

Vertrouwen in de politie

Empirisch onderzoek naar de beleving van vertrouwen in de Rotterdamse wijk Bloemhof

*M.B. Schuilenburg, B. Besseling en F. Uitendaal**

Het ene na het andere schandaal komt naar boven over de Nationale Politie. Zo was er de geldsmijtel waarbij de Centrale Ondernemingsraad exorbitante bedragen uitgaf aan hotels, kostuums en een imago-coach. Het ophelderingspercentage van misdrijven daalt gestaag. Naar eigen zeggen is de politie de grip volledig kwijt op de georganiseerde misdaad. Op terreinen als cybercrime heeft de politie niet de juiste expertise in huis en blijven de prestaties achter. Tegelijkertijd neemt het aantal politiemedewerkers met een hoger inkomen dan hun hoogste baas, korpschef Erik Akerboom, steeds verder toe. Etnisch profileren blijkt structureler binnen de politie voor te komen dan gedacht. Het aantrekken van hogeropgeleiden komt niet van de grond en ook het diversiteitsbeleid faalt. Bovendien is het beloofde aantal van 1 wijkagent op 5.000 inwoners nog steeds niet gerealiseerd.

Je zou verwachten dat door alle schandalen het vertrouwen in de Nationale Politie een flinke deuk oploopt. Maar ondanks alle commotie kan de politie nog altijd op veel steun in de samenleving rekenen. Dat laten de cijfers van het CBS zien.¹ Vertrouwde in 2012 67,7 procent van de Nederlanders op de politie, in 2016 is dat iets meer dan 70,3 procent. Dit percentage ligt iets onder dat van de rechterlijke macht met 71,5 procent, maar is wel hoger dan voor andere publieke organisaties, waaronder het leger met 65 procent en de Tweede Kamer met 36,8 procent. Het CBS heeft ook gekeken naar de persoonskenmerken in relatie tot het vertrouwen in de politie. Hieruit blijkt dat het vertrouwen stijgt met het niveau van de opleiding. Hogeropgeleiden hebben

* Dr. mr. Marc Schuilenburg doceert aan de afdeling Strafrecht en Criminologie van de Vrije Universiteit te Amsterdam. Hij is tevens redactieraadlid van Justitiële verkenningen. Broos Besseling MSc studeerde criminologie aan de Vrije Universiteit Amsterdam. Fleur Uitendaal MSc studeerde criminologie aan de Vrije Universiteit Amsterdam.

1 <http://statline.cbs.nl/Statweb/publication/?VW=T&DM=SLNL&PA=82378ned> (geraadpleegd op 24 mei 2017).

meer vertrouwen in de politie dan lager opgeleiden. Van de Nederlanders met basisonderwijs als hoogst behaalde onderwijsniveau op zak heeft 65,7 procent vertrouwen in de politie. Dit percentage is 79,1 bij Nederlanders met wetenschappelijk onderwijs. Goed nieuws dus voor de politie. De vlag kan uit. Maar minder goed nieuws komt uit de Nederlandse grote steden. Wie hierover de laatste cijfers leest, ziet een minder rooskleurig beeld. In tal van wijken daalt het vertrouwen in de overheid. Vooral etnische minderheden, lager opgeleiden en mensen met een laag inkomen oordelen negatief over het functioneren van de overheid. In de Rotterdamse probleemwijken Bloemhof en het naburige Hillesluis ligt het vertrouwenscijfer in de overheid lager dan de waarde van 50 procent, respectievelijk op 48 en 44 procent.² Ook in Amsterdam staat het vertrouwen in de overheid onder druk. Uit de Veiligheidsmonitor Amsterdam-Amstelland blijkt dat tussen 2008 en 2013 zowel het vertrouwen in de politie als de tevredenheid over het politiewerk is gedaald. Zo nam de tevredenheid in het functioneren van de politie in de buurt af van 45,3 naar 44,1 procent. Het vertrouwen dat de politie er voor je is als het er echt om gaat, daalde van 49,8 naar 45,8 procent.³ Weliswaar stijgen de laatste cijfers in de afgelopen jaren, maar de stijgende trend blijft onder het niveau van 2008. Landelijk ziet het vertrouwen in de Nationale Politie er dus goed uit. Maar in wijken in Rotterdam en Amsterdam is het vertrouwen een stuk minder. Kennis van deze wijken is daarmee een van de sleutels tot het beter begrijpen van de factoren die te maken hebben met het vertrouwen in de politie. Informatie hierover kan helpen om beleidsontwikkeling op lokaal niveau te verrijken met als doel het vertrouwen in de politie te vergroten. Daarom is een empirisch onderzoek verricht in de Rotterdamse wijk Bloemhof naar het vertrouwen in de politie. Voordat we de resultaten daarvan bespreken, gaan we eerst dieper in op de factoren die van invloed zijn op het vertrouwen van burgers in de politie.

2 Het gaat hierbij onder meer om de gebiedscommissie en het gemeentebestuur: www.wijkprofielrotterdam.nl (geraadpleegd op 4 mei 2017).

