

Stichting Maatschappij en Veiligheid (SMV)

Den Haag, augustus 2014

Beelden over de politie bij bevolking en politie: een spiegelonderzoek in Nederland

1 Het spiegelonderzoek

In opdracht van de Stichting Maatschappij en Veiligheid (SMV) heeft Motivaction een spiegelonderzoek uitgevoerd onder burgers en onder politiemedewerkers in Nederland. Aan burgers is gevraagd welke eigenschappen zij toepasbaar vinden voor de politie, welk imago zij aan de politie hechten en hoe zij over het functioneren van politietaken oordelen. Deze vragen zijn gespiegeld aan politiemedewerkers voorgelegd. Dit betekent, dat aan politiemedewerkers werd gevraagd welke eigenschappen zij denken dat burgers toepasbaar vinden voor de politie, welk imago de politie onder burgers in hun ogen heeft en welk oordeel burgers toekennen aan het functioneren van taken van de politie. Voorafgaand aan de spiegelvragen is aan politiemedewerkers ook gevraagd welke eigenschappen zij zelf op de politie toepasbaar vinden en welk imago de politie volgens hen heeft.

Het spiegelonderzoek is in 2013 gehouden. Een representatief deel van de bevolking is met behulp van een webonderzoek gevraagd een vragenlijst in te vullen. In totaal hebben 2.068 burgers in de leeftijdscategorie 15-75 jaar aan het onderzoek meegewerkt. Zij zijn allen lid van het webpanel StandPunt van Motivaction. De steekproef is representatief voor de variabelen leeftijd, geslacht, regio, opleiding en mate van stedelijkheid van de woonomgeving.

In totaal 335 politiemedewerkers hebben via een webonderzoek aan het spiegelonderzoek deelgenomen. Het betreft leidinggevende en uitvoerende medewerkers verspreid over verschillende functies van de politie. In tabel 1 staat een overzicht van de deelnemende politiemedewerkers.

Tabel 1 Samenstelling deelnemende politiemedewerkers

<i>Niveau</i>		<i>Functie</i>	
Uitvoerend	258	Noodhulp	63
Leidinggevend	77	Algemeen gebiedsgebonden	99
<i>Totaal</i>	335	Wijkagent	85
		Recherche	50
<i>Aantal dienstjaren</i>		Administratief	60
< 10 jaar	35	Overig	69
10 jaar of meer	300	<i>Totaal</i>	335
<i>Totaal</i>	335		

De politiemedewerkers zijn benaderd via verschillende kanalen. Een groot deel bestaat uit leden van het webpanel StandPunt van Motivaction. De overige deelnemers zijn benaderd via uitnodigingen op de website van de SMV en de website en een nieuwsbrief van de Politievakorganisatie ACP. Het politiedeelnemersveld kent een oververtegenwoordiging van uitvoerende politiemedewerkers met jarenlange werkervaring bij de politie. Dit is van belang in het achterhoofd te houden bij de interpretatie van de resultaten van het spiegelonderzoek.

2 Passende eigenschappen volgens de politie zelf

Gevraagd naar eigenschappen die politiemedewerkers (zeer) goed vinden passen bij de politie, worden behulpzaam en fatsoenlijk door 8 op de 10 medewerkers genoemd. Ook objectief, betrouwbaar, respectvol en moedig worden relatief veel genoemd. In tabel 2 staat in een overzicht in welke mate politiemedewerkers eigenschappen (zeer) goed toepasbaar vinden op de politie.

Tabel 2 Passende eigenschappen volgens de politie zelf

<i>Eigenschappen</i>	<i>% dat eigenschap (zeer) goed vindt passen bij politie (n = 335)</i>
Behulpzaam	84%
Fatsoenlijk	82%
Onpartijdig / Objectief	81%
Betrouwbaar	79%
Respectvol	76%
Moedig	76%
Kan situaties goed aanvoelen	70%
Deskundig	69%
Professioneel	67%
Flexibel	60%
Daadkrachtig	59%
Bereikbaar	53%
Zichtbaar / Aanwezig	44%
Staat dicht bij burger	42%
Gezaghebbend	40%

