

Boulevard Zuid in Rotterdam: een onderzoek naar het vertrouwen van winkeliers in politie en gemeente

Marc Schuilenburg, Laura Messie & Darnell de Vries

In dit artikel doen we verslag van een onderzoek naar het vertrouwen van winkeliers aan Boulevard Zuid in Rotterdam in de aanpak van criminaliteit en overlast door politie en gemeente. Er is onderzocht welke factoren bijdragen aan het vertrouwen van de winkeliers en welke verschillen en overeenkomsten er in dit opzicht bestaan tussen de verschillende herkomstgroepen die werkzaam zijn aan de winkelboulevard. De relatie tussen vertrouwen en de overheid is hierbij gesitueerd in de prestatietheorie en de procedurele rechtvaardigheidstheorie. Opvallend is dat ondernemers met een Turkse achtergrond meer vertrouwen in de gemeente hebben dan ondernemers met een Nederlandse achtergrond. Een verklaring hiervoor wordt gezocht in de dual frame of reference theory.

Inleiding

Wat maakt dat mensen zich in hun buurt veilig voelen? Positieve factoren die in dit verband vaak worden genoemd, zijn sociale cohesie (o.a. Putnam 2000, 2007; WRR 2018), sociaal kapitaal (o.a. Sampson, Raudenbush & Earls, 1997; Sampson & Raudenbush, 2004; Korsten & De Goede, 2006; Hardyns & Pauwels, 2012) en institutioneel vertrouwen (o.a. Dohmen, Verbakel & Kraaykamp, 2010; Veer et al., 2013). Institutioneel vertrouwen heeft betrekking op maatschappelijke en overheidsorganisaties, waaronder pers, rechterlijke macht, gemeente en politie (Schmeets & Te Riele, 2014). Zo stijgt het vertrouwen van Nederlandse burgers in de politie als organisatie al jaren – na 2006 tot boven de 70%. In 2018 lag het vertrouwen in de Nationale Politie zelfs op 74,8%; dat is hoger dan het vertrouwen in de rechterlijke macht (71,5%) en ruim boven het vertrouwen in de pers (36,%).¹ Maar wat bedoelen burgers als ze zeggen vertrouwen te hebben in de politie? In de literatuur hierover buitelen namelijk verschillende begrippen over elkaar heen: gezag, legitimiteit, eerlijkheid, effectiviteit, tevredenheid, functioneren in de eigen buurt, en veel meer (Veer et al., 2013; Eysink Smeets & Baars, 2016).

Om een bijdrage te leveren aan meer kennis over het vertrouwen van burgers in de overheid doen we in dit artikel verslag van een onderzoek naar de aanpak van criminaliteit en overlast op Boulevard Zuid in Rotterdam. De criminologische aandacht voor deze 1,2 kilometer lange winkelstraat met 240 winkelpanden, met

1 <https://opendata.cbs.nl/statline/#/CBS/nl/dataset/82378ned/table?fromstatweb> (geraadpleegd: 24-07-2020).

woningen erboven, gaat terug tot het eind van de jaren tachtig. In april 1987 werd voor het eerst uitgebreid wetenschappelijk onderzoek gedaan naar de aard en omvang van criminaliteit waarmee deze winkelstraat in Rotterdam-Zuid werd geconfronteerd (Uit Beijerse, Moerland & Fijnaut, 1987, 1990; Fijnaut et al., 1990). Naast kleine criminaliteit als winkeldiefstal en inbraak zagen de geïnterviewde winkeliers de verloedering van de buurt en omliggende straten in de wijken Bloemhof en Hillesluis, door vervuiling en gebrekkig onderhoud van de woningen, als belangrijkste redenen van de achteruitgang van de winkelstraat. Maatregelen om de problemen terug te dringen, richtten zich onder meer op het verbeteren van het vertrouwen tussen winkeliers en politie. Zo werd op het dichtstbijzijnde politiebureau een vast aanspreekpunt voor de winkeliers aan Boulevard Zuid aangesteld (Fijnaut, Moerland & Uit Beijerse, 1991: 146-147).

In de dertig jaar na de studie 'Boulevard Zuid' blijft de winkelstraat een hoofdpijndossier voor politie en gemeente Rotterdam. In 2008 werd één op de drie ondernemers slachtoffer van één of meer vormen van criminaliteit, waaronder winkeldiefstal, bedreiging en intimidatie (Actieplan 2008). Om de problemen definitief een halt toe te roepen, heeft de gemeente in de afgelopen twee decennia drie actieplannen (2008, 2012, 2015) opgesteld, elk met een looptijd van vier jaar, om de veiligheid te verbeteren en de winkelboulevard aantrekkelijker te maken voor het publiek. Ondanks de genomen maatregelen en initiatieven heeft de winkelstraat nog steeds een slecht imago, wat zich uit in een dalende stroom bezoekers, lage omzetten, eenzijdige branchering, leegstand en veel criminaliteit en overlast. In de volksmond staat Boulevard Zuid bekend als 'witwaslaan', 'hoofdpijnlaan' en 'döner-kebablaan' (Schuilenburg, 2019: 134). In 2020 is de gemeente een nieuw actieplan gestart om van de winkelstraat een plek te maken die weer aantrekkelijk is voor bewoners, publiek en ondernemers. Onderdeel hiervan is het aankopen van panden door de gemeente, die ze vervolgens opknaapt en verhuurt aan een ondernemer met een goed ondernemingsplan. Ook is een vergunningplicht ingevoerd voor panden waarvan de huurders zijn betrappt op illegale activiteiten.

Terwijl over de samenhang tussen veiligheidsmaatregelen en effectiviteit van handhaving van criminaliteit en overlast veel is geschreven, is het onderzoek naar het vertrouwen van specifieke groepen burgers zoals winkeliers in politie en gemeente schaars. Er zijn nauwelijks wetenschappelijke studies verricht naar deze groep burgers, alhoewel het hoofdonderwerp 'vertrouwen' een vast onderdeel is in studies naar de handhaving van criminaliteit en overlast (Schaap, 2018). Verschillende redenen zijn aan te voeren waarom meer onderzoek naar het 'vertrouwen van winkeliers in de overheid' van belang is. De eerste reden noemden we al. Vertrouwen hangt nauw samen met de mate van steun die wordt gegeven aan overheidsmaatregelen (o.a. Tyler, 2005; Jackson et al., 2012; Van Craen, 2015). Wanneer politie en gemeente geen steun krijgen van de winkeliers van Boulevard Zuid, kunnen maatregelen om criminaliteit en verloedering aan te pakken niet optimaal worden uitgevoerd. Een gebrek aan vertrouwen kan er zelfs toe leiden dat de ondernemers zich van gemeente en politie afkeren en de overheid op een negatieve wijze tegemoet treden (Van den Bos, Wilke & Lind, 1998).