3 www.ois.amsterdam.nl/nieuws/download/1146/2013_factsheet_veiligheidsmonitor.pdf (geraadpleegd op 4 mei 2017).

Vertrouwen in de politie

Een volledig overzicht is lastig te geven, bibliotheken zijn er vol mee geschreven, maar in de literatuur keren regelmatig dezelfde factoren terug als het gaat om vertrouwen in de politie (o.a. Jackson & Bradford 2010; Van de Veer e.a. 2013; Broekhuizen e.a. 2015). Dit zijn achtereenvolgens (1) 'sociaal kapitaal', (2) 'prestaties' en (3) 'procedurele rechtvaardigheid'.

Het begrip sociaal kapitaal heeft een belangrijke plaats in het sociologische werk van zowel James Coleman (1988) als Pierre Bourdieu (1980), maar is vooral bekend geworden door het werk van de Amerikaanse politicoloog Robert Putnam. In zijn essay *Bowling Alone* uit 1995 definieert hij sociaal kapitaal als 'netwerken, normen en sociaal vertrouwen die coördinatie en coöperatie bewerkstelligen met het oog op wederzijdse voordelen'. In het gelijknamige boek *Bowling Alone* dat Putnam vijf jaar na zijn essay publiceert, maakt hij een onderscheid tussen twee kanten van sociaal kapitaal: 'bonding' en 'bridging'. De eerste kant ('bonding') staat voor samenbinding (Putnam spreekt ook over 'diep vertrouwen') en heeft betrekking op een veelal besloten groep. Familiebanden of goede contacten met de burens (nabuurschap) zijn voorbeelden van dergelijke sterke verbanden. Maar ook de maffia en Chinese ondernemers zijn voorbeelden van 'bonding'. De tweede kant ('bridging') duidt op de overbrugging tussen personen die afkomstig zijn uit verschillende groepen en die over andere kennisbronnen beschikken. Het gaat hier om zwakke verbanden omdat het contact korter van duur is en het een grotere groep betreft dan in het geval van 'bonding'. Je kan hierbij denken aan verenigingen als sportclubs en muziekgezelschappen. In diverse studies wordt gesteld dat hoe groter het sociaal kapitaal is, des te groter het actief burgerschap en het vertrouwen in publieke professionals als gemeentebambtenaren en politieagenten (Zie bijvoorbeeld Korsten & De Goede (2006) en Van Craen (2013,2015)). Daarentegen leidt een afnemend sociaal kapitaal tot een daling van het vertrouwensniveau en tot minder binding met en participatie in de buurt (Schuilenburg e.a. 2017).

De gedachte achter de prestatietheorie is dat het vertrouwen in de politie toeneemt wanneer de politie effectief is bij het handhaven van de openbare orde en bij de strafrechtelijke handhaving van criminaliteit en overlast. Zo verlangen burgers van de politie dat zij een goed begrip heeft van de problemen waarmee burgers worden geconfron-

teerd en dat adequaat wordt opgetreden tegen misstanden in de buurt. Dit wordt de 'performance theorie' genoemd (Bouckaert e.a. 2002). Deze theorie komt erop neer dat burgers de politie steunen en vertrouwen wanneer de politie uitkomsten biedt waar burgers ook op rekenen (Fleming & McLaughlin 2012). Stijgen de criminaliteitscijfers bijvoorbeeld, dan klinkt al snel de roep om een daadkrachtiger en meer zichtbare politie in de wijk. Vanuit de prestatietheorie is vooral de relatie tussen slachtofferschap en vertrouwen in het politieapparaat onderzocht. Studies hiernaar tonen aan dat slachtoffers van criminaliteit vaak het geloof verliezen dat de politie in staat is hen te beschermen (Ren e.a. 2005; Lai & Zhao 2010). Zorgt de politie daarentegen in voldoende mate voor handhaving van de orde, dan zullen burgers meer geneigd zijn om de politie waar nodig te steunen (Van der Torre e.a. 2010).

Procedurele rechtvaardigheid staat in het teken van een eerlijke en respectvolle behandeling van burgers door de politie (Tyler 2005). Procedurele rechtvaardigheid draait dus niet om de prestaties van de politie, maar om de beleving van de processen die tot deze prestaties leiden (Thibaut & Walker 1975). Tyler (2006) spreekt in dit verband over *motive-based trust*. Relevant hierbij is dat het vertrouwen in de politie wordt vergroot wanneer haar optreden als rechtvaardig wordt ervaren. Hiervoor is het belangrijk dat er een eerlijk besluitvormingsproces ten grondslag ligt aan de beslissingen die de politie neemt. Ongelijke behandeling, intimidatie en excessief geweldgebruik zijn zaken die afbreuk doen aan het vertrouwen in de politie (Goldsmith 2005). Daarnaast is het belangrijk dat burgers het gevoel moeten hebben dat de politie hen respectvol behandelt. Dit betekent onder meer dat burgers de mogelijkheid moeten hebben om hun kant van het verhaal te vertellen voordat de politie een beslissing neemt (Nix e.a. 2015). In het contact met de politie worden eigenschappen gewaardeerd als vriendelijkheid, beleefdheid, bezorgdheid, eerlijkheid, behulpzaamheid en rechtschapenheid (Cheurprakobkit & Bartsch 2001). Burgers klagen vooral over grof, arrogant en onvriendelijk politieoptreden en over onredelijk of oneerlijk gedrag (Skogan 1994).