In tabel 3 is het percentage politiemedewerkers dat een eigenschap bij de politie passend vindt geconfronteerd met het percentage burgers dat deze eigenschap passend vindt. Het positieve beeld dat politiemedewerkers zelf van de politie hebben, blijkt grotendeels niet te worden gedeeld door burgers. Alle positief geformuleerde eigenschappen worden door een kleiner percentage burgers aan de politie toegedicht. Het grootste verschil bestaat bij onpartijdigheid / objectiviteit. Deze eigenschap wordt door een groot deel van de politiemedewerkers op de politie van toepassing gevonden, terwijl het aantal burgers dat dit vindt klein is. Dit geldt ook voor het goed aanvullen van situaties, moed en flexibiliteit. Het meeste komen de

eigenschappen gezaghebbend, staat dicht bij burger, zichtbaar / aanwezig en bereikbaar overeen. Maar het verschil in percentages is ook hier minimaal 10 procent.

Tabel 3 Passende eigenschappen volgens de politie zelf en volgens burgers

<i>Eigenschappen</i>	<i>% politied medewerkers dat eigenschap (zeer) goed vindt passen bij de politie (n = 335)</i>	<i>% burgers dat eigenschap (zeer) goed vindt passen bij de politie (n= 2068)</i>	<i>Saldo</i>
Gezaghebbend	40%	30%	- 10%
Staat dicht bij burger	42%	27%	- 15%
Zichtbaar / Aanwezig	44%	27%	- 17%
Bereikbaar	53%	33%	- 20%
Professioneel	67%	46%	- 21%
Daadkrachtig	59%	33%	- 26%
Deskundig	69%	43%	- 26%
Fatsoenlijk	82%	52%	- 30%
Betrouwbaar	79%	47%	- 32%
Behulpzaam	84%	51%	- 33%
Respectvol	76%	41%	- 35%
Flexibel	60%	23%	- 37%
Moedig	76%	38%	- 38%
Kan situaties goed aanvoelen	70%	29%	- 41%
Onpartijdig / Objectief	81%	36%	- 45%

Hoe staat het met de verwachtingen die politied medewerkers hebben over de mate waarin burgers aan de politie eigenschappen toekennen? Het is opvallend hoe realistisch politiemensen in dit opzicht zijn. De verschillen tussen het verwachte aandeel van burgers en het daadwerkelijke aandeel van burgers dat een eigenschap van toepassing vindt, is bij de meeste eigenschappen klein. Zie tabel 4.

Het is opvallend dat de eigenschappen zichtbaar / aanwezig, bereikbaar, gezaghebbend en staat dicht bij de burger door burgers meer aan de politie worden toegekend dan politied medewerkers denken. De eigenschappen onpartijdig / objectief en behulpzaam achten daarentegen een kleiner aantal burgers bij de politie passend dan politied medewerkers denken.

Tabel 4 Passende eigenschappen: door de politie verwacht bij burgers en daadwerkelijk bij burgers

<i>Eigenschappen</i>	<i>Verwachting van politiemedewerkers over % burgers dat eigenschap (zeer) goed vindt passen bij de politie (n = 335)</i>	<i>% burgers dat eigenschap (zeer) goed vindt passen bij de politie (n = 2068)</i>	<i>Saldo</i>
Zichtbaar / Aanwezig	13%	27%	14%
Bereikbaar	21%	33%	12%
Gezaghebbend	18%	30%	12%
Staat dicht bij burger	16%	27%	11%
Daadkrachtig	29%	33%	4%
Professioneel	43%	46%	3%
Respectvol	40%	41%	1%
Moedig	40%	38%	- 2%
Kan situaties goed aanvoelen	31%	29%	- 2%
Flexibel	26%	23%	- 3%
Betrouwbaar	50%	47%	- 3%
Fatsoenlijk	56%	52%	- 4%
Deskundig	47%	43%	- 4%
Behulpzaam	59%	51%	- 8%
Onpartijdig / Objectief	45%	36%	- 9%

