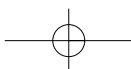
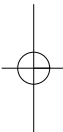
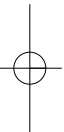


Baat bij de politie



Baat bij de politie

Een onderzoek naar de opbrengsten voor burgers
van het optreden van de politie

Marjolein Goderie
Bas Tierolf
m.m.v. Hans Boutellier en Fabian Dekker

*Verwey-
Jonker*
Instituut

In opdracht van:
Programma Politie en Wetenschap

Omslagfoto: Peter Hilz/Hollandse Hoogte

Opmaak en redactie:
Vantilt-producties & Martien Frijns

Eindredactie: Femke Meijer, Amsterdam

ISBN: 978 90 3524 233 3
NUR: 800, 624

Realisatie:
Elsevier Overheid, Den Haag

© 2008 Politie en Wetenschap, Apeldoorn; Verwey-Jonker Instituut, Utrecht

Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opname of enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.

Voor zover het maken van kopieën uit deze uitgave is toegestaan op grond van artikel 16b Auteurswet 1912 juncto het Besluit van 20 juni 1974, Stb. 351, zoals gewijzigd bij Besluit van 23 augustus 1985, Stb. 471 en artikel 17 Auteurswet 1912, dient men de daarvoor wettelijk verschuldigde vergoedingen te voldoen aan de Publicatie- en Reproductierechten Organisatie (Postbus 3060, 2130 KB Hoofddorp). Voor het overnemen van (een) gedeelte(n) uit deze uitgave in bloemlezingen, readers en andere compilatiewerken (artikel 16 Auteurswet 1912) dient men zich tot de uitgever te wenden.

No part of this publication may be reproduced in any form, by print, photo print or other means without written permission from the authors

Inhoud

Voorwoord	7
Inleiding	9
Deel I: Voorbereiding en uitvoering van de pilot	13
1 Verwachtingen en opbrengsten van het politieoptreden	15
1.1 Verwachtingen vooraf	19
1.2 Ervaren opbrengsten	21
1.3 Achteraf bijgestelde verwachtingen	23
2 Testfase instrument	19
2.1 Pretest meetinstrument	19
2.2 De testresultaten	20
2.3 Eindtest instrument	20
3 Definitief meetinstrument	21
3.1 Structuur vragenlijst	21
3.2 Burgerposities	21
4 Het veldwerk	23
5 De respons en kenmerken van de onderzoeksgroep	25
5.1 Representativiteit van de respons	26
5.2 Redenen om niet deel te nemen	30

Deel II: Resultaten	33
6 De respons	35
7 Algemene kenmerken per groep	37
7.1 Sekse	37
7.2 Leeftijd	38
7.3 Opleiding	38
7.4 Dagbesteding	39
7.5 Etniciteit	39
7.6 Delicten	40
8 Beoordeling politieoptreden	43
8.1 Overtreders	43
8.2 Signaleerders	50
8.3 Aangevers	55
8.4 Verschillen tussen de groepen	62
8.5 Eendoordeel over het resultaat van het politieoptreden	64
8.6 Verklaring eendoordeel signaleerders en aangevers	65
9 Samenvatting en conclusies	69
9.1 Ontwikkeling van het instrument	69
9.2 Opbrengst pilot	71
9.3 Meerwaarde instrument	74
Bijlagen	77
1 Programma van eisen vanuit de gezamenlijke bijeenkomst van het politiepanel en het burgerpanel	77
2 Leden van de begeleidingscommissie	79

Voorwoord

Met gevoelens van opluchting en tevredenheid bied ik dit rapport aan de lezer aan. Opluchting omdat het is gelukt en tevredenheid omdat het resultaat niet tegenvalt. Ik heb de poging van het Verwey-Jonker Instituut om meer greep te krijgen op de door burgers ervaren opbrengst van ons werk van harte ondersteund. Maar een spannende onderneming was het wel. Zou het inderdaad mogelijk zijn boven de bekende, oppervlakkige tevredenheidsmetingen uit te stijgen? En hoe zou het Utrechtse korps er dan uit komen? Wat betreft de tweede vraag blijken nadere analyses wenselijk. Maar over de eerste bestaat geen twijfel: het is mogelijk de opbrengst voor de burger te meten en daarmee beter zicht te krijgen op de kwaliteit en effectiviteit van politieoptreden. Onderzoekers: chapeau!

Het meetinstrument is oorspronkelijk ontwikkeld voor de sociale sector. Bij de omwerking naar politieoptreden hebben we er vanuit het Utrechtse korps steeds op gehamerd dat de verwachtingen van burgers een grote plaats moesten krijgen. In het kader van ons verwachtingenmanagement waren we er immers allang achter dat tevredenheid over en vertrouwen in de politie worden beïnvloed door wat men van haar verwacht. Natuurlijk blijft de politie knokken tegen 'het is niet goed of het deugt niet'-syndroom, maar uit dit onderzoek blijkt dat de opbrengst voor burgers wel degelijk is te verbeteren. Hier ligt een instrument waar de Nederlandse politie daadwerkelijk wat aan kan hebben.

Ik ben de financier en begeleider van het project – meer in het bijzonder Frits Vlek – dankbaar dat hij deze onderneming mogelijk heeft gemaakt. Wij waren dan wel het proefkonijn, maar het heeft ons ook een echte stap verder geholpen in ons denken over opbrengst en tevredenheid. Het onderzoek combineert vraag en verwachting van de burger én optreden van de politie tot een maat voor opbrengst voor diezelfde burger. Opgeteld zegt het iets over onze kwaliteit. Deze maat is kwantitatief en toch rijk aan informatie. Hij sluit precies aan bij de fase waarin de Nederlandse politie zich bevindt. Wij moeten

duidelijk kunnen maken wat we doen voor de samenleving vanuit onze eigen taken en verantwoordelijkheden. En dat is meer dan outputsturing en tevredenheidsmeting. We staan voor onze taak, maar de opbrengst voor de burgers is de zaak.

Tegen deze achtergrond beveel ik het rapport aan bij een ieder die zich betrokken voelt bij beleidsontwikkeling, kwaliteitsbewaking en effectiviteitsmeting van het Nederlandse politieoptreden. Indien meer korpsen het gaan benutten, levert het goede mogelijkheden voor vergelijking en *benchmarking*. Het rapport geeft de Nederlandse politie zo een duw in de gewenste richting – het biedt een opstap om de prestaties van de politie op een hoger niveau te tillen en daar ook nog eens rekenschap van af te leggen.

Stoffel Heijnsman
Korpschef Politie Utrecht

Inleiding

De complexiteit van de samenleving leidt tot een toenemende behoefte aan rekenschap. Maatschappelijke instituties en organisaties hebben een relatief grote ruimte om invulling te geven aan hun werkzaamheden. Tegelijkertijd moeten ze deze uitvoeren onder een grote politieke en maatschappelijke druk. Dit leidt tot de ontwikkeling van velerlei instrumenten om te meten of ze doen wat ze moeten doen, en of ze dat dan ook goed doen. *Planning and control*, *benchmarking*, monitoring, outputmetingen en prestatiecontracten zijn de instrumentele termen van de gecompliceerde netwerksamenleving. Dit geldt zeker voor de politieorganisatie. Voor veel van het maatschappelijk falen in de sfeer van normbesef, naleving en handhaving van regels wordt immers van de politie een oplossing verwacht. Vooral rond het vraagstuk 'veiligheid' zijn de verwachtingen hooggespannen.

Toch hebben veel van de inspanningen die worden gedaan om rekenschap af te leggen over het politiewerk iets onbevredigends. Zo worden de uitkomsten van politie-interventies weergegeven in de vorm van politiestatistieken (percentage opgeloste misdrijven, aantallen bekeuringen, aantal malen bijstand geleverd van een bepaald type, en dergelijke), maar weten we weinig over hun effect. En de *Politiemonitor*¹ geeft indicaties van de mate waarin het publiek de uitkomsten van de politie-interventies waarneemt en in het algemeen waardeert, maar wat burgers er daadwerkelijk aan gehad hebben is een andere zaak.

De vraag wat individuele burgers die met de politie te maken krijgen als opbrengsten van het politieoptreden beschouwen, blijft in politiestatistieken, tevredenheidsmetingen en andere instrumenten onderbelicht. Is het probleem waarvoor men zich tot de politie richtte opgelost, is de vraag beantwoord, heeft het politieoptreden anderszins iets opgeleverd, hoe is de politie opgetreden en is men tevreden met dat optreden? En wat waren de verwachtingen daarover? Over de opbrengst (baat) die de individuele burger ervaart, is in de bestaande instrumenten geen informatie beschikbaar. Dat kan als een groot ge-

1 De *Politiemonitor* is nu vervangen door de *Veiligheidsmonitor Rijk (VMR)*.

mis worden beschouwd, omdat de baat wel eens cruciaal zou kunnen zijn voor het vertrouwen van burgers in de politie, ook nadat er contact is geweest.

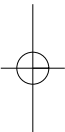
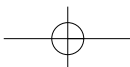
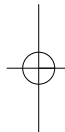
Doel van het project waar dit rapport over gaat, was de ontwikkeling van een instrument waarmee men gegevens kan verkrijgen over de ervaren opbrengsten van contact van burgers met de politie. Bovendien is het ontwikkelde instrument getoetst in de politieregio Utrecht. Voor de ontwikkeling ervan was een uitgebreide exercitie nodig. Burgers kunnen immers vanuit verschillende posities te maken krijgen met de politie (soms ook combinaties van posities). We onderscheiden de volgende posities.

- 1 Het slachtoffer, dat wil zeggen: de burger die persoonlijk (inclusief zijn persoonlijke omgeving) de negatieve gevolgen van een situatie ondervindt in de vorm van:
 - geweld;
 - bedreiging lijf en leden;
 - letsel na een ongeval;
 - financieel nadeel;
 - schade aan bezit door diefstal, inbraak, vandalisme en roekeloos gedrag van anderen.
- 2 De burger die signaleert, dat wil zeggen: personen die zich verantwoordelijk voelen of bezorgd zijn en die relevante ontwikkelingen signaleren zonder dat die ontwikkelingen henzelf meteen en rechtstreeks benadelen. Vanuit burgerplicht of burgerzin meldt de burger aan de politie dat bepaalde zaken fout zijn of dreigen te gaan. Daarbij kan het gaan om:
 - dreigende calamiteit;
 - anderen lopen gevaar of hebben hulp nodig;
 - aanzien van buurt, woonplaats of natuurterrein, bijvoorbeeld bij vandalisme;
 - men is getuige van een misdrijf.
- 3 De burger als overtreder. Dit is de positie van de burger die zelf over de schreef gaat en daardoor met de politie te maken krijgt. Daarbij gaat het in het onderzoek om:
 - waarschuwing en bekeuring;
 - staande houden, ondervraging en arrestatie;
 - onderzoek naar aanleiding van een klacht door benadeelden.

Voor het instrument beperken we ons wat betreft de overtreders tot de ervaringen van burgers die zich schuldig maken aan lichte vergrijpen (in de zin van de wet: overtredingen begaan) en in verband daarmee gewaarschuwd en/of beboet worden.

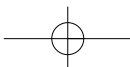
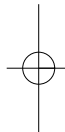
Ter inleiding willen we nog eens op twee bijzondere aspecten van het instrument wijzen. In de eerste plaats is aandacht besteed aan verschillende posities van waaruit een burger contact kan hebben met de politie. Zo is het een zeldzaamheid dat ook de burger als overtreder in het onderzoek wordt meegenomen. Er is vanzelfsprekend een fundamenteel onderscheid tussen interventies op basis van de wensen en vragen van het slachtoffer en ongevroegde interventies in de vorm van correctie (bekeuring, waarschuwing, en dergelijke). Er is dus speciale aandacht voor de ‘ervaren opbrengst’ bij degenen die in corrigerende zin met de politie te maken hebben gekregen. Een overtreder zal ‘opbrengst’ niet in directe zin als zodanig ervaren, maar de wijze van bejegening en de ervaren billijkheid kunnen toch door de betrokkenen worden gewaardeerd. Dit achten wij onder andere van belang omdat uit criminologisch onderzoek bekend is dat een zorgvuldige bejegening de effectiviteit van het optreden ten goede komt. Nog belangrijker echter is het onderscheid tussen de burger als slachtoffer en de burger als signaleerder. Juist dit onderscheid in posities blijkt achteraf essentieel. Leidend in het onderzoek is het eigen perspectief geweest, ofwel hoe de burger zichzelf ziet: als slachtoffer, signaleerder of overtreder.

In de tweede plaats is speciale aandacht besteed aan de verhouding tussen de geleverde politieke inspanning en de verwachting die de betrokken burger daarvan had. Vanzelfsprekend is het verwachtingsniveau van invloed op de waardering van de inspanning. Daarmee stijgt het instrument uit boven de gebruikelijke tevredenheidsmetingen, waarbij geen zicht bestaat op het door de respondent gebruikte criterium. Verwachting, gerapporteerde inspanning en ervaren opbrengst leiden samen tot een diepgaand inzicht in de prestaties van de politie. Dat is van belang voor de eigen evaluatie, als aanvulling op outputgegevens en voor de horizontale verantwoording naar burgers. Het instrument biedt daarmee een intelligente mogelijkheid om rekenschap af te leggen, iets waar – het werd al gezegd – in toenemende mate behoefte aan bestaat.



Deel I:

Voorbereiding en uitvoering van de pilot



Verwachtingen en opbrengsten van het politieoptreden

Wanneer mensen contact opnemen met de politie doen ze dat niet blanco, maar met verwachtingen ten aanzien van wat de politie te bieden heeft of te bieden zou moeten hebben. Die verwachtingen hoeven niet altijd te stroken met wat de politie op grond van haar opdracht en haar mogelijkheden kan bieden, maar voor een goed begrip van de beoordeling van wat een contact met de politie opleverde, zijn die verwachtingen van groot belang.

Wanneer er dan vervolgens een contact met de politie is, levert dat bepaalde directe opbrengsten op. Mensen zullen geneigd zijn die opbrengsten met hun verwachtingen te vergelijken. Hoe men de directe opbrengsten dan beoordeelt, hangt in hoge mate af van de uitkomst van die vergelijking. Dat verklaart onder andere waarom wat de een een goede opbrengst vindt, door de ander als zeer onvoldoende wordt ervaren. Vervolgens leidt dat oordeel dan weer tot een bevestiging dan wel bijstelling van de oorspronkelijke verwachtingen.

In overeenstemming met het voorafgaande zullen we eerst voorbeelden geven van verwachtingen vooraf, om daarna voorbeelden te geven van directe opbrengsten en achteraf bijgestelde verwachtingen. De indelingen die we geven zijn geen limitatieve opsommingen, maar bedoeld als voorbeelden.

1.1 Verwachtingen vooraf

De verwachtingen vooraf van burgers zijn ergens op gebaseerd, ze komen niet uit de lucht vallen. Voorbeelden van de oorsprong van verwachtingen zijn persoonlijke overtuigingen over taken van de politie, eerdere ervaringen met de politie, aanraden van of stemming maken door anderen en beeldvorming over de politie in de media.

De verwachtingen die men vooraf kan hebben van het politieoptreden kunnen vele aspecten betreffen. Er kan bijvoorbeeld sprake zijn van verwachtingen ten aanzien van:

- wat de politie voor je zou moeten doen;
- het vermogen en de bereidheid van de politie in actie te komen;

- de manier waarop je tegemoetgetreden wordt;
- de kans dat de politie een misdrijf waar je slachtoffer van bent zal oplossen;
- de kans dat de politie iets zal doen met een signaal of melding;
- de mogelijkheden om geleden schade ongedaan te maken;
- het verkrijgen van een bewijsstuk voor een verzekering;
- het verkrijgen van aandacht.

1.2 Ervaren opbrengsten

Het gaat hier om opbrengsten die burgers als gevolg van daadwerkelijk persoonlijk contact met de politie kunnen ervaren. Het vooronderzoek (literatuurstudie, interviews en de bijeenkomsten met een politiepanel en een burgerpanel) leverde een keur aan mogelijke opbrengsten van het politieoptreden op. Omdat die ervaren opbrengsten (aanzienlijk) kunnen verschillen, al naar gelang de posities die we hebben onderscheiden, zijn de opbrengsten per positie gerubriceerd.

- 1 Opbrengsten bij positie 1, de burger als slachtoffer:
 - serieus genomen zijn;
 - begrepen zijn;
 - gerustgesteld zijn;
 - afdoende regeling van een noodsituatie;
 - hulpverlening;
 - bedreiging of gevaar weggenomen, waardoor het gevoel van veiligheid is versterkt;
 - de veroorzaker is aangepakt (geverbaliseerd, ingerekend);
 - het onrecht of de schade is hersteld (genoegdoening, schadevergoeding geregeld);
 - begrip gekregen voor de mogelijkheden van de politie;
 - later te horen gekregen wat er met melding of aangifte gebeurd is (nazorg).
- 2 Opbrengsten bij positie 2, de burger die signaleert:
 - serieus genomen zijn;
 - de politie toont erkentelijkheid voor de attente burger;
 - adequate reactie: ingrijpen waar onheil, calamiteit of ongewenste acties al hadden plaatsgevonden dan wel niet meer te voorkomen waren;
 - het tijdig voorkomen dan wel achterwege blijven van onheil, calamiteit

teiten en/of ongewenste acties (vandalisme, wetsovertreding, illegale stort);

- later te horen gekregen wat er met de melding gedaan is (nazorg);
- men ervaart bescherming wanneer men als klokkenluider/tipgever is opgetreden;
- begrip gekregen voor de mogelijkheden van de politie.

