

Balanceren tussen alert maken en onrust voorkomen. Publiekscommunicatie over seriële schokkende incidenten (casestudy Lelystad) (2011). A.J.E. van Hoek (DSP-groep, Amsterdam). Politiekunde 36

Onderzoeksvragen

1. Welke relevante ontwikkelingen, gebeurtenissen en beleidsingrepen hebben er plaatsgevonden rondom de steekincidenten in Lelystad, met name op het gebied van communicatie door de politie richting burgers en media?
2. Welke communicatiedoelen zijn er geformuleerd en welke achterliggende afwegingen en redeneringen zijn daarbij gehanteerd?
3. Hoe is de communicatie vormgegeven en welke actoren zijn daarbij betrokken?
4. Wat zijn de gerealiseerde opbrengsten?

Methoden van onderzoek

- literatuurstudie
- analyse van cijfers over criminaliteit, leefbaarheid en veiligheid
- participerende observatie
- interviews met sleutelpersonen van politie, OM, gemeente, deskundigen
- enquête onder bewoners van Lelystad
- focusgroep met bewoners van de betreffende wijk

Samenvatting

Eind 2008 werd Lelystad opgeschrikt door een steekincident, met een kennelijk willekeurig slachtoffer. In de weken en maanden daarna zouden er nog drie volgen. Met groeiende maatschappelijke onrust als gevolg. De speurtocht naar 'Jack de Pikker', zoals de vermoedelijk dader als snel werd gedoopt, heeft ook politie, OM en lokaal bestuur handen vol werk en veel hoofdbrekens gekost. Men zag zich gesteld voor een tweeledige opgave: hoe de bevolking te mobiliseren bij de speurtocht naar de dader en tegelijk de groeiende maatschappelijke onrust te temperen. Publiekscommunicatie en voorlichting ging hand in hand met intensieve opsporing. Maar een draaiboek voor 'crisiscommunicatie bij seriematige incidenten' was niet voorhanden, dat kreeg al doende vorm. Het voortouw daarbij lag bij het politiedistrict van Lelystad.

Het leek de betrokken districtchef een goed idee om dit bijzondere proces van binnenuit te laten volgen en evalueren door een externe onderzoeker. Deze had toegang tot alle relevante personen, bijeenkomsten en documenten. Dat heeft geresulteerd in een casusstudie waarin de parallelle communicatie en opsporingsinspanningen nauwgezet worden gereconstrueerd en op hun opbrengst en effect geëvalueerd. De uitkomsten zijn gespiegeld aan enerzijds ervaringen van een zusterkorps rondom de aanpak van een serie brandstichtingen en anderzijds beschikbare wetenschappelijke inzichten. Tezamen vormen zij de basis voor de lessen die getrokken kunnen worden en die zijn neergelegd in een op de praktijk gerichte handleiding waarmee de studie wordt afgesloten.

De parallelle opsporings- en communicatie inspanningen zijn uiteindelijk niet zonder resultaat gebleven: de dader is gepakt, mede door bruikbare tips van oplettende burgers. De bewoners van Lelystad waardeerden de communicatie van de politie met een rapportcijfer van 6.8.