



bezoekadres
Marnixkade 109
1015 ZL Amsterdam

postadres
Postbus 15262
1001 MG Amsterdam
E moti@motivaction.nl
T +31 (0)20 589 83 83
W www.motivaction.nl

Burgers over politie & buitengewoon opsporingsambtenaren

Stichting Maatschappij en Veiligheid

Amsterdam, april 2013

Projectnummer: Z1539

drs. Ahmed Ait Moha

drs. P.P. Verheggen

Jasper Visscher, MA



Bankrelatie: Rabobank 3447.44.817, IBAN: NL77 RABO 0344 744 817, BIC/ SWIFT: RABONL2U. Dossiernummer Motivaction International B.V. bij KvK Amsterdam: 17090769. BTW: 0080.73.090.B.01. Prijsopgaven en leveringen geschieden conform de Leveringsvoorwaarden gedeponereerd ter Griffie van de Arrondissementsrechtbank te Amsterdam.



Auteursrecht op dit rapport ligt bij de opdrachtgever. Voor het vermelden van de naam Motivation in publicaties op basis van deze rapportage - anders dan integrale publicatie - is echter schriftelijke toestemming vereist van Motivation International B.V.

Inhoudsopgave

1. INLEIDING	p. 3
1.1 Achtergrond	p. 3
1.2 Doel- en probleemstelling	p. 4
1.3 Methode en opzet	p. 4
1.4 Leeswijzer	p. 5
2. SAMENVATTING EN CONCLUSIES	p. 6
3. VEILIGHEID IN NEDERLAND	p. 11
4. ERVARINGEN MET POLITIE	p. 14
4.1 Contact met politie	p. 14
4.2 Persoonlijke ervaringen (slachtoffer)	p. 15
4.3 Ervaringen in de persoonlijke omgeving	p. 18
5. IMAGO POLITIE	p. 20
5.1 Passende eigenschappen bij politie	p. 20
5.2 Ideaalbeeld politie	p. 20
6. TAKEN POLITIE	p. 25
6.1 Kerntaken politie	p. 25
6.2 Wijkgerichtheid	p. 30
7. NATIONALE POLITIE	p. 33
7.1 Bekendheid Nationale Politie	p. 33
7.2 Verwachtingen rondom Nationale Politie	p. 34
8. BUITENGEWONE OPSPORINGSAMBTENAREN (BOA'S)	p. 37
8.1 Bekendheid met en waardering van boa's	p. 37
8.2 Imago boa's	p. 38
BIJLAGE: BURGERSCHAPSSTIJLEN	p. 42

1 Inleiding

1.1 Achtergrond

In opdracht van Stichting Maatschappij en Veiligheid, heeft Motivaction een onderzoek uitgevoerd naar het imago van de politie en verwachtingen ten aanzien van de Nationale Politie onder burgers, winkeliers en politiemedewerkers.

De politie is sinds 1 januari op een nieuwe manier georganiseerd in de Nationale Politie. Deze nieuwe organisatievorm moet zijn vruchten gaan afwerpen op de mate van veiligheid in Nederland, maar zeker ook op het imago van de politie. Bij SMV leeft de vraag wat het huidige beeld is van de politie en welke verwachtingen er zijn naar aanleiding van de komst van de Nationale Politie. Specifieke aandacht gaat uit naar het huidige beeld van buitengewoon opsporingsambtenaren (boa's) en mogelijke overheveling van politietaken naar de boa's.

In deze deelrapportage gaan we in op de resultaten van het onderzoek onder de burgers. In twee aparte rapportages wordt ingegaan op de resultaten onder de winkeliers en politiemedewerkers. Naast deze rapportages is een management summary beschikbaar met daarin de verschillen en overeenkomsten tussen de drie doelgroepen ten aanzien van het imago van de politie, boa's en de komst van de Nationale Politie.

1.2 Doel- en probleemstelling

De doelstelling van het onderzoek is:

Inzicht verkrijgen in de beleving, het sentiment en de houding van burgers ten aanzien van de politie in Nederland en buitengewoon opsporingsambtenaren, met als doel een constructieve bijdrage te leveren aan het maatschappelijk debat over de Nationale Politie.

De afgeleide onderzoeksvragen zijn:

- In hoeverre voelen Nederlanders zich veilig? En hoe wordt de huidige rol van de politie hierbij ervaren?
- In hoeverre wordt de politie in zijn huidige opzet geassocieerd met termen als daadkracht, professionaliteit, onafhankelijkheid, objectiviteit, betrouwbaarheid, efficiency en actiegerichtheid?
- Wat is het ideaalbeeld van burgers bij de politie?
- Wat zijn volgens de burgers de kerntaken van de politie en hoe wordt het functioneren hierop beoordeeld?
- In hoeverre wordt de Nationale Politie geassocieerd met termen als daadkracht, professionaliteit, onafhankelijkheid, objectiviteit, betrouwbaarheid, efficiency en actiegerichtheid (o.a. bij aangifte)?
- Welke verwachtingen hebben burgers ten aanzien van de komst van de Nationale Politie?
- Welke opvattingen hebben burgers ten aanzien van boa's en de Nationale Politie?
- In hoeverre verwacht men dat de komst van de Nationale Politie gepaard zal gaan met meer boa's?
- In hoeverre stoort men zich aan de komst van meer boa's?

1.3 Methode en opzet

Door middel van webonderzoek is een representatief deel van de Nederlandse bevolking tussen de 15-75 jaar ondervraagd. De burgers die zijn benaderd zijn allen lid van het webpanel (StemPunt) van Motivaction. Deze panelleden hebben zich aangemeld voor deelname aan marktonderzoek en ontvangen van tijd tot tijd een uitnodiging voor het beantwoorden van een vragenlijst.

De steekproef (n=2.068) is representatief voor de variabelen leeftijd, geslacht, regio, burgerschapsstijl en opleiding. Specifiek voor dit onderzoek is de steekproef ook representatief voor de mate van stedelijkheid van het gebied waar de burgers wonen, omdat er voorafgaand aan het onderzoek de verwachting is dat dit een belangrijke verklarende factor kan zijn voor de beeldvorming en waardering van de politie.

De vragenlijst die aan de deelnemers is voorgelegd is in nauw overleg met Stichting Maatschappij en Veiligheid opgesteld en bevat vragen over veiligheidsgevoelens, beeldvorming over politie en boa's en de waardering van hun werkzaamheden. Ook is de komst van de Nationale politie behandeld en zijn de verwachtingen en meningen ten aanzien van de invoering gepeild.

1.4 Leeswijzer

Het rapport bestaat uit zeven hoofdstukken. Per hoofdstuk wordt een bepaald thema behandeld waarin wij tekstueel en in grafiek- en tabelvorm weergeven hoe de Nederlandse bevolking over de bepaalde zaken denkt. Aan het eind van elk hoofdstuk geven wij in gekleurde tekstkaders interessante verschillen weer in enkele achtergrondkenmerken. Denk bijvoorbeeld aan de opmerkelijke verschillen tussen jongere en oudere burgers. De gedetailleerde cijfers van de verschillende subgroepen zijn beschikbaar in een separate tabellenbijlage. In deze afsluitende analyses per hoofdstuk zoomen we ook in op de door Motivaction onderscheiden Burgerschapsstijlen. Deze segmenten binnen de Nederlandse bevolking clusteren burgers op een set aan socio-demografische kenmerken, maar bovenal waardenoriëntatie. De waardenoriëntatie is een indicator voor ambities, leefstijl, maatschappelijk denken, maar ook specifieke zaken als het belang van law & order en zelfredzaamheid. Met het burgerschapstijlenmodel zijn segmenten onderscheiden die een gezamenlijke kijk op de maatschappij hebben en daar een bepaalde rol voor overheid en politie in zien. In de bijlage wordt het model en de bijbehorende segmenten verder toegelicht.

Per hoofdstuk gaan we in op de volgende thema's.

Na hoofdstuk 1 waarin we de achtergrond en het doel van het onderzoek hebben geschetst, maken we in hoofdstuk 2 een samenvatting van de belangrijkste resultaten die we vertalen naar heldere conclusies.

Hoofdstuk 3 gaat in op het veiligheidsgevoel in Nederland. Dit inzicht is van belang, omdat veiligheidsgevoelens van invloed kunnen zijn op de meningen ten aanzien van de beeldvorming en waardering van de politie.

De ervaringen die mensen persoonlijk en of in hun naaste omgeving meegemaakt hebben waarbij politie betrokken is geweest vormen in hoofdstuk 4 de opmaat tot de beoordeling en het beeld dat mensen van de politie hebben.

Het huidige imago van de politie staat in hoofdstuk 5 centraal, waarbij ook inzicht wordt gegeven in het ideaalbeeld dat burgers hebben van de politie.

Hoofdstuk 6 gaat in op de recente ontstane organisatievorm, de Nationale Politie. In hoeverre is de burger bekend met deze nieuwe organisatievorm, hoe wordt deze gewaardeerd en welke verwachtingen heeft men naar aanleiding van de invoering van de Nationale Politie?

In hoofdstuk 7 behandelen we de kerntaken die burgers toedichten aan de politie en de beoordeling van het huidige functioneren op deze taken. Ook wordt bekeken welke taken volgens burgers ook door andere organisaties overgenomen zouden kunnen worden.

In hoofdstuk 8 staan de buitengewoon opsporingsambtenaren (boa's) centraal. Wat is het huidige imago van de boa's en hoe worden zij door de burgers gewaardeerd zijn vragen die aan bod komen.

2 Samenvatting en conclusies

In dit hoofdstuk vatten we de belangrijkste resultaten uit het onderzoek samen

Ruim een derde voelt zich onveilig in Nederland

4 op de 10 burgers in Nederland voelt zich soms onveilig in Nederland. 3% geeft aan vaak dit gevoel te hebben. Plekken waar burgers zich over het algemeen vaker onveilig voelen zijn het openbaar vervoer en uitgaansgelegenheden. In de eigen woning voelen burgers zich over het algemeen zeer veilig gevolgd door de eigen buurt en winkelcentra. Het onderzoek wijst uit dat personen die zich onveilig voelen vaker betrokken zijn geweest bij een incident of delict.

Vriendelijkheid en empathie bepalend voor waardering

4 op de 10 Nederlanders is positief over het contact met politie. 1 op de 10 is negatief. Sterk bepalend voor de mate van tevredenheid is de wijze waarop men in het verleden is bijgestaan door politie. Burgers die het gevoel hadden door de agent(en) serieus genomen te worden en waarbij de politie een vriendelijke en behulpzame houding had zijn zeer positief. Wanneer een burger het gevoel had niet serieus genomen te worden is men over het algemeen negatief over de politie. Met name bij incidenten met fysiek geweld blijken deze negatieve ervaringen met de politie vaker voor te komen.

Verder blijkt het contact met de politie naar aanleiding van een verkeersongeval vaker als positief te worden ervaren. Hierbij gaat het veelal om noodhulp en slachtofferhulp. Politie wordt hierbij als begripvol en behulpzaam getypeerd.

Bereikbaarheid, gezaghebbendheid en objectiviteit verdienen actie

Desgevraagd geven burgers aan dat de politie met name uitblinkt in fatsoenlijkheid, behulpzaamheid, betrouwbaarheid en fatsoenlijkheid. De politie scoort minder goed op flexibiliteit, zichtbaarheid, betrokkenheid, bereikbaarheid en gezaghebbendheid.

Naast inzicht in de aspecten waar politie goed of minder goed op scoort is ook gekeken naar de eigenschappen die burgers überhaupt van belang vinden. Hieruit blijkt dat burgers grote verwachtingen hebben t.a.v. betrouwbaarheid, bereikbaarheid, professionaliteit, objectiviteit en gezaghebbendheid. Wanneer dit wordt afgezet tegen het huidige functioneren van de politie, dan blijkt dat politie met name moet werken aan de bereikbaarheid, objectiviteit, gezaghebbendheid en zichtbaarheid. Op deze aspecten bestaat namelijk een gap tussen het geen burgers verwachten en de score daarop van politie.

Naast de aspecten waar politie aan moet werken is het goed om ook op te merken dat aspecten als fatsoenlijkheid, behulpzaamheid, respect, flexibiliteit, en professionaliteit momenteel op het niveau zitten dat burgers verwachten.

Burgers zien gebrek aan respect voor Nederlandse agenten

6 op de 10 burgers geeft aan dat er onvoldoende respect is voor Nederlandse agenten. Hiermee lijken Nederlanders zich bewust van het kritische beeld dat zij zelf hebben ten opzichte van de politie, want teveel kritiek slaat volgens hen over in een respectloze houding ten aanzien van de politie. Deze kritiek valt onder andere terug te zien onder 40% van de burgers die aangeeft geen vertrouwen te hebben in de

politie. Ook vindt een krappe meerderheid de politie veel te soft en te weinig gezag uitstralen.

Handhaven openbare orde en noodhulp belangrijkste kerntaken politie

Gevraagd naar de belangrijkste taken van de politie wordt spontaan het handhaven van openbare orde het vaakst genoemd. Wanneer men een lijst met politietaken voorgelegd krijgt, wordt ook noodhulp – het direct reageren bij meldingen – vaak genoemd. Positief is dat de beoordeling van de politie door burgers op deze taken het hoogst is. Het tegengaan van zware criminaliteit, zedendelicten en toezicht houden worden ook relatief vaak genoemd als belangrijke politietaken, maar het functioneren hierop wordt relatief minder beoordeeld door de burgers.

Burgers vinden dat de eerder genoemde kerntaken ook absoluut uitgevoerd moeten worden door de politie. Taken die eventueel door andere organisaties overgenomen kunnen worden zijn met name de informatieverstrekking aan burgers (t.a.v. preventie), nazorg/slachtofferhulp en administratief politiewerk. Interessant is dat er voor veel taken van de politie een rol wordt gezien voor particuliere beveiliging.

Nationale Politie vooral gezien als organisatorische verbetering

De spontane associaties die burgers hebben met de invoering van de Nationale Politie liggen vooral op organisatorische vlak. Begrippen als centrale aansturing, kostenbesparing en samenwerking worden vaak genoemd.

Een kwart van de burgers is positief over het plan en verwacht vooral verbetering op de punten: professionaliteit en deskundigheid. 1 op de 5 burgers verwacht dat Nederland ook daadwerkelijk veiliger wordt door de invoering van de Nationale Politie. Over het effect op de veiligheid in de buurt en het contact met de burgers is men sceptischer. Op lokaal niveau verwacht men eerder een verslechtering dan een verbetering. De verwachting is dat de politie in zijn nieuwe vorm slechter zal scoren op zichtbaarheid, betrokkenheid en bereikbaarheid. Dit is enigszins zorgwekkend, want zoals al eerder aangegeven zijn dit juist de aspecten waarop burgers op dit moment al vinden dat de politie hier minder goed op scoort.

BOA's waardige aanvulling op politie, indien vakkundigheid en professionaliteit verbeteren

Burgers zijn over het algemeen positief over de aanwezigheid van boa's in hun gemeente. Zo geeft men onder ander aan dat BOA's een positieve bijdrage leveren aan de veiligheid en vindt men dat BOA's goed scoren op zichtbaarheid, bereikbaarheid en behulpzaamheid. Met name op de eigenschappen zichtbaarheid en behulpzaamheid scoren zij beter dan de politie.