3 Opbrengsten bij positie 3, de overtreedende burger:

- geen onnodig geweld en verbaal misbaar;
- ervaart correct optreden wanneer de politie bij een klacht of het vaststellen van een overtreding overgaat tot waarschuwing en/of bekeuring;
- wordt correct behandeld bij de afhandeling van de consequenties, zoals wegslepen of wielklem;
- correcte weergave van de gebeurtenissen en van gezichtspunten burger in officiële documenten;
- politie overtuigt door haar (manier van) optreden, burger erkent belang van wet- en regelhandhaving (stemt achteraf in met het feit dat de politie optrad);
- burger is door het optreden van de politie niet meer over de schreef gegaan of is vast van plan dat niet meer te doen ('Ik kijk voortaan wel uit').

1.3 Achteraf bijgestelde verwachtingen

Het algemene patroon van die bijstelling zou kunnen bestaan uit:

- versterking van de oorspronkelijke verwachting ten aanzien van de politie: 'Ik wist wel dat...', 'Zie je wel dat de politie...';
- positieve of negatieve bijstelling van de oorspronkelijke verwachtingen: 'Die politie kan toch meer dan ik dacht' of 'Het valt me tegen wat je van de politie kunt verwachten';
- toevoeging van nieuwe verwachtingen: 'Ik wist niet dat je daarvoor ook bij de politie terecht kon';
- specificatie van oorspronkelijke verwachtingen: 'Bij moord komen ze wel in actie, maar voor een gestolen fiets lopen ze niet warm'.

Zulke bijgestelde verwachtingen kunnen dan bijvoorbeeld leiden tot:

- versterking van de neiging de politie in te schakelen of deze alleen in te schakelen voor bepaalde zaken;
- versterking van de neiging af te zien van het inschakelen van de politie;
- de neiging anderen aan te raden naar de politie te gaan of dat juist niet te doen;
- het rondbazuinen van bepaalde meningen over de politie.

Testfase instrument

2.1 Pretest meetinstrument

Voordat we konden beginnen met het verzamelen van de gegevens, moest de vragenlijst met al zijn routings uitgebreid nagelopen en getest worden. In de periode 26 december 2005-6 januari 2006 heeft een aantal proefpersonen deelgenomen aan de test van het meetinstrument 'Ervaren opbrengsten politietoptreden'.

In een eerdere fase hebben drie onderzoekers van het Verwey-Jonker Instituut de vragenlijst doorlopen op zowel technische punten (denk bijvoorbeeld aan de routings en de lay-out van de enquête) als op inhoudelijke punten (operationalisering, taalgebruik en structuur). Ook heeft een aantal leden van de begeleidingscommissie de mastervragenlijst bekeken en vanuit hun specifieke deskundigheid verbeter suggesties gedaan, waarna de vragenlijst opnieuw is aangepast. Het testen van de vragenlijsten had als doel het meetinstrument te finetunen (bijvoorbeeld: ontbreken er nog antwoordmogelijkheden of zelfs onderwerpen; is de vragenlijst snel en prettig genoeg in te vullen?), te testen of de vraagstelling helder en begrijpelijk was en deze zoveel mogelijk af te stemmen op de groep eindgebruikers.

De proefpersonen zijn geselecteerd uit het persoonlijke netwerk van de onderzoekers. Gezocht is naar proefpersonen die recente ervaringen met politietoptreden hadden en die verschilden qua leeftijd (jongeren en volwassenen), sekse, etniciteit, opleidingsniveau en respondentpositie (dus zowel slachtoffers, signaleerders als overtredders). Zo hebben we geprobeerd een zo volledig mogelijk beeld te krijgen van de ervaringen met het meetinstrument in de praktijk.

In alle gevallen is de test doorlopen in de publicatiefase van het instrument. Dat wil zeggen, dat binnen het programma alle ingestelde validaties, routings en sprongen werden getoond, precies zoals ze in de uiteindelijke onderzoeksfase op het scherm zouden verschijnen. De testpersonen hadden allemaal een unieke gebruikersnaam en een wachtwoord gekregen, waarmee ze zich moesten aanmelden. De onderzoekers hebben het invullen van de vragen-

lijst rechtstreeks gevolgd en de eventuele op- en aanmerkingen genoteerd. Zonodig is aan de proefpersonen ter plekke om verbeteruggesties gevraagd.

2.2 De testresultaten

Na afloop van de testperiode zijn zowel validaties, routings en sprongen als vraagformuleringen en andere teksten van het meetinstrument aangepast.

Allereerst is in de vragenlijst een expliciet onderscheid aangebracht tussen melding maken en aangifte doen. In het beginscherm, dat de respondent te zien krijgt zodra hij de vragenlijst opent, is een toelichtende tekst aangemaakt waarin het verschil tussen een melding en een aangifte wordt uitgelegd.

Ten tweede zijn alle technische en taalkundige elementen in de vragenlijst verbeterd. Zo zijn bepaalde onduidelijkheden weggenomen (concreet: de woorden ‘tamelijk’, ‘snel’, ‘bekwaam’ en diverse afkortingen zijn verwijderd). Ook zijn extra vragen toegevoegd en bestaande vragen in sommige gevallen opgesplitst. Een voorbeeld hiervan is de vraag over het politieoptreden ná de aangifte. Antwoordcategorieën als ‘Ik heb een kopie van de door mij ondertekende aangifte mee naar huis gekregen’ en ‘De politie heeft mij gewezen op de mogelijkheid van schadevergoeding’ zijn in de nieuwe versie verwerkt in het vragenblok ‘Politieoptreden tijdens de aangifte’.

Een andere aanpassing is dat respondenten die per ongeluk een foutief antwoord aanklikken op de eerste enquêtevraag een additionele controlevraag voorgelegd krijgen: ‘U geeft aan in de afgelopen drie maanden géén contact te hebben gehad met de politie. Is dit juist?’ Via deze weg hoopten we onderweg niet onnodig respondenten te ‘verliezen’.

Vervolgens zijn extra vragen om een rapportcijfer te geven ingevoegd. Een van de testpersonen gaf aan dat deze mogelijkheid ontbrak. In de nieuwe versie van het meetinstrument wordt gevraagd naar een rapportcijfer tijdens en na de aangifte of melding. Dit wordt eveneens gevraagd over het totale politieoptreden.

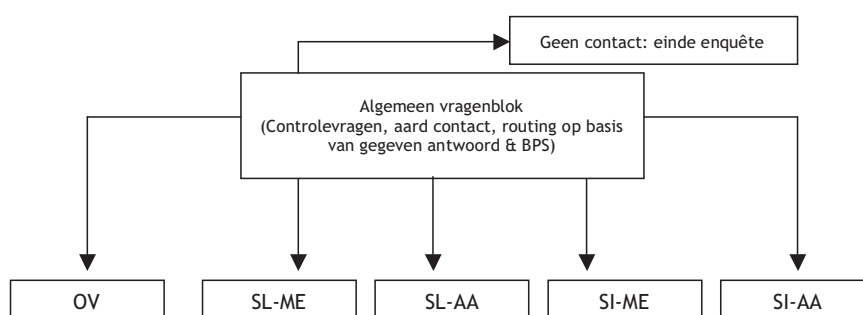
2.3 Eindtest instrument

Na alle aanpassingen is een vergelijkbare eindtest uitgevoerd door zowel de onderzoekers als een aantal proefpersonen.

Definitief meetinstrument

3.1 Structuur vragenlijst

De in het voorgaande hoofdstuk gepresenteerde wijzigingen resulteren in de volgende structuur van de vragenlijst.



Figuur 1: Basisstructuur algemeen vragenblok

OV: overtreders; SL-ME: slachtoffers melders; SL-AA: slachtoffers aangevers; SI-ME: signaleerders melders
SI-AA: signaleerders aangevers

3.2 Burgerposities

Bij het benaderen van de respondenten en het ontwerpen van de structuur van de vragenlijstmodule is in eerste instantie een onderscheid gemaakt naar vijf verschillende gebruikersgroepen:

- slachtoffer-melder;
- slachtoffer-aangever;
- signaleerder-melder;
- signaleerder-aangever;
- overtreder.

De onderzoekers wilden hiervoor gebruikmaken van gegevens uit de BPS-registratie van de politie. Om de praktische uitvoerbaarheid van dit plan te

testen en na te gaan of de deelverzamelingen in de steekproef voldoende groot zouden zijn, heeft de politie een teststeekproeftrekking uitgevoerd.

Bij de definitieve steekproeftrekking bleek echter dat de vijf oorspronkelijke gebruikersgroepen binnen de BPS-registratie helaas onvoldoende van elkaar te onderscheiden waren. Uitgaan van de BPS-registratie zou derhalve geen betrouwbaar beeld van de verschillende groepen geven.² Zo is de groep 'BE' (betrokkenen) behoorlijk heterogeen van samenstelling. Deze groep bevat bijvoorbeeld ook verdachten en zowel actieve als passieve betrokkenen (zoals personen die ondervraagd zijn in het kader van een buurtonderzoek). De groep 'GET' (getuigen) omvat de getuigen die direct bij een zaak betrokken zijn of waren (zowel passief als actief). Een duidelijk onderscheid tussen melder en aangever is op basis van de registratie in beide gevallen niet te maken. Daarom hebben we besloten binnen de vragenlijstmodule volledig uit te gaan van de individuele ervaringen van de respondenten.³

Vervolgens is nagegaan in hoeverre de vragenlijstmodule aanpassing behoefde. Om tot een goed beeld te komen van de ervaren opbrengsten van het politieoptreden is nog een aantal correcties aangebracht. De vijf verschillende gebruikersgroepen zijn gehandhaafd, evenals de structuur. Wel zijn er in het inleidend vragenblok extra subvragen ingebouwd om het onderscheid tussen een melding en een aangifte helder te krijgen.

Daarnaast hebben we onderzocht in hoeverre het door de politie uitgedraaide databestand 'verouderd' bleek te zijn: de steekproef bevatte respondenten die in de afgelopen drie (in plaats van twee) maanden contact hadden gehad met de politie. Gezien de onderzoeksplanning is, om verdere vertraging te voorkomen, besloten deze selectie toch te gebruiken. Dit leidt naar onze mening niet tot onoverkomelijke bezwaren.

Dit alles betekent niet dat in het onderzoek géén gebruik van de BPS-registratie wordt gemaakt. Aan de hand van de BPS-codering zijn de onderzoekers in staat achteraf het oordeel zowel te herleiden naar de vijf gebruikersgroepen als naar de in BPS onderscheiden indeling.

2 In de BPS-registratie wordt een onderscheid gemaakt tussen slachtoffers/benadeelden (AAB), getuigen (GET), betrokkenen (BE) en verdachten/overtreders (VE).

3 Dit gebeurde grotendeels al. Bij inconsistenties tussen gegeven antwoorden en de BPS-registratie maakte de vragenlijstmodule gebruik van de ervaringen van de respondent.

Het veldwerk

De steekproef is samengesteld in samenwerking met de politie. In totaal zijn circa 2300 respondenten willekeurig geselecteerd uit de informatiesystemen van de politie. Het betreft personen die in de drie maanden voor de steekproeftrekking minimaal één keer contact hebben gehad met de politie. Slachtoffers van zwaardere delicten, zoals zedenzaken en huiselijk geweld, zijn niet in de steekproef opgenomen, vanwege het risico dat de verdachte een bekende is van het slachtoffer en de brief om medewerking aan het onderzoek repressies richting slachtoffer veroorzaakt. Ook personen jonger dan 18 jaar zijn uitgesloten uit de steekproef. Daarnaast is een onderscheid gemaakt tussen een stedelijke en een minder stedelijke regio (stad Utrecht en Heuvelrug). Ongeveer 1650 personen vielen in de deelverzameling Utrecht, terwijl circa 630 personen de deelverzameling Heuvelrug uitmaakten.

De benadering van de respondenten bestond uit twee stappen. Allereerst ontvingen de potentiële respondenten in maart 2006 een introductiebrief van de politie. Dit bood hun de gelegenheid eventuele bezwaren tegen deelname aan het onderzoek kenbaar maken. Van de 2300 kandidaten is uiteindelijk 8% via deze weg 'uitgevallen'. De meesten gaven simpelweg aan niet mee te willen werken ('geen interesse'), hadden recentelijk al een vragenlijst ingevuld voor een gemeentelijk onderzoek naar veiligheid of waren geïnterviewd in het kader van de Politiemonitor. Dit betekent dat circa 2100 respondenten door de onderzoekers konden worden benaderd. Op 7 april heeft de politie het bestand met de adresgegevens aan de onderzoekers geleverd.

In tabel 1 geven we een overzicht van de respons per categorie na benadering door de politie.

Tabel 1: Respons per categorie na benadering door de politie

Categorie	Aantal personen (bruto)	Aantal personen (netto)
AAB Utrecht	881	823 (93%)
BE Utrecht	311	285 (92%)
GET Utrecht	271	254 (94%)
VE Utrecht	191	174 (91%)
AAB Heuvelrug	317	291 (92%)
BE Heuvelrug	102	95 (93%)
GET Heuvelrug	154	140 (91%)
VE Heuvelrug	61	51 (84%)
Totaal	2288	2113 (92%)

Als tweede stap hebben de personen uit het bestand in de tweede week van april een brief ontvangen van de onderzoekers van het Verwey-Jonker Instituut. In deze brief stond het doel van het onderzoek nogmaals vermeld en werd uitleg gegeven over de verschillende manieren om deel te nemen. Zo stonden in de brief een gebruikersnaam en wachtwoord om op de website in te kunnen loggen. Als respondenten de vragenlijst liever telefonisch of persoonlijk wilden beantwoorden, konden zij dat aangeven door middel van een bijgeleverde antwoordstrook en retourenveloppe. Door te kiezen voor meerdere benaderingen hoopten we de nadelen van de individuele technieken zo veel mogelijk te ondervangen. De verwachting was dat we zo de respons zouden vergroten. Wie alsnog niet aan het onderzoek wenste deel te nemen, kon dit vanzelfsprekend ook aan de onderzoekers doorgeven.

De respons en kenmerken van de onderzoeksgroep

De routing door de vragenlijst maakt een indeling mogelijk in vijf posities die burgers kunnen innemen:

- slachtoffer-melder;
- slachtoffer-aangever;
- signaleerder-melder;
- signaleerder-aangever;
- overtreder.

Uiteindelijk bleek dat twee posities onder de respondenten zodanig ondervertegenwoordigd waren dat een onderscheid hierin niet zinvol was. Het betreft de slachtoffer-melders en de signaleerder-aangevers. Vandaar dat uiteindelijk gekozen is voor een indeling in drie groepen: aangevers (de burger als slachtoffer), signaleerders (de burger die signaleert) en overtreder (de overtredende burger). Hoewel ook de overtreder nog altijd niet ruim vertegenwoordigd zijn, hebben we er toch voor gekozen deze groep apart te houden, omdat een burger in deze positie waarschijnlijk significant andere verwachtingen heeft van het politieoptreden. Men behoort tot een van deze groepen op basis van wat men zelf aangeeft in de vragenlijst; een respondent wordt dus een aangever wanneer hij zelf zegt dat er aangifte is gedaan, ongeacht de categorie die in BPS staat.

Uiteindelijk zijn 644 respondenten begonnen aan de vragenlijst en hebben 634 van hen in elk geval een aantal vragen beantwoord. In totaal hebben 609 respondenten de hele vragenlijst afgemaakt. Dit betekent een bruto respons van 27,7% en een netto respons van 30%.

In tabel 2 staat de respons weergegeven, onderverdeeld naar de categorieën die in BPS geregistreerd staan, aangezien dat het indelingscriterium vooraf was.

Tabel 2: Respons onderverdeeld naar de categorieën in BPS

Categorie	Aantal personen (bruto)	Aantal personen (netto)	Aantal respons	Netto responspercentage
AAB Utrecht	881	823 (93%)	252	30,6%
BE Utrecht	311	285 (92%)	65	22,8%
GET Utrecht	271	254 (94%)	83	32,7%
VE Utrecht	191	174 (91%)	22	12,6%
AAB Heuvelrug	317	291 (92%)	112	38,5%
BE Heuvelrug	102	95 (93%)	31	32,6%
GET Heuvelrug	154	140 (91%)	48	34,3%
VE Heuvelrug	61	51 (84%)	20	39,2%
Onbekend			1	
Totaal	2288	2113 (92%)	634	30%

Eén groep springt er qua respons negatief uit en dat is de groep Utrechtse verdachten. De respons onder deze groep is significant lager dan onder de andere groepen.

Het feit dat niet alle respondenten de vragenlijst volledig hebben afgerond (25 respondenten), betekent dat het aantal valide antwoorden per vraag kan wisselen omdat het moment van stoppen heel verschillend was.

Daarnaast is de routing van de vragenlijst zodanig ontworpen dat bepaalde groepen respondenten sommige gedeelten overslaan, afhankelijk van het gegeven antwoord. Ook hierdoor wisselt het aantal valide antwoorden bij sommige vragen. Wanneer hier sprake van is, wordt dit vermeld.

