

DE DIENSTBARE POLITIE

*Een kwalitatief onderzoek naar de rol van dienstbaar politiegedrag
bij de subjectieve veiligheid van burgers en hun attitude tegenover de politie*

Masterscriptie Bestuurs- en Organisationswetenschap

Richting Communicatie, Beleid en Management

Auteur: David Ogg

Studentnummer: 3218740

Academisch jaar: 2011/2012

Begeleider en beoordelaar: dr. M.H. Winnubst

Tweede Beoordelaar: dr. P.A.H. Hörmann

In opdracht van: Politie Rotterdam-Rijnmond



Universiteit Utrecht

Inhoudsopgave

Voorwoord	blz. 3
Samenvatting	blz. 4
1. Inleiding	blz. 5
2. Subjectieve veiligheid	blz. 9
3. Attitude	blz. 13
4. Dienstbaarheid	blz. 16
4.1 Literatuur	blz. 16
4.2 Invulling Programma Dienstbaarheid	blz. 19
4.2.1 Intern rapport Programma Dienstbaarheid	blz. 19
4.2.2 Gesprek medewerkers Programma Dienstbaarheid	blz. 20
4.2.3 Samenvatting Programma Dienstbaarheid	blz. 23
5. Methode voor bevragen burgers	blz. 24
6. Operationalisatie van de interviews	blz. 29
6.1 Vragenlijst	blz. 29
6.2 Respondenten	blz. 31
6.3 Dataverzameling en –analyse	blz. 33
6.4 Validiteit en betrouwbaarheid	blz. 34
7. Resultaten	blz. 36
7.1 Subjectieve veiligheid	blz. 36
7.2 Rol politie bij subjectieve veiligheid	blz. 40
7.3 Rol andere organisaties bij subjectieve veiligheid	blz. 43
7.4 Attitudes tegenover politie	blz. 45
7.5 Rol politie bij attitudes	blz. 47
8. Conclusie	blz. 52
9. Discussie & aanbevelingen	blz. 56
10. Literatuurlijst	blz. 59
Bijlagen	blz. 62

Voorwoord

Voor u ligt mijn masterscriptie, die ik geschreven heb als afronding van mijn studie Bestuurs- en Organisatiewetenschap richting Communicatie, Beleid en Management. Deze scriptie markeert het einde van mijn studententijd. Met veel plezier en een gezonde dosis nostalgie kijk ik terug op een periode van vijf jaar waarin ik naast veel academische en professionele vaardigheden ook veel levenservaring heb opgedaan.

Hoewel ik dit onderzoek alleen heb geschreven, zou het niet tot stand kunnen zijn gekomen zonder de hulp van vele anderen. Een dankwoord is dus op zijn plaats. Als eerste zou ik graag mijn begeleiders bedanken. Vanuit de opleiding waren dat Elyse Walter en later Madeline Winnubst. Hun kritische vragen en opmerkingen zorgden ervoor dat elke versie van mijn scriptie steeds een stukje beter werd. Vanuit de Politie Rotterdam-Rijnmond werd ik begeleid door Jeannette Stolk. Dankzij haar netwerk binnen de politie-organisatie kreeg ik toegang tot politiemedewerkers, documenten en verschillende politiebureaus waar ik interviews heb afgenomen. Vaak was slechts haar naam noemen al genoeg om direct op medewerking te kunnen rekenen.

Ook de politiemedewerkers die mij op diverse manieren geholpen hebben wil ik bedanken. Dit zijn in de eerste plaats projectleiders dienstbaarheid Teun Kik en Hans de Vries, die mij hebben ingelicht over hoe de politie tegen dienstbaarheid aankijkt. Daarnaast wil ik de verschillende medewerkers van Politiebureau Noord en Politiebureau Zaagmolenstraat bedanken. Zij hebben mij geholpen respondenten te werven en een plaats geboden om interviews af te nemen.

Dit onderzoek had natuurlijk ook niet zonder respondenten uitgevoerd kunnen worden. Uit privacy-overwegingen zal ik hen niet bij naam noemen, maar toch wil ik al mijn respondenten bedanken. Vooral de rol van de vrijwilligers van buurtpreventie Noord is groot geweest bij de totstandkoming van dit onderzoek. Niet alleen vormden zij een groot deel van mijn respondenten, maar ook hebben zij mij geholpen met het werven van andere buurtbewoners om te interviewen.

David Ogg - 7 juli 2012

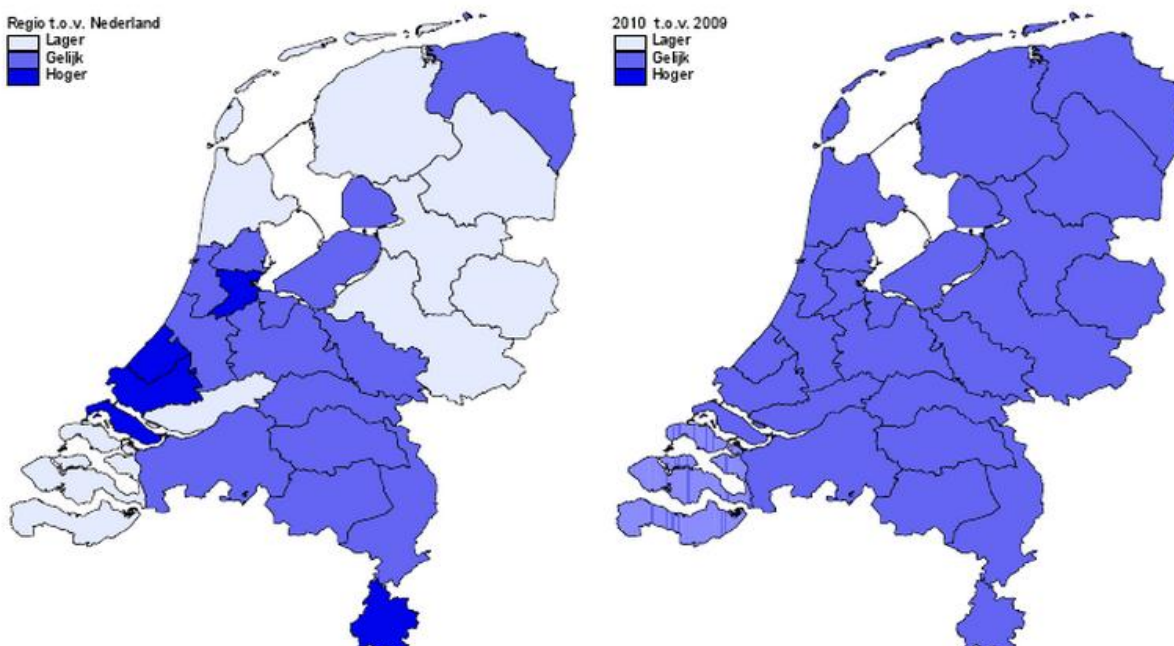
Samenvatting

De verbeterde objectieve veiligheid (een combinatie van het aantal aangiften, het oplossingspercentage hiervan en het aantal aangebrachte verdachten bij Justitie) in de regio Rotterdam-Rijnmond uit zich niet in een verbeterde subjectieve veiligheid van burgers uit deze regio. Daarom poogt de Politie Rotterdam-Rijnmond middels een meer dienstbare opstelling tegenover burgers hun subjectieve veiligheid en attitude tegenover de politie te verbeteren. De hoofdvraag van dit kwalitatieve interpretivistische onderzoek is "Welke rol speelt dienstbaarheid van de politie bij de subjectieve veiligheid van burgers en de attitudes die zij tegenover de politie hebben?" Om deze vraag te beantwoorden is eerst middels een literatuurstudie onderzocht wat subjectieve veiligheid, attitude en dienstbaarheid van de politie zijn. Ook is middels documentanalyse van een politiedocument en een gesprek met beleidsmedewerkers van de Politie Rotterdam-Rijnmond bekeken hoe de politie dienstbaarheid invult. Vervolgens is middels semi-gestructureerde interviews onderzocht hoe burgers hun subjectieve veiligheid ervaren, welke attitudes zij tegenover de politie hebben en welke rol de politie bij beide zaken kan spelen. Dit is ten slotte vergeleken met dienstbaarheid zoals ingevuld in de literatuur en door de politie. De belangrijkste bevindingen zijn dat burgers vinden dat wanneer het op hun subjectieve veiligheid aankomt, de politie meer moet inzetten op repressie en handhaving, menselijk contact met burgers en meer politie op straat. Wanneer het gaat om hun attitudes tegenover de politie te verbeteren, vinden burgers dat de politie moet inzetten op contact zoeken met burgers en benaderbaar zijn, het delen van informatie met burgers en hen op de hoogte houden en terugmelden. Menselijk contact met burgers maakt hier vaak onderdeel van uit. Dit komt grotendeels overeen met dienstbaarheid zoals naar voren komt uit de literatuur en zoals ingevuld door de Politie Rotterdam-Rijnmond. Een belangrijke discrepantie is dat burgers vinden dat de politie moet inzetten op repressie en handhaving om hun subjectieve veiligheid te verbeteren. Dit komt niet overeen met een dienstbare opstelling.

1. Inleiding

'Waakzaam' en 'dienstbaar' zijn de woorden die op elke politieauto in Nederland geschreven staan. Dit zijn dan ook de kernwaarden die de Nederlandse politie wil uitdragen. Waakzaamheid heeft vooral te maken met repressie van misdaad en dienstbaarheid met servicegerichtheid naar de burger. De Politie Rotterdam-Rijnmond geeft de kernwaarde dienstbaarheid sinds kort middels een programma extra aandacht. Medewerkers worden begeleid om op diverse manieren dienstbaar te zijn in contact met burgers. De politie verwacht hiermee een aantal zaken te bewerkstelligen: belangrijke verwachte effecten zijn verbetering van de subjectieve veiligheid en verbetering van de attitude van burgers tegenover de politie (van Tol, 2011). Dat dienstbaarheid hiermee samenhangt is echter een aanname die gedaan wordt door de Politie Rotterdam-Rijnmond. Daarom wil ik onderzoeken welke rol dienstbaarheid van de politie speelt bij de subjectieve veiligheid van burgers van de regio Rotterdam-Rijnmond en de attitude die zij tegenover de politie hebben.

Dat de Politie Rotterdam-Rijnmond middels meer dienstbaarheid de subjectieve veiligheid van burgers en hun attitude tegenover de politie wil verbeteren komt onder andere voort uit de Integrale Veiligheidsmonitor 2010. Wanneer landelijk gekeken wordt naar subjectieve veiligheid is het percentage mensen dat aangeeft zich wel eens onveilig te voelen (31,9%, N>750) en zich wel eens onveilig te voelen in de eigen buurt (21,2%, N>750) in Rotterdam-Rijnmond significant hoger dan het landelijk gemiddelde, namelijk respectievelijk 26% en 17% (N=39220) (Centraal bureau voor de statistiek [CBS], 2011).



Figuur 1.1: Onveiligheidsgevoelens naar politieregio (% voelt zich wel eens onveilig in eigen buurt) (CBS, 2011).

Hoewel de objectieve veiligheid verbetert (een combinatie van het aantal aangiften, het oplossingspercentage hiervan en het aantal aangebrachte verdachten bij Justitie), merkt de Politie Rotterdam-Rijnmond dat de subjectieve veiligheid niet evenredig mee stijgt. Dit is ook af te lezen uit figuur 1.1 (CBS, 2011).

De subjectieve veiligheid wordt in de Veiligheidsmonitor door het CBS onderzocht middels enkele vragen op een enquête: respondenten moeten op een schaal onder andere aangeven of zij zich wel eens of vaak onveilig voelen en of zij zich wel eens of vaak onveilig voelen in hun eigen buurt. In hoofdstuk 5 in de methode bespreek ik welke beperkingen deze manier van dataverzameling met zich meebrengt. Wanneer gekeken wordt naar de resultaten die hieruit voortvloeien is er sprake van een discrepantie: burgers in Rotterdam-Rijnmond voelen zich onveilig dan zij volgens de objectieve veiligheidscijfers zijn. Verder scoort de Politie Rotterdam-Rijnmond in de periode 2008 tot 2010 steeds lager op communicatie met burgers (de politie als benaderbaar, informatieverstrekker en bereid tot contact met burgers) en ook relatief laag ten opzichte van de rest van de Nederlandse politieregio's (CBS, 2011). Er heerst bij de Politie Rotterdam-Rijnmond een gevoel dat er al vele initiatieven voor verbetering van dienstbaarheid gestart zijn, maar dat deze door fragmentatie, onvoldoende prioriteit en niet-juiste timing niet tot volle wasdom zijn gekomen. Daarom is er nu gestart met een integraal programma dat dienstbaarheid moet verbeteren (van Tol, 2011, p.4).

Wetenschappelijk gezien is er nog veel te onderzoeken wanneer het subjectieve veiligheid betreft. Beaulieu, Cousineau, Dube, Lachane & Paris (2011) stellen dat er de afgelopen 50 jaar veel onderzoek gedaan is naar '*fear of crime*' (de term die in de literatuur synoniem staat voor subjectieve veiligheid), maar dat verreweg het meeste onderzoek kwantitatief is. Zij deden een literatuurstudie van de beschikbare kwalitatieve onderzoeken naar *fear of crime* van de laatste tien jaar en vonden het opvallend dat er geen stijgende lijn was waar te nemen in het aantal publicaties. Kwalitatief onderzoek naar fear of crime is namelijk wel waardevol, aangezien het inzicht kan geven in het subjectieve element van het onderwerp (Beaulieu et al., 2011). Wetenschappelijke relevantie van deze scriptie komt ook voort uit het feit dat politie-interventie niet automatisch leidt tot een verbeterde subjectieve veiligheid. Sterker nog, een grotere aanwezigheid van politie kan er juist voor zorgen dat die verminderd wordt (Hinkle & Weisburd, 2008). Daarom is het interessant om te bekijken of een dienstbare opstelling van de politie kan zorgen voor een verbeterde subjectieve veiligheid: "As such it is apparent that what the police do is likely to have an impact on residents' fear of crime, and the type of tactics employed may determine whether this is a positive or negative impact" (Hinkle & Weisburd, 2008, p. 506). In paragraaf 4.1 voer ik een literatuurstudie uit naar (dienstbaar) politiegedrag en zal ik hier verder op ingaan.

Dat dit onderzoek relevant is voor de Politie Rotterdam-Rijnmond is evident: zij krijgt immers een beter beeld van de rol die dienstbaarheid kan spelen bij subjectieve veiligheid van burgers en hun attitude tegenover de politie. Ook voor de burgers van Rotterdam-Rijnmond is dit onderzoek relevant: zij hebben er op hun beurt baat bij dat de politie goed zicht heeft op wat hun subjectieve veiligheid kan versterken. Afhankelijk van hoe generaliseerbaar de bevindingen van dit onderzoek zijn, zullen wellicht ook andere politieregio's hier inzichten uit kunnen opdoen. Belangrijk om op te merken is dat zoals eerder genoemd de subjectieve veiligheid door beleidsmakers in de meeste gevallen gemeten wordt middels vragen op een enquête. Of de score op deze vragen de subjectieve veiligheid adequaat meet zoals burgers die ervaren is nog maar de vraag. Dit is ook een kritiekpunt. Daarom is het belangrijk om subjectieve veiligheid goed te conceptualiseren en vervolgens te bekijken hoe burgers dit ervaren. Op die manier krijgen zij meer ruimte om het subjectieve element naar voren te brengen dan het geval is bij hoe beleidsmakers de subjectieve veiligheid van burgers nu meten.

De hoofdvraag die ik in dit onderzoek wil beantwoorden is “Welke rol speelt dienstbaarheid van de politie bij de subjectieve veiligheid van burgers en de attitudes die zij tegenover de politie hebben?” Om dit te doen moet ik eerst een aantal deelvragen beantwoorden. Voordat ik burgers kan bevragen over hun subjectieve veiligheid en attitudes moet ik immers eerst uitweiden over wat deze termen (kunnen) inhouden en met welke invulling ervan ik werk. De eerste deelvraag is “Wat is subjectieve veiligheid?” Deze vraag zal ik in hoofdstuk 2 aan de hand van een literatuurstudie beantwoorden, al geven de interviews die ik later zal afnemen om andere deelvragen te beantwoorden ook ruimte aan respondenten om hun eigen betekenis van subjectieve veiligheid naar voren te brengen. De volgende deelvraag is “Wat is attitude?”. Dit moet ik uitwerken alvorens ik de attitude van burgers jegens de politie kan bevragen. Ook bij deze vraag zal ik gebruik maken van een literatuurstudie om dit begrip invulling te geven. Deze deelvraag zal beantwoord worden in hoofdstuk 3. De derde deelvraag, die ik in hoofdstuk 4 beantwoord, is “Wat is dienstbaarheid en hoe vult de Politie Rotterdam-Rijnmond dit in?” Bij deze vraag zal ik naast een literatuurstudie ook een documentanalyse uitvoeren van politiedocumenten en een gesprek hebben met medewerkers van de Politie Rotterdam-Rijnmond die betrokken zijn bij het programma Dienstbaarheid. Zo hoop ik een compleet beeld te krijgen van wat dienstbaarheid kan zijn en hoe de Politie Rotterdam-Rijnmond dit invult. Later kan ik dan, wanneer ik burgers geïnterviewd heb, bekijken of er aspecten van dienstbaarheid zijn (zoals naar voren gekomen uit de literatuurstudie of uit de invulling die de Politie Rotterdam-Rijnmond hieraan geeft) die een rol (kunnen) spelen bij de subjectieve veiligheid van burgers en hun attitude tegenover de politie.

Wanneer ik zowel de termen subjectieve veiligheid als attitude en dienstbaarheid heb ingevuld en afgebakend kan ik in hoofdstuk 7 de volgende twee deelvragen beantwoorden. Deze

zijn “Welke rol speelt de politie bij subjectieve veiligheid van burgers?” en “Welke rol speelt de politie bij de attitude die burgers tegenover de politie hebben?”. Om deze vragen te beantwoorden zal ik burgers uit de politieregio Rotterdam-Rijnmond interviewen. Ik zal hierbij gebruik maken van semi-gestructureerde interviews. Hoe deze precies vorm zullen krijgen zal ik na het beantwoorden van de eerste drie deelvragen aangeven. Ook moet er duidelijk afgebakend en verantwoord worden welke burgers ik interview en waarom. Overwegingen hierbij zijn onder andere of ik burgers zal benaderen uit buurten waarin men zich relatief veilig of relatief onveilig voelt. Dit zal gebeuren in hoofdstuk 6. Veel eerder onderzoek is gedaan naar demografische kenmerken (zoals sekse, leeftijd en sociaal-economische klasse) van personen en welk effect dat heeft op subjectieve veiligheid. Hoewel vele auteurs verbanden hebben gevonden tussen deze kenmerken en hoe veilig men zich voelt, stellen andere auteurs dat deze kenmerken weer interacteren met andere individuele of contextuele factoren voordat zij een effect hebben (Rountree, 1998). Hoewel interessant in het kader van subjectieve veiligheid, zijn demografische kenmerken geen object van studie in dit onderzoek.

Het antwoord op de hoofdvraag, namelijk “Welke rol speelt dienstbaarheid van de politie bij subjectieve veiligheid van burgers en de attitudes die zij tegenover de politie hebben?”, zal voortkomen uit verbinding van de resultaten van de deelvragen. In hoofdstuk 8 in de conclusie zal ik kijken of de manier waarop de politie dienstbaarheid invult overeenkomt met de rol die de politie volgens burgers kan spelen bij hun subjectieve veiligheid en attitudes tegenover de politie. Daarnaast zal ik in de conclusie bekijken of ik aanvullingen kan doen op de wetenschappelijke literatuur over (dienstbaar) politiegedrag dat een rol kan spelen bij subjectieve veiligheid van burgers en hun attitudes tegenover de politie. Daarna zal ik in de discussie reflecteren op het onderzoeksproces en aangeven wat sterke punten en wat de beperkingen van dit onderzoek zijn. Ook zal ik daar enkele aanbevelingen doen voor vervolgonderzoek. Wanneer het onderzoek afgerond is, volgen hier naar verwachting enkele aanbevelingen uit voort. Het is echter nog te vroeg om te speculeren of dit inderdaad zo zal zijn en in welke richting deze zullen wijzen.

Binnen dit onderzoek positioneer ik mij binnen het interpretivisme. Wat deze wetenschapsfilosofische positionering inhoudt en welke gevolgen dit heeft bespreek ik in hoofdstuk 5 in de methode.

2. Subjectieve veiligheid

Wat is subjectieve veiligheid? Een adequate invulling van deze term is noodzakelijk voordat ik burgers kan bevragen over de rol die de politie hierbij speelt. De term die in de literatuur synoniem staat voor subjectieve veiligheid is '*fear of crime*'. Dat er een term bestaat betekent helaas niet dat er consensus is over wat deze precies zou moeten inhouden. Juist omdat er geen algemene overeenstemming is over wat *fear of crime* is, is het belangrijk om te bekijken wat verschillende auteurs hierover zeggen en te verantwoorden welke invulling er in dit onderzoek aan wordt gegeven. Uit een literatuurreview van beschikbare kwalitatieve onderzoeken naar *fear of crime* kwam naar voren dat in geen enkel van de twaalf bekeken onderzoeken een expliciet omschreven definitie van deze term werd gegeven, al werd er wel gewerkt met impliciete definities. De reden hiervoor was dat auteurs vanwege het subjectieve element van *fear of crime* het idee hadden dat er moest worden gewerkt met definities van de term die door respondenten naar voren werden gebracht, in plaats van met een definitie die vooraf al vaststond (Beaulieu et al., 2011). Hoewel dit ook mijn insteek is, ben ik van mening dat het één het ander niet uitsluit. Een expliciete beschrijving van *fear of crime* kan helpen bij het opzetten van vragen- of topiclijsten, terwijl semi-structureerde interviews ook ruimte laten voor respondenten om eigen betekenissen naar voren te brengen. Op deze wijze wordt *fear of crime* zo volledig mogelijk geoperationaliseerd en worden er naar verwachting geen of zo weinig mogelijk aspecten onderbelicht.

