

KANTAR

De Nederlandse politie
Vertrouwen en reputatie

Burgeronderzoek 2021

April 2021

Referentie 244406675



Inhoudsopgave

1	Achtergrond	3
2	Management samenvatting	7
3	Vertrouwen & reputatie	9
4	Kernwaarden	15
5	Prestatie	18
6	Ondersteuning, vertrouwen & veiligheid	21
7	Nieuws & Media	26
8	Analyse van de invloed op vertrouwen & reputatie	29
9	Primaire associatie	36
10	Contact met de politie	39
11	Bijlage	49



1

Achtergrond



01

CONTEXT

De Nederlandse politie heeft vanuit de kernwaarden integer, betrouwbaar, moedig en verbindend als missie om 'waakzaam en dienstbaar' te zijn aan de waarden van de rechtsstaat. De politie doet dat door te beschermen, te begrenzen of te bekrachtigen. Het vertrouwen dat de samenleving heeft in de politie komt tot uitdrukking in de reputatie. Het vertrouwen in de politie en het hebben van een goede reputatie is essentieel voor het goed uitvoeren van haar missie. Daarom wil de politie via onderzoek bij burgers in kaart brengen hoe het is gesteld met het vertrouwen en de reputatie van de politie.

02

ONDERZOEKSDOEL

Het onderzoek stelt zich ten doel om een beeld te schetsen van het vertrouwen in de politie van burgers en de daaraan gerelateerde reputatie van de politie. Het onderzoek moet praktische aanknopingspunten bieden om de dienstverlening en de communicatie van de politie te optimaliseren zodat vertrouwen en reputatie naar een hoger niveau worden getild.

03

CENTRALE VRAAG

Centraal in dit onderzoek staat de vraag:

Hoe kan de Nederlandse politie haar dienstverlening en communicatie optimaliseren, op basis van het huidige beeld dat er in de samenleving bestaat over de reputatie en het vertrouwen in de politie?

Van centrale vraag naar onderzoeksvragen in het hoofdonderzoek

Hoe kan de Nederlandse politie haar dienstverlening en communicatie optimaliseren, op basis van het huidige beeld dat er in de samenleving bestaat over de reputatie en het vertrouwen in de politie?

1. Welk beeld bestaat er bij burgers over de reputatie en het vertrouwen in de politie?

- Hoeveel vertrouwen hebben burgers in de politie?
- Hoe kijken burgers aan tegen de politie en hoe beoordelen ze de kernwaarden van de politie?
- Welke reputatie kan worden ontleend aan het beeld van burgers over de politie?
- Hoe beoordelen burgers de relevante dimensies: effectiviteit, nabijheid, rechtvaardigheid en werkgeverschap? En hoe dragen deze dimensies bij aan de reputatie en het vertrouwen in de politie?
- Wat kan de politie doen om meer vertrouwen te krijgen?
- Wat betekent het beeld van de reputatie en het vertrouwen voor de dienstverlening en de communicatie van de politie?

2. Welke maatschappelijke positie heeft de politie?

- Hoeveel belang kennen burgers toe aan de politie voor het goed functioneren van de samenleving?
- Hoe kijken burgers naar de veiligheid in Nederland?
- In welke mate ondersteunen burgers de politie?
- Hebben burgers behoefte aan informatie over de politie?
- Wat is de indruk van de wijze waarop de politie in het nieuws komt?
- Hoeveel zorgen zijn er over de situatie in Nederland door het corona-virus? Hoeveel steun is er voor de maatregelen?

3. Hoe ervaren burgers het contact met de politie?

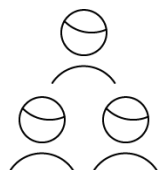
- In welke mate hebben burgers contact (gehad) met de politie?
- Wanneer is het laatste contact geweest?
- Op welke wijze heeft men contact (gehad) met de politie?
- Hoe beoordeelt men het contact?
- Hoeveel interesse hebben burgers in het algemeen voor nieuws van of over de politie? Volgens ze het nieuws van of over de politie?

Onderzoeksspecificaties



Doelgroep

Nederlanders van 16 jaar of ouder, representatief op geslacht, leeftijd, opleidingsniveau, huishoudgrootte, migratieachtergrond en politie-eenheid (regio).



Steekproefbron

Het panel NIPObase bezit het officieel ISO certificaat voor access panels ten behoeve van marktonderzoek (ISO 20362) en telt circa 135.000 panelleden uit 60.000 Nederlandse huishoudens. Onze panelleden worden uitsluitend op ons initiatief geworven. Men kan zich niet op eigen initiatief voor NIPObase aanmelden. Dit waarborgt de representativiteit van ons panel. Deelnemers ontvangen een kleine vergoeding voor hun deelname.



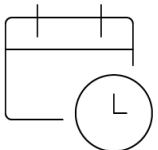
Online methode

Voor dit onderzoek is gebruikt gemaakt van een online vragenlijst (CAWI: computer assisted web interviewing). Respondenten ontvingen een e-mail met informatie over het onderzoek en een link naar de online vragenlijst.



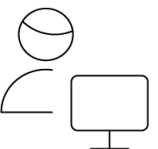
Vragenlijst

De vragenlijst is opgesteld door Kantar in samenspraak met de politie. De invulduur bedraagt maximaal 10 minuten.



Uitvoering

Het onderzoek is uitgevoerd in 2020 en 2021. De eerste meting is uitgevoerd in de periode van 17 september t/m 5 oktober 2020 en een tweede meting in de periode van 8 februari t/m 21 februari 2021.