5.1 Representativiteit van de respons

Als eerste volgt een overzicht van de algemene kenmerken van de respondenten. Om een beeld te geven van de representativiteit van de respons hebben we deze algemene gegevens vergeleken met twee populaties: enerzijds de gehele populatie in de gemeenten Utrecht en Utrechtse Heuvelrug (beperkt aantal variabelen), anderzijds de gewogen respons van de Politiemonitor 2003 in de gemeenten Utrecht en Utrechtse Heuvelrug. Hierbij is achtereenvolgens gekeken naar het geslacht, de leeftijd, het opleidingsniveau, de dagelijkse bezigheden en de etnische achtergrond van de respondenten. De steekproef van de Politiemonitor is voor deze vergelijking beperkt tot de respondenten van 18 jaar en ouder, aangezien in onze steekproef geen jongeren onder de 18 jaar voorkwamen.

Een opmerking die hierbij gemaakt moet worden, is dat onze steekproef niet representatief was voor het aantal inwoners van Utrecht en Utrechtse

Heuvelrug: de inwonerverhouding tussen deze twee gemeenten is 5,7 staat tot 1, terwijl de verhouding in de steekproef 2,6 staat tot 1 is. Verder waren vrouwen met 37% sterk ondervertegenwoordigd in de steekproef die we van de politie kregen. Dit betekent dat we in de uiteindelijke respons dus ook duidelijk minder vrouwen kunnen verwachten dan er op basis van een representatieve steekproef zouden zijn verkregen.

Tabel 3: Geslacht

	Percentage politieoptreden	Percentage Politiemonitor 2003	Populatie gemeenten
Vrouw	43,8%	55%	52,5%
Man	56,2%	45%	47,5%
Totaal	100%	100%	100%

In onze respons is het percentage mannen dus significant hoger dan in de respons van de Politiemonitor en de populatie in beide gemeenten. In vergelijking met onze steekproef is het percentage vrouwen in de respons weer relatief hoog te noemen. De gevolgen van het hoge percentage mannen zien we straks terug bij de dagelijkse bezigheden.

Tabel 4: Leeftijd

	Percentage politieoptreden	Percentage Politiemonitor 2003	Populatie gemeenten
18-24 jaar	10,4%	10,7%	15,8%
25-34 jaar	27,7%	23,9%	24,4%
35-44 jaar	25,1%	22%	19,8%
45-54 jaar	17,9%	16,2%	14,1%
55-64 jaar	10,2%	10,9%	11%
65 jaar of ouder	8,8%	16,4%	14,8%
Totaal	100%	100%	100%

De verdeling van de leeftijd van de respondenten komt heel redelijk overeen in de twee onderzoeken. Ten opzichte van de populatie is het percentage 18-24-jarigen in beide onderzoeken kleiner. Tussen de respons van dit onderzoek en de populatie bestaan qua leeftijd nog twee verschillen. De groep 35-44-jarigen is in dit onderzoek groter en de groep 65+ is in dit onderzoek kleiner. In vergelijking met dit onderzoek komt de categorie 65+ in de Politie-monitor bijna twee keer zo vaak voor. De gevolgen hiervan zien we straks wederom bij de dagelijkse bezigheden.

Tabel 5: Opleiding

	Percentage	Percentage Politiemonitor 2003
Lagere school	4,2%	4,5%
Vmbo, mavo, mulo, lbo, vbo, enz.	22,5%	21,1%
Havo, hbs, vwo, gymnasium, mbo	18,9%	23,6%
Hbo, universiteit (wo)	49,8%	50,8%
Weet ik niet/wil ik niet zeggen	1,8%	
Anders, namelijk	2,8%	
Totaal	100%	100%

Voor het opleidingsniveau geldt dat de twee onderzoeken bijna overeenkomen. Alleen de groep met een andere opleiding dan de getoonde en de respondenten die deze vraag niet wilden beantwoorden, zijn in de respons van dit onderzoek wel aanwezig en in de Politiemonitor 2003 niet. Dit zijn procentueel echter twee zeer kleine groepen. In beide onderzoeken heeft ongeveer de helft van de respondenten een universitaire of hbo-opleiding; in vergelijking met de populatie in de rest van Nederland is dit zeer hoog.

Bij de dagelijkse bezigheden is goed te zien dat in de respons van dit onderzoek minder 65-plussers zitten. Als eerste zien we dit aan het percentage dat betaald werk verricht.

Tabel 6: Werk

	Percentage politieoptreden	Percentage Politiemonitor 2003
Ja	68,5%	63,5%
Nee	27,3%	36,5%
Weet ik niet/wil ik niet zeggen	4,2%	
Totaal	100%	100%

De veronderstelling lijkt logisch, dat alle respondenten van de Politiemonitor die 65 jaar en ouder zijn geen betaald werk meer verrichten.

Toch zijn er nog andere verschillen te zien wanneer we naar de bezigheden kijken van de groep die geen betaald werk verricht. Dit staat weergegeven in de volgende tabel.

Tabel 7: Hoofdbezigheid

	Percentage politieoptreden	Percentage Politiemonitor 2003
Student/scholier	16,5%	17,2%
Huisvrouw/huisman	19,6%	29,2%
Werkloos/ZW/WAO	10,8%	10,6%
Gepensioneerd	29,7%	35,2%
Vrijwilligerswerk	3,8%	2,5%
Kunstenaar	0,6%	0,8%
Weet ik niet/wil ik niet zeggen	8,9%	0,3%
Anders, namelijk...	10,1%	4,2%
Totaal	100%	100%

De belangrijkste verschillen vinden we bij de categorieën 'huisvrouw/huisman' en 'gepensioneerd'. Ten aanzien van de eerste geldt dat tussen de 91% (dit onderzoek) en 97% (Politiemonitor) van de respondenten die deze categorie kiezen, vrouw is. Het gegeven dat vrouwen oververtegenwoordigd zijn in de respons van de Politiemonitor geeft hiervoor een verklaring. De oververtegenwoordiging van de gepensioneerden wordt verklaard uit het feit dat in de respons van de Politiemonitor bijna twee keer zoveel 65-plussers voorkomen.

Onder de respondenten van dit onderzoek wordt echter wel vaker aangegeven dat ze over hun hoofdbezigheid niets kwijt willen.

De laatste tabel laat het percentage allochtonen in de twee onderzoeken en de gemeenten zien.

Tabel 8: Etnische achtergrond

	Percentage politieoptreden	Percentage Politiemonitor 2003	Populatie gemeenten
Autochtoon	84,1%	87,5%	74,5%
Allochtoon	15,9%	12,5%	25,5%
Totaal	100%	100%	100%

In de populatie (18 jaar en ouder) in de gemeente Utrecht komen duidelijk meer allochtonen voor dan in beide onderzoeken (27,7%). In de gemeente Utrechtse Heuvelrug ligt het percentage allochtonen veel lager (13). De oververtegenwoordiging in de steekproef van personen uit Utrechtse Heuvelrug doet zich hier dus nadrukkelijk gelden. Daarnaast is het een bekend gegeven dat bij onderzoek door middel van vragenlijsten allochtonen meestal minder responderen dan autochtonen. Op basis van deze gegevens is een deelnemend percentage allochtonen van bijna 16 dus heel redelijk te noemen.

De gevonden verschillen op het gebied van algemene kenmerken van de populatie tussen dit onderzoek, de Politiemonitor en de populatie zijn dus goed te verklaren. Met inachtneming van de bijzondere kenmerken van de steekproef lijkt de respons voldoende representatief om uitspraken te generaliseren. Dit betekent dat er op basis van het bovenstaande geen reden is uitgebreid non-responsonderzoek uit te voeren. Toch is aan een kleine groep non-respondenten gevraagd naar de redenen waarom ze niet deelnamen.

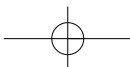
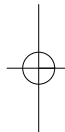
5.2 Redenen om niet deel te nemen

Om wat zicht te krijgen op de redenen voor non-respons is bij 24 personen de reden om niet deel te nemen aan het onderzoek nagevraagd. Dit leverde de volgende soorten redenen op.

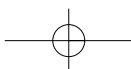
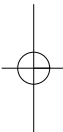
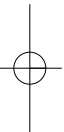
- Sommigen hebben niet meegedaan in verband met afwezigheid (militaire dienst, vakantie, ziekenhuisopname) (7 personen). Daarnaast waren twee personen inmiddels gedetineerd ('te bellen in HvB').
- Iemand heeft naar zijn mening te beperkt contact met de politie gehad om deel te nemen aan het onderzoek (bijvoorbeeld; 'Over het te woord staan door de politie ben ik tevreden, verder niets te melden', of: 'Ik heb aangifte gedaan van diefstal van mijn tas. Ik ben behulpzaam, correct en snel geholpen, verder heb ik daar weinig zinnigs over te melden.') (4 personen).
- Sommigen waren geïrriteerd omdat ze ook net benaderd waren als respondent voor de Politiemonitor en/of een onderzoek van de gemeente naar veiligheid en ze niet weer aan een onderzoek wilden meedoen (4 personen).
- Anderen wilden uit principe niet meedoen aan allerlei onderzoeken (bijvoorbeeld: 'Ik hou niet van al die enquêtes. Ik wil je wel even vertellen dat ik tevreden ben over de politie. Ze hebben me goed behandeld en zorgen ervoor dat het geen 'wild west' wordt. De stalker die achter me aan zat is gelukkig opgepakt... Ik vond het optreden oké. Kordaat en efficiënt. Ze zijn aardig en ik kreeg een kop koffie. Meer wil ik er niet over kwijt, goedemiddag') (3 personen).
- De rest had een boze reactie ('Geen gebruikmaken van mijn privégegevens') (4 personen).

Een ander deel van de non-respons is ontstaan door ‘missers’ (totaal 42).

- Foute adressering/verhuisd/niet bekend op dat adres of anderszins niet-bezorgbare post volgens TPG-post (34 personen).
- Enkele personen stuurden een antwoordstrookje terug dat zij gebeld wilden worden, maar vergaten hun telefoonnummer te vermelden en het nummer was voor ons ook niet meer te achterhalen (5 personen).
- Sommigen vermeldden als postadres het adres van een politiedistrictsbureau (3 personen).



Deel II: Resultaten



De respons

De respons is uiteindelijk onderverdeeld in drie groepen: aangevers, signaleerders en overtredders. Op basis van een aantal vragen werd bepaald tot welke groep de invuller behoort. Bij personen die niet tot een van deze groepen behoorden, werd de vragenlijst na deze bepaling afgesloten.

Van de 634 respondenten konden er 520 worden 'doorgeleid' naar een van de drie groepen. Van degenen die niet werden doorgeleid was bij het merendeel het contact te lang geleden (langer dan drie maanden) of was er geen verder contact geweest. Toch zijn er nog twaalf overtredders onterecht uit de vragenlijst 'ontsnapt', terwijl ze idealiter naar het overtreddersgedeelte zouden moeten zijn geleid.

In de routing van de vragenlijst zitten enkele 'afsplitsingen' die leiden naar aparte onderdelen waarover de respondenten hun oordeel moesten geven. Aangezien het hier om deelpopulaties van de oorspronkelijke groepen ging, waarbij respondenten op basis van de keuze van een van de mogelijke antwoorden op een vraag werden doorgeleid, mag duidelijk zijn dat bij de gerealiseerde respons het grootste deel van deze vragen door een zeer kleine groep werd beantwoord. Om die reden worden in het overzicht van de resultaten alleen de hoofdlijnen benoemd. Bij vervolgonderzoek verdient het waarschijnlijk ook de voorkeur deze vragen uit de lijst te verwijderen, aangezien ze geen zinvolle bijdrage leveren aan het eindresultaat.

De respondenten zijn als volgt verdeeld over de drie groepen.

Tabel 9: Soort groep

	Aantal	Percentage
Aangever	342	65,8%
Signaleerder	137	26,3%
Overtreder	41	7,9%
Totaal	520	100%

Uiteindelijk hebben vrij weinig overtredders de vragenlijst ingevuld. In principe is dit ook de moeilijkst te benaderen groep. Hoewel de overtredders de kleinste groep respondenten vormen, is de omvang van deze subgroep wel groot genoeg om er een aantal uitspraken over te kunnen doen. De groepen aangevers en signaleerders hebben een zodanige omvang dat het mogelijk is er stelliger uitspraken over te doen.

De relatie tussen de oorspronkelijke categorie waaronder de respondenten geregistreerd staan bij de politie en de groepsindeling wordt in tabel 10 weergegeven.

Tabel 10: Relatie tussen oorspronkelijke categorie en groepsindeling

	Aangever	Signaleerder	Overtreder	Totaal
Aangever (AAB)	283	36	5	324
Betrokkene (BE)	24	31	15	70
Getuige (GET)	33	63	2	98
Verdachte (VE)	2	7	18	27
Onbekend			1	1
Totaal	342	137	41	520

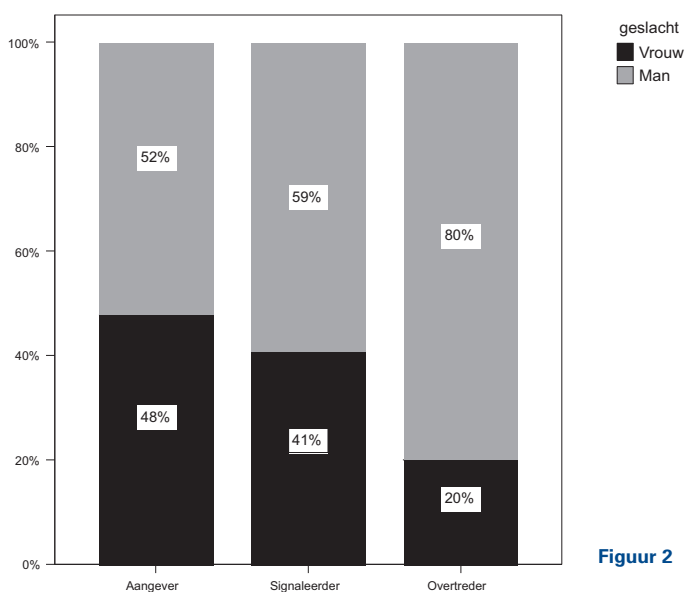
De categorie aangevers (AAB) is de meest consequente groep. Deze valt duidelijk het vaakst in de groep aangevers, zoals die in ons onderzoek is gedefinieerd. De andere categorieën laten wisselende verdelingen over alle groepen zien. Toch nog een derde van de personen die in BPS als verdachte (VE) worden aangemerkt, ziet zichzelf als aangever of signaleerder.

Algemene kenmerken per groep

De algemene kenmerken die we bij de bespreking van de representativiteit hebben gebruikt, worden hieronder voor de drie posities weergegeven. Tevens komt hierbij het soort delict/overtreding per positie aan bod.

7.1 Sekse

Als eerste gaan we in op de sekse van de respondenten. Van de gehele groep is 44% vrouw en 56% man. In onderstaande figuur zien we hoe de verhouding binnen de verschillende groepen is.

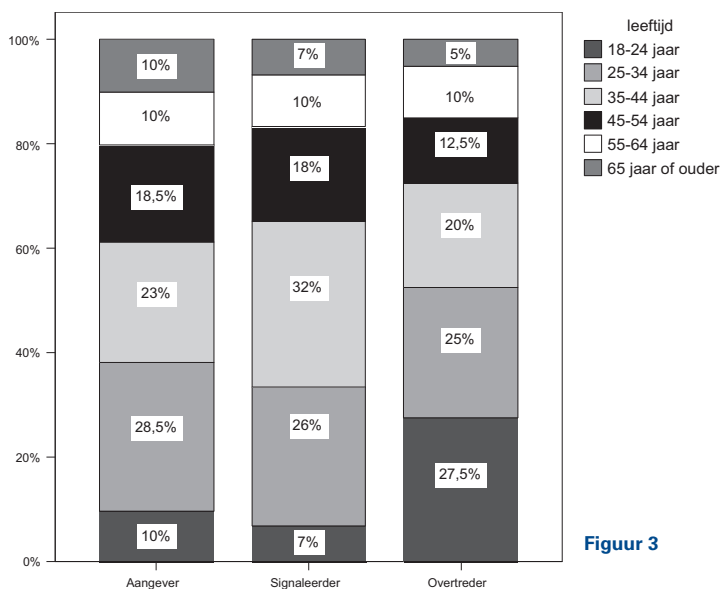


Figuur 2

De meeste vrouwen vinden we onder de aangevers. Bij de overtreders is het percentage vrouwen relatief erg laag (minder dan 20%).