Bloemhof en methode van onderzoek

Empirisch onderzoek naar het vertrouwen in relatie tot wat de politie doet en naar burgers toe uitstraalt is tot nu toe in Nederland dun gezaaid. Informatie hierover is vaak algemeen van aard en vooral gebaseerd op Angelsaksisch onderzoek. Dit artikel wil hierin verandering brengen en neemt de Rotterdamse wijk Bloemhof als casus hiervoor. Deels is hiertoe besloten uit nieuwsgierigheid waarom het vertrouwenscijfer in de overheid in deze wijk zo laag ligt. Een andere reden is dat Bloemhof een superdiverse wijk is waar sociale spanningen hoog kunnen oplopen en het er vaak potentieel onveiliger is. Vertrouwen in de politie is dan een belangrijke voorwaarde voor een leefbare en veilige wijk, omdat het kan bijdragen aan een grotere bereidheid bij bewoners om regels na te leven en samen te werken met de politie. Hoewel sinds 2014 alle Rotterdamse wijken een voldoende scoren op veiligheid, valt Bloemhof nog steeds in de categorie 'probleem'. Met een score van 76 op de Veiligheidsindex zit Bloemhof onder het gemiddelde van de stad (102).

De wijk Bloemhof ligt in het gebied Feijenoord in Rotterdam-Zuid en dateert uit het begin van de vorige eeuw. Mensen uit Zeeland en Noord-Brabant vestigden zich hier om in de havens aan de slag te gaan. Inmiddels is Bloemhof veranderd in een superdiverse wijk met meer dan 150 verschillende nationaliteiten. Van de 14.000 inwoners is 65 procent niet-westers allochtoon en 11 procent westers allochtoon. Dit betekent dat slechts een klein deel van de inwoners van Bloemhof ouders heeft die beiden in Nederland zijn geboren. Bloemhof is een arme wijk. Zo heeft 71 procent van de bewoners een laag huishoudinkomen en slechts 4 procent een hoog inkomen. Van de bewoners van 23 tot en met 64 jaar heeft 44 procent een baan. Dit ligt onder het gemiddelde van Rotterdam met 59 procent. Uit de Sociale Index van het Wijkprofiel komt naar voren dat ongeveer 26 procent van de inwoners moeite heeft met het spreken, lezen of schrijven van Nederlands. Ook dit percentage is slechter dan het gemiddelde van de rest van de stad (15 procent).⁴

Het onderzoek dat we in Bloemhof hebben gedaan, bestaat uit enquêtes (N=95), interviews (N=38) en participerende observaties. Om recht te doen aan het superdiverse karakter van de wijk is geprobeerd een zo

4 www.wijkprofielrotterdam.nl (geraadpleegd op 4 mei 2017).

breed mogelijk aantal mensen van verschillende nationaliteit en leeftijd te benaderen. Er zijn 95 enquêtes afgenomen onder bewoners in Bloemhof, waarvan 42 vrouwen en 53 mannen. De enquête was opgedeeld in vier blokken. Naast een algemeen deel (geslacht, leeftijd, opleiding, et cetera) bestond ze uit drie blokken waarin achtereenvolgens is gevraagd naar het sociaal kapitaal van de bewoners (contact met andere bewoners, lid van verenigingen, deelname aan activiteiten in de wijk), prestaties van de politie (type delicten, aangiftebereidheid, et cetera) en de werkwijze van de politie (respect, gelijke behandeling, luisterend oor, et cetera). Daarnaast zijn 38 respondenten geïnterviewd, 21 mannen en 17 vrouwen. De leeftijd van de respondenten liep sterk uiteen. De jongste bewoner was 14 jaar en de oudste 87 jaar. Het grootste deel van de respondenten was geboren in Nederland. Het andere deel was afkomstig uit landen als Turkije, Marokko, Dominicaanse Republiek, Suriname, Indonesië, Aruba, Hongarije, Irak, Somalië en Mongolië. De interviews varieerden in tijdsduur, van twintig minuten tot bijna anderhalf uur, afhankelijk van het enthousiasme en de mate van kennis van de respondenten over het desbetreffende onderwerp.

De interviews hadden als doel inzicht te verwerven in de belevingswereld van respondenten en verliepen semigestructureerd. Hierbij zijn dezelfde thema's aangehouden als in de enquêtes. Op die manier kon verdieping worden gezocht in de resultaten van het enquête-onderzoek. De participerende observaties namen ruim een maand in beslag. Tijdens de observaties is onder meer gelet op het contact tussen de bewoners onderling en hoe interacties tussen bewoners en de politie verliepen. Hiervoor is onder meer meegelopen met de wijkagent in Bloemhof. Ook is gekeken naar de leefbaarheid en de uitstraling van de wijk en de mate van overlast op pleinen en straten.