Veel auteurs gebruiken slechts het construct veiligheid om *fear of crime* te operationaliseren (Fiedler, Flaming & Xu, 2005). Hierbij kan bijvoorbeeld gedacht worden aan schalen waarop respondenten moeten invullen hoe (on)veilig zij zich voelen in bepaalde situaties. Naarmate er meer onderzoek naar *fear of crime* werd gedaan, hebben verschillende auteurs de term anders of uitgebreider ingevuld. Een aanvulling op het operationaliseren van het concept als zijnde je (on)veilig voelen is dat ook de gepercipieerde kans op slachtofferschap meegenomen moet worden. Stafford & War (1983) leggen de nadruk op persoonlijke angst om slachtoffer te worden en prefereren dan ook de term '*fear of victimization*' in plaats van het meer conventionele *fear of crime*. Deze auteurs verwachtten dat *fear of victimization* van mensen zou voortkomen uit een combinatie van het ingeschatte risico dat men slachtoffer wordt van een misdrijf of overtreding en hoe ernstig deze ervaren wordt. Uit statistische analyse van data verkregen uit een enquête bleek dit inderdaad het geval te zijn. Dit heeft implicaties voor beleidsmakers: kleine overtredingen kunnen vanuit het oogpunt van *fear of victimization* erger zijn dan ernstige misdrijven wanneer men inschat meer kans te hebben hier slachtoffer van te worden: "For example, while murder ranks highest on perceived seriousness, it ranks only 10th on fear, and the reason is obvious: the perceived risk of murder is very low (15th rank). Indeed, respondents are more afraid of "having strangers loiter near (their

home" than being murdered, because, despite its lower perceived seriousness, this offense is viewed as much more likely" (Stafford & War, 1983, p. 1038). Het ingeschatte risico dat men loopt om slachtoffer te worden blijkt dus een waardevolle toevoeging om *fear of crime* te begrijpen. Rountree (1998) onderschrijft dit en stelt dat *fear of crime* een begrip is met meerdere dimensies dat een emotioneel (angst) en een cognitief (gepercipieerd risico) aspect kent.

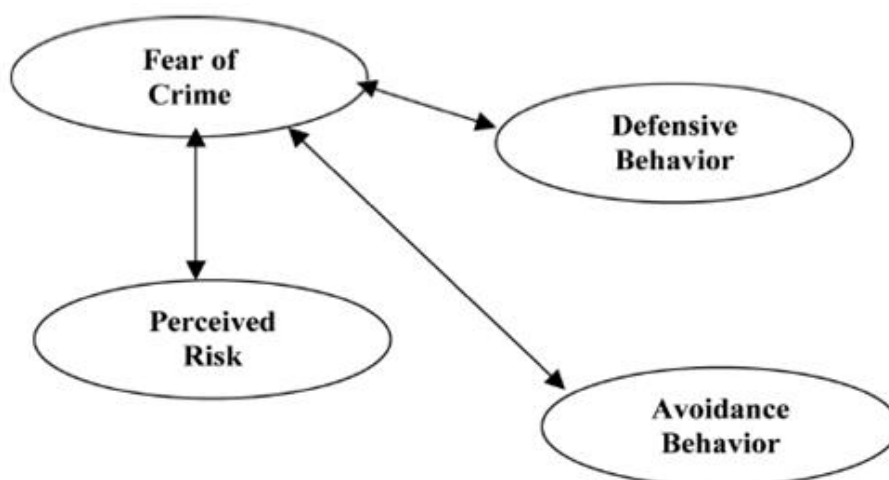
Een andere aanvulling op *fear of crime* is dat er ook een gedragsmatige component aan verbonden is. Lavrakas (1982) ziet gedragsmatige restricties, zoals niet met veel geld op zak lopen of 's nachts niet alleen naar buiten gaan, als een veel voorkomende manifestatie van *fear of crime*. Welke relatie er precies bestaat tussen *fear of crime* en deze gedragsmatige restricties onderzoekt hij niet: slechts het effect van enkele onafhankelijke variabelen op beide. In Allison, Cossman & Rader (2009) wordt het effect van onder andere *fear of crime* en gepercipieerd risico op enkele vormen van *constrained behavior* (gedragsbelemmering) onderzocht, waarbij de nadruk ligt op verschillen tussen mannen en vrouwen. Causale relaties tussen *fear of crime*/gepercipieerd risico en verschillende vormen van gedragsbelemmering werden gevonden, zoals dat respondenten met een hoger niveau van *fear of crime* en gepercipieerd risico eerder defensief gedrag vertoonden.

Rader (2004) erkent het multidimensionale karakter van *fear of crime*, en herdefinieert het naar '*threat of victimization*' (de dreiging van slachtofferschap). Hoewel zij het eens is met auteurs die stellen dat zowel de perceptie van risico als gedragsbelemmering belangrijk zijn bij het invullen van *fear of crime*, verwerpt zij de notie dat deze aspecten de oorzaak zouden zijn van elkaar of van *fear of crime*. Een causaal effect is volgens haar namelijk nauwelijks te bewijzen, aangezien de meeste auteurs die deze causale verbanden onderzoeken geen gebruik maken van data die verzameld zijn over een lange tijdsspanne. Dit is wel noodzakelijk bij dergelijke onderzoeken om uitspraken te kunnen doen over een eventuele causale relatie. Ook vindt Rader (2004) dat één van de aspecten van *threat of victimization* (*fear of crime*, gepercipieerd risico en gedragsbelemmering) niet als effect van de andere twee gezien kan worden, vanwege de nauwe samenhang en wederkerige causale relatie die zij met elkaar en *fear of crime* hebben. Met een wederkerige causale relatie wordt bedoeld dat geen van de aspecten slechts een oorzaak of effect van een ander aspect is, maar tegelijkertijd een oorzaak en effect. Zij versterken elkaar dus. Dat er dergelijke relaties bestaan tussen deze constructen wordt door andere onderzoeken ondersteund. De wederkerige causale relaties tussen gepercipieerd risico en *fear of crime* enerzijds en *fear of crime* en gedragsbelemmering anderzijds krijgen empirische ondersteuning in Goodrum, Mau & Rader (2007), al hadden deze auteurs ook enkele op- en aanmerkingen bij deze relaties waar ik later op zal ingaan. De wederkerige causale relatie tussen gedragsbelemmering en *fear of crime* wordt ook onderschreven door Liska, Reed & Sanchirico (2001). Zij vonden dat de twee variabelen elkaar beïnvloedden: "The reciprocal effects of fear and constrained behavior are clearly evident. Fear

increases constrained behavior, which in turn increases fear. They are part of an escalating loop” (Liska et al., 2001, p. 832).

Dat Rader (2004) *fear of crime* herdefinieert als *threat of victimization* en deze splitst in verschillende componenten met een gelijke status komt dus voort uit de wederkerige relatie die bestaat tussen deze componenten. De componenten van *threat of victimization* die zij onderscheidt zijn een emotionele component (angst), een cognitieve component (gepercipieerd risico) en een gedragsmatige component (gedragsbelemmering): “More specifically, under this larger construct, fear of crime becomes the emotive response to the threat of victimization, perceived risk becomes the cognitive response to the threat of victimization, and constrained behaviors becomes the behavioral response to the threat of victimization” (Rader, 2004, p. 697). Ter verduidelijking: in dit model noemt zij de emotionele component die angst vertegenwoordigt *fear of crime*. Dit kan onduidelijkheid veroorzaken, aangezien ze er eerder voor pleit om *fear of crime* te herdefiniëren als *threat of victimization*. *Threat of victimization* is echter geen synoniem voor *fear of crime*, maar een overkoepelend model dat enkele in hoge mate samenhangende componenten bevat.

In Goodrum et al. (2007) wordt dit model empirisch getoetst en grotendeels ondersteund. Een toevoeging aan het model is de splitsing van de gedragsmatige component in *defensive behavior* (defensief gedrag) en *avoidance behavior* (vermijdingsgedrag). Defensief gedrag betekent dat mensen in het kader van veiligheid voorzorgsmaatregelen nemen zoals zich bewapenen of een alarmsysteem in hun huis installeren. Vermijdingsgedrag staat voor het vermijden van situaties die als onveilig gezien worden, zoals 's avonds de voordeur open doen wanneer er aangebeld wordt of alleen door het donker lopen op bepaalde plekken. De relaties die zij vonden zijn in figuur 2.1 visueel weergegeven, waarbij de richting van de pijlen causaliteit aangeeft. Pijlen die twee kanten op wijzen geven wederkerige causale relaties aan (Goodrum et al., 2007, p. 497).



Figuur 2.1: Causale relaties in het 'threat of victimization'-model (Goodrum et al., 2007, p. 497).

Zoals te zien is in figuur 2.1 blijkt er een wederkerige relatie te bestaan tussen alle componenten en *fear of crime*. Angst zorgt dus voor meer defensief gedrag en vermijdingsgedrag en een hoger gepercipieerd risico om slachtoffer te worden en vice versa. Gepercipieerd risico, vermijdingsgedrag en defensief gedrag echter hebben geen onderlinge causale relatie met elkaar. Toch is er een samenhang tussen al deze componenten, aangezien zij alle een wederkerig causaal verband met *fear of crime* hebben. Vanwege het bestaan van deze samenhang lijkt dit model van *threat of victimization* erg bruikbaar bij het operationaliseren van subjectieve veiligheid: “The theoretical model is further supported because perceived risk and constrained behaviors seem to work together to provide a more holistic picture of fear of crime, even if they do not predict each other alone” (Goodrum et al., 2007, pp. 497-498). Het herconceptualiseren van *fear of crime* naar het meer omvattende *threat of victimization* lijkt dus een verstandige keuze, vanwege het meer complete plaatje dat dit model met al haar componenten biedt.

In dit onderzoek zal ik subjectieve veiligheid dan ook conceptualiseren met het model van *threat of victimization* dat door Goodrum et al. (2007) getoetst is. Dit betekent dat ik bij subjectieve veiligheid een emotionele (angst), een cognitieve (gepercipieerd risico) en een twee gedragsmatige (defensief gedrag en vermijdingsgedrag) componenten zal onderscheiden. In paragraaf 6.1 zal ik verantwoorden op welke wijze ik dit model in vragen heb verwerkt die ik tijdens interviews met burgers zal gebruiken.

3. Attitude

Er is naar publieke attitudes (van burgers) tegenover de politie veelvuldig onderzoek gedaan. Er zijn drie modellen die dergelijke attitudes onderzoeken en proberen te verklaren (Lai & Zhao, 2010). Het eerste model (Demographic Model) richt zich op de invloed die demografische gegevens zoals ras, leeftijd en sekse hebben op attitudes tegenover de politie. In het tweede model (Neighborhood Context Model) is onderzoek gericht op de context van de leefomgeving van burgers, zoals de mate waarin misdaad voorkomt en evaluatie van de buurt waarin zij wonen, en welke invloed hiervan uitgaat wanneer het op attitudes tegenover de politie aankomt. Het derde model (Police/Citizen Interaction Model) ten slotte onderzoekt op welke wijze evaluatie van prestaties van politie en interactie tussen politie en burgers invloed hebben op publieke attitudes tegenover de politie. Binnen al deze modellen zijn verschillende significante effecten gevonden van verschillende onafhankelijke variabelen en attitudes tegenover de politie (Lai & Zhao, 2010). Alle drie de modellen binnen het onderzoek naar publieke attitudes tegenover de politie lijken dus een bestaansrecht te hebben. Afhankelijk van de focus van een onderzoek kan gekeken worden binnen welk model het geplaatst wordt. Dit onderzoek is relevant voor het Police/Citizen Interaction Model. Ik ben immers (onder andere) op zoek naar of, en zo ja, welke rol interactie tussen politie en burgers speelt bij de attitude die burgers tegenover de politie hebben.

Wanneer ik wil onderzoeken welke rol dienstbaarheid van de politie speelt bij de attitude van burgers moet eerst duidelijk zijn wat attitude precies is en welke dimensies hierin onderscheiden kunnen worden. Net als bij subjectieve veiligheid geldt dat attitude niet slechts één definitie kent. Verschillende auteurs vullen deze term dan ook anders in. Gawronski (2007) bekijkt hoe attitudes geconceptualiseerd werden door verschillende auteurs en zag, ondanks verschillen, ook een belangrijke overeenkomst: evaluaties spelen een belangrijke rol bij attitudes en deze zijn belangrijk bij het begrijpen van sociaal gedrag: “All of them share the assumption that evaluative responses play a significant role—if not *the* most significant role—for understanding social behavior” (Gawronski, 2007, p. 579). Belangrijk is dus om een invulling aan attitudes te geven waarvan zowel evaluaties als (sociaal) gedrag onderdeel uitmaakt.

Hoeken (1998) definieert attitudes als de categorisering van een object op een evaluatieve dimensie. Attitudes zijn volgens deze auteur dus evaluaties. Een voorbeeld van een attitude is: cola is de beste frisdrank. Attitudes kunnen volgens Eagly & Chaiken (1993, in Hoeken, 1998) onderscheiden worden in gedragsattitudes en doelattitudes. Gedragsattitudes zijn volgens deze auteurs evaluaties van bepaald gedrag en doelattitudes evaluaties van een bepaald object. De evaluatie dat cola de beste frisdrank is, is dus een doelattitude. Het gaat hier immers om een attitude tegenover een bepaald object. Een gerelateerde gedragsattitude zou zijn: het drinken van cola.

Het belang van een positieve attitude van burgers tegenover de politie komt voort uit de functies die attitudes vervullen. Katz (1960, in Hoeken, 1998) onderscheidt er vier, maar één hiervan is er bij de attitude van burgers tegenover de politie speciaal belangrijk: de instrumentele functie. Deze functie helpt mensen snel een oordeel te vellen over het al dan niet opzoeken van een bepaald object of het doen van een gedraging: “Een positieve attitude betekent 'doen!', een negatieve evaluatie betekent 'laten!’” (Hoeken, 1998, p. 30). Doelattitudes en gedragsattitudes hangen dus samen. Waarom attitudes van burgers tegenover de politie belangrijk zijn, kan verklaard worden vanuit de instrumentele functie. Immers, de politie rekent bij veel van haar werkzaamheden op coöperatie van burgers. Sterker nog, veel politiewerk is onmogelijk zonder de inzet van burgers: “Police, more than any other public service agency, must have the support of the community if they hope to effectively perform their roles as service providers and crime fighters. Police work is mostly reactive. Since there are not enough police to patrol every street corner in America, the police rely on citizens to report crimes, emergencies and other information helpful to their investigations. Without the support of citizens and their willingness to come forward with information, the police would be incapable of doing their jobs on a day to day basis” (Johnson, 1993, p. 2). Een positieve evaluatie van de politie zou dus kunnen resulteren in meer medewerking van burgers bij werkzaamheden van de politie en een vruchtbare samenwerking tussen politie en burger. Dai, Frank & Sun (2011) bevestigen dat attitudes tegenover de politie een invloed kunnen hebben op de manier waarop interactie tussen burger en politie plaatsvindt: “These preexisting attitudes and values may influence citizens’ decisions to be noncompliant or disrespectful during encounters” (Dai, Frank & Sun, 2011, p. 164).

De relatie tussen attitudes en gedrag kan volgens Holland, van Knippenberg en Verplanken (2002) twee kanten opwerken. Door middel van een experiment vonden deze auteurs dat wanneer respondenten sterk uitgesproken (dus zeer positieve of negatieve) attitudes hadden tegenover een object, respectievelijk positief dan wel negatief gedrag jegens het object hieruit voortvloeide. Wanneer respondenten echter zwakke attitudes hadden tegenover een object, bleken hun attitudes juist beïnvloed te worden door hun eigen gedrag. Vertoonden respondenten met een vooraf gemeten zwakke attitude tegenover een object namelijk positief gedrag tegenover dit object (in dit geval was het object Greenpeace en het positieve gedrag een donatie doen), dan bleek bij een latere meting dat hun attitude jegens het object verbeterd was. Dit gold ook andersom: wanneer zij negatief gedrag tegenover het object vertoonden (geen donatie doen aan Greenpeace), dan verslechterde hierna hun attitude jegens dat object. In het kader van dit onderzoek kunnen naar aanleiding van het experiment van Holland et. al (2002) twee uitspraken gedaan worden. Ten eerste is een sterke positieve attitude van burgers tegenover de politie belangrijk omdat het de kans significant vergroot dat zij coöperatief gedrag zullen vertonen wanneer de situatie daarom vraagt. Als tweede kan gesteld

worden dat zwakke attitudes van burgers tegenover de politie beïnvloed kunnen worden door hun eigen gedrag. De politie zou er in deze zin dus baat bij hebben om burgers die geen uitgesproken mening over de politie hebben te betrekken bij hun werk, en proberen te bewegen om coöperatief gedrag te vertonen. Op deze wijze zou hun attitude jegens de politie verbeterd kunnen worden, wat toekomstig coöperatief gedrag weer bevordert.

Verder blijkt dat als mensen bang zijn zij er vaak van uit gaan dat de politie niet kan of wil ingrijpen bij problemen in hun buurt. Dit impliceert een causale relatie tussen subjectieve veiligheid en attitude tegenover de politie: “When people have fear they tend to conclude that the police are unwilling or unable to deal with neighborhood problems. This implies that citizens’ fear and perceptions of neighborhood conditions may translate directly into residents’ evaluations of police performance” (Fiedler et al., 2005, p. 152). Hieruit kan de conclusie getrokken worden dat als de politie de attitude die burgers tegenover hen hebben wil verbeteren, ingrijpen om de subjectieve veiligheid te verhogen hier dan een manier voor is. Zoals al eerder is aangegeven vonden Hinkle & Weisburd (2008) dat politie-interventie niet automatisch leidt tot een vermindering van *fear of crime*, maar dat de manier waarop die interventie plaatsvindt daarbij doorslaggevend is. Of dienstbaarheid hierbij een rol kan spelen zal moeten blijken.

In dit onderzoek houd ik de definitie van Hoeken (1998) aan, waarin attitudes gezien worden als de categorisering van een object op een evaluatieve dimensie. Hierbij zal ik een onderscheid maken in gedragsattitudes en doelattitudes (Eagly & Chaiken, 1993, in Hoeken, 1998). Hoe ik deze invulling van attitudes toepas in de vragen die ik burgers stel zal ik verantwoorden in de operationalisatie in paragraaf 6.1.

4. Dienstbaarheid

In dit hoofdstuk zal ik eerst bekijken wat er in de wetenschappelijke literatuur te vinden is over politiegedrag dat subjectieve veiligheid van burgers en de attitude die zij tegenover politie hebben kan verbeteren. De resultaten die uit interviews met burgers naar voren komen en de daaropvolgende conclusies hebben immers in de eerste plaats een wetenschappelijke relevantie. Of het gedrag dat naar voren komt uit deze literatuur onder dienstbaarheid valt of kan vallen zoals de politie Rotterdam-Rijnmond dit invult zal ik vervolgens bekijken. Hierbij zal ik gebruik maken van een intern document en een gesprek met medewerkers van het Programma Dienstbaarheid. Wanneer ik vervolgens burgers geïnterviewd heb, kan ik zien of er aspecten van dienstbaarheid zijn zoals naar voren gekomen uit de literatuur of ingevuld door de Politie Rotterdam-Rijnmond die een rol (kunnen) spelen bij subjectieve veiligheid van burgers of hun attitudes tegenover de politie. Ook zal blijken of er vanuit burgers eventueel andere invullingen van (dienstbaar) politiegedrag zijn die hierbij een rol zouden kunnen spelen.

4.1 Literatuur

Traditioneel gezien zijn politieagenten wetshandhavers. De effectiviteit van politieagenten wordt vanuit deze visie dan ook vooral gemeten met 'objectieve' veiligheidscijfers. Een ander paradigma heeft echter ook veel terrein gewonnen: dat van '*community policing*'. *Community policing* gaat ervan uit dat het bestrijden van misdaad niet het einddoel van de politie is, maar de levenskwaliteit van burgers (Fiedler et al., 2005). In deze zin zijn objectieve veiligheidscijfers niet van het hoogste belang, maar de rol die politie kan spelen bij een hoge levenskwaliteit van burgers.

Een theoretisch inzicht dat zowel vanuit de traditionele visie op politie als vanuit *community policing* aandacht verdient is de '*incivilities thesis*'. Deze theorie gaat ervan uit dat wanorde (zoals graffiti, overlast, et cetera) in een gemeenschap leidt tot *fear of crime* bij inwoners, waardoor zij zich terugtrekken uit de gemeenschap. Dit resulteert in een afname van informele sociale controle in de buurt waardoor misdaad vaker voorkomt en heviger wordt (Hinkle & Weisburd, 2008). Aanhangers van deze theorie staan dan ook '*broken windows policing*' voor: politie-interventie die zich richt op wanorde om de subjectieve veiligheid te verbeteren en hevige misdaad op de langere termijn in te dammen. Echter, zoals besproken in hoofdstuk 2, blijkt dat meer politie-interventie de subjectieve veiligheid juist kan verslechteren (Hinkle & Weisburd, 2008). Daarom is de manier waarop politie-interventie plaatsvindt ook van belang: "An aspect of community policing that has only recently received systematic research attention concerns the influences of police officer behavior toward citizens. A number of scholars have argued that the "quality" of police contacts

with citizens will affect their attitudes toward the police” (Hinkle & Weisburd, 2008, p. 510).