7.2 Leeftijd

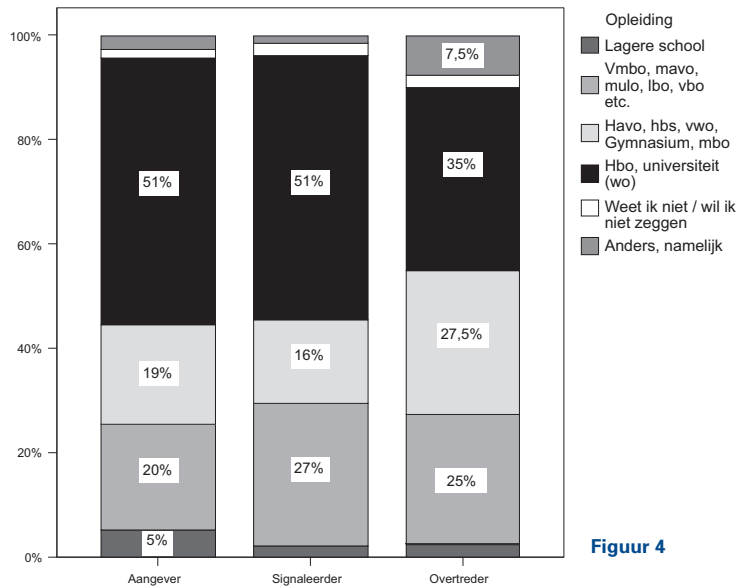
De leeftijdsverdeling van de respondenten laat zien dat de categorieën tussen 25 en 34 jaar en tussen 35 en 44 jaar het grootst zijn. Tussen de drie posities vinden we kleine verschillen. Zo is bij de signaleerders de groep tussen 35 en 44 jaar wat sterker vertegenwoordigd en bij de overtreders lijkt de groep tussen 18 en 24 jaar groter te zijn. Vanwege het kleine aantal respondenten in deze laatste groep heeft het verschil met de andere twee posities echter geen betekenis.



Figuur 3

7.3 Opleiding

Zoals al gemeld bij de bespreking van de representativiteit is het opleidingsniveau van de respondenten gemiddeld erg hoog. Bijna 50% heeft hbo/wo-niveau. Hoewel het lijkt alsof de overtreders lager zijn opgeleid, is het gevonden verschil niet significant en kan dat dus net zo goed door toeval zijn ontstaan.



Figuur 4

7.4 Dagbesteding

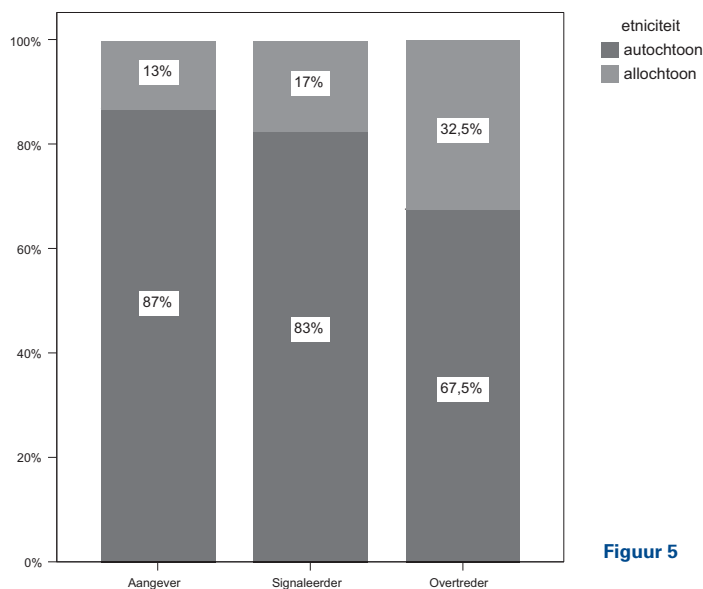
Het percentage werkenden in de steekproef is eveneens relatief hoog met ruim 68%. De verschillen tussen de drie groepen respondenten zijn erg klein en daarom niet betekenisvol.

Van degenen die niet werken is de grootste groep, vrijwel 30%, gepensioneerd. Bijna 20% is student en ruim 16% is huisvrouw of -man. Een onderscheid naar de verschillende posities is hier niet zinvol, aangezien het aantal niet-werkende respondenten hiervoor te laag is.

7.5 Etniciteit

Als laatste van de persoonlijke kenmerken gaan we in op de etnische achtergrond van de respondenten. In totaal is bijna 16% van allochtone herkomst.

De verdeling onder de verschillende groepen staat weergegeven in figuur 5.



Figuur 5

Onder de overtreders vinden we relatief meer allochtonen dan onder de signaleerders en aangevers. Ondanks de geringe omvang van de groep overtreders is hier sprake van een significant verschil.

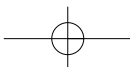
7.6 Delicten

Met behulp van de incidentcodes van de politie is het mogelijk een indeling te maken in de delicten/overtredingen waarmee de respondenten te maken kregen. In tabel 11 staan de (gegroepeerde) delicten en de posities van de respondenten.

Tabel 11: (Gegroepeerde) delicten en de posities van de respondenten

	Aangever		Signaleerder		Overtreder		Totaal	
	aantal	%	aantal	%	aantal	%	aantal	%
Diefstal/inbraak	198	57,9%	43	31,6%	1	2,5%	242	46,7%
Vandalisme	80	23,4%	22	16,2%	3	7,5%	105	20,3%
Geweld tegen personen	24	7,0%	7	5,1%	2	5,0%	33	6,4%
Verkeersdelicten	7	2,0%	14	10,3%	22	55,0%	43	8,3%
Overige delicten	33	9,6%	50	36,8%	12	30,0%	95	18,3%
Totaal	342	100%	136	100%	40	100%	518	100%

Bij twee respondenten was geen delictcode bekend. De aangevers deden vooral aangifte van diefstal/inbraak. Bijna 60% van de delicten in deze groep had hierop betrekking. De meldingen van de signaleerders vielen vooral in de categorieën diefstal/inbraak en overige delicten. De overtredders werden vooral aangesproken op verkeersdelicten. Dit laatste was ook een van de uitgangspunten van dit onderzoek: alleen overtredders in 'lichte' zaken zouden worden benaderd. Het merendeel van de verkeersdelicten wordt verondersteld in deze categorie te vallen.





Beoordeling politieoptreden

Alle respondenten hebben vragen over het politieoptreden beantwoord. Dit waren vragen naar de verwachtingen en de mening over de deskundigheid, de vriendelijkheid, de correctheid, de oplossingsgerichtheid, de hulpvaardigheid, de snelheid en de efficiëntie van de politie op de verschillende onderdelen waarmee de respondenten te maken hebben gekregen.

De verwachtingen en de oordelen over het handelen kunnen worden onderverdeeld in positieve en negatieve verwachtingen of oordelen. In de analyse is in eerste instantie gekeken hoe vaak respondenten positieve dan wel negatieve verwachtingen en oordelen hebben van/over het handelen van de politie.

Tevens moesten respondenten met een cijfer aangeven hoe ze de verschillende onderdelen van het politieoptreden waardeerden. Tot slot hebben de respondenten een eindcijfer voor het politieoptreden gegeven.

In de analyse kijken we naar de verwachtingen en oordelen van de verschillende groepen. Daarnaast kijken we naar het verband tussen de verwachtingen en de oordelen, en naar de onderlinge verbanden tussen de verwachtingen en de oordelen. Tevens is gevraagd of de respondenten hun verwachtingen naar aanleiding van het politieoptreden hebben bijgesteld en, zo ja, in welke richting.

8.1 Overtreders

Verwachtingen

Als eerste gaan we in op de verwachtingen die overtreders hadden van het politieoptreden. In totaal konden de overtreders voor zes aspecten aangeven of ze positieve, negatieve of geen verwachtingen hadden over de aard van het politieoptreden. Het ging hierbij om:

- deskundigheid;
- vriendelijkheid;
- correctheid;

- luistervaardigheid;
- informatie over het waarom;
- informatie over de gang van zaken.

Het percentage positieve verwachtingen van het politietoetreden bedroeg onder de overtreder 66,3. Het percentage negatieve verwachtingen bedroeg 12,6, aanzienlijk lager dus. Het percentage 'geen verwachtingen' ten slotte bedroeg 21,1. Dit betekent dat overtreder relatief positief het proces in zijn geaan. Zijn er verschillen te constateren tussen overtreder? Wanneer we kijken naar de kenmerken van de respondenten, opgesplitst naar geslacht, herkomst en etnische achtergrond, blijkt alleen op het punt van de etnische achtergrond een significant verschil te bestaan. Autochtonen hebben namelijk vaker positieve verwachtingen van het politietoetreden (76%) dan allochtonen (51%).

Beoordeling politietoetreden

Het optreden moest op zes aspecten positief of negatief worden beoordeeld. Het percentage positieve oordelen daarover bedroeg 57 en het percentage negatieve oordelen 43. Hoewel het lijkt alsof het percentage positieve oordelen is gedaald ten opzichte van de verwachtingen, kan deze daling gezien het geringe aantal overtreder in de steekproef ook door toeval zijn ontstaan. Het percentage negatieve oordelen is echter significant gestegen. Hierbij moeten we opmerken dat er bij het oordeel over het optreden geen categorie vergelijkbaar met 'geen verwachtingen' was. Dit betekent dat men positief of negatief móest oordelen.

Opvallend is dat wanneer we kijken naar herkomst, overtreder uit Utrechtse Heuvelrug het optreden van de politie vaker positief beoordeelen (73%) dan overtreder uit Utrecht (46%). Hetzelfde geldt voor autochtone overtreder (69%) ten opzichte van allochtone overtreder (34%). Hierbij speelt natuurlijk een rol dat de allochtone overtreder vooral uit Utrecht komen en nauwelijks uit Utrechtse Heuvelrug. Daarnaast kan ook de aard van de gemeente een rol spelen. De stad Utrecht is duidelijk een zeer verstedelijkte omgeving, terwijl Utrechtse Heuvelrug als een landelijke gemeente getypeerd kan worden, met veel ruimte en natuur en een lagere bevolkingsdichtheid. Dit gegeven lijkt een indicatie voor de hypothese dat wanneer men woont in een omgeving waarin men sterker van elkaar afhankelijk is (landelijke omgeving), men anders (positiever) aankijkt tegen voorzieningen (waaronder de politie) dan wanneer men leeft in een omgeving waarin men meer gericht is

op zichzelf (sterk verstedelijkte omgeving). Om deze uitspraak daadwerkelijk te kunnen toetsen, is meer kritische massa nodig (meer gegevens van personen die in aanraking komen met de politie).

Ten slotte werd gevraagd naar de tevredenheid over het politieoptreden op het moment dat de overtredders werden aangesproken door de politie. Dit staat weergegeven in tabel 12.

Tabel 12: Tevredenheid over politieoptreden

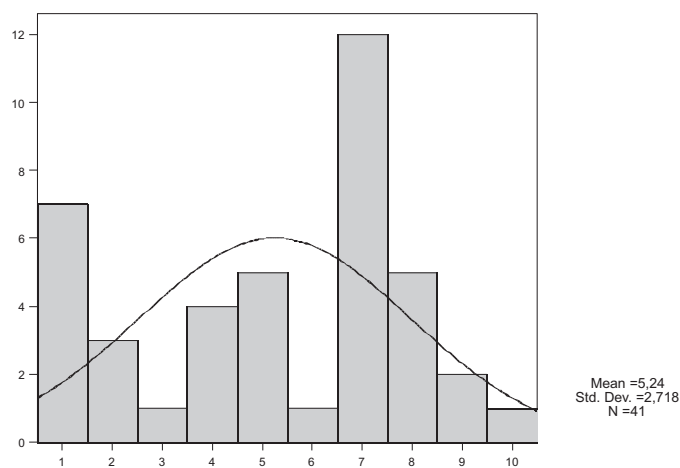
	aantal	%
Zeer ontevreden	11	26,8%
Ontevreden	8	19,5%
Tevreden	14	34,1%
Zeer tevreden	8	19,5%
Totaal	41	100%

Hoewel je zou verwachten dat overtredders over het algemeen niet blij zijn dat ze door de politie worden aangesproken, is toch nog meer dan de helft tevreden (53,6%). Wat wel enigszins opvallend is, is dat er meer mensen 'zeer ontevreden' zijn dan 'ontevreden'. Bij tevredenheidsonderzoek liggen deze percentages meestal andersom.

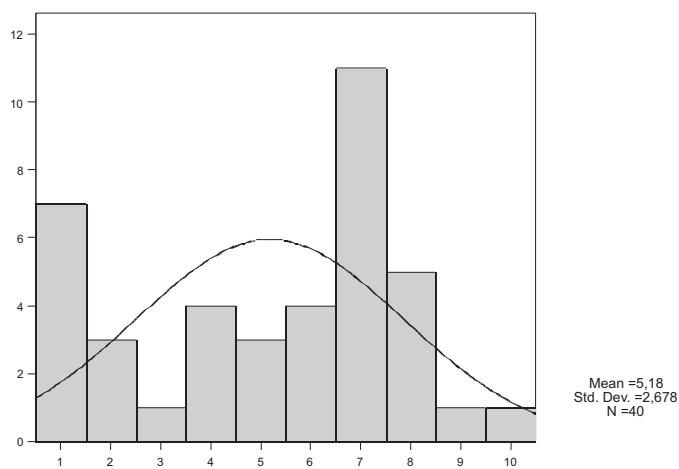
Wat voor het bovenstaande geldt, geldt natuurlijk ook voor het gemiddelde cijfer dat de overtredders geven aan het politieoptreden (rapportcijfer tussen 1 en 10). Het zal geen verbazing wekken dat het gemiddelde cijfer dat de overtredders gaven voor het politieoptreden toen ze werden aangesproken een 5,2 is, net onvoldoende.

Ook werd de respondenten gevraagd het eindoordeel te vertalen in een eindcijfer over het politieoptreden (rapportcijfer tussen 1 en 10). De overtredders gaven hier eveneens gemiddeld een 5,2.

Met de verdeling van deze cijfers is echter iets opvallends aan de hand. Dit is goed te zien wanneer we een histogram van de verdelingen tonen (zie de figuren 6 en 7).



Figuur 6: Oordeel over politieoptreden tijdens aanspreken/melding/aangifte



Figuur 7: Eindoordeel over politieoptreden

Bij het geven van rapportcijfers verwachten we meestal een 'normale verdeling' of een verdeling die daar sterk op lijkt. In de figuren worden de verdelingen getoond met daarbij een lijn die de normale verdeling weergeeft.

Meest afwijkend van de normale verdeling in beide figuren is de piek bij de cijfers 1 en 2. Dit duidt erop dat een gedeelte van de overtredders een extreem negatief oordeel heeft over het politieoptreden. Dit gegeven beïnvloedt de gemiddelde cijfers eveneens sterk negatief.

Het feit dat we deze verdeling vinden, is een aanleiding om minder aandacht te schenken aan de gemiddelde cijfers, aangezien deze geen consistent beeld geven, en meer aan de bijstelling van de verwachtingen. Hier komen we later nog op terug.

Ten aanzien van de cijfers bestaan er verschillen naar achtergrondkenmerken binnen de groep overtredders. Overtredden uit Utrecht geven voor zowel het politieoptreden tijdens het aanspreken als het eindoordeel een lager cijfer (beide 4,5) dan overtredden uit Utrechtse Heuvelrug (respectievelijk 6,4 en 6,3). Allochtone overtredden geven een lager cijfer voor het politieoptreden tijdens het aanspreken dan autochtone overtredden (4,1 tegenover 5,9).

De overtredden die tevreden zijn over de opbrengst van het politieoptreden zijn met name tevreden over het correcte contact en de prettige bejegening door de agenten: 'Contact en behandeling waren correct. Ik kon een normaal gesprek aangaan met desbetreffende dienders op dat tijdstip.'

De tevreden overtredden noemen tevens de redelijke of vriendelijke opstelling van de agenten, die geleid heeft tot een positief oordeel. Het valt op dat de agenten in die gevallen goed geluisterd hebben naar het verhaal van de overtredden. Ook al krijgt men een waarschuwing of een bekeuring, als de agent erin slaagt op een nette manier duidelijk te maken waarom die verdiend is, dan blijkt de burger in veel gevallen een sportieve verliezer: 'Als je een strafbaar feit pleegt dan kun je ervan uitgaan dat je daarvoor op je vingers getikt kunt worden. Ik had daar liever niet willen zijn, maar ik was daar en ben daarvoor bekeurd.' Ook een niet-rigide opstelling kan op waardering rekenen: 'Ik vond het plezierig dat ondanks het feit dat ik geen ID op zak had, de agent me uiteindelijk besloot te vertrouwen en me hiervoor verder niet "pakte". Fijn als agenten situaties weten in te schatten en zien dat er enige marge bestaat in regels.'

Een enkeling zegt geleerd te hebben van zijn fouten: 'Uitermate tevreden als ik nu niks meer hoor. Ik heb geleerd van mijn eigen fouten.'

Wanneer overtredden ontevreden zijn over het politieoptreden, komt dit vooral voort uit een als gebrekkig ervaren communicatie door de politiefunctionaris: agenten communiceren onduidelijk, geven geen toelichting en luisteren

slecht naar de burger. Sommigen vinden de bekeuring wel terecht, maar ergeren zich aan de toon waarop zij toegesproken worden of de rigide houding van de agent: 'Ik was fout. Een bekeuring of waarschuwing was op zijn plaats. Maar dan wel graag door een "mens" en niet door een soort automaat.'

Ook zijn er overtredders die de agenten waarmee ze te maken kregen ondeskundig en onprofessioneel vonden.

Tot slot zijn er enkele overtredders die ontevreden zijn, omdat ze het onrecht vinden dat ze een bekeuring hebben gekregen. Twee voorbeelden:

'Ik ben een bekende van de politie en heb het idee dat ik daarom eerder aangesproken word. Omdat ze mij kennen, zoeken ze een reden om mij te arresteren of een bekeuring te geven.'