Op de eigenschappen, gezaghebbendheid, professionaliteit, aanvoelen van situaties en kennis van zaken scoren de BOA's minder goed. Toch vindt een meerderheid van de burgers dat BOA's een belangrijke rol kunnen vervullen bij parkeerbeheer, toezichthoudende taken en informatieverstrekking aan burgers. Ook voor politietaken als administratief politiewerk, het opnemen van aangiftes en het tegengaan van vandalisme zien zij een rol weggelegd voor BOA's. Overigens is men er geen voorstander van dat BOA's bewapend worden. Burgers vinden dat BOA's bijdragen aan de veiligheid in Nederland. Hierbij dient echter wel de kanttekening geplaatst te worden dat burgers nog wel vinden dat de vakkundigheid en professionaliteit van BOA's te wensen overlaat. Dit zijn dan ook aspecten die verbeterd dienen te worden, om door een groter deel van de bevolking geaccepteerd te worden.

De angstige burger

In Nederland is een groep "angstige burgers" (24%) te onderscheiden die zich zowel in het algemeen en in de eigen buurt soms tot vaak onveilig voelen. Deze burgers zijn voornamelijk lager opgeleide vrouwen in de leeftijd 25-34 jaar, woonachtig in de drie grote gemeenten. Qua burgerschapsstijl behoren zij vaker tot de buitenstaanders en pragmatici. De buitenstaanders kenmerken zich door een hoge mate van angst in de maatschappij (culture of fear), niet alleen op het gebied van eigen veiligheid, maar ook op zaken als gezondheid, baan zekerheid en de instroom van immigranten. Pragmatici, die in feite veel onbezorgder in het leven staan, wonen veelal op plekken waar de sociale veiligheid beperkter is en zijn ook meer aanwezig op plekken die als onveilig worden bestempeld (grote evenementen, uitgaansgelegenheden).

De burgers die zich zowel in de eigen buurt als in het algemeen zelden tot nooit angstig voelen typeren we als de niet-angstige burgers (55%). Dit zijn vaker mannen, behorend tot de bovenmodale inkomensgroepen en woonachtig in de dorpse gebieden. De overige burgers (21%) hebben een gemiddelde score op angstigheid en kunnen daardoor niet getypeerd, worden als angstig of niet-angstig.

De angstige burgers zijn over het algemeen negatiever in het beeld dat zij over de politie hebben. Zij vinden alle voorgelegde eigenschappen ten opzichte van de niet-angstige burgers vaker (totaal) niet passen bij politie. Dit terwijl ze juist deze eigenschappen vaker als zeer belangrijk betitelen in hun beeld van de ideale politie. Het negatieve beeld komt sterk terug in de meningen op de verschillende stellingen, waarbij de angstige burgers vaker kritisch zijn over de politie, onder andere op de punten gezaghebbendheid, het vertrouwen dat men in de politie heeft en het adequaat handelen.

De angstige burgers noemen vaker handhaving en het aanwezig zijn als kerntaken van de politie dan niet-angstige burgers. Deze noemen vaker dienstverlening (behulpzaam zijn). De angstige burgers beoordelen het functioneren van politie op de verschillende voorgelegde taken vaker als zeer slecht.

De angstige burgers zijn opvallend vaak niet bekend met de invoering van de Nationale Politie en hebben spontaan dan ook weinig zicht bij de mogelijke voor- en nadelen. Wel denken ze t.o.v. de niet-angstige burgers dat veel van de voorgelegde aspecten zullen verslechteren door de komst van de Nationale Politie.

De angstige burgers en niet-angstige burgers zijn in de typering van boa's aan de hand van de eigenschappen eensgezind en hebben beiden een positief beeld van de Boa's. De niet-angstige burgers benadrukken vaker dat boa's in hun ogen bijdragen aan een veiliger Nederland. De angstige burgers zien meer focus van politie op zijn kerntaken als voordeel Van meer inzet van boa's

De angstige burgers zijn vaker slachtoffer en/of getuige geweest van de genoemde delicten/incidenten. Ook hebben deze vaker recent plaatsgevonden, terwijl onder de niet-angstige burgers de incidenten vaker meer dan 10 jaar geleden hebben plaatsgevonden. Het contact met de politie n.a.v. de incidenten is door de angstige burgers vaker als negatief ervaren. Hetzelfde geldt voor het contact tijdens het aangifte doen op het bureau en het contact met de wijkagent Angstige burgers zoeken vaker contact met de wijkagent, maar de angstige burgers zijn ten opzichte van de niet-angstige burgers negatiever over het contact met de wijkagent.

Burgersschapsstijlen en politie

Plichtsgetrouwen

Het zijn de plichtsgetrouwen die het meest positief zijn over de politie, zowel in het beeld dat zij hebben over de politie als het contact dat zij zelf met de politie ervaren hebben. Dit segment binnen de Nederlandse bevolking heeft een bovenmatige roep om law & order en is nog erg gevoelig voor hiërarchie in de maatschappij, waardoor zij nog sterk opkijken tegen overheid en gezaghebbers.

In hun ideaalbeeld is de politie vooral betrokken, bereikbaar en behulpzaam. Kernwaarden die zij naar verwachting voornamelijk terug zien bij de wijkagent, waardoor zij het contact met de wijkagent ook vaker als positief ervaren. Omdat hun verwachtingen ten aanzien van gezag erg hoog liggen, geven zij ten aanzien van de andere segmenten in de bevolking vaker aan dat de Nederlandse politie op dit moment in hun ogen te weinig gezag uitstraalt.

Plichtsgetrouwen zien de politie nog echt als instituut en beoordelen het huidige functioneren bovengemiddeld. Zij zien dan ook weinig in het overdragen van politietaken aan andere organisaties. Kerntaak van de politie is volgens hen toezicht houden, maar zij vinden ook het adviseren van burgers hoe misdaad te voorkomen een zeer belangrijke taak. Dit segment is dan ook zeer gevoelig voor de plichten van de burgers, waarvan een oogje in het zeil houden (sociale controle) een zeer belangrijke is. Met behulp van goed advies vanuit de politie, kan men een handje helpen door alert te zijn op eventuele criminaliteit.

De plichtsgetrouwen, die hechten aan meer blauw op straat, zijn niet verwonderlijk meer voorstander van inzet van boa's. Wat hun betreft kan er niet genoeg gezag op straat aanwezig zijn, om de traditionele normen en waarden in de maatschappij te bewaken. Plichtsgetrouwen vinden de boa's vaker zichtbaar, daadkrachtig en respectvol en zien een grotere rol weggelegd voor boa's op de toezicht op straat, maar ook bij administratieve taken en parkeerbeheer. Zij zien boa's in het bijzonder als een betere verbinding tussen burgers en politie en een veiliger Nederland.

Verantwoordelijken

De verantwoordelijke burgers zijn een maatschappijkritisch segment, die veel waarde hechten aan overheidsinstellingen, maar ook graag een rol voor zichzelf zien. Het is dan ook niet verwonderlijk dat veel verantwoordelijke burgers zelf werkzaam zijn bij overheidsorganen en naar verwachting ook in de leidinggevende functies bij politie. Naar hun idee is het bewaken van grenzen en normen een taak van ons allen, maar dit segment is zich meer bewust dat een goed functionerend politiekorps essentieel is om hierin de regie te nemen. Het is dan ook niet opvallend dat dit segment vaker aangeeft de wijkagent wel eens te tippen over verdachte zaken.

De verantwoordelijken noemen de huidige politie vooral betrouwbaar en zichtbaar. Hun ideaalbeeld is vooral een fatsoenlijke, betrouwbare, bereikbare en objectieve politie. Vaker vinden zij de politie te inadequaat handelen en slecht terugkoppelen naar aanleiding van een aangifte. De verantwoordelijken hechten dan ook veel waarde aan een goede informatievoorziening vanuit de overheid. Dit is waarschijnlijk de reden waarom zij vaker tevreden zijn over de adviesfunctie van de politie. Noodhulp zien verantwoordelijken als meest belangrijke taak.

De informatievaardige en nieuwsgierige verantwoordelijken zijn vaker bekend met de komst van de Nationale Politie. Zij hebben dan ook al vaker een mening over de komst en zijn hierin vaker voorstander, omdat zij zich waarschijnlijk beter kunnen

inleven in de efficiency en professionalisering die het met zich meebrengt. Ook zien zij de komst van de Nationale Politie als pijler voor een veiliger Nederland.

De verantwoordelijken zijn meer op de hoogte van het takenpakket van de boa's, maar zijn op dit moment sceptischer over meer inzet. Op de lichtere taken (parkeerbeheer, advies) zien ze vooral mogelijkheden, maar op de zwaardere politietaken eisen ze toch meer goed opgeleide medewerkers. Opleiding en kennis zijn volgens dit segment voor veel functies, ook buiten het politievak, een zeer bepalende factor voor het uiteindelijke functioneren.

Pragmatici

De pragmatici zijn over het algemeen het segment in Nederland dat het meest onbezorgd in het leven staat en graag een risico neemt. Dit risicovolle gedrag maakt dat zij vaker op plekken komen die door burgers als onveilig worden bestempeld. Politie is in hun ogen met name een instituut dat van pas komt wanneer het eigen belang in het gedrang komt. Men hecht minder waarde aan de algehele veiligheid in Nederland.

Pragmatici vinden politie vaker onfatsoenlijk. In hun ideaalbeeld is de politie met name betrouwbaar. Pragmatici zien vaker het tegengaan van kleine criminaliteit als belangrijkste taak. Zij beoordelen het functioneren van de politie veel vaker als positief, met name bij het tegengaan van zware criminaliteit, het toezicht houden, het tegengaan van zedendelicten en cybercrime, maar ook het administratieve werk.

Net als de verantwoordelijken zijn pragmatici vaker bekend met de komst van de Nationale Politie. Pragmatici zijn goed op de hoogte van actuele nieuwsfeiten en zijn veel actief op social media, waardoor zij ontwikkelingen op de voet volgen. Ook zij hebben zich dan al snel een mening gevormd over de komst en zijn voornamelijk voorstander en verwachten een positief effect op de aspecten gezag, deskundigheid, flexibiliteit en professionaliteit. Ook zien zij de komst van de Nationale Politie als een goede stap naar een veiliger Nederland.

Buitenstaanders

De groep die het meest kritisch staat tegenover de overheid en het gevoel hebben steeds minder aandacht te krijgen in de maatschappij – de buitenstaanders – zijn niet opvallend het meest kritisch over de politie. Deze groep staat het meest angstig tegenover maatschappelijke ontwikkelingen als de instroom van arbeidsmigranten en toename van zedencriminaliteit, waardoor zij al vaak het gevoel hebben dat politie (en overheid) harder mogen optreden.

Dit is waarschijnlijk ook de belangrijkste reden dat het huidige functioneren in hun ogen tekort schiet. Zij vinden vooral dat politie situaties niet goed kan aanvoelen en niet professioneel en moedig is. In hun ogen is de politie in Nederland dan ook te soft en zij hebben minder vertrouwen in de politie.

De buitenstaanders, die hechten aan een zichtbare en aanwezige politie zijn sceptischer over de Nationale Politie, juist omdat zij verwachten dat door de komst van de Nationale Politie deze punten zullen verslechteren. Wel zijn zij relatief weinig bekend met de komst van de Nationale Politie.

3 Veiligheid in Nederland

Om greep te krijgen op de relevantie die de politie heeft voor burgers is onder de burgers gepeild in hoeverre men zich over het algemeen veilig voelt in Nederland, in de eigen buurt en op specifieke locaties (treinstations, evenementen, et cetera).

Ruim een derde van de burgers voelt zich soms onveilig in Nederland

Gevoelens van onveiligheid leven bij bijna 4 op de 10 burgers (zie tabel 3.1). 38% van de burgers geeft aan zich soms onveilig te voelen. 3% van de burgers geeft aan dat dit vaak het geval is. Circa 1 op de 10 burgers (13%) geeft aan zich nooit onveilig te voelen.

De burgers blijken zich in de eigen buurt veiliger te voelen dan in algemene zin. 24% van de burgers voelt zich wel eens onveilig in de buurt. 3% van de burgers geeft aan dat dit vaak het geval is. Bijna een derde van de burgers geeft aan zich nooit onveilig te voelen in de eigen buurt.

Tabel 3.1 Algemeen veiligheidsgevoel onder burgers

Voelt u zich wel eens onveilig? (n=2.068)	In het algemeen	In uw eigen buurt
Ja, vaak	3%	3%
Ja, soms	38%	24%
Zelden	47%	42%
Nee, nooit	13%	30%

De angstige burger

In Nederland is een groep "angstige burgers" (24%) te onderscheiden die zich zowel in de eigen buurt en in het algemeen soms tot vaak onveilig voelen. Deze burgers zijn met name lager opgeleide vrouwen in de leeftijd 25-34 jaar, woonachtig in de drie grote gemeenten. Qua burgerschapsstijl behoren zij vaker tot de buitenstaanders en pragmatici. De buitenstaanders kenmerken zich door een hoge mate van angst in de maatschappij (culture of fear), niet alleen op het gebied van eigen veiligheid, maar ook op zaken als gezondheid, baanzekerheid en de instroom van immigranten. Pragmatici, die in feite veel onbezorgder in het leven staan, wonen veelal op plekken waar de sociale veiligheid beperkter is en zijn ook meer aanwezig op plekken die door hen als onveilig worden bestempeld (grote evenementen, uitgaansgelegenheden, zie ook figuur 3.1).

De burgers die zich zowel in de eigen buurt als in het algemeen zelden tot nooit angstig voelen typeren we als de niet-angstige burgers (55%). Dit zijn vaker mannen, behorend tot de bovenmodale inkomensgroepen en woonachtig in de dorpse gebieden.

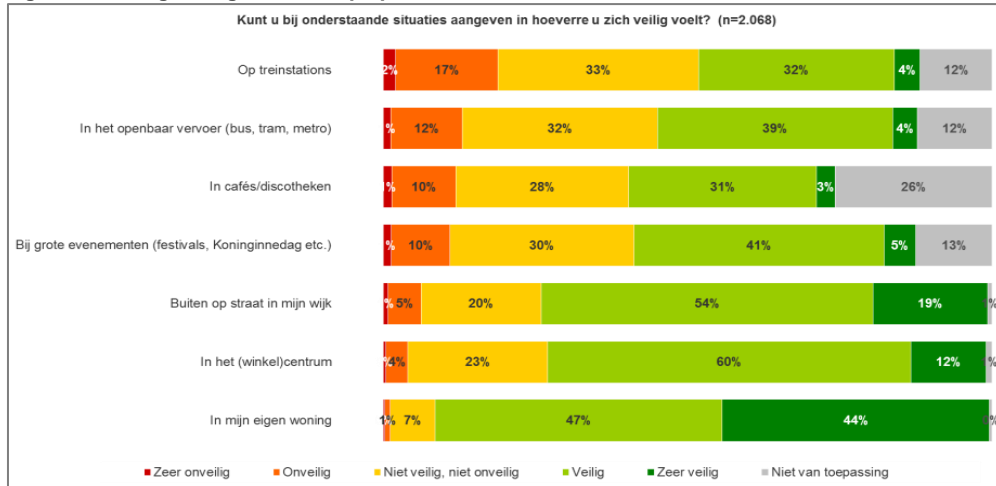
De overige burgers (21%) geven in één van de twee gevallen aan (algemeen of in de eigen buurt) zich soms/vaak onveilig te voelen, maar in het andere geval zelden of nooit.

Onveiligheidsgevoelens op treinstations het sterkst

Plekken waar burgers zich met name onveilig voelen zijn de treinstations (19%), in het openbaar vervoer (13%), in cafés/discotheken (11%) en bij de grote evenementen (11%) (zie figuur 3.1). In de eigen woning voelt men zich duidelijk het meest veilig. 91% geeft aan zich (zeer) veilig te voelen thuis, slechts 1% voelt zich

onveilig. Ook in winkelcentra en buiten op straat voelt een groot aandeel burgers zich veilig, slechts 5% voelt zich hier onveilig.

