

Vertrouwen in de politie

Een verkennend onderzoek

Sander Flight
Agnes van den Andel
Paul Hulshof



Vertrouwen in de politie

Een verkennend onderzoek

Amsterdam, 20 januari 2006

Sander Flight
Agnes van den Andel
Paul Hulshof

Met medewerking van:
NetQuestionnaires

Inhoudsopgave

1	Samenvatting en aanbevelingen	3
2	Inleiding	7
2.1	Aanleiding	7
2.3	Onderzoeksopzet	8
2.4	Twee rapporten	8
3	Vertrouwen in de politie	9
3.1	Vertrouwen in de politie	9
3.2	Vertrouwen in de politie ontleed	10
3.3	Internationaal	11
3.4	Andere instituties	12
4	Samenhangende factoren	14
4.1	Contact met de politie	14
4.2	Wat bepaalt het vertrouwen in de politie?	16
4.3	Factoren die het vertrouwen in de politie <i>niet</i> beïnvloeden	19
5	De burger aan het woord	21
5.1	Meer vertrouwen in de politie – belangrijkste punten	21
5.2	Meer vertrouwen in de politie – overige tips	25
5.3	Burgerpanel	27
6	Politie aan het woord	29
6.1	Burgerparticipatie	29
6.2	Media en politie	30
6.3	De prestatieafspraken	30
6.4	Vertrouwen vergroten	31
7	Invloed op de politie	33
7.1	Burgerparticipatie	33
7.2	Burgers mee laten doen	35
8	Prestatieafspraken	36
8.1	Burgers over prestatieafspraken	36
8.2	Politie over prestatieafspraken	37
9	Samenvatting conclusies en aanbevelingen	38
	Bijlage	
Bijlage 1	Prestatieafspraken; waar zouden ze over moeten gaan?	41

1 Samenvatting en aanbevelingen

Vertrouwen in de politie is een belangrijke waarde in de Nederlandse samenleving. Maar er is nog maar weinig bekend over het vertrouwen in de politie. Het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties heeft DSP-groep gevraagd een kwantitatief en kwalitatief onderzoek te doen.

Het Ministerie wil weten hoe groot het vertrouwen van de burger in de politie is, welke factoren hierop van invloed zijn en wat de minister en de politie kunnen doen om dit te verbeteren.

Er is in september 2005 een internetenquête gehouden onder 500 burgers verspreid over heel Nederland. Naast dit kwantitatieve onderzoek zijn diepte-interviews gehouden met twaalf burgers en met negen politiemensen uit vier korpsen. Het onderzoek werd afgesloten door een groepsgesprek met acht burgers waar ook medewerkers van het Ministerie bij aanwezig waren. Dit onderzoek leidt hopelijk tot meer begrip over vertrouwen in de politie. Ook kunnen we al enkele factoren benoemen die waarschijnlijk van invloed zijn op vertrouwen. Maar het is nog niet mogelijk alle vragen nu al te beantwoorden – hiervoor is aanvullend onderzoek nodig.

Vertrouwen in de politie

Van alle Nederlandse burgers heeft 61 procent redelijk tot veel vertrouwen in de politie in het algemeen. In de politie 'in de eigen buurt' heeft 67 procent van de Nederlandse burgers redelijk tot veel vertrouwen. Vergeleken met andere landen en met andere instituties in Nederland is dat een gemiddelde score.

Waar vertrouwen uit is opgebouwd

Dit verkennende onderzoek was vooral een zoektocht naar het begrip "vertrouwen in de politie" zelf. Het blijkt dat het bij vertrouwen in de politie vooral draait om betrouwbaarheid, eerlijkheid en gelijkwaardigheid. Deze uitkomsten kwamen uit het kwantitatieve onderzoek en werden ondersteund door het kwalitatieve gedeelte van het onderzoek.

- Aanbeveling:
Het is belangrijk dat de politie doet wat ze zegt, eerlijk is en – waar mogelijk – samenwerkt met burgers.
- Aanbeveling:
Pas de vragenlijst van deze eerste meting aan om vertrouwen in de politie nog beter te kunnen meten. Herhaal het onderzoek periodiek om te zien of het vertrouwen verandert.

Waar vertrouwen mee samenhangt

We hebben niet alleen onderzocht waar vertrouwen uit is opgebouwd, maar ook met welke factoren vertrouwen in de politie samenhangt. Helaas kunnen op basis van deze eerste meting nog geen definitieve uitspraken worden gedaan over de vraag waar vertrouwen door wordt veroorzaakt. Een causale analyse was een stap te ver. Toch kunnen op basis van samenhang nu al enkele conclusies worden getrokken.

Contacten doen er toe

Er bestaat een duidelijke relatie tussen het contact dat mensen met de politie hebben en hun vertrouwen in de politie: mensen die ontevreden zijn over een contact dat ze hebben gehad met de politie, hebben weinig vertrouwen in de politie. Andersom geldt dit niet: prettige contacten leiden niet tot meer vertrouwen.

➤ Aanbeveling:

Het is belangrijk te (blijven) investeren in de kwaliteit van politiecontacten: negatieve ervaringen tasten het vertrouwen in de politie aan.

Factoren die samenhangen

Er zijn nog vier factoren die samenhangen met vertrouwen in de politie:

- negatief praten over de politie, bijvoorbeeld op feestjes;
- negatieve berichten over de politie in de media;
- pessimistische opvatting over de maatschappelijke ontwikkeling;
- wonen in een grote stad.

Als we deze resultaten samenvoegen met de vraag waar vertrouwen uit is opgebouwd, leidt dat tot figuur 1.1. De verklarende kracht van het model is naar sociaal-wetenschappelijke maatstaven niet gering: 32 procent. Toch kunnen we nog niet concluderen dat we het vertrouwen in de politie volledig hebben ontleed. In volgende metingen zullen pogingen worden ondernomen om enerzijds het begrip vertrouwen beter te meten en anderzijds met meer zekerheid te kunnen aangeven aan welke ‘knoppen’ gedraaid moet worden om het vertrouwen te vergroten.

Figuur 1.1 Vertrouwen in de politie ontleed (correlaties)



Uit het kwalitatieve onderzoek kwam hiernaast naar voren dat het belangrijk is om actiever blauw op straat te hebben, goed te luisteren en contacten met de wijkagent optimaal te benutten.

- **Aanbeveling:**
 Investeer in politie in de media, anders blauw, positieve contacten met burgers, serieus nemen (terugkoppelen van informatie) en promoot de wijkagent.
- **Aanbeveling:**
 Als de vragenlijst is aangepast en nieuwe data zijn verzameld, moeten opnieuw analyses voor het blootleggen van verklarende factoren en causale verbanden worden verricht.

Factoren die niet samenhangen

Er zijn ook factoren die op dit moment niet of nauwelijks samenhangen met vertrouwen in de politie. Twee voorbeelden zijn de persoonlijke kenmerken leeftijd en geslacht: ouderen en jongeren en mannen en vrouwen verschillen niet veel van elkaar in hun vertrouwen in de politie. Maar ook de vraag of men invloed wil hebben op politiewerk speelt geen rol van betekenis. Hetzelfde geldt voor de prestatieafspraken: mensen die weten dat er prestatieafspraken zijn, hebben evenveel vertrouwen in de politie als mensen die dit niet weten. Ook het oordeel over de prestatieafspraken speelt geen grote rol: mensen die de contracten een slechte zaak vinden hebben niet meer of minder vertrouwen in de politie dan degenen die de contracten een goede zaak vinden. Ook het vertrouwen in de regering hangt niet sterk samen met het vertrouwen in de politie.

Burgerparticipatie

Burgers vinden informatievoorziening en gelijkwaardige communicatie met de politie uitermate belangrijk. Dit geldt vooral voor de buurt waar mensen in wonen: ze willen graag horen wat ze van de politie kunnen verwachten en kunnen aangeven waar ze zelf behoefte aan hebben. De politie moet in de wijk zichtbaar, toegankelijk en betrouwbaar en aanspreekbaar zijn. Dat wil niet zeggen dat er *meer* blauw op straat moet komen, maar dat het aanwezige blauw zichtbaarder en toegankelijker moet worden. De politie moet beter luisteren naar burgers en bereid zijn om een gelijkwaardige dialoog aan te gaan.

De meeste burgers staan overigens niet te popelen om zitting te nemen in een wijkpanel of hun eigen wijkagent te kiezen. Wat zij wel willen is meer wederzijdse communicatie: ze willen bijvoorbeeld te horen krijgen wat de follow-up is op zaken die ze direct aangaan. Dit is geen groot nieuws: het onderzoeksrapport *Actieve Wederkerigheid*, dat recent is uitgebracht¹, leverde vergelijkbare conclusies op.

- Aanbeveling:
Burgers willen graag dat de politie op een gelijkwaardige manier met ze communiceert. Niet *meer* blauw op straat, maar *beter* en *actiever* blauw op straat.
- Aanbeveling:
Zorg dat burgers informatie krijgen over wat er gebeurt nadat zij iets aan de politie hebben gemeld. Vaak is één telefoontje al voldoende.

Prestatieafspraken

Het feit dat er prestatieafspraken zijn gemaakt met de politie is bekend bij de helft van de burgers. Degenen die van de afspraken afweten hebben echter niet automatisch meer vertrouwen in de politie. Integendeel: de afspraken leiden tot heel veel irritatie, zowel bij burgers als bij een deel van de politiemensen waar wij mee spraken. De meeste mensen hebben namelijk het idee dat de afspraken alleen maar gaan over het aantal staandhoudingen dat moet worden gehaald (in politietaal) of boetes die moeten worden uitgedeeld (in gewoon Nederlands). Het feit dat de tevredenheid van de burger ook onderdeel uitmaakt van de prestatieafspraken wordt hoog gewaardeerd, maar is bij vrijwel niemand bekend.

- Aanbeveling:
Leg vaker en beter uit hoe de prestatieafspraken in elkaar zitten en dat tevredenheid van de burger er deel van uitmaakt.

Noot 1 *Actieve wederkerigheid: de beïnvloedbaarheid van oordelen over het contact met en de beschikbaarheid van de politie*, Intomart/Regioplan, in opdracht van het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties.

2 Inleiding

"Vertrouwen geeft een samenleving veerkracht en daadkracht. In Nederland hebben burgers en maatschappelijke organisaties door de jaren heen bewezen grote veranderingen in de wereld en in onze eigen maatschappij te kunnen opvangen. Ook nu dienen zich politieke, economische en sociale ontwikkelingen aan die ons direct raken. Daarom heeft de regering vorig jaar een ambitieuze agenda van hervormingen gepresenteerd die gericht is op een sterkere economie, een veiliger samenleving, een slagvaardiger overheid en een goed functionerende democratie. In 2005 zullen deze hervormingen volop in uitvoering zijn. Gesteund door het beginnende herstel van onze economie, creëert dit hernieuwd vertrouwen en nieuw perspectief."

Regering.nl

- Troonrede, 21 september 2004

2.1 Aanleiding

Uit de Politiemonitor Bevolking blijkt dat de tevredenheid over de politie de laatste jaren niet is gestegen. Dat is verwonderlijk, omdat het aantal delicten wel is gedaald. Ook gevoelens van onveiligheid nemen niet toe, maar af. Kennelijk wordt de tevredenheid van burgers over de politie niet louter bepaald door de feitelijke hoeveelheid criminaliteit of gevoelens van onveiligheid. Andere oorzaken spelen klaarblijkelijk een belangrijke rol.

Voor het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK) en de politie, is tevredenheid van burgers al een aantal jaren een belangrijk onderwerp. Een zeer recente bijdrage is het onderzoek naar tevredenheid over politiecontacten en de beschikbaarheid van de politie, waarover een rapport 'Actieve wederkerigheid' is verschenen. Dat onderzoek gaat over de vraag in hoeverre het oordeel over contact met en de beschikbaarheid van de politie te beïnvloeden zijn.

Tevredenheid over de politie is niet de enige invalshoek waarmee het Ministerie bezig is. Ook vertrouwen van burgers in de politie krijgt steeds meer aandacht, omdat het wel eens een grote rol zou kunnen spelen in de tevredenheid van de Nederlandse burger over de politie. Vertrouwen in de overheid is momenteel een actueel onderwerp in de Nederlandse maatschappij als geheel. Over vertrouwen in de politie is echter nog maar weinig bekend. Het lijkt aannemelijk dat vertrouwen veel met tevredenheid, maar ook met legitimiteit, gezag en dergelijke begrippen te maken heeft, maar empirisch materiaal hierover is schaars. Dit was samen met bovenstaande redenen de aanleiding voor het Ministerie om onderzoek te laten doen naar het vertrouwen in de politie. Het is niet de verwachting dat het bij dit onderzoek zal blijven: om vertrouwen beter te kunnen begrijpen en om de effecten van beleid te kunnen monitoren, verdient het aanbeveling dit onderzoek periodiek te herhalen.

Onderzoeksvraag

Het Ministerie van BZK wil weten hoe groot het vertrouwen van de burger in de politie is, welke factoren hierop van invloed zijn en wat de minister en de politie kunnen doen om het vertrouwen te vergroten.