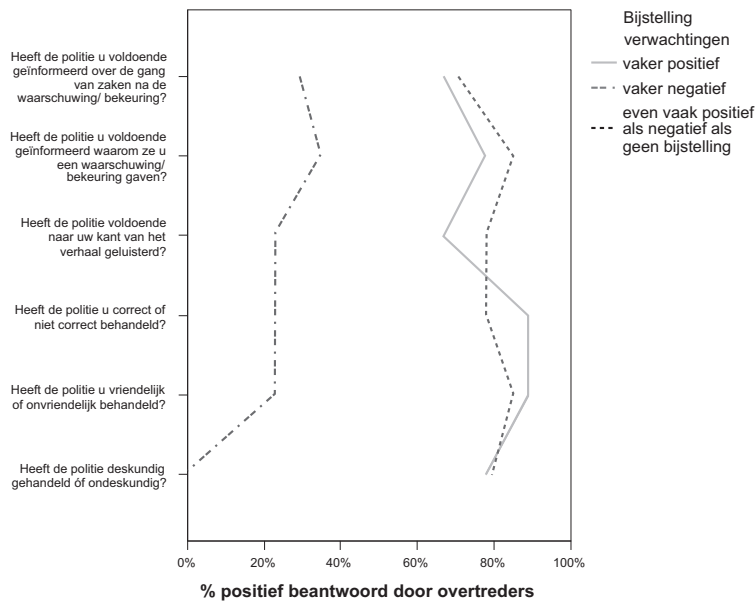
'Ik vind dat de politie zich niet verdekt moet opstellen om verkeersovertredders te pakken.'

Bijstelling verwachtingspatroon?

Als laatste gaan we na in hoeverre de respondenten naar aanleiding van het politieoptreden hun verwachtingen van een aantal aspecten van dat optreden hebben bijgesteld. Daarbij zijn er drie mogelijkheden: positief, negatief of niet bijgesteld. Het ging hierbij om verwachtingen ten aanzien van de rechtvaardigheid, klantvriendelijkheid, professionaliteit en efficiency van het politieoptreden.

In 14% van de gevallen zijn de verwachtingen positief bijgesteld, maar in 34% negatief. In de meeste gevallen, 52%, bleven de verwachtingen ongewijzigd als gevolg van het politieoptreden. De verhoudingen (positief, negatief, geen bijstelling) zijn bij alle vier onderdelen gelijk. Dit betekent uiteindelijk dat een op de zeven overtredders de verwachtingen positief heeft bijgesteld naar aanleiding van het politieoptreden, terwijl een op de drie overtredders de verwachtingen negatief heeft bijgesteld. Hier zijn geen significante verschillen naar achtergrondkenmerken.

Wanneer we nader naar de bijstelling van de verwachtingen kijken, en dan vooral naar het verband met de beoordeling van het optreden, zien we wel een opmerkelijk gegeven. Dit wordt zichtbaar in de figuur 8.



Figuur 8

De grijze lijn stelt degenen voor die de verwachtingen ten aanzien van het optreden van de politie vaker positief bijstellen, de rechter stippellijn de personen die net zo vaak positief als negatief bijstellen en de linker stippellijn degenen die de verwachtingen vaker negatief bijstellen. De ondervraagden die de verwachtingen vaker positief, even vaak positief als negatief of helemaal niet bijstellen, hebben een veel positiever oordeel over het optreden. De negatieve bijstelling lijkt dus vaak voort te komen uit negatieve ervaringen met het optreden van de politie. Deze figuur geeft in die zin richtlijnen voor de politie waarop ze hun handelen naar overtredders toe kunnen bijstellen. Wanneer de politie inzet op de specifieke onderdelen van het optreden *correct*, *vriendelijk* en *deskundig* handelen, zoals geïllustreerd wordt in de figuur, dan is de kans dat de verwachtingen van overtredders negatief worden bijgesteld in elk geval kleiner.

8.2 Signaleerders

Verwachtingen vooraf

Ook de signaleerders moesten verwachtingen en oordelen uitspreken over het politieoptreden. Als eerste gaan we in op de verwachtingen die de signaleerders hadden van het politieoptreden.

De signaleerders konden voor de volgende negen aspecten aangeven of ze positieve, negatieve of geen verwachtingen hadden over de aard van het politieoptreden ten aanzien van het betreffende aspect:

- snelheid;
- efficiëntie;
- deskundigheid;
- vriendelijkheid;
- correctheid;
- hulpvaardigheid;
- luistervaardigheid;
- doorvragen;
- informatie over gang van zaken.

Het betreft wederom een telling van verwachtingen, waarbij een onderscheid is gemaakt naar positieve, negatieve en geen verwachtingen.

Het percentage positieve verwachtingen van het politieoptreden bedroeg onder de signaleerders 76,7. Het percentage negatieve verwachtingen was 5,2, aanzienlijk lager dus. Het percentage met geen verwachtingen lag op 18,1. Het lijkt er dus op dat respondenten op het moment dat ze met een melding bij de politie komen relatief vaak positieve en nauwelijks negatieve verwachtingen hebben. Wanneer we kijken naar achtergrondkenmerken vinden we met betrekking tot de verwachtingen geen verschillen tussen groepen.

Verwachtingen over afhandeling

De signaleerders is tevens gevraagd naar de verwachtingen van het politieoptreden na de melding. Het betrof drie aspecten, waarbij wederom gevraagd werd naar verwachtingen ten aanzien van het betreffende aspect (positieve, negatieve of geen). Hierbij ging het om:

- inspanning politie om het probleem op te lossen;
- informatie over resultaten;
- mate van probleemoplossing.

Het percentage positieve verwachtingen bedroeg hier 58,6, het percentage negatieve verwachtingen 24,8 en het percentage 'geen verwachtingen' 16,6. Relatief gezien is het percentage negatieve verwachtingen hier dus veel hoger en het percentage positieve verwachtingen is, relatief gezien, iets lager. Ook ten aanzien van dit onderwerp vinden we geen significante verschillen tussen de verschillende groepen naar achtergrondkenmerken.

Tevredenheid over optreden van de politie

Het oordeel over het politieoptreden tijdens de melding kon weer op negen aspecten positief of negatief beoordeeld worden. Het betrof hier dezelfde aspecten als bij de verwachtingen.

Het percentage positieve oordelen over het politieoptreden tijdens de melding is 82. Het percentage negatieve oordelen is 18, significant hoger dan het percentage negatieve verwachtingen. Dit kan natuurlijk veroorzaakt zijn doordat de respondenten bij het oordeel moesten kiezen tussen een positief of negatief oordeel, terwijl ze bij de verwachtingen nog konden aangeven dat ze geen verwachtingen hadden.

Het oordeel over het politieoptreden na de melding werd weer geformuleerd aan de hand van drie aspecten (synchroon met de verwachtingen). Het percentage positieve oordelen was hier 42,8. Dit is significant lager dan het percentage positieve verwachtingen op dit punt. Dit betekent dus dat de verwachtingen die signaleerders hebben van het politieoptreden na de melding positiever zijn dan het oordeel over het politieoptreden na de melding. Het percentage negatieve oordelen over het politieoptreden na de melding is significant hoger dan de verwachtingen, namelijk 33,9.

Bovenstaande resultaten worden bevestigd door de tevredenheid van de signaleerders over het politieoptreden tijdens en na de melding. Dit staat weergegeven in tabel 13. Bij de vraag over het politieoptreden tijdens de melding bestond niet de mogelijkheid 'weet niet/geen mening' in te vullen.

Tabel 13: Tevredenheid over politieoptreden bij signaleerders

	zeer ontevreden	ontevreden	tevreden	zeer tevreden	Weet niet/ geen mening
Mening over politieoptreden tijdens melding	7 (5,1%)	12 (8,8%)	50 (36,5%)	68 (49,6%)	n.v.t.
Mening over politieoptreden na melding	15 (11%)	20 (14,6%)	40 (29,2%)	38 (27,7%)	24 (17,5%)

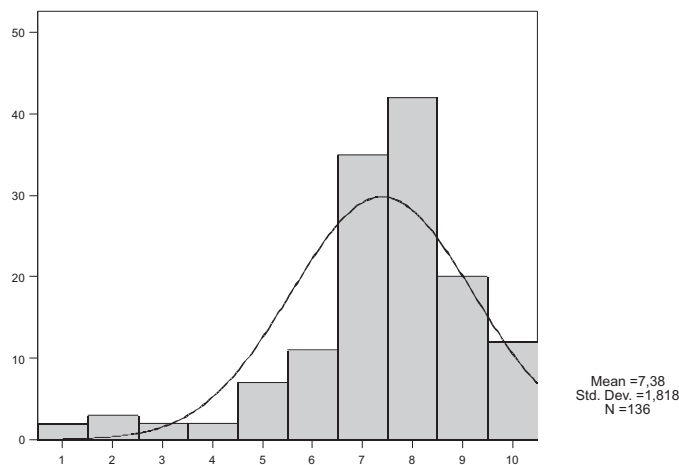
Tijdens de melding is 14% (zeer) ontevreden over het politieoptreden en na de melding is dit opgelopen tot 25%. Bij beide vragen blijft de grootste groep echter (zeer) tevreden.

Eindoordeel

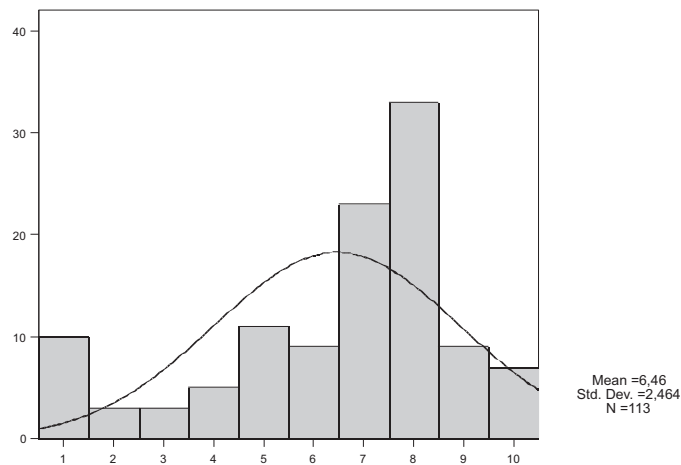
Ook de signaleerders is gevraagd cijfers te geven voor het politieoptreden (rapportcijfers tussen 1 en 10); allereerst voor het optreden tijdens de melding, daarna voor het optreden na de melding en tot slot voor het totale politieoptreden.

Het gemiddelde cijfer voor het optreden tijdens de melding is een 7,4. Het gemiddelde cijfer voor het optreden na de melding een 6,5. Het eindcijfer voor het totale optreden is een 6,9. De verschillen tussen al deze gemiddelden zijn significant, wat betekent dat het cijfer over het optreden na de melding duidelijk daalt ten opzichte van het cijfer tijdens de melding, en dat het eindoordeel ertussenin ligt.

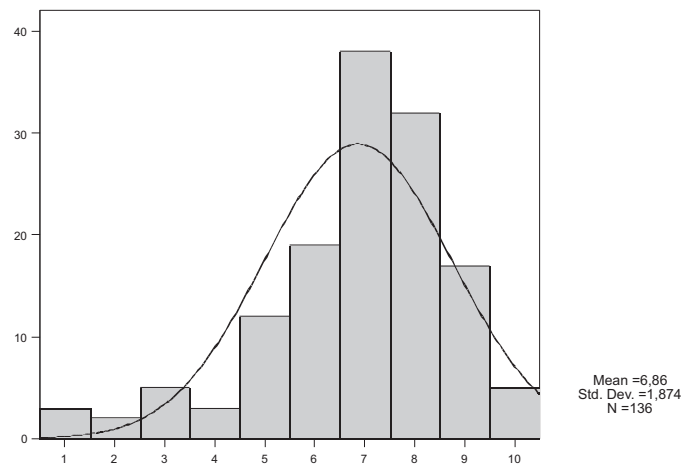
Ook hier hebben we de verdelingen in een grafiek geplaatst om de spreiding weer te geven.



Figuur 9: Oordeel over politieoptreden tijdens aanspreken/melding/aangifte



Figuur 10: Oordeel over politieoptreden na melding/aangifte



Figuur 11: Eindoordeel over politieoptreden

De figuren komen veel dichter in de buurt van de (verwachte) normale verdeling dan bij de overtredders. Alleen bij het oordeel over het politieoptreden na de melding bestaat nog een kleine piek bij het cijfer 1. Tussen de groepen

op basis van de achtergrondkenmerken vinden we geen verschillen in de gemiddelde cijfers.

Bijstelling verwachtingspatroon?

Net als bij de overtredders behandelen we als laatste de vraag in hoeverre de respondenten naar aanleiding van het politieoptreden hun verwachtingen ten aanzien van een zestal aspecten van dat optreden positief, negatief of niet hebben bijgesteld. Het gaat hierbij om:

- klantvriendelijkheid;
- deskundigheid;
- efficiency;
- daadkracht;
- mate van inspanning naar aanleiding van de melding;
- aanpak.

In 18,9% van de gevallen worden de verwachtingen positief bijgesteld naar aanleiding van het politieoptreden.

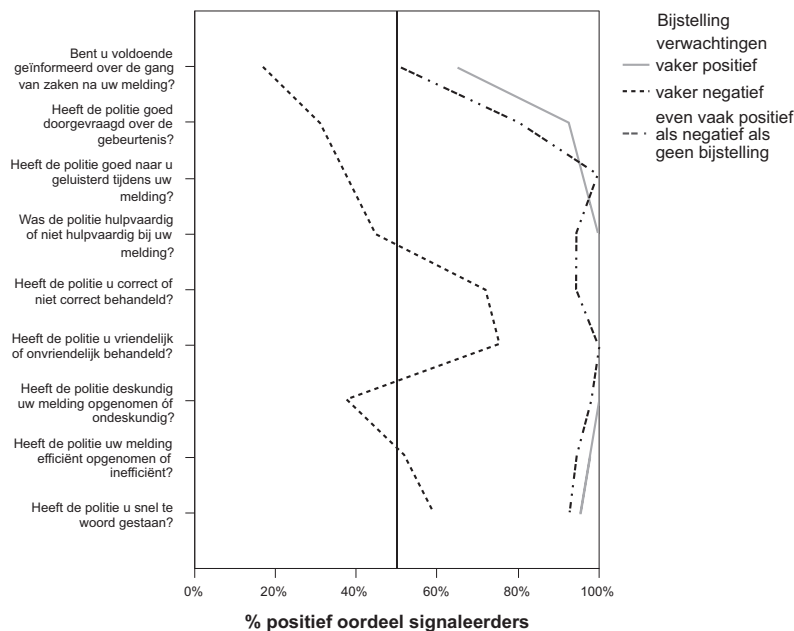
Het hoogste percentage bij de afzonderlijke aspecten vinden we bij de daadkracht en de mate van inspanning van de politie, waarbij ruim 20% aangeeft dat ze de verwachtingen positief hebben bijgesteld.

Het laagste percentage vinden we bij deskundigheid, waarvan bijna 16% aangeeft de verwachtingen positief te hebben bijgesteld. Bij één groep vinden we op basis van de achtergrondkenmerken een betekenisvol verschil: signaleerders uit Utrecht stellen hun verwachtingen vaker positief bij naar aanleiding van het politieoptreden dan signaleerders uit Utrechtse Heuvelrug (23% tegenover 11%).

Slechts in 14% van de gevallen zijn de verwachtingen in negatieve zin bijgesteld. Het hoogste percentage bij de afzonderlijke aspecten vinden we bij de aanpak van de politie. Bijna 16% heeft ten aanzien van dit aspect de verwachtingen negatief bijgesteld. Het laagste percentage vinden we bij de klantvriendelijkheid, waarvoor ruim 10% de verwachtingen negatief heeft bijgesteld.

Ook bij de signaleerders zijn in de meeste gevallen (67,1%) de verwachtingen ten aanzien van de politie niet gewijzigd door het politieoptreden.

Wederom is hier gekeken naar de relatie tussen de bijstelling van de verwachtingen en het optreden van de politie. Die staat in figuur 12.



Figuur 12

Het patroon van de drie groepen volgt het beeld dat we ook al bij de overtreders zagen: degenen die de verwachtingen vaker positief bijstellen en degenen die even vaak positief als negatief dan wel niet bijstellen, volgen exact dezelfde richting. Degenen die de verwachtingen vaker negatief bijstellen zijn veel minder positief over het feitelijk optreden. In dat feitelijk optreden valt dus, net als bij de overtreders, voor de politie de meeste winst te behalen, met name in de wijze waarop de signaleerders geïnformeerd worden na de melding, en door goed te luisteren tijdens de melding en goed door te vragen over de gebeurtenis.

8.3 Aangevers

Verwachtingen vooraf

De laatste groep die in dit verband aan bod komt, zijn de personen die aangifte hebben gedaan, tevens de grootste groep in de steekproef.

De vraagstelling bij de aangevers volgde hetzelfde stramien als bij de signaleerders, dus ook zij moesten verwachtingen en oordelen uitspreken over

het politieoptreden. Als eerste gaan we in op de verwachtingen die de aangevers hadden van het politieoptreden. Ze konden ook voor negen aspecten aangeven of ze positieve, negatieve of geen verwachtingen hadden over de aard van het politieoptreden.

