

Baat bij de politie. Een onderzoek naar de opbrengsten voor burgers van het optreden van de politie (2008). M. Goderie en B. Tierolf (Verwey-Jonker Instituut, Utrecht). Politiekunde 16

Doelstelling

Het ontwikkelen van een instrument waarmee men gegevens kan verkrijgen over de ervaren opbrengsten van contact van burgers met de politie.

Methoden van onderzoek

- vragenlijst

Waar gedaan?

Regiopolitie Utrecht

Samenvatting

De tevredenheid van burgers met betrekking tot de politie wordt in hoge mate bepaald door de wijze waarop het optreden van de politie wordt ervaren bij controles of bekeuringen en het doen van meldingen of aangiftes. Of dat optreden positief of negatief wordt beoordeeld, is mede afhankelijk van de mate waarin het beantwoordt aan de verwachtingen van burgers. In samenwerking met de regiopolitie Utrecht is een meetinstrument ontwikkeld dat zowel de verwachte als verkregen opbrengsten van een politie-burgercontact vanuit het perspectief van de burger zichtbaar maakt. Uit een eerste pilot blijkt dat zoals verwacht burgers vooral respectvol bejegend willen worden en in hun verhaal en beleving serieus genomen. Verder verwachten ze bij een aangifte dat de politie er zoveel mogelijk actief werk van maakt en burgers nadien ook informeert over de resultaten, zoals het aanhouden van een dader. Verder beoordeelde een kwart van de burgers die met de politie te maken hadden gehad, het politie-optreden zonder meer positief, was een kwart gemengd in zijn oordeel en een kwart negatief; de rest had geen duidelijke mening. Wat ook is gebleken is dat burgers zowel in positieve als negatieve zin verrast kunnen worden door het politie optreden. Dat geeft bruikbare aanknopingspunten voor de politiepraktijk om het optreden van agenten (bij) te sturen.