelmatig bezocht door een zich verdacht gedragende man. Door snel te reageren op de aanwijzingen van deze getuigen wist de politie binnen 24 uur de vermoedelijke dader te arresteren.

[BERICHT CONCREET POSITIEF
+ foto]



Uit De Gooi- en Eemlander
dd. 28-01-2005
(Bron: ANP)

Politie laat verdachte dubbele moord lopen

Een man en een vrouw zijn in een woning om het leven gebracht bij een ernstig delict in Bussum.

Donderdagavond rond tien uur kwam bij de politie een telefonische melding binnen over een zeer ernstig delict. Twee mensen, een man en een vrouw werden dood in een woning aan de Laarderweg in Bussum aangetroffen. Beiden werden met talloze messteken om het leven gebracht. In de woning was een 4-jarig meisje aanwezig. Het kindje is opgevangen en bij familie ondergebracht. De politie heeft direct een rechercheteam samengesteld om dit ernstige misdrijf te onderzoeken. De technische recherche heeft een uitgebreid forensisch onderzoek ingesteld. Volgens getuigen werden de slachtoffers de laatste weken regelmatig bezocht door een zich verdacht gedragende man. De politie deed echter niets met deze meldingen. De dader was ook nu weer gesignaleerd, maar de politie arriveerde te laat. De vermoedelijke dader heeft naar alle waarschijnlijkheid het land inmiddels verlaten.

[BERICHT CONCREET
NEGATIEF #2 + foto]

Bijlage III: Deelnemers klankbordgroep

Leonie Slagter	Regiopolitie IJsselland
Anne Mesken	Regiopolitie Groningen
Annemiek Scharloo	Regiopolitie Zeeland
Frank Donkers	Regiopolitie Brabant-Zuid-Oost
Edith Stolp	Regiopolitie Gooi- en Vechtstreek
Frans van Leeuwen	Regiopolitie Brabant-Noord
Thera Habben Jansen	Regiopolitie Zuid-Holland-Zuid
Helen Burger	NPI
Miriam Zeevenhooven	NPI
Jasper Jan Bos	Regiopolitie Twente
Joop Henrotte	Regiopolitie Noord-Holland-Noord
Liesbeth Kuijvenhoven	Regiopolitie Rotterdam-Rijnmond
Marika Visser	Regiopolitie Friesland
Marjan Hanrath	Regiopolitie Zaanstreek-Waterland
Mart Verheijen	Regiopolitie Limburg-Noord
Patrick van de Vrande	Regiopolitie Midden- en West-Brabant
Peter Jongeling	Regiopolitie Utrecht
Peter Versteegh	Regiopolitie Haaglanden
Reijer Lucas	Regiopolitie Hollands-Midden
Remco Snel	Regiopolitie Flevoland
Rob Lofers Adema	Regiopolitie Amsterdam-Amstelland
Max Schaaper	Regiopolitie Kennemerland
Yvonne Huizing	Regiopolitie Rotterdam-Rijnmond

Bijlage IV: Geïnterviewden

In het kader van dit onderzoek is met velen gesproken. In onderstaand overzicht hebben wij ons beperkt tot de namen van diegenen die wij bezocht hebben op hun werkplek.

Prof. dr. J. Kleinnijenhuis	VU Amsterdam
Prof. H.J.G. Beunders	Erasmus Universiteit, Rotterdam
C. den Bakker	Nederlands Politie Instituut
F. Wassenaar	BZK
dr. J. Lammers	KLPD
W. Dekker	Regiopolitie Utrecht
P. Dijkshoorn	Kwaliteitsbureau Politie
drs. C. van Eijk	MCA
L. Kuijvenhoven	Regiopolitie Rotterdam-Rijnmond
P. Eringa	Korpschef Regiopolitie Flevoland