Het betreft wederom een telling van verwachtingen, vandaar dat ook hier het percentage is genomen van het aantal positieve, negatieve en geen verwachtingen. Het percentage positieve verwachtingen van het politieoptreden bedroeg onder de aangevers 72,8. Het percentage negatieve verwachtingen bedroeg 6,3, net als bij de overtredders en signaleerders dus aanzienlijk lager. Het percentage 'geen verwachtingen' was 20,9. Het lijkt er dus op dat ook de aangevers op het moment dat ze met een aangifte bij de politie komen relatief vaak positieve verwachtingen en nauwelijks negatieve verwachtingen hebben. Wanneer we de groepen op basis van de achtergrondkenmerken nader beschouwen, blijkt dat allochtone aangevers veel minder positieve verwachtingen hebben dan autochtone aangevers (60% tegenover 75%).

Verwachtingen over afhandeling

Ook de aangevers is gevraagd naar hun verwachtingen ten aanzien van het politieoptreden na de aangifte. Het betrof drie aspecten waarbij wederom gevraagd werd naar de verwachtingen (positieve, negatieve of geen). Het ging hierbij om dezelfde aspecten als bij de melding:

- inspanning van de politie om het probleem op te lossen;
- informatie over resultaten;
- mate van probleemoplossing.

Het percentage positieve verwachtingen bedroeg hier 42,4, het percentage negatieve verwachtingen 33,9 en het percentage geen verwachtingen 23,6. Relatief gezien is het aantal negatieve verwachtingen hier dus veel groter en is het aantal positieve verwachtingen behoorlijk veel kleiner. Het verschil tussen het percentage positieve en negatieve verwachtingen blijft echter significant.

Op het niveau van de groepen vinden we dat vrouwen na de aangifte vaker geen verwachtingen hebben dan mannen (29% tegenover 18%). Ten aanzien van de verwachtingen zien we ook een verschil tussen de delicten waarvoor aangifte wordt gedaan. Zo hebben aangevers van delicten waarbij sprake is van geweld tegen personen vaker positieve verwachtingen na aangifte dan aangevers van delicten als vandalisme en diefstal/inbraak (respectievelijk 62%, 39% en 41%).

Tevredenheid over optreden van de politie

Het oordeel over het politieoptreden tijdens de aangifte kon weer op negen aspecten positief of negatief beoordeeld worden. Het waren dezelfde aspecten als bij de verwachtingen: snelheid, efficiëntie, deskundigheid, vriendelijkheid, correctheid, hulpvaardigheid, luistervaardigheid, mate van doorvragen, informatie over de gang van zaken.

Het percentage positieve oordelen over het politieoptreden tijdens de aangifte is 87. Dit is significant hoger dan het percentage positieve verwachtingen. Het percentage negatieve oordelen is 13 en ook dit is significant hoger dan het percentage negatieve verwachtingen. Net als bij de signaleerders kan dit veroorzaakt zijn door het feit dat de respondenten bij het oordeel moesten kiezen tussen een positief of negatief oordeel, terwijl ze bij de verwachtingen nog konden aangeven dat ze geen verwachtingen hadden.

Ook hier hebben autochtone aangevers vaker een positief oordeel over het politieoptreden tijdens de aangifte dan allochtone aangevers (88% tegenover 79%). Vrouwelijke aangevers hebben bovendien vaker een positief oordeel over dit onderwerp dan mannelijke (90% tegenover 83%).

Het oordeel over het politieoptreden na de aangifte werd weer geformuleerd aan de hand van dezelfde drie aspecten als waarnaar werd gevraagd bij de verwachtingen na de aangifte. Het percentage positieve oordelen was hier 23,6. Dit is significant lager dan het percentage positieve verwachtingen op dit punt. Dit betekent dus dat de verwachtingen van de aangevers over het politieoptreden na de aangifte positiever zijn dan het oordeel over het politieoptreden na de aangifte.

Het percentage negatieve oordelen over het politieoptreden na de aangifte is ook hoger dan het percentage negatieve verwachtingen over het politieoptreden na de aangifte: 42,8. Ook het percentage dat geen mening heeft over het politieoptreden na de aangifte is significant hoger dan het percentage dat geen verwachtingen had: 33,6. Op basis van de indeling naar achtergrondkenmerken zien we hier dat bij aangevers uit Utrechtse Heuvelrug het percentage positieve oordelen hoger is dan bij aangevers uit Utrecht (29% tegenover 21%).

Bij aangevers van geweldsdelicten is het percentage positieve oordelen aanzienlijk hoger dan bij aangevers van diefstal/inbraak en vandalisme (60% tegenover 23% en 11%).

Het bovenstaande beeld wordt bevestigd door de tevredenheid van de aangevers over het politieoptreden tijdens en na de aangifte, hetgeen staat weergegeven in de onderstaande tabel. Zij die via internet aangifte hebben gedaan (N=49), hebben de vragen over het politieoptreden tijdens de aangifte niet ingevuld, aangezien ze daarover geen mening konden vormen.

Tabel 14: Tevredenheid over politieoptreden bij aangevers

	zeer ontevreden	ontevreden	tevreden	zeer tevreden
Mening over politieoptreden tijdens aangifte	10 3,5%	18 6,3%	93 32,4%	166 57,8%
Mening over politieoptreden na aangifte	33 9,9%	66 19,7%	147 43,9%	89 26,6%

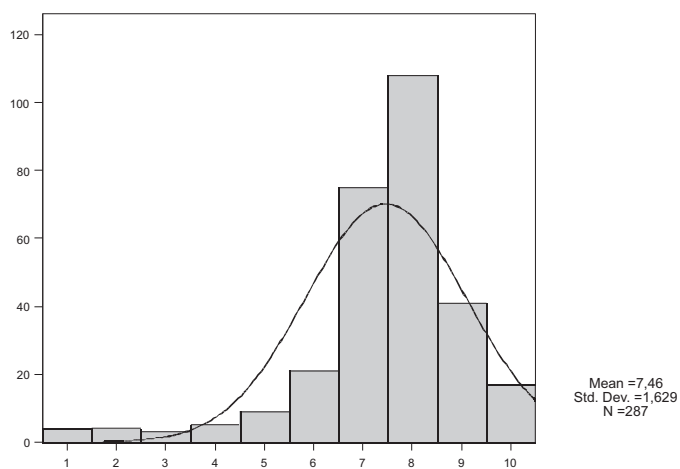
Tijdens de aangifte is slechts 9,8% ontevreden over het politieoptreden, maar na de aangifte bijna 30%. Ook heeft er een omslag plaatsgevonden tussen de categorieën 'tevreden' en 'zeer tevreden', waarbij de eerste aanzienlijk is gegroeid ten koste van de laatste.

Eindoordeel

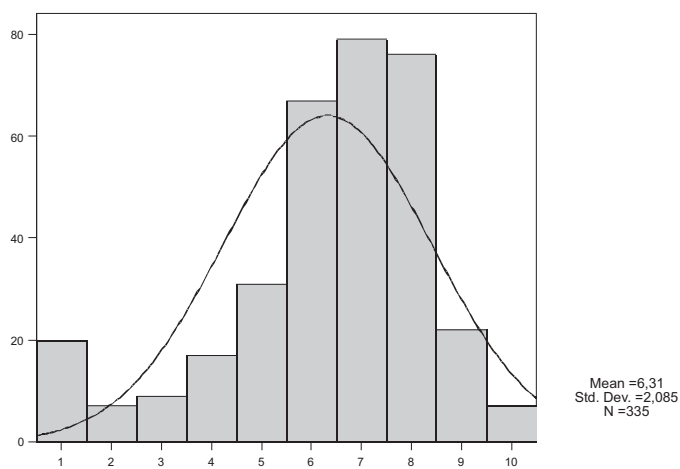
Net als de overtredders en de signaleerders is ook de aangevers gevraagd cijfers te geven voor het politieoptreden (rapportcijfers tussen 1 en 10), als eerste voor het optreden tijdens de aangifte, daarna voor het optreden na de aangifte en als laatste voor het totaal van het politieoptreden. De lijn van deze cijfers volgt helemaal de lijn van de cijfers die de signaleerders gaven.

Het gemiddelde cijfer voor het optreden tijdens de melding is namelijk 7,5, het gemiddelde cijfer voor het optreden na de melding een 6,3 en het eindcijfer voor het totaaloptreden een 6,8. De verschillen tussen al deze gemiddelden zijn significant, wat betekent dat het cijfer voor het optreden na de aangifte duidelijk daalt ten opzichte van het cijfer tijdens de aangifte, en dat het eindoordeel ertussenin ligt. De verdeling van deze cijfers is zichtbaar in de figuren 13-15.

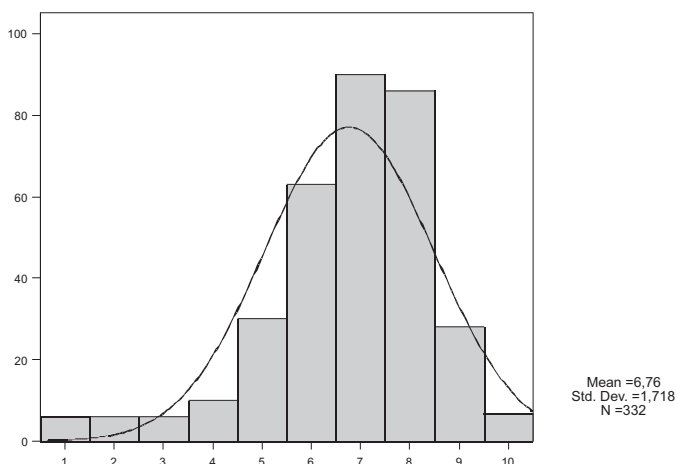
De verdelingen bij de aangevers benaderen de normale verdeling het dichtst. Echter, ook hier is bij het oordeel over het politieoptreden na aangifte nog een klein piekje te zien op 1. Kennelijk zijn er altijd personen die zich dusdanig gebruusd voelen na de aangifte of melding dat ze een extreem laag cijfer geven.



Figuur 13: Oordeel over politieoptreden tijdens aanspreken/melding/aangifte



Figuur 14: Oordeel over politieoptreden na melding/aangifte



Figuur 15: Eendoordeel over politieoptreden

Verder blijkt dat vrouwelijke aangevers een hoger cijfer geven voor het politieoptreden tijdens de aangifte en het totaaloordeel dan mannelijke (7,7 en 7,0 tegenover 7,2 en 6,5). Autochtone aangevers geven een hoger cijfer voor het politieoptreden tijdens de aangifte (7,5) dan allochtone aangevers (6,9). En aangevers van geweldsdelicten geven hogere cijfers (7,4 en 7,5) voor het politieoptreden na de aangifte en het totaaloordeel dan aangevers van de overige delicten (6,3 en 6,7).

Bijstelling verwachtingspatroon?

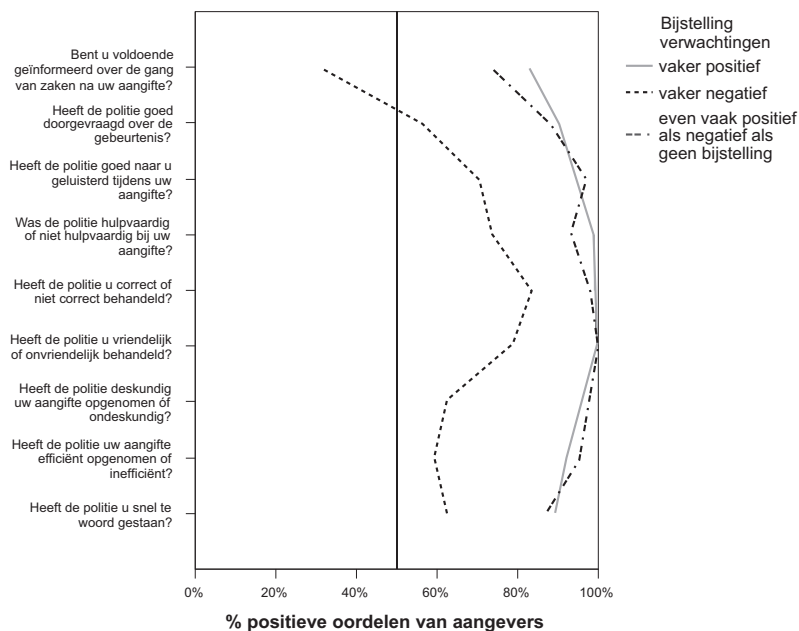
Als laatste behandelen we de vraag in hoeverre de aangevers naar aanleiding van het politieoptreden hun verwachtingen van een aantal aspecten van dat optreden positief, negatief of niet hebben bijgesteld. Het gaat hierbij weer om de aspecten klantvriendelijkheid, deskundigheid, efficiency, daadkracht, mate van inspanning en aanpak.

In 15% van de gevallen antwoorden de aangevers dat ze hun verwachtingen van het politieoptreden positief hebben bijgesteld. Het hoogste percentage vinden we bij de klantvriendelijkheid van de politie, waarvoor ruim 20% aangeeft de verwachtingen positief te hebben bijgesteld. Het laagste percentage vinden we bij deskundigheid, waarvoor ruim 9% de verwachtingen positief heeft bijgesteld.

In 14,1% van de gevallen antwoorden de aangevers dat ze hun verwachtingen in negatieve zin hebben bijgesteld. Het hoogste percentage vinden we bij de mate van inspanning van de politie, waarvoor ruim 19% de verwachtingen negatief heeft bijgesteld. Het laagste percentage vinden we bij de deskundigheid en de klantvriendelijkheid, waarvoor 9% de verwachtingen negatief heeft bijgesteld. In 70,9% van de gevallen zijn de verwachtingen van de aangevers niet gewijzigd.

Mannelijke aangevers stellen hun verwachtingen vaker positief bij dan vrouwelijke aangevers (18% tegenover 11%). Tegelijkertijd stellen mannen ook vaker de verwachtingen negatief bij dan vrouwen (17% tegenover 10%). Hieruit volgt dat mannen duidelijk vaker hun verwachtingen wijzigen dan vrouwen (36% tegenover 22%).

Ook hier is weer gekeken naar de relatie tussen de bijstelling van de verwachtingen en het optreden van de politie. Die staat weergegeven in figuur 16.

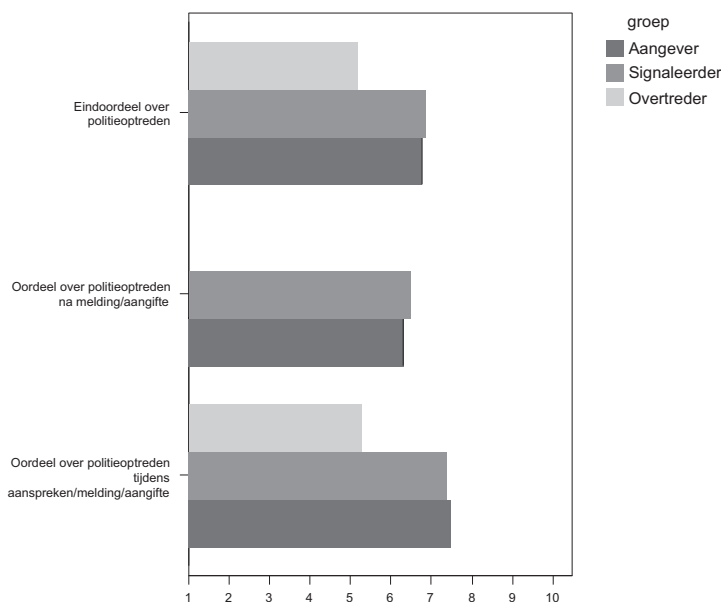


Figuur 16

We zien hier hetzelfde beeld als bij de signaleerders: een investering in het geven van betere informatie aan de aangevers over de gang van zaken na de aangifte zal er waarschijnlijk toe leiden dat zij hun verwachtingen minder vaak negatief bijstellen. Bij de aangevers zal een investering in het luisteren waarschijnlijk minder opleveren, aangezien degenen die hun verwachtingen negatief bijstellen dit aspect al redelijk positief waarderen. Alle groepen geven op dit moment een positieve waardering voor de correctheid en vriendelijkheid van de politie, dus waarschijnlijk valt hier weinig winst te behalen ten aanzien van de bijstelling van de verwachtingen.

8.4 Verschillen tussen de groepen

Gezien het vooraf veronderstelde verschil tussen de posities is een onderlinge vergelijking van de groepen op gemeenschappelijke variabelen zinvol. Vandaar dat we ook hebben gekeken of er een betekenisvol verschil bestaat tussen de gemiddelde cijfers van de drie groepen. In figuur 17 worden deze gemiddelde cijfers weergegeven.



Figuur 17

De verschillen tussen de signaleerders en de aangevers zijn te verwaarlozen en ze zijn niet significant. De overtreders daarentegen geven duidelijk lagere cijfers op de onderdelen waarover zij konden oordelen.

Ook op basis van andere, algemene kenmerken kunnen er nog specifieke groepen worden onderscheiden, zoals sekse, leeftijdscategorieën, etnische achtergrond, incidentcode en woonomgeving.

