

Politiewaardering: trends en achtergronden

Math Akkermans

Tussen 1993 en 2011 is de tevredenheid van de burger over de contacten met de politie weinig veranderd. De waardering voor het functioneren van de politie in de eigen buurt is in deze periode iets gedaald, terwijl de tevredenheid over de beschikbaarheid van de politie is toegenomen. Ouderen zijn tevredener over de politie dan jongeren. Niet-westerse allochtonen oordelen negatiever over hun concrete contacten met de politie, terwijl ze positiever zijn over het optreden en de beschikbaarheid van de politie in de buurt. Bewoners van stedelijke gebieden, vooral in aandachtswijken, zijn met name tevredener over beschikbaarheid van de politie. De waardering voor het functioneren van de politie wordt veel sterker bepaald door concrete contactervaringen met de politie dan door persoons- of gebiedskenmerken.

1 Inleiding

De politie ziet het vertrouwen dat de burger in haar stelt niet als een vanzelfsprekendheid maar als iets waaraan dagelijks gewerkt dient te worden. Daarbij gaat het niet alleen om het vertrouwen in de politie als institutie (de mate waarin burgers de politie als integer en onpartijdig ervaren) en de sociale legitimiteit van de politie (de mate waarin burgers de autoriteit van de politie aanvaarden en haar optreden gerechtvaardigd achten), maar ook om de tevredenheid over het politietoetreden: de concrete ervaringen die burgers hebben met de dienstverlening en het handelen van de politie (Waakzaam en dienstbaar, Ontwerpplan Nationale politie, 2011).

In landelijke veiligheidsprogramma's zoals 'Naar een veiliger samenleving' en in prestatieconvenanten tussen politie en overheden zijn indicatoren opgenomen die een beeld geven van hoe de burger de politie waardeert, en die het mogelijk maken ontwikkelingen op dit gebied te monitoren. Voor deze monitoring wordt gebruik gemaakt van veiligheidsonderzoek. Al jarenlang is de tevredenheid van de burger over de politie een regelmatig terugkerend onderwerp in slachtoffer- en veiligheidsenquête's, zoals de Politie-monitor Bevolking (1993–2005) en de Veiligheidsmonitor Rijk (2005–2008). Ook in de Integrale Veiligheidsmonitor die de Veiligheidsmonitor Rijk in 2008 als nationale slachtoffer- en veiligheidsenquête opvolgde, zijn vragen over dit thema opgenomen. Het gaat dan in het bijzonder om de tevredenheid over de contacten met de politie, het oordeel over het functioneren van de politie in de eigen woonbuurt, en (met ingang van de Integrale Veiligheidsmonitor) het oordeel over het functioneren van de politie in het algemeen.

De jaarlijkse rapportages van de Integrale Veiligheidsmonitor besteden vooral aandacht aan actuele onderzoeksresultaten en geven recente ontwikkelingen weer. Door gebruik te maken van de langjarige reeks van onderzoeken en omvangrijke datasets die intussen beschikbaar zijn, beoogt dit artikel aanvullend op deze rapportages meer inzicht te geven in trends en achtergronden in politiewaardering.

De volgende drie onderzoeksvragen staan centraal:

1. Hoe heeft de waardering van de politie zich op de lange termijn ontwikkeld?
2. In welke mate verschilt de politiewaardering naar persoons- en gebiedskenmerken?
3. Welke relaties bestaan er tussen verschillende aspecten van politiewaardering?

Bij de beantwoording van deze onderzoeksvragen ligt de nadruk op de tevredenheid over de contacten met de politie in de eigen gemeente en het oordeel over het functioneren van de politie in de eigen

woonbuurt. Voor deze aspecten van politiewaardering is gekozen, omdat alleen hiervoor langetermijnresultaten beschikbaar zijn. Bovendien zijn deze voor de burger het meest concreet, en waarschijnlijk gemakkelijker door beleidsmaatregelen te beïnvloeden. Het oordeel van de burger over het functioneren van de politie in algemene zin (dus breder dan de context van de directe woonomgeving) blijft in dit artikel buiten beschouwing.

Allereerst worden in paragraaf 2 ter introductie de meest recente cijfers gepresenteerd over de waardering voor de contacten met de politie en de tevredenheid over het functioneren van de politie in de eigen woonbuurt. Ook het oordeel over het optreden en de beschikbaarheid van de politie in de buurt komt aan de orde. Daarna zijn voor deze verschillende aspecten van politiewaardering achtereenvolgens de langetermijnontwikkeling (paragraaf 3) en de verschillen naar persoons- en gebiedskenmerken (paragraaf 4) beschreven. In paragraaf 5 wordt onderzocht hoe de tevredenheid over het functioneren van de politie samenhangt met de contactervaringen met de politie. Ook wordt in deze paragraaf de relatie tussen de waardering voor de politie en persoons- en gebiedskenmerken beschreven. Het artikel sluit in paragraaf 6 af met enkele conclusies.

Voor een beschrijving van de gebruikte bronnen en andere technische details van het onderzoek wordt verwezen naar de Technische toelichting.

2 Politiewaardering – algemeen

2.1 Een op de drie inwoners heeft jaarlijks contact met de politie

Ongeveer een op de drie inwoners heeft jaarlijks contact met de politie in de eigen gemeente, zo blijkt uit IVM-cijfers over de periode 2008–2011. Deze contacten hebben betrekking op handhaving (bekeuring, waarschuwing, controle), melding of aangifte van een voorval of delict, of andere zaken zoals een hulpvraag, contact over een verloren of gevonden voorwerp, of zo maar een praatje met een agent op straat.

2.2 Meerderheid tevreden over laatste contact met politie

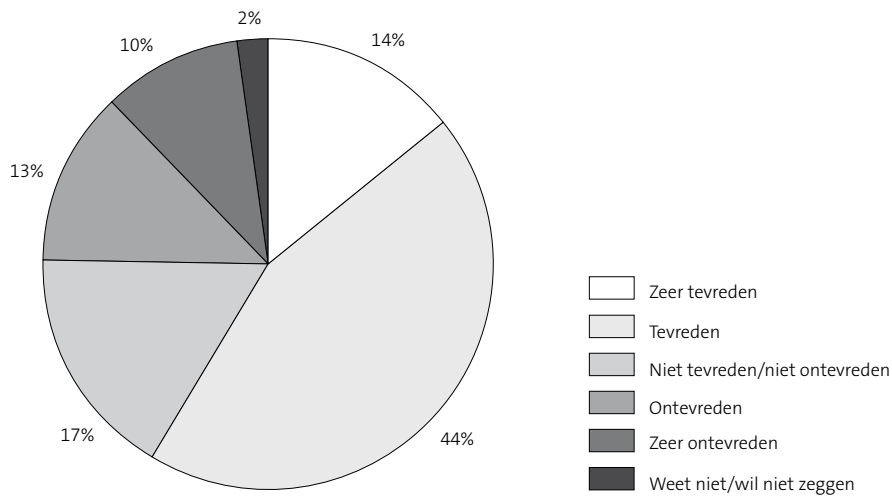
Bijna zes op de tien inwoners die in de afgelopen 12 maanden contact hebben gehad met de politie in de eigen gemeente, zijn tevreden of zeer tevreden over hun laatste contact. Bijna een kwart is ontevreden of zeer ontevreden. De rest is tevreden noch ontevreden (17 procent) of weet het niet (2 procent) (figuur 2.2.1).