Respons

In de twee metingen is ieder gestreefd naar het ondervragen van netto $n = 3.000$ burgers. In de eerste meting zijn daarvoor bruto $n = 5.786$ personen uitgenodigd, waarvan $n = 3.054$ respondenten hebben deelgenomen (respons 53%). In de tweede meting zijn bruto $n = 4.263$ personen uitgenodigd en hebben $n = 3.029$ respondenten deelgenomen (respons 71%).

 verschilt significant (95%-niveau)

2 Management samenvatting



Inzichten

INZICHT #1

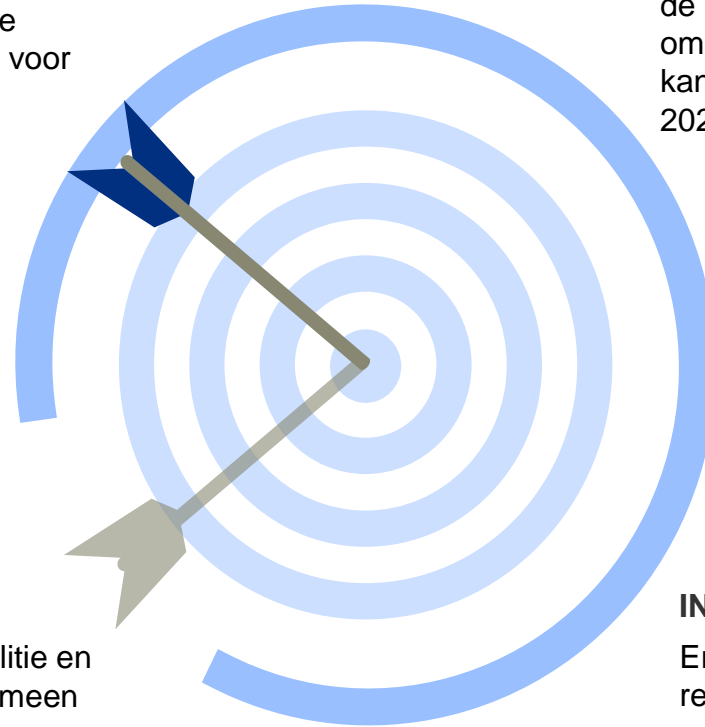
Met een index-waarde van 59 is het goede vertrouwensfundament van de politie verbeterd ten opzichte van november 2020 (index 55). De kracht van de politie ligt volgens burgers in de bijdrage aan een veiliger Nederland, optreden bij ongeregelde heden, er voor iedereen zijn en er voor burgers zijn als het er echt om gaat.

INZICHT #2

Belangrijke pijlers voor het vertrouwen en de reputatie zijn de kernwaarden betrouwbaar en moedig. Tevens zijn verreweg de meeste burgers uitgesproken positief over de hulpvaardigheid van de politie. Burgers vinden de politie wel minder vaak verbindend. Deze kernwaarde staat open voor verbetering. In de afgelopen maanden zijn meer burgers positiever gaan denken over alle kernwaarden van de politie.

INZICHT #3

Burgers hebben een (zeer) positieve eigen indruk van de politie en volop vertrouwen. Tegelijkertijd denkt men vaak dat het algemeen beeld van de politie in de samenleving niet (zo) positief is. Waarschijnlijk komt dat ten dele door de indruk die burgers hebben van de manier waarop de politie in de media is geweest. Die indruk is in 2021 wel fors verbeterd, maar nog altijd is een behoorlijke groep daarover negatief gestemd. Desondanks maakt ook het algemeen beeld een positieve opwaartse beweging in 2021.



INZICHT #4

Bijna alle burgers vinden de politie belangrijk voor het goed functioneren van de samenleving (legitiem). Steunend gedrag is er volop, de meeste burgers zijn bereid om kennis te delen en te doen wat de politie vraagt. Ook is er veel bereidheid om positief te zijn tegen anderen over de politie. De legitimiteit en de steun zijn stabiel in de tijd. De steun is belangrijk, te meer omdat veel burgers de overtuiging hebben dat het de verkeerde kant opgaat met de veiligheid in Nederland. In de meting van 2021 signaleren we daarin wel een kleine positieve kentering.

INZICHT #5

Veel burgers hebben in de afgelopen jaar contact gehad met de politie. Meestal verliep dat persoonlijk. Het betrof aangifte, overlast of hulpvragen en ook over de coronamaatregelen. Het contact wordt vriendelijk en begripvol gevonden. De politiefunctionaris luistert goed en communiceert duidelijk. Burgers zijn wat minder tevreden over het resultaat, alhoewel nog steeds positief. Er zijn geen verschillen tussen de metingen.

INZICHT #6

Er zijn kansen voor verbetering van het vertrouwen en de reputatie van de politie. In de eerste plaats gaan die over het gezag van de politie en de veiligheid in Nederland. Ten tweede werkt het gunstig als de politie een duidelijke visie voor de toekomst communiceert. Essentieel is tot slot dat nagedacht wordt over de wijze waarop de media-indruk die burgers krijgen over de politie (verder) kan worden verbeterd.