2.3 Onderzoeksopzet

DSP-groep heeft in de maand september 2005 een onderzoek uitgevoerd om een antwoord te kunnen geven op deze vraag. We hebben daarvoor een aantal verschillende onderzoeksmethoden ingezet: enerzijds een *kwantitatief* onderzoek onder 500 burgers verspreid over heel Nederland. We vroegen hen naar het vertrouwen in de politie en naar factoren die daarop van invloed zouden kunnen zijn. Ook is letterlijk gevraagd wat de politie en de regering zouden moeten doen om meer vertrouwen te krijgen. Anderzijds hebben we een *kwantitatief* onderzoek gehouden. We hebben twaalf burgers uitgebreid aan de tand gevoeld over hun vertrouwen in de politie in individuele telefonische interviews. Daarnaast hebben we in een groepsgesprek, waar ook medewerkers van het Ministerie bij aanwezig waren, met acht burgers doorgepraat over het onderwerp. Tot slot hebben we telefonisch gesproken met negen politiemensen uit vier korpsen over het onderwerp vertrouwen in de politie en over de (on)wenselijkheid van invloed van burgers op het politiewerk.

2.4 Twee rapporten

Het rapport dat u nu leest, bevat de uitkomsten van het onderzoek en is vooral geschreven voor beleidsmakers. Daarnaast is er ook een onderzoeksrapport met een onderzoeksverantwoording, de gebruikte vragenlijst en tabellen, vooral bedoeld voor andere onderzoekers. Het onderwerp vertrouwen speelt een rol in onderzoek van verschillende instituten, maar het werk is op dit moment nog versnipperd. Wij hopen met dit onderzoek een bijdrage te kunnen leveren aan de kennisvorming op dit boeiende terrein.

3 Vertrouwen in de politie

“Waar ik mij als korpschef zorgen over maak is dat er als gevolg van terreurdreiging steun lijkt te komen voor een soort politie die tot de tanden toe bewapend de zaak staat te beveiligen maar losraakt van de verbinding met personen. Terwijl terreurdreiging altijd ergens in een straat, in een huis begint - met mensen die verdachte dingen zien of die anderen ineens radicaal zien worden. Als je het contact daarmee verliest krijg je cruciale informatie niet meer en ren je alleen nog als een soort Robocop achter de feiten aan. In onze eigen korps is hier absoluut aandacht voor, maar als we niet oppassen worden we meegezogen in een stroom van hogere Europese en wereldpolitiek die eist dat we ons slechts met beveiliging bezighouden. Ik denk dat we in Nederland dan het belangrijkste kwijt raken wat we hebben: het vertrouwen van de burger met wie we in goed contact staan. Juist dat geeft ons de basis voor ons werk, onze legitimiteit om op te treden indien nodig.”

deVerdieping
Trouw

- Korpschef Anja Brink (korpschef Noord-Holland Noord), *Trouw*, 19 augustus 2005

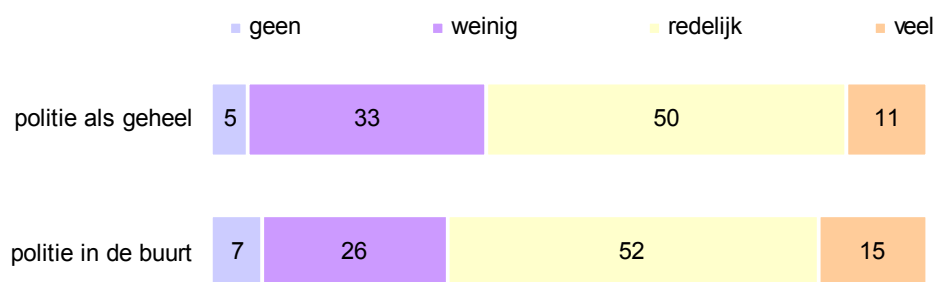
3.1 Vertrouwen in de politie

Eén van de belangrijkste vragen in het internetonderzoek, is de vraag hoeveel vertrouwen men in de politie heeft. Daarbij is gekozen om onderscheid te maken tussen de politie in het algemeen en de politie ‘bij u in de buurt’. De letterlijke vraagtekst luidde als volgt: “Hieronder volgen enkele vragen over het vertrouwen in de politie. Geeft u per vraag aan hoeveel vertrouwen u heeft.

1. Hoeveel vertrouwen heeft u in de Nederlandse politie?
2. Hoeveel vertrouwen heeft u in de politie bij u in de buurt?”

De respondenten konden kiezen uit vier categorieën: ‘geen’, ‘weinig’, ‘redelijk’ of ‘veel’.

Figuur 3.1 Vertrouwen in de politie en vertrouwen in de politie in de eigen buurt (%)



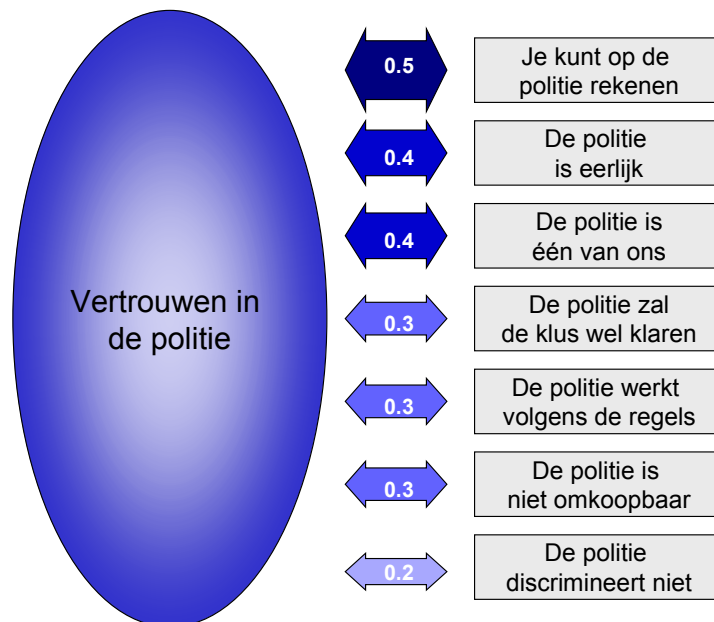
Uit het onderzoek onder 500 burgers, blijkt dat van elke tien Nederlanders er zes zijn die redelijk tot veel vertrouwen hebben in de politie 'in het algemeen' (61%). Eén op de drie Nederlanders heeft weinig vertrouwen (33%) en de rest (5%) heeft helemaal geen vertrouwen. Als we vragen naar de politie 'in de eigen buurt', worden de meningen iets uitgesprokener. De groep positieve respondenten is iets groter (67%), maar ook de groep die geen vertrouwen heeft is groter (7%). Maar al met al lijkt het op het eerste gezicht wel mee te vallen met het vertrouwen in de politie: een meerderheid van de Nederlanders is positief. In de rest van dit rapport proberen we grip

te krijgen op de hier gemeten grootheden.

3.2 Vertrouwen in de politie ontleed

Vertrouwen is een complex begrip: het hangt samen met begrippen als betrouwbaarheid, vertrouwdheid, gezag, legitimiteit, voorspelbaarheid, kwaliteit, bekendheid en nabijheid. Maar hoe al die begrippen ten opzichte van elkaar staan, is nog niet duidelijk. Daarom hebben wij in het onderzoek zeven stellingen voorgelegd die gaan over aspecten van vertrouwen. Door nu de samenhang te bepalen tussen elke stelling en het algemene vertrouwen in de politie (figuur 3.1) kunnen we het vertrouwen in de politie in een aantal onderliggende aspecten verdelen. In eerste instantie hebben wij hier de correlaties berekend: een maat voor de samenhang tussen twee variabelen².

Figuur 3.2 Samenhang tussen vertrouwen in de politie en zeven stellingen over de politie (correlatiecoëfficiënten)



Het blijkt dat de zeven gekozen aspecten allemaal wel iets te maken hebben met vertrouwen in de politie, maar niet allemaal in gelijke mate. De correlatiecoëfficiënten laten zien dat vertrouwen vooral samenhangt met de vraag of je op de politie kunt rekenen. Daarna volgt de eerlijkheid van de politie en de vraag of de politie 'één van ons' is. Deze drie aspecten blijken sterk met het algemene begrip vertrouwen samen te hangen. Minder sterk is de samenhang met de vier andere aspecten. Kennelijk is vertrouwen in de politie dus vooral een zaak van betrouwbaarheid, eerlijkheid en gelijkwaardigheid.

Noot 2 De correlatiecoëfficiënt geeft de mate van samenhang tussen twee variabelen weer. Als twee variabelen volledig positief met elkaar samenhangen, heeft de coëfficiënt de waarde +1. Als de twee variabelen volledig onafhankelijk zijn, is de correlatie 0. Bij maximale negatieve samenhang (hoe hoger variabele 1, hoe lager variabele 2) is de coëfficiënt -1.

3.3 Internationaal

Niet alle Nederlanders hebben veel vertrouwen in de politie – dat bleek hierboven duidelijk. Maar is het veel of weinig als 61 procent vertrouwen heeft in de politie in het algemeen? Om die vraag te kunnen beantwoorden, moeten we de uitkomsten vergelijken met andere landen of met andere instituten binnen Nederland.

Daarom hebben we in dit onderzoek ook gevraagd hoeveel vertrouwen men heeft in de Belgische en Duitse politie. Bijna de helft van de mensen kon geen antwoord geven op deze vragen, dus de uitkomsten moeten met een slag om de arm worden gebruikt. Maar als we kijken naar de groep die wel een antwoord gaf, blijkt dat de Belgische politie vrijwel identiek 'scoort' als de Nederlandse politie. Een derde van de respondenten heeft weinig vertrouwen en de rest heeft redelijk tot veel vertrouwen. De Duitse politie daarentegen scoort een stuk hoger: maar liefst 88 procent van de Nederlanders zegt redelijk tot veel vertrouwen in de Duitse politie te hebben.

Hoe moet dit verschil worden verklaard? Natuurlijk is het antwoord op deze vragen voor een groot deel afhankelijk van beelden die mensen hebben en wordt het antwoord niet bepaald door persoonlijke ervaringen. Maar geldt dat niet ook voor 'de' Nederlandse politie? Kennelijk wekt de Duitse politie meer vertrouwen dan de Nederlandse – waar dit oordeel dan ook op gebaseerd mag zijn.

Eigenlijk is het een oneigenlijke vergelijking om aan Nederlanders te vragen hoe zij denken over de politie in andere landen. Het zou beter zijn om dit aan de inwoners van die landen zelf te vragen. Gelukkig bestaat de Eurobarometer die precies dat doet.

Tabel 3.1 Vertrouwen in de politie in Europese landen (%)

	1997	2003
Denemarken	90	89
Duitsland	70	75
<i>Nederland</i>	<i>70</i>	<i>69</i>
Italië	59	69
Griekenland	70	68
Verenigd Koninkrijk	72	65
Frankrijk	50	60
België	30	57
Spanje	64	55
Gemiddelde in EU	64	67

Bron: Eurobarometer 48 en 59 (najaar 1997 en voorjaar 2003 – alleen de landen die in beide metingen zijn opgenomen, staan in de tabel).

De Nederlandse politie scoorde in 1997 en 2003 vrij goed in vergelijking met andere Europese landen op het punt van vertrouwen. Uit ons onderzoek kwam iets minder vertrouwen: 61 procent had vertrouwen in de politie in het algemeen. Op lokaal niveau had 67 procent vertrouwen. De vraagstelling in de Eurobarometer is echter iets anders: "Ik wil u nu een vraag stellen over het vertrouwen dat u heeft in bepaalde instellingen. Zegt u mij voor <de politie> of u er eerder wel vertrouwen of eerder geen vertrouwen in heeft." In 'ons' onderzoek werd gevraagd hoeveel vertrouwen men in de politie heeft.

Denemarken scoort het hoogste (89%) en België scoort het laagste (hun dieptepunt was in 1997 30%). Finland scoort nog hoger (met 92% in 2003), maar daar zijn geen cijfers voor 1997 beschikbaar en om die reden is Finland niet opgenomen in de tabel.

Dergelijke grote verschillen tussen landen zijn natuurlijk erg interessant. Hoe kan het dat landen als Denemarken en Finland zoveel hoger scoren dan Nederland? Misschien is het een goed idee daar in een vervolgonderzoek op in te gaan. Ook in landen die juist veel lager scoren (zoals België en Spanje) zou het interessant zijn om te achterhalen wat daar aan de hand is. Voor dit onderzoek voert dat te ver en we laten mogelijke verklaringen dan ook achterwege. Al met al kan in elk geval worden opgemerkt dat het vertrouwen in de Nederlandse politie niet bijzonder laag is in vergelijking met andere landen.

3.4 Andere instituties

Niet alleen de vergelijking met andere landen is interessant. Ook een vergelijking *binnen* Nederland met andere instituties kan laten zien of het vertrouwen in de politie hoog of laag is.