De tevredenheid over de contacten met de politie verschilt overigens naar soort contact. Het laagst is de waardering voor contacten die te maken hebben met handhaving; hierover is 48 procent (zeer) tevreden. Over contacten in het kader van melding of aangifte is 59 procent (zeer) tevreden en over de andere soorten contacten (hulpvragen en dergelijke) is dat 65 procent.

2.3 Ruim 40 procent tevreden over functioneren politie in de buurt

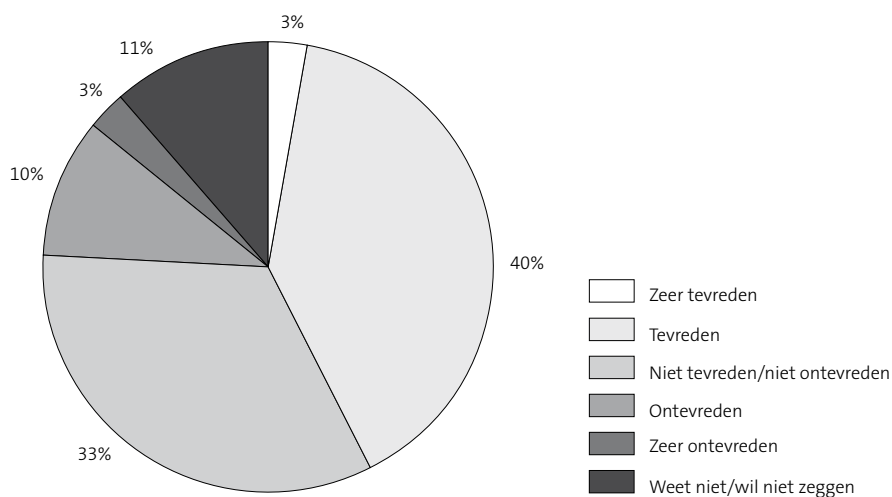
Behalve naar contacttevredenheid is ook gevraagd naar de tevredenheid over het totale functioneren van de politie in de buurt. Deze vraag is aan alle inwoners gesteld, dus ook aan degenen die recentelijk géén contact met de politie hebben gehad. Ongeveer 43 procent van de inwoners is (zeer) tevreden en 13 procent is (zeer) ontevreden over het totale functioneren van de politie in de buurt. Een op de drie inwoners is tevreden noch ontevreden, en 11 procent weet het niet (figuur 2.3.1).

2.2.1 Tevredenheid over laatste contact met politie in gemeente, 2008/2011



Bron: IVM.

2.3.1 Tevredenheid over totale functioneren politie in buurt, 2008/2011



Bron: IVM.

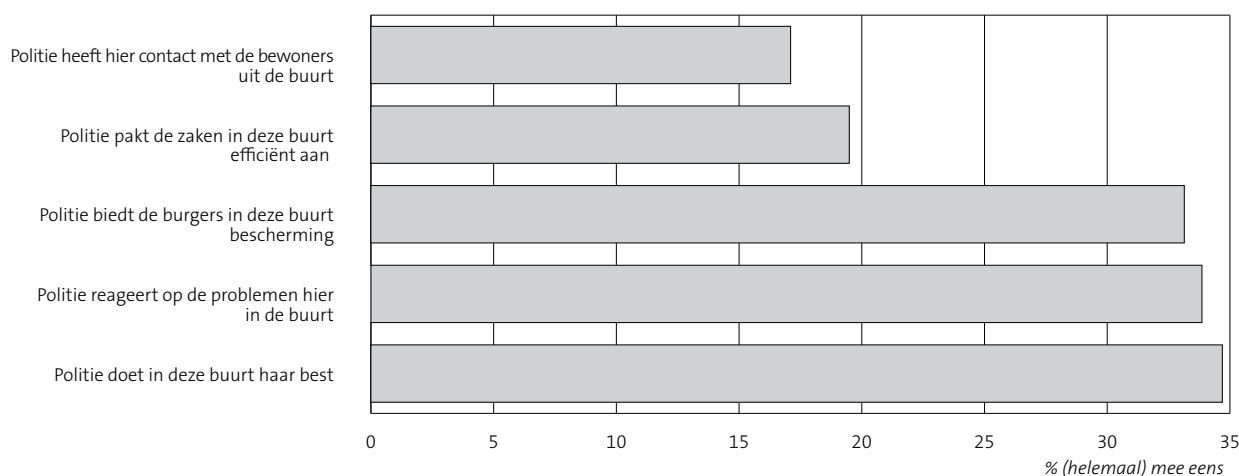
Burgers hebben over het totale functioneren van de politie in de buurt dus een minder uitgesproken oordeel dan over hun contacten met de politie (figuur 2.3.1 versus 2.2.1). Het aandeel mensen dat '(zeer) tevreden' of '(zeer) ontevreden' is, is kleiner en het aandeel mensen met een neutrale mening ('niet tevreden/niet ontevreden') is groter. Een mogelijke verklaring hiervoor is dat mensen een explicieter beeld hebben van hun concrete contactervaring met de politie dan van het functioneren van de politie in hun woonomgeving, dat toch iets meer op afstand plaatsvindt. Dit wordt bevestigd door het aandeel burgers dat 'weet niet' geantwoord heeft: dit is bij het totale functioneren van de politie in de buurt duidelijk hoger dan bij de contacten met de politie: 11 procent tegen 2 procent.

2.4 Burger het meest positief over bereidheid van politie om actie te ondernemen

In de PMB, VMR en IVM is niet alleen de tevredenheid over het *totale* functioneren van de politie in de buurt onderzocht maar – door middel van stellingen – ook het oordeel over *specifieke* onderdelen van dit functioneren, te weten: het optreden en de beschikbaarheid van de politie in de buurt.