Politie-interventie zorgt dus niet automatisch voor een hogere subjectieve veiligheid en een positievere attitude van burgers tegenover de politie; de kwaliteit van interactie tussen burger en politie is hierbij van belang.

De vraag die hieruit voortvloeit is wat dan de kwaliteit bepaalt van interactie tussen politie en burger. Tyler (2011) stelt dat legitimiteit van de politie in de perceptie van burgers hierbij een centraal element is. Legitimiteit staat hier voor het geloof dat politieagenten betrouwbaar en eerlijk zijn en zich bekommeren om de mensen met wie zij interacteren. Verder staat legitimiteit voor het geloof dat de autoriteit van de politie geaccepteerd wordt en hun beslissingen en aanwijzingen moeten worden opgevolgd. Naast dat gepercipieerde legitimiteit van de politie coöperatief gedrag bevordert vanuit burgers, zorgt het er ook vaak voor dat burgers vaker in overeenstemming met de wet handelen en deze dus minder vaak overtreden (Bradford, Hough, Jackson, Myhill, & Quinton, 2010). Wat bepaalt of men de politie en haar optreden als legitiem ziet wordt bepaald door '*procedural justice*' (procedurele rechtvaardigheid). Dit staat voor redelijk zijn in het nemen van beslissingen, het geven van bevelen en omgang met burgers (Tyler, 2011).

Wat betekent dit concreet voor wat de politie kan doen? Uit onderzoek van Dai et al. (2011) blijkt dat politiegedrag en de mate waarin de burger gehoord wordt bij het afhandelen van situaties belangrijk zijn voor de mate waarin burgers respect hebben voor de politie en de mate waarin zij bereid zijn mee te werken in situaties waar de politie bij betrokken is. Respectvol zijn in interactie en luisteren naar burgers lijken een kleine moeite te zijn voor politieagenten, en zij kunnen een aanzienlijk positief effect hebben: “Citizens were less likely to be noncompliant if officers considered their opinions in handling the situation by granting what they requested or offering explanations if their requests were not fulfilled. In fact, the likelihood of encountering a noncompliant citizen was reduced by 60% when officers took citizens’ opinion into consideration” (Dai et al., 2011, p. 165). Ook Tyler (2011) geeft aan dat er enkele simpele manieren zijn om *procedural justice* te verbeteren. Deze manieren zijn: burgers een kans geven om iets uit te leggen voordat er een beslissing genomen wordt, burgers uitleggen hoe beslissingen genomen worden, burgers toestaan om een klacht in te dienen en in het bijzonder burgers netjes en respectvol behandelen.

Ook zijn er experimenten uitgevoerd waarbij speciale vormen van interactie tussen politie en burger zijn vormgegeven die verschillende positieve effecten bleken te hebben. In Londen bleek dat de politie steun van burgers kon verwerven door nieuwsbrieven in buurten te verspreiden waarin zij blijkt gaf te weten wat de problemen waren die in de buurt speelden (Wunsch and Hohl, 2009). Uit een onderzoek in Zweden bleek dat vertrouwen in de politie steeg wanneer burgers die de politie hadden gebeld werden teruggebeld om te vragen of alles in orde was (Elefalk, 2007). Della-Giustina

& Silverman (2001) stellen dat patrouillerende politieagenten in een gemotoriseerd voertuig geen direct effect hebben op *fear of crime*, maar patrouillerende agenten te voet zorgen voor nauwer contact tussen burgers en politie waardoor *fear of crime* daalt. Wat acceptabel publiek gedrag inhoudt zou volgens deze auteurs samen met burgers uitgewerkt moeten worden. Dit werkt volgens hen namelijk effectiever dan harde repressie van misdaad om medewerking en goedkeuring van burgers te verkrijgen: “This thesis promoted the increased use of beat police officers patrolling neighbourhoods on foot and negotiating acceptable public behaviour with residents. These informal rules would be worked out with the community at the neighbourhood level. Fervent zero tolerance ‘crackdowns,’ and ‘street sweeps’ run counter to this thru stand deprive police of their most valuable asset—citizen consent and co-operation” (Della-Giustina & Silverman, 2001, p. 954).

Anders dan bij subjectieve veiligheid en attitude is het niet nodig dat ik het begrip dienstbaarheid vanuit de literatuur operationaliseer voor de interviews. Ik zal burgers immers niet vragen welke rol dienstbaar politiegedrag kan spelen bij hun subjectieve veiligheid en de attitude die zij tegenover de politie hebben. Wel zal ik vragen welke rol de politie überhaupt kan spelen bij de subjectieve veiligheid van burgers en de attitude die zij tegenover de politie hebben, om vervolgens in de conclusie te bekijken of dit overeenkomt met wat er in de literatuur te vinden is over dienstbaarheid en de invulling de Politie Rotterdam-Rijmond hieraan geeft. In dat kader is het dus belangrijk om aan te geven wat de belangrijkste punten van dienstbaarheid zijn. In eerste instantie moet wel opgemerkt worden dat dienstbaarheid een term is die in de literatuur niet bestaat. De Politie Rotterdam-Rijnmond gebruikt het als antoniem van waakzaamheid, wat min of meer neerkomt op repressie van criminaliteit. Daarom ben ik in deze literatuurstudie op zoek gegaan naar politiegedrag dat niet repressief is en een rol speelt bij de subjectieve veiligheid van burgers en hun attitudes tegenover de politie.

De belangrijkste zaken die hierbij naar voren kwamen en die ik als invulling zal beschouwen voor dienstbaarheid vanuit de literatuur zijn *broken windows policing* en *procedural justice*. *Broken windows policing* betekent politie-interventie die gericht is op wanorde (zoals gebroken ramen of graffiti) in plaats van op repressie om de subjectieve veiligheid te verbeteren. De belangrijkste pijlers van *procedural justice* zijn dat de politie luistert naar burgers, hen respectvol en redelijk behandelt, hen informeert over genomen besluiten en contact met hen zoekt, bijvoorbeeld door middel van terugbellen na een melding of door op straat te patrouilleren. Dit verhoogt de gepercipieerde legitimiteit van de politie en daardoor ook de attitudes die burgers tegenover de politie hebben en soms zelfs de subjectieve veiligheid.

4.2 Invulling Programma Dienstbaarheid

4.2.1 Intern rapport

In het rapport Programma Dienstbaarheid: Richting & Focus (van Tol, 2011) worden enkele globale lijnen uitgezet met betrekking tot het Programma Dienstbaarheid. Dit programma heeft een doorlooptijd tot in ieder geval 2014. De focus van het interne rapport echter is de periode 2011/2012, zodat er later nog bijsturing kan plaatsvinden en nieuwe focuspunten kunnen worden toegevoegd.

Uit het rapport blijkt dat er bewust nog geen eenduidige invulling is van dienstbaarheid, omdat geschat wordt dat de slagingskans van het programma groter zal zijn wanneer mensen die erbij betrokken zijn inspraak hebben in de vormgeving ervan. Er wordt dus nog gezocht naar een definitie van het begrip, maar voorlopig wordt bij het beschrijven van dienstbaarheid gekozen voor de termen dienstverlenend, burgerparticipatie, voorspelbaarheid, vertrouwen, servicegerichtheid, samenwerkingsgericht, bereikbaar, aanspreekbaar, serieus nemen, verbinding, ten behoeve van de publieke en maatschappelijke dienst, slachtoffergerichtheid en burgergericht (van Tol, 2011). Dit is volgens het rapport te bereiken door betrouwbaar te zijn als politie. Daaruit vloeien aanbevelingen voor concrete gedragingen van de politie voort:

- “je er bent als het nodig is en daardoor voorspelbaar bent
- je de ander serieus neemt en persoonlijke aandacht geeft
- je weet wat je moet doen en er naar handelt
- je doet wat je zegt
- je efficiënt technologie inzet
- je altijd terugmeldt wat er gedaan is, ook als er geen opvolging is gegeven of de zaak niet is opgelost” (van Tol, 2011, p. 2).

Het eerste, vierde en zesde punt lijken vooral de nadruk te leggen op consistentie. Voor het tweede punt is dit reciprociteit en voor het derde en vijfde punt bekwaamheid. Deze aanbevelingen zouden tot uiting moeten komen in interactiemomenten met de burger. Of het initiatief van deze interactie bij de burger ligt (zoals bij aangifte of melding) of bij politie (zoals bij toezichthouding of aanspreken op straat) maakt daarbij niet uit.

In het rapport worden drie focuspunten genoemd. Deze zijn ABC (aanjagen van het nakomen van de afspraken onder de noemer Actief Burger Contact), direct aanpakken en afhandelen (afspraken direct maken en nakomen en meten van effecten hiervan bij burgers) en toepassen van nieuwe methoden gericht op duurzaam verbeteren van de politie als organisatie. Ik zal deze punten nu afzonderlijk kort toelichten.

Het aanjagen van het nakomen van afspraken in het kader van Actief Burger Contact betekent dat medewerkers van de politie terugmelden naar burgers die een melding hebben gemaakt of aangifte hebben gedaan. Terugmelden houdt in dat burgers worden geïnformeerd over de voortgang en afhandeling van hun melding of aangifte. Er zal worden gemonitord of dit voldoende gebeurt. Het streven is om bij 100% van de aangiftes en bij 80% van de meldingen terug te melden (van Tol, 2011).

Het direct aanpakken en afhandelen van afspraken en het meten van effecten hiervan bij burgers houdt in dat zaken direct worden afgehandeld. Afspraken die met burgers worden gemaakt moeten worden nagekomen. Onder afspraken wordt ook geschaard dat in interactie met burgers spel- en gedragsregels worden opgesteld. Centraal staat de alliantie tussen burger en politie die op wederzijdse erkenning en gelijkwaardigheid gebaseerd is, waardoor samenwerking zou worden geoptimaliseerd. Er zal om feedback van burgers worden gevraagd om het effect van deze houding te meten en om gedrag eventueel aan te passen (van Tol, 2011).

Het laatste focuspunt dat van Tol (2011) noemt is het toepassen van nieuwe methoden gericht op duurzaam verbeteren van de politie als organisatie. Dit punt is vooral gericht op de interne organisatie, en houdt in dat de inrichting van de organisatie dienstbaarheid niet in de weg moet staan. Politie-medewerkers moeten nieuw gedrag aanleren en tegelijkertijd ook meer discretionaire en professionele ruimte te krijgen. Er moet een verschuiving van accent plaatsvinden binnen de inrichting van de organisatie die als volgt wordt omschreven (van Tol, 2011, p.4):

Minder

Gericht zijn op binnen

Aandacht voor systemen/procedures/cijfers

Beleidslogica

Sturen op telbare output

Gerichtheid op eigen organisatie(deel)

Antwoorden

Meer

Gericht zijn op buiten

Aandacht voor het vak/bezieling/waarden

Praktijklogica

Sturen op zinvolle bijdragen

Gerichtheid op groter geheel, netwerk

Vragen

Dit laatste focuspunt lijkt vooral te gaan om randvoorwaarden die meer dienstbaarheid mogelijk zouden moeten maken. Concreet ingevuld gedrag van politie-medewerkers wordt hier niet bij genoemd.

4.2.2 Gesprek medewerkers Programma Dienstbaarheid

Om meer over de invulling van dienstbaarheid bij de Politie Rotterdam-Rijnmond te weten te komen heb ik een gesprek gevoerd met de heren T. Kik en J. J. de Vries, twee medewerkers van de

politie die zich hier mee bezighouden. Beide medewerkers zijn projectleider bij het Programma Dienstbaarheid. In dit gesprek heb ik naar aanleiding van het interne rapport om verduidelijking en verdieping gevraagd met betrekking tot wat zij als dienstbaarheid zien en hoe dit ingevuld wordt.

Wanneer we de drie focuspunten aflopen die naar voren komen uit het intern rapport wordt een Actief Burger Contact als zijnde een belangrijk onderdeel benadrukt. Als iets vanuit een burger binnenkomt bij een politiemedewerker, is het de bedoeling dat deze medewerker dat oppakt en het niet steeds overdraagt. Hoewel er hier genoeg praktische bezwaren bij te verzinnen zijn, is het in ieder geval de insteek dat dit zo zou moeten gebeuren. Dit is om te voorkomen dat er verantwoordelijkheden worden afgeschoven, wat wel kan gebeuren als verschillende politiemedewerkers verantwoordelijk zijn voor bijvoorbeeld een aangifte of melding. Hierbij moet wel opgemerkt worden dat een melding of aangifte eerst bij de afdeling Intake & Service terecht komt, waar bekeken wordt waar deze naartoe moet. Vervolgens wordt de aangifte of melding doorgegeven aan een afdeling, alwaar besloten wordt of er iets mee gedaan wordt. In het geval dat er een politiemedewerker aan toegewezen wordt, blijft deze verantwoordelijk voor de afhandeling van de melding of aangifte. Hieronder valt ook het terugmelden naar de burger. Dit heeft naar verwachting ook zeer praktische positieve gevolgen. Uit een analyse van telefoongesprekken bij de politie in Haarlem bleek dat 40 tot 50 procent van de gesprekken eigenlijk overbodig was. Daarbij werd door burgers namelijk naar voren gebracht dat zij nog wachtten op informatie van de politie die zij ontvangen zouden moeten hebben. Bij een juiste afhandeling en terugkoppeling zouden deze telefoongesprekken waarschijnlijk niet gevoerd worden, waardoor er bij de politie capaciteit vrijkomt die weer anders ingezet kan worden.

Een obstakel is dat politiemedewerkers problemen hebben met het terugmelden van negatief nieuws. Wanneer iemand bijvoorbeeld aangifte heeft gedaan van een gestolen fiets, maar verder weinig bruikbare informatie heeft om deze fiets of de dader op te sporen, zal de politie maar in een zeer klein percentage van de gevallen in staat zijn iets hieraan te doen. Veel politiemedewerkers hebben er een probleem mee dat zij dergelijk slecht nieuws vervolgens wel moeten terugmelden naar de burger die aangifte heeft gedaan. Toch is dit belangrijk: op deze manier kunnen er immers tips met betrekking tot preventie gegeven worden en voelt de burger zich serieus genomen omdat de politie hem of haar op de hoogte houdt.

Wanneer het gaat over duurzaam verbeteren (het derde focuspunt uit het rapport) blijkt dat er vooral ingezet wordt op het aanpassen of verwijderen van systemen die de politie mogelijk in de weg staan. Hieronder vallen onder andere regels, afspraken en coördinatiemechanismen. Een voorbeeld van een belemmering die genoemd wordt is processcheiding. Als iemand bijvoorbeeld aangifte doet komt deze in eerste instantie terecht bij Intake & Service. Vervolgens komt deze terecht bij de recherche. Vanwege beperkte capaciteit kunnen zij vragen aan de wijkpolitie om met

de aangifte aan de slag te gaan. Erg eenvoudige zaken kunnen soms ook bij de noodhulp terecht komen. Het komt namelijk voor dat wanneer er geen meldingen zijn, politiemedewerkers bij de noodhulp belast worden met recherchewerk. Wanneer er dan echter weer een melding binnenkomt, moeten deze medewerkers het recherchewerk laten vallen om zich te richten op hun primaire taken. Zo is te zien dat de aangifte in allerlei verschillende processen terecht komt, waardoor dienstbaarheid belemmerd kan worden. Wie is er bij een aangifte die al deze verschillende processen doorloopt immers verantwoordelijk voor de afhandeling en terugmelding ervan? Duurzaam verbeteren gaat over het feit of dergelijke belemmeringen weggenomen kunnen worden om optimaal dienstbaar te zijn.

Ook kwam naar voren dat er veel positieve effecten kunnen voortkomen uit interactie met burgers. Zo bleek uit een 'dienstbaarheidsdag' waarbij de politie een dag een buurt inging om contact te zoeken met burgers dat alleen al het aankijken en groeten van alle burgers op straat kon zorgen voor meer interactie. Tijdens deze interactie konden burger en politie informatie uitwisselen. Zo konden buurtbewoners laten weten of en welke zorgen met betrekking tot veiligheid zij hadden en wat zij verwachtten van de politie. De politie kon hier weer op reageren, bijvoorbeeld door tips te geven over veiligheid of door zorgen die niet berusten op objectieve veiligheidscijfers weg proberen te nemen.

Een meer georganiseerde vorm van interactie met burgers komt voort uit zogenaamde buurtbesturen. In enkele buurten in Rotterdam kunnen buurtbewoners een buurtbestuur vormen. Deze buurtbesturen mogen voor een vastgelegd aantal uren bepalen waar de politie haar capaciteit in de buurt voor inzet. Ook andere instanties zoals de gemeente werken hieraan mee. Het is vervolgens de bedoeling dat de verschillende partners zich samen inzetten om de door het buurtbestuur aangekaarte problemen aanpakken. Hoewel dit de leefbaarheid in buurten verhoogt en betrokken burgers erg enthousiast zijn over deze samenwerking, moet wel opgemerkt worden dat het meestal dezelfde buurtbewoners zijn die hieraan meewerken.

Hoe interactie tussen burger en politie optimaal functioneert moet ook in opleidingen aandacht krijgen. Dit geldt niet alleen voor politiemedewerkers die in de toekomst worden opgeleid, maar ook voor medewerkers die nu al aan het werk zijn. Deze interactie met en dienstbaarheid voor burgers heeft de politie namelijk een beetje uit het oog verloren. Dit komt doordat er veel werd ingezet op waakzaamheid: repressie van zware criminaliteit. De focus lag dus op objectieve veiligheidscijfers en deze omlaag brengen. Er moet nu meer ingezet worden op dienstbaarheid, de burgers serieus nemen, interactie en informatie-uitwisseling. Om informatie uit te wisselen kan ook gedacht worden aan nieuwe media. Zo zijn er al wijkagenten die via Twitter interactie met burgers zoeken en is er recentelijk een Aangifte Volg Systeem (AVG) ingevoerd waarbij burgers de status van hun aangifte digitaal kunnen volgen. Daarnaast is er het idee dat burgers voortaan zelf mogen

aangeven op welke wijze zij terugmelding van de politie willen hebben. Hierbij kan gedacht worden aan een brief of telefoongesprek maar ook aan een bericht via e-mail of Twitter (persoonlijke communicatie, 16 maart 2012).

4.2.3 Samenvatting Programma Dienstbaarheid

Een korte samenvatting van wat de Politie Rotterdam-Rijnmond verstaat onder dienstbaarheid is handig om dit in de conclusie te kunnen vergelijken met de resultaten van de interviews met burgers. Daarnaast kan nu ook bekeken worden of de invulling van dienstbaarheid van de Politie Rotterdam-Rijnmond overeenkomt met bevindingen uit de literatuurstudie.

De belangrijkste punten die in het programma naar voren komen zijn het terugmelden naar de burger, het direct aanpakken en afhandelen van afspraken met burgers en het duurzaam verbeteren van de eigen organisatie om obstakels voor dienstbaar gedrag weg te nemen. Daarnaast wordt er nadruk gelegd op het contact leggen en informatie uitwisselen met burgers, onder andere via nieuwe media maar ook via projecten als een dienstbaarheidsdag. In deze invulling zijn zaken terug te vinden die ook uit de literatuur naar voren kwamen. Zoals al eerder genoemd heeft het terugmelden naar burgers een positief effect op het vertrouwen dat zij in de politie hebben (Elefalk, 2007). Centraal bij de dienstbaarheidsdag stond dat agenten op straat patrouilleerden en contact zochten met burgers. Dit heeft volgens Della-Giustina & Silverman (2001) een positief effect op *fear of crime*. Hierbij moet wel de vraag gesteld worden of een enkele dag hiervoor genoeg is. Wanneer het gaat om het aanpakken en afhandelen van afspraken wordt onder afspraken ook geschaard dat in interactie met burgers spel- en gedragsregels worden opgesteld. Deze interactie moet op wederzijdse erkenning en gelijkwaardigheid gebaseerd zijn. Uit de literatuur komt naar voren dat een dergelijke respectvolle houding van de politie er voor zorgt dat de burger meer *procedural justice* ervaart (Dai et al., 2011). Het duurzaam verbeteren van de organisatie om belemmeringen voor dienstbaarheid uit de weg te nemen komt niet naar voren in de literatuur. Waarschijnlijk kom dit doordat het hier niet gaat om concreet politiegedrag naar de burger toe maar over interne politiezaken die daarvoor de noodzakelijke voorwaarden scheppen.

5. Methode voor bevragen burgers

Nu ik de deelvragen “wat is subjectieve veiligheid?”, “wat is attitude?” en “wat is dienstbaarheid en hoe vult de Politie Rotterdam-Rijnmond dit in?” heb beantwoord, kan ik gaan onderzoeken of en welke rol de politie speelt bij subjectieve veiligheid van burgers en de attitude die zij tegenover de politie hebben. Vervolgens kan ik dan in de conclusie de resultaten van verschillende deelvragen verbinden om te kijken of dienstbaarheid vanuit de politie hierbij een rol kan spelen. Zoals ik al eerder heb aangegeven, wil ik een kwalitatieve methode gebruiken. De keuze voor deze methode komt voort uit wetenschapsfilosofische overwegingen, die ik zal behandelen alvorens te beschrijven welke vorm van interviews ik zal gebruiken en waarom.