In de weergave van de resultaten richten we ons op twee factoren die van invloed zijn op het vertrouwen in de politie: prestaties van de politie en procedurele rechtvaardigheid. Goed beschouwd moet ook sociaal kapitaal worden betrokken in een analyse hoe het met het vertrouwen in de politie is gesteld. Maar omdat het sociaal kapitaal van de bewoners van Bloemhof niet direct kan worden beïnvloed door de politie is besloten deze factor niet verder in dit artikel uit te werken. Veel aangrijpingspunten voor beleid zijn hierop namelijk niet. Zo kan de politie zelf weinig invloed uitoefenen op de mate waarin burgers bijvoorbeeld activiteiten ontplooiën in de buurt of contact hebben

met hun burens en andere bewoners in de wijk. Ook zaken als de gemiddelde opleiding van de bewoners valt buiten de scope van de Nationale Politie.

Prestaties van de politie

Uit het Wijkprofiel blijkt dat Bloemhof op een aantal veiligheidsgebieden slecht scoort.⁵ Inbraak, vandalisme en overlast zijn volgens dit meetinstrument de belangrijkste problemen in de wijk. Ook ondermijnende criminaliteit speelt een rol in Bloemhof. Daarbij kan gedacht worden aan witwaspraktijken en drugshandel. Uit de literatuur volgt dat het vertrouwen in de politie groter wordt wanneer de politie prestaties levert waar burgers ook op rekenen. Is de politie succesvol in de aanpak van criminaliteit en overlast in de wijk, en zien burgers dit ook, dan kan dit leiden tot een toename in vertrouwen.

Uit dit onderzoek komt naar voren dat ongeveer de helft van de respondenten positief is over de prestaties die de politie in Bloemhof levert. In de enquêtes en interviews noemen respondenten verschillende problemen waarbij de politie zichtbaar succes heeft geboekt. Drugsproblematiek, woninginbraak en geweld komen het meest terug in de gesprekken. Sprekende voorbeelden hiervan staan in de volgende citaten:

- ‘Drugs was een belangrijk probleem in de wijk, maar dat is volgens mij echt wel minder geworden. Dat heeft de politie goed gedaan. Het geweld is daardoor ook minder geworden.’
- ‘Woninginbraak, met een kleine regelmaat gebeurt dat ‘ja’. Maar je hoort het een stuk minder. Dat is zo.’
- ‘Een paar jaar geleden, zo’n 4 à 5 jaar terug, was het echt chaos in de wijk. Jongeren gooiden met stenen naar politiebusjes, er vonden mishandelingen plaats, er werden dingen vernield ... van alles. Maar nu is dat niet meer zo.’

De afname van bepaalde vormen van criminaliteit en overlast in Bloemhof betekent niet dat de problemen volledig zijn verdwenen of dat er geen andere issues spelen in de wijk. Drugsproblematiek is hiervan een voorbeeld. Weliswaar is deze sterk verminderd, maar de drugshandel is nog steeds aanwezig. Naast de handel in drugs worden

5 www.wijkprofielrotterdam.nl (geraadpleegd op 4 mei 2017).

ook woninginbraak, jeugdoverlast, verkeersproblematiek en vuil op straat genoemd als belangrijke problemen waarmee de wijk heeft te kampen. Drie citaten waaruit dit naar voren komt:

- ‘Op de Putsebocht is het vervelend, daar zitten ze [jongeren, MS] op bankjes en zo. Als je daar langs moet is dat soms niet leuk. Ik hou niet van dat gegil en gekrijs naar iedereen die voorbijkomt. Zeker als mijn dochters daarlangs moeten, dus die gaan daar niet langs.’
- ‘Jeugdoverlast is een belangrijk probleem in de wijk, die is er dagelijks. Ook inbraak is veel aan de orde. En drugsproblematiek ook. Nee, ik vind de politie niet succesvol in de bestrijding daarvan. In achterstandswijken wordt slecht gepresteerd door de politie.’
- ‘Niet om Anton [de wijkagent, MS] een draai om zijn oren te geven, maar ik vind dat er weinig gedaan wordt aan handhaving van de verkeersveiligheid. [...] Ik vind dat de politie daar meer en actiever naar moet kijken.’

Prestaties van de politie doen ertoe, hoe subjectief ze ook worden beleefd of waargenomen. Om effectief op te kunnen treden tegen zichtbare en aanstootgevende criminaliteit en overlast zijn aangiften van burgers nodig. Aangiften en meldingen geven de politie slagkracht en wijzen op legitimiteit van en vertrouwen in het politieoptreden in de wijk. In de interviews worden verschillende argumenten genoemd waarom bewoners niet altijd aangifte doen. Een belangrijk argument hiervoor is de administratieve rompslomp die gepaard gaat met een aangifte en de lange wachttijd na het indienen ervan. Een respondent vertelt dat zijn auto was gestolen en hoelang hij moest wachten op reactie op zijn aangifte: ‘Voor mijn aangifte moest ik een formulier opsturen en wachten. Pas na tweeënhalve maand hoorde ik iets!’ Ook wordt erop gewezen dat door het digitaal aangifte doen de omgang met de politie ‘minder persoonlijk’ is geworden: ‘Het probleem is ook dat alles tegenwoordig digitaal moet. Als ik aangifte wil doen, kan dat niet persoonlijk. Dan moet je via de computer, etc. Nou ik kom daar wel uit. Maar wat doen we met mensen die onwetend zijn?’ Een ander argument dat in de interviews wordt genoemd waarom niet iedereen bereid is aangifte te doen, is het idee dat hiermee vrienden en bekenden worden verraden. Dit argument wordt vooral gegeven door de jongere respondenten. Het laatste argument dat wordt aangevoerd is dat de politie niets met de aangiftes doet. Vaak wordt er gezegd dat een politieonderzoek gestart wordt, maar dit