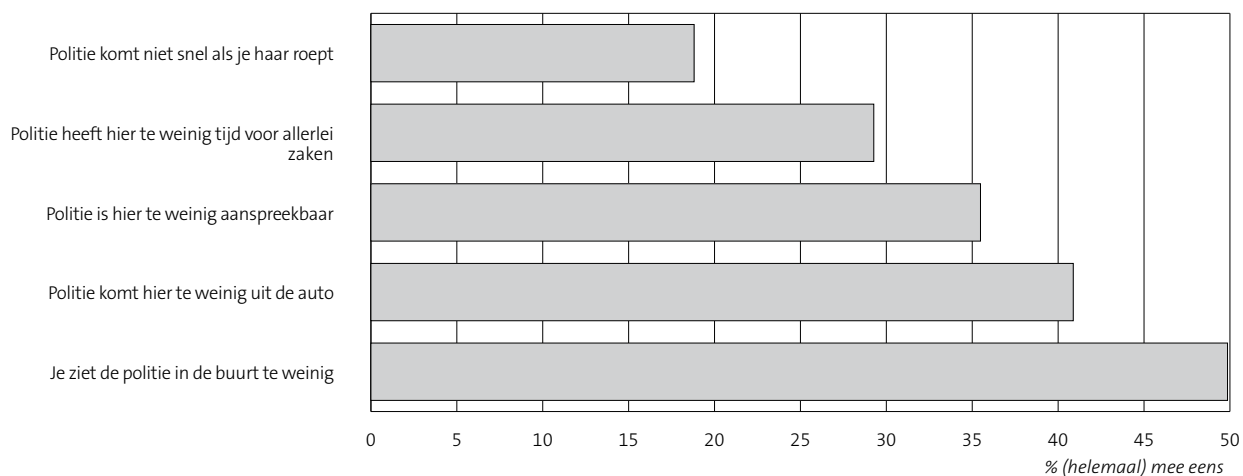
Wanneer het gaat om het *optreden* van de politie in de buurt zijn de burgers relatief het meest positief over de bereidheid van de politie om actie te ondernemen: de stellingen ‘de politie doet in deze buurt haar best’ en ‘de politie reageert op de problemen hier in de buurt’ worden in de IVM 2008–2011 door ongeveer een op de drie burgers onderschreven (figuur 2.4.1). Ook met de stelling ‘de politie biedt de burgers in deze buurt bescherming’

2.4.1 Oordeel optreden politie in buurt (stellingen), 2008/2011



Bron: IVM.

2.5.1 Oordeel beschikbaarheid politie in buurt (stellingen), 2008/2011



Bron: IVM.

is een vergelijkbaar aandeel het (helemaal) eens. Relatief het meest negatief is men over de contacten met de politie; slechts een op de zes burgers vindt dat 'de politie hier contact heeft met de bewoners in de buurt'.

2.5 Ruim de helft ziet de politie in de buurt te weinig

Voor wat betreft de *beschikbaarheid* van de politie in de buurt scoort de zichtbaarheid het meest ongunstig: ongeveer de helft van de burgers onderschrijft de stelling 'je ziet de politie in de buurt te weinig' (figuur 2.5.1). Ruim vier op de tien burgers vinden dat 'de politie hier te weinig uit de auto komt'. Het meest gunstig scoort het reactievermogen van de politie: met de stelling 'de politie komt niet snel als je haar roept' is minder dan een vijfde deel van de mensen het eens.

3 Politiewaardering – langetermijnontwikkeling

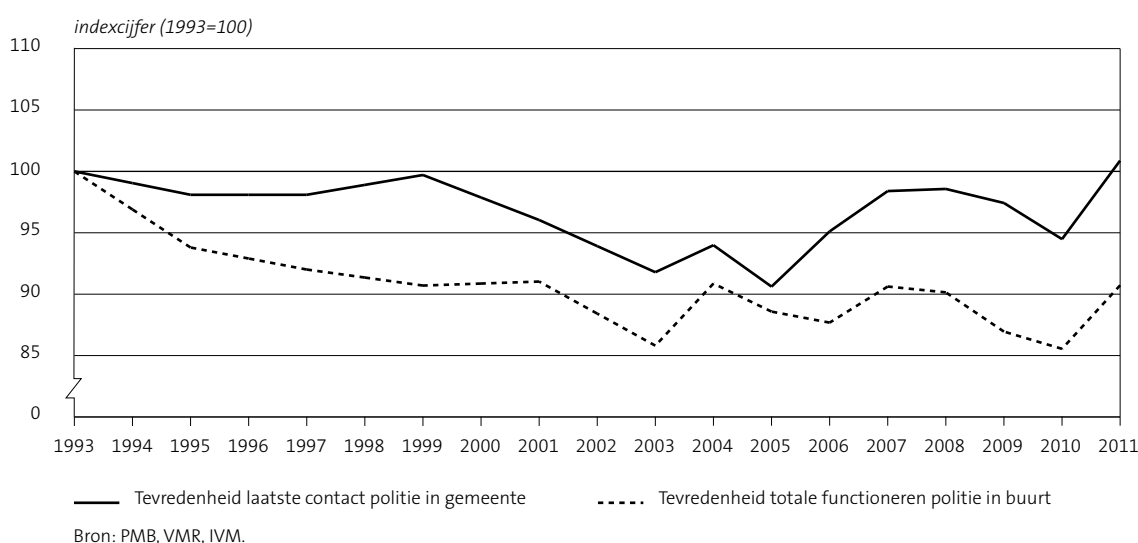
3.1 Tevredenheid over contacten en functioneren politie van 1993 tot 2011

De trends in politiewaardering zijn op de eerste plaats onderzocht voor de tevredenheid over de contacten en de tevredenheid over het totale functioneren in de buurt.

De tevredenheid over de *contacten* met de politie is aanvankelijk tussen 1993 en 1999 weinig veranderd (figuur 3.1.1). Tussen 1999 en 2005 was er sprake van een daling, met een kort herstel in 2004. Daarna steeg de tevredenheid tot 2008, waarna in 2009 en 2010 weer een daling volgde. In 2011 is de tevredenheid over de contacten weer toegenomen.

De tevredenheid over het *totale functioneren* van de politie in de buurt laat in de jaren negentig en het begin van deze eeuw een duidelijke daling zien, met een dieptepunt in 2003. Na een herstel in 2004 is de tevredenheid tot 2008 min of meer gelijk gebleven. Daarna volgde een daling in 2009 en 2010. Vorig jaar is de tevredenheid over het functioneren van de politie in de buurt weer gestegen.

3.1.1 Tevredenheid contacten en totale functioneren politie in buurt



Voor de tevredenheid over de contacten met de politie geldt dat het niveau van 2011 vergelijkbaar is met dat van 1993. De tevredenheid over het totale functioneren van de politie in de buurt ligt in 2011 lager dan in 1993.