Figuur 3.1 Veiligheidsgevoelens op specifieke locaties



Pragmatici en buitenstaanders voelen zich over het algemeen iets vaker onveilig. Opvallend is dat de buitenstaanders zich ook in de eigen buurt onveilig voelen. Plichtsgetrouwen voelen zich vaker onveilig bij grote, massale evenementen.

Vrouwen voelen zich vaker onveilig, zowel in het algemeen als in de eigen buurt. De gevoelens van onveiligheid zijn vooral sterker op treinstations.

Het is opvallend vaker de leeftijdsgroep 25-34 jarigen die zich over het algemeen en in de eigen woning vaker onveilig voelt. De middelbare en oudere leeftijdsgroep voelt zich vaker onveilig op de treinstations.

In de drie grote gemeenten Den Haag, Rotterdam en Amsterdam voelt men zich vaker onveilig in de eigen buurt. Ditzelfde geldt voor de (zeer) sterk stedelijke gebieden waar men zich naast de woning ook vaker onveilig voelt in de winkelcentra. In niet-stedelijke gebieden voelt men zich iets vaker onveilig op de treinstations.

4 Ervaringen met de politie

Onder de burgers is gepeild in hoeverre men recent contact heeft gehad met de politie naar aanleiding van bepaalde situaties waar men slachtoffer en/of getuige van is geweest. De ervaringen met het contact met de agenten naar aanleiding van deze situaties worden in dit hoofdstuk behandeld.

4.1 Contact met politie

Meerderheid is over het algemeen positief over het contact met de politie

Bijna twee derde van de burgers blijkt wel eens aangifte te hebben gedaan op het politiebureau (zie figuur 4.1). 41% geeft aan zelf wel eens een boete te hebben ontvangen. Circa een derde is wel eens in gesprek geweest met een agent.

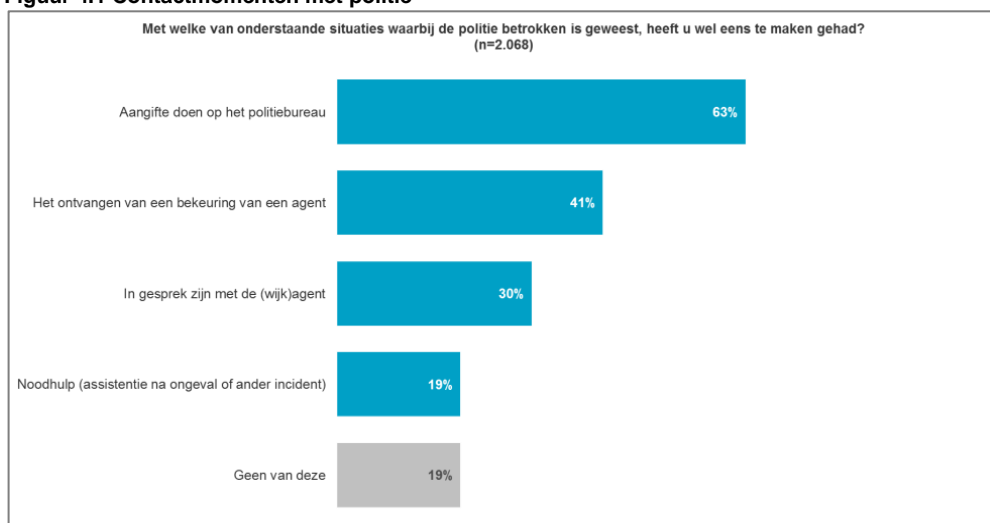
Het contact dat men over het algemeen met de agenten heeft gehad wordt door 44% van de burgers als positief beoordeeld (zie figuur 4.2). In dit percentage zijn echter de burgers die een bekeuring hebben gehad meegenomen. Wanneer de bekeurde burgers niet meegenomen worden dan is een groter aandeel (54%) positief over de politie.

Onder de burgers die het contact over het algemeen als positief hebben ervaren bestaat vooral het gevoel dat men serieus genomen wordt. Ook de behulpzaamheid, het correcte en vriendelijke handelen van de agenten worden vaak genoemd als redenen voor het positieve oordeel.

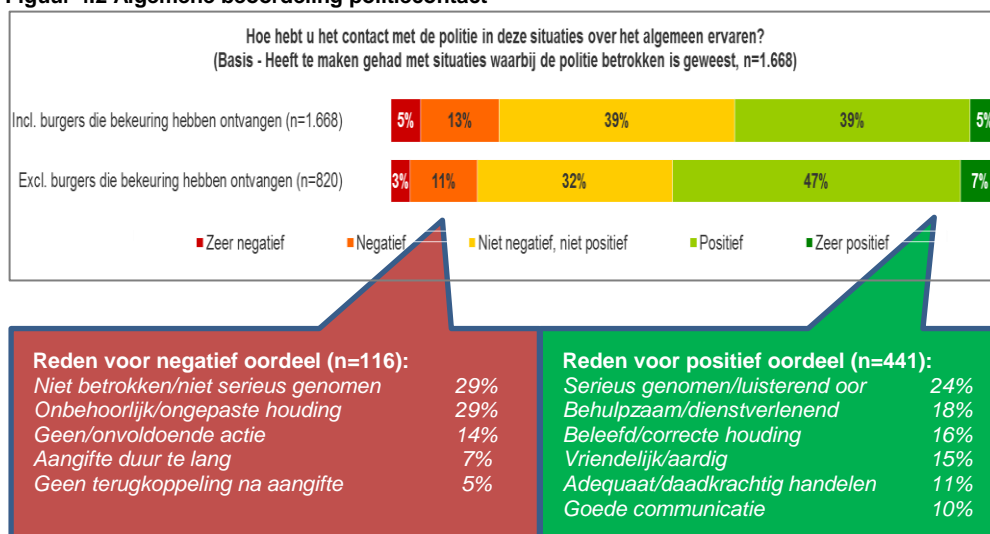
18% van de burgers is over het algemeen negatief over het contact met de politie. Dit betreft met name burgers die zich niet serieus genomen voelden door de agenten of vonden dat de agent een ongepaste houding aanhield.

Een geïnteresseerde en correcte houding van de agent blijkt dus sterk bepalend voor het oordeel over het contact met de agenten. Bij een gebrek aan deze houding blijkt het oordeel al snel negatief uit te vallen.

Figuur 4.1 Contactmomenten met politie



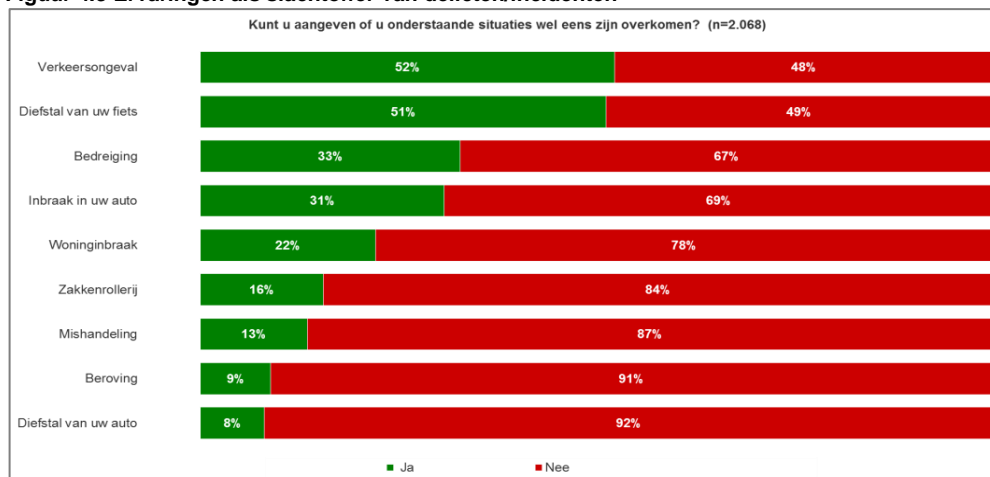
Figuur 4.2 Algemene beoordeling politiecontact



4.2 Persoonlijke ervaringen

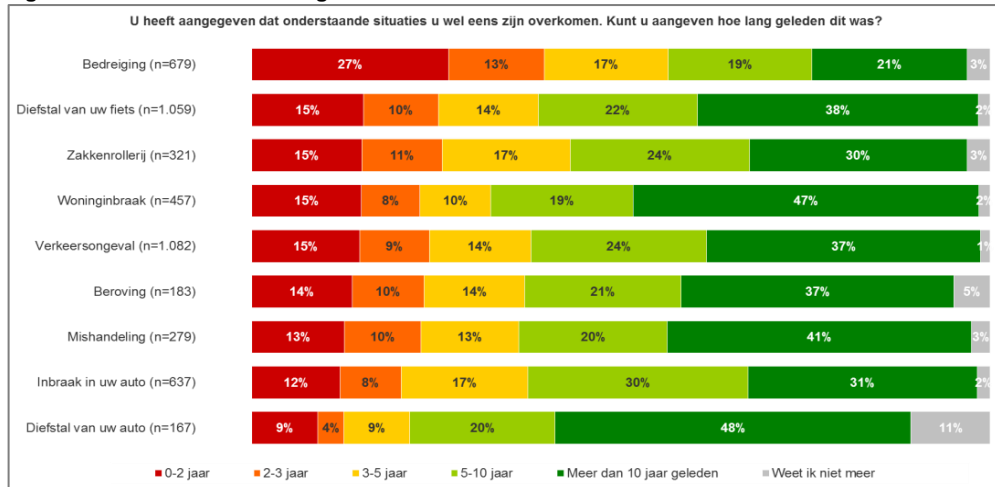
Circa de helft van de burgers tussen 15-75 jaar is wel eens slachtoffer geweest van een verkeersongeval en/of fietsendiefstal. Andere veel voorkomende delicten/incidenten waar men slachtoffer van is geweest zijn bedreiging (33%) en auto-inbraak (31%).

Figuur 4.3 Ervaringen als slachtoffer van delicten/incidenten



Bedreiging heeft zich van de delicten/incidenten recentelijk het vaakst voorgedaan onder de desbetreffende slachtoffers. Bij een kwart heeft de bedreiging de afgelopen twee jaar plaatsgevonden. Gevallen die zich relatief minder vaak recentelijk hebben voorgedaan zijn woninginbraak en autodiefstal.

Figuur 4.4 Moment van ervaringen als slachtoffer van delicten/incidenten

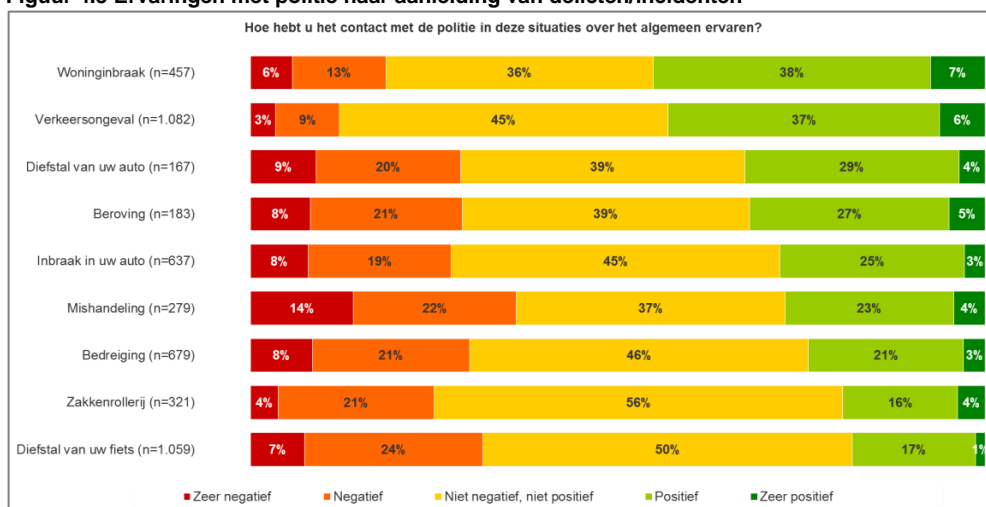


Contact met politie vaker negatief beoordeeld na geval van fysiek geweld

Aan de slachtoffers is gevraagd het contact naar aanleiding van de verschillende delicten/incidenten te beoordelen. Het contact met de politie naar aanleiding van fietsendiefstal, een situatie waar relatief veel burgers slachtoffer van zijn geweest, wordt vaker als zeer negatief ervaren. Andere situaties waarbij men het contact met de politie relatief vaak als negatief beoordeeld, zijn incidenten rondom fysiek geweld: mishandeling, bedreiging en beroving. Uit de toelichting op de beoordeling blijkt dat men veelal negatief is, omdat men het gevoel heeft dat men niet serieus genomen wordt, iets dat we eerder al zagen uit de beoordeling van het contact met agenten in het algemeen. Ook heeft men relatief vaak het gevoel dat aangifte doen zinloos is. Ook wordt vaak genoemd dat politie te weinig actie ondernam naar aanleiding van de aangifte of dat er te weinig terugkoppeling was over wat er naar aanleiding van de aangifte door de politie is ondernomen.

Het contact naar aanleiding van een verkeersongeval wordt het meest positief beoordeeld. Ook het contact naar aanleiding van een woninginbraak wordt over het algemeen als zeer positief ervaren (zie figuur 4.5). Motieven voor een positief oordeel zijn vooral de ervaren behulpzaamheid van de agenten en het gevoel dat de agenten de situatie betrokken en aandachtig hebben behandeld.

Figuur 4.5 Ervaringen met politie naar aanleiding van delicten/incidenten



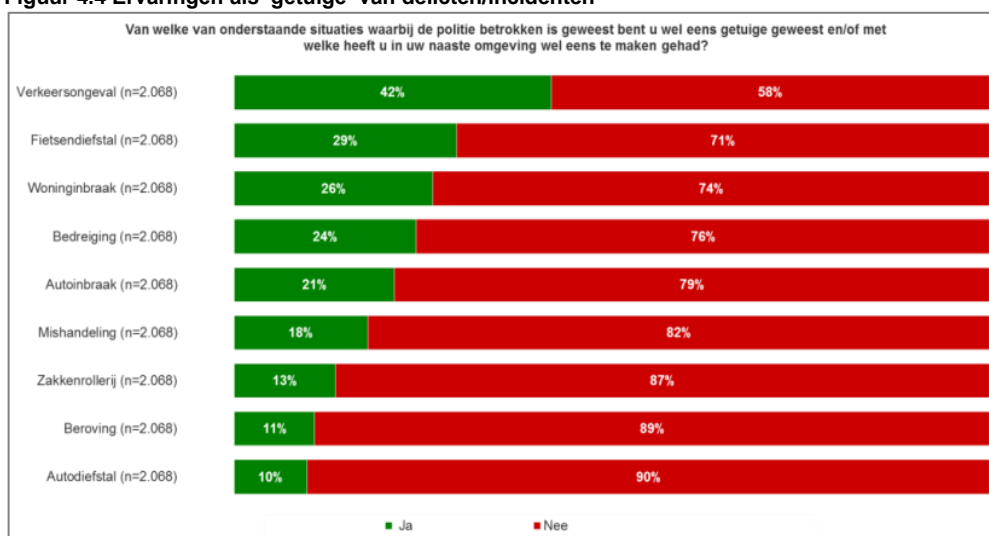
Tabel 4.1 Reden achter oordeel over politie naar type delict/incident

Type delict	Negatief, omdat...	Positief, omdat...
Inbraak/Diefstal (woning, fiets, auto)	<ul style="list-style-type: none"> - Aangifte is lastig - Aangifte duurt lang - Aangifte is zinloos - Ongepaste houding agent - Geen terugkoppeling na aangifte - Slecht bereikbaar 	<ul style="list-style-type: none"> - Snel ter plaatse - Vriendelijk - Goed aanspreekpunt
Beroving/Zakkenrollerij	<ul style="list-style-type: none"> - Ongepaste houding - Slecht bereikbaar 	<ul style="list-style-type: none"> - Geduldig/nemen de tijd - Begripvol - Aanspreekpunt
Fysiek geweld (bedreiging, mishandeling)	<ul style="list-style-type: none"> - Ongepaste houding agent - Niet serieus genomen 	<ul style="list-style-type: none"> - Geduldig/nemen de tijd - Begripvol - Behulpzaam - Goede nazorg/terugkoppeling
Verkeersongeval	<ul style="list-style-type: none"> - Ongepaste houding agent - Slecht bereikbaar 	<ul style="list-style-type: none"> - Begripvol - Goede nazorg/terugkoppeling - Behulpzaam

4.3 Ervaringen in de persoonlijke omgeving

Naast het contact dat men heeft met de politie naar aanleiding van een misdaad waar men slachtoffer van is geweest, is een groot aandeel burgers ook wel eens getuige geweest van een delict/incident waar politie bij betrokken is geweest. Een verkeersongeval is een situatie waarmee men in de naaste omgeving relatief vaak te maken heeft gehad (zie figuur 4.4). Andere relatief veel voorkomende delicten/incidenten in de naaste omgeving van de burgers zijn fietsendiefstal, woninginbraak en bedreiging.