De regering

In ons onderzoek hebben we ook gevraagd hoeveel vertrouwen men in de bijdrage van de regering aan de veiligheid in Nederland heeft. Daaruit komt een duidelijk negatiever beeld dan bij de politie naar voren. Slechts 41 procent heeft redelijk tot veel vertrouwen in de regering en 59 procent heeft weinig tot geen vertrouwen.

Het is natuurlijk interessant om te zien of het vertrouwen in de regering samenhangt met het vertrouwen in de politie. Dat is maar ten dele het geval: van de mensen met weinig vertrouwen in de politie heeft 20 procent redelijk tot veel vertrouwen in de regering. En andersom blijkt dat van de mensen met weinig vertrouwen in de regering, de helft vertrouwen heeft in de politie.

Andere instituties

Maar hoe zit het in vergelijking met andere instituties? Daarover hebben wij in ons onderzoek geen vragen gesteld, maar in de reeds aangehaalde Eurobarometer worden ook vragen gesteld over andere instituties.

Tabel 3.3 Vertrouwen van de Nederlandse bevolking in de politie en anderen (%)

	1997	2003	2005
Liefdadigheidsinstellingen	69	64	77
<i>Politie</i>	70	59	73
Radio	78	68	72
TV	75	67	68
Leger	53	54	68
Schrijvende pers	61	55	64
Vakbonden	62	50	62
Ned. rechtssysteem	54	50	60
Nederlands Parlement	64	41	50
Kerk	43	38	46
Grote ondernemingen	54	38	45
Politieke Partijen	40	26	34

Bron: Eurobarometer 48, 60 en 64. Zie: <http://ec.europa.eu/>.

De politie scoort ook in vergelijking met andere instituties relatief hoog. Alleen radio, televisie en liefdadigheidsinstellingen krijgen meer vertrouwen dan de politie. Veel minder vertrouwen heeft men in het Nederlandse rechtssysteem (50%). Ook de kerk wordt door heel weinig mensen vertrouwd (38%). Politieke partijen sluiten de rij: slechts iets meer dan een kwart van de Nederlanders heeft daar vertrouwen in (26% - meting 2003).³ Vertrouwen in de politie is vergeleken met andere instituties relatief groot.

Noot 3 Opvallend is overigens, dat het vertrouwen in de politie flink kan schommelen; binnen een half jaar kan het percentage met vertrouwen in de politie tien procent stijgen of dalen. Het voert voor dit onderzoek te ver om deze schommelingen in een ander onderzoek te onderzoeken, maar in vervolgstudies zou de variatie in vertrouwen zeker aandacht moeten krijgen.

4 Samenhangende factoren

"Vertrouwen van burgers is de ultieme kwaliteitsindicator. Op het eerste gezicht lijkt het vreemd. Als je de statistieken bekijkt, dan blijkt dat het gevoel van veiligheid sinds 1993 met zes procent is toegenomen. Je zou dus verwachten dat de tevredenheid van burgers over de politie daarmee gelijke tred houdt. Maar het tegendeel is waar. Die daalde juist met zes procent. Er zullen mensen bij de politie zijn die menen dat het publiek het verkeerd ziet of die de media de schuld geven. Maar het moet voor de politie vooral reden zijn zich te bezinnen. Vergelijk het eens met de commerciële sector. Een bedrijf kan vinden dat het een prima product maakt, maar het heeft toch echt een probleem als de consument daar heel anders over denkt."

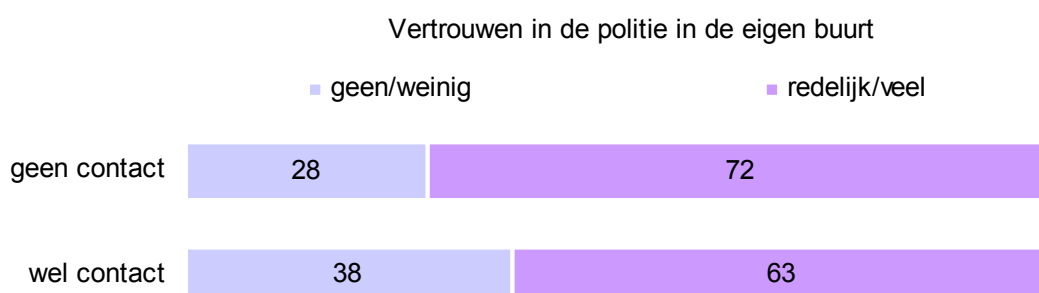
- Piet Dijkshoorn (Directeur Kwaliteitsbureau Politie)

Het is de vraag wat de politie zou moeten doen om het vertrouwen te vergroten. Daarover bestaan bij burgers en politiemensen zelf allerlei ideeën die verderop in dit rapport ook worden genoemd. Maar we hebben ook een statistische analyse uitgevoerd op de gegevens die zijn verzameld in het internetonderzoek. Daaruit blijkt welke factoren samenhangen met vertrouwen in de politie. In de vragenlijst zijn allerlei vragen gesteld die we kunnen koppelen aan het vertrouwen van de mensen in de politie. Voordat we die analyse presenteren, gaan we hieronder echter eerst in op een bepaald aspect waarvan velen denken dat het wel van invloed zal zijn op het vertrouwen in de politie: contact met de politie.

4.1 Contact met de politie

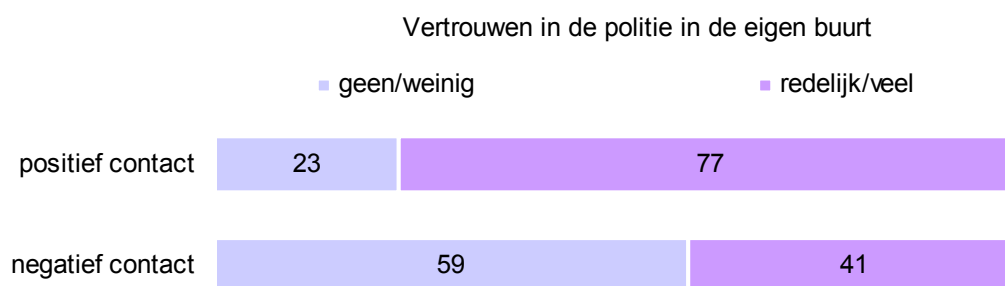
In de prestatieafspraken tussen de Ministeries en de politiekorpsen zijn ook afspraken gemaakt over de tevredenheid van burgers over het laatste contact dat ze met de politie hadden. Die tevredenheid moet omhoog, maar laat de laatste jaren juist een dalende tendens zien. Ons onderzoek richt zich op vertrouwen in de politie, maar wij hebben ook gevraagd of men de afgelopen 12 maanden contact heeft gehad met de politie. Het blijkt dat dit geldt voor ongeveer de helft van de mensen (51% heeft contact gehad). Aan hen is ook gevraagd of men tevreden was over dat contact.

Figuur 4.1 Vertrouwen versus wel of geen contact met de politie (%)



Mensen die geen contact hebben gehad met de politie (dat is ongeveer de helft van het totaal), hebben in ruime meerderheid vertrouwen in de politie: bijna driekwart (72%) van hen heeft redelijk of veel vertrouwen in de politie. Mensen die wel contact hebben gehad het afgelopen jaar, hebben gemiddeld *minder* vertrouwen in de politie (63%). Waarschijnlijk heeft dit veel te maken met de wijze waarop het contact verliep. Daarom is ook gevraagd in hoeverre men tevreden was over het contact.

Figuur 4.2 Vertrouwen versus positief of negatief contact met de politie (%)



We zien duidelijk dat de tevredenheid over het contact samenhangt met vertrouwen in de politie. Van degenen die een positief contact hadden (dat geldt voor ongeveer 60%), heeft 77 procent redelijk tot veel vertrouwen in de politie. Mensen die een negatief contact hebben gehad, hebben veel minder vertrouwen: slechts 41 procent heeft redelijk tot veel vertrouwen.

Opvallend is dat de mensen die een positief contact hadden, niet verschillen van de mensen die geen contact hadden. Kennelijk leiden alleen negatieve contacten tot minder vertrouwen, maar leidt een positief contact niet tot meer vertrouwen. Momenteel worden er door allerlei instanties activiteiten ondernomen om de contacten met burgers beter te laten verlopen, zowel landelijk als lokaal. Dit lijkt een verstandige keuze te zijn, ook om het vertrouwen te vergroten.

Typologie

Van de mensen die contact hebben gehad met de politie (ongeveer de helft), weten we ook hoeveel vertrouwen ze in de politie hebben. Hierboven bleek dat er geen ijzersterk verband bestaat tussen die twee grootheden. Er zijn mensen die een positief contact hebben gehad met de politie, maar toch geen vertrouwen hebben in de politie. Andersom zijn er ook mensen die niet tevreden zijn over hun laatste politiecontact, maar toch vertrouwen in de politie hebben.

Door deze twee zaken te combineren, komen we tot een typologie in vier categorieën. Hieronder wordt weergegeven hoe groot de groepen zijn en wordt een poging ondernomen een bruikbare naam aan de groepen te geven.

Figuur 4.3 Contacten versus vertrouwen; voorlopige typologie (N = 224)

		Vertrouwen in de politie in de buurt	
		weinig	veel
Politiecontact in de afgelopen 12 maanden	ontevreden	teleurgestelden 24%	gelovigen 17%
	tevreden	voorzichtigen 13%	fans 46%

Teleurgestelden

Een kwart van de mensen die politiecontacten had in de afgelopen maanden is teleurgesteld: de teleurgestelden hebben weinig vertrouwen in de politie en waren hier ook ontevreden over.

Fans

46% van de mensen die de afgelopen maanden contact hebben gehad met de politie hebben veel vertrouwen en zijn ook tevreden. De teleurgestelden en de fans zijn de grootste groep mensen en zijn elkaars uitersten. Er is zijn echter nog twee, minder voor de hand liggende groepen.

Voorzichtigen

Deze groep heeft weinig vertrouwen in de politie maar is toch tevreden over het contact. Deze groep noemen wij de voorzichtigen, omdat ze kennelijk niet over een nacht ijs gaan.

Gelovigen

Deze groep is ontevreden over de politie maar hebben toch veel vertrouwen in de politie. Daarom noemen we deze groep de 'gelovigen'.

Deze twee laatste groepen is een derde van het aantal respondenten dat contact heeft gehad met de politie. Zij nuanceren het beeld dat mensen die ontevreden zijn ook weinig vertrouwen in de politie hebben en andersom, de groep mensen die tevreden is, ook veel vertrouwen heeft.

4.2 Wat bepaalt het vertrouwen in de politie?

Om uit te vinden aan welke knoppen we moeten draaien om het vertrouwen in de politie te vergroten is het niet genoeg om te weten welke factoren samenhangen met vertrouwen. Een bivariate analyse, zoals hierboven met contact, kan zeer interessant zijn, maar vertelt ons niet welke factoren het meest bepalend zijn. Daarom is een multivariaat model opgesteld.

We kijken niet naar de samenhang tussen een bepaalde factor enerzijds en het vertrouwen in de politie anderzijds, maar stoppen alles in één overkoepe-
pend model. Zo kunnen we vaststellen welke factoren het sterkst samen-
hangen met vertrouwen in de politie. Op basis van deze analyse kunnen we
trouwens nog steeds niet hard maken dat er een causaal verband is: dit
vereist een uitontwikkeld theoretisch kader en dat ontbreekt momenteel nog.
Deze exercitie kan hopelijk worden beschouwd als een eerste stap in de
goede richting.

We hebben een causaal model opgesteld met vertrouwen in de politie als
afhankelijke variabele⁴. De factoren die het vertrouwen *kunnen* beïnvloeden
zijn alle onderwerpen die in de vragenlijst zijn opgenomen:

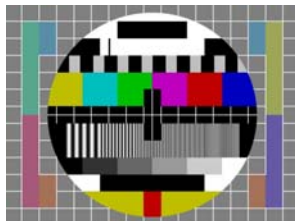
- persoonlijke kenmerken;
- maatschappelijke ontwikkelingen;
- media algemeen;
- media specifiek (berichtgeving over politie);
- contacten met anderen;
- kennis van en oordeel over prestatieafspraken;
- oordeel over invloed op de politie;
- contact met politie en oordeel daarover.

Het blijkt dat er vijf factoren zijn die sterke samenhang⁵ vertonen met ver-
trouwen in de politie: praten over de politie, media specifiek, negatieve erva-
ring met de politie, maatschappelijke ontwikkeling en grote steden. Hieron-
der wordt op elke factor een toelichting gegeven.



Praten over de politie

Mensen die in gesprekken, bijvoorbeeld op feestjes, vaak
negatieve verhalen over de politie horen of vertellen, hebben
weinig vertrouwen in de politie.



Media specifiek

Mensen die vaak negatieve berichten uit de media (televisie of
radio) horen over de politie, hebben weinig vertrouwen in de
politie. Mensen die vaak positieve berichten horen, hebben
juist veel vertrouwen in de politie.