De ontwikkelingslijnen van beide aspecten van politiewaardering laten overeenkomsten zien: meest opvallend zijn de daling van de tevredenheid aan het begin van deze eeuw met een dip in 2003, een per saldo licht herstel tot 2007/2008, een afname tot 2010, en weer een toename in 2011.

3.2 Oordeel over optreden en beschikbaarheid politie van 1993 tot 2011

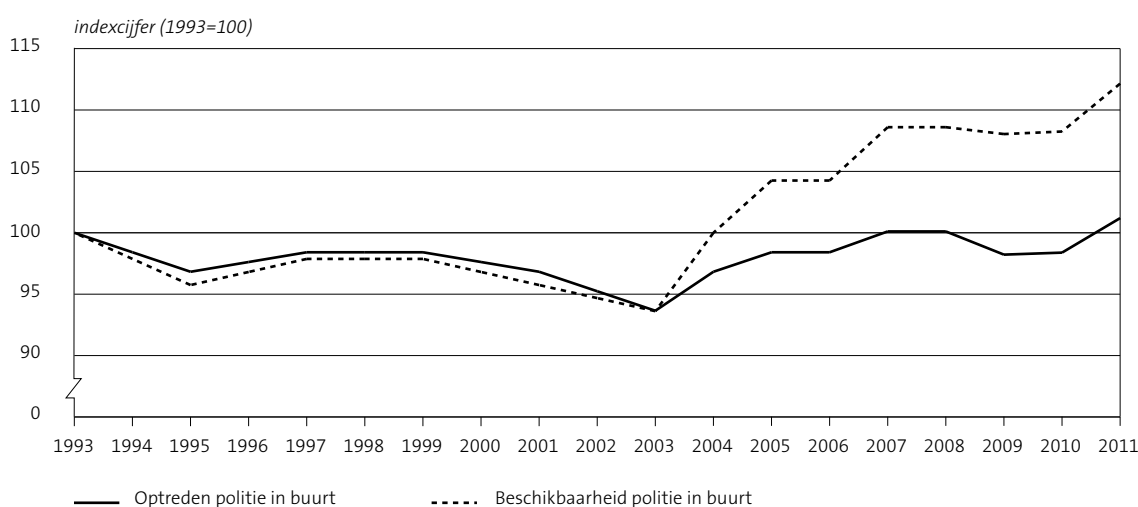
De langetermijntevredenheid in politiewaardering zijn vervolgens ook onderzocht voor de meer specifieke aspecten 'optreden' en 'beschikbaarheid' van de politie in de buurt (figuur 3.2.1). Daarvoor zijn de uitkomsten op de afzonderlijke stellingen uit de figuren 2.4.1 en 2.5.1 omgerekend naar één totaalscore voor optreden en één totaalscore voor beschikbaarheid (zie ook de Technische toelichting).

Het oordeel over de beschikbaarheid van de politie in de buurt laat tussen 1993 en 2003 een vrijwel identieke ontwikkeling zien als het oordeel over het optreden, maar ontwikkelt zich daarna tot 2007 duidelijk positiever. Tussen 2007 en 2010 is het oordeel over de beschikbaarheid en het optreden van de politie in de buurt weinig veranderd. In 2011 heeft het oordeel zich weer positief ontwikkeld.

Afgezet tegen 1993 is het oordeel over het optreden van de politie in 2011 vrijwel gelijk gebleven. Over de beschikbaarheid van de politie in de buurt oordeelt de burger in 2011 positiever dan in 1993.

Dit laatste komt dus vooral door de hier bovengenoemde duidelijke stijging in tevredenheid over de beschikbaarheid tussen 2003 en 2007. Een mogelijke verklaring hiervoor vormen de aanzienlijke beleidsintensivering (van ongeveer een miljard euro) door de kabinetten Balkenende I en II in deze periode. Het versterken van het zichtbare toezicht en controle in de publieke ruimte vormde een van de speerpunten van het landelijke programma 'Naar een veiliger samenleving', waarin het kabinet met de politie de afspraak maakte dat de zichtbaarheid en bereikbaarheid van de politie in 2006 substantieel moest zijn gestegen ten opzichte van 2002 (Naar een veiliger samenleving, 2002).

3.2.1 Oordeel optreden en beschikbaarheid politie in buurt



Bron: PMB, VMR, IVM.

3.3 *Trends tevredenheid contacten en functioneren politie en trends oordeel optreden en beschikbaarheid politie vergeleken*

Opvallend bij vergelijking van de figuren 3.1.1 en 3.2.1 is dat de ontwikkelingsrichting van de tevredenheid over het totale functioneren van de politie in de buurt ongunstiger is dan die van de specifieke aspecten optreden en zeker beschikbaarheid. Kennelijk worden in de totale tevredenheidsscore door de burger meer aspecten van functioneren meegewogen dan alleen optreden en beschikbaarheid.

Een ander in het oog springend punt in beide figuren is de duidelijke 'dip' in politiewaardering in het jaar 2003. Mogelijk dat de turbulente internationale en nationale gebeurtenissen op veiligheidsgebied in deze periode hier van invloed zijn geweest. De meting van 2003 was de eerste meting volgend op de terroristische aanslagen van september 2001 en de moord op Pim Fortuyn in mei 2002; twee gebeurtenissen met grote maatschappelijke impact die veel media-aandacht kregen. Uit onderzoek naar de relatie tussen media en politie is bekend dat berichtgeving in de media van invloed is op het beeld dat de burgers hebben over de effectiviteit en efficiency van de politie (Beunders, 2005). Negatieve berichten over veiligheid hebben een negatief effect op de tevredenheid over de politie.

Uiteraard kan de ontwikkeling van de politiewaardering maar beperkt verklaard worden door dit soort algemene ontwikkelingen op veiligheidsgebied. Zeker wanneer het gaat om de tevredenheid van de burger over diens concrete contacten met de politie, ligt het voor de hand dat andere factoren die direct te maken hebben met de contactrelatie tussen burger en politie meer van invloed zijn. De tevredenheid over aspecten die te maken hebben met het functioneren van de politie zijn gevoeliger voor contextuele ontwikkelingen.