is dan niet het geval, zo zeggen verschillende respondenten. Het volgende citaat illustreert dit: 'Ik heb aangifte gedaan omdat mijn telefoon gestolen was. Ik moest toen aangifte via internet doen. Dit heb ik gedaan en ik ontving een brief met daarin 'We gaan het onderzoeken'. Maar ik heb daarna nooit meer wat gehoord.'

Procedurele rechtvaardigheid

De relaties tussen burger en politie is van oudsher een asymmetrische verhouding. Dit betekent dat de politie het monopolie heeft op geweld en op grond daarvan dwang kan uitoefenen op burgers. Vanwege de machtspositie van de politie is het belangrijk dat burgers erop kunnen vertrouwen dat de politie zowel rechtmatig als rechtvaardig optreedt. Er bestaan allemaal opvattingen hoe beide aspecten in de praktijk zich laten invullen. In dit onderzoek zijn twee elementen onderzocht van procedurele rechtvaardigheid: een eerlijk besluitvormingsproces en een respectvolle behandeling. Wanneer beide aspecten van vertrouwen niet op orde zijn, daalt het vertrouwen, ook als blijkt dat de politie wel effectief is in de aanpak van de criminaliteit en overlast in Bloemhof.

1) *Eerlijk besluitvormingsproces*

Uit de enquêtes blijkt dat 22 procent van de benaderde wijkbewoners van mening is dat de politie iedereen gelijk behandelt. In de interviews wordt gesproken van 'meten met gelijke maten', 'de politie kijkt niet naar kleur' en 'als je fout bent ben je fout'. Het volgende citaat over de wijkagent is hiervoor illustratief: 'Die meneer [wijkagent, MS] die hier kwam, dat was een hele zwarte vent, nou die behandelde me net zo goed als dat hij iemand van z'n eigen ...' Het percentage dat stelt dat de politie gelijke gevallen niet gelijk behandelt ligt met 33 procent een stuk hoger dan de bewoners die menen dat de politie geen onderscheid tussen burgers maakt.⁶ Dit percentage ligt nog hoger onder respondenten tussen de 14 en 31 jaar: 38 procent. Verschillende respondenten geven aan dat het niet altijd duidelijk is waarom de politie bepaalde beslissingen neemt en met welke intentie of welk doel dit

6 De overige bewoners hebben een neutrale opvatting of geven aan het niet te weten.

gebeurt. Zo wordt in de interviews aangegeven dat jongeren die op straat hangen regelmatig worden gefouilleerd of hun identiteitsbewijs moeten tonen. Tegelijk wordt in dezelfde interviews gesproken over vooroordelen die de politie heeft ten aanzien van bepaalde groepen jongeren. Zo zou de politie allochtone jongeren eerder verdenken, aanspreken, om een identiteitsbewijs vragen of fouilleren. De volgende citaten kaarten het probleem aan dat vooral jongeren het gevoel hebben dat er in de wijk door de politie met twee maten wordt gemeten:

- ‘Als we bijvoorbeeld met een groep Marokkaanse jongens bij elkaar staan, en de politie komt langs, dan gaan ze soms iedereen fouilleren. Als er een reden voor is, dan begrijp ik het, maar soms is er gewoon geen reden en dan doen ze het ook. Dat vind ik niet leuk.’
- ‘Ja, dat [een ongelijke behandeling, MS] zie je toch ... in deze wijk. Ze mogen je fouilleren, ze mogen je aanhouden in je wagen. Als je een schroevendraaier in je wagen hebt en die is niet goed opgeborgen kun je een boete krijgen. Ik ben nog nooit aangehouden. Maar Marokkanen worden wel vaak staande gehouden. Hetzelfde op de Dordtselaan met Surinamers. Die worden ook veel gefouilleerd. Dat is een tendens.’
- ‘Er was een tijd dat er preventief gefouilleerd werd in Bloemhof. Wij hebben zien gebeuren dat Nederlanders gewoon voorbij liepen en gekleurde mensen aangehouden werden. En dat vind ik niet kloppen, je moet iedereen aanhouden.’

