

Resultaten Vertrouwen- en Reputatiemonitor Politie *2018 Report*

30 november 2018

Inhoudsopgave

Achtergrond onderzoek		3
Management samenvatting		10
Burgers	- gedetailleerde resultaten	33
Medewerkers	- gedetailleerde resultaten	57
Appendix		72

Achtergrond onderzoek



Aanleiding onderzoek en meetinstrument (1/4)

- De politie heeft Reputation Institute gevraagd om haar reputatie in kaart te brengen bij twee groepen waar zij een afhankelijkheidsrelatie mee heeft: burgers en medewerkers. Het onderzoek, dat uitgevoerd werd in september en oktober 2018, maakt gebruik van een meetinstrument dat in 2014 ontwikkeld werd voor een vergelijkbare studie in januari en februari 2015. Het instrument heet de Vertrouwen- en Reputatiemonitor Politie.
- De omvang van de 2018 editie van het onderzoek wijkt enigszins af van die van het onderzoek dat in 2015 uitgevoerd is. In tegenstelling tot het onderzoek in 2015 bestaat de huidige editie uit twee in plaats van drie onderzoeksgroepen: burgers en medewerkers. De doelgroep samenwerkingspartners is in deze studie niet meegenomen.

Vertrouwen en Reputatiemonitor Politie



Meetinstrument (2/4)

Reputatie (RepTrak® Pulse) en *ondersteunend gedrag*

Aanjagers

Reputatie (RepTrak® Pulse)

De politie heeft een goede algehele reputatie

De politie is een organisatie waar ik een goed gevoel bij heb

De politie is een organisatie die ik vertrouw

De politie is een organisatie die ik bewonder en respecteer

Steunend gedrag

Aanbevelen om te werken

Positieve uitspraak

Bereid bij te staan in noodsituatie

Meetinstrument (3/4)

Legitimiteit

Aanjagers

Handelt Juist

De politie doet de juiste dingen

De politie is eerlijk

De politie gebruikt alleen geweld als het echt nodig is

Draagvlak

De politie staat midden in de samenleving

De politie doet wat opgedragen is vanuit de wet

Oprechtheid

De politie neemt kritiek serieus

De politie handelt onpartijdig

De politie staat bij problemen open voor vragen en opmerkingen

De politie verantwoordt zich over haar doen en laten aan burgers.

Meetinstrument (4/4)

Professionaliteit

Aanjagers

Vakmanschap

- De politie is moedig in haar optreden
- Agenten hebben een goede conditie
- De politie is goed opgeleid
- De politie laat conflicten niet uit de hand lopen
- De politie maakt gebruik van moderne ICT-middelen
- De politie werkt als één Nederlandse politie samen

Dienstbaar

- De politie informeert burgers over de voortgang van hun/de aangifte
- De politie staat open om te luisteren naar het publiek
- De politie heeft oog en begrip voor slachtoffers
- De politie legt uit en laat zien wat ze doet
- De politie is behulpzaam
- De politie is er wanneer ik ze nodig heb
- Bij de politie geldt: Afspraak is afspraak

Leiderschap

- De politie heeft een duidelijke visie voor de toekomst
- Leidinggevenden van de politie sturen medewerkers goed aan
- Leidinggevenden focussen op de uitvoering van de kerntaken*
- Leidinggevenden leren medewerkers de juiste prioriteiten te stellen*
- Leidinggevenden hebben zicht op de vaardigheden van medewerkers*

Samenwerkingscapaciteit

- De politie werkt goed samen met hulporganisaties (brandweer, GGD, ambulance)
- De politie staat open voor samenwerking met burgers
- De politie deelt voldoende haar informatie

Werkgeverschap

- De politie beloont medewerkers naar behoren
- De politie is begaan met medewerkers
- De politie biedt gelijke kansen aan medewerkers
- De politie geeft medewerkers de mogelijkheid om zich te ontwikkelen
- De politie zorgt ervoor dat medewerkers hun taak goed kunnen uitoefenen

Uitstraling

- De politie straalt gezag uit op straat

Communicatie

- De politie is betrouwbaar
- De politie is altijd bereikbaar
- De politie reageert alert
- De politie communiceert open en eerlijk
- De politie communiceert snel bij calamiteiten
- De door de politie gegeven informatie kun je volledig vertrouwen

*deze attributen worden alleen gemeten onder medewerkers

Toepassing Vertrouwen-en Reputatiemonitor Politie

- De Vertrouwen- en Reputatiemonitor Politie is toegepast in Nederland in 2018 (september en oktober). De monitor is afgenomen onder twee groepen: Burgers en Medewerkers
- In totaal hebben 6939 respondenten deelgenomen aan het onderzoek. Daarvan hebben 2571 burgers de vragenlijst ingevuld en 4368 medewerkers

Burgers	n	%
Amsterdam	257	10.0%
Den Haag	261	10.2%
Limburg	253	9.8%
Midden-Nederland	256	10.0%
Noord-Holland	256	9.9%
Noord-Nederland	258	10.0%
Oost-Brabant	259	10.1%
Oost-Nederland	253	9.8%
Rotterdam	257	10.0%
Zeeland-West-Brabant	262	10.2%
Totaal	2571	100%

Medewerkers	n	%
Amsterdam	424	9.7%
Den Haag	460	10.5%
Landelijke Eenheid	354	8.1%
Limburg	244	5.6%
Midden-Nederland	339	7.8%
Noord-Holland	198	4.5%
Noord-Nederland	366	8.4%
Oost-Brabant	307	7.0%
Oost-Nederland	447	10.2%
Politiedienstencentrum	453	10.4%
Rotterdam	465	10.6%
Staf Korpsleiding	40	0.9%
ODPA	4	0.1%
Zeeland-West-Brabant	267	6.1%
Totaal	4368	100%

Analyse

Dit document beschrijft de resultaten van het Vertrouwen- en Reputatiemonitor Politieonderzoek.

Aspecten die in de rapportage uitgelicht gaan worden zijn:

- Spontane associaties politie
- Overzicht Kernresultaten en details
 - Veiliger samenleving; evaluatie en verwachte prestatie
 - Kerntaken; evaluatie en verwachte prestatie
- Reputatieoordeel politie
- Steunend gedrag ten aanzien politie
- Kernwaarden politie
- Reputatieoordeel Benchmarks
- Suggesties voor het versterken van het vertrouwen bij publiek
- Actiepunten voor verbetering

Bij Burgers is tevens gekeken naar de invloed van contactmomenten en communicatiekanalen

Managementsamenvatting



Belangrijkste bevindingen: Burgers

Reputatie

De reputatie van de politie onder de burgers is van hoog-gemiddeld (68.7) naar sterk (71.8) gestegen. Het vertrouwen score ligt nog hoger op 74. De Politie zou met de huidige Pulse-score op plek 8 op de reputatielijst van de top 30 beursgenoteerde bedrijven staan – boven Ahold Delhaize en Wolters Kluwer. Dit vertaalt zich naar een 4-punten toename in (nu sterke) steunend gedrag-scores (gemiddelde score = 70).

Veilige samenleving

Burgers geven de politie een solide gemiddelde score van 64.3 voor haar bijdrage aan een veiliger samenleving, bijna 5 punten hoger dan in 2015. De politie scoort sterk op prestatie (bijv. het beschermen van burgers), gemiddeld op gezag en alleen zwak op zichtbaarheid in de buurt. Een niveau dieper in het model is te zien dat de politie vertrouwd wordt in het juist handelen, midden in de samenleving staat en zelfs gewaardeerd wordt voor oprechtheid. De scores op oprechtheid staan niet meer in de 'zwakke' zone zoals in 2015, maar zij worden nog steeds als zwakst beoordeeld. Burgers zien in 2018 meer resultaat en hebben meer vertrouwen in de politie als professionals. Zij worden alleen niet voldoende in hun kracht gezet – met genoeg blauw op straat.

Kerntaak

Burgers geven de politie een hoog-gemiddelde score van 66.8, bijna 4 punten hoger dan in 2015 (62.7) voor het vervullen van de kerntaak. Op 'helpt in noodsituaties' scoort de politie een torenhoge 76.3. Het bestrijden van criminaliteit wordt ook zeer hoog gewaardeerd. Alleen het helpen van mensen bij doen van een aangifte of melding staat nog (net) onder de gemiddelde zone. Een niveau dieper is er verder vertrouwen in het karakter ('is moedig in haar optreden' krijgt een score van 70), de vakmanschap, de dienstbaarheid ('is behulpzaam' scoort een 71.2), de communicatie en de samenwerkingscapaciteit (gemiddeld tot hoog-gemiddeld). Werkgeverschap scores zijn ook hoog-gemiddeld op 'beloont medewerkers naar behoren' na (57.8). Ook relatief zwak is de aanwezigheid van de politie ('is er wanneer ik ze nodig heb' – 62.6). De gezag-score is ook laag (62). Kritiek gaat vooral uit naar de mate waarin de politie 'empowered' is door de organisatie en niet of veel minder naar de kwaliteiten van de medewerkers zelf. Waardering voor de mensen is te zien in de hoge scores op de kernwaarden (een score van 79 op moedig en doortastend en 66 op integer).

Versterken van de reputatie

Net als in 2015 pleiten de burgers zelf voor meer blauw op straat. Op plek twee volgt betere communicatie. Dit staat in contrast tot het beter uitvoeren van de kerntaak en dichterbij de burgers staan (suggesties 2 en 3 in 2015). Hier heeft de politie al flinke winst geboekt. Uit de impactanalyse is te zien dat het voor burgers met name belangrijk is dat de politie eerlijk is, doet wat opgedragen is vanuit de wet, onpartijdig handelt, moedig is in haar optreden, goed samenwerkt met hulporganisaties en de juiste dingen doet, als het gaat om vertrouwen in de politie.

Belangrijkste bevindingen: Burgers

Veiliger samenleving

- Burgers zien in 2018 meer **resultaat**
- Zij hebben meer **vertrouwen in de politie als professionals**
- Burgers vinden dat de medewerkers van de politie **niet voldoende in hun kracht** worden gezet – met als resultaat – voor de burger – **te weinig blauw op straat**

Kerntaak

- Er is hoog vertrouwen in het **karakter** en de **dienstbaarheid** van de medewerker / agent
- Op de kernwaarde ‘moedig’ scoort de politie een 79 – en 66 op integer
- Men is **tevreden** met het **resultaat** op veiligheid, hulp in nood en het bestrijden van criminaliteit
- **Minder tevreden** op **informatie** en hulp bij een melding/**aangifte**
- Kritiek gaat vooral uit naar de mate waarin de politie ‘**empowered**’ is **door de organisatie** en niet of veel minder naar de kwaliteiten van de medewerkers zelf
- Daarbij gaat het vooral om **leiderschap** en **beloning**

Belangrijkste bevindingen invloed op reputatie: Burgers

Zowel de impactvolle sterktes als zwaktes liggen bij de houding van de politie

- **Gebruik karakter en behulpzame houding** van de **medewerker/agent** als **communicatieassets** (betrouwbaar, moedig, eerlijk)
- **Werken aan** verbeterde prestaties en percepties van de **oprechtheid** – vooral het serieus nemen van **kritiek** en het **open staan** bij problemen voor vragen en **opmerkingen**
- Reputatie wordt vooral bepaald door percepties van het juist handelen, draagvlak en oprechtheid (de kerndimensies van Veiliger Samenleving en de 9 attributen erachter)
- Percepties rondom werkgeverschap, uitstraling en leiderschap hebben relatief minder impact op reputatie

Belangrijkste bevindingen: Medewerkers

Reputatie

De reputatie van de politie onder medewerkers is van hoog-gemiddeld (67.1) in 2015 met bijna 7 punten bijna naar zwak (60.5) in 2018 gedaald. Een 'goed gevoel' scoort het hoogst van de vier reputatiecomponenten met 63.8, zeven punten lager dan in 2015. 'Heeft een goede algehele reputatie' scoort het laagst met 56.2, bijna 4 punten lager dan in 2015. Ondanks de veel lagere reputatiescores, zijn medewerkers nog steeds bijzonder trouw aan hun werkgever. De gemiddelde score voor steunend gedrag staat op 81.4, lager dan 85.8 in 2015 maar nog steeds bijzonder hoog. Op 'voor willen werken' scoort de politie onder de eigen medewerkers bijzonder laag (62.7) – 8 punten lager dan in 2015 en het verschil tussen sterk en laag-gemiddeld.

Veilige samenleving

Medewerkers geven de politie een zwakke score 59.5 voor haar bijdrage aan een veiliger samenleving, 3 punten lager dan in 2015. De politie scoort sterk op prestatie (bijv. het beschermen van burgers). Op zichtbaarheid in de buurt scoort de politie echter zeer laag (40.2). Dit is 17 punten onder de verwachting, die al zeer laag ligt op dit punt. Een laag dieper is te zien dat net als bij burgers attributen die te maken hebben met oprechtheid het laagste scores (neemt kritiek serieus 56.8; verantwoordt zich over doen en laten aan burgers 59.5).

Kerntaak

Medewerkers geven de politie een gemiddelde score van 65.1, 2.6 punten lager dan in 2015 voor het vervullen van de kerntaak. Op 'helpt in noodsituaties' scoort de politie een uitstekende 84.2. Het bestrijden van criminaliteit wordt gemiddeld gewaardeerd – in tegenstelling tot 'voorkomt criminaliteit' en 'helpt mensen goed bij het doen van aangifte of meldingen', die als zwak worden beoordeeld. Een niveau dieper - bij de attributen binnen 'professionaliteit' – worden bijna alle attributen als zwak beoordeeld. Belangrijke uitzondering zijn 'moedig in het optreden' met een zeer hoge score van 75.2 en 'is behulpzaam' met een score van 74.4. Op het karakter van de agent en medewerker scoort de politie dus hoog. Op het faciliteren van succes zijn de scores veel lager en diep in de gevarenzone. De slechtste attributenscores vallen onder werkgeverschap (gemiddelde score van 43.8 met een daling van 6.7 punten van 2015). De pijn is verder te zien bij Leiderschap, met een gemiddelde attribuutscore van 44.9. Medewerkers zijn niet tevreden met de visie, de aansturing, de focus van leiders op de kerntaak en het zicht op de vaardigheden van medewerkers.

Herstellen van de reputatie

De meeste aanbevelingen van medewerkers hebben met meer/betere communicatie te maken. Daarna pleiten zij voor betere werkomstandigheden – dit in contrast tot 2015 toen meer blauw op straat op plek twee stond. In de ogen van de medewerkers ligt het pittige reputatieprobleem van de politie vooral bij de organisatie en leidinggevenden – niet of in ieder geval in mindere mate bij de kwaliteit en karakter van medewerkers. Medewerkers zijn trots en extreem trouw (zie steunend gedrag-scores). Uit de impactanalyse te zien is dat naast aandacht voor de interne situatie, i.e. begaan zijn met en belonen van medewerkers en samenwerken als één politie, de juiste dingen doen en eerlijk en betrouwbaar zijn, de reputatie helpen verbeteren.