Zoals al eerder aangegeven in hoofdstuk 1, is verreweg het meeste onderzoek naar *fear of crime* kwantitatief onderzoek (Beaulieu et al., 2011). Dit onderzoek is veelal positivistisch van aard. Positivismen in de context van de sociale wetenschappen poogt het menselijk sociale leven wetenschappelijk te onderzoeken met behulp van methoden en technieken die ook in de natuurwetenschappen gebruikt worden. In deze visie wordt menselijk sociaal handelen onderdeel van wetten die wetenschappelijk getest kunnen worden, op dezelfde wijze als natuurlijke fenomenen dat kunnen (Benton & Craib, 2001). Deze visie heeft gevolgen voor zowel het doel van onderzoek als de wijze waarop onderzoek gedaan wordt. Het doel is om algemene wetten te vinden waar gedane observaties in te passen zijn. De manier waarop deze observaties gedaan worden zijn vaak strak vormgegeven experimenten waarin het effect van bepaalde variabelen op elkaar gemeten worden. Een kwantitatieve methode is hierbij gebruikelijk, omdat conclusies met betrekking tot gevonden relaties met statistiek te staven zijn. Met behulp van de gevonden wetenschappelijke wetten kunnen vervolgens voorspellingen gedaan worden (Benton & Craib, 2001). In veel onderzoek naar *fear of crime* wordt bijvoorbeeld het effect van verschillende variabelen zoals demografische kenmerken op *fear of crime* onderzocht.

Er zijn enkele kritiepunten te noemen op een positivistische insteek binnen de sociale wetenschappen. Een belangrijk en vaak geuit bezwaar is dat er fundamentele verschillen zijn tussen het menselijk sociaal leven en verschijnselen in de natuur zoals bestudeerd in natuurwetenschappelijk onderzoek. Grote verschillen zijn onder andere de onvoorspelbaarheid van menselijk gedrag vanwege onze vrije wil en de rollen die bewustzijn en betekenis spelen in menselijke samenlevingen (Benton & Craib, 2001). Daarnaast is er ook een groot verschil tussen de rol die de onderzoeker heeft bij natuurwetenschappelijk en sociaalwetenschappelijk onderzoek. In de natuurwetenschappen interacteren onderzoekers niet met hun onderzoeksobjecten en zijn zij op zoek naar algemene wetenschappelijke wetten die waardenvrij zijn. In de sociale wetenschappen speelt de onderzoeker zelf vaak een rol bij dataverzameling en hun onderzoeksobject (de mens)

heeft al een begrip van zichzelf. Dit heeft gevolgen voor de dataverzameling in sociale wetenschappen: onderzoekers moeten praten in termen van hun onderzoeksobjecten om ze te begrijpen (Benton & Craib, 2001).

Uit deze kritiek is een radicaal andere benadering van sociaalwetenschappelijk onderzoek voortgekomen: het interpretivisme. Onderzoekers in deze traditie gebruiken andere methodes dan positivisten aangezien zij ervan uitgaan de sociale wetenschappen te zeer in aard verschillen van de natuurwetenschappen om een soortgelijke methodologie te gebruiken. Vooral het eerder al aangestipte zelfbewustzijn van mensen en groepen mensen speelt hierbij een belangrijke rol: “They are able to reflect in themselves and their situations and their relationships. Human life is essentially a life of meaning, of language and reflective thought and communication” (Benton & Craib, 2001, p. 75). Het uitgangspunt in het interpretatieve paradigma is dat de werkelijkheid alleen door de subjectieve interpretatie begrepen kan worden (Davison, 1998). Er kunnen veel interpretaties van de werkelijkheid zijn, en deze zijn allemaal onderzoeksobject van wetenschappelijke kennis.

Het positivistische paradigma is niet inherent beter dan het interpretatieve of vice versa. Verstandig is om te kijken naar doel van een onderzoek en de onderzoeksvraag alvorens een keuze gemaakt wordt in welke wetenschapsfilosofische stroming het onderzoek te plaatsen is en welke daarbij passende methodologie gebruikt zou moeten worden voor dataverzameling. Zoals ik al eerder aangaf heeft veel onderzoek naar *fear of crime* een positivistische insteek. Hoewel ik hier ook gebruik van heb gemaakt om dit onderzoek theoretisch in te kaderen, lijkt een interpretatieve benadering beter te passen bij dit onderzoek en de hoofdvraag die ik wil beantwoorden. Wanneer het gaat om beleidsvorming (in dit geval vanuit de politie) is het van belang om 'local knowledge' te benutten: de expertkennis van lokale condities die mensen uit ervaringen in hun dagelijks leven halen (Yanow, 2000). Ik ben binnen dit onderzoek dus niet op zoek naar een objectieve werkelijkheid, maar naar de interpretaties en betekenissen van respondenten wanneer het gaat om hun veiligheid en hun beeld van de politie. Dit heeft gevolgen voor mijn positie als onderzoeker. In plaats van kwantitatieve analyses van veiligheid en politie(beleid) houd ik me bezig met het verduidelijken van de interpretaties die verschillende groepen mensen daaraan geven (Yanow, 2000). Daarbij moet opgemerkt worden dat ik de interpretaties van respondenten zelf ook weer interpreteer. De data die gegenereerd worden zijn dus niet helemaal los te zien van mijn rol als onderzoeker.

Zowel interviews als focusgroepen zijn kwalitatieve onderzoeksmethoden die gebruikt zouden kunnen worden binnen dit onderzoek. Bij focusgroepen kunnen individuen een onderwerp bespreken als onderdeel van een groep, en zo voortbouwen op elkaars bijdragen of hier juist op ingaan (Bryman, 2008). Het voordeel van een dergelijke onderzoeksmethode voor dit onderzoek zou zijn dat verschillende burgers uit een buurt samen als gemeenschap zouden kunnen praten over

veiligheid en politie in hun buurt. De Politie Rotterdam-Rijnmond maakt zelf vaak gebruik van focusgroepen in de vorm van zogenaamde burgerbijeenkomsten wanneer zij feedback van burgers willen over uiteenlopende zaken. Toch zijn er enkele nadelen te noemen die focusgroepen ongeschikt maken binnen dit onderzoek. Ten eerste kunnen er groepseffecten ontstaan, waarbij een participant of enkele participanten de discussie domineren. Het kan dan gebeuren dat legitieme perspectieven van anderen hierdoor niet naar voren komen (Bryman, 2008). Dit zou een probleem zijn omdat ik op zoek ben naar het perspectief van verschillende burgers, en niet alleen naar die van enkele burgers die verbaal sterker zijn dan anderen. Daarnaast kunnen er omstandigheden bestaan, zoals gevoelige of ongemakkelijke gesprekstema's, waarin focusgroepen niet gepast zijn (Madriz, 2000 in: Bryman, 2008). Daar is hier wellicht sprake van: het is immers mogelijk dat mensen zich ongemakkelijk voelen om over hun angsten te praten of met andere buurtbewoners te bespreken welke veiligheidsmaatregelen zij nemen.

Om deze redenen zal ik de rol die dienstbaarheid kan spelen bij subjectieve veiligheid en attitudes tegenover de politie beantwoorden met behulp van interviews. Er zijn grofweg drie soorten interviews te onderscheiden, namelijk gestructureerde interviews, ongestructureerde interviews en semi-gestructureerde interviews. Ik zal aan de hand van Bryman (2008) kort uitleggen wat de eigenschappen van deze soorten interviews zijn en verantwoorden waarom ik gebruik zal maken van semi-gestructureerde interviews.

Gestructureerde interviews, ook wel gestandaardiseerde interviews genoemd, kunnen onderdeel zijn van zowel kwalitatief als kwantitatief onderzoek (Bryman, 2008). De vragen die in een dergelijk onderzoek worden gesteld moeten bij elk interview dat wordt uitgevoerd exact gelijk aan elkaar zijn. Dit houdt ook in dat ze in dezelfde volgorde worden gesteld en dat de omstandigheden waarin het interview wordt afgenomen zo vergelijkbaar mogelijk zijn. Het is het streven dat elke persoon die geïnterviewd wordt exact hetzelfde interview afgenomen krijgt als de andere geïnterviewde personen. Dit is om validiteit en betrouwbaarheid te waarborgen. Ook wordt er vaak gewerkt met vooraf geformuleerde antwoorden, bijvoorbeeld Likertschalen en vragen waar ja of nee op geantwoord kan worden (Bryman, 2008). Er zijn veel voordelen van dergelijke interviews te noemen. Een ervan is dat de interviewer zo weinig mogelijk invloed op de interviews heeft. Binnen een onderzoek kunnen verschillende personen dus interviews afnemen zonder dat dit invloed heeft op de data die verzameld wordt. Daarnaast zijn data erg precies en makkelijk te verwerken. Er wordt immers vaak gewerkt met vooraf geformuleerde antwoorden, waardoor het coderen van data makkelijk is. Ook zijn data die voortkomen uit dergelijke interviews vaak kwantificeerbaar (Bryman, 2008).

Natuurlijk zitten er ook nadelen aan gestructureerde interviews. Het grootste nadeel dat gestructureerde interviews hebben in het kader van dit onderzoek heeft te maken met

betekenisgeving. Dit hangt samen met de kritiek die interpretivisten hebben op positivisten. Het uitgangspunt bij gestructureerde interviews is namelijk dat de interviewer en respondent dezelfde betekenis geven aan termen in vragen die gesteld worden en antwoorden die vooraf geformuleerd worden. Het kan echter zo zijn dat interviewer en respondent niet dezelfde betekenissen delen van deze termen, waardoor de antwoorden van de respondent niet overeen komen met de interpretatie hiervan door de interviewer. De respondent heeft bij de gestructureerde interviews immers weinig inbreng om eigen betekenissen en interpretaties van termen over te brengen (Bryman, 2008).

Daardoor zullen er ook weinig of geen zaken naar voren komen die de interviewer niet expliciet bevraagt. Dit is waarom een dergelijke vorm van interviewen niet geschikt is binnen dit onderzoek. Om de hoofdvraag van dit onderzoek te beantwoorden ben ik namelijk op zoek naar betekenissen die burgers geven aan dienstbaarheid en de rol die dat volgens hen zou kunnen spelen bij subjectieve veiligheid en hun attitudes tegenover de politie. Ook wil ik burgers de ruimte laten om zelf zaken met betrekking tot subjectieve veiligheid, attitudes of dienstbaarheid naar voren te brengen die nog niet eerder in dit onderzoek naar voren zijn gekomen.

Ongestructureerde interviews staan, zoals de naam al aangeeft, lijnrecht tegenover gestructureerde interviews. De interviewer gebruikt in dit soort interviews hoogstens een paar geheugensteuntjes om enkele onderwerpen te bespreken. Het is ook mogelijk dat de interviewer slechts één vraag stelt om het interview op gang te brengen en deze daarna op zijn beloop laat. (Bryman, 2008). In deze zin kan een ongestructureerd interview dus op een gesprek lijken. Dit betekent dat er een grote nadruk ligt op het perspectief van geïnterviewde personen. Het wordt aangemoedigd dat zij door blijven praten en uitweiden over wat zij precies bedoelen (Bryman, 2008). Dit is in tegenstelling tot kwantitatieve interviews, waar zij vaak een keuze maken tussen vooraf geformuleerde antwoorden na geen eigen inbreng hebben. Het voordeel van een dergelijke interviewvorm is dat er allerlei zaken naar voren kunnen komen die de interviewer niet had voorzien. Vooral wanneer een onderzoek erg explorierend van aard is kan dit nuttig blijken: bepaalde zaken die spelen in de belevingswereld van geïnterviewde personen kunnen immers zo ontdekt worden.

Ongestructureerde interviews zijn echter minder geschikt wanneer de onderzoeker al een duidelijke focus heeft van wat hij of zij wil weten. Er worden namelijk weinig tot geen gerichte vragen gesteld. Dit is de voornaamste reden dat ik geen gebruik zal maken van ongestructureerde interviews. Ik heb immers in grote lijnen al uitgewerkt in welke onderwerpen ik geïnteresseerd ben: namelijk de rol die dienstbaarheid van de politie kan spelen bij subjectieve veiligheid en attitudes tegenover de politie. Subjectieve veiligheid heb ik hierbij geconceptualiseerd als *threat of victimization* zoals uitgewerkt door Goodrum et al. (2007) (zie hoofdstuk 2) en attitude tegenover

de politie heb ik gedefinieerd aan de hand van Hoeken (1998), met de onderverdeling tussen doelen en gedragsattitudes zoals gemaakt door Eagly & Chaiken (1993) (zie hoofdstuk 3).

Een middenweg tussen gestructureerde en ongestructureerde interviews kan wellicht de beste methode zijn om de onderzoeksvragen binnen dit onderzoek optimaal te beantwoorden. Hierbij kan ik proberen middels semi-gestructureerde interviews de voordelen van beide vormen van interviews zoveel mogelijk te behouden terwijl ik de beperkingen probeer te ondervangen. Bij semi-gestructureerde interviews heeft de onderzoeker vaak de beschikking over een topiclijst of enkele vragen die hij of zij wil stellen. De personen die geïnterviewd worden krijgen daarbij wel de ruimte om uitgebreid te antwoorden en ook zelf zaken naar voren te brengen. Ook kan de interviewer vragen stellen die niet in de topic- of vragenlijst voorkomen, maar die wel relevant zouden kunnen zijn (Bryman, 2008). Hierbij kan gedacht worden aan het doorvragen op gegeven antwoorden wanneer iets onverwachts naar voren komt.

Semi-gestructureerde interviews lijken binnen dit onderzoek dus een geschikte vorm van dataverzameling bij het bevragen van burgers: “If the researcher is beginning the investigation with a fairly clear focus, rather than a very general notion of wanting to do research on a topic, it is likely that the interviews will be semi-structured ones, so that the more specific issues can be addressed” (Bryman, 2008, p. 439). Semi-gestructureerde interviews bieden genoeg structuur om specifieke vragen te stellen met betrekking tot subjectieve veiligheid en attitudes tegenover de politie maar laten genoeg flexibiliteit voor burgers om hun eigen betekenissen van deze termen naar voren te brengen. Welke vragen ik hierbij zal stellen en hoe ik deze interviews verder vorm ga geven zal ik verantwoorden in de operationalisatie van mijn onderzoek. Ook zal ik hierin aangeven welke burgers ik interview en waarom.

6. Operationalisatie van de interviews

6.1 Vragenlijst

De deelvragen die ik nu door middel van interviews wil gaan beantwoorden zijn “Welke rol speelt de politie bij subjectieve veiligheid van burgers?” en “Welke rol speelt de politie bij de attitude die burgers tegenover de politie hebben?”. In dit onderdeel zal ik verantwoorden hoe ik de antwoorden op mijn eerdere deelvragen zal verwerken in de manier waarop ik burgers ga interviewen. De keuze om semi-gestructureerde interviews te gebruiken voor mijn methode heeft uiteraard gevolgen voor de vorm hiervan.

Waarvoor gewaakt moet worden, is te veel sturing in de interviews. Wanneer vragen te sturend zijn, kunnen er gewenste antwoorden ontstaan of al een bepaalde richting uit geredeneerd worden waardoor andere zaken niet naar voren komen. Om zoveel mogelijk uit te kunnen gaan van de interpretaties van de burgers is het zaak dat er met vrij algemene vragen begonnen wordt. Door middel van doorvragen op antwoorden kunnen zo de interessante onderwerpen aangesneden en uitgediept worden. Wanneer er niets naar voren komt dat relevant is in het kader van dit onderzoek, kunnen eventuele vervolgvragen gesteld worden die specifieker aansluiten bij de onderzoeksvragen. Dit gebeurt echter alleen als het niet anders kan. Het heeft de voorkeur zo min mogelijk (gerichte) vragen te stellen.

Om de rol die dienstbaarheid van de politie speelt bij subjectieve veiligheid van burgers te onderzoeken, wil ik in eerste instantie bekijken hoe burgers hun subjectieve veiligheid ervaren. Zoals al eerder verantwoord in hoofdstuk 2, heb ik subjectieve veiligheid in dit onderzoek de invulling gegeven met behulp van het model dat door Goodrum et al. (2007) getoetst is. Dit betekent dat ik bij subjectieve veiligheid een emotionele (angst), een cognitieve (gepercipieerd risico) en een twee gedragsmatige (defensief gedrag en vermijdingsgedrag) onderscheid. Of deze verschillende componenten naar voren komen in de beleving van burgers zal moeten blijken. Dit geldt ook voor eventuele aanvullingen of andere definities die zij hanteren wanneer zij over hun subjectieve veiligheid praten.

De vraag waarmee ik zal beginnen is “Wat vindt u de voor- en nadelen van wonen in deze buurt?”. Deze vraag is in eerste instantie om de respondent op zijn of haar gemak te stellen met een niet te confronterende vraag, die wel al enigszins inkadert waar we het gaan over hebben (de leefomgeving van de respondent). Toch biedt deze vraag al een opening naar mogelijk relevante gespreksstof, namelijk negatieve kanten van de buurt die te maken kunnen hebben met subjectieve veiligheid. Wanneer de respondent eenmaal heeft kunnen wennen aan de interviewomgeving zal ik de iets meer gerichte vraag stellen “Hoe voelt u zich in uw buurt?”. Hiermee poog ik de emotionele en de cognitieve component van subjectieve veiligheid te bevragen zonder al te veel invulling te

geven aan deze begrippen. Wanneer het antwoord van burgers te ver afwijkt van wat relevant is in het kader van dit onderzoek, zal ik de vervolgvraag “Wat zijn momenten dat u zich minder prettig voelt in uw buurt?” stellen. Deze vraag stuurt al meer aan op negatieve momenten, maar laat nog genoeg ruimte voor een eigen inbreng van burgers. De volgende vraag, “Op welke wijze gaat u met deze minder prettige momenten om?”, is bedoeld om de gedragsmatige componenten van subjectieve veiligheid te bevragen. Of zowel defensief gedrag en vermijdingsgedrag hierbij naar voren komen, of misschien juist andere gedragingen zal moeten blijken. Ook is het mogelijk dat hier de politie al ter sprake komt. Het is immers denkbaar dat de politie inschakelen een manier is om met minder prettige momenten in de buurt om te gaan. Wanneer dit gebeurt, kan ik doorvragen over welke verwachtingen zij hebben van de politie of op welke wijze zij zouden willen dat de politie optreedt. Wanneer de politie echter niet ter sprake komt zal ik hier expliciet naar vragen middels de vraag “Op welke wijze denkt u dat de politie hierbij een rol zou kunnen spelen?”. Op deze manier kan er door de burgers alsnog naar voren gebracht worden welke rol de politie zou kunnen spelen bij hun subjectieve veiligheid, zoals zij die zelf interpreteren.

Het is ook niet ondenkbaar, en misschien zelfs waarschijnlijk, dat wanneer er over politie gesproken wordt hier al bepaalde attitudes tegenover de politie naar voren komen. Toch wil ik enkele vragen klaar hebben om te ondervangen wanneer dit niet ter sprake komt. Zoals ik eerder heb aangegeven in hoofdstuk 3, hanteer ik in navolging van Hoeken (1998) een definitie die attitude als de categorisering van een object op een evaluatieve dimensie omschrijft. Hierbij hanteer ik het onderscheid tussen gedragsattitudes en doelattitudes (Eagly & Chaiken, 1993, in; Hoeken, 1998). Om de doelattitude tegenover de politie te bevragen zal ik de vraag “Wat vindt u van de politie?” stellen. Middels vragen om verduidelijking of voorbeelden zal ik vervolgens pogen ook een gedragsattitude tegenover coöperatie met de politie te bevragen. Wanneer dit niet mogelijk blijkt, kan dit expliciet gedaan worden middels de vraag “Hoe staat u tegenover samenwerken met de politie?” Ook hier geldt dat het bij de antwoorden op beide vragen goed mogelijk is dat naar voren komt op welke wijze politiegedrag bij kan dragen of afbreuk kan doen aan de doel- en gedragsattitude tegenover de politie. Wanneer dit niet gebeurt kan ik dit expliciet bevragen middels de vraag “Op welke wijze denkt u dat de politie een rol zou kunnen spelen om dit te verbeteren?”.

Ik zal de interviews dus beginnen met slechts een enkele vraag. In eerste instantie zal ik pogen door middel van slechts doorvragen op antwoorden van burgers naar voren te halen wat ik wil onderzoeken. Of vervolgvragen nodig zijn om iets bij de sturen in het gesprek zal moeten blijken.

Zoals te zien zal ik tijdens de interviews op geen enkel moment expliciet bevragen welke rol dienstbaar politiegedrag zou kunnen spelen bij subjectieve veiligheid of attitude tegenover de politie. Dit is in de eerste plaats gedaan zodat er niet te veel gestuurd wordt in het denkkader van de

burgers die ik interview. Daarnaast ben ik in het algemeen op zoek naar politiegedrag dat een rol speelt of kan spelen bij subjectieve veiligheid en attitude tegenover de politie. Zoals we eerder zagen wordt er met betrekking tot dergelijk politiegedrag in de literatuur vooral gesproken over *procedural justice*. Of dit bevestigd wordt in de interviews of dat hier wellicht een aanvulling op gedaan kan worden zal voortkomen uit een analyse van de resultaten en besproken worden in de conclusie. Uit een vergelijking met het interne rapport hierover dat van Tol (2011) geschreven heeft en het gesprek met de projectleiders van het Programma Dienstbaarheid zal ook blijken of dit valt onder dienstbaarheid zoals ingevuld door de Politie Rotterdam-Rijmond.