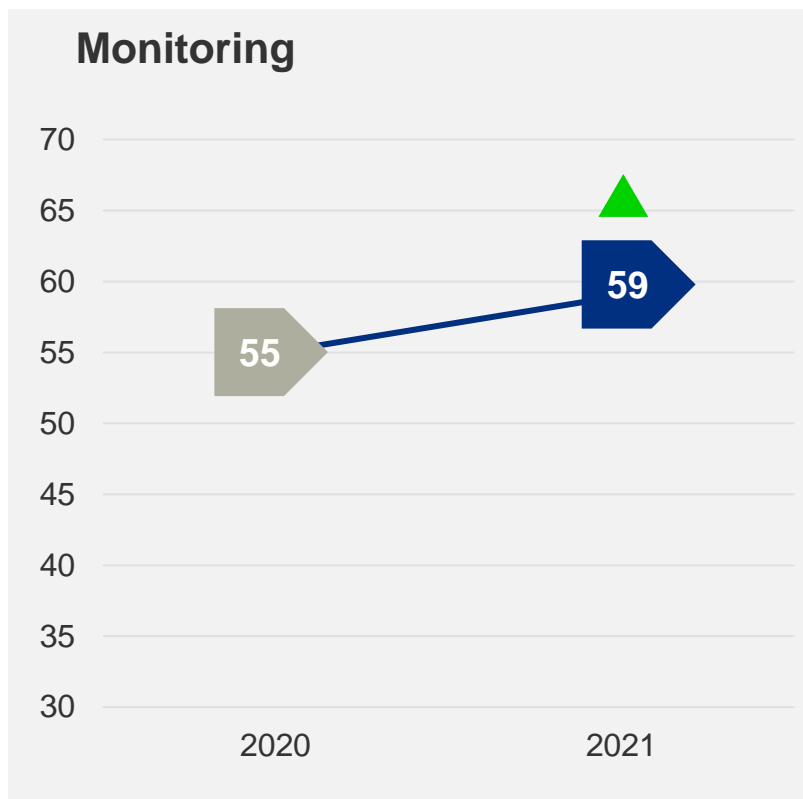
3

Vertrouwen & reputatie

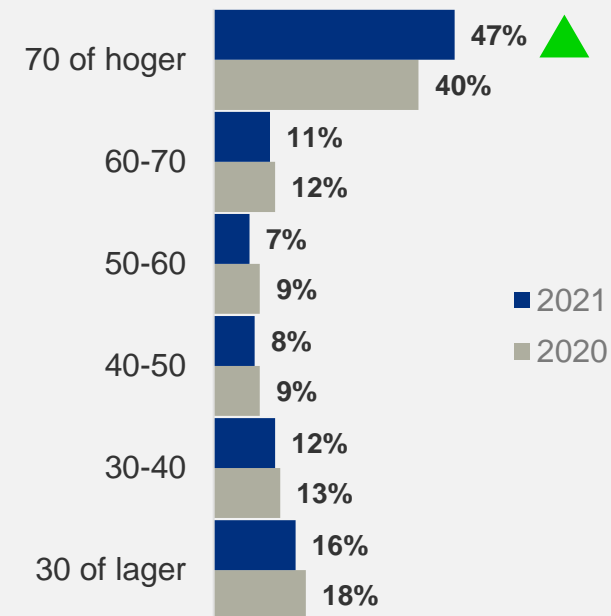


De index voor het vertrouwen en de reputatie is significant gestegen van 55 naar 59. Dat is goed.

Index voor vertrouwen en reputatie



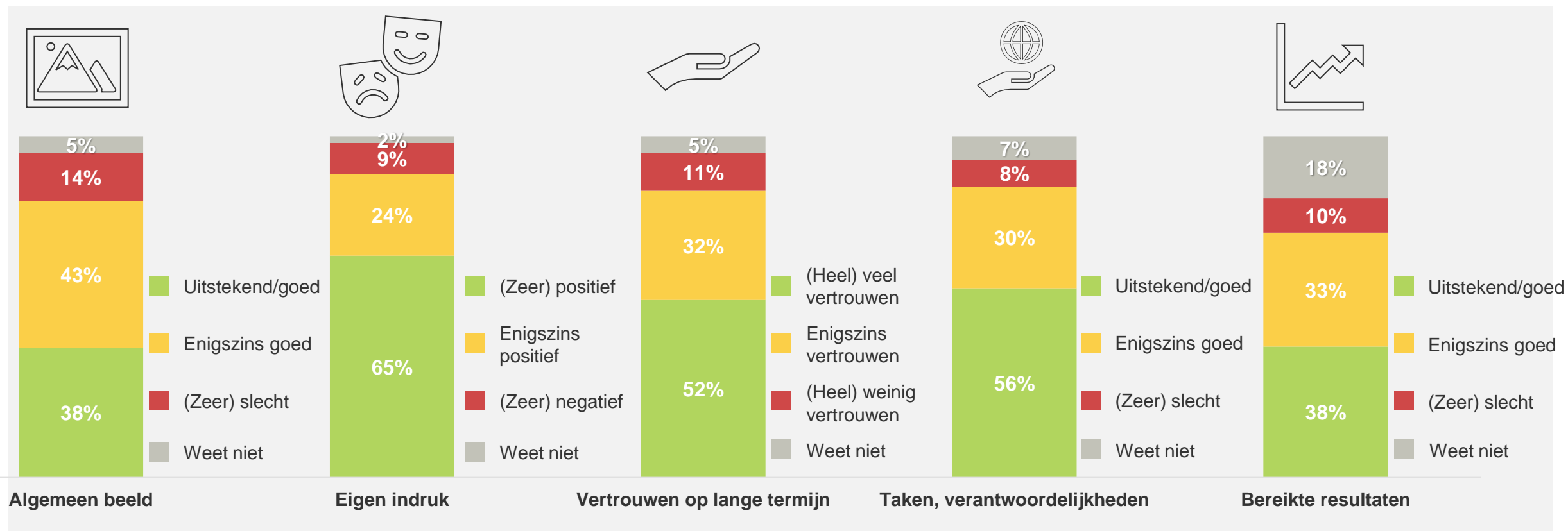
Index-waarde	Beoordeling
70 of hoger	uitstekend
60 tot 70	zeer goed
50 tot 60	goed
40 tot 50	redelijk
30 tot 40	matig
30 of lager	slecht



[Q009 t/m Q014: Reputatie en vertrouwen vragen](#) | Basis: totale steekproef, excl. weet niet, 2021: n = 2.778 | 2020: n = 2.794

Bijna vier op de tien mensen vinden het algemeen beeld van de politie uitstekend tot goed. Opvallend is dat de eigen indruk hoger ligt, zo vindt 65% de indruk (zeer) positief.

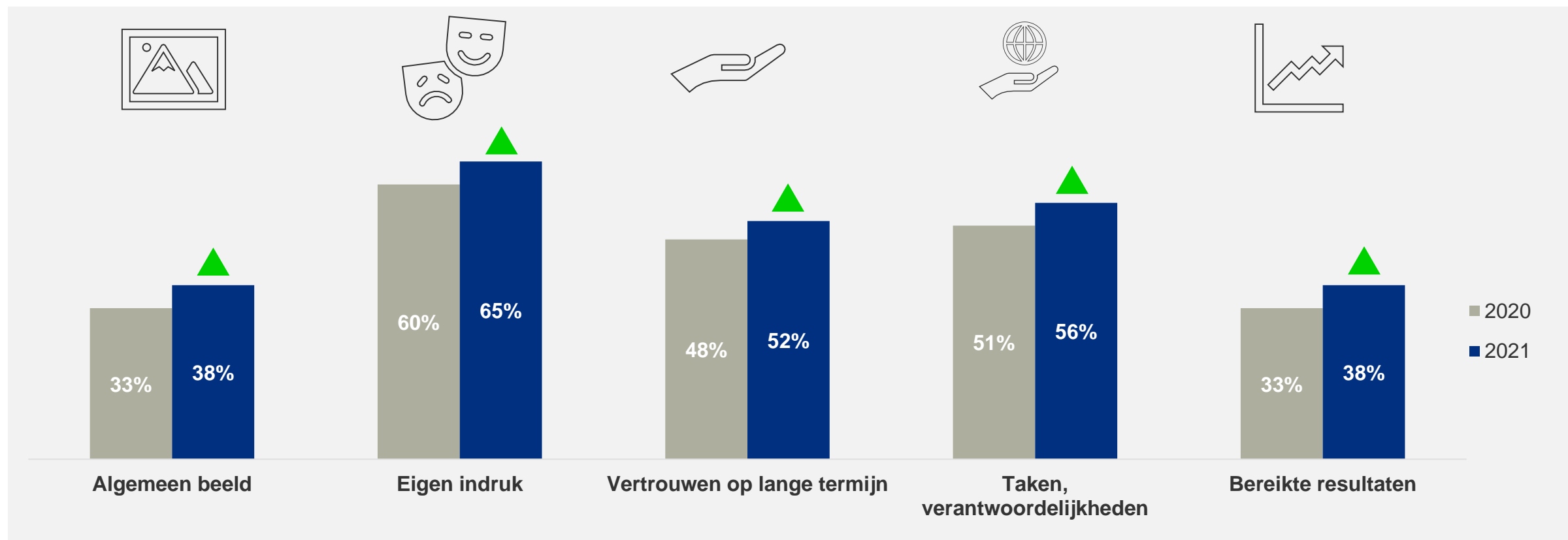
Vijf vragen voor het vaststellen van vertrouwen en reputatie (index)