Figuur 4.4 Ervaringen als 'getuige' van delicten/incidenten



Getuigen per saldo positiever over contact met politie dan directe slachtoffers

Bij veel van de verschillende situaties blijken getuigen positiever over het contact met de politie dan de groep die daadwerkelijk slachtoffer is geweest van een dergelijke situatie (zie tabel 4.2). Vooral degenen die getuige waren of in hun naaste omgeving wel eens te maken hebben gehad met een verkeersongeval zijn vaker (zeer) positief over het contact met de politie naar aanleiding hiervan. In het geval van fietsendiefstal, mishandeling en bedreiging zijn getuigen net als de slachtoffers (zeer) negatief over het contact met de politie.

Tabel 4.2 Beoordelingen van slachtoffers en getuigen van contact met politie

Beoordeling contact met politie n.a.v.:	Slachtoffer			Getuige		
	% Positief	% Negatief	Saldo	% Positief	% Negatief	Saldo
Verkeersongeval	45%	19%	+26	53%	8%	+41
Woninginbraak	43%	12%	+31	39%	16%	+23
Beroving	33%	29%	+4	26%	16%	+10
Mishandeling	32%	29%	+3	31%	28%	+3
Bedreiging	28%	27%	+1	29%	26%	+3
Zakkenrollerij	27%	36%	-9	24%	21%	+3
Auto-inbraak	24%	29%	-5	22%	21%	+1
Autodiefstal	20%	25%	-5	23%	19%	+4
Fietsendiefstal	18%	31%	-13	17%	32%	-15

Pragmatici die slachtoffer en/of getuige zijn geweest van een delict/incident zijn over het algemeen vaker negatief over het politiecontact. De plichtsgetrouwen zijn vaker positief over het contact met de politie naar aanleiding van delicten/incidenten.

De mannen zijn bij alle typen delicten/incidenten vaker negatief over het contact met de politie wanneer zij slachtoffer en/of getuige zijn geweest,

Het zijn opvallend vaker de jongeren (18 t/m 24 jaar) en ouderen (55+) die het contact met de politie als (zeer) positief ervaren.

In de zeer sterk stedelijke gebieden is men vaker slachtoffer en/of getuige geweest van de voorgelegde delicten/incidenten. Het contact met de politie wordt in de zeer stedelijke gebieden over het algemeen negatiever beoordeeld, met name naar aanleiding van autodiefstal en verkeersongevallen.

De angstige burgers zijn vaker slachtoffer en/of getuige geweest van de genoemde delicten/incidenten. Ook hebben deze vaker recent plaatsgevonden, terwijl onder de niet-angstige burgers de incidenten vaker meer dan 10 jaar geleden hebben plaatsgevonden. Het contact met de politie n.a.v. de incidenten is door de angstige burgers vaker als negatief ervaren. Hetzelfde geldt voor het contact tijdens het aangifte doen op het bureau en het contact met de wijkagent. De angstige burgers hebben over het algemeen vaker contact gehad met de wijkagent.

5 Imago Politie

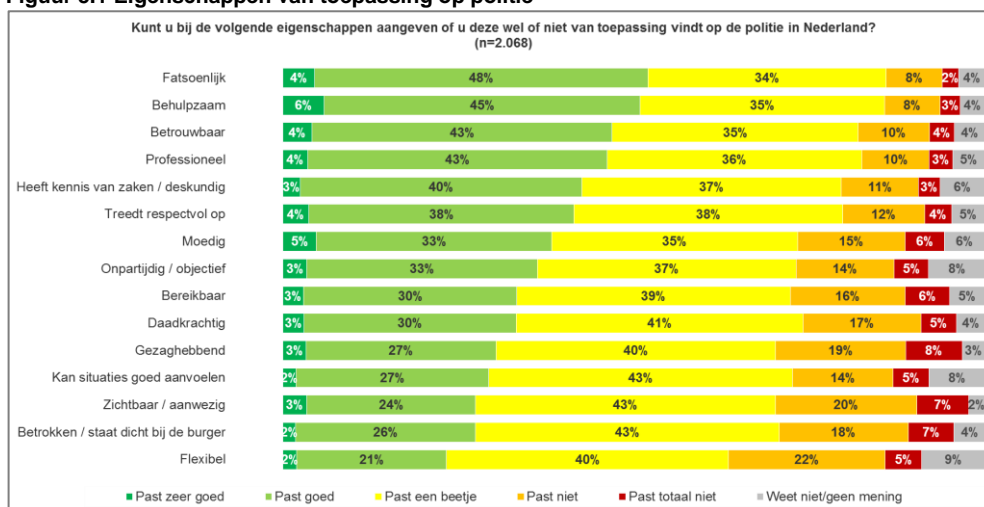
Het imago van de politie is gepeild aan de hand van een lijst eigenschappen, waarvan de burgers moesten aangeven in welke mate zij deze van toepassing vinden op de politie. Daarnaast is gevraagd welke eigenschappen men vindt passen bij het ideaalbeeld dat men van de politie heeft. Op deze wijze zijn de verschillen tussen het wensbeeld dat bij de burgers bestaat en het werkelijke beeld dat zij van de huidige politie hebben inzichtelijk gemaakt.

5.1 Passende eigenschappen bij politie

Politie met name fatsoenlijk, behulpzaam, betrouwbaar en professioneel

Het huidige beeld dat de burger heeft van de politie kenmerkt zich vooral door fatsoenlijk, behulpzaam, betrouwbaar en professioneel. Dit zijn allemaal kenmerken die circa 5 op de 10 burgers (zeer) goed vinden passen bij de politie (zie figuur 5.1). Eigenschappen die burgers relatief vaak (totaal) niet vinden passen bij de politie zijn gezaghebbend en daadkrachtig, flexibel en zichtbaar/aanwezig, betrokken/dicht op de burger en bereikbaar. Al deze eigenschappen worden door 2 tot 3 van de 10 burgers niet van toepassing gevonden.

Figuur 5.1 Eigenschappen van toepassing op politie

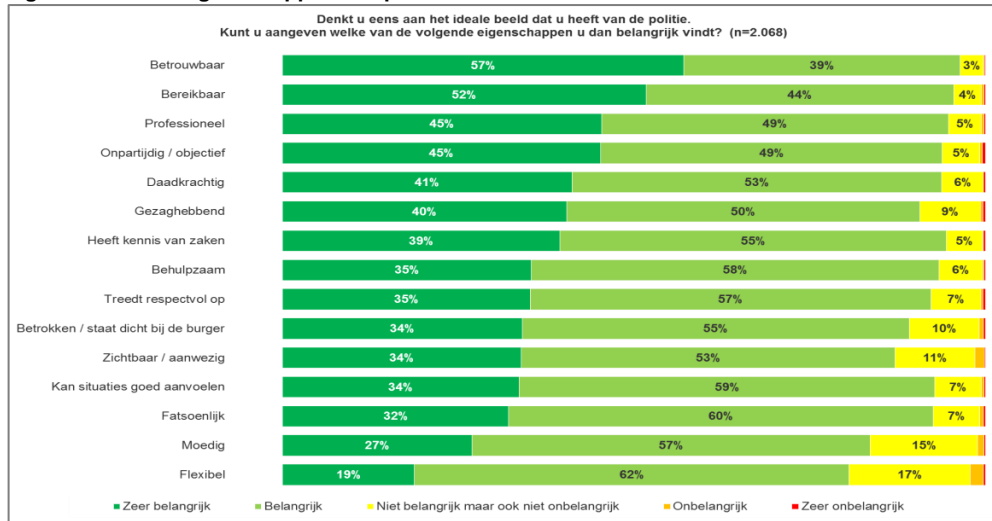


5.2 Ideaalbeeld politie

Idealbeeld politie vooral betrouwbaar, bereikbaar, professioneel en objectief

Wanneer burgers gevraagd wordt naar het ideaalbeeld van de politie worden met name de eigenschappen betrouwbaar (57%), bereikbaar (52%), professioneel (45%) en onpartijdig/objectief (45%) zeer belangrijk gevonden.

Figuur 5.2 Ideale eigenschappen van politie



Duidelijke mismatch tussen wensbeeld en huidige beeld politie

In onderstaande tabel (tabel 5.1) is het verschil tussen het huidige imago (kolom passend) en het ideaalbeeld (kolom ideaal) van de politie weergegeven. In de kolom ideaal wordt het aandeel burgers vermeld dat desbetreffende eigenschap zeer belangrijk vindt. Reden hiervoor is dat vrijwel alle voorgelegde eigenschappen door meer dan 90% van de burgers van belang wordt gevonden. In dit geval geeft de keuze voor zeer belangrijk een betere weergave van de mate van urgentie en importantie.

De eigenschappen in het **rood** liggen in negatieve zin ver af van het ideaalbeeld. Deze eigenschappen worden door een groter percentage burgers belangrijker gevonden dan het percentage dat het op dit moment van toepassing vindt op de politie. In **groen** zijn de eigenschappen weergegeven die door een groter aandeel burgers van toepassing worden gevonden dan het aandeel burgers dat dit een zeer wenselijke/belangrijke eigenschap vindt. Oftewel de aspecten waar de politie op dit moment boven gewenst niveau presteert.

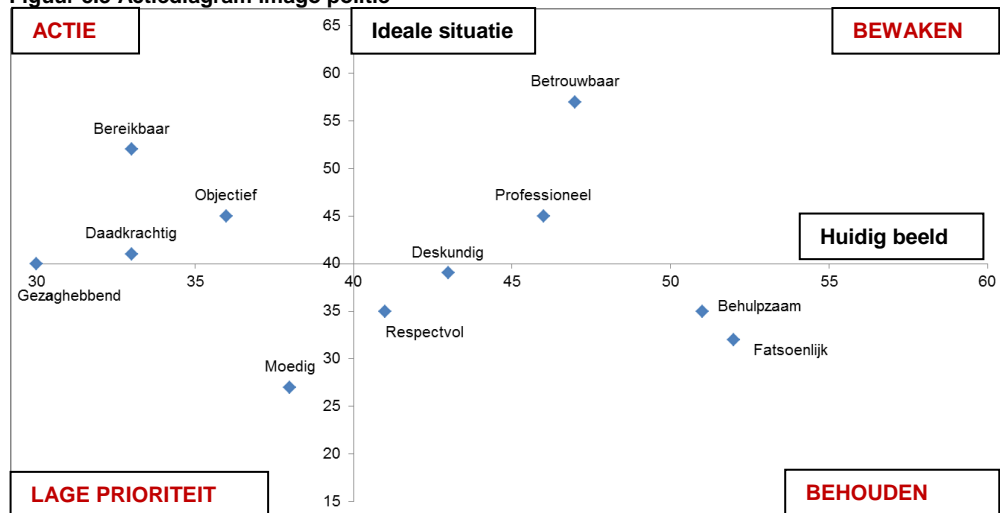
De bereikbaarheid van de politie ligt op dit moment het verst af van het ideaalbeeld dat burgers hebben. Er is een verschil van 18 procentpunt tussen de burgers die het belangrijk vinden en de burgers die het daadwerkelijk van toepassing vinden op de politie. Andere eigenschappen waarop de politie het in de ogen van de burgers nog laat liggen zijn de betrouwbaarheid (-10%), gezaghebbendheid (-10%) en objectiviteit (-9%). Allemaal eigenschappen die door een groot aandeel burgers zeer belangrijk worden gevonden, maar op dit moment minder goed scoren. Eigenschappen waarop de politie op dit moment boven verwachting presteert zijn fatsoenlijkheid (20%), behulpzaamheid (15%) en moed (11%).

Tabel 5.1 (Mis)match imago en ideaalbeeld politie

Eigenschap	Passend (zeer) goed (in %)	Ideaal Zeer belangrijk (in %)	Vershil (in %)
Bereikbaar	33	52	-18
Betrouwbaar	47	57	-10
Gezaghebbend	30	40	-10
Onpartijdig / objectief	36	45	-9
Daadkrachtig	33	41	-8
Betrokken / staat dicht bij de burger	27	34	-7
Zichtbaar / aanwezig	27	34	-6
Kan situaties goed aanvoelen	29	34	-4
Professioneel	46	45	1
Heeft kennis van zaken / deskundig	43	39	3
Flexibel	23	19	4
Treedt respectvol op	41	35	6
Moedig	38	27	11
Behulpzaam	51	35	15
Fatsoenlijk	52	32	20

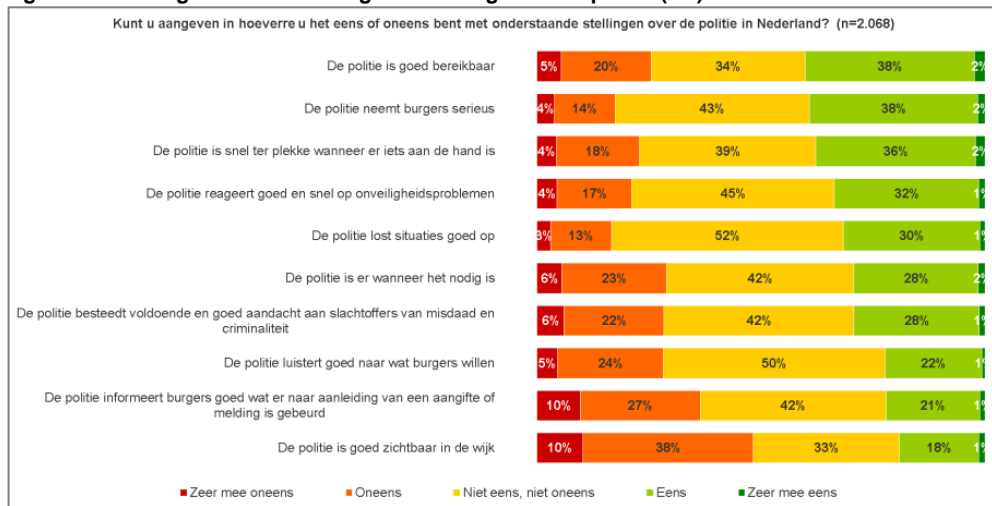
In onderstaande figuur (5.3) wordt de bovenstaande (mis)match gevisualiseerd. Op de horizontale as is het aandeel (%) burgers weergegeven dat een bepaalde eigenschap nu van toepassing vindt op de politie. Op de verticale as wordt het percentage weergegeven dat dit van belang vindt. In het kwadrant ACTIE zijn de eigenschappen aangegeven die aandacht verdienen. Deze eigenschappen – bereikbaar, objectief, daadkrachtig en gezaghebbend – worden op dit moment weinig toegeschreven aan de politie, maar zijn voor een ideale politie volgens burgers belangrijk. In het kwadrant BEWAKEN zijn de eigenschappen weergegeven die op dit moment relatief goed scoren en ook in de ogen van de burgers bij een ideale politie passen. De betrouwbaarheid en professionaliteit zijn zaken die duidelijk bewaakt moeten worden. In het kwadrant BEHOUDEN bevinden zich de eigenschappen waarop de politie op dit moment goed scoort, maar die relatief weinig van belang worden geacht. In het kwadrant LAGE PRIORITEIT liggen de eigenschap waarop slecht wordt gescoord, maar waar ook weinig belang aan wordt gehecht door burgers.