Belangrijkste bevindingen: Medewerkers

Veiliger samenleving

- Sterke scores op **resultaat** (veiligheid/bescherming van burgers)
- **Meer kritisch dan burgers** en zichzelf in 2015 **over de eigen houding/oprechtheid**: openheid voor vragen en kritiek, verantwoording aan burgers
- **Nog veel kritischer dan Burgers** (20 punten lager) en zichzelf in 2015 over zichtbaarheid in de buurt / **genoeg blauw op straat**

Kerntaak

- **Hoge** scores op het **actieve werk** – bestrijden van criminaliteit, helpen in noodsituaties
- Laag scores op wat er voor en na gebeurt: voorkomen van criminaliteit / helpen bij een aangifte
- **Zeer hoge** scores op **karakter** en **behulpzaamheid** van de medewerker / agent
- Zwak op communicatie – **informer**, **open** en eerlijk zijn en op **uitstraling**
- **Maar vooral zwak/slecht** op het **faciliteren van succes**: werkgeverschap, leiderschap, ICT

Belangrijkste bevindingen invloed op reputatie: Medewerkers

De impactvolle sterktes liggen bij karakter, de zwaktes bij de organisatie en de cultuur

- Gebruik **karakter** en **ethiek** van de **medewerker/agent** als **communicatieassets** (betrouwbaar, eerlijk). Deze scores hoog-gemiddeld
- **Werken aan** verbeterde prestaties en percepties van de **werkgeverschap** – aandacht voor de medewerker, **beloning, opleiding**
- **Werken** verbeterde prestaties en percepties van het **leiderschap** – een heldere **visie en adequate aansturing**
- Reputatie wordt vooral bepaald door percepties rondom de kerntaken en in mindere mate het juist handelen, oprechtheid en draagvlak
- Verbeterde prestaties op het gebied van leiderschap en werkgeverschap hebben primair met **gedrag** en **cultuur** maken

Belangrijkste bevindingen

	1 Veiliger samenleving	2 Kerntaak	3 Vertrouwen en Reputatie	4 Steunend gedrag
Burgers	Burgers zijn voornamelijk kritisch over de zichtbaarheid van de politie in de buurt en het gezag van de politie op straat. Het beschermen van de burgers en het bijdragen aan de veiligheid wordt wel hoog gewaardeerd	Hoewel de hulp in noodsituaties sterk scoort onder de burgers, zijn zij wel zeer kritisch over de hulp die zij krijgen bij het goed doen van een aangifte of melding	Op het gebied van reputatie scoort de politie sterk onder de burgers. De Brandweer en Ambulance GGD scoren nog steeds significant hoger	Steunend gedrag richting de politie is toegenomen sinds de vorige meting in 2015. De burgers zijn meer bereid positief over de politie te praten en om de politie aan te bevelen als werkgever
Medewerkers	Ook hier scoort de politie sterk op gebied van veiligheid en bescherming. Op zichtbaarheid in de buurt scoort de politie echter zeer laag (40.2). Dit is 17 punten onder de verwachting, die al zeer laag is	De politie heeft een uitstekende score op het helpen in noodsituaties. Op het voorkomen van criminaliteit en het goed helpen met aangiftes en meldingen scoort de politie nog aanzienlijk onder de verwachtingen	Onder medewerkers scoort de politie een lage gemiddeld. In vergelijking tot de uitstekende scores van de Brandweer en de Ambulance GGD is er veel ruimte voor verbetering. De Belastingdienst scoort met een zwakke score het laagst	Ondanks de lagere scores op de andere gebieden, ontvangt de politie wel veel steunend gedrag van de medewerkers. Er is echter nog weinig drang om aanbevelen om er te werken

Overzicht Kernresultaten



Burgers

Medewerkers

Kloof

Veiliger Samenleving

64.3

59.5

4.8

Kerntaken

66.8

65.5

1.3

Reputatieoordeel

71.8

60.5

11.3

Gedrag

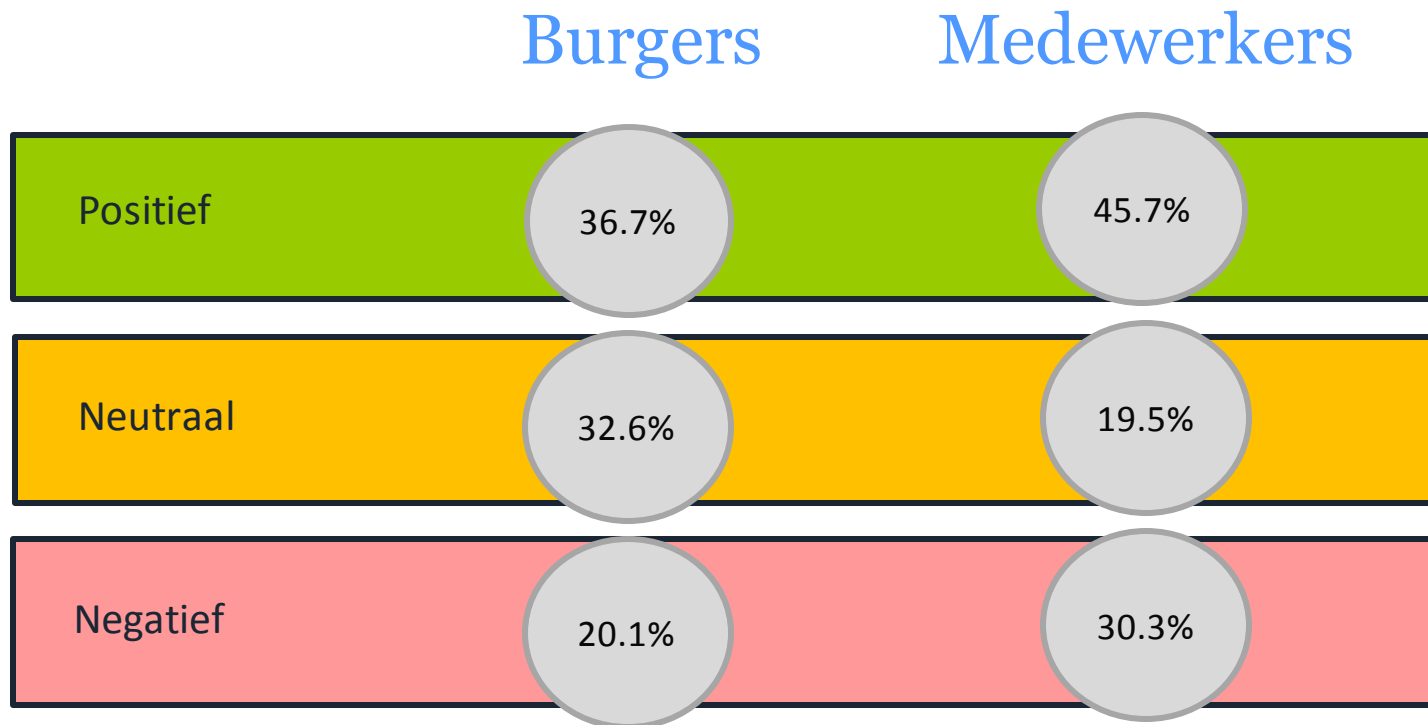
70.0

81.4

-11.4

≥ 80	Uitstekend
70 - 79	Sterk / Robuust
60 - 69	Gemiddeld
40 - 59	Zwak / Kwetsbaar
< 40	Slecht

Bij burgers zijn de meeste spontane associaties positief/neutral; onder medewerkers is het merendeel positief/negatief



Bij burgers is 'beschermend' de meest genoemde associatie; bij medewerkers wordt na 'goede werkgever', ook 'te weinig mensen/capaciteit/middelen' veel genoemd

Burgers



Primaire associatie

Beschermend; waarborging veiligheid; beveiliging; stabiliteit; is er voor je
(N=1251)

Secundaire associatie

Agent en uitrusting; uniform; blauw; pistool; politieauto/-bureau/-hond/-helikopter; sirene; zwart/geel
(N=915)

Tertiaire associatie

Handhaving; controle; waakzaam; gezag; wetgeving; opsporing; bewaking; recht
(N=602)

Medewerkers

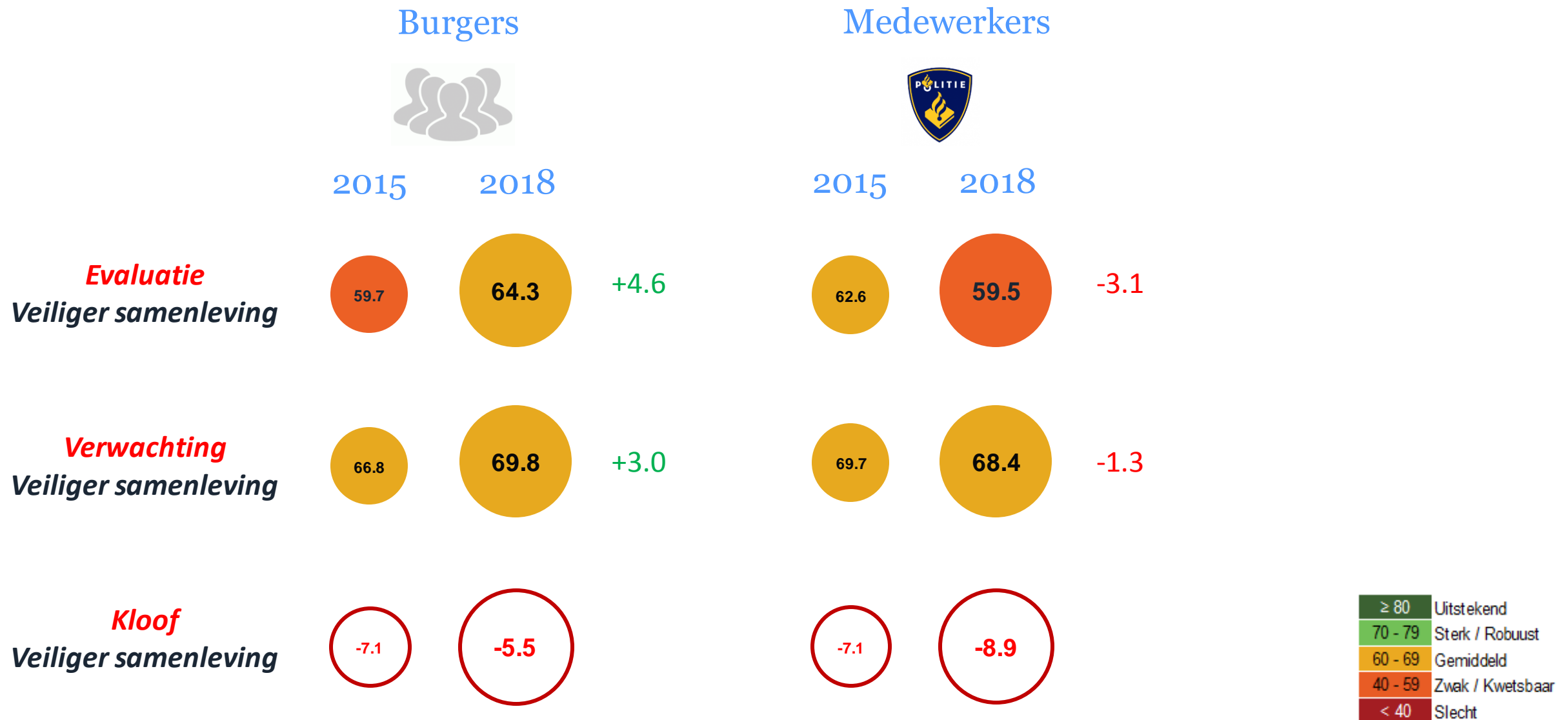


Goede werkgever; leuk beroep/werk/collega's; saamhorigheid; dynamisch; loyaal; trots
(N=2297)

Te weinig mensen/capaciteit/middelen; onderbetaald; hoge werkdruk; gevaarlijk werk; hard werken voor weinig; slecht getrainde mensen
(N=1267)

Werkgever; werk; collega's; salaris; uniform/uitrusting; blauw; samenwerken
(N=1236)

Percepties van Veiliger samenleving zijn verbeterd onder burgers, maar verminderd onder medewerkers; voor beide groepen voldoen de percepties echter niet aan de verwachtingen



Veiliger samenleving scoort onder medewerkers lager dan onder burger; bij allebei de groepen wordt 'neemt kritiek serieus' het laagst gewaardeerd

Burgers



Medewerkers



Veiliger samenleving

64.3

59.5

Hoogste
beoordeling

*Doet wat
opgedragen is
vanuit de wet*
Score: 72.2

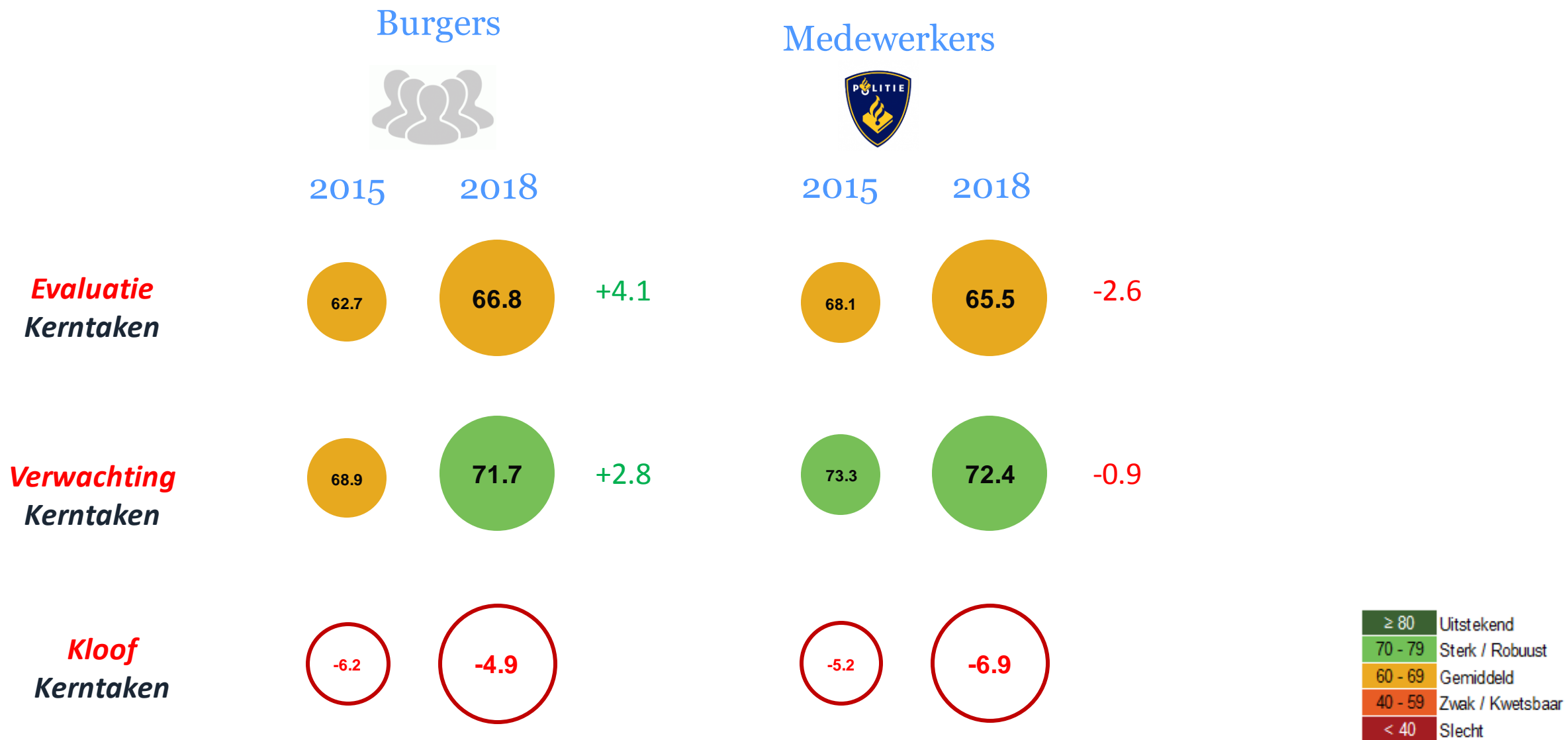
*Gebruikt alleen geweld
als het echt nodig is*
Score: 78.2

Laagste
beoordeling

Neemt kritiek serieus
Score: 60.4

Neemt kritiek serieus
Score: 56.8

Ook de evaluatie van de Kerntaken is onder de burgers toegenomen; omdat de evaluatie meer is toegenomen dan de verwachting, is de kloof verminderd



De evaluatie van Kerntaken is onder burgers en medewerkers nagenoeg gelijk; 'bereid bij te staan in noodsituatie' scoort onder beide groepen het hoogst

Burgers



66.8

Medewerkers



65.5

Kerntaken

Hoogste
beoordeling

- *Bereid bij te staan in noodsituatie*
Score: 76.3

- *Bereid bij te staan in noodsituatie*
Score: 84.2

Laagste
beoordeling

- *Aangifte of meldingen*
Score: 59.2

- *Voorkomt criminaliteit*
Score: 56.6

De reputatie van de Nationale Politie is significant beter onder burgers dan onder medewerkers

Burgers



Medewerkers



≥ 80	Uitstekend
70 - 79	Sterk / Robuust
60 - 69	Gemiddeld
40 - 59	Zwak / Kwetsbaar
< 40	Slecht

Reputatieoordeel

Hoogste
beoordeling

- *Vertrouwen*
Score: 74.3

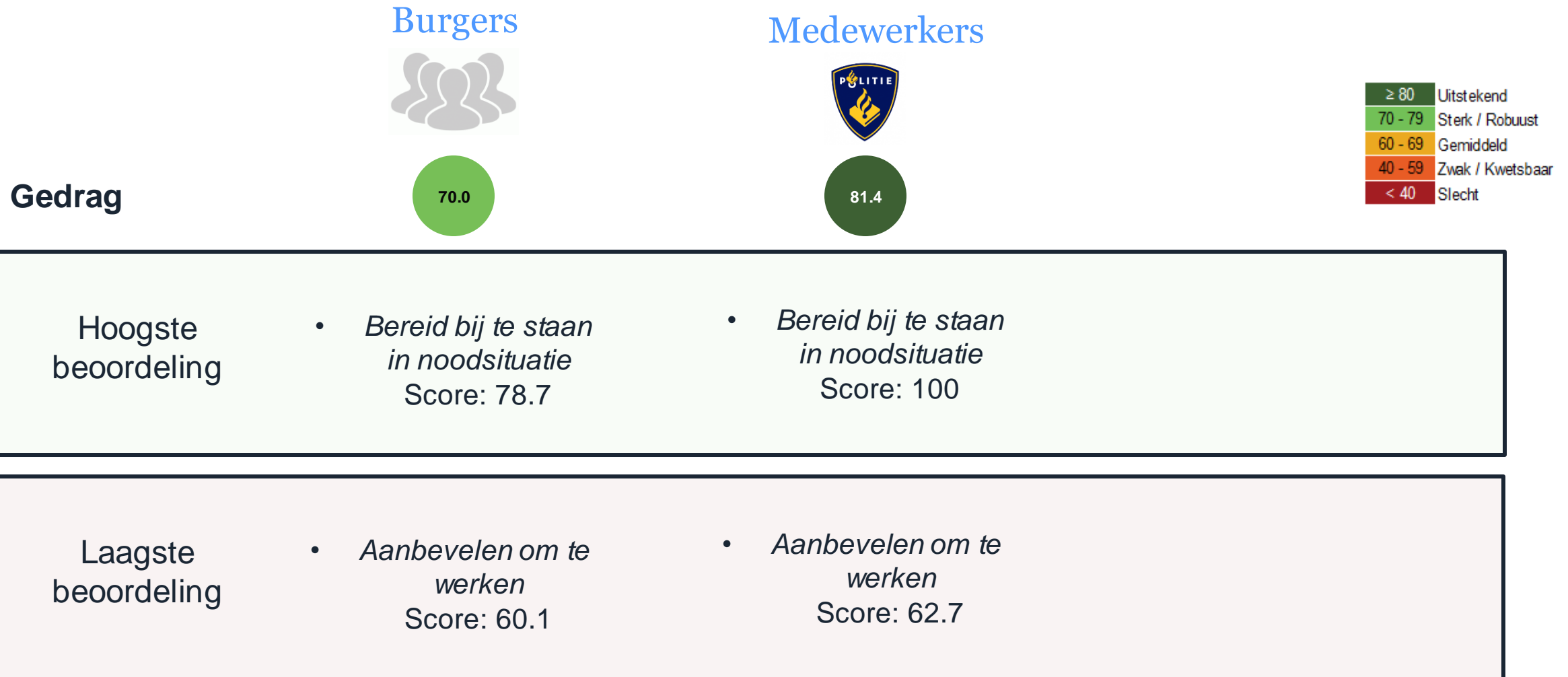
- *Goed gevoel*
Score: 63.8

Laagste
beoordeling

- *Goede algehele
reputatie*
Score: 66.6

- *Goede algehele
reputatie*
Score: 56.2

Steunend gedrag is echter weer aanzienlijk hoger onder medewerkers; 'bereid bij te staan in noodsituatie' heeft een maximale score



