

**De tevredenheid met het laatste politiecontact** (2010). K. van der Vijver, P. Geurts en O. Zoomer (IPIT, Universiteit Twente). Verkenningen 48

### **Doelstelling**

Ngaan wat de tevredenheidsscores van de Politiemonitor betekenen en of het gebruik van deze scores in het beleid kunnen leiden tot een beïnvloeding van de mate van tevredenheid die de bevolking jegens de politie koestert.

### **Hoofdvragen**

1. Is er een relatie tussen het beleid van de politie en de tevredenheidsscores en hoe kan die relatie worden geïnterpreteerd?
2. Wat leert nadere analyse van de tevredenheidsscores over de relatie tussen de hoogte van de scores en de mogelijke verklaringen daarvoor?
  - a. Hoe ligt de variantie binnen de regio's en hoe verhoudt deze variantie zich tot de tussenregionale variantie?
  - b. Zijn de longitudinale ontwikkelingen binnen de regio eenduidig en voorspelbaar, of lopen zij juist sterk uiteen?
  - c. Zijn er verklaringen mogelijk voor verschillen in variantie en ontwikkeling tussen en binnen de regio's en in de longitudinale ontwikkeling?
3. In hoeverre kunnen de tevredenheidsscores over de politie in verband worden gebracht met het (objectief vaststelbare) functioneren van de politie

### **Methoden van onderzoek**

- literatuurstudie
- analyse Politiemonitor Bevolking
- interviews

### **Samenvatting**

Sinds jaren wordt bij de sturing en beleidsvorming van de politie gebruik gemaakt van de uitkomsten van bevolkingsonderzoeken naar onder andere de tevredenheid van burgers over het functioneren van de politie. Er bestaat echter onvoldoende inzicht in de oorzaak van die (on)tevredenheid en dus de concrete maatregelen die te nemen zijn om het oordeel te beïnvloeden. Oordelen kunnen ook beïnvloed worden door beeldvorming of verwachtingen en die kunnen per regio verschillen. Als evenwel niet duidelijk is in hoeverre de politie zelf invloed kan uitoefenen op het vertrouwen in en oordeel over de politie, dan kan de vraag gesteld worden of tevredenheidsscores uit bevolkingsonderzoeken wel goede indicatoren zijn van het functioneren van de politie.

In deze studie wordt onderzocht of aantoonbaar is dat korpsen die bij de Politiemonitor beter scoren op tevredenheid over de politie ook 'meer' of 'ander' beleid voeren (bijvoorbeeld in lijn met de inzichten van 'actieve wederkerigheid'). Dat zou wijzen op enig causaal verband tussen dat beleid en de scores. Daartoe is literatuur bestudeerd van onderzoeken naar tevredenheid met politiecontacten en factoren die daarop van invloed zijn, worden de scores van de afgelopen jaren bekeken en wordt mede aan de hand van interviews het ontwikkelde beleid in de korpsen in kaart gebracht en mogelijke factoren die de tevredenheid kunnen bepalen.

Wat blijkt is dat de ontwikkeling van tevredenheidsscores binnen en tussen de regio's sterk uiteenloopt en dat dit maar voor een marginaal deel terug te voeren is tot verschillen in korpsbeleid. Factoren die mogelijk een rol spelen, en die ook terugkomen in de studie 'Actieve Wederkerigheid', bieden weliswaar concrete aanknopingspunten voor beleid, maar het zijn er tevens zoveel dat het moeilijk blijft om ze goed te vertalen naar beleid en politieoptreden

Aan het einde van het rapport werpen de onderzoekers de vraag op of de politie als overheidsdienst met repressieve taken eigenlijk wel moet streven naar tevredenheid. Vaak wordt tenslotte sanctionerend opgetreden tegen een individu om een collectief belang te dienen. Wie zou je dan tevreden willen stellen? Ook de, op zichzelf zinnige, aanbevelingen uit 'Actieve Wederkerigheid' vormen geen garantie voor verbetering. Al was het maar dat ze weer kunnen leiden tot hogere verwachtingen bij de burgers. Al met al zijn de onderzoekers sceptisch over het gebruik van deze tevredenheidsscores als indicator voor de kwaliteit van de politie.