4 Politiewaardering – verschillen naar kenmerken

4.1 *Tevredenheid over contacten en functioneren politie naar kenmerken*

Ook is onderzocht in welke mate de tevredenheid over de contacten met de politie en de tevredenheid over het totale functioneren van de politie in de buurt verschillen naar persoons- en gebiedskenmerken (tabel 4.1.1). De uitkomsten zijn weergegeven in een gemiddelde schaalscore voor tevredenheid die loopt van 0 (=zeer ontevreden) tot 10 (=zeer tevreden) (zie Technische toelichting voor berekening schaalscores). Voor deze weergave is gekozen omdat op deze manier alle geldige antwoordcategorieën (van zeer ontevreden tot zeer tevreden) in de berekening van de uitkomsten zijn meegenomen, en niet zoals bij een percentage slechts één of enkele categorieën.

Vrouwen zijn tevredener dan mannen en 55-plussers zijn tevredener dan jongere leeftijdsgroepen over zowel de contacten met de politie als het functioneren van de politie in de buurt. Niet-westerse allochtonen zijn negatiever dan autochtonen over hun contacten met de politie, terwijl ze niet van autochtonen verschillen als het gaat om hun oordeel over het functioneren van de politie in de buurt. Er bestaan geen significante verschillen naar de gebiedskenmerken stedelijkheid en aandachtswijk.

Zoals gezegd in paragraaf 2.2 verschilt de tevredenheid over de contacten met de politie naar soort contact. Uit nadere analyse van het onderzoeksmateriaal blijkt dat de verschillen naar persoons- en gebiedskenmerken voor het totaal van de contacten zoals weergegeven in tabel 4.1.1 in de meeste gevallen ook herkenbaar zijn voor de afzonderlijke soorten contacten (handhaving, aangifte/melding, andere contacten).

4.1.1 Tevredenheid contacten en totale functioneren politie in buurt naar persoons- en gebiedskenmerken, 2008/2010

	Tevredenheid laatste contact in gemeente		Tevredenheid totale functioneren in buurt	
	schaalscore (0–10)	marge	schaalscore (0–10)	marge
Geslacht				
Man	5,8	0,1	5,7	0,0
Vrouw	6,2	0,1	5,9	0,0
Leeftijd				
15–24 jaar	5,7	0,2	5,8	0,1
25–54 jaar	5,9	0,1	5,7	0,0
55 jaar en ouder	6,4	0,1	6,0	0,0
Herkomst				
Autochtoon/westerse allochtoon	6,1	0,1	5,8	0,0
Niet-westerse allochtoon	5,5	0,2	5,8	0,1
Stedelijkheid				
(Zeer) sterk stedelijk	5,9	0,1	5,8	0,0
Matig, weinig of niet stedelijk	6,1	0,1	5,8	0,0
Aandachtswijk				
Wel aandachtswijk	5,7	0,3	5,7	0,1
Geen aandachtswijk	6,0	0,1	5,8	0,0

Bron: IVM.

4.2 Oordeel over optreden en beschikbaarheid politie naar kenmerken

Daarnaast is voor de meer specifieke aspecten van het functioneren van de politie in de buurt -optreden en beschikbaarheid- onderzocht in hoeverre ze verschillen naar persoons- en gebiedskenmerken (tabel 4.2.1). Ook deze uitkomsten zijn weergegeven in een gemiddelde schaalscore die loopt van 0 tot 10.

Voor zowel het optreden als de beschikbaarheid van de politie geldt dat vrouwen positiever oordelen dan mannen, niet-westerse allochtonen positiever oordelen dan autochtonen, en inwoners van sterk verstedelijkte gebieden positiever oordelen dan inwoners van minder verstedelijkte gebieden. Inwoners van aandachtswijken zijn in vergelijking met inwoners van andere gebieden vooral positiever over de

4.2.1 Oordeel optreden en beschikbaarheid politie in buurt naar persoons- en gebiedskenmerken, 2008/2010

	Optreden politie in buurt		Beschikbaarheid politie in buurt	
	schaalscore (0–10)	marge	schaalscore (0–10)	marge
Geslacht				
Man	5,1	0,0	4,3	0,0
Vrouw	5,3	0,0	4,4	0,0
Leeftijd				
15–24 jaar	5,1	0,1	4,7	0,1
25–54 jaar	5,1	0,0	4,3	0,0
55 jaar en ouder	5,3	0,0	4,1	0,0
Herkomst				
Autochtoon/westerse allochtoon	5,2	0,0	4,3	0,0
Niet-westerse allochtoon	5,4	0,1	4,6	0,1
Stedelijkheid				
(Zeer) sterk stedelijk	5,3	0,0	4,4	0,0
Matig, weinig of niet stedelijk	5,1	0,0	4,2	0,0
Aandachtswijk				
Wel aandachtswijk	5,3	0,1	4,6	0,1
Geen aandachtswijk	5,2	0,0	4,3	0,0

Bron: IVM.

beschikbaarheid van de politie. Bij het kenmerk leeftijd is er sprake van een afwijkend patroon in het oordeel over het optreden en de beschikbaarheid: 55-plussers zijn positiever dan 25–54-jarigen en 15–24-jarigen over het optreden van de politie, terwijl hun oordeel over de beschikbaarheid van de politie duidelijk negatiever is dan dat van de andere leeftijdsgroepen.

5 Politiewaardering – samenhangen

5.1 Relatie tevredenheid functioneren politie en contacten met politie

Het valt te verwachten dat het oordeel over het functioneren van de politie mede bepaald wordt door de ervaringen die men in de concrete contacten met de politie heeft opgedaan. Eerder onderzoek op basis van data uit de PMB 1993 t/m 2001 heeft dit ook aangetoond (Lammers, 2004). Op basis van actueel IVM-materiaal over de periode 2008–2010 is deze samenhang nogmaals onderzocht. Door middel van een lineaire regressie – ook gebruikt in het onderzoek van Lammers – is bekeken in welke mate de tevredenheid over het totale functioneren van de politie in de buurt verklaard wordt door de tevredenheid over het laatste contact met de politie.

Het hebben van contacten met de politie op zich zelf (dus los van de tevredenheid over die contacten) hangt licht negatief samen met het oordeel over het functioneren van de politie: personen die in de afgelopen 12 maanden contact hebben gehad met de politie zijn iets minder tevreden over het functioneren van de politie dan personen die in die periode géén contact hebben gehad (schaalscore 5,7 tegen 5,9; zie tabel 5.1.1). De tevredenheid over het functioneren van de politie in de buurt varieert niet of nauwelijks naar het soort contact dat men heeft gehad.