Burgers waarderen de kernwaarden van de politie meer dan de politie, behalve 'moedig & doortastend'



Kernwaarden	Burgers	Medewerkers	Kloof
Is Integer	66.3	66.0	0.3
Verbinding maatschappij	64.1	60.1	4.0
Moedig & doortastend	70.0	75.2	-5.2
Betrouwbaar	68.7	65.5	3.2

≥ 80	Uitstekend
70 - 79	Sterk / Robuust
60 - 69	Gemiddeld
40 - 59	Zwak / Kwetsbaar
< 40	Slecht

De Brandweer en de Ambulance GGD hebben de hoogste reputatie onder zowel burgers als medewerkers

Burgers Medewerkers

Reputatieoordeel



11.3

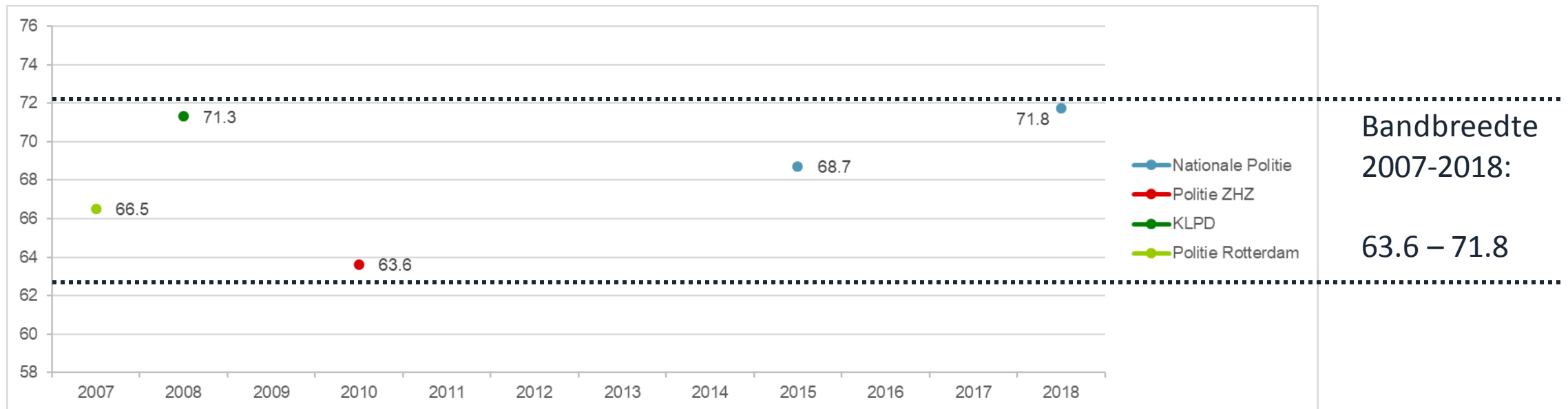
Organisatie	Burgers	Medewerkers	Delta
Brandweer	90.0	82.5	7.5
Ambulance GGD	89.4	87.3	2.1
Gemeenten	58.6	56.5	2.1
Rechtbank	64.2	63.9	0.3
Belastingdienst	49.1	48.8	0.3

≥ 80	Uitstekend
70 - 79	Sterk / Robuust
60 - 69	Gemiddeld
40 - 59	Zwak / Kwetsbaar
< 40	Slecht

De Nationale Politie heeft een sterke reputatiescore onder de burgers

De reputatie van de Nationale Politie heeft zich verbeterd in vergelijking tot de vorige meting in 2015 en scoort nu bovenaan de bandbreedte

Reputatieontwikkeling Nationale Politie onder burgers



Kernresultaten - Vergelijking politie met top 30 bedrijven van nederland

1-10			11-20			21-30		
1	PHILIPS	82.1	11		69.7	21		65.5
2	HEINEKEN	76.6	12		69.2	22		65.1
3	ASML	76.5	13		69.2	23		64.5
4		76.1	14		69.1	24		64.5
5		74.2	15		68.6	25		64.1
6	JUMBO	72.8	16		68.6	26		63.7
7		71.9	17		67.9	27		61.2
8		71.3	18		66.7	28		61.0
9		70.7	19		66.5	29		60.5
10	ING	70.7	20		65.7	30		58.8



Burgers

Medewerkers



Zowel onder de burgers als de medewerkers is 'meer/betere communicatie' een belangrijke suggestie om de reputatie van de Nationale Politie te verbeteren

Burgers

Primaire suggestie

Meer zichtbaar/ meer blauw op straat; zich meer laten zien; meer aanwezig; wijkagent weer terug
(N=495)

Secundaire suggestie

Meer/ betere communicatie; meer transparantie/ openheid; laat meer zien van het werk van de politie; maak duidelijk wat de taken van de politie; minder negatief in het nieuws; positiever in het nieuws; reclame/ PR/ promoties; voorlichting op scholen; terugkoppeling na aangiftes; houdt burgers op de hoogte; laat de resultaten zien/ successen
(N=327)

Tertiaire suggestie

Kerntaak beter uitvoeren; "boeven vangen"; (alle) aangiftes serieus nemen/ in behandeling nemen; meer controles; meer handhaving van wetten; meer dienstbaar/ behulpzaam; focussen op de serieuze/ echt zware delicten/ criminaliteit; letten op kleine overtredingen/ overlast; meer hun best doen; doen waar ze voor opgeleid zijn/ betaald krijgen
(N=322)

Medewerkers

Meer/ betere communicatie; meer transparantie/ openheid; laat zien wat de politie wel doet en niet doet; reclames; tv programma's; terugkoppelen na aangifte/ melding; beter/ positiever in het nieuws komen; beter reageren op de media(berichten); beter successen communiceren/ vertellen wat er goed gaat; beter inzicht geven in werkzaamheden politie; meer/ beter uitleggen
(N=1326)

Betere werkomstandigheden; beter naar de medewerkers luisteren; zorgen voor het personeel; betere cao; capaciteit vergroten; minder bezuinigen; meer personeel; meer investeren in het personeel
(N=872)

Dichterbij de burgers; burgers serieus nemen; luisteren naar burgers; meer betrokkenheid bij burgers; meer begrip; menselijker; persoonlijker; (klant)vriendelijker; meer (proactief) contact met de burger; meer in gesprek gaan met burgers; meer verbinding met de burgers; samenwerking met burgers
(N=847)

Samenvatting actiepunten

Burgers

Vertrouwen en reputatie

Consolideren

- De politie doet wat opgedragen is vanuit de wet
- De politie is moedig in haar optreden
- De politie werkt goed samen met hulporganisaties

Verbeteren

- De politie is eerlijk
- De politie handelt onpartijdig
- De politie doet de juiste dingen

Medewerkers

Vertrouwen en reputatie

Consolideren

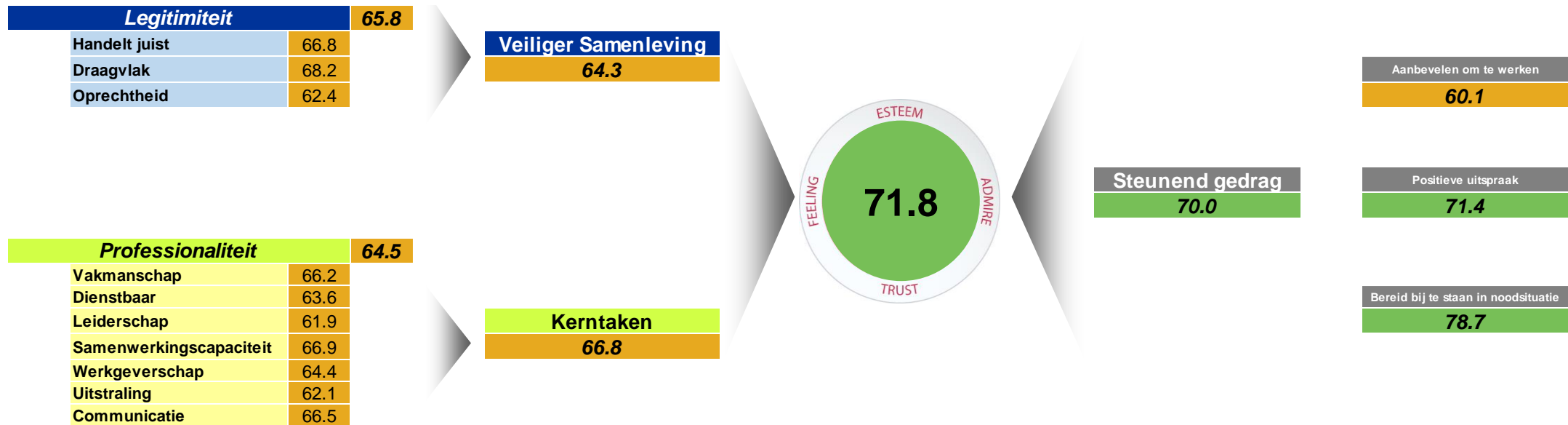
- De politie doet de juiste dingen
- De politie is betrouwbaar
- De politie is eerlijk

Verbeteren

- De politie is begaan met medewerkers
- De politie beloont medewerkers naar behoren
- De politie werkt als één Nederlandse politie samen

Burgers – gedetailleerde resultaten

Kernresultaten burgers



≥ 80	Uitstekend
70 - 79	Sterk / Robuust
60 - 69	Gemiddeld
40 - 59	Zwak / Kwetsbaar
< 40	Slecht

Spontane associaties onder burgers zijn voor het merendeel positief en neutraal

Burgers Wat zijn uw eerste gedachten als u denkt aan de politie?	2018		2015	
	n	%	n	%
Positief	2536	36.7%	2137	31.0%
Beschermend ; waarborging veiligheid; beveiliging; stabiliteit; is er voor je	1251	18.1%	1149	16.7%
Dienstbaar ; hulpverlenend; hulpdienst; hulp bij problemen; zorgdragen; 112	482	7.0%	454	6.6%
Respectvol ; vriendelijk; rechtvaardig; stoer; is je beste vriend; is nodig; alert; held	304	4.4%	249	3.6%
Goed dat ze er zijn ; goed bereikbaar; zichtbaar; belangrijk; aanspreekbaar; bekwaam	195	2.8%	75	1.1%
Betrouwbaar ; te vertrouwen; eerlijk; integer	175	2.5%	99	1.4%
Misdaadbestrijding ; aanpak criminaliteit; vangen boeven; lossen problemen op	85	1.2%	84	1.2%
Familie/vrienden/bekenden die agent zijn	28	0.4%	26	0.4%
Positief algemeen	16	0.2%		
Negatief	1391	20.1%	1431	20.7%
Bekeuringen ; (verkeers)boetes; idiote boetes; bonnen quota; te hoge boetes; verkeerde prioriteiten	447	6.5%	590	8.6%
Zwaar (risicovol) beroep ; hoge werkdruk; laag loon; slecht opgeleid/onbekwaam; slecht uitgerust; stakingen; krijgen geen respect	275	4.0%	173	2.5%
Gedrag & uitstraling ; corrupt; onprofessioneel; onbetrouwbaar; onvriendelijk; arrogant; autoritair; onnodig geweld; discriminatie; streng; laf; geen gezag	216	3.1%	211	3.1%
Onvoldoende zichtbaar ; zijn er niet al je ze nodig hebt; slecht bereikbaar; niet effectief; moeten meer boeven vangen; doen niks; moeten sterker optreden; niet snel	207	3.0%	290	4.2%
Interne organisatie ; bureaucratisch; te weinig personeel; te veel papierwerk; te veel administratie; bezuinigingen; ouderwets; onrust	183	2.6%	109	1.6%
Negatief algemeen	41	0.6%		
Zijn zelf boeven ; zakkenvullers; houden zich niet aan de regels; enge mannetjes; angsthazen; machtsmisbruik	22	0.3%	57	0.8%
Neutraal	2255	32.6%	2537	36.8%
Agent en uitrusting ; uniform; blauw; pistool; politieauto/-bureau/-hond/-helikopter; sirene; zwart/geel	915	13.2%	948	13.7%
Handhaving ; controle; waakzaam; gezag; wetgeving; opsporing; bewaking; recht	602	8.7%	791	11.5%
Misdaad/ criminaliteit ; boeven; criminelen; inbraak; ongevallen; mishandeling; diefstal; nood; gevaar; geweld	337	4.9%	361	5.2%
Recherche/ justitie/ etc. ; ME; waterpolitie; overheid; autoriteit; macht	139	2.0%	134	1.9%
Arrestatie ; aanhouding; aangifte; cel; gevangenis	139	2.0%	124	1.8%
Verkeerspolitie ; verkeer; verkeerscontroles; verkeersveiligheid; snelheidscontroles; alcohol controles; fietsen	120	1.7%	178	2.6%
Neutraal algemeen	3	0.0%		
Anders	531	7.7%	670	9.7%
Weet niet/ geen antwoord	195	2.8%	127	1.8%

- In vergelijking tot 2015, toen de associaties meer neutraal waren, zijn de associaties met de Nationale Politie als 'Beschermend' toegenomen.
- Associaties met 'Bekeuringen' zijn verminderd in vergelijking tot 2015. 'Zwaar (risicovol) beroep' is wel toegenomen

De Nationale Politie scoort significant lager dan de verwachtingen op gebied van Veiliger samenleving; met name op 'de politie heeft gezag op straat' en 'de politie is zichtbaar in mijn buurt'

	Evaluatie	Verwachting	Kloof
Veiliger samenleving	64.3	69.8	-5.5
De politie draagt bij aan een veiliger Nederland	73.0	74.3	-1.3
De politie beschermt burgers	70.8	73.9	-3.1
De politie heeft het gezag op straat	60.5	68.5	-8.0
De politie wekt vertrouwen door hoe ze haar werk doet	64.1	70.5	-6.4
De politie is zichtbaar in mijn buurt	53.0	61.8	-8.8

	2015 Evaluatie	2018 Evaluatie	Kloof
Veiliger samenleving	59.7	64.3	4.6
De politie draagt bij aan een veiliger Nederland	67.4	73.0	5.6
De politie beschermt burgers	65.7	70.8	5.1
De politie heeft het gezag op straat	56.9	60.5	3.6
De politie wekt vertrouwen door hoe ze haar werk doet	59.4	64.1	4.7
De politie is zichtbaar in mijn buurt	49.2	53.0	3.8

	2015 Verwachting	2018 Verwachting	Kloof
Veiliger samenleving	66.8	69.8	3.0
De politie draagt bij aan een veiliger Nederland	70.7	74.3	3.6
De politie beschermt burgers	70.6	73.9	3.3
De politie heeft het gezag op straat	65.9	68.5	2.6
De politie wekt vertrouwen door hoe ze haar werk doet	67.2	70.5	3.3
De politie is zichtbaar in mijn buurt	59.6	61.8	2.2

≥ 80	Uitstekend
70 - 79	Sterk / Robuust
60 - 69	Gemiddeld
40 - 59	Zwak / Kwetsbaar
< 40	Slecht

De Nationale Politie heeft een sterke score op 'doet wat opgedragen wordt vanuit de wet'. Op de andere aanjagers van Veiliger Samenleving scoort de Nationale Politie gemiddeld