6.2 Respondenten

Nu duidelijk is hoe de interviews vorm gegeven zullen worden, is het van belang te verantwoorden welke burgers ik als respondent selecteer om te interviewen. Aangezien dit onderzoek een praktische relevantie heeft voor de Politie Rotterdam-Rijmond zal ik uiteraard burgers uit deze politieregio interviewen. Zoals ik al eerder aangaf in hoofdstuk 3 zijn er drie modellen te onderscheiden waarin onderzoek naar attitudes van burgers tegenover de politie te plaatsen is. Ik plaatste dit onderzoek binnen het Police/Citizen Interaction Model, dat zich expliciet richt op de relatie tussen burgers en politie. Een ander model is het Neighborhood Context Model, dat zich richt op de invloed van de woonomgeving van die burgers hebben op hun attitude tegenover de politie. Aangezien dat niet de focus van mijn onderzoek is, zal ik pogen burgers te interviewen die uit dezelfde buurt komen. Ik ben immers geïnteresseerd in de rol die politie kan spelen bij attitudes van burgers tegenover hen, en niet naar de invloed die de woonomgeving daarop heeft. Onder burgers uit dezelfde buurt versta ik ook mensen die in de buurt werken of een onderneming hebben. Zij zijn immers ook gebruikers van de omgeving, en daarom is hun visie op veiligheid en de politie interessant voor dit onderzoek.

Een hoge subjectieve veiligheid is zoals besproken in de literatuurstudie van dienstbaarheid in paragraaf 4.1 belangrijk vanuit het oogpunt van *community policing*, dat een hoge levenskwaliteit van burgers als doel van de politie ziet (Fiedler et al., 2005). In dit kader is het belangrijk dat burgers zich veilig voelen omdat dat hun levenskwaliteit ten goede komt. Daarom lijkt het interviewen van burgers die uit buurten komen waarin men zich over het algemeen veilig tot zeer veilig voelt niet relevant. Er is hier immers weinig winst te behalen, waardoor het aannemelijk is dat het verbeteren van de subjectieve veiligheid van deze burgers geen prioriteit van de politie is. Wanneer gekeken wordt naar attitudes tegenover de politie, zijn deze belangrijk omdat een positieve attitude tegenover de politie bijdraagt aan de bereidwilligheid tot coöperatief gedrag wanneer dat nodig is. Hierdoor lijkt het interviewen van burgers uit buurten die zowel objectief als subjectief

gezien veilig tot zeer veilig zijn ook niet de beste keuze. Burgers uit deze buurten hebben immers weinig reden tot interactie met de politie, waardoor coöperatief gedrag vanuit de politie gezien hier niet zo belangrijk is als in buurten waar veel politie-interventie plaatsvindt. Omdat in wijken die zowel objectief als subjectief veilig zijn weinig relevantie te vinden is in het verbeteren van subjectieve veiligheid en attitudes tegenover de politie, zal ik mij niet richten op burgers uit deze wijken.

Ook zal ik als respondenten niet kiezen voor burgers uit wijken die zowel objectief als subjectief zeer onveilig zijn. Inwoners van wijken met veel misdaad hebben vaak negatieve attitudes tegenover de politie (Reisig & Parks, 2000, in; Carr, Napolitano & Keating, 2007). Wat vaak voorkomt binnen gemeenschappen in verloederde wijken, is dat inwoners cynisch worden tegenover de wet en daarom de politie niet als legitiem zien (Carr et al., 2007). Zoals eerder beschreven in hoofdstuk 3 vloeit positief dan wel negatief gedrag vaak voort uit sterke attitudes tegenover een object. Aangezien burgers uit dergelijke wijken vaak sterke negatieve attitudes tegenover de politie hebben, is het maar de vraag in hoeverre zij bereid zijn om coöperatief gedrag te vertonen wanneer het op politie aankomt. Hoewel er qua attitudes en subjectieve veiligheid dus wel veel te verbeteren valt in dergelijke buurten, moet er ook gedacht worden aan bereidheid van burgers om hieraan bij te dragen. Vanuit het oogpunt van subjectieve veiligheid en attitudes tegenover de politie enerzijds en perspectief op verbetering anderzijds is er naar mijn verwachting hierdoor meer winst te behalen in wijken die niet zeer onveilig zijn.

Uit deze overwegingen vloeit dus voort dat ik burgers zal interviewen uit wijken die objectief en subjectief gezien slechts matig veilig zijn. Er is in deze wijken immers genoeg te winnen op het gebied van subjectieve veiligheid, en daarnaast geen algemeen gevoel van cynisme tegenover de wet en daarmee wantrouwen tegenover de politie. Hierdoor is er ook genoeg perspectief voor de politie om de samenwerking met burgers aan te gaan. Om mogelijke wijken te selecteren waar ik respondenten zal werven maak ik gebruik van de Rotterdam Veiligheidsindex 2012 (Gemeente Rotterdam, 2012). In dit document worden wijken in Rotterdam op een schaal van 1 tot 10 beoordeeld op hun veiligheid. Veiligheid is hier een construct dat wordt samengesteld uit verschillende bronnen, waarbij zowel objectieve veiligheidscijfers als subjectieve veiligheid worden meegenomen. Wijken worden naar aanleiding van hun score gecategoriseerd van laag naar hoog. Deze categorieën zijn onveilige wijk (<3,9), probleemwijk (van 3,9 tot 5,0), bedreigde wijk (van 5,0 tot 6), aandachtswijk (van 6,0 tot 7,1) en ten slotte veilige wijk (>7,1) (Gemeente Rotterdam, 2012). Ik zal respondenten werven uit het Oude Noorden, dat met een score van 5,7 in de categorie van bedreigde wijk valt. Respondenten worden deels geworven via buurtpreventie Noord. Dit is een burgerinitiatief waarbij burgers de straat opgaan om problemen in hun buurt op te sporen en door te geven aan relevante instanties, zoals de gemeente of de politie. Deze burgers zullen naar

verwachting bereid zijn om mee te werken aan dit onderzoek omdat zij actief bezig zijn met veiligheid en leefbaarheid in hun buurt. Daarnaast functioneren zij als aanspreekpunt voor diverse buurtbewoners wanneer het veiligheid of de politie betreft. Hierdoor kunnen zij naar verwachting niet alleen over hun eigen percepties en ervaringen spreken, maar ook over die van andere buurtbewoners met wie zij contact hebben. Naast burgers die verbonden zijn aan buurtpreventie Noord, zal ik ook enkele burgers werven via wijkagenten die actief zijn in het Oude Noorden en zal ik enkele ondernemers in de buurt benaderen om hun perspectief te bevragen. Ten slotte zal ik enkele respondenten werven via *'snowball sampling'*, waarbij ik respondenten zal vragen nieuwe respondenten uit hun sociale kring te werven.

6.3 Dataverzameling en -analyse

Er zijn in totaal zestien respondenten geïnterviewd, waaronder zes personen die gelieerd zijn aan buurtpreventie Noord en tien mensen die dat niet zijn en in de buurt werken en/of wonen. Twee hiervan hadden een eigen onderneming. De meeste interviews vonden plaats met één respondent, maar er zijn ook twee interviews geweest met twee respondenten. Bij een van deze interviews hadden beide respondenten veel in te brengen, waardoor ik dit behandel als zijnde twee afzonderlijke respondenten. Bij het andere interview waar twee respondenten aanwezig waren werd er door een van deze personen nauwelijks iets gezegd. Daarom zal ik dit interview behandelen als zijnde met slechts een respondent. Ook heeft er een gesprek plaatsgevonden met een werknemer van een horecagelegenheid in de buurt dat niet is opgenomen. Dit gesprek had in eerste instantie niet de insteek om als interview te dienen, maar al gauw stelde ik de vragen die daarbij horen. Zodra dit gesprek was afgelopen, heb ik de relevante zaken daaruit opgeschreven.

Er was een grote variëteit in geslacht, leeftijd en culturele achtergrond van de respondenten. Hoewel ik om eerder aangehaalde redenen niet op zoek ben in het toeschrijven van verschillende perspectieven aan dergelijke categorieën, hoop ik vanwege deze variëteit in respondenten een zo representatief mogelijk beeld te schetsen van de buurt. De interviews zijn afgenomen in verschillende ruimtes binnen verschillende politiebureaus binnen de wijk en in drie gevallen op het werk van de respondent. De duur van de interviews varieerde aanzienlijk, en lag ongeveer tussen de 13 en 55 minuten. Dit was afhankelijk van de inbreng van de respondenten en hoe lang het duurde om de verschillende thema's af te gaan. De duur van de interviews had geen invloed op de relevantie van de gevonden resultaten. Sommige respondenten wisten hun visie op de thema's snel en duidelijk te verwoorden en bij anderen duurde dit wat langer.

De interviews zijn opgenomen en daarna getranscribeerd. Vervolgens zijn de antwoorden gecodeerd. Zoals al aangegeven in paragraaf 6.1 in de operationalisatie heb ik respondenten

bevraagd naar hun subjectieve veiligheid, hun doel- en gedragsattitude tegenover de politie, en de rol die de politie bij beide zaken kan spelen. Ook brachten respondent soms andere organisaties naar voren voor wie zij een rol weggelegd zagen bij het verbeteren van hun subjectieve veiligheid en attitudes tegenover de politie. De codering van de antwoorden van respondenten zijn de verschillende thema's die zij binnen deze categorieën naar voren brachten. De hoofdvraag van dit onderzoek, namelijk “Welke rol speelt dienstbaarheid van de politie bij subjectieve veiligheid van burgers en de attitude die zij tegenover de politie hebben?”, zal ik in de conclusie beantwoorden, waar ik de resultaten van de interviews vergelijk met dienstbaarheid zoals ingevuld door de Politie Rotterdam-Rijnmond. Ook zal ik daar de resultaten van de interviews vergelijken met wat uit de literatuur naar voren is gekomen met betrekking tot (dienstbaar) politiegedrag dat de subjectieve veiligheid van burgers en hun attitude tegenover de politie kan verbeteren. Daaruit volgen mogelijk aanvullingen op of bevestigingen van wat er in de literatuur over het onderwerp bekend is.

6.4 Validiteit en betrouwbaarheid

Validiteit en betrouwbaarheid hebben een minder duidelijk gedefinieerde plek binnen kwalitatief onderzoek dan zij dat binnen kwantitatief onderzoek hebben. Toch is het waardevol om deze twee begrippen te bespreken in het kader van dit onderzoek.

Validiteit kan onderverdeeld worden in interne en externe validiteit (Plochg & van Zwieten, 2007). Interne validiteit in kwantitatief onderzoek richt zich op de vraag of de onderzoeker precies onderzoekt wat hij wil onderzoeken. In kwalitatief onderzoek echter zijn er geen gestandaardiseerde en geijkte onderzoeksinstrumenten om bepaalde constructen te meten. Daarnaast is de onderzoeker binnen kwalitatief onderzoek in hoge mate persoonlijk betrokken bij de dataverzameling. De manier waarop ik de interne validiteit heb proberen te waarborgen, is door mijn interpretaties van antwoorden van respondenten samen te vatten en naar hen terug te spelen. Zo kon ik nagaan of deze interpretaties overeenkwamen met hun betekenissen. Daarnaast heb ik binnen de resultaten ook tegenvoorbeelden proberen te vinden, om te voorkomen dat slechts enkele voorbeelden die in één richting wijzen als universeel geldend worden aangenomen. Ook probeer ik zoveel mogelijk inzicht te geven in mijn eigen rol als onderzoeker bij de totstandkoming van dit onderzoek. Onder andere het feit dat ik niet uit Rotterdam of uit het Oude Noorden kom kan invloed gehad hebben op de interviews en daarmee de resultaten van dit onderzoek. In hoofdstuk 9 in de discussie zal ik ingaan om de implicaties die dit met zich mee kan brengen.

Externe validiteit richt zich op de generaliseerbaarheid van de resultaten van een onderzoek (Plochg & van Zwieten, 2007). Aangezien ik geen grote aselecte steekproef heb genomen kan ik niet aannemen dat de resultaten en de daarop gebaseerde conclusies van dit onderzoek

generaliseerbaar zijn. Toch denk ik dat de resultaten, doordat nauwkeurig aangegeven is welke overwegingen zijn gemaakt bij het selecteren van respondenten, interessant kunnen zijn voor vergelijkbare situaties, namelijk inwoners van matig veilige wijken in de regio Rotterdam-Rijnmond .

De betrouwbaarheid geeft aan in welke mate er toevallige vertekeningen aanwezig zijn in de bevindingen van een onderzoek (Plocgh & van Zwieten, 2007). In kwantitatief onderzoek is een onderzoek betrouwbaar wanneer het repliceerbaar is, en bij herhaling dezelfde bevindingen gedaan worden. Dit is niet mogelijk voor kwalitatief onderzoek. Toch zijn er manieren waarop toevallige vertekeningen in kwalitatief onderzoek geminimaliseerd kunnen worden. Ik heb gepoogd dit te doen door de gebruikte onderzoeksmethoden nauwkeurig te beschrijven en mijn resultaten systematisch weer te geven. Daarnaast heb ik gebruik gemaakt van '*peer consultation*', waarbij ik andere onderzoekers heb geraadpleegd om mijn bevindingen kritisch te bekijken.

7. Resultaten

In deze resultatensectie wil ik twee deelvragen beantwoorden, namelijk “Welke rol speelt de politie bij subjectieve veiligheid van burgers?” en “Welke rol speelt de politie bij de attitude die burgers tegenover de politie hebben?”. Hierbij zal ik eerst ingaan op de verschillende thema's die respondenten naar voren brachten met betrekking tot hun subjectieve veiligheid. Vervolgens zal ik bekijken welke rol respondenten hierbij voor de politie weggelegd zien. Daarna zal ik aangeven welke andere organisaties door respondenten naar voren werden gebracht die een rol konden spelen bij hun subjectieve veiligheid. Hoewel dit geen direct verband lijkt te hebben met de rol die de politie speelt of kan spelen bij de subjectieve veiligheid van burgers, is dit wel relevant aangezien de politie samenwerking zou kunnen zoeken met deze organisaties. Vervolgens zal ik ingaan op zowel de doel- als gedragsattitude die respondenten tegenover de politie hadden en op welke wijze de politie een rol zou kunnen spelen bij de verbetering hiervan. Ook hierbij worden enkele andere organisaties naar voren gebracht die daar volgens respondenten een rol bij zouden kunnen spelen. Wanneer ik een citaat gebruik of voorbeeld geef zal ik door middel van een cijfer tussen haakjes aangeven van welke respondent(en) dit afkomstig is.

7.1 Subjectieve veiligheid

De helft van de zestien respondenten geeft expliciet aan niet bang te zijn in de wijk. Dit betekent niet dat deze respondenten geen problemen met veiligheid in de wijk ervaren, maar dat zij als gevolg van die situaties niet bang zeggen te worden. Hiervoor worden verschillende oorzaken gegeven. Een respondent (2) bijvoorbeeld schat dat de kans klein is dat hem iets overkomt omdat hij voorzorgsmaatregelen neemt. Zo vertoont hij defensief gedrag zoals het plaatsen van een isolatiedeur, met ijzeren strip en extra sloten: *“Op een gegeven woonde je in een gepantserd huis.”* Ook geeft hij aan dat criminaliteit vooral iets is dat bij criminelen onder elkaar plaatsvindt. Het gevoel dat onveilige situaties wel voorkomen, maar niet op hen van toepassing zijn, leeft bij meer respondenten. Twee respondenten (1,10) geven aan naar aanleiding van onveiligheid in de buurt niet zozeer bang te worden, maar vooral boos. Dit gebrek aan angst heeft voor een van hen (1) tot gevolg dat zij geen defensief- of vermijdingsgedrag vertoont, maar juist de confrontatie aangaat als in de buurt iets gebeurt dat haar niet zint. Hier kan ze namelijk erg boos om worden: *“Er is me al heel veel overkomen, en ik ben er niet bang van geworden. Ik word alleen maar verschrikkelijk kwaad. Ik word zo verschrikkelijk boos”*.

De andere helft van de zestien respondenten geeft aan dat zij of bekenden soms wel bang zijn in de buurt. Een van deze respondenten (3) geeft aan zelf niet bang te zijn maar andere

buurtbewoners wel. Deze angst resulteert voor de meeste bange respondenten en buurtbewoners erin dat zij vooral 's avonds niet of nauwelijks meer op straat durven komen. Zo bezit een echtpaar samen een café, maar als de vrouw laat op de avond klaar is met werken komt haar man haar halen omdat zij het beiden te gevaarlijk achten dat zij alleen over straat gaat (9): *"Dat vind ik een heel erg nadeel, dat ik niet alleen naar huis kan."* Twee andere respondenten geven aan 's avonds wel nog op straat te komen, maar liever niet lopen omdat zij zich dan kwetsbaar voelen. Een van deze respondenten (12) verwoordt dit als volgt: *"Dan fiets ik liever. Mijn gevoel van veiligheid is wel groter dan."* Een respondent (5) geeft aan juist thuis bang te zijn. Dit komt door enkele ervaringen met inbrekers. Hier gaat ze mee om door zich 's avonds af te sluiten voor buiten: *"Zodra het schemerig wordt de deur op slot draaien en de lamellen dicht doen. Dat je niet meer naar buiten hoeft te kijken. Want anders ben je constant maar effe aan het kijken of er iemand niet in de tuin staat."* Zij voelt zich in tegenstelling tot de andere respondenten juist op straat wel prettig, omdat ze de meeste mensen daar kent. Vier van de zestien respondenten vinden de veiligheidssituatie in de buurt zo slecht dat zij overwegen of overwogen hebben te verhuizen. Twee van hen (8,9) overwegen zelfs uit Rotterdam te vertrekken: *"Wij zijn echte Rotterdammers, maar als het zo doorgaat niet voor lang meer. Dan gaan we Rotterdam uit."*

Alle acht respondenten die expliciet aangeven niet bang te zijn, brengen toch zaken naar voren met betrekking tot hun subjectieve veiligheid of die van andere buurtbewoners. Dit geldt logischerwijs ook voor de acht respondenten die aangeven soms wel bang te zijn. De dominante thema's die naar voren zijn gekomen met betrekking tot subjectieve veiligheid zijn sociale cohesie, problemen met de jeugd, afvaloverlast en verkeersveiligheid en worden hieronder besproken. Opvallend is dat deze thema's niet of nauwelijks te maken hebben met (zware) criminaliteit, maar meer gericht zijn op overlast.

Sociale cohesie

Het thema dat het meest ter sprake kwam wanneer respondenten vertelden over hun subjectieve veiligheid, is het gebrek aan sociale cohesie dat zij ervaren in de wijk. Veertien van de zestien respondenten brengen dit naar voren. Zij benoemden dit als een gebrek aan sociale controle of gemeenschapszin, maar ik heb dit onder de noemer sociale cohesie geschaard. Drie respondenten (waarvan er een zelf allochtoon is) noemen als oorzaak van het gebrek aan sociale cohesie dat een groot deel van de buurtbewoners allochtoon is. Er is volgens hen weinig contact tussen buurtbewoners uit verschillende culturen. Een van deze respondenten denkt dat dit komt doordat zij nauwelijks Nederlands spreken. Een andere oorzaak voor het gebrek aan gemeenschapszin die door drie respondenten naar voren wordt gebracht is het gebrek aan voorzieningen en activiteiten, zoals wijkgebouwtjes waar buurtbewoners bij elkaar kunnen komen. Een allochtone respondent die al

lang in de buurt woont geeft aan dat veel Nederlandse winkeltjes worden verdrongen door winkeltjes van allochtonen of winkeltjes die te duur zijn voor de buurtbewoners. Dit zorgt er volgens haar voor dat de buurt minder vertrouwd voelt. De afwezigheid van voorzieningen en activiteiten in de wijk zorgt ervoor dat buurtbewoners niet of nauwelijks met elkaar in contact komen. Dit geldt vooral voor de bewoners die al lang in de buurt wonen ten opzichte van nieuwe buurtbewoners. Dit zijn twee verschillende groepen. Opvallend is dat een respondent juist vindt dat er veel activiteiten in de wijk georganiseerd worden, waardoor buurtbewoners wel met elkaar in contact komen (zie ook paragraaf 7.3). Ook vindt een respondent dat er veel mensen zonder dagbesteding zijn die niets te doen hebben en zich daardoor nergens meer bij betrokken voelen. Die komen aan de afgrond te zitten en gaan buiten maar wat rondlopen of overlast veroorzaken. Wat voor soort mensen dit zijn specificereert zij niet. Ook denkt deze respondent (3) dat het gebrek aan gemeenschapszin komt doordat er te veel mensen bij elkaar wonen: *"Er wonen zo veel mensen hier zo, op zo'n klein oppervlak eigenlijk."*

Het gebrek aan sociale cohesie heeft vele negatieve gevolgen. Zo kan het zorgen voor overlast, omdat bewoners niet met elkaar bespreken wat acceptabel gedrag in de buurt is. Mensen spreken niet snel iemand aan wanneer zij zien dat iemand over de schreef gaat, bijvoorbeeld bij overlast door hangjongeren of mensen die hun afval op straat achterlaten. De respondenten zijn hierover verdeeld: sommigen doen dit wel maar de meerderheid niet. Verder uit het gebrek aan gemeenschapszin zich in een agressieve sfeer, bijvoorbeeld op straat of in kroegen. Gezellige situaties kunnen al snel omslaan. Dit kan resulteren in vermijdingsgedrag (2): *"Ik ga dat niet opzoeken, ik ga niet bijvoorbeeld op een vrijdagavond, terwijl dat normaal de topavond was, ga ik niet gezellig meer effetjes zeggen om 10 uur, oh we gaan nog effe naar de [naam kroeg]."*

Het gebrek aan sociale cohesie hangt zoals in de vorige alinea te zien volgens veel respondenten dus samen met overlast en veiligheid. Een respondent geeft aan dat dit komt doordat een gebrek aan sociale cohesie naast asociaal gedrag en agressie ook kan leiden tot ontevredenheid. Als de buurtbewoners minder ontevreden zijn, geven zij ook minder aandacht aan negatieve zaken in de buurt waardoor zij zich veiliger voelen. Tegenover de genoemde nadelen is er een respondent die het gebrek aan sociale controle wel naar voren brengt, maar juist het voordeel hiervan benadrukt. Zij vindt het namelijk prettig dat ze hierdoor veel privacy heeft en relateert dit niet aan subjectieve veiligheid.