De *tevredenheid* over het contact daarentegen, hangt veel sterker samen met het oordeel over het functioneren van de politie. Onder degenen die (zeer) tevreden zijn over hun laatste contact met de politie bedraagt de schaalscore voor tevredenheid het functioneren van de politie een 6,5, terwijl deze score

5.1.1 Tevredenheid totale functioneren politie in buurt naar (tevredenheid) contact, 2008/2010

	Schaalscore (0–10)	Marge
Wel/geen contact gehad met politie in eigen gemeente		
Wel contact	5,7	0,0
Geen contact	5,9	0,0
Soort contact gehad		
Contact handhaving	5,7	0,1
Contact aangifte/melding	5,7	0,1
Ander contact	5,8	0,1
Tevredenheid contact - totaal		
(Zeer) tevreden over contact	6,5	0,0
(Zeer) ontevreden over contact	4,1	0,1
Tevredenheid laatste contact handhaving		
(Zeer) tevreden over contact handhaving	6,4	0,1
(Zeer) ontevreden over contact handhaving	4,7	0,2
Tevredenheid laatste contact aangifte/melding		
(Zeer) tevreden over contact aangifte/melding	6,5	0,1
(Zeer) ontevreden over contact aangifte/melding	3,9	0,2
Tevredenheid andere contacten		
(Zeer) tevreden over andere contacten	6,6	0,1
(Zeer) ontevreden over andere contacten	3,9	0,2

Bron: IVM.

onder degenen die hierover (zeer) ontevreden zijn slechts een 4,1 bedraagt. Bij de tevredenheid over handhavingscontacten is dit verschil (met 6,4 tegen 4,7) minder groot dan bij de tevredenheid over aangifte-/meldingscontacten (6,5 tegen 3,9) en andere contacten (6,6 tegen 3,9).

Door middel van lineaire regressieanalyse is onderzocht wat het effect van de tevredenheid over het laatste contact met de politie is op de tevredenheid over het totale functioneren van de politie in de buurt (tabel 5.1.2). De Adjusted R² bedraagt 0,225. Dit betekent dat 22,5 procent van de variantie in de tevredenheid over het totale functioneren van de politie in de buurt verklaard wordt door de tevredenheid over het laatste contact met de politie.

5.1.2 Effect tevredenheid laatste contact politie op tevredenheid totale functioneren politie in buurt, 2008/2010

	B	Standaardfout	Beta	Significantie
(Constante)	2,057	0,009		0,000
Tevredenheid laatste contact politie	0,363	0,003	0,474	0,000
		N = 69223		Adj. R ² = ,225

Bron: IVM.

Vervolgens is in drie afzonderlijke regressieanalyses nagegaan in hoeverre het effect van de tevredenheid over het laatste contactverschilt naar soortcontact (tabel 5.1.3). De tevredenheid over handhavingscontacten is met een verklaarde variantie van 13,3 procent duidelijk minder van invloed op de tevredenheid over het functioneren van de politie in de buurt dan de tevredenheid over aangifte-/meldingscontacten (26,2 procent) en andere contacten (26,0 procent).

5.1.3 Effect tevredenheid soort laatste contact politie op tevredenheid totale functioneren politie in buurt, 2008/2010

	B	Standaardfout	Beta	Significantie
(Constante)	2,681	0,013		0,000
Tevredenheid handhavingscontact politie	0,108	0,002	0,365	0,000
		N = 17434		Adj. R ² = ,133
(Constante)	2,300	0,011		0,000
Tevredenheid aangifte-/meldingscontact politie	0,160	0,002	0,512	0,000
		N = 25128		Adj. R ² = ,262
(Constante)	2,314	0,012		0,000
Tevredenheid andere contacten politie	0,160	0,002	0,510	0,000
		N = 27362		Adj. R ² = ,260

Bron: IVM.

5.2 Relatie tevredenheid functioneren politie en persoons- en gebiedskenmerken

Ten slotte is in een afzonderlijke regressieanalyse onderzocht in hoeverre persoons- en gebiedskenmerken van invloed zijn op de tevredenheid over het functioneren van de politie (tabel 5.2.1). Het blijkt dat het effect van deze kenmerken marginaal is. Alle kenmerken samen verklaren slechts 0,5 procent van de variantie in de tevredenheid over het functioneren van de politie in de buurt.

Met andere woorden: persoons- en gebiedskenmerken zijn beduidend minder van invloed op het oordeel over het functioneren van de politie dan de tevredenheid over het contact met de politie. Deze en de andere in deze paragraaf beschreven uitkomsten komen overeen met de bevindingen uit het onderzoek van Lammers.

5.2.1 Effect persoons- en gebiedskenmerken op tevredenheid totale functioneren politie in buurt, 2008/2010

	B	Standaardfout	Beta	Significantie
(Constante)	3,113	0,010		0,000
Geslacht (man < vrouw)	0,063	0,004	0,038	0,000
Leeftijd	0,003	0,000	0,060	0,000
Herkomst (autochtoon < allochtoon)	0,033	0,006	0,013	0,000
Stedelijkheid (stedelijk < niet stedelijk)	0,000	0,004	0,000	0,967
Aandachtswijk (aandachtswijk < niet-aandachtswijk)	0,055	0,009	0,013	0,000
		N = 223002		Adj. R ² = ,005

Bron: IVM.

6 Conclusies

De langetermijntwikkeling laat voor de verschillende onderzochte aspecten van politiewaardering verschillen en overeenkomsten zien.

De tevredenheid over de contacten met de politie is in 2011 vergelijkbaar met 1993, het eerste meetjaar. De tevredenheid over het totale functioneren van de politie in de buurt is in 2011 lager dan in het startjaar. Het oordeel over de beschikbaarheid van de politie in de buurt daarentegen is in 2011 gunstiger dan in 1993. Patronen die in de langetermijntwikkeling van de tevredenheid over de politie overall zichtbaar worden, zijn een daling aan het begin van deze eeuw met een dieptepunt in 2003, een herstel daarna tot 2007, een licht dalende trend tot en met 2010, en weer een stijging in 2011.

Er bestaan statistisch significante verschillen in politiewaardering naar persoons- en gebiedskenmerken. Vrouwen zijn positiever dan mannen in hun oordeel over de politie. 55-Plussers zijn positiever dan jongere leeftijdsgroepen, behalve wanneer het gaat om de beschikbaarheid van de politie. Niet-westerse allochtonen oordelen negatiever dan autochtonen over de contacten met de politie, terwijl hun oordeel over het optreden en de beschikbaarheid van de politie juist positiever is. Inwoners van sterk verstedelijkte gebieden en vooral aandachtswijken zijn positiever over met name de beschikbaarheid van de politie in de buurt.

Deze verschillen in politiewaardering naar persoons- en gebiedskenmerken zijn weliswaar statistisch *significant* maar weinig *relevant*: het effect van deze kenmerken op de tevredenheid over het functioneren van de politie in de buurt is marginaal. Veel sterker wordt deze tevredenheid bepaald door concrete ervaringen die men in contacten met de politie heeft opgedaan. Vooral de tevredenheid over contacten in het kader van aangifte/melding en de tevredenheid over contacten zoals hulpvragen of een praatje met een agent op straat, blijken van invloed te zijn op het oordeel over het functioneren van de politie. Het investeren in dit soort contacten lijkt dan ook de meeste kans op succes te bieden wanneer men aan het verbeteren van de tevredenheid van de burger over de politie wil werken.