	2015 Burgers Totaal	2018 Burgers Totaal	Kloof
Legitimiteit			
Handelt Juist			
De politie doet de juiste dingen	61.7	65.8	4.1
De politie is eerlijk	62.9	66.8	3.9
De politie gebruikt alleen geweld als het echt nodig is	60.4	65.3	4.9
Draagvlak			
De politie staat midden in de samenleving	62.1	66.3	4.2
De politie doet wat opgedragen is vanuit de wet	66.2	68.8	2.6
Oprechtheid			
De politie staat midden in de samenleving	64.4	68.2	3.8
De politie doet wat opgedragen is vanuit de wet	59.3	64.1	4.8
De politie neemt kritiek serieus	69.5	72.2	2.7
De politie handelt onpartijdig	57.8	62.4	4.6
De politie staat bij problemen open voor vragen en opmerkingen	55.5	60.4	4.9
De politie verantwoordt zich over haar doen en laten aan burgers	61.2	64.9	3.7
	58.9	63.8	4.9
	55.6	60.5	4.9

≥ 80	Uitstekend
70 - 79	Sterk / Robuust
60 - 69	Gemiddeld
40 - 59	Zwak / Kwetsbaar
< 40	Slecht

Op het uitvoeren van Kerntaken scoort de Nationale Politie ook onder de verwachtingen; op 'de politie helpt in noodsituaties' scoort de Nationale Politie sterk; 'de politie helpt mensen goed bij het doen van aangifte of meldingen' scoren zij zwak en het meest onder de verwachting

	Evaluatie	Verwachting	Kloof
Kerntaak	66.8	71.7	-4.9
De politie voorkomt criminaliteit	63.0	69.7	-6.7
De politie bestrijdt criminaliteit	69.2	72.8	-3.6
De politie zorgt dat het veilig is op straat	66.1	71.6	-5.5
De politie helpt in noodsituaties	76.3	77.7	-1.4
De politie helpt mensen goed bij het doen van aangifte of meldingen	59.2	66.9	-7.7

	2015 Evaluatie	2018 Evaluatie	Kloof
Kerntaak	62.7	66.8	4.1
De politie voorkomt criminaliteit	58.5	63.0	4.5
De politie bestrijdt criminaliteit	64.9	69.2	4.3
De politie zorgt dat het veilig is op straat	61.4	66.1	4.7
De politie helpt in noodsituaties	71.6	76.3	4.7
De politie helpt mensen goed bij het doen van aangifte of meldingen	56.8	59.2	2.4

	2015 Verwachting	2018 Verwachting	Kloof
Kerntaak	68.9	71.7	2.8
De politie voorkomt criminaliteit	66.5	69.7	3.2
De politie bestrijdt criminaliteit	70.0	72.8	2.8
De politie zorgt dat het veilig is op straat	68.7	71.6	2.9
De politie helpt in noodsituaties	74.7	77.7	3.0
De politie helpt mensen goed bij het doen van aangifte of meldingen	64.8	66.9	2.1

≥ 80	Uitstekend
70 - 79	Sterk / Robuust
60 - 69	Gemiddeld
40 - 59	Zwak / Kwetsbaar
< 40	Slecht

De Nationale Politie scoort sterk op ‘is moedig in haar optreden’, ‘de politie is behulpzaam’ en ‘de politie werkt goed samen met hulporganisaties’

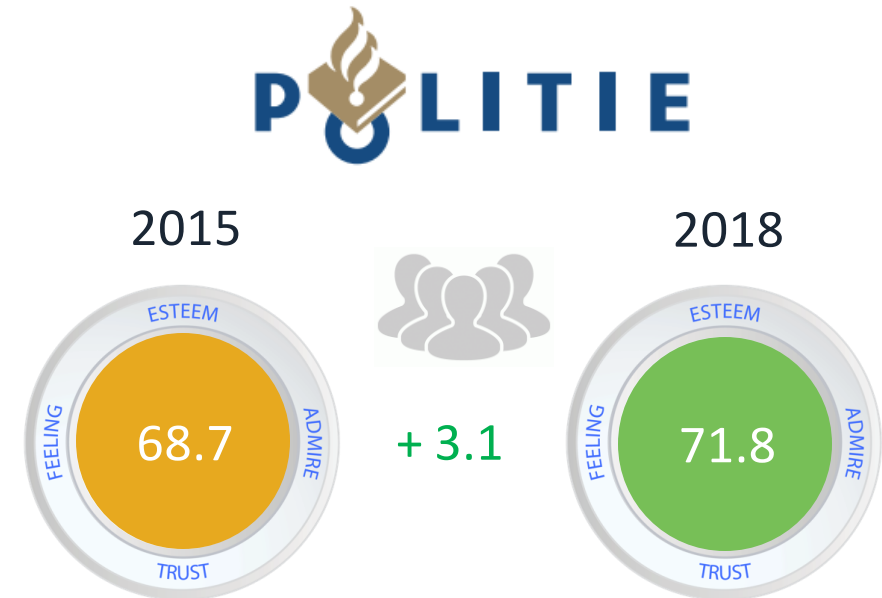
	2015	2018	
	Burgers Totaal	Burgers Totaal	Kloof
Professionaliteit	60.8	64.5	3.7
Vakmanschap	62.2	66.2	4.0
De politie is moedig in haar optreden	64.6	70.0	5.4
Agenten hebben een goede conditie	61.6	66.4	4.8
De politie is goed opgeleid	65.0	68.5	3.5
De politie laat conflicten niet uit de hand lopen	60.5	65.2	4.7
De politie maakt gebruik van moderne ICT-middelen	63.5	64.8	1.3
De politie werkt als één Nederlandse politie samen	58.2	62.1	3.9
Dienstbaar	59.4	63.6	4.2
De politie informeert burgers over de voortgang van hun/de aangifte	51.1	54.4	3.3
De politie staat open om te luisteren naar het publiek	59.1	63.1	4.0
De politie heeft oog en begrip voor slachtoffers	65.0	68.4	3.4
De politie legt uit en laat zien wat ze doet	57.4	61.7	4.3
De politie is behulpzaam	66.5	71.2	4.7
De politie is er wanneer ik ze nodig heb	56.6	62.6	6.0
Bij de politie geldt: Afspraak is afspraak	60.1	63.9	3.8
Leiderschap	59.1	61.9	2.8
De politie heeft een duidelijke visie voor de toekomst	58.8	62.0	3.2
Leidinggevend van de politie sturen medewerkers goed aan	59.4	61.7	2.3
Samenwerkingscapaciteit	63.4	66.9	3.5
De politie werkt goed samen met hulporganisaties (brandweer, GGD, ambulance)	71.9	74.9	3.0
De politie staat open voor samenwerking met burgers	61.5	65.8	4.3
De politie deelt voldoende haar informatie	56.8	60.1	3.3
Werkgeverschap	62.5	64.4	1.9
De politie belooft medewerkers naar behoren	57.3	57.8	0.5
De politie is begaan met medewerkers	63.4	66.0	2.6
De politie biedt gelijke kansen aan medewerkers	63.7	66.3	2.6
De politie geeft medewerkers de mogelijkheid om zich te ontwikkelen	65.1	67.8	2.7
De politie zorgt ervoor dat medewerkers hun taak goed kunnen uitoefenen	62.8	64.1	1.3
Uitstraling	57.3	62.1	4.8
De politie straalt gezag uit op straat	57.3	62.1	4.8
Communicatie	61.8	66.5	4.7
De politie is betrouwbaar	64.5	68.7	4.2
De politie is altijd bereikbaar	60.0	65.5	5.5
De politie reageert alert	61.5	66.9	5.4
De politie communiceert open en eerlijk	59.0	63.1	4.1
De politie communiceert snel bij calamiteiten	64.0	68.8	4.8
De door de politie gegeven informatie kun je volledig vertrouwen	62.0	65.8	3.8

- Op het ‘informereren van burgers over de voortgang van hun/de aangifte’ en ‘De politie belooft medewerkers naar behoren’ scoort de Nationale Politie echter zwak
- De andere aanjagers van *professionaliteit* scoren gemiddeld

≥ 80	Uitstekend
70 - 79	Sterk / Robuust
60 - 69	Gemiddeld
40 - 59	Zwak / Kwetsbaar
< 40	Slecht

De overall reputatie van de Nationale Politie is sterk en scoort hoger dan de Gemeenten, Rechtbank en de Belastingdienst. De Brandweer en Ambulance GGD scoren echter hoger

Burgers	2015	2018	Kloof
Brandweer	90.1	90.0	-0.1
Ambulance GGD	90.1	89.4	-0.7
Gemeenten	58.2	58.6	0.4
Rechtbank	65.9	64.2	-1.7
Belastingdienst	50.9	49.1	-1.8



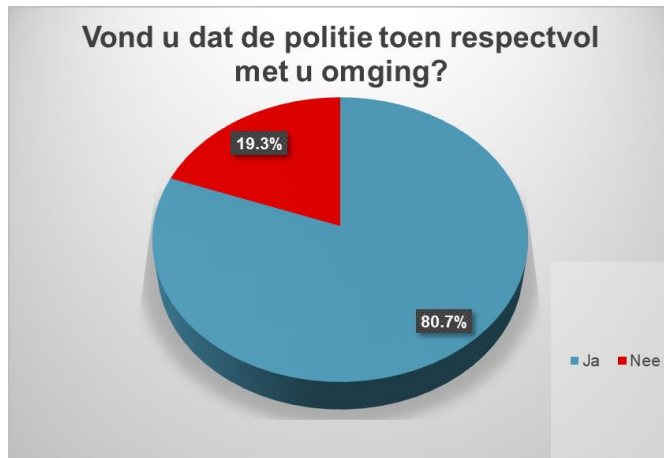
- ≥ 80 Uitstekend
- 70 - 79 Sterk / Robuust
- 60 - 69 Gemiddeld
- 40 - 59 Zwak / Kwetsbaar
- < 40 Slecht

67.7% van de burgers geeft aan weleens te maken gehad te hebben met de politie



Contact

- 32.3% van de burgers heeft nog nooit te maken gehad met de politie
- Het grootste gedeelte van de burgers, 34.6%, heeft 2 tot 5 keer te maken gehad met de politie
- 7.8% heeft meer dan 5 keer te maken gehad met de politie



Respectvolle omgang

- 80.7% van de burgers geeft aan dat het contact met de politie op een respectvolle manier is verlopen

‘Inbraak’ is net als in 2015 de meest voorkomende reden voor contact met de Nationale Politie; ‘aangifte gedaan’, ‘mishandeling’ en ‘aanrijding’ werden ook vaak genoemd

Waarom kreeg u te maken met de politie?	2018		2015	
	n	%	n	%
Inbraak ; diefstal; beroving; oplichting; fraude	576	23.3%	524	20.3%
Aangifte gedaan van diefstal/mishandeling/etc. ; melding maken verdachte omstandigheid	399	16.1%	490	19.0%
Mishandeling ; geweld/agressie; huiselijk geweld; bedreiging; vandalisme; aanranding; stalking	278	11.2%	275	10.7%
Aanrijding ; ongeluk; ongeval; hulp bij noodgeval; autobrand	242	9.8%	239	9.3%
Overlast ; burenruzie; overlast hangjeugd; overlast drugskoeriers; vuurwerkoverlast	158	6.4%	164	6.4%
Verkeersovertreding ; geen gordel; geen helm; kapotte verlichting; door rood rijden; te hard rijden	134	5.4%	148	5.8%
Bekeuring ; boete; aanhouding; arrestatie; waarschuwing	94	3.8%	166	6.4%
Controles ; verkeerscontrole; alcoholcontrole; snelheidscontrole	91	3.7%	121	4.7%
Getuigenverklaring afleggen ; buurtonderzoek; huisbezoek	83	3.4%	75	2.9%
Werk gerelateerd ; werk; buurtpreventie; evenementenbegeleiding; eigen hulp biedend	59	2.4%	104	4.0%
Verloren/ gevonden spullen ; spullen; vermist persoon	33	1.3%	38	1.5%
<i>Anders; brand; overlijden</i>	226	9.1%	171	6.6%
<i>Weet niet/ geen antwoord</i>	103	4.2%	62	2.4%

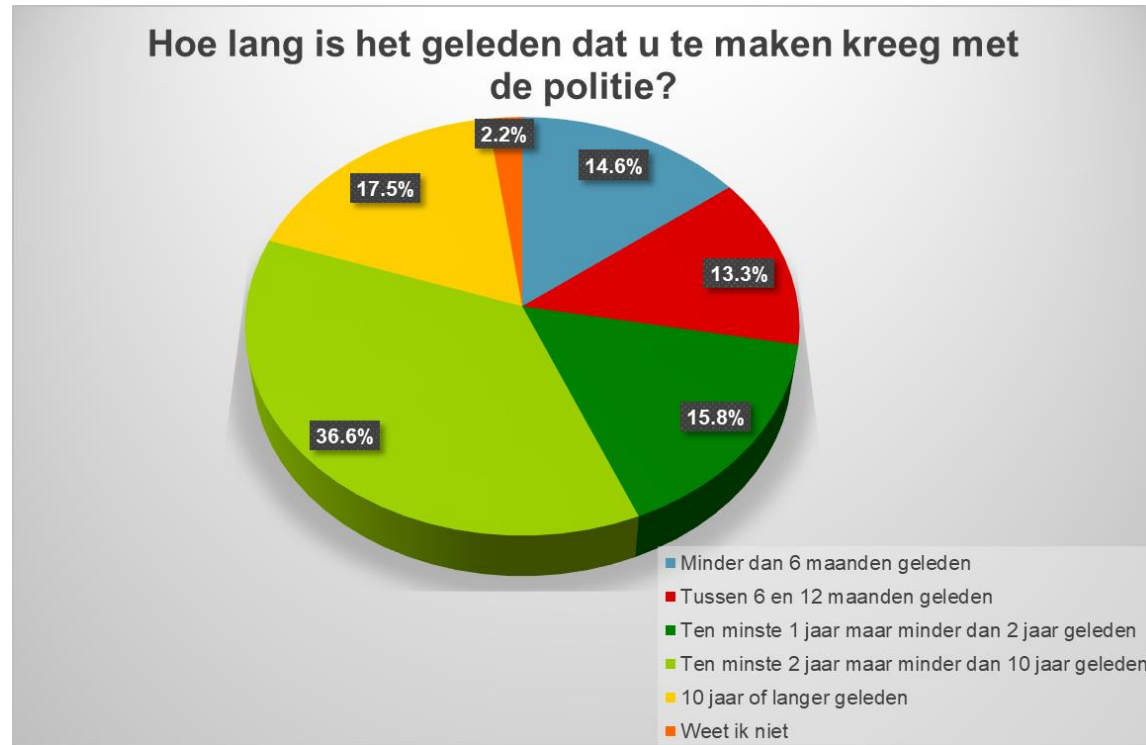
‘Namen de tijd/luisterde goed’ is de vooraanstaande reden waarom burgers vinden dat de politie respectvol met hen omgaat

Waarom vond u dat de politie respectvol met u omging?	2018		2015	
	n	%	n	%
Namen de tijd/ luisterde goed; namen me serieus; waren begripvol; medelevend	383	23.3%	382	23.3%
Houding agent; aardig; vriendelijk; beleefd; respectvol; kalm; dankbaar	315	19.2%	262	15.9%
Goed/adequaate/professioneel gehandeld; behulpzaam; dachten goed mee	255	15.5%	475	28.9%
Ze deden hun werk; ze deden normaal; daarom; ze deden wat ze moesten doen; aangifte correct opgenomen; gewoon netjes	229	13.9%	187	11.4%
Duidelijke communicatie; duidelijke uitleg; open en benaderbaar; eerlijk; integer; goed advies	116	7.1%	63	3.9%
Redelijk behandelt, maar kon soms beter; meestal respectvol, maar ook negatieve ervaringen	72	4.4%	30	1.8%
Snel actie ondernomen; alert gereageerd; daadkrachtig; kwamen direct; kordaat	57	3.5%	60	3.6%
Waren aanwezig; bereikbaar; zichtbaar	0	0.0%	9	0.6%
<i>Anders</i>	101	6.1%	69	4.2%
<i>Weet niet/ geen antwoord</i>	115	7.0%	106	6.5%

Waarom vond u dat de politie niet respectvol met u omging?	2018		2015	
	n	%	n	%
Houding agent; arrogant; agressief; geen respect; onvriendelijk; onbeleefd; zelfzuchtig; autoritair; slechte houding; onbeschoft; geen empathisch vermogen	123	34.0%	137	23.6%
Geen/ weinig actie ondernomen; niet serieus genomen; komen niet opdagen; aangifte heeft geen zin; geen hulp; deden niks	108	29.8%	198	34.2%
Slecht/onredelijk behandeld; onredelijke bekeuring; onterecht bekeurd/ opgepakt	38	10.5%	65	11.3%
Luisteren niet/ communiceren slecht	16	4.4%	55	9.4%
Gewoon/ daarom	8	2.2%	7	1.2%
Ook weleens respectvol bejegend	5	1.4%	15	2.6%
Onbetrouwbaar; beloftes/afspraken worden niet nagekomen, liegen	4	1.1%	18	3.0%
Zelf beschuldigd; crimineel; verdacht	2	0.6%	22	3.8%
Niet bereikbaar	2	0.6%	7	1.3%
<i>Anders</i>	20	5.5%	26	4.5%
<i>Weet niet/ geen antwoord</i>	36	9.9%	30	5.1%