Een tweede reden waarom er meer aandacht voor deze groep burgers moet zijn, is de relatie die in de literatuur is vastgesteld tussen inwoners met een migratieach-

Marc Schuilenburg, Laura Messie & Darnell de Vries

tergrond en het effect op het vertrouwen in de overheid. De samenstelling van de winkeliers van Boulevard Zuid in termen van aantal herkomstgroepen is zeer divers, met een grote concentratie van Turkse, Marokkaanse en Surinaamse winkeliers. Tegelijk komt uit Angelsaksische studies naar voren dat minderheidsgroepen minder vertrouwen hebben in het optreden van de politie (o.a. Huang & Vaughn, 1996; Tyler, 2001, 2005; Skogan, 2006; Lai & Zhao, 2010). In Nederland is nog weinig onderzoek verricht naar het verband tussen inwoners met een migratieachtergrond en het effect op vertrouwen in de overheid. Van Craen en Skogan spreken zelfs van 'een onderbelicht thema in Europees onderzoek' (2015: 301). Het is daarom wetenschappelijk relevant om te kijken naar het vertrouwen van de winkeliers aan Boulevard Zuid in politie en gemeente.

Een stevig draagvlak onder de winkeliers aan Boulevard Zuid is noodzakelijk om op effectieve wijze te werken aan het bestrijden van criminaliteit en overlast in de winkelstraat. Vertrouwen is hiervoor een belangrijke voorwaarde. Daarom wordt in dit artikel onderzocht welke factoren bijdragen aan het vertrouwen van de winkeliers in politie en gemeente en welke verschillen en overeenkomsten er in dit opzicht bestaan tussen de verschillende herkomstgroepen die werkzaam zijn aan Boulevard Zuid. In antwoord hierop wordt in het theoretische kader de relatie tussen vertrouwen en de overheid gesitueerd in zowel de prestatietheorie (o.a. Bouckaert et al., 2002; Fleming & McLaughlin, 2012; Schaap, 2018) als de procedurele rechtvaardigheidstheorie (o.a. Thibaut & Walker, 1975; Tyler, 2006, 2014; Schaap, 2018). Na een bespreking van de methodologische opzet van dit onderzoek presenteren we de belangrijkste resultaten van de empirische studie waarmee het vertrouwen van de ondernemers aan Boulevard Zuid in de praktijk samenhangt. In het bijzonder wordt hierbij gekeken naar verschillen tussen herkomstgroepen en de mate waarin de betrokken winkeliers zich kunnen identificeren met de aanpak van de winkelstraat door gemeente en politie. We besluiten deze bijdrage met een reflectie op de resultaten van deze studie en de maatschappelijke relevantie ervan.

Prestatietheorie

De prestatietheorie stelt dat de prestaties van de overheid een factor vormen die het vertrouwen van burgers in de overheid verklaart. Bestrijdt de overheid criminaliteit en overlast effectief, dan draagt dit bij aan het vertrouwen in de overheid en zullen burgers eerder geneigd zijn de overheid te helpen en regelconform gedrag te vertonen (Norris, 1999; Bok, 2001; Bouckaert et al., 2002; Tyler, 2005; Fleming & McLaughlin, 2012; Jackson et al., 2012). De overheid geniet meer vertrouwen wanneer zij uitkomsten biedt die de burger verwacht en waar de burger ook op hoopt. Burgers met hoge verwachtingen van de overheid zijn eerder ontevreden, wat het vertrouwen in de overheid kan schaden (Bouckaert et al., 2002; Fleming & McLaughlin, 2012; Van de Walle, 2018). Factoren die hierbij een belangrijke rol spelen zijn 'probleemvermindering' en 'veiligheidsgevoel'. Prestaties van de overheid kunnen een positieve werking hebben, in de zin van een toename van het veiligheidsgevoel bijvoorbeeld, wanneer de overheid bepaalde vor-

men van criminaliteit en overlast aanpakt die door burgers als een daadwerkelijk probleem worden ervaren in hun buurt.

Uit onderzoek van Van de Walle (2018) blijkt dat burgers wisselende ideeën hebben over het takenpakket van de overheid, wat het lastig maakt om het vertrouwen van burgers jegens de prestaties van de overheid goed te meten. Een belangrijke factor die kan bijdragen aan het vertrouwen in de overheid is dat het takenpakket van de overheid voor alle burgers helder is (Bouckaert et al., 2002). Een andere factor is transparantie van beleid en beleidsresultaten (Pollitt & Bouckaert, 2004; Cook, Jacobs & Kim, 2010; Worthy, 2010). Overigens leidt meer transparantie niet automatisch tot meer vertrouwen in de overheid (Skogan, 2006). Uit onderzoek van Grimmelikhuijsen (2010) blijkt dat burgers die meer informatie krijgen negatiever oordelen over de overheid dan burgers die minder informatie krijgen. Een verklaring hiervoor is dat de verwachtingen van burgers niet altijd overeenkomen met het takenpakket en de mogelijkheden van de overheid. Transparantie lijkt daarom alleen van meerwaarde wanneer burgers realistische verwachtingen hebben van de overheid.

Uit onderzoek blijkt dat burgers meer vertrouwen hebben in de prestaties van de lokale overheid dan in die van de nationale overheid (Ferrando, Lopez-Aranguren & Beltran, 1994; Bouckaert et al., 2004). Dit hangt samen met de waardering van burgers voor specifieke openbare diensten, waaronder lokale veiligheid (Kelly & Swindell, 2003; Ringeling, 2004). Een andere verklaring is de afstand tussen burgers en ambtenaren. Ambtenaren die dichtbij en in het zicht van de burger zijn, de wijkagent bijvoorbeeld, worden meer vertrouwd dan ambtenaren die relatief ver af staan van de burger (Fredericksson, 1997). Een negatief oordeel over de overheid als institutie kan dus samengaan met een positief oordeel over een individuele ambtenaar of wijkagent (Kampen, Van de Walle & Bouckaert, 2006).

De relatie tussen de prestaties van de overheid en het vertrouwen van burgers is niet voor alle groepen burgers gelijk. Persoonskenmerken als opleiding en leeftijd spelen hierbij een rol (Veer et al., 2013). Personen met een migratieachtergrond oordelen gemiddeld negatiever over het functioneren van de politie dan andere burgers (Huang & Vaughn, 1996; Schuman et al., 1997; Fitzgerald & Hale, 1996; Clansy & Hough, 2001; Van Craen, 2012). Dit hangt onder meer samen met eerder opgedane ervaringen met de politie. Zo hebben personen met een migratieachtergrond het idee dat zij langer moeten wachten op een reactie van de politie. Verder vinden dezelfde groepen burgers dat de politie niet genoeg doet om hun problemen op te lossen. Ook maken zij zich relatief meer zorgen over specifieke vormen van criminaliteit, waaronder inbraak en diefstal (Clansy & Hough, 2011). Persoonlijke factoren spelen hierbij een rol. Zo hebben personen met een migratieachtergrond, net als andere burgers, het minste vertrouwen in overheidsprestaties wanneer zij jonger zijn dan 30 jaar. Naarmate burgers ouder worden, stijgt de mate van tevredenheid over de prestaties van de overheid significant (Veer et al., 2013). Die stijging is zo groot, dat personen met een migratieachtergrond die ouder zijn dan 60 jaar, meer vertrouwen hebben in de overheid dan andere burgers (Clansy & Hough, 2001).