Figuur 5.3 Actiediagram imago politie



Aan de hand van stellingen is het imago van de politie bij de burgers nog verder uitgediept. Uit de stellingen blijkt dat er op het punt van zichtbaarheid, communicatie (het informeren van burgers n.a.v. aangiftes) en het luisteren naar burgers een groter aandeel ontevreden (= % oneens met de stelling) is dan tevreden. Meer tevreden blijken de burgers over het serieus nemen van de burger en het snel ter plekke zijn. Ook het oplossend vermogen en het adequaat reageren worden relatief vaker positief beoordeeld.

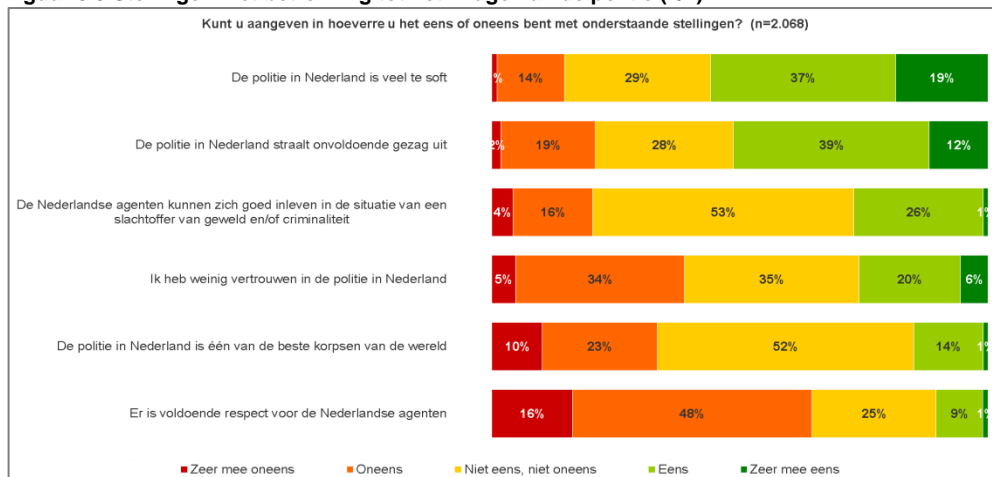
Figuur 5.4 Stellingen met betrekking tot het imago van de politie (1/2)



Burgers zien gebrek aan respect voor Nederlandse agenten

6 op de 10 burgers geeft aan dat er onvoldoende respect is voor Nederlandse agenten. Hiermee lijken Nederlanders zich bewust van het kritische beeld dat zij zelf hebben ten opzichte van de politie, kritiek die een grote groep dus als respectloos betitelt. Deze kritiek valt onder andere terug te zien onder 40% van de burgers die aangeeft geen vertrouwen te hebben in de politie. Ook vindt een krappe meerderheid de politie veel te soft en te weinig gezag uitstralen.

Figuur 5.5 Stellingen met betrekking tot het imago van de politie (2/2)



Plichtsgetrouwen vinden veel van de voorgelegde eigenschappen van toepassing op de politie: flexibel, betrouwbaar, bereikbaar, moedig, fatsoenlijk, behulpzaam, respectvol, objectief en daadkrachtig. In hun ideaalbeeld is de politie vooral betrokken, bereikbaar en behulpzaam. De plichtsgetrouwen vinden wel dat politie onvoldoende gezag uitstraalt.

Pragmatici vinden politie vaker onfatsoenlijk. In hun ideaalbeeld is de politie vooral betrouwbaar.

Buitenstaanders zijn het meest kritisch. Zij vinden vooral dat politie situaties niet goed aanvoelen en niet professioneel en moedig is. In hun ogen is de politie in Nederland dan ook te soft en zij hebben minder vertrouwen in de politie.

De verantwoordelijken noemen de huidige politie vooral betrouwbaar en zichtbaar. Hun ideaalbeeld is vooral een fatsoenlijke, betrouwbare, bereikbare en objectieve politie. Vaker vinden zij de politie te inadequaat handelen en slecht terugkoppelen naar aanleiding van een aangifte.

De jongere burgers (onder 35 jaar) zijn kritisch ten aanzien van de politie. Zij vinden de politie vooral tekort schieten op deskundigheid, betrouwbaarheid, fatsoenlijk gedrag en vinden dat de politie situaties slecht aanvoelt. Wel vinden ze dat politie snel ter plaatse is en een groot oplossend vermogen heeft. Ook is de politie goed zichtbaar in de wijk en hebben de jongeren het gevoel dat zij serieus genomen worden. Wel is er maar weinig vertrouwen. Zij wensen vooral een moedige en behulpzame politie.

De oudere burgers (55+) zien de politie als fatsoenlijk, behulpzaam en flexibel. Op het punt van bereikbaarheid laat de politie het op dit moment liggen. Een ideaal korps is in hun ogen dan ook vooral bereikbaar en zichtbaar, maar zeker ook betrouwbaar, fatsoenlijk en respectvol.

Burgers die eerder slachtoffer/getuige zijn geweest van een delict/incident hebben over het algemeen een negatiever beeld over de politie. Vooral de eigenschappen flexibel, gezaghebbend, behulpzaam en zichtbaar worden door slachtoffers weinig van toepassing gevonden.

Opvallend geven niet-slachtoffers vaker aan dat de politie niet snel genoeg ter plaatse is. Dit beeld blijkt dus niet te stroken met de ervaringen van de slachtoffers die dit beeld niet beamen. Slachtoffers lagen juist vaker over een slechte terugkoppeling naar aanleiding van een aangifte en het beperkte inlevingsvermogen van de politie in de situatie van de slachtoffers

In de stedelijke gebieden scoort de politie beter op zichtbaarheid en bereikbaarheid. In de dorpse gebieden geldt dit voor hulpvaardigheid. Ook vindt men hier vaker dat de politie goed informeert wat er naar aanleiding van een aangifte gebeurt.

De angstige burgers zijn over het algemeen negatiever in het beeld dat zij over de politie hebben. Zij vinden alle voorgelegde eigenschappen ten opzichte van de niet-angstige burgers vaker (totaal) niet passen bij politie. Dit terwijl ze juist deze eigenschappen vaker als zeer belangrijk betitelen in hun beeld van de ideale politie. Het negatieve beeld komt sterkt terug in de meningen op de verschillende stellingen, waarbij de angstige burgers vaker kritisch zijn op de punten gezaghebbendheid, het vertrouwen dat men in de politie heeft en het adequaat handelen.

6 Taken politie

Aan de hand van een spontane (open) vraag en het voorleggen van verschillende politietaken is gepeild wat volgens de burgers de kerntaken van de politie zijn. Burgers hebben aangegeven welke daarvan volgens hen beslist en alleen door de politie moeten worden uitgevoerd en welke eventueel overgeheveld kunnen worden naar andere organisaties.

6.1 Kerntaken politie

Handhaven openbare orde spontaan genoemd als kerntaak politie

Spontaan wordt door een meerderheid van de burgers het handhaven van de openbare orde als kerntaak van de politie genoemd. Andere relatief veel genoemde kerntaken die spontaan worden genoemd zijn noodhulp (behulpzaam zijn bij noodgevallen), het tegengaan van criminaliteit en het oppakken en arresteren van 'wetsovertreders'.

Figuur 6.1 Spontaan genoemde kerntaken politie

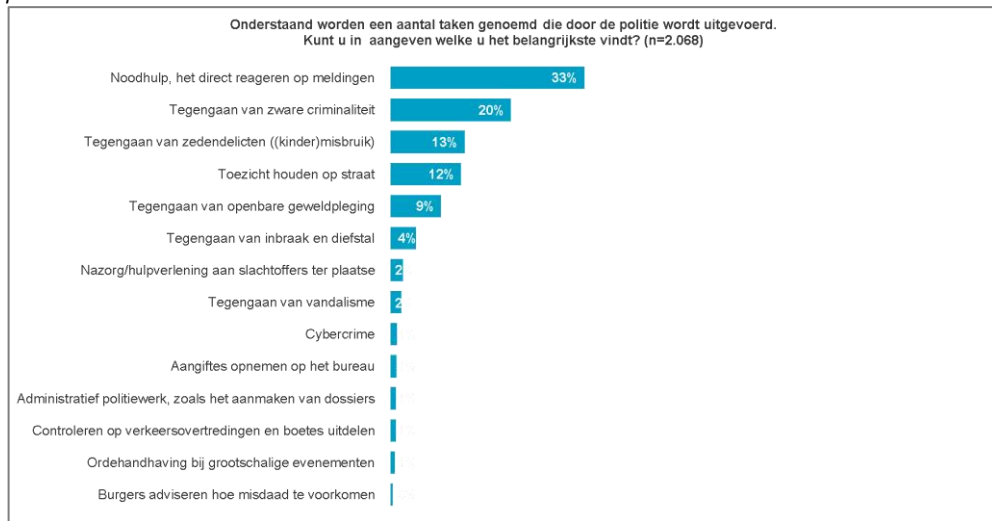
Burgers konden spontaan antwoorden noemen op deze open vraag. De antwoorden zijn vervolgens gecategoriseerd naar onderstaande antwoorden.



Uit een lijst politietaken die aan de burgers is voorgelegd wordt noodhulp door een derde als meest belangrijke taak benoemd (zie figuur 6.2). Andere taken die door de burgers vaak genoemd worden als zijnde belangrijk zijn het tegengaan van zware criminaliteit (20%), het tegengaan van zedendelicten (13%) en toezicht houden op straat (12%).

Figuur 6.2 Belangrijkste politietaken volgens burgers

Onderstaande opties zijn aan burgers voorgelegd, met de vraag aan te geven welke men de belangrijkste politietaak vindt.



Naast het aanwijzen van de belangrijkste taak kon men nog vier andere belangrijke taken noemen om tot een top 5 kerntaken te komen. Door ruim twee derde van de burgers wordt het tegengaan van zware criminaliteit (71%) en het bieden van noodhulp (70%) het vaakst genoemd in de top 5. Ook het tegengaan van openbare geweldpleging (64%), het tegengaan van zedendelicten (57%) en toezicht houden op straat (55%) wordt door meer dan de helft van de burgers genoemd in de top 5. Administratief werk (7%) en het adviseren van burgers (10%) worden relatief weinig genoemd in de top 5 van belangrijkste politietaken.

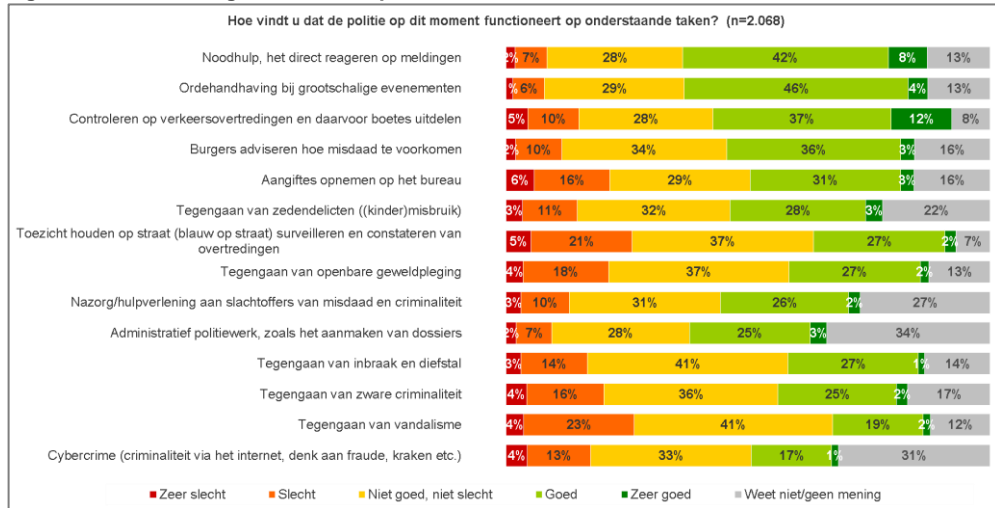
Figuur 6.3 Belangrijkste politietaken volgens burgers genoemd in top 5



Politie functioneert goed bij noodhulp, ordehandhaving en verkeerscontroles

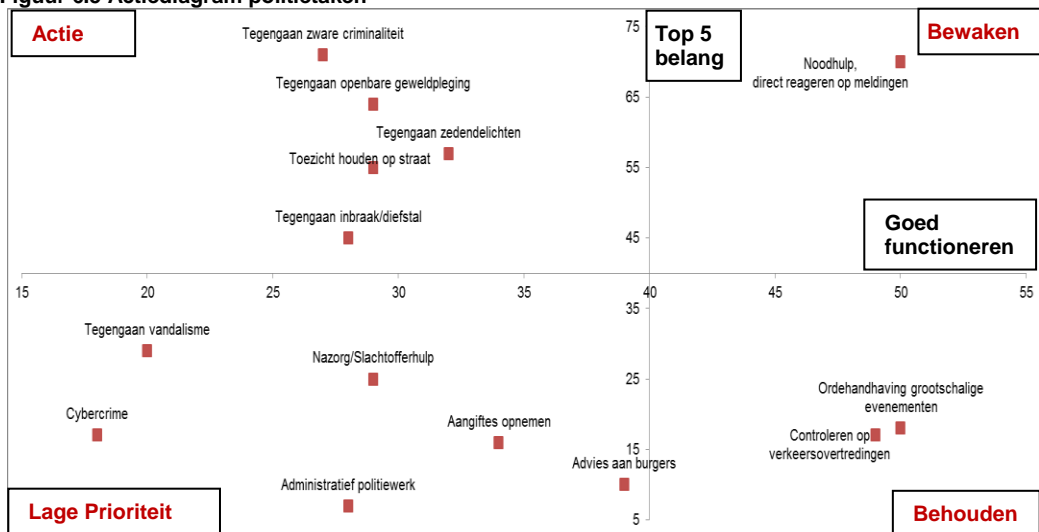
De taken die de politie op dit moment het beste uitvoert zijn noodhulp (50%), ordehandhaving bij grootschalige evenementen (50%) en het controleren op en beboeten van verkeersovertredingen (49%). Het functioneren op de volgende taken wordt relatief vaak als (zeer) slecht beoordeeld: tegengaan van vandalisme (27%), toezicht houden op straat (26%), het opnemen van aangiftes op het bureau (22%) en het tegengaan van openbare geweldpleging (22%).