Uit de interviews komt ook naar voren dat negatieve berichten over het optreden van de politie die breed in de media worden uitgemeten invloed hebben op het vertrouwen van de bewoners in de politie. Zo was er landelijk veel ophef over de staande houding van rapper Typhoon omdat ‘zijn profiel’ niet overeenkwam met ‘de dure auto’ waarin hij reed. Ook Feyenoord-doelman Kenneth Vermeer heeft mogen ervaren hoe naar het is om voorwerp te worden van de systematische onderbuikcontroles van de politie, zonder dat hiervoor een objectieve en redelijke rechtvaardiging bestaat. Het is lastig om er de vinger op te leggen, maar ook politiegeweld tegen minderheden – in Nederland bijvoorbeeld met de dood van Mitch Henriquez in 2015 die door agenten tijdens een festival in Den Haag in een nekklem werd genomen – verscherpt de discussie in de wijk en draagt niet bij aan een groter vertrouwen van burgers in het optreden van de Neder-

landse politie. Naar aanleiding van deze incidenten uiten meerdere respondenten namelijk hun twijfels over een eerlijke besluitvorming door de politie, zelfs als hun eigen ervaringen met de wijkagent goed zijn. De volgende citaten illustreren dit:

- ‘Ik zou niet weten [of de politie mensen gelijk behandelt, MS]. Daar heb ik geen ervaring mee. Ik vond natuurlijk wel, wat ik gisteren zag, dat die rapper [Typhoon, MS] aangehouden werd omdat hij een dure auto heeft ... dat vind ik wel slecht ... belachelijk!’
- ‘Ik zie hier dat de politie mensen gelijk behandelt. Maar wat ik op social media zie en op televisie ... daar maak ik me echt zorgen over. Twee à drie weken geleden zag op televisie een programma, daaruit bleek discriminatie en dat de communicatie tussen politie en bewoners echt slecht was.’

Tot slot wordt in de interviews nog een andere vorm van ongelijke behandeling naar voren gebracht. Respondenten benadrukken dat de politie zich niet altijd houdt aan de regels die voor alle burgers gelden. Dit is een van de voorbeelden die hiervan wordt gegeven:

- ‘Wij hebben weleens meegemaakt dat van deze kant een auto komt en aan de andere kant een politieauto. Nou wat denk je dat ie doet? Achteruit rijden. Dan denk ik: nou sorry maar als jij dat doet heb je gelijk een boete aan je kont hangen.’

2) *Respectvolle behandeling*

Een kleine meerderheid van 54 procent van de geënquêteerde bewoners geeft aan het eens te zijn met de stelling dat de politie mensen met respect bejegt. Zo'n 12 procent van de bewoners is het hiermee oneens. Andere bewoners zijn neutraal of hebben geen mening. In de interviews wordt hierbij vooral gerefereerd aan het optreden van de wijkagenten. Dat zij luisteren en snel reageren op de problemen die wijkbewoners belangrijk vinden, wordt door de respondenten als prettig ervaren. De volgende citaten laten zien dat respondenten overwegend positief zijn over de wijze waarop ze worden behandeld door de politie in de wijk:

- ‘Ik ken verschillende wijkagenten, omdat ik hier al 46 jaar woon. Mijn ervaringen met hen zijn alleen maar goed. Ik ben altijd respectvol behandeld.’
- ‘Anton is de wijkagent, hij is een goede agent en hij luistert.’
- ‘Ja, ik ben wel tevreden over de wijkagenten, hele lieve mensen. Ze luisteren goed.’
- ‘Ik vind de politie betrokken. Als er iets aan de hand is, zoals ik net zei [geluidsoverlast tijdens Ramadan, MS] besteden ze er toch wel aandacht aan en zijn er snel bij. Ze luisteren naar wat wijkbewoners zeggen. Ik zou niet weten wat ze moeten verbeteren.’

Factoren die regelmatig in de interviews terugkomen en die door bewoners belangrijk worden gevonden in het contact met de politie zijn: direct contact met de wijkagent in combinatie met het idee dat er naar je wordt geluisterd en dat de genomen beslissing in het belang is van de bewoners van Bloemhof. Wanneer hieraan wordt voldaan, beoordelen ook jongeren een beslissing van de politie eerder als rechtvaardig en accepteren ze de beslissing ook sneller (‘compliance’). Het volgende voorbeeld maakt dit duidelijk en wordt gegeven in een van de gesprekken die we op straat hadden. De persoon vertelt dat hij soms met een groep jongens op straat hangt en op last van de politie zijn identiteitsbewijs moet laten zien. Wanneer de politie uitlegt waarom hij zijn identiteitsbewijs moet tonen, is hij sneller bereid om mee te werken: ‘Toen ze me vertelden dat ze iemand wilden opsporen, vond ik het alleen maar goed dat er naar m’n ID-kaart werd gevraagd. Zo wisten ze ook dat ik er niks mee te maken had.’

Slechts een klein aantal, vooral oudere respondenten is ontevreden over het contact met de politie. Het gaat hierbij niet om een onfatsoenlijke bejegening, maar om het feit dat er überhaupt geen contact is met de politie in de wijk. De onvrede heeft dus vooral betrekking op het ontbreken van contact met de politie:

- ‘Of de politie betrokken is? Dat weet ik niet, dat kan ik allemaal niet zeggen. Ik zie ze nooit. [...] Dus ik geloof het niet. Alleen als er wat is, dan komen ze met de politiewagen.’
- ‘Ik zie wel politie langsrijden in de wagen elke dag. En die wijkagent op de fiets met een collega. Maar dan sjeezen ze zo voorbij. Ze moeten toch in gesprek met mensen en weten hoe het met bewoners gaat?! Dat doen ze niet hoor.’