Zo werd vooraf verondersteld dat bewoners uit een meer landelijke omgeving het politieoptreden mogelijk anders zouden waarderen dan bewoners uit een grote stad. Vandaar dat de steekproef is verdeeld over bewoners van de stad Utrecht en bewoners van Utrechtse Heuvelrug. Uiteindelijk kwam twee derde van de respondenten uit Utrecht en een derde uit Utrechtse Heuvelrug. Bij twee van de 28 percentages en cijfers die uit dit onderzoek zijn gekomen, vonden we een significant verschil tussen Utrecht en Utrechtse Heuvelrug. Het betrof hier het percentage positieve oordelen van de overtreders over het optreden van de politie en het percentage positieve oordelen van de aangevers over het politieoptreden na de aangifte, waarbij in beide gevallen in Utrechtse Heuvelrug een positiever oordeel werd gevormd dan in Utrecht. Ook bij andere variabelen leek een dergelijk verschil op te treden; de deelverzamelingen waren uiteindelijk echter te klein om zo'n hypothese uitgebreid te toetsen. Pas wanneer er meer gegevens uit de stedelijke en landelijke agglomeraties beschikbaar zijn, kan hierover meer gezegd worden.

Het onderscheid tussen de groepen naar de uiteindelijke bijstelling van hun verwachtingen van de politie staat weergegeven in tabel 15.

Tabel 15: Onderscheid tussen de groepen naar de uiteindelijke bijstelling van hun verwachtingen van de politie

		Aangever	Signaleerder	Overtreder	Totaal
Bijstelling verwachtingen	vaker positief	30,5%	32,8%	22,5%	30,5%
	vaker negatief	25%	22,1%	42,5%	25,7%
	even vaak positief als negatief als geen bijstelling	44,5%	45%	35%	43,9%
	Totaal	100%	100%	100%	100%

De gevonden verschillen tussen de groepen blijken niet significant te zijn. Met name de overtreders lijken hun verwachtingen vaker negatief bij te stellen dan de andere groepen, maar vanwege de kleine steekproef kunnen we dit niet bevestigen. Op het moment dat er meer gegevens van deze groep zijn

verzameld, kunnen we hier duidelijker hypothesen over stellen. Ook kan dan preciezer worden onderzocht op welke punten de politie haar inzet kan aanpassen om minder vaak te maken te krijgen met een negatieve bijstelling van de verwachtingen.

8.5 Eindoordeel over het resultaat van het politieoptreden

Een laatste onderdeel betreft de vraag of men vindt dat het politieoptreden voldoende resultaat heeft opgeleverd. Deze vraag is alleen beantwoord door aangevers en signaleerders. In tabel 16 staan de antwoorden op deze vraag weergegeven, waarbij een onderscheid is gemaakt naar aangevers en signaleerders, omdat blijkt dat er een verschil bestaat tussen deze twee groepen.

Tabel 16: Heeft het politieoptreden voldoende resultaat opgeleverd?

		Ja	Voor een deel wel, voor een deel niet	Nee	Ik weet het niet	Totaal
Aangever	Aantal	74	82	97	79	332
	%	22,3%	24,7%	29,2%	23,8%	100%
Signaleerder	Aantal	48	28	26	34	136
	%	35,3%	20,6%	19,1%	25%	100%
Totaal	Aantal	122	110	123	113	468
	%	26,1%	23,5%	26,3%	24,1%	100%

Over de gehele groep gezien, zijn de categorieën redelijk gelijk verdeeld. Een kwart van de totale groep aangevers en signaleerders vindt dat het politieoptreden voldoende resultaat heeft opgeleverd, een kwart vindt dit voor een deel wel maar voor een deel ook niet, een kwart vindt dit niet en een kwart weet het niet.

Wanneer we aangevers en signaleerders apart bekijken, zit het belangrijkste verschil bij degenen die deze vraag ronduit met 'ja' en met 'nee' beantwoorden. Zo zeggen aangevers vaker 'nee' en minder vaak 'ja', en zeggen signaleerders vaker 'ja' en minder vaak 'nee'.

Bij de antwoorden op deze vraag vinden we geen verschillen naar geslacht, etniciteit en herkomst, maar wel naar het delict waar men mee te maken had. Zo zijn aangevers en signaleerders van geweld tegen personen, verkeersdelicten en overige delicten het vaakst van mening dat het politieoptreden voldoende resultaat heeft opgeleverd (ongeveer 40%). Aangevers en signaleerders

van geweld tegen personen zeggen het vaakst 'voor een deel wel, voor een deel niet' (35%). Aangevers en signaleerders van diefstal/inbraak zeggen het vaakst 'nee' (30%) en aangevers en signaleerders van vandalisme weten het 't vaakst niet' (40%).

Bij deze vraag moest men ook nog van verschillende onderdelen van het politieoptreden aangeven in welk opzicht het politieoptreden voldoende resultaat had opgeleverd. Opvallend is dat hierbij het meest wordt genoemd dat men zich door de politie begrepen voelde (44%), pas daarna gevolgd door het feit dat de veroorzaker van het probleem is aangepakt (27%).

Vervolgens moest men via verschillende onderdelen van het politieoptreden aangeven in welk opzicht het politieoptreden onvoldoende resultaat had opgeleverd. Hier wordt het meest genoemd dat de dader niet is aangepakt (51%), verder dat men de spullen niet heeft teruggekregen (34%), dat het onrecht niet is hersteld (23%) en dat de overlast, de bedreiging of het gevaar niet is beëindigd (22%).

8.6 Verklaring eindoordeel signaleerders en aangevers

Eerder publieksonderzoek van het korps Utrecht naar het oordeel van aangevers over de opsporing door de politie gaf onbegrepen resultaten. Voor alle samenstellende onderdelen (aangifte, bejegening, sporenonderzoek, enzovoort) werden toen hogere cijfers gegeven dan voor het eindoordeel over het geheel. Uit ons onderzoek komt naar voren dat op de totstandkoming van het eindoordeel meerdere aspecten van invloed kunnen zijn.

Uit de toelichting die de aangevers en signaleerders geven op het rapportcijfer dat ze toekennen aan hun eindoordeel, blijkt dat deze respondenten zijn onder te verdelen in drie groepen: zij die over de hele linie tevreden zijn over de opbrengst van het politieoptreden, zij die gemengde gevoelens hebben en zij die uiteindelijk ontevreden zijn over wat het optreden van de politie opgeleverd heeft.

Mensen die over de hele linie tevreden zijn over het politieoptreden

Zij die helemaal tevreden zijn, blijken een heterogene groep te vormen wat betreft het ontstaan van hun eindoordeel.

- Geheel tevreden mensen, voor wie de opbrengst van het politieoptreden boven de oorspronkelijke verwachtingen is: 'Ik had niet verwacht mijn jas nog terug te krijgen, dus ik was blij en zeer verrast.'

- Geheel tevreden mensen, voor wie de opbrengst overeenkomt met wat zij van tevoren verwachtten: 'Snel, vriendelijk, deskundig en het allerbelangrijkste was dat de verdachte ook nog door de politie was aangehouden. Verder was het prettig om te merken dat iets niet gauw te veel is. Dit stemt tevreden. Eerdere contacten met de politie waren ook goed.'
- Geheel tevreden mensen die de opbrengst van het politieoptreden deels positief vinden, maar het gebrek aan resultaat niet aan de politie toerekenen: 'Ze waren er snel bij, hebben de aangifte goed opgenomen. Het betrof een kleine woninginbraak. De politie kon begrijpelijk weinig doen om de zaak op te lossen.'

Mensen die gemengde gevoelens hebben over de opbrengst van het politieoptreden

Ook degenen met gemengde gevoelens komen op verschillende manieren tot hun eindoordeel.

- De meesten zijn uiteindelijk slechts deels tevreden vanwege het slechte of onbekende resultaat van het politieoptreden. Ook hierin bestaan varianten:
 - men is tevreden over de correcte afhandeling, maar vindt het resultaat slecht: 'Aangifte is correct afgehandeld, maar dader is niet gepakt', 'Rechercheur na aangifte was erg vriendelijk en behulpzaam. Echter de dader is niet gepakt, dus dat geeft geen voldoening';
 - de behandeling is correct, maar de afhandeling is onbekend: 'Eerste contact was goed, daarna geen communicatie meer', 'De aangifte via internet is enorm positief, afhandeling is zwaar negatief. Ik noem het maar de grote anonieme doos: je gooit er wat in, maar er komt niets uit, behalve natuurlijk het automatisch gegenereerde antwoord na de internetaangifte';
 - de behandeling is correct, maar het resultaat is onbekend;
 - de aangifte is serieus genomen, maar er is geen follow-up geweest: 'Aangifte is correct, vriendelijk, deskundig in behandeling genomen. Voldoende voor de verzekering. Echter geen follow-up, bijvoorbeeld een bericht of er in de buurt waar ik woon mensen zijn aangehouden voor dergelijk vandalisme.'
- Sommigen zijn uiteindelijk slechts deels tevreden vanwege het optreden of de bejegening door de politie: 'Technisch gezien zal wel gedaan zijn wat gedaan moest worden, maar in de manier waarop je te woord gestaan wordt, verwacht ik iets meer.'
- Weer anderen hebben gemengde gevoelens omdat ze tevreden zijn over de ene politiefunctaris en ontevreden over de andere. Opvallend is dat ze

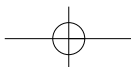
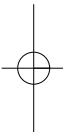
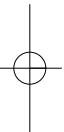
steeds ontevreden zijn over de front office (servicemedewerkers, telefonisten, callcentermedewerkers), terwijl ze tevreden zijn over de noodhulp of de rechercheur:

- servicemedewerkers zijn niet professioneel, rechercheurs wel;
- callcentermedewerkers zijn niet op de hoogte van de werkzaamheden van agenten;
- callcentermedewerkers zijn onvoldoende op de hoogte van procedures (ze zeggen het niet te weten of achteraf blijkt de voorlichting verkeerd);
- callcentermedewerkers en servicebureau medewerkers zijn ongeïnteresseerd/onvoldoende empathisch/proberen af te poeieren/verwijzen intern slecht.

Mensen die uiteindelijk ontevreden zijn over de opbrengst van het politieoptreden

Tot slot is er een categorie mensen die uiteindelijk over de hele linie ontevreden is. Degenen die enigszins ontevreden zijn, hadden in sommige gevallen betere eerdere ervaringen: 'In dit geval is de politie in gebreke gebleven. Gelukkig heb ik betere ervaringen.' Anderen hadden van tevoren lage verwachtingen, die vervolgens uitkwamen: 'Ik verwacht niet veel actie naar aanleiding van een aangifte van een dergelijk feit. Heb niet het gevoel dat zoiets prioriteit heeft. Of dit ligt aan de wil of de mogelijkheden van de politie weet ik niet.'

Daarnaast waren er ook mensen die minder mild waren en ontevreden of zeer ontevreden: 'De politie heeft zich zeer ongeïnteresseerd gedragen', 'Ik ben toch niet geholpen door de politie, ik zou ze liever niet meer bellen', 'Afstandelijk, koud, kil, geen enkel gevoel voor humor, zuurpruim en penenlikker.'



Samenvatting en conclusies

Doel van het onderzoek is het ontwikkelen en testen van een instrument waarmee duidelijk gemaakt kan worden wat de individuele burger, die als aangever, signaleerder of overtreder met de politie te maken krijgt, als opbrengsten van dat politieoptreden beschouwt.

Met het instrument zijn gegevens verzameld over de ervaringen die burgers hadden in hun contact met de politie en daarnaast over hun oordelen over door de politie verrichtte acties. Doel van de gegevensverzameling is informatie te verkrijgen over:

- de resultaten van het contact tussen burger en politie, zoals de burger die ervaart ('ervaren baat'). Heeft dit contact de burger iets opgeleverd en, zo ja, wat;
- de mate van tevredenheid over verschillende aspecten van het politieoptreden;
- de verwachtingen van het politieoptreden;
- procesfactoren in verband met de ervaren baat en de tevredenheid;
- oordelen over de houding en het optreden van de politie.

9.1 Ontwikkeling van het instrument

De respondenten zijn drie mogelijkheden aangeboden om mee te doen aan het onderzoek:

- het zelf online invullen van de vragenlijst via een inlogcode;
- een telefonisch interview, waarbij de interviewer de enquête online invult;
- een *face to face*-interview op het onderzoeksinstituut, waarbij de interviewer de enquête online invult.

Van de eerste mogelijkheid is verreweg het meest gebruikgemaakt. Toch is nog bijna een vijfde van de respondenten (19%) telefonisch geïnterviewd. Slechts een enkeling heeft gebruikgemaakt van de mogelijkheid om *face to face* geïnterviewd te worden.

Zij die aangaven telefonisch geïnterviewd te willen worden, beschikten vaak niet over internet (soms ouderen), maar we kregen de indruk dat het ook mensen betrof die behoefte hadden aan persoonlijk contact en die buiten de vragenlijst om nog een heel verhaal hadden.

De onderzoeksgroep bestaat uiteindelijk in totaal uit 634 personen. Hiermee is de oorspronkelijke doelstelling om 500 personen in het onderzoek te betrekken ruimschoots gehaald.

De telefonische interviews maakten duidelijk waarom sommige potentiële respondenten (al dan niet terecht) uit de vragenlijst vielen. Terecht was het wanneer het contact met de politie langer dan drie maanden geleden had plaatsgevonden. Soms was het ook onterecht en kwam het – ondanks de uitgebreide pretests van de vragenlijst – door een gebrek aan correcte antwoordmogelijkheden. Dit gebeurde vooral bij de categorie overtredders. Een voorbeeld is een man die na een aanrijding met forse schade, waarbij hij schuld had, door de politie telefonisch benaderd werd in verband met het regelen van schadevergoeding. Hij heeft hierover in totaal drie keer contact gehad met de politie. Bij het ontwerp van de vragenlijst was geen rekening gehouden met de mogelijkheid dat overtredders in verband met hetzelfde feit meerdere keren door de politie benaderd konden worden.

Naar aanleiding van de eerste toetsing van het instrument in de praktijk kwamen enige mogelijke of wenselijke verbeteringen of aanpassingen naar voren.

- De vragenlijst is, hoewel deze rekening houdt met de omvang en zwaarte van het gebruik dat de respondent van politiediensten heeft gemaakt, uiteindelijk toch aan de lange kant geworden. Desalniettemin is de gemiddelde invultijd acceptabel: net iets minder dan 20 minuten voor de online invullers. De totale lijst met variabelen is doorgenomen om te bezien of de variabelen waarop niet of nauwelijks gescoord is uit de vragenlijst gehaald kunnen worden. Hoewel uit een test blijkt dat de afgeslankte versie nauwelijks tijdswinst oplevert, verdient het toch aanbeveling het onderwerp klachtbehandeling te schrappen omdat dit onderwerp (in dit stadium van bevraging) onvoldoende relevant blijkt.
- Anderzijds moest de vragenlijst op een beperkt aantal punten aangevuld worden om te voorkomen dat mensen onterecht uit de vragenlijst vallen, een onjuist alternatief kiezen of zelfs afhaken.
- Door de ervaringen in deze pilot is de bandbreedte van de antwoordmogelijkheden voor bepaalde open vragen duidelijk geworden. Een aantal

stringvariabelen (open antwoorden) zouden voorgecodeerde antwoordmogelijkheden kunnen worden.

Aan de vragenlijst is een lijst met onderzoeksmatige voorwaarden en te zetten stappen toegevoegd voor de uitvoering van een meting (zie bijlage).

9.2 Opbrengst pilot

De pilot is geslaagd te noemen: het is gelukt om een bruikbaar, gebruiksvriendelijk instrument te maken om de ervaren opbrengsten van het politieoptreden te meten.

Alle respondenten zijn bevraagd over zowel hun verwachtingen van als hun ervaringen met het laatste politiecontact. Het betrof steeds een recent contact. We hebben ervoor gezorgd dat er tussen het moment van bevraging en het politiecontact een periode van maximaal drie maanden zat.

De overtreders zijn bevraagd over zes van de negen verwachtingen en de signaleerders en aangevers over alle negen verwachtingen ten aanzien van:

- snelheid;
- efficiëntie;
- deskundigheid;
- vriendelijkheid;
- correctheid;
- hulpvaardigheid;
- luistervaardigheid;
- doorvragen;
- informatie over gang van zaken.

We hebben het politieoptreden uitgesplitst in de volgende zes aspecten:

- deskundigheid;
- vriendelijkheid;
- correctheid;
- luistervaardigheid;
- informatie over het waarom;
- informatie over de gang van zaken.

Vervolgens is bij de signaleerders en de aangevers wat betreft de afhandeling van de zaak gevraagd naar hun verwachtingen van:

- de inspanning van de politie om het probleem op te lossen;
- informatie over de resultaten;
- mate van probleemoplossing.

De tevredenheid over het politieoptreden tijdens en na het aangesproken worden, de melding of de aangifte is volgens dezelfde methode bevraagd. Dit moest duidelijk maken of mensen hun verwachtingen naar aanleiding van het politieoptreden gedurende het proces bijstellen. Tot slot hebben de respondenten nog aangegeven wat zij als opbrengst van het politieoptreden hebben ervaren en gaven zij een eindoordeel in de vorm van een rapportcijfer. In schema ziet dat er als volgt uit.

	overtreder	signaleerder	slachtoffer
Verwachtingen vooraf	*	*	*
Oordeel tijdens optreden politie	*	*	*
Verwachtingen over afhandeling		*	*
Oordeel optreden na melding/aangifte		*	*
Verwachtingen toekomstig contact	*	*	*
Resultaat politieoptreden (ervaren opbrengst)		*	*
Eindcijfer	*	*	*
Toelichting	*	*	*

Overtreders blijken relatief positief het proces in te gaan. Twee derde van de overtreders heeft positieve verwachtingen van het politieoptreden en de groep die geen verwachtingen heeft, is bijna twee maal zo groot als de groep met negatieve verwachtingen. Daarbij valt op dat autochtonen vaker positieve verwachtingen van het politieoptreden hebben dan allochtonen.