Negatieve ervaring met de politie

Mensen die de afgelopen twaalf maanden contact hebben
gehad met de politie waar ze ontevreden over waren, hebben
weinig vertrouwen in de politie. Mensen die geen contact
hadden, of een positief contact, wijken niet af van het gemid-
delde.

Noot 4 Eerst zijn, waar mogelijk, afzonderlijke vragen uit de lijst gebundeld tot factoren. Vervolgens is een regressieanalyse uitgevoerd met als afhankelijke variabele het vertrouwen in de politie in het algemeen. We hebben dezelfde analyse uitgevoerd voor vertrouwen in de politie in de eigen woonbuurt. Daaruit kwamen vrijwel identieke uitkomsten en daarom presenteren we hier het eerste model.

Noot 5 De sterkte van de verbanden komt verder in dit rapport ter sprake.



Maatschappelijke ontwikkeling

Mensen met een negatief beeld van de maatschappelijke ontwikkelingen, hebben relatief weinig vertrouwen in de politie. Dit zijn mensen die vinden dat de normen en waarden verdwijnen, dat mensen zich steeds onveiliger voelen en dat de medemens steeds minder te vertrouwen is.

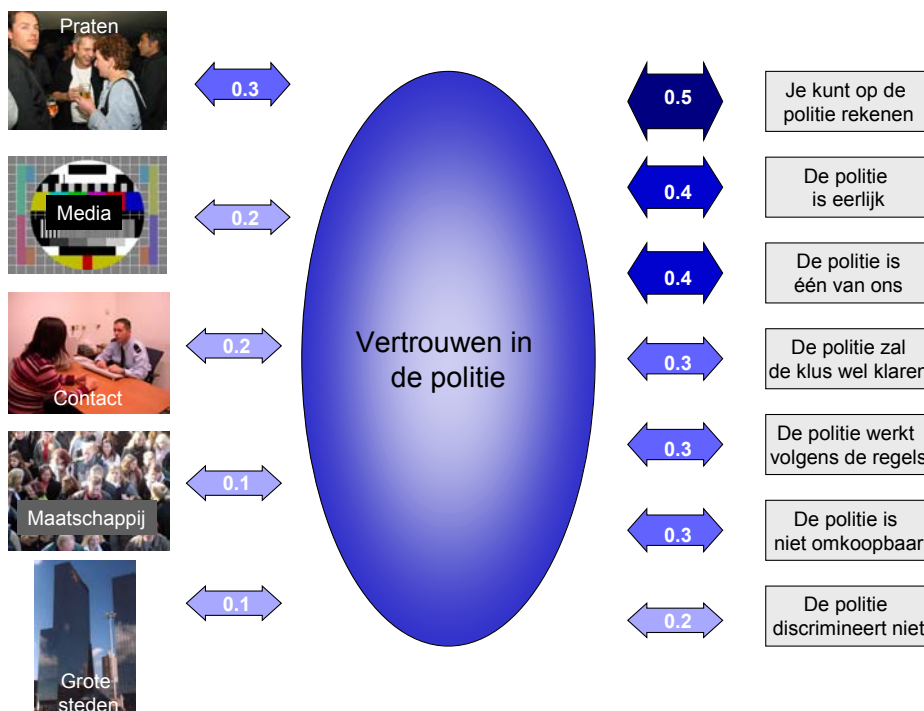


Grote steden

Inwoners van de vier grote steden van Nederland (Amsterdam, Rotterdam, Den Haag en Utrecht) hebben minder vertrouwen in de politie dan de rest van de Nederlanders.

Een paar van deze factoren vragen om nadere beschouwing. Bijvoorbeeld de constatering dat mensen die vaak negatief praten over de politie minder vertrouwen in de politie hebben, is onbevredigend. We hebben hier te maken met een zogenaamd “kip-en-ei” probleem. Want als mensen weinig vertrouwen hebben in de politie, zullen ze op feestjes waarschijnlijk vaker op een negatieve manier over de politie praten. Andersom geldt echter hetzelfde: mensen die op feestjes vaak negatieve verhalen vertellen over de politie, hebben minder vertrouwen in de politie. Het is op basis van statistiek niet te zeggen welke kant dit verband op loopt. Misschien is er zelfs helemaal geen sprake van een causaal verband, maar slechts van samenhang. Het kwalitatieve gedeelte van dit onderzoek geeft een hier voor een deel antwoord op. Maar aanvullend onderzoek dat zich specifiek op deze vraag richt, kan hierop beter antwoord geven.

Figuur 4.4 Vertrouwen in de politie ontleed (correlaties)



4.3 Factoren die het vertrouwen in de politie *niet* beïnvloeden

Samen leveren de vijf factoren uit de vorige paragraaf 32 procent verklaarde variantie op. Dat betekent dat vertrouwen in de politie nog altijd voor een aanzienlijk deel (68%) van factoren afhangt die niet in dit onderzoek zijn opgenomen. Welke factoren dat dan zijn, kan onmogelijk worden gezegd op basis van dit onderzoek. Het zijn in elk geval niet de andere vragen die in het onderzoek zijn gesteld. Die andere vragen zijn natuurlijk minstens zo interessant als de factoren die er *wel* toe doen, omdat het duidelijk maakt aan welke knoppen in elk geval niet gedraaid hoeft te worden.

Daarbij dient aangetekend te worden dat deze meting een momentopname is. Het is best mogelijk dat bepaalde factoren er toe gaan doen, op het moment dat er iets verandert. Dit zou bijvoorbeeld kunnen gelden voor de prestatieafspraken die immers in 2006 aflopen. Alleen longitudinaal onderzoek kan hier antwoord op geven. Ook experimenten kunnen helpen bij het achterhalen van de wijze waarop vertrouwen precies tot stand komt.

- *Leeftijd en geslacht*
De leeftijd van burgers en hun geslacht heeft maar weinig te maken met het vertrouwen in de politie. Jongeren en ouderen, mannen en vrouwen wijken dus niet veel van elkaar af wat betreft hun vertrouwen in de politie.
- *Mediaconsumptie algemeen*
Het blijkt voor het vertrouwen in de politie niet uit te maken naar welke zenders mensen kijken of welke krant ze lezen. Mensen die de Telegraaf lezen hebben gemiddeld net zoveel vertrouwen in de politie als mensen die het NRC Handelsblad lezen. Ook hebben de kijkers van Talpa niet meer of minder vertrouwen in de politie dan kijkers van Nederland 3.
- *Maatschappelijke ontwikkeling criminaliteit*
Voor het vertrouwen in de politie maakt het niet uit of men vindt dat de samenleving steeds gewelddadiger wordt. Ook de vraag of er steeds meer criminaliteit wordt gepleegd, hangt niet samen met vertrouwen in de politie.
- *Positief contact met de politie*
We zagen het hierboven al: mensen die de afgelopen twaalf maanden een contact hebben gehad met de politie waar ze tevreden over waren, hebben niet *meer* vertrouwen in de politie gekregen. Negatieve contacten hebben wel degelijk een negatief effect. Kennelijk vindt men het niet meer dan normaal dat het contact met de politie tot tevredenheid stemt. Alleen als dat niet lukt, neemt het vertrouwen af.
- *Invloed*
Mensen die willen meedenken over het werk van de politie, hebben evenveel vertrouwen in de politie als mensen die dat niet willen.
- *Prestatieafspraken*
Degenen die weten dat er prestatieafspraken zijn afgesloten met de politie hebben gemiddeld net zoveel (of net zo weinig) vertrouwen in de politie als mensen die dat niet weten. Ook maakt het voor het vertrouwen in de politie niet uit of men de prestatieafspraken een goede of slechte zaak vindt.

Maar als al deze factoren geen rol spelen, wat is er dan wel verantwoordelijk voor de 'rest' van het vertrouwen in de politie? Want ons model verklaarde niet alles: er was nog altijd 68 procent onverklaarde variantie. Het lijkt ons onwaarschijnlijk dat er nog maatschappelijke factoren te vinden zouden zijn die nog veel extra verklarende kracht opleveren. Als het de bedoeling is om het vertrouwen in de politie helemaal te ontleden, zou vervolgonderzoek zich volgens ons dan ook het beste op verklaringen van een ander niveau kunnen richten. Wij denken zelf bijvoorbeeld aan persoonskenmerken (zoals openheid, altruïsme en extraversie). Wellicht dat dit soort factoren ook samenhangen met het vertrouwen dat iemand in de politie heeft.

Dit hoofdstuk was gebaseerd op het kwantitatieve onderzoek onder 500 burgers. Daarnaast hebben we echter ook met een aantal burgers en politiemensen gesproken om uit te vinden hoe het vertrouwen in de politie vergroot zou kunnen worden. Ook daar kwamen beleidsmatig interessante voorstellen uit naar voren: actiever blauw op straat, gelijkwaardige dialoog met burgers en de conclusie dat vertrouwen in de politie vooral op lokaal niveau vorm moet krijgen. Hierover gaat het volgende hoofdstuk. Het zou goed zijn om in toekomstige metingen ook vragen over deze onderwerpen te stellen in de enquête, zodat de verklarende kracht van de kwantitatieve analyse kan worden verhoogd.

5 De burger aan het woord

"Nederland komt in internationale vergelijkingen traditioneel naar voren als 'vertrouwensland'. Dit gegeven was tot voor kort aanleiding voor gevoelens van trots en tevredenheid. Maar de laatste tijd maakt die globale tevredenheid plaats voor toenemende bezorgdheid over de Nederlandse civil society en democratie. Er is sprake van een afnemende betrokkenheid van mensen bij elkaar (sociaal vertrouwen) en bij hun democratische instituties (politiek vertrouwen). De afnemende sociale cohesie heeft nadelige sociale gevolgen, zoals anonimiteit, vervreemding, onveiligheid, criminaliteit, afnemend welzijn (en wellicht ook welvaart). Uiteindelijk zal dit ertoe leiden dat het bestuur zijn handelen steeds moeilijker kan legitimeren omdat het 'losgezongen' raakt van de burgers. Het resultaat is een slechter functionerende democratie. Een mogelijk antwoord op deze problematiek zou kunnen worden gezocht in een versterking van kleinschalige verbanden waarin mensen dagelijks met elkaar omgaan en waar ook hun wisselwerking met overheid en politiek inhoud krijgt. De wrv kiest daarom in dit rapport voor 'de buurt': als object van en tevens als aangrijpingspunt voor beleid. In de buurt, dat wil zeggen in hun directe leefomgeving, worden burgers geconfronteerd met alledaagse leefbaarheidsvraagstukken waarvan zij het gevoel hebben dat ze niet (voldoende) worden aangepakt. Het gaat om vraagstukken als de fysieke inrichting van de buurt, de gevoelde of feitelijke veiligheid, onderwijs en kinderopvang, de sociale infrastructuur die steun biedt bij nood, en ook gezelligheid. Maar het gaat tevens om grotere vragen. Zoals over het sociaal vertrouwen dat maakt dat we ons 'thuis' voelen in onze samenleving en over het politiek vertrouwen in onze democratische instituties die namens ons gezamenlijke belangen behartigen."

WRR

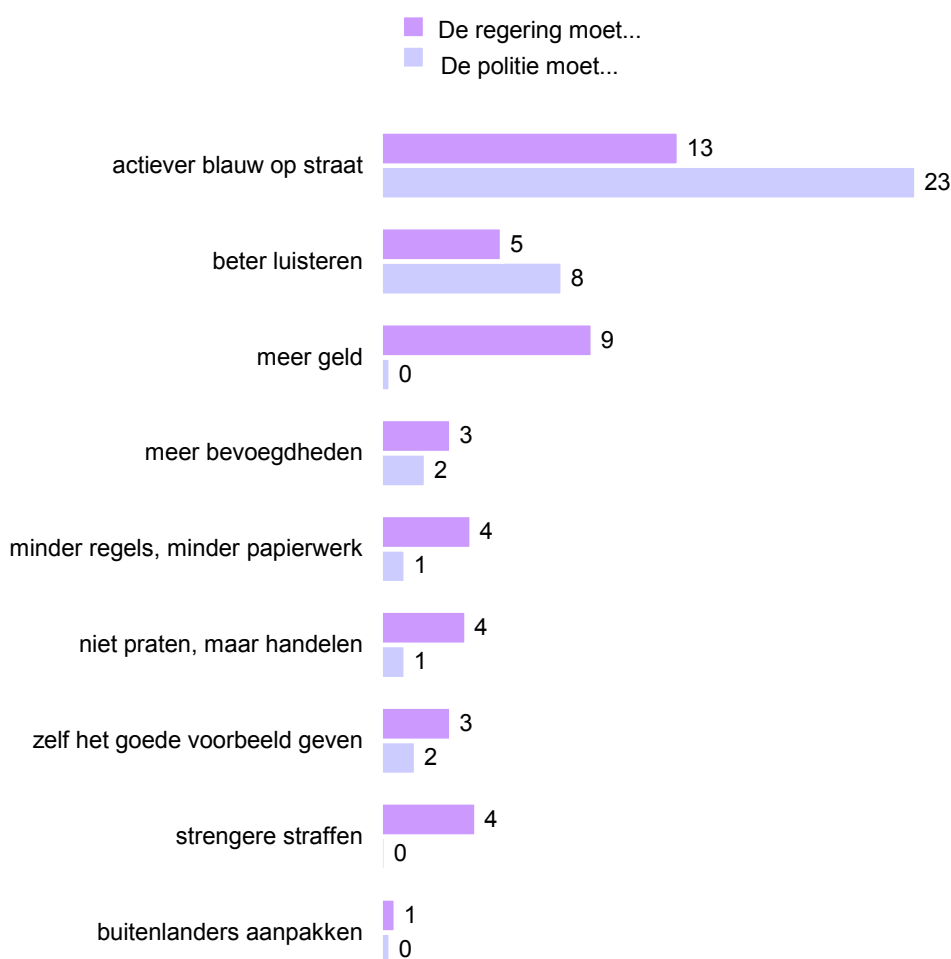
- Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid, *Vertrouwen in de buurt*, 2005

Tot nu toe zijn vooral de resultaten uit het internetonderzoek besproken. Maar vertrouwen laat zich niet gemakkelijk in cijfers en statistiek vangen. Daarom is in dit onderzoek ook op een meer kwalitatieve wijze onderzocht hoe het zit met vertrouwen. In het internetonderzoek zijn allerlei 'open vragen' gesteld waar men uitgebreider kon aangeven hoe men over de politie dacht. Ook zijn – naast het internetonderzoek – twaalf burgers gebeld om in een wat langer gesprek verder te praten over het onderwerp. Ook is er een focusgroep gehouden waar acht burgers en vier medewerkers van het Ministerie van Binnenlandse Zaken aan deelnamen. In dit hoofdstuk worden voornamelijk kwalitatieve uitkomsten besproken.