Figuur 6.4 Beoordeling functioneren politietaken



In onderstaande figuur (6.5) wordt weergegeven in hoeverre het functioneren op een taak in lijn is met het belang dat burgers aan die taak hechten. In het kwadrant ACTIE zijn de taken te zien die aandacht verdienen. Deze taken worden op dit moment relatief slecht beoordeeld, maar behoren volgens de burgers wel tot de belangrijke politietaken. Het gaat hierbij om het tegengaan van zware criminaliteit, openbare geweldpleging, zedendelicten en inbraak/diefstal en toezicht houden op straat. Het huidige goede functioneren op noodhulp moet bewaakt worden, want is volgens de burgers de meest belangrijke politietak.

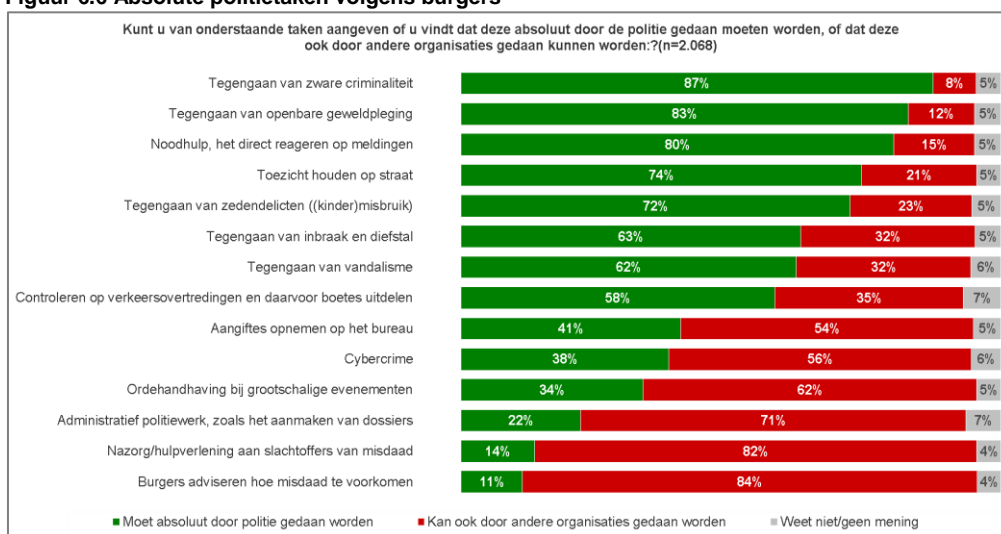
Figuur 6.5 Actiediagram politietaken



Tegengaan criminaliteit, bieden van noodhulp en toezicht niet overhevelen

Aan de burgers is de vraag voorgelegd welke taken absoluut door de politie moeten worden uitgevoerd. Dit zijn volgens de burgers het tegengaan van zware criminaliteit (87%), het tegengaan van openbare geweldpleging (83%), het bieden van noodhulp (80%), toezicht houden op straat (74%) en het tegengaan van zedendelicten (72%). Taken die volgens een ruime meerderheid van de burgers ook door andere organisaties gedaan kunnen worden zijn met name het adviseren van burgers hoe zij misdaad kunnen voorkomen (84%), nazorg/slachtofferhulp (82%) en administratief politiewerk (71%). Organisaties die spontaan vaker genoemd worden door burgers om een rol te spelen bij de verschillende taken zijn weergegeven in tabel 6.1. Interessant is dat bij een groot aantal politietaken burgers een rol zien voor particuliere beveiliging.

Figuur 6.6 Absolute politietaken volgens burgers



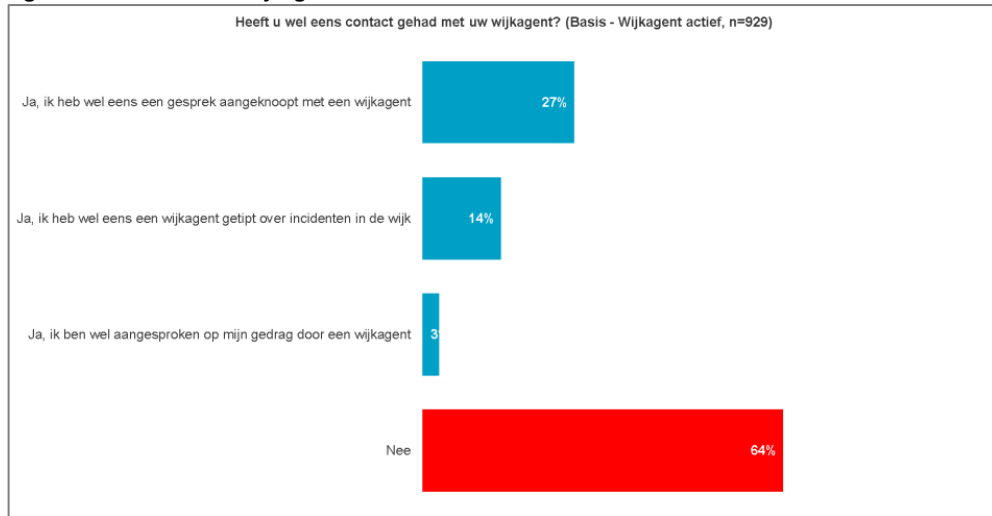
Tabel 6.1 Organisaties die mogelijk politietaken kunnen overnemen

Taak	Spontaan vaak genoemde organisaties die volgens burgers een rol kunnen spelen:
Administratief politiewerk, o.a. aanmaken dossiers	<i>Administratief/kantoorpersoneel</i>
Aangiftes opnemen op het bureau	<i>Administratief/kantoorpersoneel, Ambtenaren (geen politie)</i>
Toezicht houden op straat	<i>Particuliere beveiliging, Stads/-buurtwachten</i>
Controleren op verkeersovertredingen en daarvoor boetes uitdelen	<i>Verkeersdienst</i>
Tegengaan van zware criminaliteit	<i>Experts, specialisten, Recherche, inlichtingendienst, Leger</i>
Tegengaan van vandalisme	<i>Particuliere beveiliging, Stads/-buurtwachten</i>
Tegengaan van inbraak en diefstal	<i>Particuliere beveiliging</i>
Tegengaan van openbare geweldpleging	<i>Particuliere beveiliging, Stads/-buurtwachten</i>
Noodhulp, het direct reageren op meldingen	<i>Hulpverleners</i>
Nazorg/hulpverlening aan slachtoffers van misdaad	<i>Artsen, dokters, hulpverleners Slachtofferhulp, nazorgteam</i>
Tegengaan van zedendelicten ((kinder)misbruik)	<i>Artsen, dokters, zorgverleners Experts, specialisten,</i>
Burgers adviseren hoe misdaad te voorkomen	<i>Ambtenaren (geen politie) Particuliere beveiliging</i>
Cybercrime	<i>ICT-/internetexpert</i>
Ordehandhaving grootschalige evenementen	<i>Particuliere beveiliging</i>

6.2 Wijkgerichtheid

De wijkgerichtheid van de Nederlandse agenten in de vorm van de wijkagent is door 45% opgemerkt. Dit aandeel geeft aan dat er een wijkagent bij hen in de buurt actief is. Een merendeel van deze burgers (63%) heeft echter nooit contact gehad met deze wijkagent. Een kwart (27%) heeft wel eens een gesprek aangeknoopt (zie figuur 6.7).

Figuur 6.7 Contact met wijkagent



De burgers die wel eens contact hebben gehad met de wijkagent ervaren het contact als (zeer) positief. Slechts 13% geeft aan dat het als (zeer) negatief is ervaren (zie figuur 6.8). De burgers die het contact met de politie positief hebben ervaren, geven ook vaker aan het contact met de wijkagent als positief te zien.

Figuur 6.8 Beoordeling contact met wijkagent



Plichtsgetrouwen zien het toezicht houden als politietaak nummer één. Voor de buitenstaanders is dit relatief vaak het tegengaan van zedendelicten. Pragmatici zien vaker het tegengaan van kleine criminaliteit als belangrijkste taak en de verantwoordelijken noodhulp.

Pragmatici beoordelen het functioneren van de politie veel vaker als positief, met name bij het tegengaan van zware criminaliteit, het toezicht houden, het tegengaan van zedendelicten en cybercrime, maar ook het administratief werk. Verantwoordelijken beoordelen de adviesfunctie van de politie hoger, net als de plichtsgetrouwen. Buitenstaanders zijn vaker ontevreden over het functioneren van de politie.

Plichtsgetrouwen zien weinig in het overdragen van politietaken aan andere organisaties. Verantwoordelijken zien mogelijkheden bij het adviseren van burgers.

Het zijn met name de verantwoordelijken die wijkagenten wel eens getipt hebben en/of een gesprek met deze agent hebben aangeknoopt. Plichtsgetrouwen en verantwoordelijken zijn positiever over het contact met de wijkagent.

Slachtoffers/getuigen beoordelen de politie voornamelijk slechter op het opnemen van aangiftes, het toezicht houden en tegengaan van zware en kleine criminaliteit. Deze onvrede lijkt zich te vertalen naar de interesse van slachtoffers voor het afstoten van politietaken aan andere organisaties van administratief werk, en toezicht, maar ook nazorg en advies. Politietaken die absoluut door de politie moeten worden uitgevoerd en waar overheveling volgens slachtoffers/getuigen geen optie is zijn het tegengaan van criminaliteit, openbare geweldspleging en zedendelicten.

Slachtoffers hebben vaker wel eens een gesprek aangeknoopt met de wijkagent, al dan niet als gevolg van een delict/incident. De niet-slachtoffers zijn in hun oordeel over de wijkagent vaker zeer negatief.

Tegengaan van zware criminaliteit en inbraak en diefstal en noodhulp zijn volgens de jongeren vaker belangrijke taken van de politie. Het functioneren van politie op vooral het opnemen van aangiftes, toezicht en noodhulp worden positief beoordeeld. Volgens jongeren zijn politie minder goed in het geven van advies hoe misdaad te voorkomen.

Ouderen hechten meer noodzaak aan het tegengaan van vandalisme als kerntaak bij de politie. Ouderen zijn vaker ontevreden over het functioneren van politie op het tegengaan van zware criminaliteit en vandalisme.

Administratief werk behoort volgens de jongeren absoluut bij de politietaken, volgens ouderen zou dit net als cybercrime aan andere organisaties kunnen worden overgelaten.

De 55-plussers hebben vaker contact gezocht met de wijkagent. Het zijn echter met name de 18-24 jarigen en de 35-55 jarigen die het contact met de wijkagent vaker als positief ervaren,

In de zeer sterk stedelijke gebieden wordt het tegengaan van zedendelicten niet tot de top 5 kerntaken gerekend. Men vindt dat dit beter door andere organisaties gedaan kan worden. Burgers in de zeer sterk stedelijke gebieden beoordelen het toezicht houden door politie en de ordehandhaving bij grote evenementen hoger. Administratief politiewerk wordt in de stedelijke gebieden vaker tot de absolute politietaken gerekend.

In de dorpse gebieden wordt het tegengaan van openbare geweldpleging vaker als goed beoordeeld. In de niet-stedelijke gebieden rekent men vaker het tegengaan van openbare geweldpleging niet tot de 5 kerntaken van de politie.

Het contact met de wijkagent wordt door de inwoners van zeer stedelijke gebieden en de dorpse gebieden vaker als positief ervaren.

De angstige burgers noemen vaker handhaving en het aanwezig zijn als kerntaken van de politie dan niet-angstige burgers. Deze noemen vaker dienstverlening (behulpzaam zin). De angstige burgers beoordelen het functioneren van politie op de verschillende taken vaker als zeer slecht.

Zij zoeken vaker contact met de wijkagent, maar de angstige burgers zijn ten opzichte van de niet-angstige burgers negatiever over het contact met de wijkagent.

7 Nationale Politie

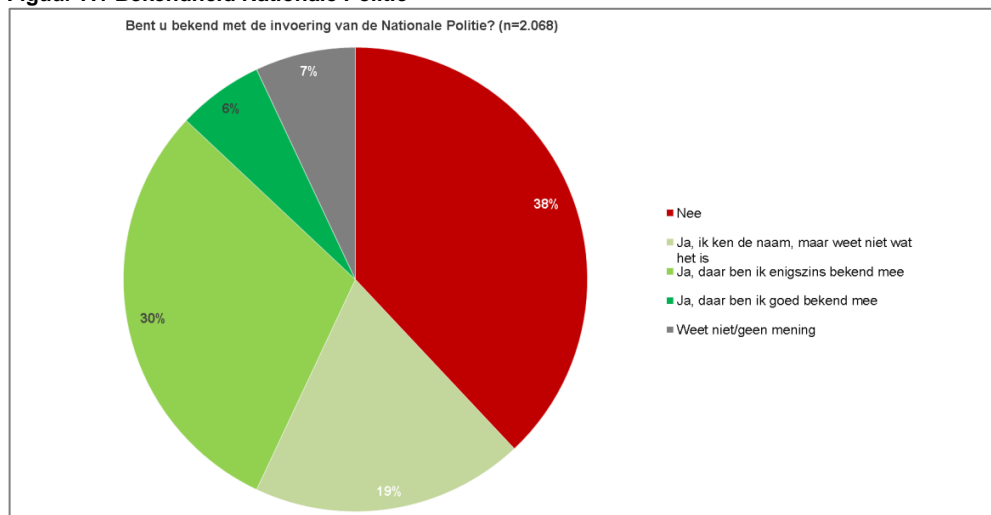
Per 1 januari 2013 is de politie op een nieuwe manier georganiseerd in de Nationale Politie. Onder de burgers is begin 2013 gepeild in hoeverre men bekend is met de invoering van de Nationale Politie, wat het beeld is bij deze nieuwe organisatievorm en wat hun verwachtingen zijn voor de thema's veiligheid en het contact tussen politie en burgers.

7.1 Bekendheid Nationale Politie

Krappe meerderheid burgers bekend met invoering Nationale Politie

55% van de burgers is bekend met de invoering van de Nationale Politie. 6% geeft aan hier goed bekend mee te zijn, 30% enigszins en 19% kent het alleen van naam. 38% van de burgers is niet bekend met de invoering van de Nationale Politie.

Figuur 7.1 Bekendheid Nationale Politie



Door middel van een open vraag is het spontane beeld dat burgers hebben bij de Nationale Politie gepeild. Naast de meer algemene woorden als 'politie', 'korps' en 'landelijk', vallen de woorden 'organisatie', 'samenwerking', 'leiding', 'aansturing' en 'centraal' op. Onder de burgers bestaat op dit moment met name het gevoel dat de Nationale Politie veelal organisatorische veranderingen met zich meebrengt, dat wellicht meer samenwerking tussen korpsen oplevert. Effecten op de veiligheid en of het contact met de burgers worden niet spontaan genoemd.