[Q010 t/m Q014: Reputatie-index vragen](#) | Basis: totale steekproef, n = 3.029

In 2021 hebben meer burgers een positiever algemeen beeld en eigen indruk van de politie (+5%) dan in 2020. Tevens heeft men meer vertrouwen en vindt men de uitvoering van de taken en de bereikte resultaten van de politie vaker goed tot uitstekend.

Vijf vragen voor het vaststellen van vertrouwen en reputatie (index) – % top 2



[Q010 t/m Q014: Reputatie-index vragen](#) | Basis: totale steekproef, 2021: n = 3.029 | 2020: n= 3.054

Circa een op de tien burgers geeft aan dat hun vertrouwen zou toenemen als de politie meer zichtbaar is op straat (12%). In 2021 wordt het verbeteren van vertrouwen minder in verband gebracht met criminaliteit aanpakken (-3%) en meer met het tonen van begrip (+3%)

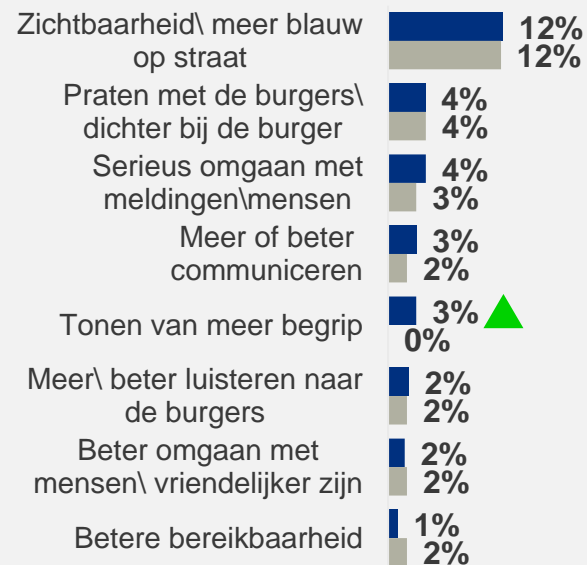
Open vraag verbetering voor meer vertrouwen



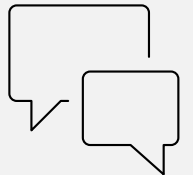
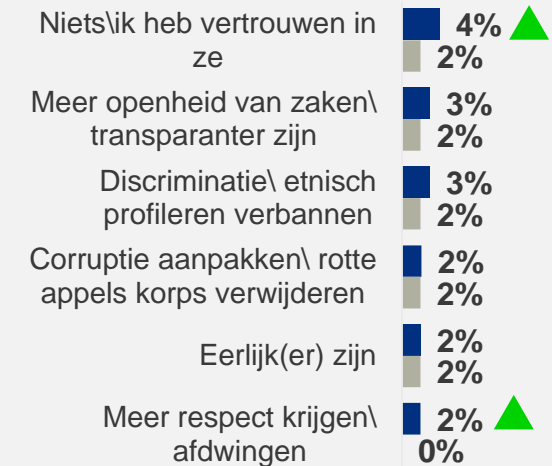
Effectiviteit



Nabijheid



Rechtvaardigheid



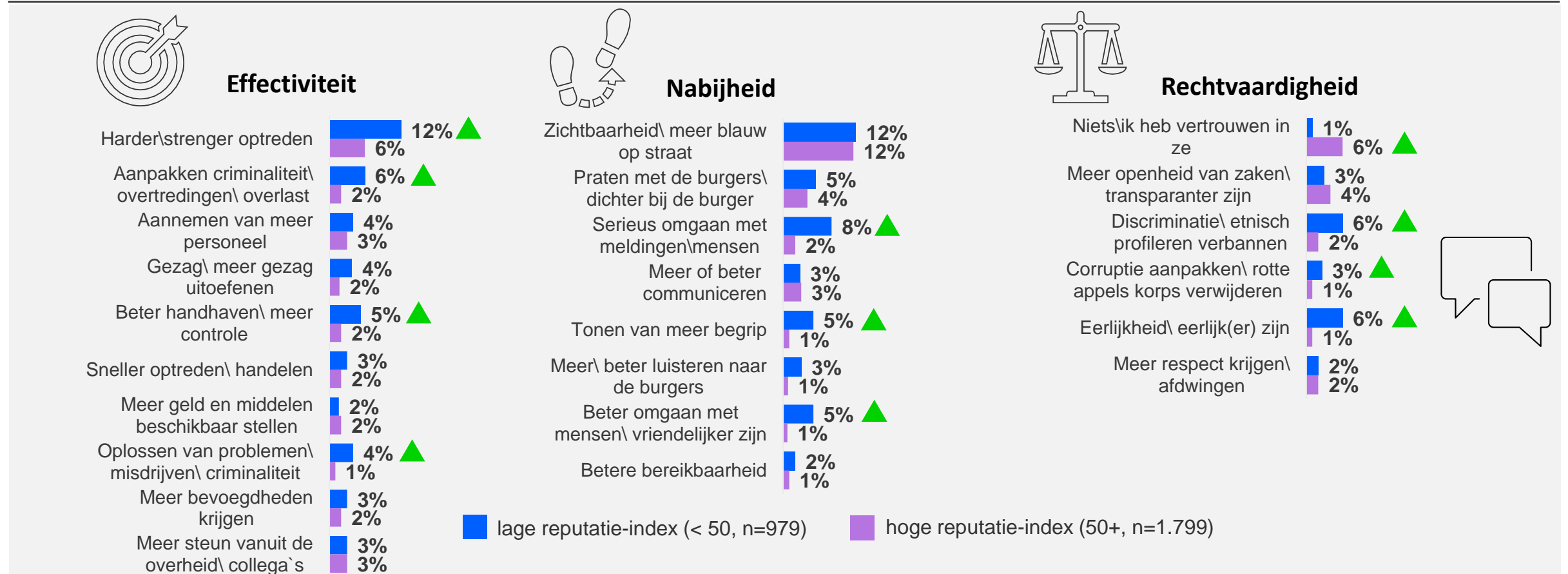
50% van de burgers geeft aan niet te weten wat de politie moet doen om meer vertrouwen van hen te krijgen (2020: 50%)