3 Meninge n over imago politie

Op grond van stellingen is nader op het imago van de politie ingezoomd. In tabel 5 staat een overzicht van de mate waarin politiemedewerkers het (zeer) eens zijn met deze stellingen. Politie medewerkers kunnen zich vooral goed vinden in de stelling dat de politie snel ter plekke is wanneer er iets aan de hand is. Ook de stelling dat de politie burgers serieus neemt krijgt veel bijval. Minder kunnen politie medewerkers zich vinden in de stelling dat de politie burgers goed informeert wat er naar aanleiding van een aangifte of melding is gebeurd. En ook zijn weinig politie medewerkers het eens met de stelling dat de politie goed zichtbaar is in de wijk.

Tabel 5 Stellingen over het imago van de politie

<i>Stellingen</i>	<i>% politiemedewerkers dat het (zeer) eens is met de stelling (n = 335)</i>
De politie is snel ter plekke wanneer er iets aan de hand is	71%
De politie neemt burgers serieus	62%
De politie is er wanneer het nodig is	57%
De politie lost situaties goed op	54%
De politie is goed bereikbaar	52%
De politie reageert goed en snel op onveiligheidsproblemen	50%
De politie besteedt voldoende en goed aandacht aan slachtoffer van misdaad en criminaliteit	32%
De politie luistert goed naar wat burgers willen	32%
De politie is goed zichtbaar in de wijk	29%
De politie informeert burgers goed wat er naar aanleiding van een aangifte of melding is gebeurd	19%

In tabel 6 staat een vergelijking tussen het beeld van politiemedewerkers en dat van burgers ten aanzien van de stellingen. Opnieuw is het beeld onder politiemedewerkers positiever dan onder burgers, met uitzondering van de stelling over informatievoorziening aan burgers naar aanleiding van een aangifte of melding. De grootste verschillen tussen het interne imago van de politie en het externe imago onder burgers betreffen de stellingen dat de politie snel ter plekke is wanneer er iets aan de hand is en dat de politie er is wanneer het nodig is.

Tabel 6 Stellingen over het imago van de politie beoordeeld door politiemedewerkers en door burgers

Stellingen	% politiemedewerkers dat het (zeer) eens met de stelling (n = 335)	% burgers dat het zeer eens is met de stelling (n = 2068)	Saldo
De politie informeert burgers goed wat er naar aanleiding van een aangifte of melding is gebeurd	19%	22%	3%
De politie besteedt voldoende en goed aandacht aan slachtoffers van misdaad en criminaliteit	32%	29%	- 3%
De politie is goed zichtbaar in de wijk	29%	19%	- 10%
De politie luistert goed naar wat burgers willen	32%	22%	- 10%
De politie is goed bereikbaar	52%	40%	- 12%
De politie reageert goed en snel op onveiligheidsproblemen	50%	34%	- 16%
De politie lost situaties goed op	54%	32%	- 22%
De politie neemt burgers serieus	62%	39%	- 23%
De politie is er wanneer het nodig is	57%	29%	- 28%
De politie is snel ter plekke wanneer er iets aan de hand is	71%	38%	- 33%

Gebleken is dat het interne imago van de politie veel positiever is dan het externe imago onder burgers. Dat geldt niet voor de verwachtingen van politiemedewerkers over het oordeel van burgers over de stellingen. Het aandeel van burgers die het (zeer) eens zijn met de stellingen is steeds groter dan door politiemedewerkers wordt verwacht. Vooral de bereikbaarheid, het voldoende aandacht besteden aan slachtoffers en de informatievoorziening naar aanleiding van een aangifte of melding worden door een groter deel van de bevolking gewaardeerd dan politiemedewerkers verwachten. De politie lijkt somberder over burgers te zijn dan burgers zelf. Zie tabel 7.