Problemen jeugd

Een ander onderwerp dat vaak naar voren wordt gebracht is dat er veel problemen in de buurt zijn die met de jeugd te maken hebben. Acht van de zestien respondenten geven dit aan. Jongeren in de buurt veroorzaken volgens hen veel overlast en zijn agressief (2): *"Dat korte lontje wordt steeds*

korter.” Verder kom uit de interviews naar voren dat zij zich bezig houden met dealen, vandalisme, te hard rijden en het vervuilen van de straat. Grote groepen jongeren hangen buiten rond en vallen voorbijgangers lastig of stellen zich zelfs zwaar intimiderend op. Vijf respondenten geven aan dit te negeren of dergelijke situaties te vermijden. Jongeren aanspreken of de confrontatie aangaan werkt volgens hen niet of is zelfs gevaarlijk, vanwege de agressieve opstelling van deze jongeren. Dit zien ze ook bij andere buurtbewoners. Vroeger werden jongeren die over de schreef gingen aangesproken door oudere buurtbewoners doordat er meer sociale cohesie was, maar dat zien zij nu niet meer gebeuren. Een respondent geeft in tegenstelling tot de anderen aan dat dit soms nog wel gebeurt, maar dan alleen door ouderen die jongeren uit hun eigen cultuur aanspreken. Dit geldt volgens hem zowel voor allochtone als autochtone ouderen.

De oorzaak van de hierboven genoemde problemen met de jeugd is voor sommige respondenten onbekend en anderen verschillen hierover van mening. Genoemd worden een gebrek aan respect voor elkaar en de politie, een gebrek aan opvoeding en een gebrek aan dagbesteding. Ook hangt deze problematiek samen met het gebrek aan sociale cohesie, omdat men elkaar niet aanspreekt op onacceptabel gedrag. Een respondent herkent de problemen met de jeugd wel, maar ziet dit gewoon als maatschappelijk gegeven dat er nou eenmaal bij hoort.

Afvaloverlast

Er is volgens vijf van de zestien respondenten in de buurt veel sprake van afvaloverlast. Mensen zetten hun vuilniszakken zomaar op straat en niet bij de daarvoor bestemde punten, of gooien iets op straat zodra ze het niet meer nodig hebben. Daarnaast blijft het afval lang liggen voordat het wordt opgehaald of wordt dit zelfs niet gedaan in de kleinere straatjes.

Drie van de vijf respondenten geven expliciet aan dat afvaloverlast en veiligheid met elkaar samenhangen. Dit komt doordat afval het totaalbeeld van de buurt verslechtert (12): "*Als er veel vuil staat, worden mensen ook achtelozier in de buurt. Als het netjes en schoon geeft dat een gevoel van veiligheid, volgens mij bevordert dat dat wel. Ja dan zijn ze wat netter op de buurt, en dan kijken ze ook een beetje misschien meer uit wat ze doen.*" Het gebrek aan sociale controle lijkt dus een wederkerige relatie te hebben met de afvaloverlast: aan de ene kant spreekt men andere buurtbewoners niet aan wanneer die de buurt vervuilen en aan de andere kant trekt men zich uit de buurt terug omdat het totaalbeeld ervan mede door het afval verslechtert.

Verkeersveiligheid

Een thema dat niet zo dominant naar voren komt als de andere thema's maar desalniettemin door vier van de zestien respondenten naar voren wordt gebracht is de verkeersveiligheid. Respondenten geven aan dat zij maar ook anderen als zij te voet of te fiets zijn zich vaak onveilig voelen omdat

auto's veel te hard rijden en veel lawaai maken door te toeteren (13): *"Ik hoor van meerdere mensen, en ook als ik naar mezelf kijk, ik vind het niet prettig om te fietsen in de [straat] op een zaterdagmiddag."* Naast dat auto's te hard rijden geeft een respondent ook aan dat er onveilige situaties ontstaan op bepaalde straten, omdat de weg nou eenmaal slecht aangelegd is voor fietsers.

Het idee leeft onder respondenten dat deze onveilige situaties ontstaan is doordat politie en de gemeente niets of nauwelijks iets doen om de verkeersveiligheid te waarborgen of erop toe te zien dat verkeersregels worden nageleefd. Een respondent (10) verwoordt zijn frustratie hierover als volgt: *"Houd eens een keer controle. Het is een 30 kilometerzone. Er lopen kinderen over te steken, er lopen mensen over te steken. En die moeten opzij springen. Ik met mijn stok, bij wijze van, ik moet opzij springen."*

Belangrijkste bevindingen

De belangrijkste thema's die in deze paragraaf naar voren zijn gekomen met betrekking tot subjectieve veiligheid zijn het gebrek aan sociale cohesie, problemen met de jeugd, afvaloverlast en verkeersveiligheid. Het gebrek aan sociale cohesie lijkt een wederkerige relatie te hebben met de problemen met de jeugd en de afvaloverlast. Aan de ene kant ontstaan problemen met de jeugd en afvaloverlast namelijk onder andere door een gebrek aan sociale cohesie en aan de andere kant neemt de sociale cohesie af doordat buurtbewoners de jeugd niet durven aanspreken en doordat buurtbewoners zich terugtrekken uit de buurt vanwege de afvaloverlast (en het daarmee gepaard gaande straatbeeld).

7.2 Rol politie bij subjectieve veiligheid

Wanneer het op veiligheidsproblematiek in de buurt aankomt zien vrijwel alle respondenten een rol voor de politie weggelegd. Vier van de zestien respondenten geven expliciet aan dat de politie hierbij geen rol kan of moet spelen, maar drie daarvan geven vervolgens toch aan op welke wijze de politie dat wel zou kunnen doen. De drie thema's die respondenten het meest naar brengen zijn repressie en handhaving, menselijk contact met burgers en politie op straat. Deze worden hieronder besproken.

Repressie en handhaving

De meest genoemde manier waarop de politie een rol kan spelen bij de subjectieve veiligheid van respondenten is door harder op te treden tegenover misdaad, overtredingen en overlast. Dit heb ik geschaard onder de noemers repressie en handhaving. Zeven van de zestien respondenten zouden dit graag zien.

Vaak worden wordt repressie of handhaving genoemd als mogelijke oplossing voor de problemen die de jeugd in de buurt veroorzaakt. Dat betekent ook dat de politie zich autoritair moet opstellen en harder tegen de jeugd moet optreden. Volgens een respondent (11) is harder optreden nodig, en kan dat bijvoorbeeld door de politie groepen overlastgevend jongeren uit elkaar te laten halen: *"Ik hou niet van autoriteit hoor, daar niet van, maar ik zie wel dat het nodig is. Dat mensen dat nodig hebben."* De politie hoeft zich volgens de respondenten niet altijd autoritair op te stellen, maar wel wanneer het nodig is. Dat zorgt er namelijk voor dat ongewenst gedrag bestraft wordt, waardoor het minder voor zal komen. De autoritaire opstelling van de politie zou dus afhankelijk van de situatie moeten zijn (8): *"De politie mag best wel een sociale volksfunctie hebben, maar ze mogen ook een intimiderende functie hebben. Want dat maakt mij veilig."*

Als voorbeeld van hoe het qua repressie of handhaving wel zou moeten wordt door vier van de zeven respondenten naar vroeger verwezen. Toen gedroeg de jeugd zich nog, omdat zij wist dat de politie hardhandig zou ingrijpen wanneer zij zich niet zou gedragen. Dat zorgde er ook voor dat de jeugd respect had voor de politie. De reden dat dit nu niet meer gebeurt is volgens drie respondenten dat politieagenten nu minder bevoegdheden hebben om hardhandig op te treden. Een van deze respondenten (9) verwoordt het zo: *"Dat vind ik ook jammer, dat de politie niks meer mag doen. Vind ik echt vervelend. Ja die moeten voor mijn part veel harder zijn. Tegen iedereen. Niet enkel tegen allochtonen, nee autochtonen, allochtonen alles wat verkeerd is. Gewoon gelijk hakken."* Een andere respondent (11) denkt dat agenten tegenwoordig graag aardig gevonden willen worden, en daarom niet snel repressief optreden.

Harder optreden wordt ook genoemd in verband met de afvaloverlast en de verkeersveiligheid. Nu heerst het idee dat zowel het op straat gooien van vuil als het te hard rijden niet bestraft wordt, waardoor dit gedrag alleen maar in de hand gewerkt wordt. De politie zou erop moeten toezien dat dit niet gebeurt, en als dit wel zo is mensen erop aanspreken en boetes uitdelen.

Menselijk contact met burgers

Een andere manier waarop de politie een rol kan spelen bij de subjectieve veiligheid is door middel van menselijk contact met burgers. Zeven van de zestien respondenten brengen dit naar voren. Met menselijk contact wordt face to face contact bedoeld. Dit beïnvloedt de subjectieve veiligheid ten goede. Mensen hebben hierdoor namelijk het idee dat er naar ze geluisterd wordt. Vaak wordt de oude wijkagent genoemd als voorbeeld hiervan. Hij ging bij de mensen thuis langs om een praatje te maken en daardoor werd hij door buurtbewoners op handen gedragen. Dat je de wijkagent ziet rondlopen geeft volgens een respondent (4) vooral de oudere generatie voor hun gevoel een stukje meer veiligheid: *"Menselijk contact, ik denk dat dat het grootste euvel is. Voor de oudere generatie. Ik denk later ook voor de jongeren."*

Menselijk contact met burgers heeft ook een preventieve werking. Agenten in de buurt kunnen namelijk jongeren aanspreken en laten weten dat zij ze in de gaten houden. Vroeger gebeurde dat ook, en daardoor misdroegen de jongeren zich minder (10): *“Een wijkagent van vroeger, die wist alle namen van iedereen uit de straten. Janssen, Pietersen, kom eens hier. Dat was dan de jeugd. Nou, je hebt toch haast geen contact meer.”* Naast contact met jongeren kunnen politieagenten ook bijvoorbeeld mensen vragen het rustig te houden voor het begin van een voetbalwedstrijd. Hierdoor lopen dergelijke zaken minder snel uit de hand.

In het kader van menselijk contact met burgers wordt door drie respondenten het nadeel van gesloten politiebureaus naar voren gebracht. Bij het plaatselijke politiebureau kan men namelijk alleen op afspraak terecht, en dat zorgt ervoor dat mensen zich minder veilig voelen. Een van hen (2) zegt hierover: *“Als je hier naartoe zou hollen om veiligheid te zoeken, nou ja die veiligheid die is er eigenlijk niet, dan moet je eerst bellen en voordat je dan een keer binnen bent dan ben je al om zeep gebracht.”* Het is dus geen plek waar men bij eventueel gevaar naartoe zou kunnen vluchten, en daarnaast is het ook onmogelijk voor buurtbewoners om naar binnen te lopen en een praatje te maken met de wijkagenten.

Politie op straat

De positieve effecten van (meer) politie op straat worden door zes van de zestien respondenten naar voren gebracht. Politie op straat en menselijk contact met burgers zijn zaken die deels overlappen en moeilijk los van elkaar gezien kunnen worden. Zonder politie op straat is er immers nauwelijks menselijk contact mogelijk tussen politie en burger. Het verschil tussen deze twee manieren waarop de politie een rol kan spelen bij de subjectieve veiligheid van burgers, is dat er met politie op straat niet per definitie bedoeld wordt dat er interactie dient plaats te vinden tussen politie en burger. Het gaat hierbij meer om de preventieve werking op overlast en misdaad die van surveillance op straat uitgaat, en om het feit dat de politie direct kan ingrijpen als zij iets ziet gebeuren. Een respondent (2) is vooral enthousiast over politie te fiets. Deze kan overal makkelijk en snel komen en is daardoor een goed wapen tegen criminaliteit. Als politie op straat en menselijk contact met burgers samen genoemd worden, wordt vooral bedoeld dat de politie jongeren moet aanspreken. Respondenten geven aan dat de politie op straat moet zijn en sociale controle moet uitoefenen, bijvoorbeeld (11) *“door wel wat te zeggen van die dingen waar wij niks meer van zeggen”*.

Belangrijkste bevindingen

De drie manieren waarop de politie een rol kan spelen bij de subjectieve veiligheid van respondenten die het meest naar voren zijn gebracht zijn repressie en handhaving, menselijk contact met burgers en politie op straat. Bij repressie en handhaving draait het vooral om het harder

aanpakken van misdaad, overtredingen en overlast. Menselijk contact met burgers betekent dat burgers graag face to face contact willen met de politie. Politie op straat lijkt een relatie te hebben met repressie en handhaving en menselijk contact met burgers. Wanneer er politie op straat surveilleert kunnen zij immers misdaad, overtredingen en overlast aanpakken en face to face contact hebben met burgers. Ook gaat er volgens respondenten een preventieve werking op overlast en misdaad uit van politie op straat.

7.3 Rol andere organisaties bij subjectieve veiligheid

Respondenten zien niet alleen een rol weggelegd voor de politie wanneer zij problemen met sociale cohesie, de jeugd, afvaloverlast en verkeersveiligheid bespreken. Ook andere organisaties worden genoemd. Dit zijn naast de gemeente ook organisaties die gelieerd zijn aan de gemeente en niet-gouvernementele organisaties

Gemeente

De gemeente kan op diverse manieren een rol spelen bij de subjectieve veiligheid. Zeven van de zestien respondenten geven verschillende manieren aan waarop gemeentelijke diensten of organisaties die door de gemeente gesubsidieerd worden hier een bijdrage aan kunnen leveren. Al eerder werd in paragraaf 7.1 het verband uitgelegd tussen afvaloverlast en subjectieve veiligheid. De gemeentelijke afvaldienst speelt dus indirect een rol bij de subjectieve veiligheid van sommige respondenten. Een respondent geeft aan dat deze dienst snel ter plaatse is wanneer zij belt dat er ergens afval staat waar het niet hoort. Twee andere respondenten zijn minder positief: zij vinden dat het vuil niet vaak genoeg opgehaald wordt of dat de straat niet vaak genoeg schoon gemaakt wordt.

Wanneer gekeken wordt naar het gebrek aan sociale cohesie zien drie respondenten (1,4,6) een rol weggelegd voor de gemeente of door de gemeente gesubsidieerde organisaties zoals opbouwwerk en bewonerscommissies. Die kunnen namelijk activiteiten ontplooiën waarbij buurtbewoners met elkaar in contact komen, of daar de voorzieningen voor bieden. Dit zorgt dus voor meer gemeenschapszin en geeft ook de jeugd iets te doen. Een respondent geeft aan dat dit veel gebeurt (6): "*Er wordt veel ondernomen, veel voor de kinderen ook. Dus dat is op zich wel tof dat daar een potje voor is.*" Twee andere respondenten zijn minder positief over de rol die de gemeente hierbij speelt: een respondent (4) vindt dat de gemeente voor te weinig plekken zorgt waar buurtbewoners bij elkaar kunnen komen en een ander (1) vindt dat er te veel bezuinigd wordt op opbouwwerk, waardoor er minder initiatieven ontplooid kunnen worden. Daarnaast geeft deze laatste respondent aan dat allochtone buurtbewoners door het opbouwwerk in hun eigen taal worden

benaderd, waardoor zij niet gemotiveerd worden te integreren en er dus verschillende groepen blijven bestaan.

Twee respondenten noemen niet expliciet een organisatie, maar vinden wel dat er een dagbesteding voor zowel volwassenen als kinderen gevonden moet worden als zij die niet hebben. Dit kan door middel van voorzieningen beschikbaar stellen en activiteiten ontplooiën. Een dagbesteding hebben zou deze mensen structuur geven en gemeenschapszin kunnen creëren, waardoor ze minder overlast veroorzaken (3): *“Al is het een plantje ergens zetten, als je dadelijk weer plantendag hebt, of een schoonmaakdag. Betrek de mensen erbij, dan voelen ze zich ook meer bij de gemeenschap betrokken.”* Hoewel deze respondenten dus niet expliciet de gemeente of door de gemeente gesubsidieerde organisaties noemen, zouden deze organisaties deze taak wel op zich kunnen nemen.

Andere organisaties

Er worden nog enkele andere organisaties genoemd die volgens een of enkele respondenten een rol kunnen spelen bij de subjectieve veiligheid.

Twee van de zestien respondenten zien in het kader van repressie een rol voor justitie weggelegd: die moet zwaardere straffen opleggen aan veroordeelde criminelen. Nu vinden zij dat die te snel weer op vrije voeten komen. Ook hebben hogere straffen een afschrikwekkende werking en geven zij een maatschappelijk signaal af over wat en wat geen geaccepteerd gedrag is: *“Je moet gewoon duidelijk maken aan zo iemand, dat doen wij hier niet met elkaar. Je gaat niet iemand neersteken.”* Ook woningcorporaties kunnen volgens twee van de zestien respondenten een rol spelen bij de subjectieve veiligheid. Zij kunnen aan de ene kant ervoor zorgen dat er wijkgebouwen zijn waar mensen bij elkaar komen om zo de sociale cohesie te bevorderen, en aan de andere kant selectiever zijn met wie zij als huurder in de buurt toelaten. Nu zijn dat vaak personen die met drugs of geweld te maken hebben, asielzoekers die zich niet aanpassen of mensen met dezelfde culturele achtergrond. Als deze meer verspreid zouden worden, zouden de problemen die zij met zich meebrengen niet in deze buurt geconcentreerd zijn.

Een respondent noemt school als organisatie die bij kan dragen aan de subjectieve veiligheid. Scholen moeten aandacht besteden aan vreedzaamheid en respect, omdat veel problemen met de jeugd volgens hem uit een gebrek daaraan voortkomen. Daarnaast wordt door een respondent buurtpreventie als organisatie naar voren gebracht. Burgers die hierbij aangesloten zijn kunnen een stukje sociale controle op zich nemen dat nu mist. Een andere organisatie die volgens een respondent een rol kan spelen bij de subjectieve veiligheid is stadstoezicht. Dit kunnen zij doen door het door burgers gewenste menselijk contact met de politie deels over te nemen. Wel moeten ze dan eerst van hun imago probleem afkomen door ook positief zichtbaar te zijn. Nu respecteren

veel mensen hen niet, omdat zij bekend staan als lastige mensen die boetes uitschrijven voor onbelangrijke zaken. Positief zichtbaar zijn kan bijvoorbeeld door meer aan hulpverlening te doen (bijvoorbeeld zoals nu soms gebeurt door het verkeer te regelen tijdens evenementen), maar ook door een uniform te dragen dat meer lijkt op dat van de politie om hieraan legitimiteit te ontlenu. De laatste organisatie die genoemd wordt is de inburgeringsinstantie. Een respondent vindt dat inburgering namelijk te veel is gericht op triviale zaken. Praktische zaken zouden centraal moeten staan, zoals het bespreken van alledaagse zaken in het Nederlands en hoe je met afval dient om te gaan. Dit zou de buurt een stuk leefbaarder maken.

Belangrijkste bevindingen

Vooraf de gemeente en door de gemeente gesubsidieerde organisaties kunnen volgens respondenten een rol spelen bij de subjectieve veiligheid. De gemeente kan namelijk het afvaloverlast aanpakken, en door de gemeente gesubsidieerde organisaties (zoals bewonerscommissies of opbouwwerk) kunnen ervoor zorgen dat buurtbewoners met elkaar in contact komen en zo de sociale cohesie bevorderen. Ook de woningcorporaties kunnen een rol spelen bij het bevorderen van de sociale cohesie door wijkgebouwen beschikbaar te stellen en selectiever te zijn in het toelaten van huurders. Andere organisaties die genoemd worden zijn justitie (die zwaardere straffen kan opleggen), buurtpreventie (die een stukje sociale controle kan overnemen), scholen (waar de jeugd respect bijgebracht kan worden), inburgering (waar allochtone buurtbewoners praktische zaken kunnen leren) en de stadswacht (die het menselijk contact met burgers van de politie kan overnemen).

7.4 Attitudes tegenover politie

Respondenten zijn bevroagd over hun attitudes tegenover de politie. Hierbij is, zoals eerder uitgelegd in hoofdstuk 3 in de literatuurstudie naar attitude, onderscheid gemaakt tussen hun doelattitude en hun gedragsattitude. Deze zal ik dan ook afzonderlijk bespreken. Daarnaast zal ik ingaan op een thema dat vaak naar voren is gekomen en samenhangt met een negatieve gedragsattitude, namelijk de angst om met de politie samen te werken. Hierna zal ik aangeven welke rol de politie kan spelen bij de attitudes die burgers tegenover hen hebben.