5.1 Meer vertrouwen in de politie – belangrijkste punten

In de internetvragenlijst is gevraagd wat de politie zou moeten doen om meer vertrouwen te krijgen. Dezelfde vraag werd gesteld over de regering. Het was een zogenaamde 'open vraag' zodat de respondenten precies datgene konden antwoorden wat als eerste bij ze opkwam. Vervolgens zijn de antwoorden door de onderzoekers in een aantal hoofdcategorieën ingedeeld. Ongeveer dezelfde antwoorden kregen we te horen van het burgerpanel en van de burgers die we individueel hebben geïnterviewd. Enkele citaten zijn daaruit afkomstig.

Figuur 5.1 Wat moet de regering/de politie doen om uw vertrouwen in de politie te vergroten? (% spontaan genoemde antwoorden).



- *Actiever blauw op straat*

Bovenaan het wensenlijstje van de burger staat 'actiever blauw op straat'. Een kwart van de ondervraagden vindt dit de beste manier om het vertrouwen in politie te vergroten. Ook de regering zou hier aandacht aan moeten besteden, vindt 13 procent van de burgers⁶. Het blauw op straat moet echter niet willekeurig worden ingezet. Vooral op momenten en plekken dat de politie nodig is (bijvoorbeeld 's avonds, tijdens uitgaansuren en in landelijke gebieden) zou de politie vaker op straat te vinden moeten zijn. Men heeft vooral in de directe leefomgeving behoefte aan meer politie: in de wijk, bij ons op straat, in de binnenstad.

“Met hun kont uit de auto – echt iets doen dus.”

De manier waarop de politie zich op straat begeeft is ook van belang: men wil geen rondrijdende politieauto's, maar politie op de fiets of, nog beter, te voet. In de woorden van één respondente: "Met hun kont uit die auto en meer op straat. Echt iets doen, dus." (vrouw, 52 jaar, Noord-Holland).

De wijkagent is volgens veel respondenten de aangewezen persoon om

Noot 6 Het gaat hier om spontaan genoemde antwoorden. Dertien procent wil actiever blauw op straat. Daaruit kan niet worden geconcludeerd dat de rest (87%) dit niet zou willen: zij hebben alleen een ander punt eerst genoemd.

aan te spreken: "Een wijkagent is heel belangrijk, omdat hij meer signalen krijgt en iedereen kan aanspreken" (man, 58 jaar, Gelderland). Uit de telefonische interviews kwam overigens naar voren dat veel mensen hun eigen wijkagent nog niet kennen. Mensen die hun wijkagent wel kennen, hebben meer vertrouwen in de politie: "De meeste mensen kennen hier de twee wijkagenten, de afstand is erg klein. Het zijn vertrouwende, bekende gezichten." (man, 52 jaar, Groningen).

- *Beter luisteren en echte dialoog aangaan*

Beter luisteren naar burgers is iets wat zowel de politie als de regering meer zou moeten doen, vindt ongeveer één op de vijftien burgers. Dit blijkt ook uit de telefonische interviews met burgers: men heeft behoefte aan een gelijkwaardige dialoog met de politie. Ook het Ministerie zelf hecht hier waarde aan en het is dan ook niet voor niets dat er al veel inspanningen zijn verricht op het verbeteren van de dialoog tussen burger en politie. Recent is een rapport geschreven over actieve wederkerigheid, waarin het contact tussen politie en burger centraal staat in relatie tot tevredenheid van de burger. Ook in dit onderzoek is de dialoog tussen burger en politie een steeds terugkerend item. Het terugkoppelen van informatie over bijvoorbeeld een aangifte wordt door burgers als zeer wenselijk en positief ervaren: "De politie moet te allen tijden de voortgang van een zaak terugkoppelen aan de burger, ongeacht of deze voortgang positief dan wel negatief is." (man, 55 jaar, Groningen). Men heeft behoefte aan eerlijke informatie: "Vorige week werd bij ons in de buurt een notoire autodief vrijgelaten. Wij werden door de politie geïnformeerd hierover en de politie vertelde ons beter op de auto te letten. Dit soort ervaringen vergroot mijn vertrouwen in de politie." (vrouw, 27 jaar, Drenthe).

"Altijd terugkoppelen – ongeacht of het resultaat positief of negatief is."

De politie zou burgers niet moeten beschouwen als buitenstaanders maar als een nuttige informatiebron voor hun eigen werk: "Als je een overtreding of strafbaar feit ziet en dit aan een agent meldt, moet die niet zeggen dat ze het zelf moeten zien voordat ze in actie kunnen komen." (man, 64 jaar, Drenthe). De politie zou beter gebruik kunnen maken van de ogen en oren van burgers: "Als je bijvoorbeeld door Amsterdam loopt, krijg je tien keer cocaïne aangeboden. Dat ziet de politie niet." (man, 18 jaar, Noord-Holland). Een ander voorbeeld hiervan is een man (55 jaar, Groningen), die zelf ervaring heeft met inspraakavonden met de politie: "De avonden werken zeer goed, er wordt naar elkaar geluisterd. Wij kunnen de politie voorzien van handige tips en de politie vertelt ons over hun bezigheden."

De regering krijgt ook als tip dat ze beter zou moeten luisteren, maar op een iets andere manier dan de politie. Enkele respondenten zijn van mening dat de aandacht, ten onrechte, vooral uitgaat naar opvallende zaken. "Kijk niet alleen naar de grote steden – ook in de kleine steden gebeurt een hoop." (vrouw, 34 jaar, Overijssel) en "Neem ook de kleine man serieus." (man, 65 jaar, Limburg). Deze resultaten komen heel goed overeen met het onderzoek naar *Actieve Wederkerigheid* dat recent is gepubliceerd door het Ministerie.

- *Meer geld*

De regering zou meer geld moeten uitgeven aan de politie, vindt 9 procent van de ondervraagden. Dit geld zou vooral moeten gaan naar uitbreiding van het aantal politiemensen. Sommigen denken dat het salaris omhoog zou moeten, omdat ze denken dat dit beter gekwalificeerde mensen aantrekt. Eén respondent heeft een heldere aanbeveling: "De regering moet eigenlijk alleen meer financiële steun geven aan de politie en zich niet mengen in de functionaliteit van de politie." (man, 21 jaar, Overijssel).

- *Prestatieafspraken*

De prestatieafspraken die met de politie zijn gemaakt zijn wel bekend bij veel burgers, maar hebben niet altijd een positief effect op het oordeel over de politie. Men denkt dat ze vooral leiden tot meer bonnen. "Achter een boompje staan en mij flitsen met vijf kilometer te hard." (Man, 65 jaar, Zuid-Holland). "Ik vind de prestatieafspraken erg slecht. Het idee is prima, maar als je ze dan maakt stel dan wel de juiste contracten op en ga niet alleen auto's flitsen." (man, 42 jaar, Zuid-Holland).

"Ik weet niet precies wat de contracten inhouden, maar ik weet wél dat het neerkomt op meer bonnen uitschrijven." (Vrouw, 45 jaar, Zuid-Holland). "Er moet niet alleen gekeken worden naar het verkeer,

"Prestatieafspraken zijn goed voor ongemotiveerde politiemensen."

maar ook naar andere vormen van criminaliteit." (vrouw, 35 jaar, Limburg). "De prestatieafspraken zijn veel te commercieel. Op bepaalde momenten kun je kleine overtredingen beter afdoen met een waarschuwing." (man, 52 jaar, Groningen). "De afspraken moeten worden aangepast op de dagelijkse rottigheid die plaatsvindt in Nederland", aldus een man (65 jaar, Zuid-Holland). De prestatieafspraken zouden wel eens slecht kunnen zijn voor de band tussen burgers en politie. "Op het moment dat voor alle kleine dingen een bon wordt uitgeschreven, zal de politie nooit je vriend worden." (man, 52 jaar, Groningen).

Maar er zijn ook burgers die het nut van de prestatieafspraken wel zien. "De prestatieafspraken zijn goed, in het bedrijfsleven is het ook heel gewoon om een bepaalde prestatie te leveren." (man, 55 jaar, Groningen).

"Prestatieafspraken zijn een goed idee voor ongemotiveerde politiemensen", aldus een vrouw (27 jaar, Drenthe). Ten slotte zijn er ook mensen die ambivalent staan tegenover de prestatieafspraken. "De afspraken zijn een goede meet- en controlemethode voor de overheid, maar het gevaar is dat de kwantiteit ten koste gaat van de kwaliteit." (man, 58 jaar, Gelderland).

- *Uitstraling*

Uit de telefonische interviews kwam ook naar voren dat de manier waarop de politie zich presenteert belangrijk is voor het vertrouwen. De politie zou een bepaalde autoriteit moeten uitstralen: "De agenten in Nederland hebben een te softe uitstraling. Wij wonen dicht bij de grens met Duitsland en we zien geregeld Duitse politiemensen. Als je die gasten ziet denk je wel eens: 'slik'.

- Die mannen stralen gewoon autoriteit uit, iets wat Nederlandse agenten ook zouden moeten doen.” (vrouw, 31 jaar, Overijssel). “Ik kwam aangifte doen van een beroving op mijn zoontje door een groep Marokkaanse jongeren. De politie zei toen letterlijk: Sorry, we kunnen er niets aan doen, we kunnen die groepen niet in bedwang houden.” (vrouw, 45 jaar, Zuid-Holland).

“Zoek een middenweg tussen formaliteit en menselijkheid.”

Ook wordt er gezegd in de interviews dat de politie soms erg slecht is in normaal contact met burgers. “Sommige agenten zijn onnodig autoritair tegen bepaalde mensen en weer veel te lief tegen anderen. Deze agenten zouden een cursus communicatieve eigenschappen moeten volgen.” (vrouw, 35 jaar, Limburg). Ook in de media komen de woordvoerders of korpsleiders van de politie nogal eens onbegrijpelijk over: “De politiefunctionarissen zouden op tv wat minder formeel moeten overkomen. Hun uitleg wordt vaak niet begrepen door de normale man. De politie moet een middenweg zoeken tussen formaliteit en menselijkheid.” (vrouw, 35 jaar, Limburg).

5.2 Meer vertrouwen in de politie – overige tips

De bovenstaande onderwerpen kwamen als belangrijkste naar voren. Redelijk wat mensen noemden deze zaken als manieren om het vertrouwen in de politie te vergroten. Daarnaast zijn er nog wat andere mogelijkheden genoemd door kleinere groepen. Toch bevatten ze enkele interessante uitspraken die laten zien hoe *een deel* van de Nederlanders denkt over de politie en hoe zij denken dat ze de problemen moeten aanpakken.

- *Meer bevoegdheden*

De politie zou volgens een aantal respondenten meer bevoegdheden moeten krijgen om criminaliteit hard aan te pakken. Door twee procent van de burgers werd dit spontaan als manier genoemd om het vertrouwen te vergroten. En de regering moet die vrijheden bieden, vindt drie procent. “Als de politie wapens krijgt, mogen ze die ook gebruiken.” (man, 37 jaar, Noord-Brabant) en “Een klap met een gummiknuppel moet kunnen.”

“De politie is aan handen en voeten gebonden.”