Marc Schuilenburg, Laura Messie & Darnell de Vries

Procedurele rechtvaardigheid

De procedurele-rechtvaardigheidstheorie richt zich op de beleving van het proces dat leidt tot de prestaties van de overheid. De overheid wordt binnen deze benadering niet zozeer beoordeeld op aspecten als effectiviteit en efficiëntie, maar op zaken als een al dan niet eerlijke en rechtvaardige procedure (Bouckaert et al., 2002; Tyler, 2001, 2005; Tyler & Blader, 2003). Ook binnen de procedurele-rechtvaardigheidstheorie speelt de perceptie van burgers ten aanzien van de procedures die tot concrete maatregelen of besluiten leiden een belangrijke rol (Tyler, 2001, 2005). Wanneer burgers overheidsbesluiten als rechtvaardig beschouwen, draagt dit bij aan hun tevredenheid over de overheid (Thibaut & Walker, 1975). Dit versterkt het vertrouwen in de overheid en draagt eraan bij dat het optreden van de overheid als legitiem wordt beschouwd (Sunshine & Tyler, 2003; Van der Bos & Van der Velden, 2013; Tyler, 2014). Burgers zijn dan sneller geneigd besluiten van de overheid te aanvaarden of er medewerking aan te verlenen (McFarlin & Sweeney, 1992; Korsgaard, Sweiger & Sapienza, 1995; Bobocel et al., 1998). Burgers die gevoelig zijn voor een onrechtvaardige behandeling zullen eerder geneigd zijn een situatie als onrechtvaardig te interpreteren, wat kan leiden tot verlies van legitimiteit (Van den Bos & Van der Velden, 2013; Tyler, 2014). Burgers hebben het gevoel onrechtvaardig te worden behandeld wanneer hun kritiek en suggesties voor verbetering niet serieus worden genomen (Tyler et al., 1997; Van den Bos, 2007). Ook inconsistente toepassing van regels kan leiden tot minder vertrouwen in de overheid (Sunshine & Tyler, 2003; Tyler, 2005; Van den Bos, 2007). De overheid dient open en eerlijk te communiceren en zich niet schuldig te maken aan misleiding (Brenninkmeijer, 2006; Van den Bos & Van der Velden, 2013). Een zorgvuldig en accurate informatievoorziening, inclusief mogelijkheden om de beslissing aan te kunnen vechten en het hebben van invloed op beslissingen (Tyler & Huo, 2002), draagt bij aan de perceptie van een eerlijk proces – en daarmee aan het vertrouwen in de overheid (Van den Bos, 2007). Wanneer dit allemaal niet gebeurt of niet mogelijk is, bestaat de kans dat burgers zich minder coöperatief opstellen, minder steun geven aan overheidsmaatregelen, vaker hun beklag doen en sneller geneigd zullen zijn om te protesteren tegen bepaalde maatregelen of besluiten van de overheid (Chanley, Rudolph & Rahn, 2000; Jackson et al., 2012).

Personen met een migratieachtergrond zijn minder tevreden dan andere groepen burgers over hun ervaringen met de overheid. Een verklaring hiervoor is dat de politie op basis van uiterlijke kenmerken selectief optreedt tegen personen met een migrantenachtergrond. Zo worden deze personen vaker staande gehouden door de politie, ook als hiervoor geen objectieve en redelijke rechtvaardiging bestaat (Çankaya, 2012; Amnesty International, 2013; Mutsears, 2013). Een andere verklaring hiervoor is dat zij tot de groepen burgers behoren die gevoeliger zijn voor een onrechtvaardige behandeling door overheidsdiensten, in het bijzonder de politie (Broekhuizen et al., 2015). Zij zijn zich bewuster van hun positie in de samenleving en relateren waargenomen onrechtvaardigheid eerder aan het feit dat zij onderdeel uitmaken van een minderheidsgroep in de samenleving. Wanneer personen met een migratieachtergrond de perceptie hebben dat zij

anders worden behandeld dan andere burgers ontstaat bij hen vaak het gevoel dat er sprake is discriminatie (Michelson, 2003; Van Craen, 2012; Van Craen & Skogan, 2015).

Methodologie

Dit onderzoek heeft als doel antwoord te geven op de vraag welke factoren bijdragen aan het vertrouwen van de winkeliers in politie en gemeente en welke verschillen en overeenkomsten er in dit opzicht bestaan tussen de verschillende herkomstgroepen. Hoewel tal van overheidspartijen actief zijn aan Boulevard Zuid, richt het empirische onderzoek zich op het vertrouwen van de winkeliers in gemeente en politie. De reden hiervoor is dat de laatste twee organisaties de grootste rol spelen in de jarenlange aanpak van de veiligheid op de winkelboulevard. De politie is de primaire handhaver van het recht en bewaker van veiligheid; de gemeente werkt hieraan door de inzet van stadsmariniers, stadsbeheer, gebiedsnetwerkers en beleidsmakers.

Allereerst is er een enquête uitgezet onder alle 240 winkels aan de winkelboulevard. De enquête is ingevuld door 156 personen, waarvan 99 mannen en 57 vrouwen. Voor het onderzoek is zo veel mogelijk getracht in contact te komen met de ondernemer van de betreffende winkel. Wanneer dat niet mogelijk was, bijvoorbeeld doordat het een grote winkelketen betrof, is gesproken met de persoon die de verantwoordelijkheid droeg voor de dagelijkse gang van zaken in de winkel. Het gaat hierbij om een diverse groep ondernemingen, met als meest voorkomende branches: horeca, levensmiddelen, retail, juwelen en bruidsmode. De grootste groep respondenten aan Boulevard Zuid is er tussen de 0-5 jaar actief (52,6%). Van de bezochte ondernemingen is 21,8% langer dan 15 jaar actief. In totaal hebben 18 herkomstgroepen meegewerkt aan de enquête, van Nederlands (N=52), Turks (N=45), Marokkaans (N=16), Surinaams (N=12) tot Afghaans (N=6), Pakistaans (N=5), Irakees (N=3) en Kaapverdiaans (N=2). Met betrekking tot de verschillen en overeenkomsten die er kunnen bestaan tussen de herkomstgroepen van de winkeliers, concentreert dit onderzoek zich op winkeliers met een Nederlandse en Turkse achtergrond. De reden hiervoor is dat deze twee herkomstgroepen het meest zijn vertegenwoordigd aan Boulevard Zuid. Andere herkomstgroepen zijn binnen dit onderzoek door het aantal respondenten bovendien niet representatief vertegenwoordigd.