- In 2015 was ‘goed/adequaate/professioneel gehandeld’ de meest genoemde reden waarom de politie respectvol met burgers omgaat
- ‘Houding agent’ wordt in 2018 als tweede het meest genoemd
- ‘Houding agent’ wordt ook het meeste genoemd als reden waarom de politie niet respectvol met de burger omgaat
- ‘Geen/weinig actie ondernomen’ wordt als tweede genoemd. In 2015 was dit de meest genoemde reden

Voor het grootste deel van de burgers is het ten minste 2, maar minder dan 10 jaar geleden dat zij voor het laatst in aanraking zijn geweest met de politie



Resultaten

- Voor 17% van de burgers is het langer dan 10 jaar geleden dat zij voor het laatst in aanraking zijn geweest met de politie
- 15.8% is tussen de 1 en 2 jaar nog in aanraking geweest met de politie
- Voor 14.6% is dit recent nog gebeurd, in de laatste 6 maanden

De 'behulpzaamheid' van de politie is het meest genoemd als positieve indruk van het contact met de politie

Welke gebeurtenis in uw contact met de politie heeft de meeste indruk op u gemaakt?	2018		2015	
	n	%	n	%
Positief	394	22.5%	412	21.8%
Behulpzaam ; het goede/snelle handelen; dat men de tijd nam; dat ze me geloofden/serieus namen; het kordate optreden	188	10.7%	175	9.3%
Houding agent ; rustig; vriendelijk; respectvol; aandachtig; begripvol; eerlijk; attent; nauwkeurig	178	10.2%	202	10.7%
De nazorg ; dat we op de hoogte werden gehouden over de voortgang van het onderzoek/ de aangifte	26	1.5%	25	1.3%
Dat ze een eigen fout eerlijk toegaven en excuses maakten ; dat de agent ons eerst een waarschuwing gaf in plaats van direct een bon te schrijven	2	0.1%	9	0.5%
Negatief	226	12.9%	318	16.8%
Houding agent ; afstandelijk; arrogant; onprofessioneel; onpersoonlijk; agressief; niet luisteren; onbeschoft; gebrek aan gezag	68	3.9%	120	6.4%
Niet geholpen worden ; geen reactie op hulpvraag; men wilde de aangifte niet opnemen; dat ik niet geloofd werd; met een kluitje in het riet gestuurd worden	52	3.0%	45	2.4%
Het incompetent handelen ; bewijsmateriaal dat is kwijtgeraakt; afspraken die niet worden nagekomen; niet daadkrachtig optreden; gebrek aan communicatie; niet bereikbaar zijn; herkende daders die niet kunnen worden opgepakt; traagheid	51	2.9%	40	2.1%
Afhandeling aangifte ; aangifte waar niks mee werd gedaan/ slecht op werd gereageerd; klacht werd niet serieus genomen; slechte bescherming privacy/anonimiteit	34	1.9%	76	4.0%
Onterecht aanhouding/bekeuring/waarschuwing/beschuldiging ; oneerlijk behandelt	21	1.2%	37	2.0%
Neutraal	388	22.1%	471	24.9%
Aanrijding/ inbraak ; ongeluk; ongeval; bedreiging; overval; vandalisme; overlast	194	11.1%	211	11.1%
Aanhouding ; arrestatie; bekeuring; boete; opsluiting; achtervolging	51	2.9%	102	5.4%
Aangifte doen (online) ; melding maken; 112 bellen	46	2.6%	66	3.5%
Afgeven getuigenverklaring ; samenwerking met de politie; algemene communicatie	38	2.2%	30	1.6%
Buurtonderzoek ; controle in de wijk; bezoek aan huis; huiszoeking; alcoholcontrole	37	2.1%	38	2.0%
Ingrijpende gebeurtenis ; het overlijden of op sterven liggen van een familielid/vriend	22	1.3%	23	1.2%
Anders	177	10.1%	85	4.5%
Weet niet/ geen antwoord	568	32.4%	607	32.1%

- De 'houding van de agent' is het meest genoemd als negatief contact met de politie, hoewel dit wel minder genoemd werd dan in 2015

Burgers die via mishandeling te maken hebben gehad met de politie geven de laagste score voor Veiliger samenleving

- Burgers die via werk in aanraking met de politie zijn geweest, waarderen de politie het hoogst
- Op gebied van Veiliger samenleving en Kerntaken scoort de politie ook laag onder mensen die via aangiftes of controles in aanraking zijn geweest met de politie
- Op gebied van reputatie en steunend gedrag zijn het ook vooral mensen die met mishandeling te maken hebben gehad die de politie laag waarderen en minder steunen

Waarom kreeg u te maken met de politie?	Inbraak	Aangifte	Mishandeling	Aanrijding	Bekeuring	Overlast
Veiliger samenleving	64.2	62.1	59.6	65.6	64.9	64.6
Kerntaken	66.6	65.2	63.0	68.8	68.4	66.8
Reputatie (RepTrak® Pulse)	73.0	70.0	67.8	74.5	69.0	74.3
Steunend gedrag	71.5	70.4	67.0	74.2	69.3	71.4

Waarom kreeg u te maken met de politie?	Verkeers-overtreding	Controles	Werk-gerelateerd	Getuigen-verklaring	Verloren/ gevonden	Anders
Veiliger samenleving	64.1	62.8	68.5	68.0	65.3	62.9
Kerntaken	66.4	64.3	72.1	70.0	66.8	65.8
Reputatie (RepTrak® Pulse)	70.5	71.8	78.4	74.8	70.6	69.1
Steunend gedrag	68.2	71.8	80.1	74.2	69.2	70.2

De Nationale Politie scoort het hoogst onder burgers die minder dan 6 maanden geleden nog in contact zijn geweest met de politie

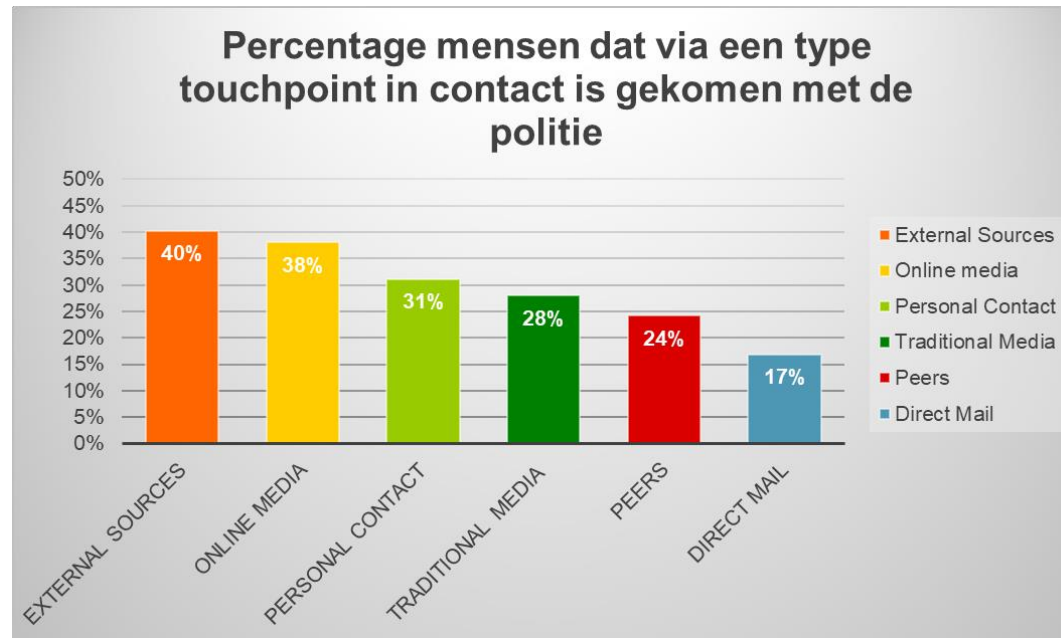
- Zowel op reputatie, als op gebied van Veiliger samenleving en Kerntaken scoort de politie hoger onder deze groep, wat resulteert in meer steunend gedrag
- Steunend gedrag is ook hoog sterk onder burgers die tussen 6 en 12 maanden geleden, of 10 jaar of langer geleden in aanraking zijn geweest met de politie
- Onder andere groepen zijn zowel Reputatiescore, als het steunend gedrag gemiddeld
- Veiliger samenleving en Kerntaken scoren onder alle groepen gemiddeld

Contactmoment	Minder dan 6 maanden geleden	Tussen 6 en 12 maanden geleden	Ten minste 1 jaar maar minder dan 2 jaar geleden	Ten minste 2 jaar maar minder dan 10 jaar geleden	10 jaar of langer geleden	Weet ik niet
Veiliger samenleving	65.4	63.2	62.3	62.2	61.6	55.5
Kerntaken	67.5	64.5	65.3	65.0	65.2	60.4
Reputatie (RepTrak® Pulse)	71.9	68.6	69.6	69.9	71.7	53.5
Steunend gedrag	72.6	70.2	69.0	68.5	71.0	58.5

≥ 80	Uitstekend
70 - 79	Sterk / Robuust
60 - 69	Gemiddeld
40 - 59	Zwak / Kwetsbaar
< 40	Slecht

Het merendeel van de burgers is in aanraking gekomen met de politie via 'external sources'

- 40% van de burgers is in aanraking geweest met de politie via externe bronnen; dit betreft informatie op het internet, in een krantenbericht/artikel of op de tv/radio van een externe partij, dus niet van de politie zelf
- 38% van de burgers geeft aan via online media in contact te zijn geweest met de politie; dit zijn advertentie op het internet of social media van de politie zelf
- Van de burgers heeft 31% persoonlijk contact gehad met de politie



De meeste burgers geven aan geen informatie van de politie te willen ontvangen

Op welke wijze zou u informatie van de politie willen ontvangen?	
Ik wil geen informatie van de politie ontvangen	28.6%
Via televisie	26.6%
Sociale media van de politie (Facebook, Twitter, etc)	26.2%
Persoonlijk contact met de politie	24.5%
Via de website van de politie	22.4%
Politieapp van de politie	16.1%
Via radio	11.1%
Anders	3.9%

- 28.6% van de burgers geeft aan geen informatie te willen
- Bijna net zoveel burgers (26.6%) geven aan het liefst via de televisie informatie te ontvangen
- Sociale media (26.2%), persoonlijk contact (24.5%) en de website van de politie (22.4%) zijn ook belangrijke kanalen om informatie naar burgers te zenden

'Meer zichtbaar/ meer blauw op straat' is de primaire suggestie om de reputatie van de politie te verbeteren onder de burgers

Burgers

Primaire
suggestie

Meer zichtbaar/ meer blauw op straat; zich meer laten zien; meer aanwezig; wijkagent weer terug
(N=495)

Secundaire
suggestie

Meer/ betere communicatie; meer transparantie/ openheid; laat meer zien van het werk van de politie; maak duidelijk wat de taken van de politie; minder negatief in het nieuws; positiever in het nieuws; reclame/ PR/ promoties; voorlichting op scholen; terugkoppeling na aangiftes; houdt burgers op de hoogte; laat de resultaten zien/ successen
(N=327)

Tertiaire
suggestie

Kerntaak beter uitvoeren; "boeven vangen"; (alle) aangiftes serieus nemen/ in behandeling nemen; meer controles; meer handhaving van wetten; meer dienstbaar/ behulpzaam; focussen op de serieuze/ echt zware delicten/ criminaliteit; letten op kleine overtredingen/ overlast; meer hun best doen; doen waar ze voor opgeleid zijn/ betaald krijgen
(N=322)

Respondenten kunnen meerdere suggesties per persoon noemen

De Nationale Politie scoort hoger onder vrouwen en burgers van ouder dan 55 jaar

- De reputatie van de politie is onder alle leeftijdsgroepen sterk, behalve onder 45 tot 54 jarigen
- Op de Kerntaken scoort de politie ook sterk onder 18 tot 24 jarigen

Geslacht	Man	Vrouw
Reputatie (RepTrak® Pulse)	68.9	74.6
Veiliger samenleving	68.1	71.5
Kerntaken	70.2	73.2
Steunend gedrag	68.9	71.2

Leeftijd	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65 jaar en ouder
Reputatie (RepTrak® Pulse)	71.1	70.9	72.2	68.8	75.0	82.0
Veiliger samenleving	73.2	71.5	70.2	67.3	68.5	68.7
Kerntaken	74.9	72.6	72.0	69.2	71.4	73.0
Steunend gedrag	68.4	68.8	69.7	68.7	73.5	76.6

≥ 80	Uitstekend
70 - 79	Sterk / Robuust
60 - 69	Gemiddeld
40 - 59	Zwak / Kwetsbaar
< 40	Slecht

Burgers met een inkomen van onder de 20.000 zijn het meest kritisch over de Nationale Politie

Opleidingsniveau	Laag	Midden	Hoog
Reputatie (RepTrak® Pulse)	71.5	71.4	72.2
Veiliger samenleving	61.7	63.3	66.2
Kerntaken	65.1	65.7	68.4
Steunend gedrag	68.3	69.5	71.2

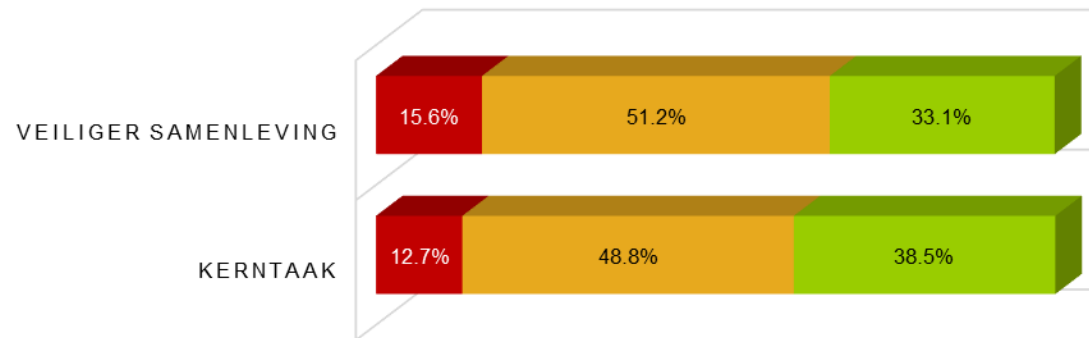
Inkomen	<20.000	20.000-34.999	35.000-59.999	>60.000
Reputatie (RepTrak® Pulse)	69.0	72.1	73.8	72.7
Veiliger samenleving	62.7	63.5	66.4	65.6
Kerntaken	65.2	66.1	68.5	68.1
Steunend gedrag	66.7	70.4	72.2	72.4

≥ 80	Uitstekend
70 - 79	Sterk / Robuust
60 - 69	Gemiddeld
40 - 59	Zwak / Kwetsbaar
< 40	Slecht

Burgers beoordeelt de politie voornamelijk gemiddeld

EVALUATIES VEILIGER SAMENLEVING EN KERNTAKEN

■ Criticasters <45 ■ Gemiddeld ■ Fans >75



- 15.6% van de burgers is zeer kritisch over de politie op gebied van een Veiliger samenleving
- 33.1% van de burgers is op dit gebied zeer positief over de politie
- 12.7% is zeer kritisch over de Kerntaak van de politie en geeft een score van onder de 45
- 38.5% is positief over de Kerntaak van de politie

Uitleg - Hoe kan de politie de percepties verbeteren?

Wat zijn de belangrijkste attributen die er voor zorgen dat de percepties over de betreffende succesindicator verbeterd worden?

Dit hangt af van:

Attribuutsterkte (Y-as):

- De sterkte van de relatie tussen het attribuut en de betreffende succesindicator. Een verandering in een sterk attribuut zal een grotere kans creëren om de perceptie over de betreffende succesindicator te veranderen dan een verandering in een zwak attribuut.