Technische toelichting

Gegevensbronnen

Voor dit onderzoek is gebruik gemaakt van gegevens uit de Politiemonitor Bevolking (PMB; 1993–2005), de Veiligheidsmonitor Rijk (VMR; 2005–2008) en de Integrale Veiligheidsmonitor (IVM; 2008–2011). In de overgangsjaren 2005 en 2008 zijn de betreffende onderzoeken allebei uitgevoerd. Van de VMR en de IVM zijn de databestanden beschikbaar; bij de PMB is gebruik gemaakt van data zoals opgenomen in de landelijke rapportages en tabellenrapporten.

De PMB, VMR en IVM zijn landelijke enquête-onderzoeken die in een tweejaarlijkse (PMB tot 2003) respectievelijk jaarlijkse (PMB vanaf 2003, VMR, IVM) uitvoeringsfrequentie zijn gehouden onder personen van 15 jaar en ouder. Deze onderzoeken hebben onder andere tot doel statistische informatie te verzamelen over slachtofferschap van criminaliteit, veiligheidsbeleving, het oordeel over het optreden van de politie en preventiegedrag. De dataverzameling van de PMB heeft plaatsgevonden via telefonische interviews en die van de VMR via telefonische en face-to-face interviews; bij de IVM is behalve van telefonische en face-to-face-interviews ook gebruik gemaakt van enquêtering via internet en van schriftelijke vragenlijsten.

Langetermijnontwikkelingen

Voor het in beeld brengen van de langetermijnontwikkelingen in politiewaardering zijn de uitkomsten van de PMB, VMR en IVM in één tijdreeks van 1993–2011 gecombineerd. Dit is mogelijk doordat de vraagstellingen over de tevredenheid over de contacten met de politie en de tevredenheid over het functioneren van de politie in de buurt in alle edities van de onderzoeken gelijk zijn. Een beperking hierbij is wel dat de volgorde van de vragenblokken tussen de PMB/VMR enerzijds en de IVM anderzijds verschilt waardoor sprake zal zijn van contexteffecten. Ook de methode van dataverzameling in de PMB, VMR en IVM is verschillend. Hierdoor is het niet goed mogelijk de uitkomsten van deze onderzoeken in absolute zin te vergelijken. Uit onderzoek is immers bekend dat verschillende methoden van dataverzameling bij gelijke vraagstelling andere uitkomsten kunnen opleveren. Daarom is ervoor gekozen om in de paragraaf over de langetermijnontwikkelingen niet het absolute niveau van de uitkomsten weer te geven maar de relatieve ontwikkeling in de vorm van indexcijfers. Dit is mogelijk doordat in de breukjaren 2005 (overgang PMB naar VMR) en 2008 (overgang VMR naar IVM) resultaten beschikbaar zijn uit twee bronnen. Het laatste indexcijfer van de afgelopen reeks is telkens als start- en referentiepunt voor verdere indexering in de nieuwe reeks gehanteerd.

Verschillen naar persoons- en gebiedskenmerken

Voor het weergeven van verschillen in politiewaardering naar persoons- en gebiedskenmerken is gebruik gemaakt van IVM-gegevens over de jaren 2008 t/m 2010 (voor 2011 is het gegevensbestand met gekoppelde kenmerken nog niet beschikbaar). De gegevens over deze drie IVM-jaren zijn samengevoegd in één integraal bestand. In totaal zijn daarmee gegevens beschikbaar van 300 145 respondenten. Door middel van bivariate analyse is nagegaan in welke mate de politiewaardering varieert naar de persoonskenmerken geslacht, leeftijd, herkomst, en de gebiedskenmerken stedelijkheid en aandachtswijk. In de analyse is getoetst op statistische significantie ($p < 0.01$). In de tabellen zijn betrouwbaarheidsmarges opgenomen.

Samenhangen tussen aspecten van politiewaardering

Uit eerder onderzoek, gebaseerd op PMB-data over de periode 1993–2001, is gebleken dat de tevredenheid over de contacten met de politie sterk bepalend is voor het oordeel over het functioneren van de politie (Lammers, 2004). Om een actueel beeld te krijgen van deze relatie is deze opnieuw onderzocht op basis van IVM-data over de jaren 2008–2010. Hierbij is gebruik gemaakt van dezelfde statistische methode – lineaire regressie – als eerder gebruikt door Lammers. Daarbij is ook bekeken in hoeverre het soort contact (handhavingscontact, aangifte/melding, andere contacten) verschil maakt. Ten slotte is in een aparte regressieanalyse onderzocht in welke mate persoons- en gebiedskenmerken van invloed zijn op het oordeel over het functioneren van de politie. Aangezien gegevens over deze kenmerken voor 2011 nog niet beschikbaar zijn, is dit jaar buiten de analyse gebleven.

Operationalisering

Tevredenheid contact met politie

In de PMB, VMR en IVM is aan de personen die in de 12 maanden voorafgaand aan het onderzoek contact hebben gehad met de politie in de eigen gemeente, gevraagd welk oordeel ze hebben over het optreden van de politie bij het laatste contact. De antwoordcategorieën zijn ‘zeer tevreden’, ‘tevreden’, ‘niet tevreden/niet ontevreden’, ‘ontevreden’, ‘zeer ontevreden’ en ‘weet niet’.

Tevredenheid totale functioneren politie in buurt

De vraagstelling in de PMB, VMR en IVM luidt: ‘Welk oordeel heeft u over het totale functioneren van de politie in uw buurt?’ De antwoordcategorieën zijn ‘zeer tevreden’, ‘tevreden’, ‘niet tevreden/niet ontevreden’, ‘ontevreden’, ‘zeer ontevreden’ en ‘weet niet/wil niet zeggen’.

Oordeel optreden en beschikbaarheid politie in buurt

Het oordeel over deze specifiekere aspecten van politieel functioneren is gemeten door middel van inhoudelijk bij elkaar horende stellingen (voor de inhoud van deze stellingen, zie de paragraaf 2.4 en 2.5). In de PMB en de VMR zijn de antwoordcategorieën ‘mee eens’, ‘neutraal’, ‘niet mee eens’, en ‘weet niet/geen mening’. In de IVM zijn de categorieën ‘helemaal mee eens’, ‘mee eens’, ‘neutraal’, ‘niet mee eens’, ‘helemaal niet mee eens’ en ‘weet niet/geen mening’. Op basis van de antwoorden op de stellingen zijn schaalscores berekend.