■ 2021 ■ 2020

Q015: Wat zou de politie kunnen doen om meer vertrouwen van u te krijgen? | Basis: totale steekproef, 2021: n = 3.029 | 2020: n = 3.054

Burgers met een lage reputatie-index (index < 50) zeggen vaker dat hun vertrouwen verbetert als de politie harder optreedt (12%), serieus omgaat met meldingen (8%) en criminaliteit aanpakt (6%), dan burgers met een hoge reputatie-index (respectievelijk 6%, 2% en 2%).

Open vraag verbetering voor meer vertrouwen



Q015: Wat zou de politie kunnen doen om meer vertrouwen van u te krijgen? | Basis: totale steekproef, excl. weet niet, n = 2.778

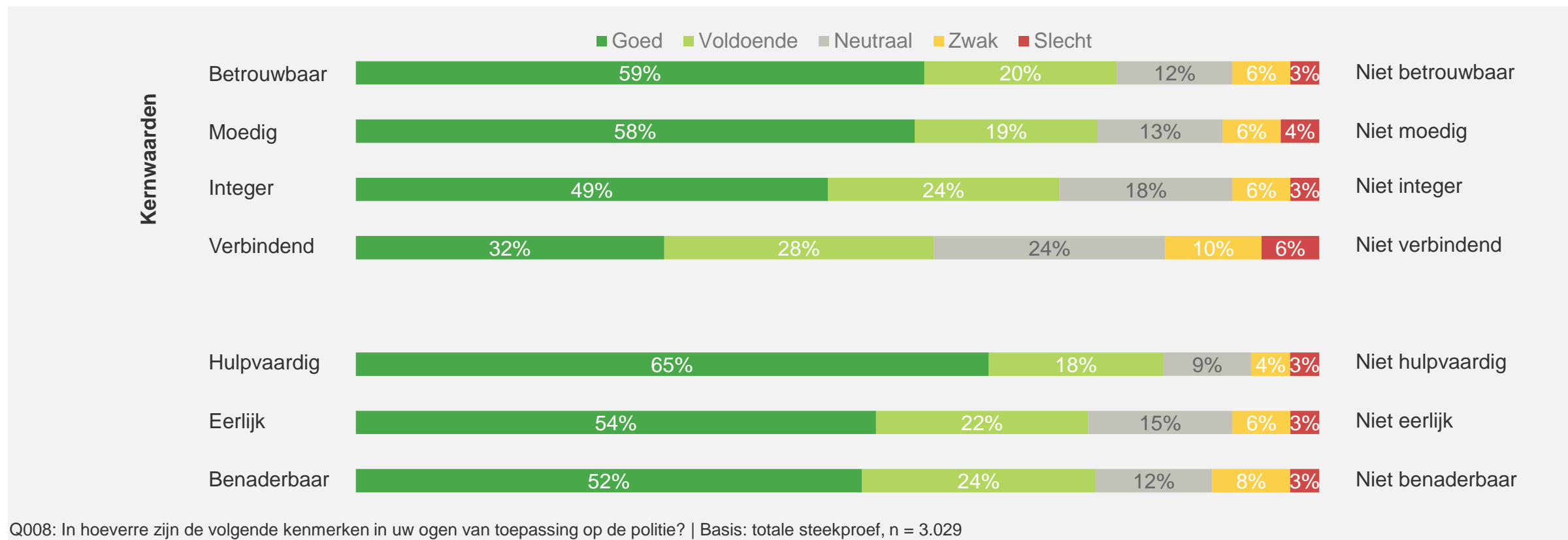
4

Kernwaarden



De politie blinkt uit op de kernwaarden betrouwbaar en moedig. De hulpvaardigheid wordt het best beoordeeld. Bijna twee derde van de burgers beoordeelt de politie goed op dit laatste aspect. Relatief zwakker staat de politie ervoor op de kernwaarde verbindend.

Waarden

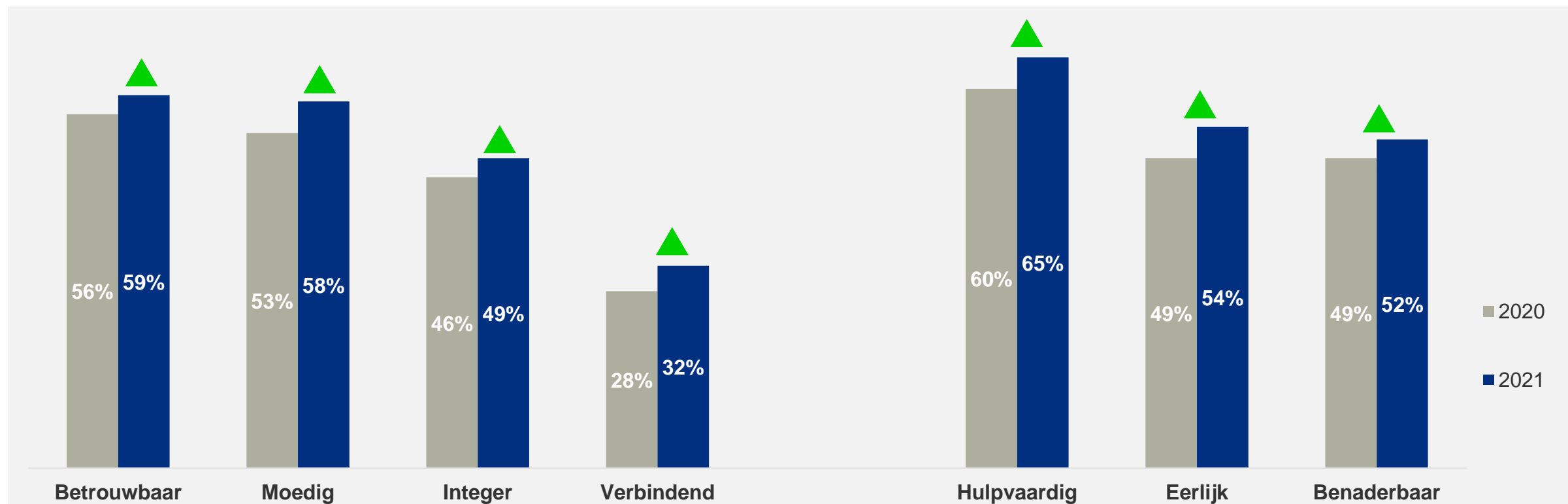


Q008: In hoeverre zijn de volgende kenmerken in uw ogen van toepassing op de politie? | Basis: totale steekproef, n = 3.029

Beantwoord op een zevenpuntsschaal, waarbij: 1, 2 = goed; 3 = voldoende; 4 = neutraal; 5 = zwak; 6, 7 = slecht.