Attribuut score (X-as):

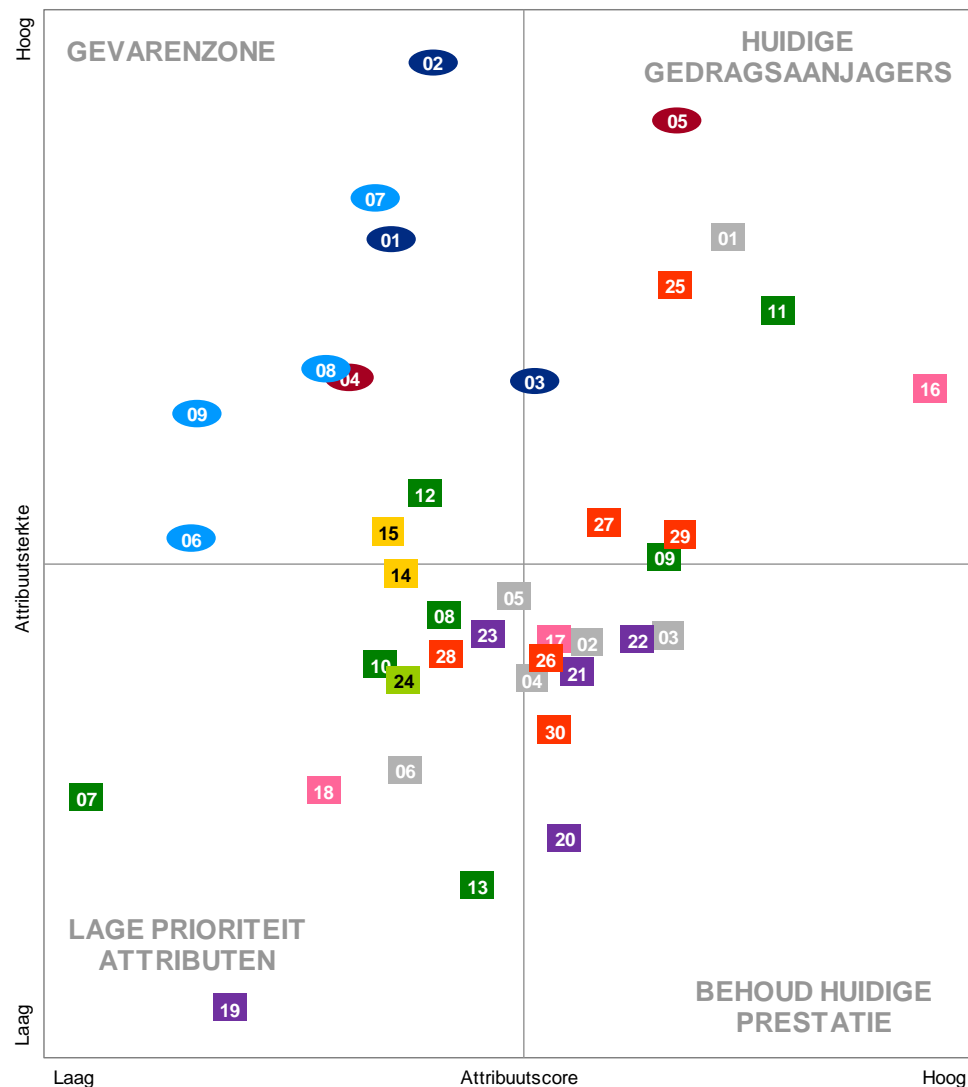
- De score op het attribuut.

Hoog	Attribuut is erg belangrijk voor betreffende succesindicator, maar de score is laag → GEVARENZONE; INVESTEER OM PRESTATIE TE VERBETEREN	Attribuut is erg belangrijk voor betreffende succesindicator en de score is hoog → HUIDIGE GEDRAGSAANJAGERS; INVESTEER OM PRESTATIE OP NIVEAU TE HOUDEN
Laag	Het attribuut is minder belangrijk en de score is laag → LAGE PRIORITEIT, MINIMALE INVESTERING	Het attribuut is minder belangrijk maar de score is hoog → HOUD PRESTATIE OP HET HUIDIGE NIVEAU
	Laag	Hoog

Attribuutsterkte

Attribuutscore

Invloed op Vertrouwen en reputatie: Burgers



Veiliger Samenleving	
Handelt Juist	
01	De politie doet de juiste dingen
02	De politie is eerlijk
03	De politie gebruikt alleen geweld als het echt nodig is
Draagvlak	
04	De politie staat midden in de samenleving
05	De politie doet wat opgedragen is vanuit de wet
Oprechtheid	
06	De politie neemt kritiek serieus
07	De politie handelt onpartijdig
08	De politie staat bij problemen open voor vragen en opmerkingen
09	De politie verantwoordt zich over haar doen en laten aan burgers
Kerntaak	
Vakmanschap	
01	De politie is moedig in haar optreden
02	Agenten hebben een goede conditie
03	De politie is goed opgeleid
04	De politie laat conflicten niet uit de hand lopen
05	De politie maakt gebruik van moderne ICT-middelen
06	De politie werkt als één Nederlandse politie samen
Dienstbaar	
07	De politie informeert burgers over de voortgang van hun/de aangifte
08	De politie staat open om te luisteren naar het publiek
09	De politie heeft oog en begrip voor slachtoffers
10	De politie legt uit en laat zien wat ze doet
11	De politie is behulpzaam
12	De politie is er wanneer ik ze nodig heb
13	Bij de politie geldt: Afspraak is afspraak
Leiderschap	
14	De politie heeft een duidelijke visie voor de toekomst
15	Leidinggevenden van de politie sturen agenten goed aan
Samenwerkingscapaciteit	
16	De politie werkt goed samen met hulporganisaties
17	De politie staat open voor samenwerking met burgers
18	De politie deelt voldoende haar informatie
Werkgeverschap	
19	De politie belooft medewerkers naar behoren
20	De politie is begaan met medewerkers
21	De politie biedt gelijke kansen aan medewerkers
22	De politie geeft medewerkers de mogelijkheid om zich te ontwikkelen
23	De politie zorgt ervoor dat medewerkers hun taak goed kunnen uitoefenen
Uitstraling	
24	De politie straalt gezag uit op straat
Communicatie	
25	De politie is betrouwbaar
26	De politie is altijd bereikbaar
27	De politie reageert alert
28	De politie communiceert open en eerlijk
29	De politie communiceert snel bij calamiteiten
30	De door de politie gegeven informatie kun je volledig vertrouwen

Actiepunten Vertrouwen en reputatie - Burgers

Resultaten – Huidige gedragsaanjagers

- ‘De politie doet wat opgedragen is vanuit de wet’ is een aanjager die relatief goed scoort en zeer belangrijk is voor de reputatie van de Politie onder Burgers
- ‘De politie is moedig in haar optreden’ en ‘werkt goed samen met hulporganisaties’ zijn tevens van belang en scoren goed

Resultaten – Gevarenzone

- ‘De politie is eerlijk’, ‘handelt onpartijdig’ en ‘doet de juiste dingen’ zijn belangrijke aanjagers van de reputatie van de Politie onder burgers. De politie scoort hierop alleen nog onder de gewenste score. Het verbeteren van deze score kan veel impact hebben op reputatie

Vertrouwen en reputatie

Consolideren

- De politie doet wat opgedragen is vanuit de wet
- De politie is moedig in haar optreden
- De politie werkt goed samen met hulporganisaties

Verbeteren

- De politie is eerlijk
- De politie handelt onpartijdig
- De politie doet de juiste dingen

Medewerkers – gedetailleerde resultaten



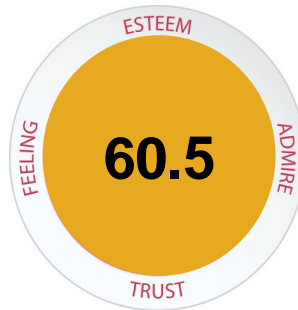
Kernresultaten medewerkers

Legitimiteit		65.7
Handelt juist	67.6	
Draagvlak	67.1	
Oprechtheid	62.3	

Veiliger Samenleving
59.5

Professionaliteit		55.0
Vakmanschap	54.2	
Dienstbaar	59.7	
Leiderschap	44.9	
Samenwerkingscapaciteit	63.8	
Werkgeverschap	43.8	
Uitstraling	55.4	
Communicatie	63.1	

Kerntaken
65.5



Steunend gedrag
81.4

Aanbevelen om te werken
62.7

Positieve uitspraak
78.5

Bereid bij te staan in noodsituatie
100.0

≥ 80	Uitstekend
70 - 79	Sterk / Robuust
60 - 69	Gemiddeld
40 - 59	Zwak / Kwetsbaar
< 40	Slecht

Bijna de helft van de spontane associaties met de Nationale Politie zijn positief

<i>Medewerkers</i>		2018		2015	
Wat zijn uw eerste gedachten als u denkt aan de politie?	n	%	n	%	
Positief	6419	45.7%	4822	42.9%	
Goede werkgever ; leuk beroep/werk/collega's; saamhorigheid; dynamisch; loyaal; trots	2297	16.4%	761	6.8%	
Dienstbaar ; behulpzaam; helpen; hulpvaardig; staat paraat	1123	8.0%	990	8.8%	
Beschermend ; veiligheid; veilig; bescherming	1020	7.3%	1285	11.4%	
Betrouwbaar ; vertrouwen; integer; eerlijk; objectief; transparant	885	6.3%	964	8.6%	
Professioneel ; degelijk; belangrijk; helden; moedig; stoer; respect	653	4.7%	563	5.0%	
Betrokken ; voor de samenleving; voor de burgers; maatschappelijk belang	302	2.2%	141	1.3%	
Daadkrachtig ; doelgericht; doortastend	139	1.0%	118	1.0%	
Negatief	4255	30.3%	1791	15.9%	
Te weinig mensen/ capaciteit/ middelen ; onderbetaald; hoge werkdruk; gevaarlijk werk; hard werken voor weinig; slecht getrainde mensen	1267	9.0%	303	2.7%	
Slecht georganiseerd ; chaos; slechte communicatie/automatisering; onzichtbaar; inefficiënt; slecht management	944	6.7%	347	3.1%	
Reorganisatie ; onrust; onzekerheid; bezuinigingen; slecht personeelsbeleid; teveel veranderingen	627	4.5%	385	3.4%	
Onprofessioneel ; onbetrouwbaar; onpersoonlijk; verloren gezag; amateurs; te soft; niet meer als vroeger	610	4.3%	192	1.7%	
Bureaucratisch ; complex; log; oubollig; geld verslindend; hiërarchisch; niet flexibel; teveel papierwerk	573	4.1%	337	3.0%	
Waardeloos ; slecht; moeizaam; tegenwerking; geweld; pisaal van de burger	234	1.7%	227	2.0%	
Neutraal	2738	19.5%	3456	30.7%	
Werkgever ; werk; collega's; salaris; uniform/uitrusting; blauw; samenwerken	1236	8.8%	1531	13.6%	
Handhaving ; controle; bemiddeling; opsporing; toezicht; waakzaam; gezag; alert; noodhulp	774	5.5%	1131	10.1%	
Bekeuring ; bonnen/boetes; boeven vangen; criminaliteit bestrijden; problemen oplossen; misdaad	431	3.1%	529	4.7%	
Grote organisatie ; overheid; ambtenaren; autoriteit; landelijk	162	1.2%	142	1.3%	
Aanspreekbaar ; bereikbaar; 24/7	88	0.6%	54	0.5%	
Burgers ; mensen; leefbaarheid; toekomst; stabiliteit	47	0.3%	69	0.6%	
<i>Anders</i>	480	3.4%	1054	9.4%	
<i>Weet niet/ geen antwoord</i>	147	1.0%	118	1.0%	

- De meest genoemde associaties zijn positief en hebben te maken met 'goede werkgever' en 'leuk beroep'
- De meest genoemde negatieve associatie richt zich op 'te weinig mensen/capaciteit/middelen'
- Associaties zijn over het algemeen wel negatiever geworden dan bij de vorige meting in 2015
- Met name 'te weinig mensen' en 'slecht georganiseerd', maar ook 'reorganisatie' en 'onprofessioneel' zien een toename in het aantal keer dat deze genoemd zijn als associatie

Op gebied van een Veiliger samenleving scoort de Nationale Politie significant onder de verwachtingen; alleen 'De politie draagt bij aan een veiliger Nederland' scoren zij rond de verwachtingen

	Evaluatie	Verwachting	Kloof
Veiliger samenleving	59.5	68.4	-8.9
De politie draagt bij aan een veiliger Nederland	73.7	74.4	-0.7
De politie beschermt burgers	72.9	75.2	-2.3
De politie heeft het gezag op straat	51.9	66.2	-14.3
De politie wekt vertrouwen door hoe ze haar werk doet	58.9	68.9	-10.0
De politie is zichtbaar in mijn buurt	40.2	57.3	-17.1

	2015 Evaluatie	2018 Evaluatie	Kloof
Veiliger samenleving	62.6	59.5	-3.1
De politie draagt bij aan een veiliger Nederland	74.8	73.7	-1.1
De politie beschermt burgers	73.7	72.9	-0.8
De politie heeft het gezag op straat	56.2	51.9	-4.3
De politie wekt vertrouwen door hoe ze haar werk doet	61.2	58.9	-2.3
De politie is zichtbaar in mijn buurt	47.1	40.2	-6.9

	2015 Verwachting	2018 Verwachting	Kloof
Veiliger samenleving	69.7	68.4	-1.3
De politie draagt bij aan een veiliger Nederland	74.6	74.4	-0.2
De politie beschermt burgers	75.4	75.2	-0.2
De politie heeft het gezag op straat	68.5	66.2	-2.3
De politie wekt vertrouwen door hoe ze haar werk doet	69.7	68.9	-0.8
De politie is zichtbaar in mijn buurt	60.0	57.3	-2.7

≥ 80	Uitstekend
70 - 79	Sterk / Robuust
60 - 69	Gemiddeld
40 - 59	Zwak / Kwetsbaar
< 40	Slecht

Op gebied van *legitimiteit* scoort de Nationale Politie lager onder medewerkers dan in 2015

	2015	2018	Kloof
	Medewerkers Totaal	Medewerkers Totaal	
Legitimiteit	67.8	65.7	-2.1
Handelt Juist	69.4	67.6	-1.8
De politie doet de juiste dingen	61.5	58.5	-3.0
De politie is eerlijk	69.4	66.0	-3.4
De politie gebruikt alleen geweld als het echt nodig is	77.2	78.2	1.0
Draagvlak	69.8	67.1	-2.7
De politie staat midden in de samenleving	63.9	60.1	-3.8
De politie doet wat opgedragen is vanuit de wet	75.8	74.1	-1.7
Oprechtheid	64.3	62.3	-2.0
De politie neemt kritiek serieus	60.4	56.8	-3.6
De politie handelt onpartijdig	72.5	72.2	-0.3
De politie staat bij problemen open voor vragen en opmerkingen	63.7	60.7	-3.0
De politie verantwoordt zich over haar doen en laten aan burgers	60.4	59.5	-0.9

≥ 80	Uitstekend
70 - 79	Sterk / Robuust
60 - 69	Gemiddeld
40 - 59	Zwak / Kwetsbaar
< 40	Slecht

'De politie helpt in noodsituaties' blijft uitstekend scoren en maakt de verwachtingen ook waar; de politie scoort echter zwak op 'voorkomt criminaliteit' en 'helpt mensen goed bij het doen van aangifte of meldingen'

	Evaluatie	Verwachting	Kloof
Kerntaak	65.5	72.4	-6.9
De politie voorkomt criminaliteit	56.6	66.7	-10.1
De politie bestrijdt criminaliteit	66.2	72.2	-6.0
De politie zorgt dat het veilig is op straat	63.6	71.1	-7.5
De politie helpt in noodsituaties	84.2	84.6	-0.4
De politie helpt mensen goed bij het doen van aangifte of meldingen	57.1	67.2	-10.1

	2015 Evaluatie	2018 Evaluatie	Kloof
Kerntaak	68.1	65.5	-2.6
De politie voorkomt criminaliteit	59.9	56.6	-3.3
De politie bestrijdt criminaliteit	69.6	66.2	-3.4
De politie zorgt dat het veilig is op straat	65.4	63.6	-1.8
De politie helpt in noodsituaties	83.6	84.2	0.6
De politie helpt mensen goed bij het doen van aangifte of meldingen	62.1	57.1	-5.0

	2015 Verwachting	2018 Verwachting	Kloof
Kerntaak	73.3	72.4	-0.9
De politie voorkomt criminaliteit	68.2	66.7	-1.5
De politie bestrijdt criminaliteit	73.6	72.2	-1.4
De politie zorgt dat het veilig is op straat	71.6	71.1	-0.5
De politie helpt in noodsituaties	83.8	84.6	0.8
De politie helpt mensen goed bij het doen van aangifte of meldingen	69.5	67.2	-2.3



≥ 80	Uitstekend
70 - 79	Sterk / Robuust
60 - 69	Gemiddeld
40 - 59	Zwak / Kwetsbaar
< 40	Slecht

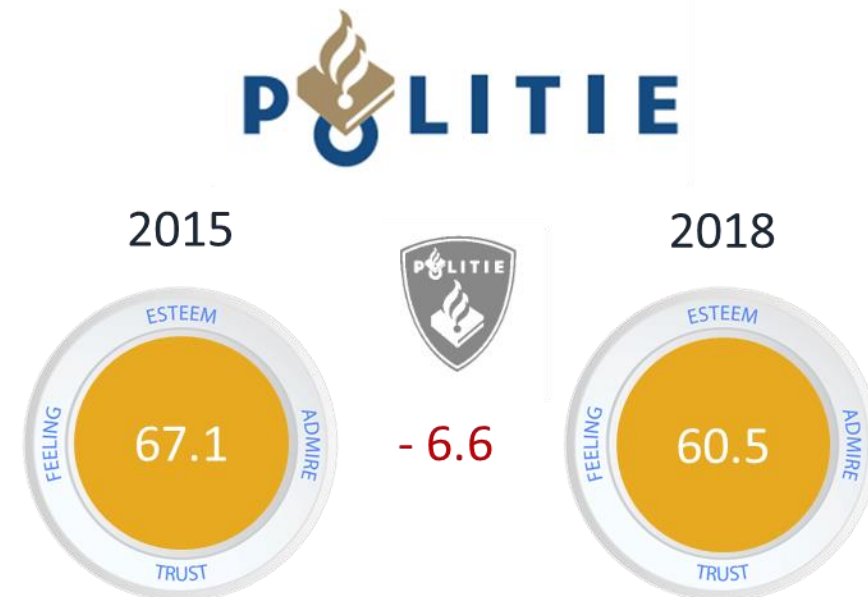
Over het algemeen scoort de Nationale Politie zwak op het gebied van *professionaliteit*; Leiderschap en Werkgeverschap scoorden relatief het slechtst in 2015 en dalen allebei het hardst