(man, 25 jaar, Zuid-Holland). En mensen die de fout in zijn gegaan moeten niet “na een half uur weer op straat staan.” (man, 46 jaar, Noord-Brabant). “Het voorbeeld van het verspreiden van foto’s van hooligans vind ik een goed idee, dat zouden ze veel vaker moeten doen.” (man, 65 jaar, Zuid-Holland). “De politie in Nederland is zelf aan handen en voeten gebonden. Het probleem in Nederland is dat wanneer de politie heeft opgetreden, er dan vaak een rechter is die de handelwijze weer afkeurt.” (Man, 48 jaar, Overijssel).

- *Minder regels, minder papierwerk*

Een deel van de Nederlanders vindt dat de politie teveel tijd besteed aan administratie. De beschuldigende vinger wijst vaak in de richting van het rechtssysteem dat dit kennelijk noodzakelijk maakt. “De politie moet meer steun krijgen en niet door rechters geboycot worden.” (man, 66 jaar, Noord-Brabant). “De politie kan niets doen wanneer zij niet meer daadkracht krijgt vanuit het Ministerie van Justitie.

De politie zit zelf met geboeide handen." (vrouw, 59 jaar, Zuid-Holland). "Tegenwoordig zitten de agenten meer achter hun bureau dan dat zij bezig zijn met het achterna nemen van de rotjongens. Ik snap niet waarom burgers niet het administratieve werk kunnen doen." (man, 65 jaar, Zuid-Holland). Een vrouw uit het oosten van het land vertelde ons dat ze geregeld naar de politiestationer luistert: "Op het moment dat de politie ergens op straat is, zijn ze daarna alweer snel binnen om iets anders te doen." (vrouw, 31 jaar, Overijssel).

"Ik snap niet waarom burgers niet het administratieve werk kunnen doen."

- *Niet praten, maar handelen*

De regering wordt door vier procent van de burgers opgeroepen minder te praten en meer te handelen. "Al dat praten over normen en waarden heeft nog niks opgeleverd!" (man, 31 jaar, Flevoland). Ook vindt een enkeling dat het beleid nu teveel reactief is en te weinig actief: "De regering moet veel alerter zijn; handelen en niet afwachten." (vrouw, 38 jaar, Limburg) of: "Ze moeten niet zoveel kletsen, maar actie ondernemen. En niet als het leed al is geleden." (vrouw, 26 jaar, Zuid-Holland). "Er wordt veel beloofd, maar weinig gedaan." (man, 42 jaar, Zuid-Holland). "In Nederland zijn veel te veel regels. Er zijn aanbevelingscommissies met subcommissies die weer informatie doorspelen aan de hoofdcommissie." (man, 48 jaar, Overijssel).

"Handelen en niet afwachten."

- *Zelf het goede voorbeeld geven*

Sommige mensen vinden dat de regering eigenlijk niets van burgers mag vragen als ze dat zelf niet waarmaken. "Ze moeten ons niet laten bezuinigen en zelf het geld met bakken in de sloot gooien." (vrouw, 58 jaar, Noord-Brabant). Ook "bijbanen die zogenaamd niet opgegeven zijn" worden genoemd als een reden om het vertrouwen in de politie en politiek te verliezen (man, 48 jaar, Noord-Brabant).

- *Strenger straffen*

Sommige mensen, vier procent van het totaal, vinden dat er strenger moet worden gestraft. Men verwacht vooral actie van de regering op dit punt. "TBS moet worden afgeschaft – mensen die brute moorden plegen moeten levenslang krijgen." (vrouw, 52 jaar, Noord-Holland). "Een gevangenis moet weer een gevangenis worden, geen tv, alleen brood en water." (man, 52 jaar, Zuid-Holland).

- *Buitenlanders aanpakken*

Een kleine groep van één procent koppelt de vraag over het vertrouwen in de politie aan de aanwezigheid van buitenlanders. "Het zijn toch meestal, ik wil niet discrimineren, buitenlanders. Ze moeten hun straf maar in hun eigen land uitzitten." (vrouw, 51 jaar, Noord-Brabant). "Ze moeten straffen toepassen die in het land van herkomst gelden." (vrouw, 45 jaar, Zuid-Holland). Een andere vrouw (45 jaar, Zuid-Holland) vertelt dat de politie bij haar in de woonplaats met opzet niets doet aan de overlast van groepen Marokkanen. Zij kreeg in reactie op haar verzoek om in actie te komen de volgende reactie: "We doen er niks mee, alle Marokkanen in Gouda heten Mohammed. We kunnen die groepen niet in bedwang houden, als we ze nu aanpakken dan escaleert de zaak."

5.3 Burgerpanel

In het kader van dit onderzoek is ook een avond met burgers georganiseerd waarin acht burgers konden praten over de vraag hoe de politie meer vertrouwen zou kunnen krijgen. Deze groep burgers was afkomstig uit de regio Amsterdam, maar gevarieerd qua leeftijd, geslacht, werkervaring en het soort buurt waar ze in woonden.

Het burgerpanel werd twee vragen voorgelegd:

- 1 Wat zou de politie moeten doen om het vertrouwen te vergroten?
- 2 Welke vormen van burgerparticipatie zouden het vertrouwen in de politie kunnen vergroten?

De avond bevestigde het beeld dat uit de internetenquête en de interviews met burgers en politiefunctionarissen kwam: het verbeteren van vertrouwen in de politie moet vooral op lokaal niveau vorm en inhoud krijgen. De landelijke overheid kan hier overigens wel degelijk een faciliterende rol in spelen door een extra impuls te geven. Alle deelnemers waren het erover eens dat de politie een veel meer open karakter moet krijgen. Communicatie is het sleutelwoord: terugkoppelen, doen wat je belooft, uitleggen wat je doet en vertellen hoe procedures verlopen. De deelnemers gaven aan dat burgers het niet erg vinden als de politie iets *niet* kan of doet; het gaat erom dat de politie dat goed terugkoppelt.

Vertrouwen is ook voor een groot deel betrouwbaarheid. Burgers moeten erop kunnen rekenen dat de politie de problemen van burgers serieus neemt en burgers moeten weten waar ze aan toe zijn. De politie moet zichtbaar zijn, inzicht geven in het werk en burgers weer aanspreken als er iets is afgesproken. Ook gelijkwaardigheid, "als volwassenen" met elkaar omgaan is door het panel aangemerkt als een voorwaarde voor vertrouwen. Denigrerend taalgebruik en niet luisteren naar wat de burger te zeggen heeft, wekt veel ergernis op bij het panel en levert geen bijdrage aan vertrouwen. De boodschap komt niet over en het lijkt er niet op dat de politie ook daadwerkelijk aan de slag gaat met het probleem van de burger. Het panel is het erover eens dat goede communicatie al een vorm van invloed kan zijn. De dialoog wordt belangrijk gevonden. De dialoog zorgt ervoor dat zaken geregeld worden waar burgers mee zitten. Daarnaast geven een aantal leden van het panel aan dat een wijkservicepunt de communicatie zou kunnen verbeteren.

Burgerparticipatie wordt door het burgerpanel vooral opgevat als de mogelijkheid om in gesprek te gaan met de politie (toegankelijkheid) en de mogelijkheid om op een gelijkwaardige manier te communiceren over zaken die burgers direct aangaan. Het panel had ook nog een aantal creatieve oplossingen om het contact tussen burger en politie te herstellen. Zo werd geopperd om fietsen gratis te laten parkeren op de parkeerplaats van het politiebureau, of om een dagje mee te lopen met de wijkagent. Ook zei iemand dat het 0900-nummer beter afgeschaft kon worden. Liever zouden de burgers gewoon het nummer van het wijkbureau willen hebben.

Uit alle gesprekken die wij hebben gevoerd, blijkt dat 'de' burger niet bestaat. Mensen die een negatieve ervaring hebben gehad met de politie denken anders over de politie dan mensen die juist een positieve ervaring hebben gehad. In het contact met burgers zou de politie dan ook maatwerk moeten leveren. Dat is makkelijker gezegd dan gedaan – dat realiseren wij ons terdege. Maar het is wel de realiteit: politiemensen beschikken idealiter over een groot inlevend vermogen zodat ze op het juiste moment de juiste wijze van communicatie kunnen hanteren: streng als het moet, flexibel als het kan.

6 Politie aan het woord

"De contacten die mensen met ons opdoen, lopen te vaak uit op een teleurstelling. Te vaak maken we de verwachting niet waar. Hierop zijn twee reacties mogelijk. De eerste – en die horen we intern te vaak! – is dat verwachtingen moeten worden gemanaged. Dat betekent dat we onze klanten willen opvoeden door te vertellen wat ze wel en niet van ons mogen verwachten en dat ze in het algemeen veel minder moeten verwachten. Een verkeerde strategie. (...) Veel beter lijkt een manier van doen die erop gericht is het voor onze klanten op te lossen. Hem of haar helpen bij een probleem door het of als politie zelf te doen of zelfredzaamheid te stimuleren of het te geleiden naar een bevriende instantie waar we goede ervaringen mee hebben. Een dergelijke werkwijze creëert ambassadeurs, steunzenders of positief werkende relaties. Mond-tot-mondreclame is de beste en goedkoopste die je kunt krijgen."

- Pier Eringa, *Het tijdschrift voor de politie*, december 2005

In dit hoofdstuk komt de politie zelf aan het woord. De basis hiervoor vormen negen gesprekken die we met politiemensen uit vier verschillende korpsen hebben gevoerd. We hebben gepraat met mensen van verschillende niveaus: de korpsleiding, wijkagenten en functionarissen op tussenliggende niveaus. De onderwerpen waarover we met hen hebben gesproken zijn burgerparticipatie, media, prestatieafspraken en de wijze waarop volgens hen het vertrouwen tussen burger en politie kan worden vergroot. Overigens komen hun ideeën heel goed overeen met de suggesties van de burgers zelf.

6.1 Burgerparticipatie

Bijna alle geïnterviewde politiemensen zijn voorstanders van een vorm van burgerparticipatie in hun werk. Burgerparticipatie verhoogt volgens hen het vertrouwen in de politie en is daarnaast een goede manier om de politie te profileren als een open organisatie die naar burgers luistert. "Burgerparticipatie is vooral nuttig waar het gaat om communicatie tussen burgers en politie." (operationeel chef). "Bij de politie moet het besef gaan leven dat de burger ook actief gehoord moet gaan worden. Je haalt er als politie veel resultaat vandaan." (hoofd strategie en beleid). "Het politieapparaat is er om de burger te dienen, het is dus belangrijk om met de burger in contact te komen. De burger moet invloed kunnen uitoefenen." (bureauchef). "Burgerparticipatie kan een heel mooi middel zijn om meer vertrouwen te krijgen tussen burger en politie." (gebiedsdirecteur). "Als wij met burgers bepaalde afspraken maken die we ook nakomen, denkt de burger: 'Kijk daar hebben ze dus toch over nagedacht'" (operationeel chef).

"Kijk: daar hebben ze dus toch over nagedacht."

Het is echter niet duidelijk welke vorm burgerparticipatie moet krijgen, daar moet volgens de meeste politiemensen goed over worden nagedacht. De meeste hebben al enige ervaring met bepaalde vormen van burgerparticipatie op wijkniveau. Burgerparticipatie op landelijk niveau zien de meeste respondenten niet zitten: de afstand is op dat niveau te groot en burgers hebben weinig zicht op het werk van de politie op landelijk niveau.

Daarom kiest men voor invloed op wijkniveau: “Buurtbewoners zijn heel enthousiast over buurtpanels. Je moet de mensen in dit panel wel verversen om de zoveel tijd, je moet voorkomen dat mensen bevooroordeeld raken.” (operationeel chef). “Invloed van de burgers vergt veel organisatie, is het dat wel waard? Een enquête is bijvoorbeeld goed, het leert de politie focussen, maar het is erg arbeidsintensief.” (chef executieve ondersteuning) “Als een burger iets kan roepen en de politie doet er uiteindelijk niets mee, dan kan dat het vertrouwen alleen maar schaden.” (bureauchef) “Het gevaar van een burgerpanel is dat het te ambtelijk kan worden, waardoor je niet de echte problemen uit een buurt op tafel krijgt. Het is beter om als politie aan te sluiten bij al bestaande inspraakavonden, zoals op scholen bij ouderavonden.” (hoofd strategie en beleid). “De burgerpanels zijn goed voor het imago van de politie. Het zwakke punt is dat er met een vaste groep burgers wordt gewerkt. De groep bestaat vaak uit oudere mensen en is niet representatief voor de buurt. Een ander nadeel is dat burgers medeplichtig zijn aan het politiebeleid en zich dus niet kritisch genoeg opstellen.” (chef basiseenheid). “Wij hebben met zogenaamde klachtenlijstjes gewerkt. Probleem daarvan was dat hondenpoep bij de meeste mensen bovenaan de lijst stond. Dit is echter geen taak van de politie. Er ontstaat een spanningsveld tussen verwachtingen van de burgers en kerntaken van de politie.” (gebiedsdirecteur).