Besluit en implicaties

In Nederland is tot op heden weinig empirisch onderzoek verricht naar de vraag waarmee vertrouwen in de politie precies samenhangt. Wellicht is de oorzaak hiervan dat het landelijke vertrouwen in de politie al jaren relatief hoog is. Onderzoek van het CBS wijst dit uit. De cijfers van het CBS worden ondersteund door andere onderzoeken. Ook nationale en internationale studies als de Veiligheidsmonitor, de Eurobarometer en de European Social Survey stellen dat Nederland tot de koplopers in de wereld behoort als het gaat om vertrouwen in de politie. Een veel gebruikte verklaring hiervoor is dat Nederland een 'high-trust country' is, wat zo veel betekent dat burgers zowel elkaar als overheidsinstanties vertrouwen. Zaken als weinig corruptie, stabiele democratie en een kiesstelsel van evenredige vertegenwoordiging dragen eraan bij dat Nederland zich in de Europese voorhoede bevindt van landen met een hoog vertrouwen in anderen en in nationale en internationale instituties.

Toch toont dit onderzoek in de Rotterdamse wijk Bloemhof aan dat het vertrouwen in de politie onder druk staat, zonder dat hierbij kan worden gesproken van een vertrouwenscrisis onder de bewoners van Bloemhof. Het is lastig om precies de vinger te leggen op de belangrijkste oorzaken van het feit dat in Bloemhof het vertrouwen lager ligt dan het landelijk gemiddelde en lager is dan in de betere en meer welvarende wijken van Rotterdam. Zo weten we dat vertrouwen niet gelijk is verdeeld over alle bewoners. Het heeft niet alleen te maken met persoonskenmerken als opleidingsgraad. Ook kans op slachtofferschap, leeftijd en afkomst spelen een belangrijke rol. Ouderen bijvoorbeeld hebben vaak een gunstiger oordeel over de politie dan jongeren. Minderheidsgroeperingen, vooral allochtone jongeren, zijn minder snel geneigd de politie te vertrouwen. Ook speelt het probleem dat bewoners de politie als instituut en de voor hen zichtbare politie in de wijk vaak niet scherp uit elkaar halen. Wat lokaal en nationaal gebeurt, is voor hen vaak één pot nat. Consequentie van het door elkaar gebruiken van beide grootheden is dat het onderscheid tussen de persoonlijke ervaring met de politie en de meer symbolische functie van de politie diffuus wordt (Eysink Smeets & Baars 2016). Deze zaken spelen allemaal ook een rol in ons onderzoek. Dat maakt het lastig om exacte uitspraken te doen over het lokale vertrouwen in de politie, juist omdat vertrouwen zo'n *fuzzy* begrip is.

Niettemin zijn sommige van onze onderzoeksresultaten meer robuust dan andere, ook omdat ze in andere (vooral Angelsaksische) onderzoeken worden bevestigd. Zo laat het onderzoek zien dat de verbetering van vertrouwen in de politie in superdiverse wijken als Bloemhof, waarin de oorspronkelijke bevolking slechts een van de vele minderheden is geworden, niet dichterbij komt door regels, boetes en de wapenstok alleen: 'de negatieve invulling van veiligheid' (Schuilenburg & Van Steden 2016). Instrumenten als etnisch profileren en 'lik-op-stuk'-beleid zouden weleens een averechts effect kunnen hebben omdat ze leiden tot vergroting van de onveiligheidsgevoelens en tot vermindering van het vertrouwen in de politie. Ook negatieve berichtgeving over de politie in de media draagt bij aan een lage mate van vertrouwen. Daarentegen zorgen tevredenheid over het contact met de politie, de tijd die de wijkagent voor bewoners neemt en de beschikbaarheid van de politie tot meer vertrouwen in de politie. Dit zijn geen nieuwe, maar wel belangrijke gegevens omdat ze concrete handvatten bieden voor beleid.

Op veel factoren van vertrouwen heeft de politie geen invloed, waaronder het sociaal kapitaal van de bewoners. Maar met betrekking tot zaken als contact en benaderbaarheid is voor de Nationale Politie veel winst te boeken. In de afgelopen jaren hebben verschillende beslissingen hieraan flink afbreuk gedaan. Denk aan het sluiten van ruim 200 politiebureaus, maar ook aan het feit dat de belofte van 1 wijkagent op 5.000 inwoners nog steeds niet is ingelost. Vooral in superdiverse wijken is het zaak hierop een inhaalslag te maken. Juist deze wijken, zo laat dit onderzoek zien, zijn gebaat bij een politie die herkenbaar en aanspreekbaar is. Een Nationale Politie die zich wegreorganiseert van de straat draagt hier niet aan bij.