	2015	2018	Kloof
	Medewerkers Totaal	Medewerkers Totaal	
Professionaliteit	59.0	55.0	-4.0
Vakmanschap	55.9	54.2	-1.7
De politie is moedig in haar optreden	74.2	75.2	1.0
Agenten hebben een goede conditie	53.8	53.4	-0.4
De politie is goed opgeleid	58.8	55.1	-3.7
De politie laat conflicten niet uit de hand lopen	65.6	63.4	-2.2
De politie maakt gebruik van moderne ICT-middelen	40.3	41.4	1.1
De politie werkt als één Nederlandse politie samen	43.1	36.6	-6.5
Dienstbaar	62.6	59.7	-2.9
De politie informeert burgers over de voortgang van hun/de aangifte	56.4	51.5	-4.9
De politie staat open om te luisteren naar het publiek	62.9	60.8	-2.1
De politie heeft oog en begrip voor slachtoffers	70.2	68.0	-2.2
De politie legt uit en laat zien wat ze doet	57.2	56.1	-1.1
De politie is behulpzaam	75.3	74.4	-0.9
De politie is er wanneer ik ze nodig heb	62.9	59.8	-3.1
Bij de politie geldt: Afspraak is afspraak	53.7	47.4	-6.3
Leiderschap	51.6	44.9	-6.7
De politie heeft een duidelijke visie voor de toekomst	52.1	44.1	-8.0
Leidinggevend van de politie sturen medewerkers goed aan	50.7	44.6	-6.1
Leidinggevend focussen op de uitvoering van de kerntaken	56.8	49.8	-7.0
Leidinggevend leren medewerkers de juiste prioriteiten te stellen	50.4	44.4	-6.0
Leidinggevend hebben zicht op de vaardigheden van medewerkers	48.0	41.8	-6.2
Samenwerkingscapaciteit	65.6	63.8	-1.8
De politie werkt goed samen met hulporganisaties (brandweer, GGD, ambulance)	74.1	72.4	-1.7
De politie staat open voor samenwerking met burgers	66.0	63.8	-2.2
De politie deelt voldoende haar informatie	56.8	55.3	-1.5
Werkgeverschap	50.5	43.8	-6.7
De politie belooft medewerkers naar behoren	42.5	37.2	-5.3
De politie is begaan met medewerkers	53.3	45.6	-7.7
De politie biedt gelijke kansen aan medewerkers	47.3	41.1	-6.2
De politie geeft medewerkers de mogelijkheid om zich te ontwikkelen	54.7	47.4	-7.3
De politie zorgt ervoor dat medewerkers hun taak goed kunnen uitoefenen	54.9	47.8	-7.1
Uitstraling	60.0	55.4	-4.6
De politie straalt gezag uit op straat	60.0	55.4	-4.6
Communicatie	66.4	63.1	-3.3
De politie is betrouwbaar	69.9	65.5	-4.4
De politie is altijd bereikbaar	67.8	60.9	-6.9
De politie reageert alert	69.4	67.7	-1.7
De politie communiceert open en eerlijk	58.7	55.3	-3.4
De politie communiceert snel bij calamiteiten	68.1	67.6	-0.5
De door de politie gegeven informatie kun je volledig vertrouwen	64.2	61.6	-2.6

≥ 80	Uitstekend
70 - 79	Sterk / Robuust
60 - 69	Gemiddeld
40 - 59	Zwak / Kwetsbaar
< 40	Slecht

Onder medewerkers scoren de Brandweer en Ambulance GGD ook hoger dan de politie; omdat alle scores gedaald zijn scoort de politie geen terrein met de kloof tussen de andere organisaties

Medewerkers			
Reputatieoordeel	2015	2018	Kloof
Brandweer	84.7	82.5	-2.2
Ambulance GGD	88.3	87.3	-1.0
Gemeenten	55.7	56.5	0.8
Rechtbank	61.9	63.9	2.0
Belastingdienst	52.8	48.8	-4.0



- ≥ 80 Uitstekend
- 70 - 79 Sterk / Robuust
- 60 - 69 Gemiddeld
- 40 - 59 Zwak / Kwetsbaar
- < 40 Slecht

‘Meer/betere communicatie’, ‘betere werkomstandigheden’ en ‘dichter bij de burgers’ worden door de medewerkers genoemd als suggesties om de reputatie van de politie te verbeteren

Medewerkers

Primaire suggestie	Meer/ betere communicatie; meer transparantie/ openheid; laat zien wat de politie wel doet en niet doet; reclames; tv programma's; terugkoppelen na aangifte/ melding; beter/ positiever in het nieuws komen; beter reageren op de media(berichten); beter successen communiceren/ vertellen wat er goed gaat; beter inzicht geven in werkzaamheden politie; meer/ beter uitleggen (N=1361)
Secundaire suggestie	Betere werkomstandigheden; beter naar de medewerkers luisteren; zorgen voor het personeel; betere cao; capaciteit vergroten; minder bezuinigen; meer personeel; meer investeren in het personeel (N=872)
Tertiaire suggestie	Dichter bij de burgers; burgers serieus nemen; luisteren naar burgers; meer betrokkenheid bij burgers; meer begrip; menselijker; persoonlijker; (klant)vriendelijker; meer (proactief) contact met de burger; meer in gesprek gaan met burgers; meer verbinding met de burgers; samenwerking met burgers (N=847)

Steunend gedrag is onder alle groepen uitstekend, behalve medewerkers die al langer dan 31 jaar in dienst zijn bij de Nationale Politie

- Onder medewerkers die 0-4 jaar in dienst zijn scoort de politie over het algemeen goed; alleen Veiliger samenleving zit net onder een sterke score
- Onder de andere groepen scoort de Nationale Politie zwak tot gemiddeld

Funcnieniveau	Executief personeel	AT personeel	Overig
Reputatie (RepTrak® Pulse)	56.6	68.4	68.8
Veiliger samenleving	57.8	63.1	63.3
Kerntaken	63.9	69.2	68.0
Steunend gedrag	80.0	84.3	84.3

Dienstjaren	0-4jaar	5-10jaar	11-20jaar	21-30jaar	>31jaar
Veiliger samenleving	69.4	63.0	60.2	57.6	56.4
Kerntaken	73.2	67.6	66.4	64.1	63.0
Reputatie (RepTrak® Pulse)	73.2	63.4	60.5	59.2	57.4
Steunend gedrag	89.1	84.1	81.8	81.1	78.5

≥ 80	Uitstekend
70 - 79	Sterk / Robuust
60 - 69	Gemiddeld
40 - 59	Zwak / Kwetsbaar
< 40	Slecht

Vrouwen zijn positiever dan mannen, maar de scores blijven gemiddeld

- Onder 18 tot 24 jarige medewerkers scoort de politie hoger dan onder de andere leeftijdscategorieën
- Op Kerntaken heeft de politie een sterke score onder deze groep
- 65 jaar en oudere medewerkers zijn een stuk negatiever over Veiliger samenleving

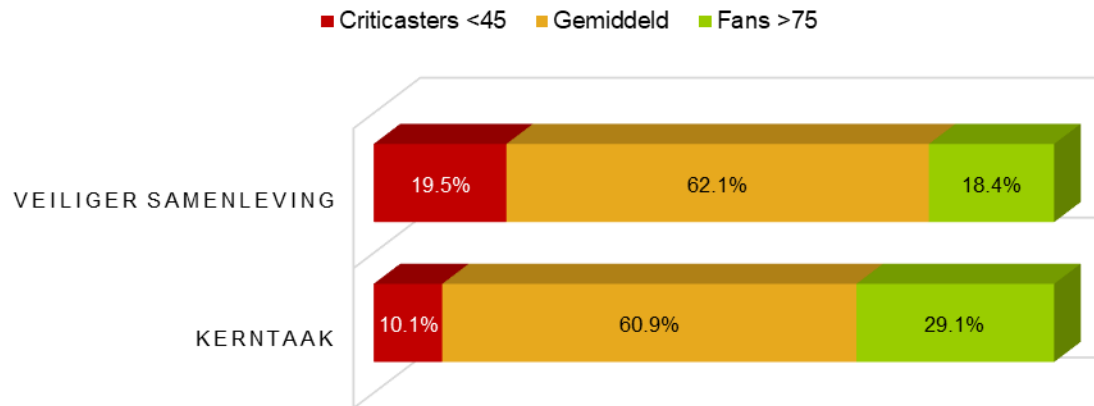
Gestacht	Man	Vrouw
Reputatie (RepTrak® Pulse)	59.5	62.7
Veiliger samenleving	59.0	60.7
Kerntaken	65.0	66.7
Steunend gedrag	80.5	83.4

Leeftijd	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65 jaar en ouder
Reputatie (RepTrak® Pulse)	68.7	60.0	59.5	61.6	60.1	61.9
Veiliger samenleving	68.9	62.9	60.3	59.0	58.1	56.7
Kerntaken	74.6	67.0	65.5	65.6	64.7	64.4
Steunend gedrag	88.0	82.6	81.2	82.3	80.3	80.7

≥ 80	Uitstekend
70 - 79	Sterk / Robuust
60 - 69	Gemiddeld
40 - 59	Zwak / Kwetsbaar
< 40	Slecht

Maar 10.1% van de medewerkers is kritisch over de Kerntaak van de politie

EVALUATIES VEILIGER SAMENLEVING EN KERNTAKEN



- 19.5% van de medewerkers is zeer kritisch over de politie op gebied van een Veiliger samenleving
- 18.4% van de medewerkers is op dit gebied zeer positief over de politie
- 62.1% waardeert de politie gemiddeld hierop
- 10.1% is kritisch over de Kerntaak van de politie en geeft een score van onder de 45
- 29.1% is positief over de Kerntaak van de politie
- 60.9% is gemiddeld tevreden

≥ 80	Uitstekend
70 - 79	Sterk / Robuust
60 - 69	Gemiddeld
40 - 59	Zwak / Kwetsbaar
< 40	Slecht

Uitleg - Hoe kan de politie de percepties verbeteren?

Wat zijn de belangrijkste attributen die er voor zorgen dat de percepties over de betreffende succesindicator verbeterd worden?

Dit hangt af van:

Attribuutsterkte (Y-as):

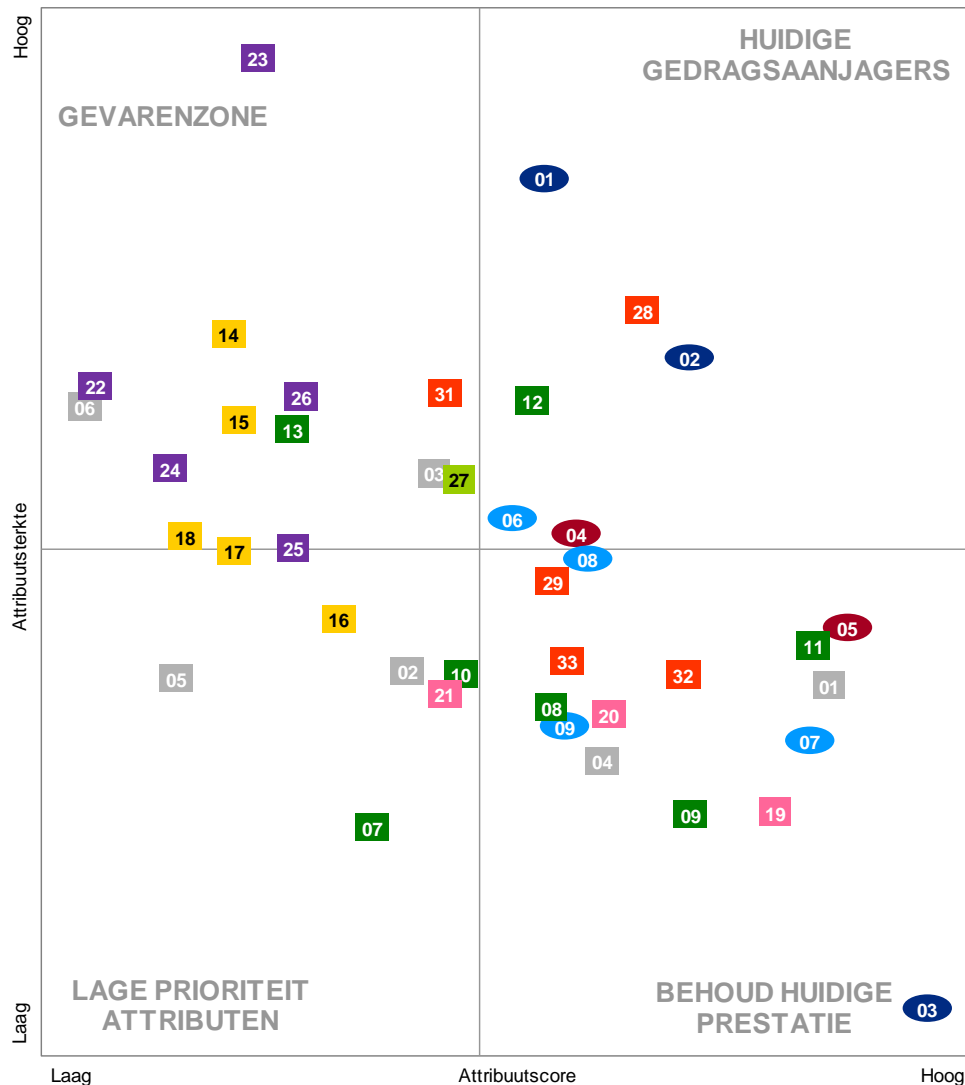
- De sterkte van de relatie tussen het attribuut en de betreffende succesindicator. Een verandering in een sterk attribuut zal een grotere kans creëren om de perceptie over de betreffende succesindicator te veranderen dan een verandering in een zwak attribuut.

Attribuut score (X-as):

- De score op het attribuut.

Hoog	Attribuut is erg belangrijk voor betreffende succesindicator, maar de score is laag → GEVARENZONE; INVESTEER OM PRESTATIE TE VERBETEREN	Attribuut is erg belangrijk voor betreffende succesindicator en de score is hoog → HUIDIGE GEDRAGSAANJAGERS; INVESTEER OM PRESTATIE OP NIVEAU TE HOUDEN
Laag	Het attribuut is minder belangrijk en de score is laag → LAGE PRIORITEIT, MINIMALE INVESTERING	Het attribuut is minder belangrijk maar de score is hoog → HOUD PRESTATIE OP HET HUIDIGE NIVEAU
	Laag	Hoog
	Attribuutsterkte	
	Attribuutscore	

Invloed op Vertrouwen en reputatie: Medewerkers



Veiliger Samenleving	
Handelt Juist	
01	De politie doet de juiste dingen
02	De politie is eerlijk
03	De politie gebruikt alleen geweld als het echt nodig is
Draagvlak	
04	De politie staat midden in de samenleving
05	De politie doet wat opgedragen is vanuit de wet
Oprechtheid	
06	De politie neemt kritiek serieus
07	De politie handelt onpartijdig
08	De politie staat bij problemen open voor vragen en opmerkingen
09	De politie verantwoordt zich over haar doen en laten aan burgers
Kerntaak	
Vakmanschap	
01	De politie is moedig in haar optreden
02	Agenten hebben een goede conditie
03	De politie is goed opgeleid
04	De politie laat conflicten niet uit de hand lopen
05	De politie maakt gebruik van moderne ICT-middelen
06	De politie werkt als één Nederlandse politie samen
Dienstbaar	
07	De politie informeert burgers over de voortgang van hun/de aangifte
08	De politie staat open om te luisteren naar het publiek
09	De politie heeft oog en begrip voor slachtoffers
10	De politie legt uit en laat zien wat ze doet
	De politie is behulpzaam
12	De politie is er wanneer ik ze nodig heb
13	Bij de politie geldt: Afspraak is afspraak
Leiderschap	
14	De politie heeft een duidelijke visie voor de toekomst
15	Leidinggevenden van de politie sturen agenten goed aan
16	Leidinggevenden focussen op de uitvoering van de kerntaken
17	Leidinggevenden leren medewerkers de juiste prioriteiten te stellen
18	Leidinggevenden hebben zicht op de vaardigheden van medewerkers
Samenwerkingscapaciteit	
19	De politie werkt goed samen met hulporganisaties
20	De politie staat open voor samenwerking met burgers
21	De politie deelt voldoende haar informatie
Werkgeverschap	
22	De politie belooft medewerkers naar behoren
23	De politie is begaan met medewerkers
24	De politie biedt gelijke kansen aan medewerkers
25	De politie geeft medewerkers de mogelijkheid om zich te ontwikkelen
26	De politie zorgt ervoor dat medewerkers hun taak goed kunnen uitoefenen
Uitstraling	
27	De politie straalt gezag uit op straat
Communicatie	
28	De politie is betrouwbaar
29	De politie is altijd bereikbaar
30	De politie reageert alert
31	De politie communiceert open en eerlijk
32	De politie communiceert snel bij calamiteiten
33	De door de politie gegeven informatie kun je volledig vertrouwen