Tabel 7 Stellingen over het imago van de politie: verwachtingen van politiemedewerkers over het oordeel van burgers en het daadwerkelijke oordeel van burgers

<i>Stellingen</i>	<i>Verwachting van politiemedewerkers over % burgers, dat her (zeer) eens is met de stelling (n = 335)</i>	<i>% burgers dat het (zeer) eens is met de stelling (n = 2068)</i>	<i>Saldo</i>
De politie is goed bereikbaar	23%	40%	17%
De politie besteedt voldoende en goed aandacht aan slachtoffers van misdaad en criminaliteit	14%	29%	15%
De politie informeert burgers goed naar wat er naar aanleiding van een aangifte of melding is gebeurd	11%	22%	11%
De politie reageert goed en snel op onveiligheidsproblemen	25%	34%	9%
De politie luistert goed naar wat burgers willen	13%	22%	9%
De politie neemt burgers serieus	31%	39%	8%
De politie is goed zichtbaar in de wijk	11%	19%	8%
De politie lost situaties goed op	25%	32%	7%
De politie is snel ter plekke wanneer er iets aan de hand is	36%	38%	2%
De politie is er wanneer het nodig is	28%	29%	1%

4 Conclusies

Op grond van het spiegelonderzoek zijn de volgende conclusies mogelijk.

- a. De Nederlandse politie typeert zichzelf positiever dan Nederlandse burgers. Politiemedewerkers zien behulpzaamheid, fatsoenlijkheid, onpartijdigheid /

objectiviteit, respectvolheid en moedigheid als de voornaamste passende eigenschappen van de politie. Het aandeel politiemedewerkers dat deze, maar ook andere voorgestelde positieve eigenschappen van toepassing acht, ligt beduidend hoger dan bij burgers. Het grootst is het verschil tussen politiemedewerkers en burgers op de eigenschap onpartijdig / objectief.

- b. De Nederlandse politie is ondanks de verschillen met burgers in opvattingen over passende eigenschappen opvallend realistisch over hoe burgers over politiemedewerkers denken. De verschillen tussen het door hen verwachte aandeel en het daadwerkelijke aandeel dat een eigenschap (zeer) goed van toepassing vindt, zijn bij de meeste eigenschappen klein. Vindt 27% van de burgers zichtbaar / aanwezig (zeer) goed bij de politie passen, bij de politie is de verwachting dat 13% van de burgers dit menen. Voor bereikbaar zijn deze percentages respectievelijk 33 en 21, voor gezaghebbend 30 en 18 en voor staat dicht bij de burger 27 en 16. Ondanks de lage scores van deze eigenschappen bij burgers, schatten politiemedewerkers deze scores van burgers nog lager in.
- c. Ook bij het voorleggen van stellingen over het imago van de politie is het zelfbeeld van de politie positiever dan de opvattingen van burgers. Er bestaat een verschil tussen het interne en externe imago van de politie. Een uitzondering vormt de stelling over het verschaffen van informatie aan burgers naar aanleiding van een aangifte of melding. Van de burgers acht 22% deze stelling (zeer) goed van toepassing op de politie, terwijl van de politiemedewerkers 19% deze stelling (zeer) goed van toepassing vindt. Het grootste verschil doet zich voor bij de stelling dat de politie snel ter plaatse is wanneer er iets aan de hand is. Van de burgers acht 38% deze stelling (zeer) goed van toepassing, van de politiemedewerkers denkt 71% zo.
- d. Bij het voorleggen van stellingen over het imago van de politie tonen politiemedewerkers zich weer zeer realistisch bij hun verwachtingen over oordelen van burgers. Het aandeel van burgers die het (zeer) eens zijn met de stellingen is in alle gevallen hoger dan de verwachtingen van politiemedewerkers. Het grootst is het verschil bij de stelling dat de politie goed bereikbaar is. Burgers zijn het voor 40% het met deze stelling (zeer) eens. De verwachting van politiemedewerkers is 23%: een verschil van 17%.

De Stichting Maatschappij en Veiligheid (SMV) denkt dat het Korps Nationale Politie in haar proces van implementatie met de resultaten van dit onderzoek haar voordeel kan doen.

Bron:

Ait Moha, A., Verheggen, P. & Visscher, J. (2013), *Politiemedewerkers over de politie & buitengewoon opsporingsambtenaren*, Amsterdam: Motivaction. (Onderzoek in opdracht van de Stichting Maatschappij en Veiligheid).