Doelattitude

Veel respondenten hebben een positieve doelattitude tegenover de politie. Acht van de zestien respondenten geven dit aan. Ze waarderen de politie en het werk dat zij doet, en dit komt vaak voort uit goede ervaringen met politiecontact.

Hoewel er geen respondenten zijn die zeggen een negatieve doelattitude tegenover de politie te hebben, zijn er wel vijf van de zestien respondenten wiens doelattitude gemengd is. Zij hebben een ambivalente houding tegenover de politie. Zo geven drie van hen aan in principe wel positief te staan tegenover de politie, maar vinden zij dat de politie te weinig mag en doet in het kader van repressie. Ook een andere respondent (11) vindt dat de politie in principe goed werk doet, waarbij zij hun leven op het spel zetten voor een minimumloon, maar dat het rechtssysteem tekort schiet. Nu ziet hij dat de politie vooral bezig is met geld verdienen door het uitschrijven van bonnen en dat beïnvloedt zijn doelattitude weer negatief. De laatste respondent (12) met een gemengde doelattitude tegenover de politie heeft een zeer positieve maar ook een zeer negatieve ervaring met de politie. Hieruit vloeit haar gemengde doelattitude voort.

Geen enkele respondent zegt een negatieve doelattitude tegenover de politie te hebben. Wel geeft een respondent (15) aan dat dit geldt voor veel andere buurtbewoners. De reden dat geen enkele respondent een negatieve doelattitude tegenover de politie heeft, kan voortkomen uit zelfselectie van respondenten. Hier zal ik in de discussie op ingaan.

Gedragsattitude

Een meerderheid van de respondenten heeft een positieve gedragsattitude tegenover de politie. Elf van de zestien respondenten geven aan contact te zoeken met de politie wanneer zij iets gezien hebben waarvan zij vinden dat de politie weet moet hebben. Dit doen zij door hiervan melding te maken of aangifte te doen of door een wijkagent aan te spreken. Ook zijn er enkele respondenten die vanuit buurtpreventie samenwerken met de politie en derhalve een positieve gedragsattitude jegens haar hebben.

Toch geven negen van de zestien respondenten aan dat zijzelf of andere buurtbewoners negatieve gedragsattitudes tegenover de politie hebben. Niet iedereen is bereid melding of aangifte te doen of op een andere manier contact te zoeken met de politie. Vier respondenten geven aan zelf een negatieve gedragsattitude te hebben tegenover de politie en vijf zeggen dit te zien bij veel andere buurtbewoners. Hiervoor worden uiteenlopende redenen genoemd. Sommige respondenten geven aan dat zij of anderen denken dat er toch niks gebeurt na melding of aangifte te doen. Anderen weten niet goed hoe zij de politie moeten benaderen, of zijn zich niet goed bewust over wat zij dan zouden kunnen melden. Ook heerst het gevoel bij sommige mensen dat de politie weinig tijd voor ze heeft, of dat juist zij zelf weinig tijd hebben om aangifte te doen. Bellen bijvoorbeeld duurt volgens twee respondenten (5,15) erg lang. Een respondent (14) die ondernemer is geeft aan dat dit vooral geldt voor veel ondernemers in de buurt. Zij nemen de tijd niet om contact te zoeken met de politie, want hun zaak gaat voor. Daarnaast geeft een respondent (2) aan dat sommige

buurtbewoners simpelweg onverschillig. Zij zoeken geen contact met de politie omdat het ze niets uitmaakt of zij verwachten dat iemand anders dat wel doet.

Een specifieke oorzaak van een negatieve gedragsattitude tegenover de politie wordt vaak naar voren gebracht. Zeven van de zestien respondenten geven aan dat zij zelf of anderen in hun omgeving bang zijn om samenwerking zoeken met de politie en dit daarom niet snel doen. Dit komt doordat zij bang zijn dat de persoon of personen van wie zij melding maken of aangifte doen erachter zullen komen (1): *“Want ze voelen zich natuurlijk ook niet helemaal veilig als ze iets zeggen over de buurman, als die wat gedaan heeft. Nee, dat is duidelijk. Want de meeste mensen die ik ken dat zijn natuurlijk ook oudere mensen en die zeggen tegen me: “Ja ik ben een beetje gek zeg. Ja ik heb het wel gezien het gebeurde vlak voor mijn deur maar ja ik ga daar niks van zeggen, ik kijk wel uit”.”* Respondenten of mensen in hun omgeving zijn bang dat ze als verrader worden gezien, of dat er represailles op contact zoeken met de politie zullen volgen. Twee respondenten (8,9) geven aan dat ze daarom ook alleen anoniem aangifte doen als zij iets hebben gezien dat echt ernstig is. Een andere respondent (7) zegt dat zij en bekenden van haar niet snel aangifte doen, omdat ze niet geloven dat het echt mogelijk is om dit anoniem te doen. Ze denken dat het altijd wel kan uitkomen, waardoor de dader mogelijk verhaal zou kunnen komen halen. Ook geven twee respondenten aan dat mensen als verklikker of verrader gezien kunnen worden wanneer zij vrijwilliger zijn bij buurtpreventie. Dit geldt volgens een van hen vooral voor allochtone buurtbewoners.

Belangrijkste bevindingen

Veel respondenten hebben een positieve doelattitude tegenover de politie. Hoewel er enkele respondenten zijn wiens doelattitude gemengd is, heeft geen enkele respondent een negatieve doelattitude. De gedragsattitude die respondenten tegenover de politie hebben is ook grotendeels positief. Toch zijn er negen respondenten die aangeven dat zij of andere buurtbewoners een negatieve gedragsattitude hebben. Een belangrijke oorzaak daarvan is dat men bang is om samen te werken met de politie, omdat zij repercussies vrezen van de mensen van wie zij melding of aangifte gedaan hebben of omdat zij bang zijn als verrader gezien te worden.

7.5 Rol politie bij attitudes

De politie kan op verschillende manieren een rol spelen bij het verbeteren van de doel- en gedragsattitudes die burgers tegenover hen hebben. Ik zal de drie manieren die respondenten het meest naar voren brengen, namelijk contact zoeken met burgers en benaderbaar zijn, informatie

delen/op de hoogte houden en terugmelden, afzonderlijk behandelen, en vervolgens enkele manieren die minder dominant naar voren komen kort bespreken.

Contact zoeken met burgers en benaderbaar zijn

De manier waarop de politie attitudes tegenover hen kunnen verbeteren die het meest naar voren gebracht werd, is door contact te zoeken met burgers en benaderbaar te zijn. Tien van de zestien respondenten geven dit aan. Sommige respondenten die een positieve doel- of gedragsattitude tegenover de politie hebben, geven aan dat dat komt doordat agenten regelmatig langskomen om een praatje te maken. Dit geldt vooral voor mensen die in de buurt werken. Als er politie langskomt, kunnen agenten en burgers elkaar op de hoogte houden (11): *"In principe helpen wij ook. Als er iets is, maar ook als wij iets willen weten dan kunnen zij ons gelijk die vragen beantwoorden. Dus we helpen elkaar een beetje."* Ook laat dit betrokkenheid vanuit de politie zien, wat gewaardeerd wordt door burgers. Vaak wordt, net als in paragraaf 7.2 bij de rol die de politie kan spelen bij de subjectieve veiligheid, als voorbeeld de oude wijkagent genoemd, die veel in de wijk rondliep en contact zocht met bewoners. Twee respondenten vertellen een speciaal telefoonnummer gekregen te hebben om sneller contact op te nemen met de plaatselijke politie. Dat zorgt ervoor dat zij eerder bereid zijn te bellen.

Ook zijn er drie respondenten (1,3,5) die vinden dat de politie nog niet genoeg contact zoekt met burgers en niet benaderbaar genoeg is. Zij brengen naast simpelweg op straat lopen en bewoners aanspreken verschillende ideeën naar voren hoe dit verbeterd zou kunnen worden. Een van deze respondenten (1) geeft bijvoorbeeld aan dat er meer speciale projecten opgezet zouden kunnen worden, zoals gebeurd is tijdens Oud en Nieuw. De politie benaderde toen buurtbewoners maar ook de plaatselijke moskee en vroeg hen om hun ogen open te houden en ongeregelheden via een speciaal telefoonnummer te melden. Hierdoor verliep het feest in tegenstelling tot andere jaren zonder problemen. Een ander idee is om een spreekuur in te stellen in het plaatselijke politiebureau, waar buurtbewoners langs kunnen komen om met de politie te praten over problemen in de wijk. Een respondent (12) vindt dat contact zoeken ook moet gelden naar mensen toe die iets fout doen. De politie kan dat uitleggen waarom iets niet mag of kan, nog voordat zij autoritair optreden: *"Als je alleen maar zo staat met je vingertje van dat mag niet, dan heb je zoiets van, ja sure 't zal. En ik denk dat als je als agent behalve dat je iemand terecht moet wijzen ook aangeeft waarom, dat lijkt me goede approach."* Dan zijn mensen ook eerder bereid aanwijzingen van de politie op te volgen en in die zin samen te werken. Een respondent (14), een plaatselijke ondernemer, geeft aan dat hijzelf en veel andere ondernemers in de buurt veel sneller bereid zouden zijn aangifte te doen wanneer ze een afspraak zouden kunnen maken waarbij de politie de aangifte kwam opnemen in de zaak: *"Zeker weten, 100 procent."*

Informatie delen/op de hoogte houden

Vijf van de zestien respondenten zeggen dat een positievere doel- of gedragsattitude tegenover de politie kan voortkomen uit het op de hoogte houden van burgers of informatie met hen te delen over zaken die met veiligheid en de politie te maken hebben. Mensen zouden positiever staan tegenover de politie en ook eerder bereid met hen samen te werken wanneer zij op de hoogte zouden zijn van waar die mee bezig is en wat voor resultaten die boekt. Een respondent (15) verwoordt dit zo: *“Successen vieren. Wat je goed gedaan hebt dat moet je laten merken aan de burgers.”* Dit ook omdat negatieve verhalen vaak sneller de buurt rondgaan dan positieve. Nu poogt de politie burgers vaak via nieuwe media op de hoogte te houden. Op zich is dat goed, maar vooral de oudere generatie is niet altijd mediawijs genoeg om hier iets van mee te krijgen. Twitterende wijkagenten en SMS-alerts zijn daardoor handige middelen om bepaalde burgers op de hoogte te houden, maar niet afdoende om iedereen die daar behoefte aan heeft te bereiken.

Naast het menselijk contact, dat een goede manier is om informatie met burgers te delen of hen op de hoogte te houden, worden ook andere ideeën aangedragen om dit doel te bereiken. Een respondent noemt een wijkkrantje waarin de wijkagent een stukje schrijft. Hij weet dat dit in een andere wijk gebeurt en dat dit naast veel positieve reacties ook veel tips oplevert. Nu worden dergelijke krantjes vaak slechts via internet verspreid, waardoor minder mediawijze mensen (weer) buitengesloten worden. Een respondent brengt uit ervaring een goede manier van burgers op de hoogte houden naar voren. Toen een plaatselijke juwelier overvallen was, werd er een flipover neergezet met informatie erop voor buurtbewoners over wat er gebeurd was en hoe getuigen contact konden opnemen met de politie. Een andere respondent geeft aan dat de politie woordvoerders zou kunnen aanstellen die op een korte wijze duidelijk kunnen vertellen waar de politie mee bezig is en waarom die een bepaalde werkwijze hanteert.

Terugmelden

Het terugmelden naar burgers nadat zij een melding of aangifte hebben gedaan is volgens vijf van de zestien respondenten erg belangrijk. De politie zou burgers moeten uitleggen wat er gebeurt wanneer zij een melding of aangifte doen en achteraf dan contact zoeken met de burger over hoe het afgehandeld is. Dit helpt vooral de gedragsattitude van de burgers tegenover de politie positief te beïnvloeden, waardoor mensen sneller contact zoeken met de politie om iets aan te geven. Burgers zien zo immers dat het zinvol is om dit doen. Een respondent (1) legt dit uit als: *“Hoe de politie dat kan laten zien. Door achteraf even te komen vragen of het allemaal gegaan is zoals we dus eigenlijk van plan waren. Even zo'n klein vraagje achteraf.”* Ook wanneer iets niet afgehandeld is zou de politie dit kunnen laten weten. Zo krijgen burgers het gevoel dat de politie er in ieder geval mee

bezig is (geweest) en dat zij serieus genomen worden. Zo zegt een respondent (4) daarover: *"Gewoon dat terugkoppelen. Mensen zijn aan de ene kant supernieuwsgierig, want ze hebben zoiets van wordt er iets mee gedaan, en ze hebben dan ook het idee dat ze serieus worden genomen."* De manier waarop dit gedaan wordt zou afhankelijk kunnen zijn van de wensen van de burger. Sommigen van hen kunnen de voorkeur geven aan persoonlijk contact, terwijl voor anderen bijvoorbeeld een e-mail voldoende is.

Twee van de zestien respondenten verstaan onder terugmelden niet alleen informatie terugkoppelen, maar ook waardering. Wanneer de politie waardering uitspreekt tegenover burgers die samenwerken met de politie, bijvoorbeeld door melding te doen of door deel te nemen aan buurtpreventie, werkt dit als motivatie. Dit komt de gedragsattitude van burgers tegenover de politie dus weer ten goede.

Andere manieren om attitudes te verbeteren

Ook worden enkele manieren genoemd waarop de politie een rol kan spelen bij de doel- en gedragsattitude die burgers tegenover hen hebben, al gebeurt dit minder vaak dan bovenstaande manieren. Drie van de zestien respondenten denken dat wanneer de politie meer aan repressie en handhaving zou doen, mensen een positievere doel- en gedragsattitude tegenover hen zouden hebben. Dit betekent aan de ene kant dat mensen meer respect en vertrouwen in de politie zouden hebben als zij strenger zouden optreden, en aan de andere kant dat zij ook sneller bereid zouden zijn om problemen met groepen jongeren te melden omdat zij dan zien dat dit effect heeft.

Drie respondenten geven aan dat ze nu een positieve doelattitude tegenover de politie hebben doordat die snel ter plekke is wanneer er iets aan de hand is. Een respondent (5) zegt hierover: *"De politie, niks op aan te merken. Je hoeft ze te bellen en ze staan al gelijk voor de deur."*

Een respondent (1) denkt dat de plaatselijke moskee een rol kan spelen bij de gedragsattitude tegenover de politie. Al bij het thema contact zoeken met burgers/benaderbaar is het project dat de politie met Oud en Nieuw heeft opgezet besproken. Dat werkte volgens de respondent toen onder andere zo goed doordat politie de moskee benaderde om mee te werken. Dergelijke initiatieven zorgen er dus voor dat mensen vanuit de moskee de samenwerking met de politie aangaan: *"Dat soort acties dat ze dan zeggen 'nou buurvrouw wij willen ook meedoen'."*

Een respondent (2) ziet een rol weggelegd voor een samenwerking tussen de politie en buurtpreventie. Aangezien buurtbewoners soms een negatieve gedragsattitude hebben tegenover de politie, doen zij niet altijd aangifte of maken zij geen melding van problemen in de buurt. Buurtpreventie kan problemen opsporen en ze doorspelen naar de politie. De respondent (2) zegt hierover: *"Wij observeren, maar we doen verder zelf niks eraan, en dan is de politie ervoor om daar maatregelen over te treffen."*

Belangrijkste bevindingen

Manieren waarop de politie een rol kan spelen bij de doel- en gedragsattitude van buurtbewoners zijn volgens buurtbewoners voornamelijk contact zoeken met burgers en benaderbaar zijn, het delen van informatie met burgers en hen op de hoogte houden en terugmelden. Menselijk contact met burgers is iets dat bij al deze drie manieren terugkomt. De politie is in interactie met burgers immers benaderbaar, kan informatie met hen uitwisselen en ook terugmelden na een melding of aangifte. Ook worden (nieuwe) media genoemd als mogelijk middel om burgers op de hoogte te houden en aan hen terug te melden. Dit is echter niet geschikt voor alle burgers: zij zijn immers niet allemaal mediawijs genoeg om hier gebruik van te (willen/kunnen) maken. Enkele respondenten geven aan dat zij nu een positieve doelattitude tegenover de politie hebben omdat die snel ter plaatse is wanneer dat nodig is. Ook repressie en handhaving zijn volgens enkele respondenten een manier waarop de politie de doel- en gedragsattitude van burgers positief zou kunnen beïnvloeden.

8. Conclusie

De hoofdvraag van dit onderzoek is: “Welke rol speelt dienstbaarheid van de politie bij subjectieve veiligheid van burgers en de attitude die zij tegenover de politie hebben?”. Om deze te beantwoorden heb ik eerst de twee deelvragen “Welke rol speelt de politie bij subjectieve veiligheid van burgers?” en “Welke rol speelt de politie bij de attitude die burgers tegenover de politie hebben?” beantwoord in hoofdstuk 7 in de resultaten van de interviews. Om de hoofdvraag te beantwoorden zal ik eerst de bevindingen uit de interviews vergelijken met de wetenschappelijke literatuur over dienstbaarheid en vervolgens met de invulling van dienstbaarheid door de Politie Rotterdam-Rijnmond.

De belangrijkste zaken die naar voren kwamen uit de literatuurstudie in paragraaf 4.1 en ik als invulling heb beschouwd van dienstbaarheid zijn *broken windows policing* en *procedural justice*. *Broken windows policing* staat voor politie-interventie die gericht is op wanorde in plaats van op repressie van misdaad om de subjectieve veiligheid te verbeteren. De resultaten van de interviews ondersteunen de geschiktheid van *broken windows policing* hiervoor deels. Respondenten gaven aan dat hun subjectieve veiligheid grotendeels negatief beïnvloed wordt door zaken die als wanorde beschouwd kunnen worden, zoals overlast (onder andere van jongeren), afvaloverlast en verkeersveiligheid. Daar moet wel de kanttekening bij geplaatst worden dat respondenten ook aangaven dat hun subjectieve veiligheid verslechterde doordat groepen jongeren zich (zwaar) intimiderend opstelden en dat zij vonden dat naast handhaving van wanorde de politie repressief moest optreden wanneer dat nodig is. Dit is niet in overeenstemming met *broken windows policing*, aangezien repressief optreden (eventueel tegenover zwaar intimiderende jongeren) niet meer onder handhaving van wanorde te scharen valt. Daarnaast gaven respondenten aan dat hun subjectieve veiligheid ook zou verbeteren wanneer er meer politie op straat zou zijn. Dit is interessant omdat Hinkle & Weisburd (2008) stelden dat meer politie op straat kan leiden tot een verminderd subjectief veiligheidsgevoel bij burgers, maar dat dit afhangt van de manier waarop de politie zich opstelt.

De resultaten uit de interviews lijken de effectiviteit van *procedural justice* te staven. *Procedural justice* komt neer op het feit dat de politie luistert naar burgers, hen respectvol en redelijk behandelt, hen informeert over genomen besluiten en contact met hen zoekt om zo de attitudes die burgers tegenover de politie hebben te verbeteren. Respondenten gaven aan dat wanneer het om hun attitudes tegenover de politie gaat, de politie voornamelijk moet inzetten op contact zoeken met burgers en benaderbaar zijn, het delen van informatie met burgers en hen op de hoogte houden en terugmelden. Deze bevindingen zijn bijna één op één te vertalen naar de belangrijkste pijlers van *procedural justice*. Alleen terugmelden naar burgers nadat zij een melding

of aangifte hebben gedaan komt niet expliciet daarin terug. Wellicht zou dit geschaard kunnen worden onder burgers informeren over genomen besluiten. Wel lijkt dit op de bevinding van Elefalk (2007), dat vertrouwen in de politie steeg wanneer burgers die de politie hadden gebeld werden teruggebeld om te vragen of alles in orde was. Daarnaast bleek uit de literatuurstudie dat sommige elementen van *procedural justice*, zoals contact zoeken met burgers door middel van te voet patrouilleren, de subjectieve veiligheid van deze burgers kan verbeteren. Ook dit is in overeenstemming met de resultaten van de interviews, waar uit naar voren kwam dat respondenten menselijk contact met de politie als manier zagen om hun subjectieve veiligheid te verbeteren. Toch is ook hier belangrijk op te merken dat respondenten strenge handhaving en repressief optreden het vaakst naar voren brachten als manier waarop de politie hun subjectieve veiligheid kon verbeteren. Een combinatie van *broken windows policing*, *procedural justice* en hard optreden tegenover overlast, overtredingen en misdaad lijkt dus de meest effectieve manier om de subjectieve veilig van burgers en hun attitudes tegenover de politie te verbeteren.

Naast een literatuurstudie heb ik ook bekeken hoe de Politie Rotterdam-Rijnmond dienstbaarheid invult. De belangrijkste punten uit het Programma Dienstbaarheid zijn het terugmelden naar de burger, het direct aanpakken en afhandelen van afspraken met burgers en het duurzaam verbeteren van de eigen organisatie om obstakels voor dienstbaar gedrag weg te nemen. Ook wordt er nadruk gelegd op het contact leggen en informatie uitwisselen met burgers, onder andere via nieuwe media maar ook via projecten als een dienstbaarheidsdag. De verwachting hierbij is dat onder andere de subjectieve veiligheid van burgers en hun attitude tegenover de politie zal verbeteren.