Kwart burgers positief over de invoering van de Nationale Politie

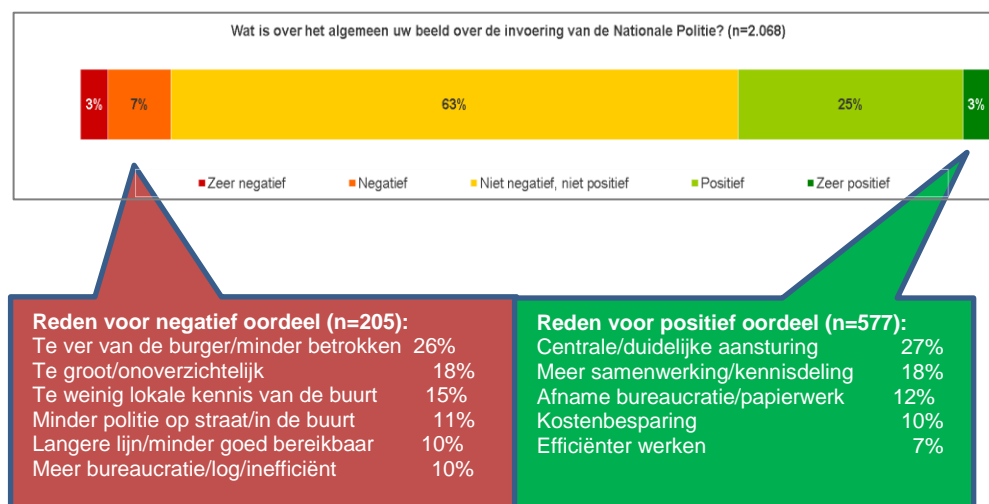
In de vragenlijst is de invoering van de Nationale Politie kort toegelicht door middel van de volgende alinea, en zo bekendgemaakt bij alle burgers in het onderzoek.

“De politie was tot 2012 georganiseerd in 25 regionale korpsen en één landelijk korps (het KLPD), elk met een eigen korpschef. Die korpsen zijn per 1 januari 2013 verdwenen en daarvoor in de plaats bestaat nu één landelijke organisatie: de Nationale Politie. Deze nieuwe politieorganisatie bestaat uit 10 regionale eenheden.”

Het merendeel van de burgers heeft op dit moment een vrij onverschillig beeld ten opzichte van de komst van de Nationale Politie, circa twee derde is niet positief of negatief. Een kwart van de burgers geeft aan de invoering van de Nationale Politie als positief te zien. Het voordeel dat zij spontaan noemen is de centrale en eenduidige aansturing waardoor de verschillende regio's niet meer als eilandjes aan het werk gaan. Het biedt volgens burgers hierdoor meer kans op een betere samenwerking en kennisuitwisseling. Relatief vaak wordt ook de kostenbesparing genoemd als reden voor een positief oordeel.

1 op de 10 burgers beoordeelt de invoering als negatief. De burgers die negatief zijn over de invoering noemen vooral de grootschaligheid van de organisatie als minpunt, waardoor volgens hen de afstand tussen burgers en politie te groot wordt en de kennis van de buurt vertroebeld.

Figuur 7.3 Beeld over Nationale Politie



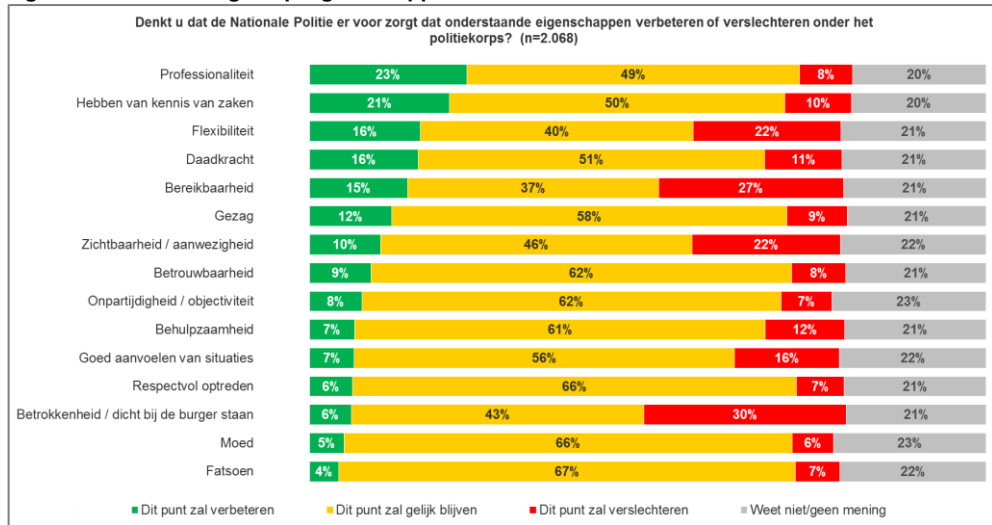
7.2 Verwachtingen rondom Nationale Politie

1 op de 5 burgers verwacht professionelere en deskundigere politie door NP

De eigenschappen die men aan de (ideale) politie heeft moeten toekennen, zijn nogmaals aan de burgers voorgelegd. Ditmaal met de vraag wat hun verwachtingen zijn aangaande deze eigenschappen in het licht van de invoering van de Nationale Politie. Over het algemeen kan worden gesteld dat er door de burgers weinig verschuivingen worden verwacht.

Met name op het punt van professionaliteit en deskundigheid van de politie verwachten de burgers een verbetering door de invoering van de Nationale Politie (zie figuur 7.4). Verslechtering verwacht men vooral op het punt van betrokkenheid, bereikbaarheid en zichtbaarheid. Ook verwacht men minder flexibiliteit bij de politiemedewerkers.

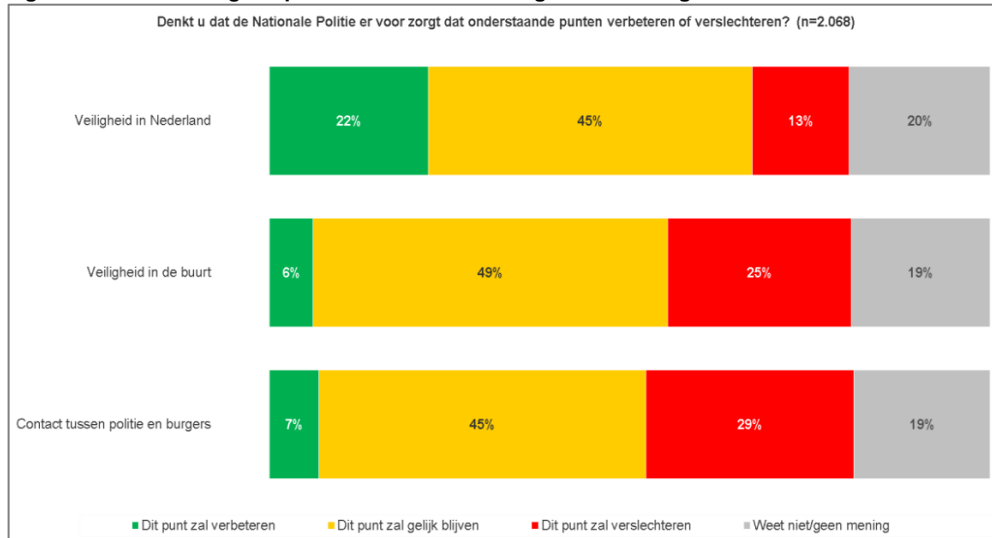
Figuur 7.4 Verwachtingen op eigenschappen door komst Nationale Politie



1 op 5 burgers verwacht een veiliger Nederland door komst Nationale Politie

22% van de burgers verwacht dat de veiligheid in Nederland zal verbeteren door de komst van de Nationale Politie (zie figuur 7.5). De zorg met betrekking tot een verslechtering van bereikbaarheid en zichtbaarheid komt ook tot uitdrukking in de verwachting voor de veiligheid in de eigen buurt en het contact met de burgers. Op beide punten verwachten burgers veelal een verslechtering met de invoering van de Nationale Politie.

Figuur 7.5 Verwachtingen op thema's naar aanleiding van invoering Nationale Politie



Pragmatici en verantwoordelijken zijn meer bekend met de invoering van de Nationale Politie. Beiden zijn positief en verwachten veelal verbetering op aspecten als gezag, deskundigheid, flexibiliteit en professionaliteit. Ook zien zij de komst van de NP als pijler voor een veiliger Nederland.

Buitenstaanders zijn minder bekend met de komst van de Nationale Politie en staan negatiever ten aanzien van deze ontwikkeling.

De komst van de Nationale Politie heeft volgens de slachtoffer/getuigen vooral positief effect op de flexibiliteit, professionaliteit. De betrokkenheid met en afstand tot slachtoffers komt naar hun idee meer onder druk te staan.

Jongeren zijn ondanks dat zij minder bekend zijn met de komst van Nationale Politie positief over deze veranderde organisatievorm. Zij verwachten vooral verbetering op de punten professionaliteit en deskundigheid. Ouderen denken vaker dat komst van de NP de veiligheid in NL en de eigen buurt ten goede zal komen.

De verwachtingen rondom de Nationale Politie zijn vooral positief in de zeer stedelijke gebieden en de dorpen. In de stedelijke gebieden wordt het meest verwacht op punten als flexibiliteit, deskundigheid, objectiviteit en professionaliteit. Ook verwachten burgers van de zeer sterk stedelijke gebieden een verbetering van de veiligheid in Nederland door de komst van de Nationale Politie.

De angstige burgers zijn opvallend vaak niet bekend met de invoering van de Nationale Politie en hebben spontaan dan ook weinig beeld bij wat de voor- en nadelen kunnen zijn. Wel denken ze t.o.v. de niet-angstige burgers dat veel van de genoemde punten zullen verslechteren door de komst van de Nationale Politie.

8 Buitengewoon opsporingsambtenaren (boa's)

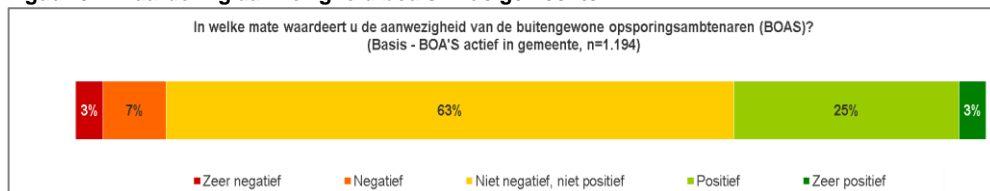
Steeds meer gemeenten maken gebruik van buitengewoon opsporingsambtenaren. Onder de burgers is gepeild in hoeverre men bekend is met het werk van deze speciale ambtenaren en hoe zij aankijken tegen het functioneren van boa's.

8.1 Bekendheid met en waardering van boa's

Kwart burgers is positief over de aanwezigheid van boa's in hun gemeente

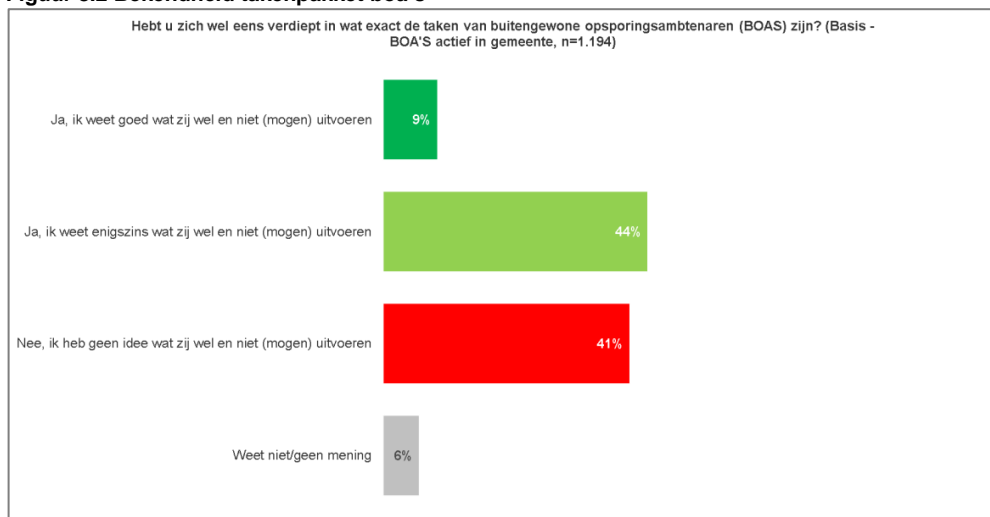
Een kwart van de burgers die in gemeenten wonen waar volgens hen boa's actief zijn, zijn (zeer) positief over de aanwezigheid van deze boa's. 1 op de 10 burgers is (zeer) negatief. Het zijn met name burgers die het contact met de politie als positief hebben ervaren, die ook positiever zijn over de boa's. Ook geldt dat diegenen die negatief zijn over de politie, ook negatief zijn over de aanwezigheid van boa's.

Figuur 8.1 Waardering aanwezigheid boa's in de gemeente



Circa de helft van de burgers die aangeven dat er in hun gemeenten boa's actief zijn denken te weten welke taken boa's mogen uitvoeren (zie figuur 8.2). 41% geeft aan geen idee te hebben wat een boa wel of niet mag doen.

Figuur 8.2 Bekendheid takenpakket boa's



8.2 Imago boa's

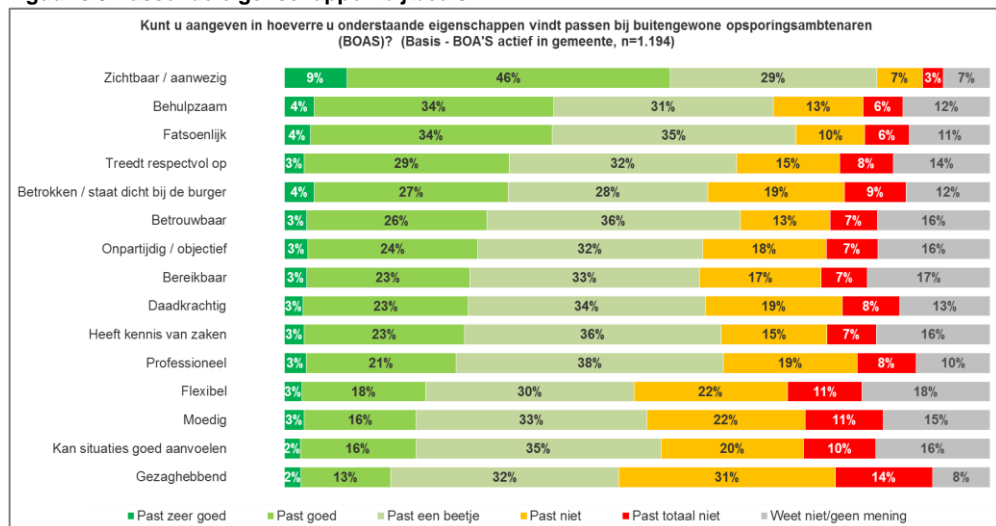
Zichtbaarheid sterkste eigenschap van de boa's

Ook voor de buitengewoon opsporingsambtenaren is gepeild in hoeverre de burgers bepaalde eigenschappen van toepassing vinden. De zichtbaarheid/aanwezigheid van de boa's blijkt de sterkste eigenschap. Een krappe meerderheid geeft aan dit (zeer) van toepassing te vinden. Ook behulpzaam en fatsoenlijk (38%) vindt een relatief groot deel passen bij de boa's.

Op het punt van moed en gezag zijn de burgers sceptischer over de boa's. Respectievelijk 45% en 33% vinden deze eigenschappen (totaal) niet passen bij boa's. Ook vind men vaker dat boa's situaties slecht aanvoelen (30%) en weinig flexibel (33%) zijn.