6.2 Media en politie

De meeste politiemensen waar wij mee hebben gesproken, vinden dat de politie vaak negatief wordt afgebeeld in de media. Toch moet de schuld niet alleen bij de media gezocht worden, maar ook bij de manier waarop de politie naar buiten treedt met haar informatie. De politiemensen zien in dat de media heel belangrijk zijn voor de beeldvorming van burgers over de politie. De manier waarop de politie in de media komt is volgens velen dan ook van direct invloed op het vertrouwen tussen de burgers en de politie. “De politie moet de goede informatie verschaffen aan de media en meer open zijn. Je kunt de media beïnvloeden, als je niet zo spastisch reageert.” (wijkagent) “Slechte berichten komen niet zomaar naar buiten, ga als politie eerst bij jezelf te rade.” (gebiedsdirecteur). “De politie zelf communiceert alleen maar over onveiligheid en niet over veiligheid” (bureauchef). “De media hebben veel invloed op het vertrouwen van de burgers. Als politie kun je juist gebruik maken van de media.” (chef basiseenheid). “De politie moet de media gebruiken, door bijvoorbeeld bij een schietincident zelf de berichtgeving te verzorgen en niet af te wachten tot het onderzoek is afgelopen. Mocht de uitslag van het onderzoek anders zijn, dan kun je daar weer op ingaan.” (hoofd strategie en beleid).

“Niet zo spastisch reageren.”

6.3 De prestatieafspraken

De meningen van de politiemensen over de prestatieafspraken lopen sterk uiteen. Het maakt veel uit in welke stad of buurt men werkzaam is en ook de functie van de betrokken politiemensen maakt verschil. Buurtagenten zijn niet blij met de invoering.

Daarnaast vinden de meeste respondenten de afspraken te eenzijdig en repressief. De afspraken kunnen het uitvoeren van politiewerk zelfs in de weg staan: “De afspraken zijn heel belangrijk om aan de burgers duidelijk te maken wat je ‘producten’ zijn. Het gevaar is echter het ‘burgertje pesten’”. Ook vinden ze de convenanten veel te zwart-wit opgesteld. Ze moeten worden toegespitst op het betreffende team en de situatie ter plaatse.” (operationeel chef). “De prestatieafspraken moeten niet doorslaan tot het worden van een instrument. Er moet niet alleen gekeken worden naar de cijfers, maar juist ook naar het verhaal achter de cijfers.” (hoofd strategie en beleid). “De prestatieafspraken zijn niet haalbaar volgens de methode ‘veiligheid eerst’. Bij een snelheidscontrole op een provinciale weg kun je na een dag thuiskomen met 20 bonnen. Het is echter beter die controle te houden in een wijk, omdat dit veel directer van invloed is op de veiligheid in de buurt. Maar bij de controle in de wijk kom je met veel minder bonnen thuis. Een controle in een wijk kan daarnaast op veel meer begrip van de burgers rekenen. Ze zien dat je bezig bent met belangrijk werk, waardoor ze ook meer vertrouwen in je krijgen.” (chef basis-eenheid). “De prestatieafspraken hebben niks van doen met het vertrouwen in de politie. Als de afspraak is meer bonnen uitschrijven en de bewoners hebben bijvoorbeeld last van hondenpoep, dan los je daardoor hun probleem niet op.” (bureau-chef). “Ik ben een zeer vertrouwd gezicht in de buurt en ik ben dan ook helemaal niet blij met de afspraken. Het is vaak beter om eerst met mensen te praten in plaats van meteen een bon uit te schrijven.” (wijkagent). “De convenanten zijn de doodsteek voor het vertrouwen van burgers in de politie. In de convenanten wordt voorbijgegaan aan de vraag *hoe* de politie haar werk doet. De convenanten zijn veel te éézijdig van karakter.” (gebiedsdirecteur). “Ik moet me als wijkagent ook aan de afspraken houden, maar ik ga mijn wijk uit om bonnen te schrijven. Anders maak ik kapot wat ik al die jaren heb opgebouwd in mijn buurt. Ik ben zeer ongelukkig met de afspraken, ze botsen met het oorspronkelijke werk dat ik moest doen.” (wijkagent). Maar niet iedereen is negatief: “De convenanten hebben ons werk meer focus gegeven” (hoofd strategie en beleid). “Draagvlak creëer je niet alleen door vriendelijk te zijn, maar ook door repressief op te treden” (chef basis-eenheid). “Overal waar je werkt wordt wel iets van je verwacht. Als je normaal je werk doet, vormen die contracten daarvoor geen enkele belemmering.” (hoofdagente).

“In de convenanten wordt voorbijgegaan aan de vraag hoe de politie haar werk doet.”

6.4 Vertrouwen vergroten

Alle politieagenten vinden het belangrijk dat het vertrouwen van de burgers wordt vergroot en ze hebben ook wel ideeën hoe dit zou kunnen gebeuren. Belangrijke thema's zijn openheid, interactie met de burger, communicatie door terugkoppeling van informatie, meer bekendheid bij de burgers en de burger betrekken bij je werk. Het meest genoemd werd de terugkoppeling van informatie aan de burger. De burgers krijgen hierdoor het gevoel serieus te worden genomen, te worden gehoord en hebben het idee dat de politie ook daadwerkelijk iets doet aan bepaalde zaken. “De burgers moeten beter weten waar we mee bezig zijn. Dan zullen ze zien dat we niet alleen de lopen te bekeuren, er komt nog zoveel meer bij kijken.” (hoofdagente).

"Wees open naar de burger, betrek hen bij wat je doet." (hoofd strategie en beleid). "Het is belangrijk om zichtbaar bezig te zijn in de wijken. Een mooi voorbeeld hiervan is een brommercontrole, die voorheen nog werd uitgevoerd op het bureau, maar nu open en bloot in de wijk plaatsvindt." (Chef basiseenheid). "Doen wat je belooft en als het niet lukt ook aangeven waarom het niet is gelukt." (bureauchef). "Wees open en informeer de burger over je bezigheden. Geef de mensen een bericht." (wijkagent). "Het terugberichten over de voortgang van een zaak is het belangrijkste om het vertrouwen van de burgers te vergroten." (gebiedsdirecteur). "Je moet de burgers het idee geven dat je ze serieus neemt. Eén enkel telefoontje is daarvoor al voldoende." (wijkagent).

“Eén enkel telefoontje is vaak al voldoende.”

7 Invloed op de politie

"De Nederlandse politie wil maatschappelijk geïntegreerd werken. Van groot belang is de erkenning dat het bijdragen aan veiligheid niet alleen een verantwoordelijkheid is van de politie, maar van de samenleving als geheel. In de jaren tachtig en negentig werd gestreefd naar een grotere betrokkenheid van burgers en publieke en private organisaties, bijvoorbeeld in de vorm van sociale zelfwerkzaamheid of van samenwerking(netwerken). Deze ontwikkelingen mogen niet voor niets zijn geweest."

- Raad van Hoofdcommissarissen, *Politie in ontwikkeling*, 2005

Eén van de opties die het Ministerie van BZK wil onderzoeken om het vertrouwen in de politie te vergroten, is burgers meer invloed te geven op politiewerk. Dit idee wordt ondersteund door de gesprekken die wij met burgers en politie hebben gehad. Het zal niet de oplossing voor alle problemen zijn, maar in bepaalde gevallen mag wel degelijk worden verwacht dat er een positief effect van uit zal gaan.

7.1 Burgerparticipatie

Internetonderzoek

In de internetenquête is letterlijk de vraag gesteld of men wil meedenken over de problemen die de politie zou moeten aanpakken.

Tabel 7.1a Behoeftte aan invloed of meedenken (%; N = 461)

	nee	ja	weet niet
Heeft u behoefte (gehad) aan invloed op de politie?	38	52	9
Wilt u meedenken over aanpak problemen?	13	64	23

Ongeveer de helft van de ondervraagden zegt behoefte te hebben (gehad) om invloed te hebben op de politie (52%). De wens om mee te denken over de aanpak van problemen is iets groter: 64 procent zegt 'ja'. Het blijkt echter nogal wat uit te maken op welk niveau men invloed kan uitoefenen of meedenken.

Tabel 7.1b Meedenken op welk niveau? (% 'ja'; N = 293)

Wil meedenken op wijkniveau	71
Wil meedenken op gemeenteniveau	60
Wil meedenken op landelijk niveau	55

Vooral op wijkniveau willen veel mensen meedenken met de politie (71%). Op gemeenteniveau en landelijk niveau is die behoefte iets minder groot (60% resp. 55%). Ook hebben wij gevraagd op welke wijze men dan mee zou willen denken. Daarbij kon uit een aantal antwoorden worden gekozen, maar men kon ook een eigen 'open' antwoord geven.

Figuur 7.1 Wilt u zelf meedenken over de problemen die de politie zou moeten aanpakken en zo ja, op welke wijze? (%; N = 293)



Meedoen aan een enquête is van de vier voorgestelde vormen van invloed de meest populaire optie: 31 procent zou dit willen doen. Daarna volgt het zitting nemen in een burgerpanel waar 20 procent wel iets in ziet. De suggesties om een wijkbudget voor veiligheid te verdelen of de wijkagent te kiezen, zijn veel minder populair. Slechts 13 procent van de respondenten zegt niet mee te willen denken.

Sommige respondenten deden zelf concrete suggesties: "Er zou een commissie moeten worden samengesteld, waar je als burger je klachten kan neerleggen en als deze klachten zijn samengebundeld kan je bepalen wat er bij de politie moet veranderen" (vrouw, 38 jaar, Flevoland). Iemand anders vindt dat er "een website moet komen voor lokale burger/politie aangelegenheden" (vrouw, 37 jaar, Noord-Brabant).

Interviews

De telefonische interviews met burgers en met politie schetsen duidelijk het beeld dat burgers vooral invloed willen hebben op lokaal niveau. De geïnterviewde politiefunctionarissen vinden dit ook het meest wenselijke niveau en hebben er soms ook al goede ervaringen mee. Op landelijk niveau weten de meeste burgers niet goed hoe ze invloed zouden kunnen uitoefenen en ze denken vaak dat de politie landelijk haar werk moet kunnen doen zonder bemoeienis van burgers. Politiefunctionarissen geven aan dat de politie geen politiek bedrijf is en dat het huidige democratische stelsel voldoet aan de mogelijkheden voor burgers om invloed te hebben. Kortom: invloed op landelijk niveau is te abstract en "te ver van mijn bed" volgens de politiefunctionarissen en de meeste burgers.

Burgerpanel

Ook het panel van acht burgers gaf aan dat meer invloed op politiewerk op lokaal niveau zeer wenselijk zou zijn. Zij verwachtten vooral veel van overleg met wijkagenten en minder van participatie via een wijkorgaan. De burgers hechten veel belang aan communicatie met de politie als het nodig is, bijvoorbeeld bij overlast in de wijk. De politie moet toegankelijk zijn voor een echt gesprek. Snelheid en adequaatheid in het onderhouden van contacten, wordt als een belangrijke voorwaarde genoemd om meer vertrouwen in de politie te krijgen.

7.2 Burgers mee laten doen

Alles overziend, lijkt het erop dat het vertrouwen in de politie vergroot zou kunnen worden als de burger op lokaal niveau meer invloed krijgt op politiewerk. Maar welke vorm moet die invloed dan precies krijgen? De politiemensen waar wij mee spraken dachten vooral aan inspraakavonden en wijkplatforms, maar er is veel meer mogelijk. En die andere vormen spreken de meeste burgers ook iets meer aan, zoals meedoen aan een enquête. In andere (publieke) sectoren is burgerparticipatie al jarenlang een bekend fenomeen. Invloed kan zich beperken tot informeren, maar ook verstrekkender zijn, tot aan meebeslissen toe. Aan de slag gaan met burgerparticipatie is niet zonder risico. Als het contact negatief verloopt, verslechtert het vertrouwen in de politie juist.

8 Prestatieafspraken

Het Ministerie van BZK maakt prestatieafspraken met de politie. Eén van de doelen die men hoopt te bereiken, is een grotere tevredenheid van burgers over de politie. In dit rapport zijn de prestatieafspraken reeds op een paar plekken aan de orde gekomen. In deze paragraaf zetten we alle resultaten over dit onderwerp op een rij.

8.1 Burgers over prestatieafspraken

Ten eerste blijkt uit het kwantitatieve onderzoek dat de helft (48%) van de Nederlanders weet dat de Minister van Binnenlandse Zaken prestatieafspraken heeft gemaakt met de politie. Meer dan de helft van deze mensen (55%) vindt dat een negatieve zaak. Maar het feit dat de mening van de burgers wordt meegenomen in de prestatieafspraken wordt erg gewaardeerd. Maar liefst 87 procent vindt het (zeer) positief dat dit het geval is.

Tabel 8.1a Waar gaan de prestatieafspraken volgens u over? (Gebaseerd op het aantal mensen dat een antwoord gaf; N = 134)

Aantal bekeuringen/bonnen/boetes/verbalen	56%
Oplossingspercentages	16%
Criminaliteit omlaag	5%
Verkeersovertredingen	4%
Iets anders	19%
Totaal	100%

De meeste mensen die weten dat er prestatieafspraken zijn gemaakt, denken dat ze gaan over het aantal bekeuringen, boetes of bonnen dat moet worden uitgeschreven. Veel van de respondenten gaven hierbij meteen een oordeel ('onzin', 'slechte zaak', etc.).