Het optreden moest op dezelfde aspecten positief of negatief worden beoordeeld. Het percentage negatieve oordelen stijgt dan significant. Ook hier treden verschillen op. Overtreders uit Utrechtse Heuvelrug beoordelen het optreden van de politie vaker positief dan overtreders uit Utrecht. Hetzelfde geldt voor autochtone overtreders ten opzichte van allochtone overtreders.

Overtreders die hun verwachtingen van de politie negatief bijstellen, lijken dat te doen op basis van negatieve ervaringen met specifieke aspecten van het politieoptreden. Andersom stellen andere overtreders hun verwachtingen juist positief bij als zij diezelfde aspecten van het optreden positief konden waarderen. Wanneer de politie haar performance verbetert op drie specifieke on-

derdelen van het optreden, namelijk *correct*, *vriendelijk* en *deskundig* handelen, dan is de kans dat de verwachtingen van overtreders negatief worden bijgesteld in elk geval kleiner. Met andere woorden: wanneer agenten overtreders correcter, vriendelijker en deskundiger tegemoet treden zal het eindoordeel over het politieoptreden positiever uitvallen.

Ook *signaleerders* gaan positief gestemd het proces in. Op het moment dat ze met een melding bij de politie komen hebben ze veel positieve en nauwelijks negatieve verwachtingen. Op basis van een indeling naar achtergrondkenmerken vinden we op het punt van de verwachtingen geen verschillen tussen groepen.

Wanneer we kijken naar de verwachtingen na de melding zijn de *signaleerders* wat minder positief gestemd. Het percentage negatieve verwachtingen bedraagt dan 25. De verwachtingen betreffen de inspanningen van de politie om het probleem op te lossen, het krijgen van informatie over resultaten en de mate van probleemoplossing.

Het oordeel over het politieoptreden tijdens de melding kon weer op negen aspecten positief of negatief beoordeeld worden. Het betrof hier dezelfde aspecten als bij de verwachtingen. Het cijfer voor het politieoptreden tijdens de melding is een 7,4 en het cijfer voor het optreden na de melding daalt naar een 6,5. Als eindcijfer geven de *signaleerders* de politie een 6,9. De verklaring hiervoor is te vinden in de bijstelling van het verwachtingspatroon. Duidelijk werd dat degenen die de verwachtingen negatief bijstellen, veel minder positief zijn over het optreden van de politie. Door vooral te investeren in de wijze waarop *signaleerders* geïnformeerd worden na de melding, kan de politie hun tevredenheid over het laatste politiecontact vergroten. Zo is door de politie veel winst te boeken op het punt 'vergroting van de tevredenheid over het laatste politiecontact'.

De *aangevers* komen, net als de *signaleerders*, met veel positieve verwachtingen en nauwelijks negatieve verwachtingen naar de politie. De verwachtingen van *aangevers* over de afhandeling zijn naar verhouding lager dan die van de *signaleerders*.

Wat betreft de verwachtingen na de aangifte zien we verschillen tussen vrouwen en mannen en tussen de delicten waarvoor aangifte werd gedaan. Zo hebben *aangevers* van geweldsdelicten vaker positieve verwachtingen na aangifte dan *aangevers* van delicten als vandalisme en diefstal/inbraak.

De beoordeling van het politieoptreden door de *aangevers* volgt hetzelfde

patroon als bij de signaleerders. Het gemiddelde cijfer voor het optreden tijdens de aangifte is een 7,5, het gemiddelde cijfer over het optreden daarna een 6,3 en het eindcijfer over het totaal van het optreden een 6,8. Opvallend is dat de verschillen tussen al deze gemiddelden significant zijn: het cijfer over het optreden na de aangifte daalt duidelijk ten opzichte van het cijfer tijdens de aangifte en het eindoordeel ligt ertussenin. Een belangrijke oorzaak hiervan is waarschijnlijk het feit dat aangevers hun verwachtingen van de politie naar aanleiding van de informatievoorziening over de gang van zaken na de aangifte vaak negatief bijstellen. Dit aspect van het politieoptreden buigt het eindoordeel namelijk behoorlijk naar beneden.

Ervaren opbrengst

Een kwart van de totale groep aangevers en signaleerders vindt dat het politieoptreden voldoende resultaat heeft opgeleverd, een kwart vindt dit voor een deel wel maar voor een deel ook niet, een kwart vindt dit niet en een kwart weet het niet.

Signaleerders zeggen, in tegenstelling tot aangevers, vaker ronduit 'ja' en minder vaak 'nee'.

Aangevers en signaleerders van geweld tegen personen, verkeersdelicten en overige delicten zijn het vaakst van mening dat het politieoptreden voldoende resultaat heeft opgeleverd. Aangevers en signaleerders van geweld tegen personen zeggen het vaakst 'voor een deel wel, voor een deel niet'. Aangevers en signaleerders van diefstal/inbraak zeggen het vaakst 'nee' en aangevers en signaleerders van vandalisme weten het vaakst niet of het politieoptreden voldoende resultaat heeft opgeleverd.

Als we kijken naar welke onderdelen van het politieoptreden voldoende resultaat hebben opgeleverd, is een opvallend resultaat dat hierbij het meest wordt genoemd dat men zich door de politie begrepen voelde (44%), pas daarna gevolgd door het feit dat de veroorzaker van het probleem is aangepakt (27%).

9.3 Meerwaarde instrument

Na de pilot is er een instrument beschikbaar dat diepergaande inzichten oplevert over de totstandkoming van het oordeel van burgers over het laatste politiecontact dan met de tot nu toe ingezette tevredenheidsmetingen mogelijk was.

Zo concludeert Lammers (2004)⁴ op basis van een secundaire analyse van de data van de Politiemonitor Bevolking dat hieruit niet onmiskenbaar duidelijk te maken is wat burgers tevreden maakt over het functioneren van de politie. Dit instrument geeft daar wel inzicht in.

Met de uitgebreide analyses van Lammers bleek het mogelijk een deel van de variantie in het oordeel over de politie te verklaren, mede uit het oordeel over het contact, maar 'dat laat onverlet dat daarmee een groot deel van de variantie in het oordeel over de politie niet verklaard is' (Lammers, p. 167). Door niet te vragen hoe de respondent tot zijn oordeel is gekomen, blijft onduidelijk waar hij op heeft gelet en aan welke aspecten hij dit oordeel heeft afgemeten: 'Zonder een dergelijke referentie kan het oordeel over de politie moeilijk worden begrepen' (Lammers, p. 167).

Afname van het nu ontwikkelde instrument maakt duidelijk hoe tevreden of ontevreden individuele burgers over het politieoptreden zijn, welke aspecten van het politieoptreden dat betreft en wat die burgers precies als opbrengsten van het politieoptreden beschouwen. Daarnaast valt uit de nu verzamelde gegevens ook af te leiden hoe dit oordeel over de politie tot stand komt. Met name dit laatste maakt het mogelijk te begrijpen hoe het eindoordeel over het politieoptreden tot stand komt, oftewel welke factoren op welke momenten het proces van oordeelsvorming over het optreden van de politie beïnvloeden.

De pilot heeft het inzicht opgeleverd dat de totstandkoming van het oordeel van burgers over hun laatste politiecontact een ingewikkeld proces is waarop zowel verwachtingen als gedifferentieerde aspecten van dat contact van invloed zijn. Het begrip 'ervaren opbrengsten' in combinatie met het inzicht in de manier waarop burgers hun verwachtingen van het politieoptreden bijstellen – en uiteindelijk ook hun eindoordeel –, maken duidelijk welke aspecten van het politieoptreden precies het eindoordeel omlaag brengen. Dit inzicht maakt het voor de politieorganisatie mogelijk de tevredenheidsscore van burgers over het laatste politiecontact omhoog te krijgen door specifiek op die aspecten van het politieoptreden in te gaan zetten.

Burgers kunnen op verschillende manieren te maken krijgen met het optreden van de politie. Het contact met de politie is anders van aard wanneer de burger overtreder is dan wanneer hij signaleerder of slachtoffer is. Ook tussen de positie van signaleerder en de positie van slachtoffer bestaan verschillen. Dit inzicht blijkt opnieuw van belang (zie Lammers 2004). Verder blijkt bij de

4 J. Lammers (2004), *Oordelen over de politie: Een analyse van de invloed van contacten op het oordeel van burgers over het functioneren van de politie*, IPIT Universiteit Twente, Enschede.

aangevers en signaleerders ook het delict waarmee men te maken kreeg van belang voor het oordeel over de opbrengsten van het politieoptreden. Het nu ontwikkelde instrument maakt het mogelijk burgers vanuit die verschillende posities te bevragen. Onderzoek met behulp van dit instrument maakt daarmee duidelijk op welke aspecten van het politieoptreden en in welke situaties (in de zin van het te maken krijgen met burgers als overtreeders, signaleerders en slachtoffers) de politie kan gaan sturen, opdat de uiteindelijke waardering van burgers over hun laatste politiecontact omhoog kan gaan.

Tot slot maakt toepassing van het instrument zowel monitoring binnen een politiekorps als benchmarking tussen korpsen mogelijk.

Hoewel het ontwerp en de eerste toepassing van het instrument geslaagd zijn, blijft er nog wat te wensen over, met name ten aanzien van de analysemogelijkheden van de data:

- een grondiger analyse van de kwalitatieve data;
- een herhalingsmeting in Utrecht en Utrechtse Heuvelrug met een grotere onderzoeksgroep (n=1000 of meer), zodat er verfijndere en diepgaandere analyses van de kwantitatieve data mogelijk zijn;
- een meting in een politieregio waar meer allochtonen wonen (zoals Rotterdam Rijnmond of Amsterdam Amstelland);
- het betrekken van slachtoffers van geweld in de onderzoeksgroep. Om organisatorische redenen zijn in deze pilot geen personen in de steekproef opgenomen die slachtoffer waren van zwaardere delicten, zoals zedenzaken en huiselijk geweld. Het risico bestond dat de verdachte een bekende zou zijn van het slachtoffer – de brief om medewerking aan het onderzoek zou dan negatieve gevolgen kunnen hebben voor het slachtoffer. Zij zijn in de gegevensverzameling te betrekken door de behandelend rechercheur als intermediair te laten fungeren in plaats van een brief met een verzoek om deelname naar het huisadres te sturen. De vragenlijst kan dan online ingevuld worden op een computer op het politiebureau.

Bijlagen

1 Programma van eisen vanuit de gezamenlijke bijeenkomst van het politiepanel en het burgerpanel

Uit het vooronderzoek vloeide een programma van eisen voort. Voor de transparantie van het onderzoek zijn alle eisen hier opgenomen. Over dit programma dient echter te worden opgemerkt dat het een voorlopig karakter had en kon worden bijgesteld in de loop van de instrumentontwikkelingsfase. De opdrachtgever heeft te kennen gegeven dat het instrument geen inzicht kan leveren in wat de politie al dan niet zou moeten doen. De gegevens over de ervaren opbrengst kunnen wel achteraf gewogen worden in relatie tot de taakopvatting van de politie. In het algemeen dienen de pretenties van het instrument niet te hoog te worden opgeschroefd (dit geldt vooral voor de eisen 5 tot en met 10). Het betreft het volgende programma van eisen.

- 1 Eenvoud van het instrument: simpel van opzet en het mag niet te veel tijd in beslag nemen. Ten aanzien van deze eis van eenvoud wordt opgemerkt dat deze in een zekere spanningsverhouding staat tot de gewenste specificaties die in de overige eisen vervat zijn. Vervolgens wordt opgemerkt dat eenvoudig niet hetzelfde is als oppervlakkig. En de onderzoekers maken duidelijk dat een instrument met vele specificaties door technische uitvoering toch simpel van opzet gemaakt kan worden.
- 2 Het instrument registreert wat burgers ervaren.
- 3 Analyse van de resultaten van het instrument maakt duidelijk wat de politie doet met meerdere klachten over hetzelfde 'onderwerp'. Onderwerp slaat hier op kwesties als 'overlast door jongeren in deze buurt', en dergelijke.
- 4 Het instrument geeft ruimte aan suggesties en voorstellen van burgers om het functioneren van de politie te verbeteren, bijvoorbeeld op punten als zichtbaarheid en bereikbaarheid.
- 5 Er zijn afspraken over terugkoppeling van de resultaten naar de burgers:
 - op individueel niveau;
 - op wijkniveau;
 - op stadsniveau.

- 6 Er zijn afspraken over hoe de resultaten van het instrument vertaald worden in het beleid van de politie en het politiek bestuur.
- 7 Er zijn afspraken over hoe de resultaten van het instrument teruggekoppeld worden naar de uitvoerende politiefunctionarissen, zodat ook de uitvoerende politiepraktijk er zijn voordeel mee kan doen.
- 8 Het instrument registreert achtergrondgegevens, zodat het duidelijk wordt tegen welke achtergrond ervaringen met de politie worden weergegeven.
- 9 Het instrument is zodanig ingericht dat het geen vertekend beeld geeft vanwege verschillen tussen burgers wat betreft hun neiging met de politie in contact te treden.
- 10 Het instrument specificeert de resultaten naar wijkniveau, buurtniveau en straatniveau (postcode).
- 11 De ervaren opbrengsten worden gemeten bij de verschillende geledingen van de politie waar de burger mee te maken heeft, met name wijkagent, politiebureau, noodhulp, toezichthouder, parkeerbeheer, surveillance en vrijwilligers.

2 Leden van de begeleidingscommissie

G.C.K. Vlek (Politie & Wetenschap)

A. Venderbosch (Politie & Wetenschap)

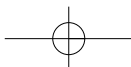
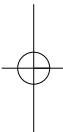
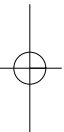
M.G. van Bochove (Politiekorps Utrecht)

J. Lammers (KLPD)

P. Dijkshoorn (Kwaliteitsbureau Politie)

J.C.M. van Kruchten (Belastingdienst)

E.V. Oppenhuis (Rekenkamer Amsterdam)



Leden Redactieraad Programma Politie en Wetenschap

Voorzitter prof.dr. H.G. van de Bunt
Hoogleraar Criminologie
Erasmus Universiteit Rotterdam

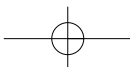
Leden mr.drs. C. Bangma
Districtschef regiopolitie Flevoland
Lid Commissie Politie en Wetenschap

drs. N.H.E. van Helten
Oud-hoofdredacteur *Tijdschrift voor de Politie*

prof.dr. P. van Reenen
Van Reenen-Russel Consultancy b.v.
Studie- en Informatiecentrum Mensenrechten (SIM),
Universiteit Utrecht

Drs. R. de Wit
Nederlands Politie Instituut

Secretariaat Programmabureau Politie en Wetenschap



Uitgaven in de reeks Politiekunde

1. **Criminaliteit in de virtuele ruimte**
DSP-groep, Amsterdam en TNO-FEL, Den Haag, 2002
2. **Cameratoezicht. Goed bekeken?**
Advies- en Onderzoeksgroep Beke, Arnhem, 2002
3. **De 10 stappen van Publiek-Private Samenwerking (PPS)**
DSP-groep, Amsterdam en TNO-FEL, Den Haag, 2002
4. **De opbrengst van projecten. Een verkennend onderzoek naar de bijdrage van projecten aan diefstalbestrijding**
NPA-Onderzoeksgroep, LSOP, Apeldoorn, 2003
5. **Cameratoezicht. De menselijke factor**
Advies- en Onderzoeksgroep Beke, Arnhem en TNO, Soesterberg, 2003
6. **Jeugdgroepen in beeld. Stappenplan en randvoorwaarden voor de shortlistmethodiek**
Advies- en Onderzoeksgroep Beke en Politieregio Gelderland-Midden, Arnhem, 2004 (vierde druk 2006)
7. **Hooligans in beeld. Van informatie naar aanpak**
Advies- en Onderzoeksgroep Beke, Arnhem, 2005
8. **Richtlijnen auditieve confrontatie**
TNO, Soesterberg, 2005
9. **Nog te verschijnen**
10. **De opsporingsfunctie binnen de gebiedsgebonden politiezorg**
O. Zoomer (IPIT, Universiteit Twente), Kerckebosch, Zeist en Politie & Wetenschap, Apeldoorn, 2006
11. **Inzoomen en uitzoomen op Zaandam**
Advies- en Onderzoeksgroep Beke, Arnhem, 2006

12. **Aansprakelijkheidsmanagement politie. Beschrijving, analyse en handreiking**
Advies- en Onderzoeksgroep Beke, Arnhem, 2006
13. **Cold cases – een hot issue**
Advies- en Onderzoeksgroep Beke, Arnhem, 2006
14. **Adrenaline en reflectie. Hoe leren politiemensen op de werkplek?**
DSP-groep BV, Amsterdam, 2007
15. **Tussen aangifte en zaak. Een referentiekader voor het aangifteproces**
W. Landman, L.A.J. Schoenmakers en F. van der Laan, Twynstra Gudde, adviseurs en managers, 2007