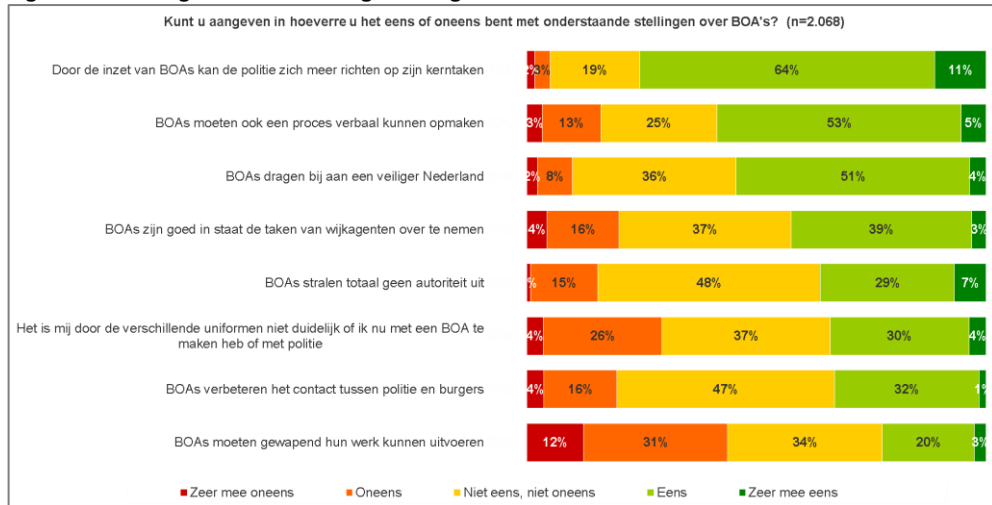
De burgers die aangegeven hebben redelijk bekend te zijn met het takenpakket van de boa's, hebben bij de typering van de boa's vrijwel hetzelfde beeld als de burgers die aangegeven niet bekend te zijn met welke taken boa's exact uitvoeren.

Figuur 8.3 Passende eigenschappen bij boa's



Aan de hand van stellingen (zie figuur 8.4) zijn het imago en nut van de boa's nog verder uitgediept. Driekwart van de burgers denkt dat door de inzet van boa's de politie zich meer op zijn kerntaken kan richten. 42% vindt dat zij dan ook prima taken van de politie kunnen overnemen. Opvallend is dat het niet zozeer de burgers zijn die negatief over de politie zijn, die meer taken weggelegd zien voor de boa's, maar dat het juist de burgers zijn die het contact met de politie positief beoordelen, die een grotere rol voor boa's zien.

Figuur 8.4 Stellingen met betrekking tot imago boa's



Taken die veel genoemd worden om door boa's te worden overgenomen (zie figuur 8.5) zijn parkeerbeheer (89%), toezicht houden op straat (69%) en het geven van advies aan burgers over hoe zij misdaad kunnen voorkomen (65%), maar ook administratief werk en het opnemen van aangiftes. Behalve toezicht houden zijn dit de taken die eerder al weinig genoemd werden als belangrijke politietaken en door burgers werden aangemerkt als taken die mogelijk overgeheveld kunnen worden naar andere partijen.

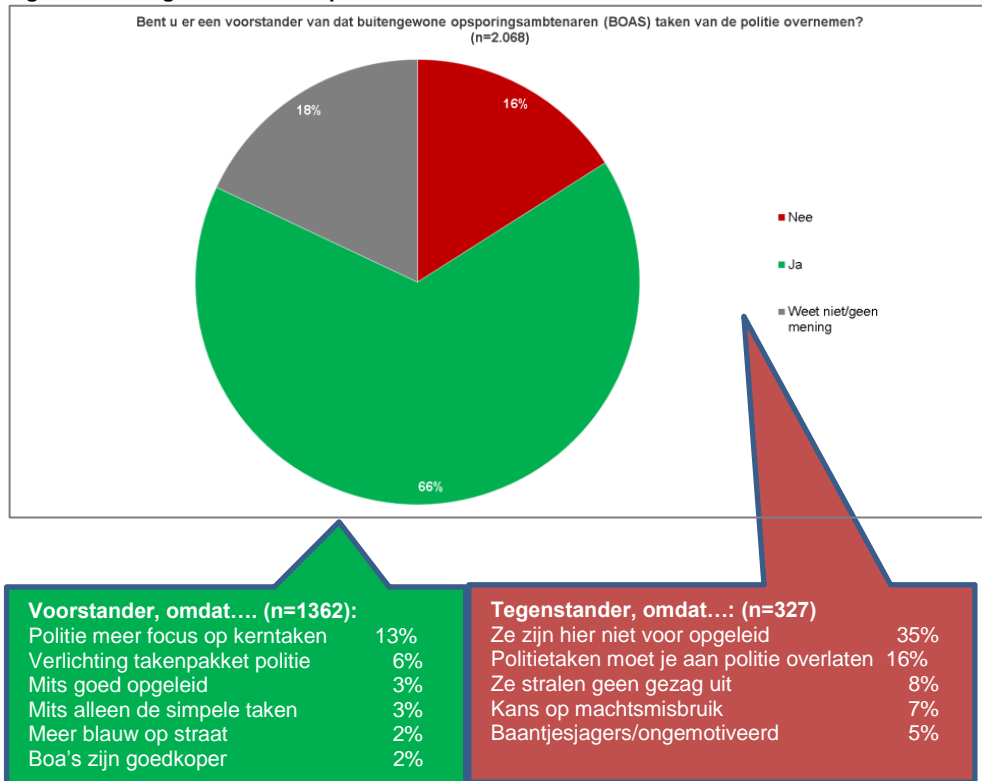
Figuur 8.5 Interessante taken voor boa's



Twee derde van de Nederlanders is daadwerkelijk voorstander van het overnemen van politietaken door boa's (zie figuur 8.6). Voorstanders noemen spontaan vooral de verlichting van werkdruk onder agenten. Hierdoor kunnen agenten zich volgens de burgers meer richten op hun kerntaken. Tegenstanders van meer boa's geven vooral aan dat boa's voor hun gevoel te beperkt opgeleid zijn voor politietaken.

58% van de Nederlanders vindt dat boa's een proces-verbaal moeten kunnen opmaken. 43% vindt dat boa's niet gewapend hun werk moeten uitvoeren. 55% vindt dat boa's bijdragen aan een veiliger Nederland. (zie figuur 8.4)

Figuur 8.6 Draagvlak overname politietaken door boa's



Verantwoordelijken zijn beter bekend met de aanwezigheid van boa's en geven aan meer op de hoogte te zijn van het takenpakket. Zij karakteriseren de boa's vaker als betrouwbaar en zichtbaar, maar geven aan dat boa's situaties niet goed aanvoelen. Zij zien een grotere rol voor boa's bij parkeerbeheer en advies aan burgers, maar zijn niet direct voorstander van meer boa's.

Plichtsgetrouwen vinden de boa's vaker zichtbaar, daadkrachtig en respectvol en zien een grotere rol weggelegd voor boa's op de administratieve taken, parkeerbeheer en toezicht op straat. Zij zijn voorstander van meer boa's en zien boa's als een beter verbinding tussen burgers en politie en een veiliger Nederland.

Onder slachtoffers/getuigen wordt de rol van boa's vooral gezien op taken die deze burgers op dit moment slecht beoordelen: administratief werk, opnemen van aangiftes, maar ook bij parkeerbeheer, tegengaan vandalisme en advies. In lijn met de taken die men voor ogen heeft voor boa's zijn slachtoffers/getuigen nadrukkelijk tegenstander van het bewapenen van boa's.

Ouderen zijn over het algemeen vaker positief over de boa's. Zij vinden de boa's vooral betrouwbaar, professioneel en daadkrachtig. Taken waar boa's volgens hen een rol kunnen spelen zijn vooral het administratief politiewerk, tegengaan van vandalisme, inbraak en diefstal en noodhulp. Politie kan zich hierdoor meer op zijn kerntaken richten en het zal het contact tussen burgers en politie verbeteren.

De jongeren zien de boa's ook als belangrijke schakel tussen politie en burgers. Jongeren zijn groot voorstander van het bewapenen van de boa's.

In de stedelijke gebieden is men kritischer over het optreden en het karakter van de boa's. Burgers in deze gebieden vinden vrijwel alle genoemde eigenschappen, die allen een positieve klank hebben, totaal niet passen bij de boa's. Men is fel tegen de bewapening van boa's en tegenstander van een grotere rol voor boa's.

In de niet-stedelijke gebieden wordt er vooral een rol gezien voor boa's bij parkeerbeheer en het adviseren van burgers hoe misdaad te voorkomen. Ook denkt men dat de boa's best de rol van wijkagent kan overnemen.

De angstige burgers en niet-angstige burgers zijn in de typering van boa's aan de hand van de eigenschappen eensgezind en hebben beiden een positief beeld van de Boa's. De niet-angstige burgers benadrukken vaker dat boa's in hun ogen bijdragen aan een veiliger Nederland. De angstige burgers zien meer focus van politie op zijn kerntaken als voordeel Van meer inzet van boa's

Bijlage: Burgerschapstijlen

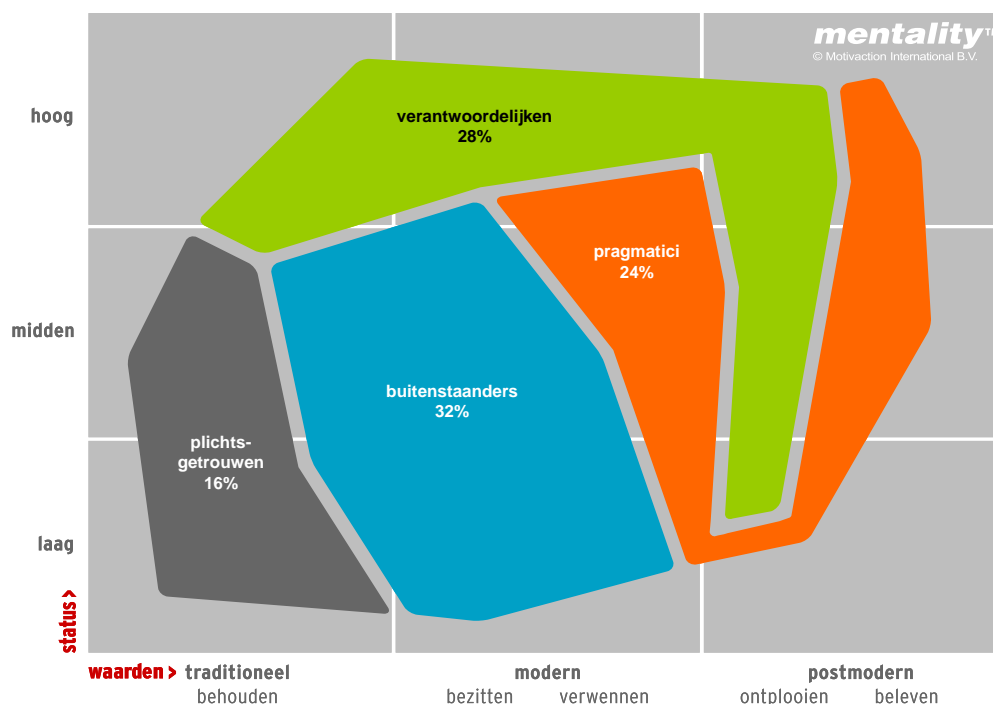
Mentality is de naam van het onderzoeksprogramma waarmee Motivaction waarden en leefstijlen in de Nederlandse bevolking in kaart brengt evenals trends in het sociaal-culturele klimaat. Dit heeft tot een segmentatiemodel geleid – Mentality - waarin acht sociale milieus kunnen worden onderscheiden met een eigen kijk op het leven. Elk Mentality-milieu heeft specifieke opvattingen over doelen die de moeite waard zijn om na te streven in het leven, opvattingen over werken, over sociale relaties, vrije tijd en consumeren.

Ook de manier waarop Mentality-milieus aankijken tegen de overheid en de maatschappij, en de rol die men daarin wil spelen, verschilt. Daarmee heeft elk Mentality-milieu een eigen *burgerschapstijl*. Aangezien bij elke burgerschapstijl ook een specifieke wijze van communiceren past, zullen ministeries, provincies en gemeenten segmenten in de bevolking met een specifieke burgerschapstijl ook verschillend moeten aanspreken. De Mentality-milieus onderscheiden zich van elkaar op tal van aspecten, maar bezien vanuit de overheid kunnen zij opgevat worden als vier kerntypen:

- Buitenstaanders
- Plichtsgetrouwen
- Pragmatici
- Verantwoordelijken

Plichtsgetrouwe burgers bijvoorbeeld zien in de overheid meer een autoriteit die zij respecteren en die weet wat goed is voor de burger. De verantwoordelijke burgers daarentegen denken kritisch mee met de overheid en treden direct met haar in discussie.

Figuur 1 Burgerschapstijlen



Elk kerntype heeft bovendien een eigen communicatiestijl. Burgerschapstijlen bieden daarmee duidelijke aanknopingspunten voor de overheid om met burgers te communiceren en hen te betrekken bij het beleid. De samenhang tussen sociale milieus, burgerschap en communicatie is weergegeven in de figuren 1 en 2.

Figuur 2: Samenhang tussen burgerschapstijlen, communicatiestijlen bronnen van onvrede.

Burgerschapstijl:	Houding ten aanzien van de overheid	Communicatie stijl	Bronnen van onvrede
Verantwoordelijken	Actief betrokken	Participerend en interactief	Populisme, te directe democratie
Pragmatici	Conformistisch	Geïnformeerd en reactief	Eigenbelang in het geding
Plichtsgetrouwen	Afhankelijk	Onwetend en moeilijk communicerend	Te veel onzekerheid en complexe overheid
Buitenstaanders	Inactief	Ongeïnteresseerd en eruptief	Voelen zich niet erkend en vertegenwoordigd

De burgerschapstypologie heeft Motivaction ontwikkeld in opdracht van de Commissie Toekomst Overheidscommunicatie ten behoeve van zijn rapport 'In Dienst van de Democratie'. Deze burgerschapstijlen zijn recent ge-updated op basis van meer recente onderzoeksgegevens.

Over het belang van het gebruik van dergelijke typologieën zegt de Commissie Wallage het volgende:

'Vanwege deze verschillen tussen burgers is het zaak om met een eenduidige boodschap te differentiëren naar doelgroepen. Dit geldt zowel voor de voorlichting over aanvaard beleid, als bij de inzet van communicatie als beleidsinstrument als voor de communicatie over beleidsvoornemens al dan niet in het kader van interactieve processen. Een zelfde boodschap kan op verschillende manieren en via verschillende kanalen onder de aandacht worden gebracht. Het gaat om een optimale mediamix, maar ook om een optimale toonzetting die aansluit bij de belevingswereld van burgers.'

WRR-rapport 'Vertrouwen in burgers'

De WRR constateert in het rapport 'Vertrouwen in burgers' dat burgers meer bereid zijn initiatief te nemen om iets voor de samenleving te doen dan vaak wordt gedacht. Om deze kansen te verzilveren acht de WRR het essentieel dat beleidsmakers meer vanuit burgers gaan denken. Na een bespreking van enkele mogelijke segmentatiemodellen, waaronder de burgerschapstijlen van Motivaction, komt de WRR in het rapport tot een indeling van burgers in 4 betrokkenheidstijlen: de verantwoordelijke stijl, de volgzame, de pragmatische en de kritische stijl. Deze stijlen vallen 1 op 1 samen met de 4 burgerschapstijlen die Motivaction in 2001 ontwikkelde voor de Commissie Toekomst Overheidscommunicatie en die ook al in het eerdere WRR-rapport 'Vertrouwen in de buurt' werden gehanteerd.

De WRR constateert in dit nieuwe rapport dat beleidsmakers in de afgelopen jaren teveel gericht geweest zijn op burgers met een 'verantwoordelijke' stijl. Daardoor blijft de inzet voor de samenleving van grote groepen burgers met aan andere stijl achter. Om dit onontgonnen potentieel te benutten dienen burgers volgens de WRR uitgedaagd te worden op een manier die aansluit bij hun behoeften, interesses en vaardigheden.

Zie ook:

<http://www.motivaction.nl/content/wrr-denk-meer-vanuit-burgers>