In de enquête zijn de prestatietheorie en de procedurele rechtvaardigheidstheorie geoperationaliseerd naar meetbare factoren. In de operationalisering van de prestatietheorie is de variabele 'prestatie' gemeten via drie schaalvariabelen: 'probleemvermindering', 'veiligheidsgevoel' en 'zichtbaarheid'. Voor de totstandkoming van iedere schaalvariabele zijn stellingen gebruikt, met een vijfpunts-Likert-schaal van 'helemaal eens' tot 'helemaal oneens'. Daarnaast is de optie 'weet niet' opgenomen. In het geval van 'probleemvermindering' is gevraagd of gemeente en politie succesvol zijn in het tegengaan van onder meer (1) jeugdoverlast, (2) winkeldiefstal/inbraak, (3) geweld en (4) verkeersoverlast. Bij 'zichtbaarheid', de derde variabele, is onderscheid gemaakt tussen medewerkers van gemeente en

politie, te weten (1) de stadsmarinier, (2) gebiedsnetwerker, (3) stadsbeheer, en (4) wijkagent. In de operationalisering van de procedurele rechtvaardigheidstheorie is de variabele 'rechtvaardigheid' gemeten via de volgende schaalvariabelen: 'informatievoorziening', 'invloed' en 'behandeling'. Ook hierbij zijn stellingen gebruikt om deze variabelen te meten. In het geval van 'invloed', de tweede variabele, zijn stellingen gebruikt als: (1) 'De gemeente luistert naar wat ik te zeggen heb' en (2) 'De gemeente biedt mij voldoende mogelijkheid om inspraak te geven'. Bij 'behandeling' zijn stellingen voorgelegd als (1) 'Ik voel mij door de gemeente met respect behandeld' en (2) 'De gemeente behandelt mij hetzelfde als andere ondernemers'.

Daarnaast is dit onderzoek gebaseerd op gesprekken met de winkeliers aan Boulevard Zuid. Na de afname van de enquête is de winkelier gevraagd deel te nemen aan een semigestructureerd interview, waaraan 94 personen hebben deelgenomen. De jongste respondent was 17 jaar en de oudste 71 jaar. Er is gekozen voor semigestructureerde interviews om voldoende ruimte te laten voor de respondenten om hun visie op het thema 'vertrouwen' in gemeente en politie naar voren te brengen. De interviews zijn gevoerd aan de hand van een topiclijst waarbij respondenten zich in eigen woorden konden uitdrukken over het onderzoeksthema. De topics sloten aan bij de schaalvariabelen van de enquête. Daarnaast zijn nieuwe topics geïntroduceerd als individuele verwachtingen over gemeente en politie; dergelijke onderwerpen konden door de omvang ervan lastig in de enquête aan bod komen. Met betrekking tot de prestatietheorie is onder meer gevraagd naar de ervaringen van de respondent met de activiteiten van gemeente en politie om bepaalde vormen van criminaliteit aan te pakken. Bij de procedurele-rechtvaardigheidstheorie zijn vragen gesteld over de wijze waarop onder meer (1) het contact verloopt met gemeente en politie en of (2) de respondenten zich eerlijk behandeld voelen door de overheid. De interviews varieerden in lengte tussen de 20 minuten en twee uur. Tijdens de interviews zijn aantekeningen gemaakt en citaten genoteerd om zo de gegeven voorbeelden goed weer te geven. Onmiddellijk na de interviews zijn de gemaakte aantekeningen verder uitgewerkt. Om de interviews kwalitatief te analyseren zijn de onderzoekdata handmatig gecodeerd aan de hand van de sleuteltermen uit de aangehaalde literatuur over de prestatietheorie en procedurele rechtvaardigheid.

Met betrekking tot de gemaakte keuzes in de operationalisering van de prestatietheorie moet nog het volgende worden opgemerkt. We hebben de subjectieve factor 'veiligheidsgevoel' opgenomen in de operationalisering van de prestatietheorie. Onderzoek van Skogan (2009) heeft laten zien dat de samenhang tussen deze factor en vertrouwen onduidelijk is. Zo zal de causale richting hierbij vaak andersom lopen. Politievertrouwen is dan van invloed op de veiligheidsbeleving. In de praktijk zal het lastig zijn om exact aan te geven wat er eerst is: vertrouwen of veiligheidsgevoel. Daarom hebben we ervoor gekozen deze factor toch mee te nemen in het empirische onderzoek naar het vertrouwen van de winkeliers in politie en gemeente. Tot slot zal het vertrouwen van de winkeliers in politie en gemeente ook met factoren te maken hebben die buiten het perspectief vallen van de prestatietheorie en de procedurele-rechtvaardigheidstheorie, denk ook buurt-relevante factoren als de sociale cohesie in de wijk. Om reden van beperking heb-

ben we ervoor gekozen het bij deze twee theoretische perspectieven op vertrouwen in de overheid te laten.

Resultaten

Uit de enquête blijkt dat de winkeliers aan Boulevard Zuid meer vertrouwen hebben in de politie dan in de gemeente. Van de respondenten geeft meer dan de helft van de winkeliers (54,8%) aan vertrouwen te hebben in de politie. Het vertrouwen in de gemeente bedraagt 44,2%. Geen vertrouwen in politie en gemeente hebben respectievelijk 23,2% en 29,5% van de winkeliers. Ondernemers met een Turkse achtergrond op de winkelboulevard hebben significant meer vertrouwen in de gemeente dan Nederlandse ondernemers. Van de laatste groep heeft 38% wel vertrouwen en 62% geen vertrouwen in de gemeente Rotterdam. Van de ondernemers met een Turkse achtergrond heeft 68% wel vertrouwen en 32% geen vertrouwen in de gemeente. Met betrekking tot het vertrouwen in de politie is er geen significant verschil tussen ondernemers met een Turkse en Nederlandse achtergrond. Dit roept de vraag op welke factoren bijdragen aan het vertrouwen van de winkeliers in gemeente en politie. Hiervoor wordt achtereenvolgens ingegaan op de prestaties en behandeling van de winkeliers door gemeente en politie.

Prestaties

Uit het onderzoek volgt dat een meerderheid van de winkeliers (53,8%) criminaliteit en overlast als de meest serieuze problemen zien van de winkelstraat. Ondanks dat verkeersoverlast (58,1%), drugsproblematiek (40,7%) en geweld (32,3%) het meeste worden genoemd in de enquête, voelt het merendeel van de winkeliers (64,8%) zich wel veilig aan Boulevard Zuid. Van de respondenten is 41,7% tevreden over de prestaties van de gemeente om de problematiek op de winkelboulevard effectief aan te pakken. Ontevreden is 35,1% en 23,2% van de winkeliers is neutraal. Het meest tevreden zijn de winkeliers over de aanpak van jeugdoverlast door de gemeente (32,7%). Het meest zichtbaar in de aanpak van criminaliteit en overlast is de dienst Stadsbeheer (37,7%). Opvallend is de onbekendheid van de ondernemers met zowel de stadsmarinier (71,8%) als de gebiedsnetwerker (76,3%). Een verklaring hiervoor zou kunnen zijn dat deze personen van de gemeente niet duidelijk identificeerbaar zijn. Een van de ondernemers zegt hierover: 'Ik weet niet hoe ik ze [gemeente] zou moeten zien, ze dragen ook geen gemeentekleding.' Hierbij moet wel worden aangetekend dat de gemeente met de stadsmarinier zichtbaar aanwezig is in een daartoe bestemd pand aan Boulevard Zuid.