Actiepunten Vertrouwen en reputatie - Medewerkers

Resultaten – Huidige gedragsaanjagers

- ‘De politie doet de juiste dingen’, ‘is betrouwbaar’ en ‘eerlijk’ zijn gedragsaanjagers waar de Politie relatief sterk op scoort en welke belangrijk zijn voor reputatie

Resultaten – Gevarenzone

- ‘De politie is begaan met medewerkers’ is verreweg de gedragsaanjager met de meeste impact onder medewerkers. De politie scoort hierop alleen nog onder de gewenste score. Het verbeteren van deze score kan veel impact hebben op reputatie
- Daarnaast zijn ‘medewerkers naar behoren belonen’ en ‘samenwerken als één Nederlandse politie’ ook belangrijk voor reputatie terwijl scores achterblijven

Vertrouwen en reputatie

Consolideren

- De politie doet de juiste dingen
- De politie is betrouwbaar
- De politie is eerlijk

Verbeteren

- De politie is begaan met medewerkers
- De politie beloont medewerkers naar behoren
- De politie werkt als één Nederlandse politie samen



Powering the world's most reputable companies

Appendix

Details reputatieoordeel en steunend gedrag

	Burgers	Medewerkers	Kloof
Reputatie (RepTrak® Pulse)	71.8	60.5	-11.3
De politie heeft een goede algehele reputatie	66.6	56.2	-10.4
De politie is een organisatie waar ik een goed gevoel bij heb	72.2	63.8	-8.4
De politie is een organisatie die ik vertrouw	74.3	59.0	-15.3
De politie is een organisatie die ik bewonder en respecteer	74.0	62.9	-11.1

	Burgers	Medewerker	Kloof
Steunend gedrag	70.0	81.4	11.4
Aanbevelen om te werken	60.1	62.7	2.6
Positieve uitspraak	71.4	78.5	7.1
Bereid bij te staan in noodsituatie	78.7	100.0	21.3

≥ 80	Uitstekend
70 - 79	Sterk / Robuust
60 - 69	Gemiddeld
40 - 59	Zwak / Kwetsbaar
< 40	Slecht

Overzicht resultaten Veiliger samenleving en *legitimiteit*

	Burger	Medewerkers	Kloof
Veiliger samenleving	64.3	59.5	-4.8
De politie draagt bij aan een veiliger Nederland	73.0	73.7	0.7
De politie beschermt burgers	70.8	72.9	2.1
De politie heeft het gezag op straat	60.5	51.9	-8.6
De politie wekt vertrouwen door hoe ze haar werk doet	64.1	58.9	-5.2
De politie is zichtbaar in mijn buurt	53.0	40.2	-12.8
Legitimiteit	65.8	65.7	-0.1
Handelt Juist	66.8	67.6	0.8
De politie doet de juiste dingen	65.3	58.5	-6.8
De politie is eerlijk	66.3	66.0	-0.3
De politie gebruikt alleen geweld als het echt nodig is	68.8	78.2	9.4
Draagvlak	68.2	67.1	-1.1
De politie staat midden in de samenleving	64.1	60.1	-4.0
De politie doet wat opgedragen is vanuit de wet	72.2	74.1	1.9
Oprechtheid	62.4	62.3	-0.1
De politie neemt kritiek serieus	60.4	56.8	-3.6
De politie handelt onpartijdig	64.9	72.2	7.3
De politie staat bij problemen open voor vragen en opmerkingen	63.8	60.7	-3.1
De politie verantwoordt zich over haar doen en laten aan burgers	60.5	59.5	-1.0

≥ 80	Uitstekend
70 - 79	Sterk / Robuust
60 - 69	Gemiddeld
40 - 59	Zwak / Kwetsbaar
< 40	Slecht

Overzicht resultaten Kerntaken en *professionaliteit*

	Burgers	Medewerkers	Kloof
Kerntaak	66.8	65.5	-1.3
De politie voorkomt criminaliteit	63.0	56.6	-6.4
De politie bestrijdt criminaliteit	69.2	66.2	-3.0
De politie zorgt dat het veilig is op straat	66.1	63.6	-2.5
De politie helpt in noodsituaties	76.3	84.2	7.9
De politie helpt mensen goed bij het doen van aangifte of meldingen	59.2	57.1	-2.1

	Burgers	Medewerkers	Kloof
Professionaliteit	64.5	55.0	-9.5
Vakmanschap	66.2	54.2	-12.0
De politie is moedig in haar optreden	70.0	75.2	5.2
Agenten hebben een goede conditie	66.4	53.4	-13.0
De politie is goed opgeleid	68.5	55.1	-13.4
De politie laat conflicten niet uit de hand lopen	65.2	63.4	-1.8
De politie maakt gebruik van moderne ICT-middelen	64.8	41.4	-23.4
De politie werkt als één Nederlandse politie samen	62.1	36.6	-25.5
Dienstbaar	63.6	59.7	-3.9
De politie informeert burgers over de voortgang van hun/de aangifte	54.4	51.5	-2.9
De politie staat open om te luisteren naar het publiek	63.1	60.8	-2.3
De politie heeft oog en begrip voor slachtoffers	68.4	68.0	-0.4
De politie legt uit en laat zien wat ze doet	61.7	56.1	-5.6
De politie is behulpzaam	71.2	74.4	3.2
De politie is er wanneer ik ze nodig heb	62.6	59.8	-2.8
Bij de politie geldt: Afspraak is afspraak	63.9	47.4	-16.5
Leiderschap	61.9	44.9	-17.0
De politie heeft een duidelijke visie voor de toekomst	62.0	44.1	-17.9
Leidinggevend van de politie sturen medewerkers goed aan	61.7	44.6	-17.1
Samenwerkingscapaciteit	66.9	63.8	-3.1
De politie werkt goed samen met hulporganisaties (brandweer, GGD, ambulance)	74.9	72.4	-2.5
De politie staat open voor samenwerking met burgers	65.8	63.8	-2.0
De politie deelt voldoende haar informatie	60.1	55.3	-4.8
Werkgeverschap	64.4	43.8	-20.6
De politie belooft medewerkers naar behoren	57.8	37.2	-20.6
De politie is begaan met medewerkers	66.0	45.6	-20.4
De politie biedt gelijke kansen aan medewerkers	66.3	41.1	-25.2
De politie geeft medewerkers de mogelijkheid om zich te ontwikkelen	67.8	47.4	-20.4
De politie zorgt ervoor dat medewerkers hun taak goed kunnen uitoefenen	64.1	47.8	-16.3
Uitstraling	62.1	55.4	-6.7
De politie straalt gezag uit op straat	62.1	55.4	-6.7
Communicatie	66.5	63.1	-3.4
De politie is betrouwbaar	68.7	65.5	-3.2
De politie is altijd bereikbaar	65.5	60.9	-4.6
De politie reageert alert	66.9	67.7	0.8
De politie communiceert open en eerlijk	63.1	55.3	-7.8
De politie communiceert snel bij calamiteiten	68.8	67.6	-1.2
De door de politie gegeven informatie kun je volledig vertrouwen	65.8	61.6	-4.2

≥ 80	Uitstekend
70 - 79	Sterk / Robuust
60 - 69	Gemiddeld
40 - 59	Zwak / Kwetsbaar
< 40	Slecht

Burgers - Wat zou de politie kunnen doen om meer vertrouwen te krijgen van het publiek?

Burgers	2018		2015	
	n	%	n	%
Wat zou de politie kunnen doen om meer vertrouwen te krijgen van het publiek?				
Meer zichtbaar/ meer blauw op straat; zich meer laten zien; meer aanwezig; wijkagent weer terug	495	18.5%	630	18.5%
Meer/ betere communicatie; meer transparantie/ openheid; laat meer zien van het werk van de politie; maak duidelijk wat de taken van de politie; minder negatief in het nieuws; positiever in het nieuws; reclame/ PR/ promoties; voorlichting op scholen; terugkoppeling na aangiftes; houdt burgers op de hoogte; laat de resultaten zien/ successen	327	7.2%	243	7.2%
Kerntaak beter uitvoeren; "boeven vangen"; (alle) aangiftes serieus nemen/ in behandeling nemen; meer controles; meer handhaving van wetten; meer dienstbaar/ behulpzaam; focussen op de serieuze/ echt zware delicten/ criminaliteit; letten op kleine overtredingen/ overlast; meer hun best doen; doen waar ze voor opgeleid zijn/ betaald krijgen	322	18.0%	612	18.0%
Dichter bij de burgers; burgers serieus nemen; luisteren naar burgers; meer betrokkenheid bij burgers; meer begrip; menselijker; (klant)vriendelijker	284	10.8%	367	10.8%
Meer daadkracht; harder/ strenger optreden; sneller/ eerder ingrijpen; meer gezag; actiever zijn	239	7.8%	264	7.8%
Minder bureaucratie; minder reorganisatie; beter opgeleid personeel; kleine bureaus niet sluiten; meer personeel/ mankracht; meer focus op primaire taak; meer samenwerking; politieagenten meer bevoegdheden geven/ bescherming; beter/ fitter/ representatiever personeel; betere ICT systemen	186	4.5%	154	4.5%
Eerlijk zijn; integriteit nastreven; rechtvaardig optreden; consequent handelen; geen discriminatie	130	2.9%	98	2.9%
Minder dominant/ arrogant/ agressief; minder machtsmisbruik; minder autoritair overkomen; meer humaan te werk gaan; niet zelf boven de wet willen staan; ook zelf aan de regels houden	118	4.9%	168	4.9%
Minder/ lagere boetes; minder onnodige boetes; meer focus op serieuze zaken i.p.v. boetes uitdelen; niet gelijk mensen op de bon gooien bij boetes, maar eerst een waarschuwing	114	5.4%	183	5.4%
Heeft al voldoende vertrouwen/ ik vertrouw de politie	78	2.4%	82	2.4%
Meer stelling nemen naar de politiek/ regering; hogere/ zwaardere straffen	32	0.9%	32	0.9%
Betere bereikbaarheid een aanspreekbaarheid; toegankelijker; meer benaderbaar	29	1.3%	44	1.3%
Afspraken nakomen; nakomen wat je zegt; aan je woord houden	8	0.4%	14	0.4%
<i>Anders; meer geduld; beter imago; meer profileren; geen camera's; ligt aan het publiek zelf; komt door de politiek; kan niet meer vertrouwen krijgen</i>	146	2.1%	72	2.1%
Weet niet/ geen antwoord	474	12.8%	435	12.8%

Medewerkers - Wat zou de politie kunnen doen om meer vertrouwen te krijgen van het publiek?

Medewerkers	2018		2015	
	n	%	n	%
Wat zou de politie kunnen doen om meer vertrouwen te krijgen van het publiek?				
Meer/ betere communicatie; meer transparantie/ openheid; laat zien wat de politie wel doet en niet doet; reclames; tv programma's; terugkoppelen na aangifte/ melding; beter/ positiever in het nieuws komen; beter reageren op de media(berichten); beter successen communiceren/ vertellen wat er goed gaat; beter inzicht geven in werkzaamheden politie; meer/ beter uitleggen	1326	20.2%	1361	22.6%
Betere werkomstandigheden; beter naar de medewerkers luisteren; zorgen voor het personeel; betere cao; capaciteit vergroten; minder bezuinigen; meer personeel; meer investeren in het personeel	872	13.3%	n.a.v.	n.a.v.
Dichter bij de burgers; burgers serieus nemen; luisteren naar burgers; meer betrokkenheid bij burgers; meer begrip; menselijker; persoonlijker; (klant)vriendelijker; meer (proactief) contact met de burger; meer in gesprek gaan met burgers; meer verbinding met de burgers; samenwerking met burgers	847	12.9%	664	11.0%
Meer zichtbaar/ meer blauw op straat; zich meer laten zien; meer aanwezig; wijkagent weer terug	835	12.7%	687	11.4%
Kerntaak beter uitvoeren; criminaliteit aanpakken; (alle) aangiftes behandelen; verhogen dienstbaarheid en service; adequaat optreden; hogere pakkans/ oplossingspercentage; (meer) zaken oplossen; handhaven; nazorg slachtoffers; misdaad bestrijden; je werk goed doen; meer de tijd nemen voor zaken/ hulpvragen; (alle) meldingen/ aangiftes serieus nemen; opsporing verbeteren	644	9.8%	635	10.6%
Afspraken nakomen; nakomen wat je zegt; aan je woord houden	372	5.7%	419	7.0%
Betere bereikbaarheid een aanspreekbaarheid; toegankelijker; meer benaderbaar	370	5.6%	195	3.2%
Meer daadkracht; daadkrachtig/ kordaat optreden; harder/ strenger optreden; sneller/ eerder ingrijpen; meer gezag (uitstralen); actiever zijn; beter doorpakken; respect afdwingen; slagkracht vergroten; snel acteren	363	5.5%	408	6.8%
Eerlijk zijn; fouten toegeven; meer consequent optreden; meer integriteit/ objectiviteit; minder window dressing; gelijke behandeling/ onpartijdigheid	347	5.3%	289	4.8%
Minder bureaucratie; meer bevoegdheden; meer capaciteit/ mankracht/ personeel; meer interne duidelijkheid/ vertrouwen; betere interne opleidingen/ trainingen; hoger gekwalificeerd personeel; beter (re)organiseren; juiste prioriteiten stellen; luisteren naar medewerkers/ mensen op de werkvloer; cultuurverandering; kleinere/ lokale bureaus open laten; een goede werkgever zijn; meer professionaliteit/ efficiency; eenduidiger optreden als organisatie; verbeteren ICT- systemen;	99	1.5%	619	10.3%
Meer stelling nemen naar de politiek/ regering/ OM; meer onafhankelijkheid van de politiek; geen speelbal zijn van de politiek; oorzaak ligt in de politiek; hogere/ zwaardere straffen; meer ondersteuning/ ruimte krijgen vanuit OM/ politiek	66	1.0%	186	3.1%
Is al goed bezig; heeft al voldoende vertrouwen	39	0.6%	35	0.6%
Miunder dominant; minder arrogant; minder agressief	15	0.2%		
Minder/ lagere boetes; minder onnodige boetes; meer focus op serieuze zaken i.p.v. boetes uitdelen; niet gelijk mensen op de bon gooien bij boetes, maar eerst een waarschuwing	6	0.1%	126	2.1%
<i>Anders; politie zelf het goede voorbeeld geven; politie zelf houden aan de verkeersregels/ niet boven de wet willen staan; niet mogelijk; politie doet het toch nooit goed; meegaan met de tijd; leren van commerciële bedrijven; meer afstandelijk</i>	66	1.0%	131	2.2%
Weet niet/ geen antwoord	312	4.7%	261	4.3%

Significante verschillen

- De tabel hieronder laat de criteria zien die nodig zijn om het niveau van significantie te bepalen voor Pulse (algehele reputatie), aanjagers (anjagers van reputatie), attributen (die samen de score per aanjager bepalen) en ondersteunend gedrag

	Burgers	Medewerkers	Gap Burgers - Medewerkers
RepTrak® Pulse	≥ 1.0	≥ 0.7	≥ 1.0
Driver scores	≥ 0.6	≥ 0.4	≥ 0.6
Attribute scores	≥ 1.5	≥ 1.0	≥ 1.5
Supportive behavior scores	≥ 0.8	≥ 0.5	≥ 0.8

Achtergrondkenmerken

Burgers :

Leeftijd	
18-24	14%
25-34	20%
35-44	19%
45-54	24%
55-64	22%
65 jaar en ouder	2%

Geslacht	
Man	50%
Vrouw	50%

Inkomen	
minder dan 20.000 euro	16%
20.000 - 34.999 euro	23%
35.000 - 59.999 euro	24%
60.000 of meer	15%
weet niet / zeg ik liever niet	23%

Educatie niveau	
Laag	15%
Middel	41%
Hoog	43%

Medewerkers :

Leeftijd	
18-24	1%
25-34	14%
35-44	20%
45-54	26%
55-64	37%
65 jaar en ouder	1%

Geslacht	
Man	69%
Vrouw	31%

Medewerkers	
AT personeel	24%
Executief personeel	68%
Overig	9%

Arbeidsperiode	
0-4jaar	5%
5-10jaar	15%
11-20jaar	34%
21-30jaar	16%
>31jaar	30%
weet niet / zeg ik liever niet	1%

Inhoud van de verschillende touchpoint types

Traditional Media

- Advertenties of reclame op tv, op de radio, in een tijdschrift en/of op straat (Billboard) van de politie.

Online Media

- de website/app van de politie, advertenties op internet, en/of social media, vanuit de organisatie gezien/gehoord.

Direct Mail

- Een digitale nieuwsbrief en/of post van de politie.

Personal Contact

- Persoonlijk contact en/of via de telefoon, e-mail met de politie.

Peers

- Gesproken met familie/vrienden/kennissen en/of op websites beoordelingen bekeken over de politie.

External Sources

- Informatie gezien/gehoord op het internet, in een krantenbericht/artikel, op tv en/of op de radio, vanuit externe bronnen, niet de politie zelf.