Tabel 8.1b Waar zouden de prestatieafspraken volgens u over moeten gaan? (Gebaseerd op het aantal mensen dat een antwoord gaf; N = 355)

Oplossen belangrijke misdrijven	10%
Veiligheid/criminaliteit	10%
Snel aanwezig na melding	5%
Zware criminaliteit	5%
Kleine criminaliteit	3%
Iets anders (zie bijlage)	67%
Totaal	100%

Bovenaan het verlanglijstje van de Nederlanders staan het oplossen van belangrijke misdrijven en het aanpakken van criminaliteit (of veiligheid bevorderen). Ook de meer 'sociale kanten' van politiewerk worden vaak genoemd, maar op zeer diverse manieren. Sommigen willen dat de politie wordt afgerekend op samenwerking, anderen op het percentage tevreden klanten. Luisteren naar de burger wordt ook belangrijk gevonden. In de bijlage staan alle antwoorden.

Samenhang met vertrouwen

Kennis van de prestatieafspraken leidt niet automatisch tot meer vertrouwen in de politie: de twee factoren hangen nauwelijks met elkaar samen. Ook de vraag of men de prestatieafspraken een goed of slecht idee vindt, hangt niet samen met vertrouwen. In de kwalitatieve gesprekken bleek dat burgers eigenlijk maar één kant van de contracten kennen: het aantal boetes, bonnen of bekeuringen dat moet worden uitgedeeld. Velen denken ook dat de afspraken vooral leiden tot controles in het verkeer. Het feit dat de tevredenheid van de burger ook deel uitmaakt van de contracten, is bij bijna niemand bekend, maar degenen die het wel weten (of degenen aan wie het wordt verteld) waarderen dit hogelijk.

Er zijn ook mensen te vinden die de afspraken een goed idee vinden: bijvoorbeeld omdat dit de politie dwingt slimmer om te gaan met de tijd die ze heeft. Ook worden targets in het bedrijfsleven door sommigen genoemd als goed voorbeeld van hoe het kan werken. Maar de kwaliteit mag er niet onder lijden, aldus de meeste respondenten.

8.2 Politie over prestatieafspraken

Ook de politiemensen waar wij mee spraken, hebben duidelijke opinies over de prestatieafspraken. De meningen zijn echter sterk verdeeld. Politie mensen die op buurtniveau werken zijn vaak niet blij met de invoering van de prestatieafspraken. Zij hebben de taak om een goed contact op te bouwen met bewoners en ondernemers in de wijk en ze hebben het gevoel dat ze door de prestatieafspraken worden gedwongen bonnen uit te schrijven. Men vindt de convenanten te eenzijdig: ze zijn gericht op kwantiteit en niet op kwaliteit en ze richten zich uitsluitend op bepaalde overtredingen, aldus enkele ondervraagden. Dat het korpsen vrij staat om het aantal staandhoudingen 'slim' over de collega's te verdelen, weet bijna niemand. Het regionale totaal wordt meestal gewoon verdeeld over alle dienders, zonder rekening te houden met de bijzondere rol die sommigen hebben. Maar er zijn ook positieve geluiden: de contracten leiden tot meer focus in het werk. Daarnaast vinden sommigen dat het er nou eenmaal bij hoort dat je als handha-ver zowel repressief als 'vriendelijk' moet kunnen optreden: "Als je normaal je werk doet, vormen de contracten geen enkele belemmering".

9 Samenvatting conclusies en aanbevelingen

Conclusies

- Dit verkennende onderzoek was vooral een zoektocht naar het begrip "vertrouwen in de politie" zelf. Het blijkt dat het bij vertrouwen in de politie vooral draait om betrouwbaarheid, eerlijkheid en gelijkwaardigheid. Deze uitkomsten kwamen uit het kwantitatieve deel van dit onderzoek en werden ondersteund door het kwalitatieve gedeelte van het onderzoek.
- Van alle Nederlandse burgers heeft 61 procent redelijk tot veel vertrouwen in de politie in het algemeen. In de politie 'in de eigen buurt' heeft 67 procent van de Nederlandse burgers redelijk tot veel vertrouwen. Vergelijken met andere landen en met andere instituties in Nederland is dat een gemiddelde score.
- Op basis van samenhang kunnen de volgende conclusies worden getrokken:
 - Er bestaat een duidelijke relatie tussen het contact dat mensen met de politie hebben en hun vertrouwen in de politie: mensen die ontevreden zijn over een contact dat ze hebben gehad met de politie, hebben weinig vertrouwen in de politie. Andersom geldt dit niet: prettige contacten leiden niet tot meer vertrouwen.
 - Negatief praten over de politie, bijvoorbeeld op feestjes, negatieve berichten over de politie in de media, pessimistische opvatting over de maatschappelijke ontwikkeling en wonen in een grote stad, zijn andere factoren die samenhangen met vertrouwen in de politie.
- Uit het kwalitatieve onderzoek kwam naar voren dat het belangrijk is om actiever blauw op straat te hebben, goed te luisteren en contacten met de wijkagent optimaal te benutten.
- Er zijn ook factoren die op dit moment niet of nauwelijks samenhangen met vertrouwen in de politie. Twee voorbeelden zijn de persoonlijke kenmerken leeftijd en geslacht: ouderen en jongeren en mannen en vrouwen verschillen niet veel van elkaar in hun vertrouwen in de politie.
- Maar ook de vraag of men invloed wil hebben op politiewerk speelt geen rol van betekenis in het vertrouwen in de politie.
- Mensen die weten dat er prestatieafspraken zijn, hebben evenveel vertrouwen in de politie als mensen die dit niet weten. Ook het oordeel over de prestatieafspraken speelt geen grote rol: mensen die de contracten een slechte zaak vinden hebben niet meer of minder vertrouwen in de politie dan degenen die de contracten een goede zaak vinden.
- Het vertrouwen in de regering hangt niet sterk samen met het vertrouwen in de politie.
- Burgers vinden informatievoorziening en gelijkwaardige communicatie met de politie uitermate belangrijk. Dit geldt vooral voor de buurt waar mensen in wonen. De politie moet in de wijk zichtbaar, toegankelijk en betrouwbaar en aanspreekbaar zijn. Dat wil niet zeggen dat er *meer* blauw op straat moet komen, maar dat het aanwezige blauw zichtbaarder en toegankelijker moet worden.

De meeste burgers zijn niet heel enthousiast om zitting te nemen in een wijkpanel of hun eigen wijkagent te kiezen. Wat zij wel willen is meer wederzijdse communicatie: ze willen bijvoorbeeld te horen krijgen wat de follow-up is op zaken die ze direct aangaan.

- Het feit dat er prestatieafspraken zijn gemaakt met de politie is bekend bij de helft van de burgers. Degenen die van de afspraken afweten hebben echter niet automatisch meer vertrouwen in de politie. Integendeel: de afspraken leiden tot heel veel irritatie, zowel bij burgers als bij een deel van de politiemensen waar wij mee spraken.
- Het feit dat de tevredenheid van de burger ook onderdeel uitmaakt van de prestatieafspraken wordt door de respondenten hoog gewaardeerd, maar is bij vrijwel niemand bekend.

Aanbevelingen

- Het is belangrijk dat de politie doet wat ze zegt, eerlijk is en – waar mogelijk – samenwerkt met burgers.
- Het is belangrijk te (blijven) investeren in de kwaliteit van politiecontacten: negatieve ervaringen tasten het vertrouwen in de politie aan.
- Investeer in politie in de media, anders blauw, positieve contacten met burgers, serieus nemen (terugkoppelen van informatie) en promoot de wijkagent.
- Burgers willen graag dat de politie op een gelijkwaardige manier met ze communiceert. Niet *meer* blauw op straat, maar *beter* en *actiever* blauw op straat.
- Zorg dat burgers informatie krijgen over wat er gebeurt nadat zij iets aan de politie hebben gemeld. Vaak is één telefoontje al voldoende.
- Leg vaker en beter uit hoe de prestatieafspraken in elkaar zitten en dat tevredenheid van de burger er deel van uitmaakt.
- Herhaal het onderzoek periodiek om te zien of het vertrouwen verandert.

Bijlage

Bijlage 1 Prestatieafspraken; waar zouden ze over moeten gaan?

Onderwerp	aantal	perc.
oplossen belangrijke misdrijven	35	10%
criminaliteit/veiligheid	35	10%
snel aanwezig bij oproep	18	5%
zware criminaliteit	16	5%
kleine criminaliteit	11	3%
blauw op straat	8	2%
tevreden burgers	8	2%
bereikbaarheid	7	2%
aangiften beter behandelen	6	2%
meer op straat	6	2%
preventie	6	2%
contact burgers en politie	5	1%
geweld	5	1%
harder straffen	5	1%
minder bureaucratie	5	1%
opsporen	5	1%
zichtbaarheid	5	1%
controles	4	1%
diefstal	4	1%
drugs	4	1%
samenwerking	4	1%
surveillances	4	1%
verkeerscontroles	4	1%
handhaven op straat	3	1%
huiselijk geweld	3	1%
inbraken	3	1%
luisteren naar de burger	3	1%
overlast	3	1%
aanspreekbaarheid	2	1%
aanwezigheid	2	1%
beschikbaarheid	2	1%
burger beschermen	2	1%
correct omgaan met mensen	2	1%
hangjongeren	2	1%
hogere straffen	2	1%
jongeren	2	1%
klachten serieus nemen	2	1%
lik op stuk beleid	2	1%
op tijd komen	2	1%
stalking	2	1%
strenger optreden	2	1%
uiterlijk	2	1%
vandalisme	2	1%
voetbalgeweld	2	1%
vriendelijkheid	2	1%
zelf aan regels houden	2	1%
aantal aangiftes	1	0%
aantal arrestaties	1	0%
aantal delicten	1	0%
aantal klachten	1	0%
achter criminelen aangaan	1	0%
afgeronde zaken	1	0%
afhandeling en begeleiding gedupeerden	1	0%
agent op de fiets	1	0%
agressie	1	0%
alcohol	1	0%
alle zaken behandelen	1	0%
altijd binnen bepaalde tijd aanwezig na melding	1	0%
autodiefstal	1	0%
bekeuringen	1	0%
bekwaamheidseisen	1	0%
belangrijke zaken, niet kleine overtredingen	1	0%
beleefd blijven	1	0%
beveiliging treinen	1	0%
boeven vangen	1	0%

Onderwerp (vervolg)	aantal	perc.
burgerinspraak	1	0%
burgers administratie laten doen	1	0%
cellentekort	1	0%
communicatie bijv. n.a.v. aangifte	1	0%
dichter bij mensen	1	0%
dieven oppakken	1	0%
discriminatie	1	0%
dronken automobilisten	1	0%
echt politiewerk	1	0%
elektronische aangifte	1	0%
evenementen, rellen	1	0%
fatsoenlijk met mensen omgaan	1	0%
fietsdiefstal	1	0%
geluidsoverlast scooters	1	0%
gevoel van veiligheid	1	0%
grote overtredingen	1	0%
harder werken	1	0%
helpen van burgers	1	0%
hennep	1	0%
hoeveelheid criminaliteit	1	0%
hondenpoep	1	0%
iedereen helpen	1	0%
illegalen	1	0%
integriteit	1	0%
inzet	1	0%
jeugdcriminaliteit	1	0%
klantvriendelijkheid	1	0%
krakers	1	0%
landelijk werken	1	0%
laten zien dat je er bent	1	0%
meer criminelen oppakken	1	0%
menselijkheid	1	0%
mensen gelijk behandelen	1	0%
mensen terecht wijzen	1	0%
minder flauwekulboetes	1	0%
minder overlast	1	0%
minder overtredingen	1	0%
normen en waarden	1	0%
omgang met mensen	1	0%
ongevallen	1	0%
onveiligheidsgevoel	1	0%
ook fietsers en voetgangers, niet alleen auto's	1	0%
openheid	1	0%
opleiding	1	0%
oppakken van dieven, niet uitdelen bekeuringen	1	0%
optreden	1	0%
opvoeden	1	0%
ouderwetse diender	1	0%
overleg buurtbewoners	1	0%
overtredingen moeten afnemen	1	0%
plaatselijke buurtproblemen	1	0%
prestaties belonen	1	0%
preventief fouilleren	1	0%
prioriteiten stellen	1	0%
productiviteit	1	0%
reageren op meldingen	1	0%
relschoppers	1	0%
representatief optreden	1	0%
respect afdwingen	1	0%
schade	1	0%
sociale controle	1	0%
straatcriminaliteit	1	0%
strafmaat	1	0%
te hard rijden	1	0%
terrorisme	1	0%
toegankelijkheid voor burgers	1	0%
toezicht	1	0%
uitgaansgeweld	1	0%
veiligheidsgevoel	1	0%
verantwoordelijkheden geven	1	0%
verdraagzaamheid	1	0%
waakzaamheid	1	0%
wijken	1	0%
winkeldieven	1	0%
zorgvuldigheid	1	0%