In de interviews is een toelichting gevraagd op de ervaringen van de winkeliers met de gemeente met betrekking tot zaken als probleemvermindering, veiligheidsgevoel en zichtbaarheid van de gemeentefunctionarissen. Met betrekking tot het negatieve oordeel over de zichtbaarheid van de gemeente, in het bijzonder die van de stadsmarinier en gebiedsnetwerker, wordt het volgende opgemerkt:

Marc Schuilenburg, Laura Messie & Darnell de Vries

‘Het lijken wel toeristen, die kijken naar een kermisattractie. Ze komen niet van hier en hebben totaal geen idee.’

‘De mensen bij de gemeente zitten achter de computer, zij zijn aan het typen en weten niks over wat hier gebeurt. Wij leven in de praktijk en niet in de theorie.’

Het negatieve oordeel over de zichtbaarheid van de gemeente wordt door de winkeliers gekoppeld aan de aanhoudende problematiek in de winkelstraat, waarvan verkeersoverlast hun de grootste doorn in het oog is. Doordat de gemeente slecht zichtbaar voor hen is, menen de winkeliers dat de gemeente onvoldoende op de hoogte is van de aanhoudende problemen en de achtergrond hiervan in de winkelstraat. In dit verband moet worden opgemerkt dat klachten over de aantasting van de fysieke omgeving door verkeer al naar voren kwamen in de studie ‘Boulevard Zuid’ (Uit Beijerse, Fijnaut & Moerland, 1990). Ook in de destijds gehouden enquête onder de aan Boulevard Zuid gevestigde ondernemers werden het verkeer in het algemeen en het parkeren in het bijzonder als belangrijkste problemen genoemd. In de interviews wordt nu gesproken van het gebrek aan fietspaden, drempels en zebrapaden, onvoldoende oversteekplaatsen, onveilige kruisingen, tekort aan parkeerplaatsen en onvoldoende laad- en losmogelijkheden. Een vrouwelijke ondernemer van 22 jaar zegt hierover:

‘Ik krijg de indruk dat de gemeente de straat laat voor wat ze is, dat het niet meer te redden is. Mensen rijden te hard, en plassen overal, er gebeurt van alles. Er zijn gewoon geen regels in de straat.’

Van de respondenten is 53,7% tevreden over de prestaties van de politie om de problematiek op de winkelboulevard effectief aan te pakken. Het meest tevreden zijn de winkeliers over het terugdringen van jeugdoverlast (37,8%), diefstal (37,8%), winkelinbraak (37,2%) en geweld (37,2%). Dit alles staat haaks op de ervaren zichtbaarheid van de wijkagent. De helft van de winkeliers is hierover ontevreden. Tevreden is 32,7%, neutraal is 13,5% en 3,8% geeft aan het niet te weten. Bij de prestaties van zowel gemeente als politie bestaat geen significant verschil tussen herkomstgroep. Ook in de interviews met de ondernemers wordt geklaagd over de verkeershandhaving van de winkelstraat door de politie. Zo willen de ondernemers dat de politie meer controles uitvoert op foutief parkeren, maximale snelheid en fietsen op de stoep. Het volgende citaat van een Nederlandse vrouw met een horecaonderneming geeft de irritaties hierover goed weer:

‘Op de stoep bellen ze hier dat je opzij moet. Je kan er ook niks van zeggen want dan word je verrot gescholden.’

Procedurele rechtvaardigheid

In de enquête over de werkwijze van de gemeente zijn stellingen voorgelegd die gaan over achtereenvolgens de informatieverstrekking, invloed op besluitvorming en behandeling door de gemeente. De meest opvallende resultaten van de enquête zijn als volgt. Allereerst is 53,8% van de ondernemers tevreden over de

informatie die ze krijgen van de gemeente over geplande veranderingen aan de winkelboulevard. Ontevreden zijn ze over de informatie over de behaalde resultaten (48,1%) en de noodzaak van in gang gezette veranderingen (53,8%). Daarnaast blijkt dat bijna de helft van de ondernemers (44,2%) ontevreden is over de mate waarin de gemeente naar hen luistert en de inspraak (30,1%) die zij hebben bij de in gang gezette veranderingen en de aanpak van criminaliteit en overlast. Deze resultaten staan haaks op de manier waarop de ondernemers worden bejegend door de gemeente. Een ruime meerderheid van 62,2% geeft aan met respect te worden behandeld. Ook in termen van 'eerlijk' (41%) en 'gelijkwaardig' (44,2%) geeft de grootste groep winkeliers aan tevreden te zijn over de gemeente.

Uit de interviews komen verschillende verklaringen naar voren over het gevoel van de ondernemers dat ze onvoldoende worden ingelicht over de resultaten die de gemeente boekt in de aanpak van Boulevard Zuid. Zo geeft bijna de helft van de ondernemers aan de nieuwsbrief van de winkelboulevard niet te lezen. Redenen hiervoor lopen uiteen van werkdruk tot onvoldoende leesvaardigheid. De volgende citaten van respectievelijk een Turkse winkelier en een respondent met een Surinaamse achtergrond zijn hiervoor illustratief:

'De gemeente geeft mij wel informatie over wat ze doet, maar meestal heb ik geen tijd om te lezen.'

'Ik zou meer op de hoogte kunnen zijn van wat de gemeente doet, maar ik lees niet alle dingen die ze uitdelen, het zou kunnen dat hier veel informatie in staat.'

De interacties tussen gemeente en ondernemers worden gecoördineerd door tal van informele en formele procedures. Deze procedures kunnen worden beoordeeld op basis van subjectieve factoren, zoals de beleving van de ervaringen van de winkeliers met medewerkers van de gemeente. Voor de gemeente is het belangrijk dat die procedures als rechtvaardig worden beschouwd, omdat ze kunnen leiden tot vertrouwen in de gemeente en draagvlak creëren voor de aanpak van de winkelstraat. Hoewel de winkeliers positief zijn over de bejegening door de gemeente, komt uit de interviews naar voren dat een aantal ondernemers een ongelijke behandeling ervaart tussen de winkels aan de Beijerlandse laan en die aan de Groene Hilledijk. De Beijerlandse laan (noordzijde van de winkelstraat) heeft in de praktijk een wijkoverstijgende functie. Dit deel van de winkelstraat biedt ruimte aan detailhandel en er zijn grote winkelketens gevestigd, waaronder de Mediamarkt, Dirk, Wibra en Etos. De Groene Hilledijk (zuidzijde van de winkelstraat) heeft te maken met leegstand en de hier gevestigde winkels zijn vooral buurtgericht (Nationaal Programma Rotterdam Zuid 2013). Een Turkse eigenaar die sinds negen jaar een winkel heeft aan de Groene Hilledijk verwoordt de ervaren ongelijke behandeling als volgt:

'De Groene Hilledijk voelt als een stiefdochter. Ik heb het idee dat de Beijerlandse laan een beetje wordt voorgetrokken.'

Marc Schuilenburg, Laura Messie & Darnell de Vries

Van de respondenten is 44,9% tevreden over het contact met de wijkagent. Ontevreden is 17,9%. Neutraal is 19,9% en 14,1% geeft aan geen mening te hebben. Vooral de mate van 'respect' en de variabele 'gelijke behandeling' vallen in positieve zin op. Zo geeft 69,9% aan respectvol te worden gehandeld door de politie. Gelijke behandeling ligt met 58,3% iets lager. In het laatste geval geeft 26,3% aan het 'niet te weten', tegenover 10,9% in het geval van de variabele 'respect'. Bij de ervaren werkwijze van zowel politie als gemeente bestaat geen significant verschil tussen de herkomstgroepen van de winkeliers.