In 2021 zien we dat alle kernwaarden van de politie zijn verbeterd. De sterkste verbetering bestaat op de kernwaarde moedig (+5%).

Waarden – % goed



Q008: In hoeverre zijn de volgende kenmerken in uw ogen van toepassing op de politie? | Basis: totale steekproef, 2021: n = 3.029 | 2020: n= 3.054

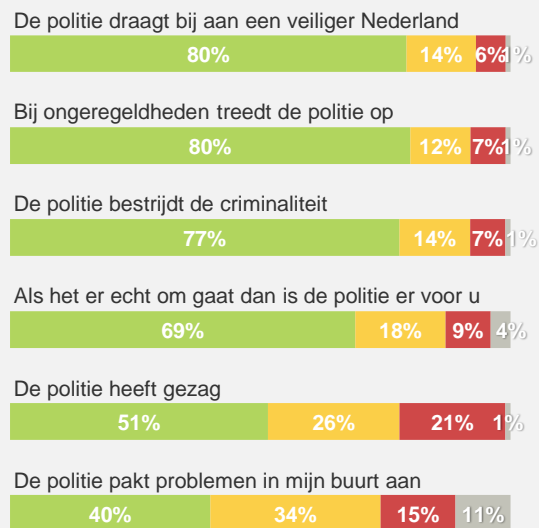
Beantwoord op een zevenpuntsschaal, waarbij: 1, 2 = goed; 3 = voldoende; 4 = neutraal; 5 = zwak; 6, 7 = slecht.

5 Prestatie

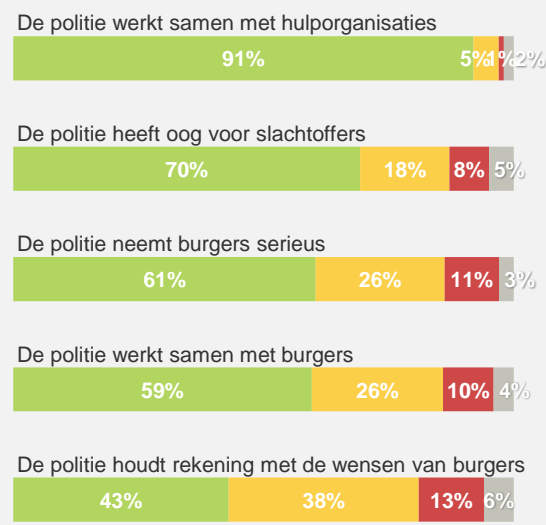


De politie presteert goed op effectiviteit, nabijheid en rechtvaardigheid. Het omgevingsbewustzijn blijft echter achter. Vooral de inspanning om het milieu te ontzien en de visie op de toekomst worden minder goed beoordeeld door burgers.

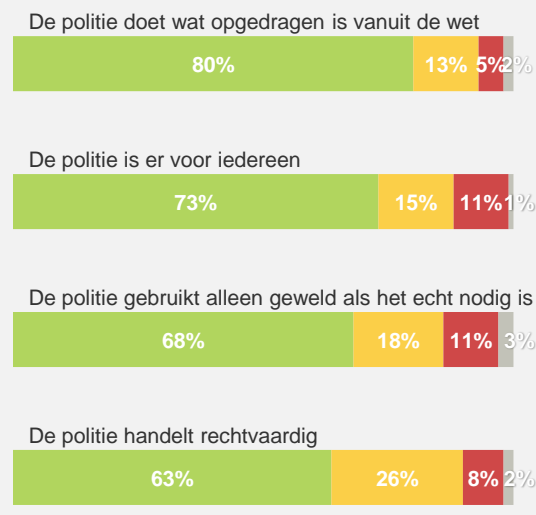
Effectiviteit



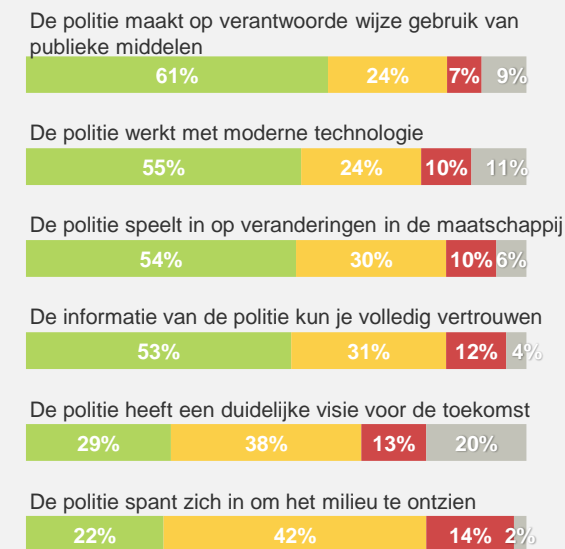
Nabijheid



Rechtvaardigheid



Omgevingsbewustzijn



■ (Helemaal) eens
 ■ Neutraal
 ■ (Helemaal) oneens
 ■ Weet niet

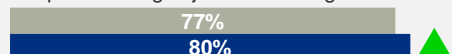
Q009: Eenentwintig uitspraken over de politie verdeeld over vier dimensies. In hoeverre bent u het met de uitspraken eens of oneens?| Basis: totale steekproef, n = 3.029

De effectiviteit en de rechtvaardigheid van de politie zijn verbeterd in de ogen van burgers. Tegelijkertijd is er ook enige verbetering op de mening over het omgevingsbewustzijn; het gebruik van publieke middelen en het inspelen op veranderingen in de maatschappij.