Schaalscores

De schaalscores die gebaseerd zijn op stellingen (oordeel optreden en beschikbaarheid politie in buurt) zijn tot stand gekomen door middel van Principale Componenten Analyse (PCA). Op basis hiervan is bekeken welke stellingen inhoudelijk bij elkaar passen. Vervolgens is bekeken of met de stellingen die volgens de PCA en inhoudelijke logica bij elkaar passen een betrouwbare schaalscore is te construeren. De schaalscore ‘oordeel optreden politie in buurt’ wordt in IVM-publicaties normaliter ‘oordeel functioneren politie in buurt’. Deze naamgeving is in dit artikel aangepast om verwarring met het andere waarderingsaspect ‘totale functioneren politie in buurt’ te voorkomen. De berekening van de schaalscores

is gebeurd door aan de antwoordcategorieën van de stellingen een waarde toe te kennen (bijvoorbeeld in de IVM: helemaal mee eens = 4; mee eens = 3, neutraal = 2, niet mee eens = 1, helemaal niet mee eens = 0, weet niet/wil niet zeggen = missing). Vervolgens is voor elke respondent de somscore van de stellingen genomen en zodanig omgerekend dat één score ontstaat op een schaal van 0–10. Hoe hoger deze schaalscore, hoe positiever het oordeel. Bij negatief geformuleerde stellingen zijn de antwoorden zodanig gehercodeerd dat ook dan geldt: hoe hoger de schaalscore, hoe positiever het oordeel. Voor meer informatie over de samenstelling en berekening van deze schaalscores zie het Handboek Veiligheidsmonitor 2008. De schaalscores die gebaseerd zijn op tevredenheidspercentages (tevredenheid contacten met politie en tevredenheid totale functioneren politie in buurt) zijn uitsluitend ten behoeve van dit artikel geconstrueerd. Ze zijn op een soortgelijke manier berekend als de hierboven genoemde samengestelde schaalscores: de antwoordcategorieën is een waarde toegekend (bijvoorbeeld in de IVM: zeer tevreden = 4; tevreden = 3, neutraal = 2, ontevreden = 1, zeer ontevreden = 0, weet niet/wil niet zeggen = missing). Vervolgens is voor elke respondent de score zodanig omgerekend dat een score ontstaat op een schaal van 0–10. Hoe hoger deze schaalscore, hoe hoger de tevredenheid over de politie.

Berekening percentages

Bij de berekening van de percentages in paragraaf 2 (Politiewaardering-algemeen) zijn de ‘weet niet’- en ‘wil niet zeggen’-antwoorden niet buiten beschouwing gelaten. Hiermee is aangesloten op de werkwijze zoals die ook wordt gehanteerd in de reguliere rapportages van de veiligheidsmonitor. In paragraaf 3 zijn de ‘weet niet/wil niet zeggen’-antwoorden bij de berekening van de percentages die ten grondslag liggen aan de indexcijfers wel buiten beschouwing gelaten. Deze keuze is gemaakt vanwege de vergelijkbaarheid van de uitkomsten in de tijd (de PMB-uitkomsten zijn alleen exclusief ‘weet niet/wil niet zeggen’-antwoorden beschikbaar).

Persoonskenmerken

De persoonskenmerken zijn geslacht (man, vrouw), leeftijd (15–24 jaar, 25–54 jaar, 55 jaar en ouder) en herkomst (autochtoon/westerse allochtoon, allochtoon). Bij herkomst zijn de categorieën autochtoon en westerse allochtoon samengevoegd. Waar in de tekst van het artikel sprake is van autochtonen wordt de groep autochtonen en westerse allochtonen samen bedoeld.

Gebiedskenmerken

Het kenmerk stedelijkheid is gebaseerd op de omgevingsadressendichtheid van de buurt. Voor elk adres binnen een buurt is de adressendichtheid vastgesteld van een gebied met een straal van 1 km rondom dat adres. De omgevingsadressendichtheid is de gemiddelde waarde hiervan voor alle adressen binnen die buurt. De volgende klassen worden onderscheiden: (1) zeer sterk stedelijk (omgevingsadressendichtheid van 2 500 of meer), (2) sterk stedelijk (1 500 tot 2 500), (3) matig stedelijk (1 000 tot 1 500), (4) weinig stedelijk (500 tot 1 000) en (5) niet stedelijk (minder dan 500). In het gebiedskenmerk stedelijkheid zijn de categorieën (1) en (2) samengevoegd tot ‘(zeer) sterk stedelijk’ en de categorieën (3), (4) en (5) tot ‘matig, weinig of niet stedelijk’.

Het kenmerk ‘aandachtswijk’ is gebaseerd op het al dan niet behoren tot het totaal van 40 aandachtswijken in 18 gemeenten waar de kwaliteit van de leefomgeving sterk achterblijft bij die van andere wijken. Deze wijken zijn in 2007 aangewezen door de voormalige minister van Wonen, Wijken en Integratie en krijgen extra geld en aandacht. Andere synonieme benamingen zijn ‘krachtwijken’, ‘prachtwijken’ en ‘Vogelaarwijken’.

Literatuur

Beunders, H en E. Muller (2005). Politie en media, Feiten, fictie en imagopolitiek. Erasmus Universiteit Rotterdam, Rotterdam.

Bureau Veiligheidsmonitor (2008). Handboek Veiligheidsmonitor 2008. Den Haag.

CBS, Ministerie van Binnenlandse zaken en Koninkrijksrelaties, Ministerie van Justitie, reeks 2005–2007, Veiligheidsmonitor Rijk, Landelijke rapportage en Tabellenrapport, Den Haag/Heerlen.

CBS, Ministerie van Binnenlandse zaken en Koninkrijksrelaties, Ministerie van Justitie (m.i.v. 2010 Ministerie van Veiligheid en Justitie), reeks 2008–2011, Integrale veiligheidsmonitor, Landelijke rapportage en Tabellenrapport, Den Haag/Heerlen.

Lammers, J.B. (2004). Oordelen over de politie; een analyse van de invloed van contacten op het oordeel van burgers over het functioneren van de politie. Universiteit Twente, Enschede.

Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, Ministerie van Justitie (2002). Naar een veiliger samenleving. Den Haag

Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, Ministerie van Justitie, reeks 1993–2005, Politiemonitor Bevolking, Landelijke rapportage en Tabellenrapport, Den Haag.

Ministerie van Veiligheid en Justitie (2011). Waakzaam en dienstbaar, Ontwerpplan nationale politie (concept). Den Haag.