Op de vraag of een 'gelijke behandeling' plaatsvindt en, zo ja, hoe die behandeling in de praktijk wordt ervaren, wordt in de interviews onder meer gerefereerd aan het laagdrempelige contact met de wijkagent, via de groepsapp bijvoorbeeld, en aan het feit dat de winkeliers serieus worden genomen bij een melding van criminaliteit of overlast. De ondernemers die zich in de interviews negatief uitlaten over het respect dat zij krijgen van de politie zijn voornamelijk werkzaam in criminaliteitsgevoelige branches: juwelen, tweedehandsgoederen en geldtransacties. Een ondernemster die sinds drie jaar een geldtransactiekantoor heeft, vertelt:

'De politie komt binnen met pistolen en twee honden. Ik weet dat ze het moet doen, maar dit is niet nodig. We letten op de regels, dus dan hoeft je niet binnen te komen met pistolen om naar alles te kijken. Medewerkers vragen zich af of zij wel veilig zijn op hun werk "wanneer gaat weer een grote controle gebeuren?", zeggen ze.'

Conclusie en reflectie

In dit artikel is onderzoek gedaan naar het vertrouwen van winkeliers aan Boulevard Zuid in de politie en de gemeente Rotterdam. Verschillende redenen lagen aan dit onderzoek ten grondslag. Allereerst zijn de problemen waarmee de hier gevestigde winkeliers te maken hebben niet van vandaag of gisteren. Sinds eind jaren tachtig probeert de gemeente via tal van actieplannen de criminaliteit en overlast op deze winkelstraat aan te pakken. In de praktijk blijkt dit geen eenvoudige opgave. Wat betekent dit voor het vertrouwen van de winkeliers in gemeente en politie?

Daarnaast is wetenschappelijk onderzoek naar factoren die bijdragen aan het vertrouwen van winkeliers in gemeente en politie dun gezaaid. Weliswaar is het nodige geschreven over vertrouwen van burgers in politie en gemeente, maar in verschillende opzichten zijn winkeliers atypische burgers te noemen, wat de aanname rechtvaardigt dat de literatuur over vertrouwen van burgers niet een-op-een kan worden betrokken op deze groep. Zo zullen winkeliers in de praktijk vaker dan een gemiddelde burger te maken krijgen met politie en gemeente, denk bijvoorbeeld aan het aanvragen van vergunningen, het doen van aangifte van diefstal, enzovoort. Bovendien zijn in de afgelopen jaren tussen winkeliers en politie en gemeente verschillende samenwerkingsverbanden gestart om de veiligheid in winkelgebieden te verbeteren. Een bekend voorbeeld hiervan is het Collectief Winkelverbod waarmee winkeliers winkeldieven en overlastgevers de

toegang tot alle aangesloten winkels in een heel winkelgebied kunnen ontzeggen (Schuilenburg, 2015a). Dergelijke vormen van publiek-private samenwerking passen in een al langere trend van securitisering (Schuilenburg, 2015b), waarbij publieke taken en verantwoordelijkheden op het gebied van veiligheid mede worden verricht door andere partijen dan de overheid (Bayley & Shearing, 2001; Johnston & Shearing, 2003).

Tot slot is er in de Nederlandse literatuur over vertrouwen nog weinig onderzoek verricht naar het verband tussen herkomstgroepen en het effect op vertrouwen in de overheid. Uit internationale literatuur weten we dat personen met een migratieachtergrond minder vertrouwen hebben in de overheid. Daarom is in dit onderzoek ook gekeken naar de verschillen en overeenkomsten die er kunnen bestaan in het vertrouwen in de overheid tussen winkeliers met een Nederlandse en Turkse achtergrond. Vertrouwen hebben we hierbij gerelateerd aan de prestaties en aan de persoonlijke ervaringen van de winkeliers met politie en gemeente in termen van rechtvaardigheid.

Uit het kwantitatieve onderzoek blijkt dat de meerderheid van de winkeliers vertrouwen heeft in de politie. Het percentage van 54,8% ligt wel onder het landelijk vertrouwen in de politie als institutie met 74,8%. Ook blijkt uit de enquête dat het vertrouwen in de politie hoger is dan het vertrouwen in de gemeente. Dit verschil keert ook terug in de tevredenheid van de winkeliers over de aanpak van de problematiek op de winkelboulevard. Zo is 53,7% van de respondenten tevreden over de prestaties van de politie. In het geval van de gemeente is dat 41,7%. Hoewel een kleine meerderheid van de respondenten het optreden van de politie effectief vindt, klagen de winkeliers wel over verschillende problemen die onvoldoende worden aangepakt, met verkeersoverlast als een van de belangrijkste bronnen van ergernis. Opvallend is dat de klachten hierover ook al naar voren kwamen in een eerste grootschalig onderzoek naar Boulevard Zuid, ruim dertig jaar geleden. Blijkbaar is hierin weinig verbetering geboekt.

Verschillende verklaringen kunnen worden gegeven voor het verschil in vertrouwen in de politie en de gemeente. Een verklaring is dat gemeentewerkers als de stadsmarinier en de gebiedsnetwerker minder zichtbaar zijn dan de wijkagenten. Een andere verklaring is dat de politie met de wijkagent een duidelijke contactpersoon heeft op de winkelstraat. Daarentegen bestaat bij winkeliers verwarring over waar zij bij de gemeente met hun vragen terecht kunnen. Een derde verklaring is dat er onder ondernemers een gebrek aan kennis is over het takenpakket van de gemeente. Hierdoor schrijven ondernemers positieve veranderingen aan de winkelstraat niet snel toe aan de gemeente.

Een ander opvallend resultaat van dit onderzoek is dat ondernemers met een Turkse achtergrond meer vertrouwen in de gemeente hebben dan ondernemers met een Nederlandse achtergrond. Een verklaring hiervoor kan zijn dat ondernemers met een Nederlandse achtergrond langer werkzaam zijn aan Boulevard Zuid. Zij hebben gemiddeld twaalf jaar een winkel aan de winkelstraat. Daarentegen werken winkeliers met een Turkse achtergrond er gemiddeld vijf jaar. Dit betekent dat de Nederlandse ondernemers de afgelopen drie decennia langer zijn geconfronteerd met het feit dat de aanpak van criminaliteit en overlast tot weinig resultaat heeft geleid en de winkelstraat in negatieve zin hebben zien veranderen.

Marc Schuilenburg, Laura Messie & Darnell de Vries

Het volgende citaat van een ondernemer met een Nederlandse achtergrond van 50 jaar met een elektronicazaak illustreert dit:

‘Vroeger was dit zo’n mooie winkelstraat, het was echt dé straat. Nu is dat niet meer voor te stellen.’