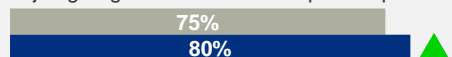
Effectiviteit



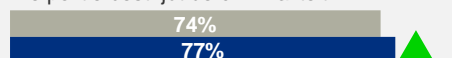
De politie draagt bij aan een veiliger Nederland



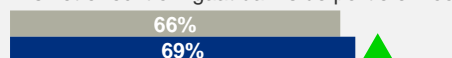
Bij ongeregelheden treedt de politie op



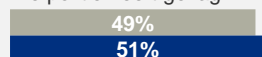
De politie bestrijdt de criminaliteit



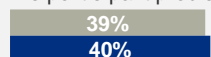
Als het er echt om gaat dan is de politie er voor u



De politie heeft gezag



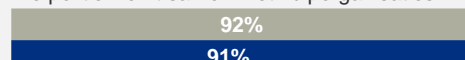
De politie pakt problemen in mijn buurt aan



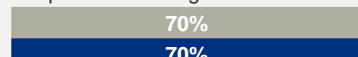
Nabijheid



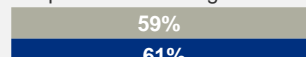
De politie werkt samen met hulporganisaties



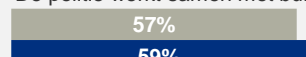
De politie heeft oog voor slachtoffers



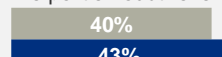
De politie neemt burgers serieus



De politie werkt samen met burgers



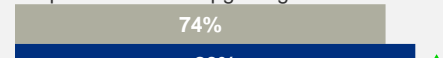
De politie houdt rekening met de wensen van burgers



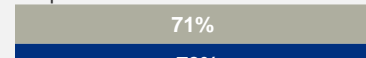
Rechtvaardigheid



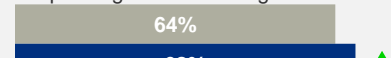
De politie doet wat opgedragen is vanuit de wet



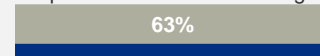
De politie is er voor iedereen



De politie gebruikt alleen geweld als het echt nodig is



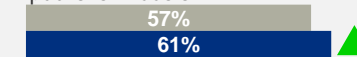
De politie handelt rechtvaardig



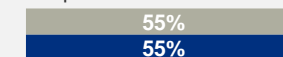
Omgevingsbewustzijn



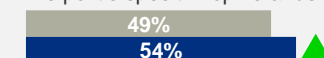
De politie maakt op verantwoorde wijze gebruik van publieke middelen



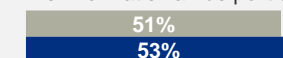
De politie werkt met moderne technologie



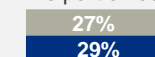
De politie speelt in op veranderingen in de maatschappij



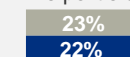
De informatie van de politie kun je volledig vertrouwen



De politie heeft een duidelijke visie voor de toekomst



De politie spant zich in om het milieu te ontzien



■ 2020
■ 2021

Q009: Eenentwintig uitspraken over de politie verdeeld over vier dimensies. Mate waarin met het (helemaal) eens is. | Basis: totale steekproef, 2021: n = 3.029 | 2020: n = 3.054

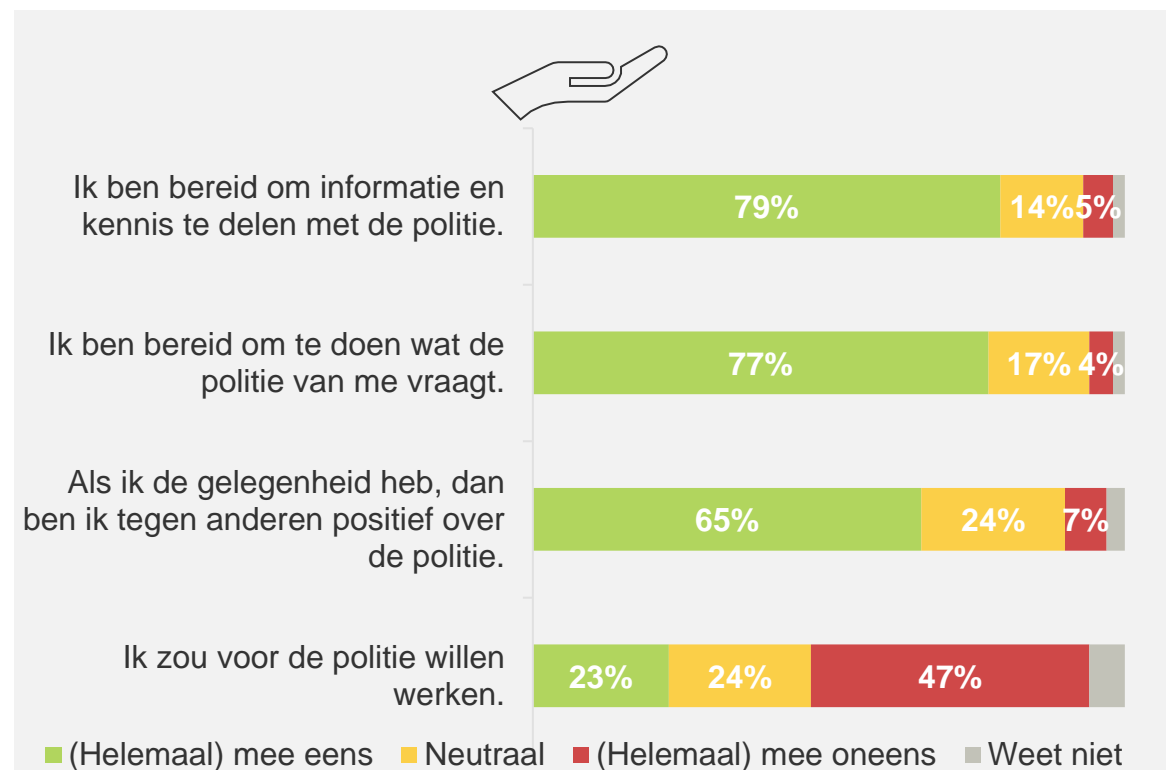
6

Ondersteuning,
vertrouwen & veiligheid



Er bestaat veel steun voor de politie. Veel burgers zijn bereid om kennis te delen met de politie en te doen wat de politie vraagt. Vrijwel alle burgers ondersteunen de legitimiteit (92%) en zeggen dat de politie (heel) belangrijk is voor het goed functioneren van de samenleving.