Literatuur

- Bouckaert e.a. 2002
G. Bouckaert, S. Van de Walle, B. Maddens & J.K. Kampen, *Identity vs Performance: An overview of theories explaining trust in government*, Public Management Institute: Katholieke Universiteit Leuven 2002.
- Bourdieu 1980
P. Bourdieu, 'Le capital social', *Actes de la recherche en sciences sociales* 1980, 31, 2-3.
- Broekhuizen e.a. 2015
J. van Broekhuizen, B. Stokkom, D. Schaap, D. Maier, i.s.m. H. Boutellier en J. Boers, *Serius nemen. Over het vertrouwen van burgers in de Amsterdamse politie*, Vrije Universiteit Amsterdam 2015.
- Van Craen 2013
M. van Craen, 'Explaining Majority and Minority Trust in the Police'. *Justice Quarterly* 2013, 30(6), p. 1042-1067.
- Van Craen (2015)
M. Van Craen, 'Understanding Police officers' trust and trustworthy behavior: A work relations framework', *European Journal of Criminology* 2015, p. 1-21.
- Cheurprakobkit & Bartsch 2001
S. Cheurprakobkit & R.A. Bartsch, 'Police performance: A model for assessing citizens' satisfaction and the importance of police attributes', *Police Quarterly*, 4(4), p. 449-468.
- Eysink Smeets & Baars 2016
M. Eysink Smeets & J. Baars, 'Vertrouwen in de politie: in de functie of in het functioneren?', *Het Tijdschrift voor de Politie* 2016, 78(3), 6-10.
- Fleming & McLaughlin 2012
J. Fleming & E. McLaughlin, 'Researching the confidence gap: theory, method, policy', *Policing and Society: An International Journal of Research and Policy* 2012, 22(3), 261-269.
- Goldsmith 2005
A. Goldsmith, 'Police reform and the problem of trust', *Theoretical Criminology* 2005, 9(4), 443-470.
- Jackson & Bradford 2010
J. Jackson & B. Bradford, 'What is Trust and Confidence in the Police?', *Policing: A Journal of Policy and Practice* 2010, 4(3), 241-248.

- Korsten & De Goede 2006
A.F.A. Korsten & P. de Goede, 'De betekenis van sociaal kapitaal voor vertrouwen in het overheidsbestuur', in: A.F.A. Korsten & P. de Goede, *Bouwen aan vertrouwen in het openbaar bestuur*, Den Haag: Elsevier 2006, p. 175-191.
- Lai & Zhao 2010
Y-L. Lai & J.S. Zhao, 'The impact of race/ethnicity, neighborhood context, and police/citizen interaction on residents' attitudes toward the police', *Journal of Criminal Justice* 2010, 38: 685-692.
- Nix e.a. 2015
J. Nix, S.E. Wolfe, J. Rojek & R.J. Kaminski, 'Trust in the police the influence of procedural justice and perceived collective efficacy', *Crim e & Delinquency* 2015, 61(4), 610-640.
- Putnam 2000
R. Putnam, *Bowling Alone. The Collapse and Revival of American Community*, New York: Simon & Schuster 2000.
- Ren e.a. 2005
L. Ren, L. Cao, N. Lovrich & M. Gaffney, 'Linking confidence in the police with the performance of the police: Community policing can make a difference', *Journal of Criminal Justice* 2005, 33(1), p. 55-66.
- Schuilenburg & Van Steden 2016
M. Schuilenburg & R. van Steden, 'Positieve veiligheid. Een inleiding', *Tijdschrift over Cultuur & Criminaliteit* 2016, (6) 3, p. 3-18.
- Schuilenburg e.a. 2017
M. Schuilenburg, Y. Schoenmakers & J. van Zanten, *Positieve veiligheid. Naar een nieuwe Rotterdamse veiligheidsstrategie*, Rotterdam: Directie Veiligheid Rotterdam, *nog te publiceren* (2017)
- Skogan 1994
W.G. Skogan, *Contacts between police and public: Findings from the 1992 British Crime Survey*. Home Office Research Study 132, Londen: Home Office 1994.
- Sun, e.a. 2012
I. Sun, R. Hu & Y. Wu, 'Social capital, political participation, and trust in the police in urban China', *Australian & New Zealand journal of criminology* 2012, 45(1), 87-105.
- Thibaut & Walker 1975
J. Thibaut & L. Walker, *Procedural justice. A psychological analysis*, Hillsdale NJ: Lawrence Erlbaum Associates 1975.
- Tyler 2005
T.R. Tyler, 'Policing in black and white: Ethnic group differences in trust and confidence in the police', *Police quarterly* 2005, 8(3), 322-342.

Tyler 2006

T.R. Tyler, *Why people obey the law*, Princeton University Press 2006.

Van der Torre e.a. 2010

T.B.W.M. van der Torre, H. Bergsma & M. J. van Duin, 'Lokale politiek over politie', *Politiewetenschap* 2010 52. Apeldoorn, P&W/ Den Haag, Reed Business.

Van der Veer e.a. 2013

L. van der Veer, A. van Sluis, S. Van de Walle, & A. Ringeling, *Vertrouwen in de politie: trends en verklaringen*, Apeldoorn: Erasmus Universiteit Rotterdam 2013.