Een andere verklaring voor dit opvallende resultaat biedt de *dual frame of reference theory* (o.a. Menjívar & Bejarano, 2004; Akay et al., 2017). Hierin wordt gesteld dat personen die in het buitenland zijn geboren hun thuisland als referentiekader gebruiken. Ze vergelijken met andere woorden de prestaties en rechtvaardigheid van de procedures van de gemeente Rotterdam met die van hun land van herkomst en beoordelen de nieuwe situatie vaak als beter.

In 2020 is opnieuw een aanpak van start gegaan om Boulevard Zuid flink op te knappen en te verbeteren. ‘Hand in hand’ heet de aanpak die € 12 miljoen gaat kosten en die tien jaar gaat duren. Vertrouwen van de winkeliers in gemeente en politie is een belangrijke voorwaarde in het slagen hiervan.

Literatuur

- Actieplan 2008-2011 (2008) *Actieprogramma Winkelboulevard Zuid 2008-2011*. Rotterdam.
- Actieplan 2012-2014 (2012) *Actieprogramma Revitalisering Winkelboulevard Zuid 2012 t/m 2014*. Rotterdam.
- Actieplan 2016-2020 (2015) *De Nieuwe Transformatieaanpak winkels Rotterdam 2016-2020*. Rotterdam.
- Akay, A., O. Bargain & K.F. Zimmermann (2017) Home sweet home? Macroeconomic conditions in home countries and the well-being of migrants. *Journal of Human Resources*, 52(2), 351-373.
- Amnesty International (2013) *Proactief politieoptreden vormt risico voor mensenrechten. Etnisch profileren onderkennen en aanpakken*. Amsterdam: Amnesty International.
- Bayley, D.H. & C. Shearing (2001) *The New Structure of Policing. Description, Conceptualization, and Research Agenda*. Washington D.C.: National Institute of Justice.
- Bobocel, D.R., S.E. Agar, J.P. Meyer & P.G. Irving (1998) Managerial accounts and fairness perceptions in conflict resolution: Differentiating the effects of minimizing responsibility and providing justification. *Basic and Applied Social Psychology*, 20, 133-143.
- Bok, D. (2001) Measuring the performance of government. In: J.S. Nye Jr., P.D. Zelikow & D.C. King (eds.), *Why people don't trust government* (p. 55-75). Cambridge: Harvard University Press.
- Bos, K. van den (2007) Procedurele rechtvaardigheid. Beleving bij burgers en implicaties voor het openbaar bestuur. In: A.F.M. Brenninkmeijer, *Werken aan behoorlijkheid: De Nationale ombudsman in zijn context* (p. 183-198). Den Haag: Boom Juridische uitgevers.
- Bos, K. van den & L. van der Velden (2013) *Prettig contact met de overheid. Legitimiteit van de overheid, aanvaarding van overheidsbesluiten & ervaren procedurele rechtvaardigheid*. Den Haag: Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties.
- Bos, K. van den, H.A.M. Wilke & E.A. Lind (1998) When do we need procedural fairness? The role of trust in authority. *Journal of Personality and Social Psychology*, 75, 1449-1458.

- Bouckaert, G., B. Maddens, J.K. Kampen & S. van de Walle (2004) Vertrouwen en overheid! Living apart together? In: H. Reynaert & D. Verlet (red.), *Vertrouwen en betrokkenheid op lokaal en provinciaal vlak* (p. 1-15). Brugge: Van den Broele.
- Brenninkmeijer, A.F.M. (2006) *Fair governance: A question of lawfulness and proper conduct*. Van Slingelandt-lezing.
- Broekhuizen, J., B. van Stokkom, D. Schaap, D. Maier i.s.m. H. Boutellier & J. Broers (2015) *Serius nemen. Over het vertrouwen van burgers in de Amsterdamse politie*. Amsterdam: Vrije Universiteit Amsterdam.
- Çankaya, S. (2012) *De controle van marsmannetjes en ander schorriemorrie: het beslissingsproces tijdens proactief politiewerk*. Den Haag: Boom Lemma.
- Chanley, V.A., T.J. Rudolph & W.M. Rahn (2000) The origins and consequences of public trust in government. *The Public Opinion Quarterly*, 64(3), 239-256.
- Clansy, A. & M. Hough (2001) *Crime, Policing and Justice: The Experience of Ethnic Minorities Findings from the 2000 British Crime Survey*. Home Office Research Study, no. 223. London: Home Office.
- Cook, F.L., L.R. Jacobs & D. Kim (2010) Trusting what you know: information knowledge, and confidence in social security. *The Journal of Politics*, 72(2), 397-412.
- Dohmen, A., C.M.C. Verbakel & G. Kraaykamp (2010) Sociaal vertrouwen in de Europese context. Een multiniveauanalyse met 18 landen. *Mens en Maatschappij*, 85(2), 154-175.
- Eysink Smeets, M. & J. Baars (2016) Vertrouwen in de politie: in de functie of het functioneren. *Tijdschrift voor de Politie*, 78(3), 6-10.
- Fijnaut, C., H. Moerland & J. uit Beijerse (1991) *Een boulevard in problemen: samenleving en criminaliteit in twee Rotterdamse buurten*. Arnhem: Gouda Quint.
- Fitzgerald, M. & C. Hale (1996) *Ethnic Minorities: victimisation and racial harassment*. Home Office Research Study, no. 154. London: Home Office.
- Fleming, J. & E. McLaughlin (2012) Researching the confidence gap: Theory, method, policy. *Policing & Society*, 22, 261-269.
- Grimmelikhuijsen, S.G. (2010) Transparency of Public Decision-Making: Towards Trust in Local Government? *Policy & Internet*, 2(1), 5-35.
- Hardyns, W. & L. Pauwels (2012) Collective efficacy, sociaal kapitaal en 'fear of crime'. Een evaluatie van contextuele effecten op drie aspecten van onveiligheidsbeleving. *Tijdschrift voor Criminologie*, 54(4), 304-319.
- Huang, W.S.W. & M.S. Vaughn (1996) Support and confidence: Public attitudes towards the police. In: T.J. Flanagan & D.R. Longmire (eds.), *Americans View Crime and Justice* (p. 31-45). Thousand Oaks: Sage.
- Jackson, J. & B. Bradford (2009) Crime, policing and social order: On the expressive nature of public confidence in policing. *The British Journal of Sociology*, 60(3), 493-521.
- Jackson, J., B. Bradford, M. Hough, A. Myhill, P. Quinton & T.R. Tyler (2012) Why do people comply with the law? Legitimacy and the influence of legal institutions. *British Journal of Criminology*, 52(6), 1051-1071.
- Jackson, J., B. Bradford, E.A. Stanko & K. Hohl (2012) *Just Authority? Trust in the Police in England and Wales*. Oxon: Routledge.
- Johnston, L. & C. Shearing (2003) *Governing Security. Explorations in Policing and Justice*. London: Routledge.
- Korsgaard, M.A., D.M. Schweiger & H.J. Sapienza (1995) Building commitment, attachment, and trust in strategic decision-making teams: The role of procedural justice. *Academy of Management Journal*, 38, 60-84.