De punten uit het programma komen deels overeen met wat uit de resultaten van de interviews naar voren kwam. Consequent terugmelden naar de burger zou vooral hun bereidheid tot melding of aangifte doen vergroten. Onder terugmelden kan naast het terugkoppelen van informatie ook het terugkoppelen van waardering vanuit de politie naar de burger verstaan worden. Dit komt niet naar voren uit het Programma Dienstbaarheid. De voorkeur voor op welke wijze teruggemeld zou moeten worden kan van burger tot burger verschillen. Sommigen hechten veel waarde aan persoonlijk contact tijdens terugkoppeling terwijl voor anderen een e-mail voldoende kan zijn.

Het direct aanpakken en afhandelen van afspraken met burgers werd niet expliciet genoemd door burgers wanneer zij de rol van de politie bij hun subjectieve veiligheid of attitudes bespreken. Wat hier wel onder geschaard zou kunnen worden is dat een respondent die ondernemer is aangaf dat hij en vele andere ondernemers in de buurt eerder bereid zouden zijn tot melding of aangifte doen wanneer de politie die direct zou komen opnemen in bij deze ondernemers in de zaak. Wat ook bedoeld wordt met het direct aanpakken en afhandelen van afspraken met burgers, is dat er spel- en gedragsregels worden opgesteld in interactie met burgers. Wederzijdse erkenning en

gelijkwaardigheid zijn de basis van deze gedragsregels. Uit de resultaten van de interviews blijkt dat respondenten denken dat de subjectieve veiligheid in de buurt verhoogd kan worden door menselijk contact tussen politie en burger. Als voorbeeld wordt hierbij vaak de oude wijkagent genoemd, die in de wijk rondliep en informeel contact had met buurtbewoners. Een dergelijke invulling van spel- en gedragsregels die gebaseerd zijn op wederzijdse erkenning en gelijkwaardigheid zou dus de subjectieve veiligheid van burgers kunnen verbeteren.

Het duurzaam verbeteren van de eigen organisatie om obstakels voor dienstbaar gedrag weg te nemen kan, afhankelijk van hoe dit concreet wordt ingevuld, ook in de resultaten van de interviews teruggevonden worden. Respondenten brachten naar voren dat meer menselijk contact van politie met burgers hun subjectieve veiligheid kan verhogen. In het kader hiervan gaf een aantal respondenten aan dat gesloten politiebureaus daar afbraak aan doen. Deze gesloten bureaus kunnen dus als obstakel gezien worden voor dienstbaar gedrag. Verder bleek dat respondenten wilden dat de politie strenger optreedt tegen overlast, overtredingen en misdaad, maar dat zij soms het idee hadden dat de politie hier niet de bevoegdheden toe heeft. In de optiek van deze respondenten zijn er dus obstakels aanwezig die niet zozeer dienstbaar gedrag in de weg staan, maar wel politiegedrag dat ervoor zorgt dat zij zich veiliger voelen.

In het Programma Dienstbaarheid wordt er ten slotte nadruk gelegd op het contact leggen en informatie uitwisselen met burgers, onder andere via nieuwe media maar ook via projecten als een dienstbaarheidsdag. Uit de resultaten van de interviews blijkt dat contact leggen met burgers er inderdaad voor kan zorgen dat zowel hun subjectieve veiligheid als hun doel- en gedragsattitude ten opzichte van de politie verbetert. Verder blijkt dat ook het op de hoogte houden van burgers hun doel- en gedragsattitude kan verbeteren. Hierbij moet wel gezegd worden dat respondenten hier vaak een rol weggelegd zien voor menselijk (dus face to face) contact. Niet alle burgers zijn mediawijs genoeg om gebruik te maken van nieuwe media. Een invulling van contact leggen en informatie uitwisselen met burgers die bestaat uit een combinatie van menselijk contact en inzet van zowel traditionelere als nieuwe media lijkt dus het meest effectief. Een dienstbaarheidsdag waarbij rondgelopen wordt kan hier wellicht onderdeel van zijn, maar lijkt ontoereikend op de lange termijn vanwege het incidentele karakter ervan.

Wanneer het op hun subjectieve veiligheid aankomt zagen respondenten niet alleen een rol voor de politie weggelegd. Ook andere organisaties kunnen hier een bijdrage aan leveren. Dit is verenigbaar met het Programma Dienstbaarheid, aangezien het duurzaam verbeteren van de eigen organisatie ook staat voor minder gericht zijn op de eigen organisatie en meer op netwerken. De politie kan dus dienstbaar zijn door de samenwerking te zoeken met andere organisaties die de subjectieve veiligheid van burgers kunnen verbeteren. De organisaties die daar voornamelijk een rol bij kunnen spelen zijn de gemeente (door afvaloverlast aan te pakken) en door de gemeente

gesubsidieerde organisaties zoals bewonerscommissies of opbouwwerk (door ervoor te zorgen dat buurtbewoners met elkaar in contact komen om zo de sociale cohesie te bevorderen). Ook kan de politie in dit kader samenwerking zoeken met woningcorporaties, scholen, moskeeën en buurtpreventie.

Een probleem dat zowel in de literatuur als in het Programma Dienstbaarheid niet genoemd wordt, is de angst om met de politie samen te werken. Respondenten gaven aan deze angst te ervaren of dat bij anderen te zien. Burgers zijn bang dat mensen van wie zij melding of aangifte gedaan hebben wraak zullen nemen of zij zijn bang om als verrader bestempeld te worden. Dit uit zich in een negatieve gedragsattitude tegenover de politie. Wil de politie dat burgers vaker bereid zijn melding of aangifte te doen, dan zal deze angst weggenomen moeten worden. Sommige respondenten geven daarbij aan niet te geloven dat aangifte of melding doen geheel anoniem kan, en dat er altijd een kans bestaat dat uitkomt wie dat gedaan heeft.

9. Discussie & aanbevelingen

Ik heb de keuzes die ik in dit onderzoek gemaakt heb zo goed mogelijk proberen te verantwoorden. De implicaties van sommige van deze keuzes zijn belangrijk om hier kort te bespreken. Ook zal ik hier mijn eigen rol als onderzoeker bespreken bij de totstandkoming van dit onderzoek. Ten slotte zal ik enkele suggesties voor vervolgonderzoek doen.

Mijn keuze om kwalitatief interpretatief onderzoek uit te voeren heb ik uitputtend behandeld. Daaruit volgt wel dat de conclusies van dit onderzoek niet generaliseerbaar zijn. Toch zijn zij zowel wetenschappelijk relevant als waardevol voor de Politie Rotterdam-Rijnmond doordat respondenten veel ruimte hebben gehad om zelf thema's aan te dragen die te maken hadden met hun subjectieve veiligheid en attitudes tegenover de politie. Een positivistisch kwantitatief onderzoek had wellicht voor generaliseerbare conclusies gezorgd, maar hierin zouden belangrijke bevindingen van dit onderzoek waarschijnlijk ontbreken.

Daarnaast hebben de manieren waarop ik respondenten heb geworven wellicht een invloed gehad op de resultaten van de interviews. De keuze om voor een groot deel respondenten te werven via buurtpreventie en wijkagenten heb ik gemaakt uit praktische overwegingen. Dat respondenten een overwegend positieve doel- en/of gedragsattitude hadden tegenover de politie kan hierdoor komen. Immers, dit zijn mensen die contact hebben met de politie vanuit buurtpreventie of met de wijkagent die hun gevraagd heeft mee te werken. Om de gevolgen hiervan enigszins te ondervangen heb ik ook respondenten geworven via *snowball sampling*. Respondenten die ik heb geworven via buurtpreventie en de politie hebben zo nieuwe respondenten aangebracht, waarna deze nieuwe respondenten soms zelf ook weer respondenten hebben geworven uit hun sociale netwerk. Een bijkomend voordeel is dat respondenten die werkzaam zijn bij buurtpreventie soms als aanspreekpunt dienen voor andere buurtbewoners wat betreft politie en veiligheid. Daardoor konden deze respondenten ook vertellen over de subjectieve veiligheid en attitudes tegenover de politie van andere buurtbewoners. Ik hoop dat hierdoor een meer veelzijdig beeld is geschetst van de subjectieve veiligheid van burgers en van de attitudes die zij tegenover de politie hebben.

Verder heb ik veel van de interviews afgenomen in een politiebureau. Hiervoor heb ik aan de ene kant gekozen uit praktische overwegingen en aan de andere kant omdat mensen interviewen in hun eigen woning door hen als indringend in hun levenssfeer beschouwd kan worden. Deze omgeving kan een sturende werking gehad hebben, vanwege het feit dat respondenten er hierdoor constant eraan herinnerd werden dat ik een onderzoek uitvoerde in opdracht van de Politie Rotterdam-Rijnmond. Wat hiervan het gevolg is voor de resultaten van de interviews is moeilijk te zeggen. Wellicht hebben respondenten daardoor thema's met betrekking tot hun subjectieve veiligheid al (te) snel gekoppeld aan de rol die politie daarbij speelt of kan spelen.

Ook mijn eigen rol als onderzoeker heeft waarschijnlijk een rol gespeeld bij de totstandkoming van dit onderzoek en de bevindingen die ik hierin gedaan heb. In paragraaf 6.4 gaf ik al aan dat het feit dat ik niet uit Rotterdam of het Oude Noorden kom gevolgen gehad kan hebben. Aan de ene kant kunnen respondenten mij hierdoor als buitenstaander gezien hebben, waardoor ze mij mogelijk minder toevertrouwd hebben dan zij zouden doen bij anderen met wie zij zich meer kunnen identificeren. Aan de andere kant heeft het buitenstaander zijn ook gevolgen voor mijn interpretaties van de buurt en de interviews. Zaken die door respondenten als vanzelfsprekend beschouwd werden en daarom niet expliciet uitgesproken heb ik wellicht gemist of verkeerd geïnterpreteerd. Ik heb dit proberen te ondervangen door veel om verduidelijking te vragen wanneer respondenten iets naar voren brachten, maar of dit genoeg is geweest is moeilijk te zeggen.

Het sterkste punt van dit onderzoek is mijns inziens de manier waarop ik subjectieve veiligheid, attitude en dienstbaarheid eerst heb ingevuld vanuit de literatuur (en in het geval van dienstbaarheid ook vanuit de politie) en deze vervolgens heb gebruikt om de interviews vorm te geven en de resultaten die daaruit voortkwamen te duiden. De solide theoretische basis heeft ervoor gezorgd dat ik de subjectieve veiligheid en attitudes van burgers van zoveel mogelijk kanten heb kunnen bevragen om deze vervolgens te vergelijken met hoe dienstbaarheid invulling krijgt vanuit de literatuur en de politie. Ik heb het idee dat ik hierdoor een goed beeld heb gekregen van de belevingswereld van respondenten.

Een minder sterk punt van dit onderzoek is de relatieve kleinschaligheid ervan. In paragraaf 6.2 gaf ik aan niet op zoek te zijn naar de invloed van verschillende woonomgevingen op attitudes van burgers tegenover de politie, en daarom respondenten uit slechts één buurt te werven. Idealiter zouden er toch respondenten uit meerdere buurten zijn geïnterviewd: niet om de invloed van woonomgevingen te achterhalen maar om een representatiever beeld schetsen van burgers uit de gehele regio Rotterdam-Rijnmond. Het Oude Noorden is immers slechts een klein onderdeel hiervan. Hiervoor kwam ik simpelweg tijd tekort, waardoor ik de keuze heb gemaakt om voldoende respondenten uit één buurt te interviewen in plaats van (te) weinig respondenten uit meerdere buurten.

Wat niet geheel in lijn lag met mijn verwachtingen en wellicht verder onderzocht zou kunnen worden is dat *broken windows policing* als middel om de subjectieve veiligheid van burgers te verbeteren deels ondersteund werd door de resultaten, maar dat repressie en handhaving als middel hiervoor toch het meest naar voren werden gebracht. Wellicht zouden er experimenten uitgevoerd kunnen worden waarbij *broken windows policing* in verschillende vormen gecombineerd of afgewisseld wordt met repressie en handhaving om te onderzoeken of dit een verbetering van de subjectieve veiligheid tot gevolg kan hebben.

Een andere interessante bevinding die nadere bestudering in een vervolgonderzoek verdient is dat veel respondenten zelf bang zijn om met de politie samen te werken of dat bij anderen in hun omgeving zien. Dit komt voort uit angst voor represailles of om als verrader bestempeld te worden. De gedragsattitude tegenover de politie wordt hierdoor negatief beïnvloed. Wellicht zou in vervolgonderzoek gekeken kunnen worden naar of verschillende manieren van contact tussen burger en politie invloed kan hebben op deze angst.

10. Literatuurlijst

- Allison, M., Cossman, J. S. & Rader N. E. (2009). Considering the Gendered Nature of Constrained Behavior Practices Among Male and Female College Students. *Journal of Contemporary Criminal Justice*, 25(3), 282-299.
- Beaulieu, M., Cousineau, M., Dubé, M., Lachance, M., & Paris, M. (2011) Qualitative studies on fear of crime: What is the situation? An epistemological, methodological, and conceptual review. *International Journal of Victimology*, 1, 294-308.
- Benton, T. & Craib, I. (2001). *Philosophy of Social Science: The Philosophical Foundations of Social Thought*. New York: Palgrave.
- Bradford, B., Hough, M., Jackson, J., Myhill, A. & Quinton, P. (2010). Procedural justice, trust and institutional legitimacy. *Policing a journal of policy and practice*. Geraadpleegd via http://www2.lse.ac.uk/methodologyInstitute/pdf/JonJackson/Policing_pj.pdf (18-4-2012).
- Bryman, Alan (2008). *Social Research Methods*. Oxford: Oxford University Press.
- Carr, P. J., Napolitano, L., & Keating, J. (2007). We never call the cops and here is why: A qualitative examination of legal cynicism in three Philadelphia neighborhoods. *Criminology*, 45, 445–480.
- Centraal bureau voor de statistiek (2011, 1 maart) *Criminaliteit nauwelijks gedaald*. Geraadpleegd via <http://www.cbs.nl/NR/rdonlyres/10CEF564-D0C1-4A30-ADED-A2E1E6DFBFCD/0/pb11n018.pdf> (21-2-2012).
- Centraal bureau voor de statistiek (2011). *Integrale Veiligheidsmonitor 2010: Landelijke rapportage*.
- Dai, M., Frank, J. & Sun, I. (2011). Procedural justice during police-citizen encounters: The effects of process-based policing on citizen compliance and demeanor. *Journal of Criminal Justice*, 39, 159-168.
- Davison, R.M. (1998) *An Action Research Perspective of Group Support Systems: How to Improve Meetings in Hong Kong* (Dissertatie). Geraadpleegd via <http://lbms03.cityu.edu.hk/theses/abt/phd-is-b14121670a.pdf> (04-04-2012).
- Della-Giustina, J. & Silverman, B. S. (2001) Urban Policing and the Fear of Crime. *Urban Stud* 38(5), 941-957.
- Elefalk, K. (2007) *Citizen's surveys and police work: Lessons learnt in Swedish police work*. Scania: Police authority.

- Fiedler, M. L., Flaming, K. H. & Xu, Y. (2005). Discovering the impact of community policing: the broken windows thesis, collective efficacy, and citizens' judgment. *Journal of Research in Crime and Delinquency*, 42, 147-186.
- Gawronski, B. (2007). Editorial: Attitudes can be measures! But what is an attitude? *Social Cognition*, 25(3). 573-581.
- Gemeente Rotterdam (2012). *Rotterdam Veiligheidsindex 2012*. Geraadpleegd via: http://www.v-index.nl/pdf/Rapportage_Veiligheidsindex2012_LR.pdf (18-4-2012).
- Goodrum, S., May, D. C. & Rader, N. E. (2007) An empirical assesment of the “threat of victimization:” Considering fear of crime, perceived risk, avoidance en defensive behaviors. *Sociological Spectrum*, 27(5), 475-505.
- Hinkle, J., Weisburd, A. (2008). The irony of broken windows policing: A micro-place study of the relationship between disorder, focused police crackdowns and fear of crime. *Journal of Criminal Justice*, 36, 503-512.
- Hoeken, H. (1998). *Het ontwerp van overtuigende teksten*. Bussum: Couthino. 27-53.
- Holland, R. W., van Knippenberg, A. & Verplanken, B. (2002). On the nature of attitude-behavior relations: the strong guide, the weak follow. *European Journal of Social Psychology*, 32, 869-876.
- Johnson, T. (1993). *The Public and the Police in the City of Chicago*. Chicago: The Chicago Community Policing Evaluation Consortium. Geraadpleegd via http://www.northwestern.edu/ipr/publications/policing_papers/caps1.pdf (09-04-2012).
- Lai, Y. & Zhao, J. S. (2010). The impact of race/ethnicity, neighborhood context, and police/citizen interations on residents' attitudes toward the police. *Journal of Criminal Justice*, 38 (4), 685-692.
- Lavrakas, P. J. (1982). Fear of crime and behavioral restrictions in urban and suburban neighborhoods. *Population and environment*, 5(4), 242-264.
- Liska, A. E., Reed, M. D. & Sanchirico, A. (1988). Fear of Crime and Constrained behavior: Specifying and Estimating a reciprocal Effects Model. *Social Forces*, 66(3), 827-837.
- Macqueen, K. M. McLellan, E. & Neidig, J. L. (2003). Beyond the qualitative interview: Data preparation and transcription. *Field Methods*, 15(1), 63-84.
- Plochg T. & van Zwieten M.C.B. (2007) Kwalitatief onderzoek. In: Plochg T, Juttman R.E., Klazinga N.S. & Mackenbach J.P. (eds.). *Handboek Gezondheidszorgonderzoek* (pp. 77-93). Houten: Bohn Stafleu van Loghem.
- Rader, N. E. (2004). The threat of victimization: a theoretical reconceptualization of fear of crime. *Sociological Spectrum*, 24(6), 689-704.

- Rountree, P. W. (1998). A Reexamination of the Crime-Fear Linkage. *Journal of research in Crime and Delinquency*, 35(3), 341-372.
- Stafford, M. & Warr, M. (1983). Fear of Victimization: A Look at the Proximate Causes. *Social Forces*, 61(4), 1033-1043.
- Tyler, R. T. (2011). Trust and legitimacy: Policing in the USA and Europe. *European Journal of Criminology*, 8(4), 254-266.
- Van Tol, B. (2011). *Programma Dienstbaarheid: Richting & Focus*. Rotterdam: Politie Rotterdam-Rijmond
- Wunsch, D. & Hohl, K. (2009). Evidencing a good practice model of police communication. *Policing* 3(4), 331–339.
- Yanow, D. (2000). *Conducting Interpretative Policy Analysis*. Newbury Park, CA: Sage.

Bijlage 1: Interviewvragen

Hieronder volgt een overzicht van de vragen die tijdens de interviews mogelijk gesteld zijn. Onder de vragen staat welk topic ik daarmee poog te bevragen.

- Wat vindt u de voor- en nadelen van deze buurt?
(Subjectieve veiligheid - inleidende vraag)
- Hoe voelt u zich in uw buurt?
(Subjectieve veiligheid - emotionele en cognitieve component)
- Wat zijn momenten dat u zich minder prettig voelt in uw buurt?
(Subjectieve veiligheid - emotionele en cognitieve component)
- Op welke wijze gaat u met deze minder prettige momenten om?
(Subjectieve veiligheid - defensief gedrag en vermijdingsgedrag)
- Op welke wijze denkt u dat de politie hierbij een rol zou kunnen spelen?
(Rol politie bij subjectieve veiligheid)
- Wat vindt u van de politie?
(Doelattitude tegenover politie)
- Hoe staat u tegenover samenwerken met de politie?
(Gedragsattitude tegenover politie)
- Op welke wijze denkt u dat de politie een rol zou kunnen spelen om dit te verbeteren?
(Rol politie bij doel- en gedragsattitude)

Bijlage 2: Respondentenlijst

Hieronder volg een overzicht van de respondenten, op welke wijze zij geworven zijn en of zij woonachtig, werkzaam en/of ondernemer in de buurt zijn.

- Respondent 1 - geworven via buurtpreventie - woonachtig in de buurt
- Respondent 2 - geworven via buurtpreventie - woonachtig in de buurt
- Respondent 3 - geworven via buurtpreventie - woonachtig in de buurt
- Respondent 4 - geworven via buurtpreventie - woonachtig in de buurt
- Respondent 5 - geworven via buurtpreventie - woonachtig in de buurt
- Respondent 6 - geworven via buurtpreventie - woonachtig in de buurt
- Respondent 7 - geworven in plaatselijke horecagelegenheid- werkzaam in de buurt
- Respondent 8 - geworven via politie - woonachtig in de buurt
- Respondent 9 - geworven via politie - woonachtig en ondernemer in de buurt
- Respondent 10 - geworven via *snowball sampling* - woonachtig in de buurt
- Respondent 11 - geworven via *snowball sampling* - woonachtig en werkzaam in de buurt
- Respondent 12 - geworven via *snowball sampling* - woonachtig en werkzaam in de buurt
- Respondent 13 - geworven via politie- woonachtig in de buurt
- Respondent 14 - geworven via *snowball sampling* - woonachtig en ondernemer in de buurt
- Respondent 15 - geworven via *snowball sampling* - woonachtig in de buurt
- Respondent 16 - geworven via *snowball sampling* - woonachtig in de buurt