Marc Schuilenburg, Laura Messie & Darnell de Vries

- Korsten, A.F.A. & P. De Goede (2006) De betekenis van sociaal kapitaal voor vertrouwen in het overheidsbestuur. In: A.F.A. Korsten & P. de Goede (red.), *Bouwen aan vertrouwen in het openbaar bestuur* (p. 175-191). Den Haag: Elsevier.
- Lai, Y-L. & J.S. Zhao (2010) The impact of race/ethnicity, neighborhood context, and police/ citizen interaction on residents' attitudes toward the police. *Journal of Criminal Justice*, 38(4), 685-692.
- McFarlin, D.B. & P.D. Sweeney (1992) Distributive and procedural justice as predictors of satisfaction with personal and organizational outcomes. *Academy of Management Journal*, 35, 626-637.
- Menjívar, C. & C. Bejarano (2004) Latino immigrants' perceptions of crime and police authorities in the United States: A case study from the Phoenix metropolitan area. *Ethnic and Racial Studies*, 27(1), 120-148.
- Michelson, M.R. (2003) The corrosive effect of acculturation: How Mexican Americans lose political trust. *Social Science Quarterly*, 84(4), 918-933.
- Mutsaers, P. (2013) *A Public Anthropology of Policing. Law Enforcement and Migrants in the Netherlands* (diss. Tilburg). Tilburg: Tilburg University.
- Norris, P. (1999) *Critical citizens: global support for democratic governance*. Oxford: Oxford University Press.
- Pollitt, C. & G. Bouckaert (2004) *Public Management Reform: A Comparative Analysis*. Oxford: Oxford University Press.
- Putnam, R. (2000) *Bowling Alone. The Collapse and Revival of American Community*. New York: Simon & Schuster.
- Putnam, R.D. (2007) E pluribus unum: Diversity and community in the twenty-first century. *Scandinavian Political Studies*, 30(2), 137-174.
- Sampson, R.J. & S.W. Raudenbush (2004) Seeing disorder: Neighborhood stigma and the social construction of 'broken windows'. *Social Psychology Quarterly*, 67(4), 319-342.
- Sampson, R.J., S.W. Raudenbush & F. Earls (1997) Neighborhoods and violent crime: A multilevel study of collective efficacy. *Science*, 277(5328), 918-924.
- Schaap, D. (2018) *The police, the public, and the pursuit of trust. A cross-national, dynamic study of trust in the police and police trust-building strategies*. The Hague: Eleven International Publishing.
- Schmeets, H. & S. te Riele (2014) Declining social cohesion in The Netherlands? *Social Indicators Research*, 115(2), 791-812.
- Schuilenburg, M. (2015a) Behave or be banned? Banning orders and selective exclusion from public space. *Crime, Law and Social Change*, 64(4-5), 277-289.
- Schuilenburg, M. (2015b) *The Securitization of Society: Crime, Risk, and Social Order*. New York: New York University Press.
- Schuilenburg, M. (2019) *Hysterie. Een cultuurdiagnose*. Amsterdam: Boom Filosofie.
- Schuilenburg, M., B. Besseling & F. Uitendaal (2017) Vertrouwen in de politie. Empirisch onderzoek naar de beleving van vertrouwen in de Rotterdamse wijk Bloemhof. *Justitiële verkenningen*, 43(4), 47-63.
- Schuman, H., C. Steeh, L. Bobo & M. Kysan (1997) *Racial Attitudes in America*. Cambridge: Harvard University Press.
- Skogan, W.G. (2006) *Police and Community in Chicago: A Tale of Three Cities*. New York: Oxford University Press.
- Skogan, W.G. (2009) Concern About Crime and Confidence in the Police: Reassurance or Accountability? *Police Quarterly*, 12(3), 301-318.
- Sunshine, J. & T.R. Tyler (2003) The role of procedural justice and legitimacy in shaping public support for policing. *Law and Society Review*, 37, 513-547.

- Thibaut, J. & L. Walker (1975) *Procedural justice. A psychological analysis*. Hillsdale NJ: Lawrence Erlbaum Associates.
- Tyler, T.R. (2001) Public trust and confidence in legal authorities: What do majority and minority group members want from the law and legal institutions? *Behavioural Sciences and the Law*, 19, 215-235.
- Tyler, T.R. (2005) Policing in Black and White: Ethnic group differences in trust and confidence in the police. *Police Quarterly*, 8(3), 322-342.
- Tyler, T.R. (2006) *Why people obey the law*. Princeton: Princeton University Press.
- Tyler, T.R. (2014) *Legitimacy and procedural justice: A new element of police leadership*. Police Executive Research Forum.
- Tyler, T.R. & S.L. Blader (2003) The Group Engagement Model: Procedural Justice, Social Identity, and Cooperative Behaviour. *Personality and Social Psychology Review*, 7(4), 349-361.
- Tyler, T.R., R.J. Boeckmann, H.J. Smith & Y.J. Huo (1997) *Social justice in a diverse society*. Boulder, CO: Westview.
- Tyler, T.R. & Y.J. Huo (2002) *Trust in the law: Encouraging public cooperation with the police and courts*. New York: Russell Sage Foundation.
- Uit Beijerse, J., H. Moerland & C. Fijnaut (1987) *Boulevard Zuid. Een winkelstraat met problemen?* Rotterdam: Centrum voor Geïntegreerde Strafrechtswetenschap.
- Uit Beijerse, J., H. Moerland & C. Fijnaut (1990) *Problemen in een stadsvernieuwingswijk in Rotterdam-Zuid. Meninge van mensen die er werken en/of wonen*. Rotterdam: Centrum voor Geïntegreerde Strafrechtswetenschap.
- Uit Beijerse, J., C.J.C.F. Fijnaut & H. Moerland (1990) Het project 'Boulevard Zuid' te Rotterdam: Een verkenning van de criminaliteitsproblematiek in een winkelstraat en zijn omliggende buurten. *Tijdschrift voor Criminologie*, 32(2), 67-82.
- Van Craen, M. (2012) Explaining majority and minority trust in the police. *Justice Quarterly*, 30(6), 1042-1067.
- Van Craen, M. (2015) Understanding Police officers' trust and trustworthy behavior: A work relations framework. *European Journal of Criminology*, 13(2), 1-21.
- Van Craen, M. & W.G. Skogan (2015) Differences and Similarities in the explanation of ethnic minority groups' trust in the police. *European Journal of Criminology*, 12(3), 300-323.
- Veer, L. van der, A. van Sluis, S. van de Walle & A. Ringeling (2013) *Vertrouwen in de politie: trends en verklaringen*. Rotterdam: Politie & Wetenschap.
- Walle, S. van de (2018) Explaining Citizen Satisfaction and Dissatisfaction with Public Services. In: E. Ongaro & S. van Thiel (eds.), *The Palgrave Handbook of Public Administration and Management in Europe* (p. 227-241). London: Palgrave Macmillan.
- Worthy, B. (2010) More open but not more trusted? The effect of the freedom of information act 2000 on the United Kingdom central government. *Governance: An international Journal of Policy, Administration, and Institution*, 23(4), 561-582.
- WRR (2018) *De nieuwe verscheidenheid. Toenemende diversiteit naar herkomst in Nederland*, Den Haag: WRR.