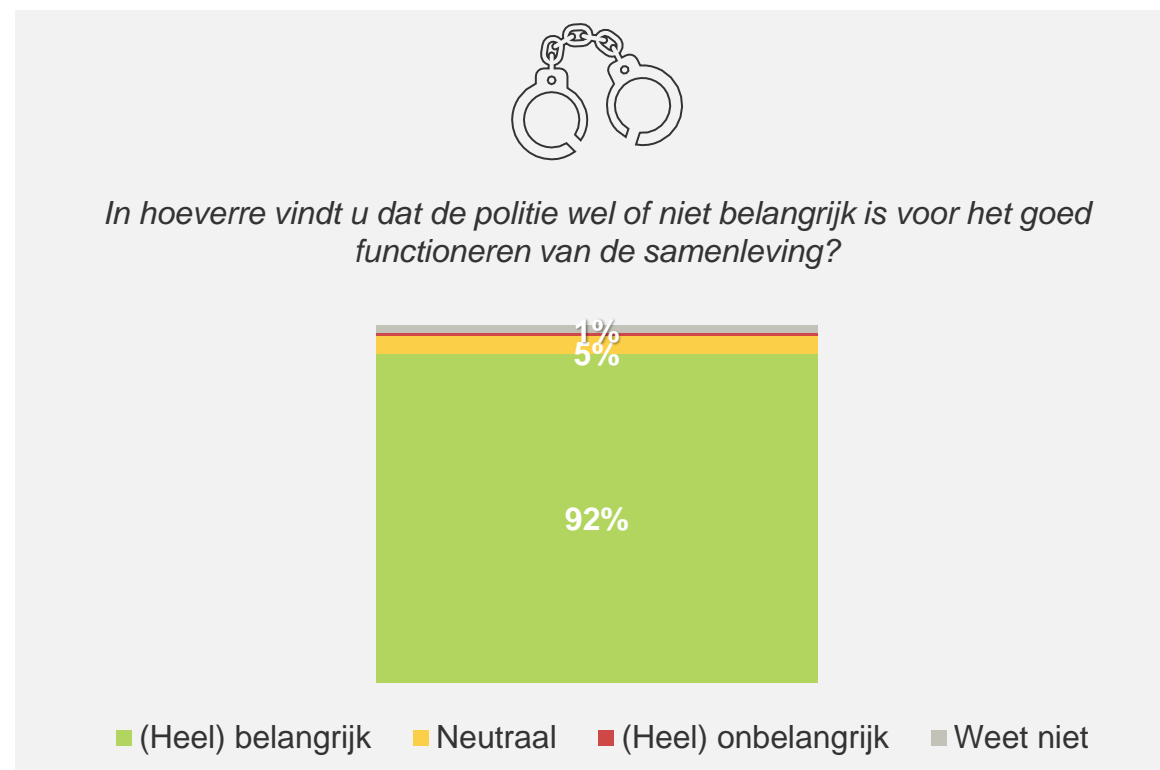
Ondersteunend gedrag



Q016: In welke mate bent u het eens of oneens met de onderstaande stellingen? | Basis: totale steekproef, 2021 n = 3.029 | 2020: n= 3.054

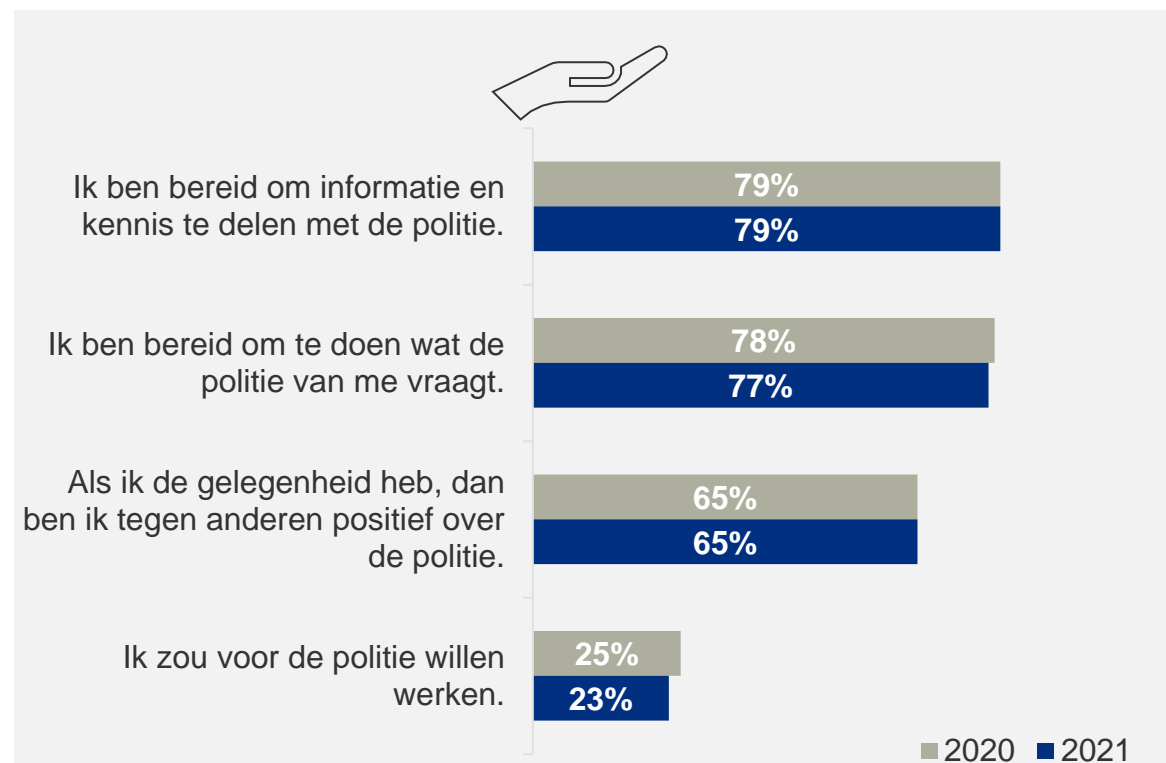
Q017: In hoeverre vindt u dat de politie wel of niet belangrijk is voor het goed functioneren van de samenleving? | Basis: totale steekproef, 2021 n = 3.029 | 2020: n= 3.054

Legitimiteit

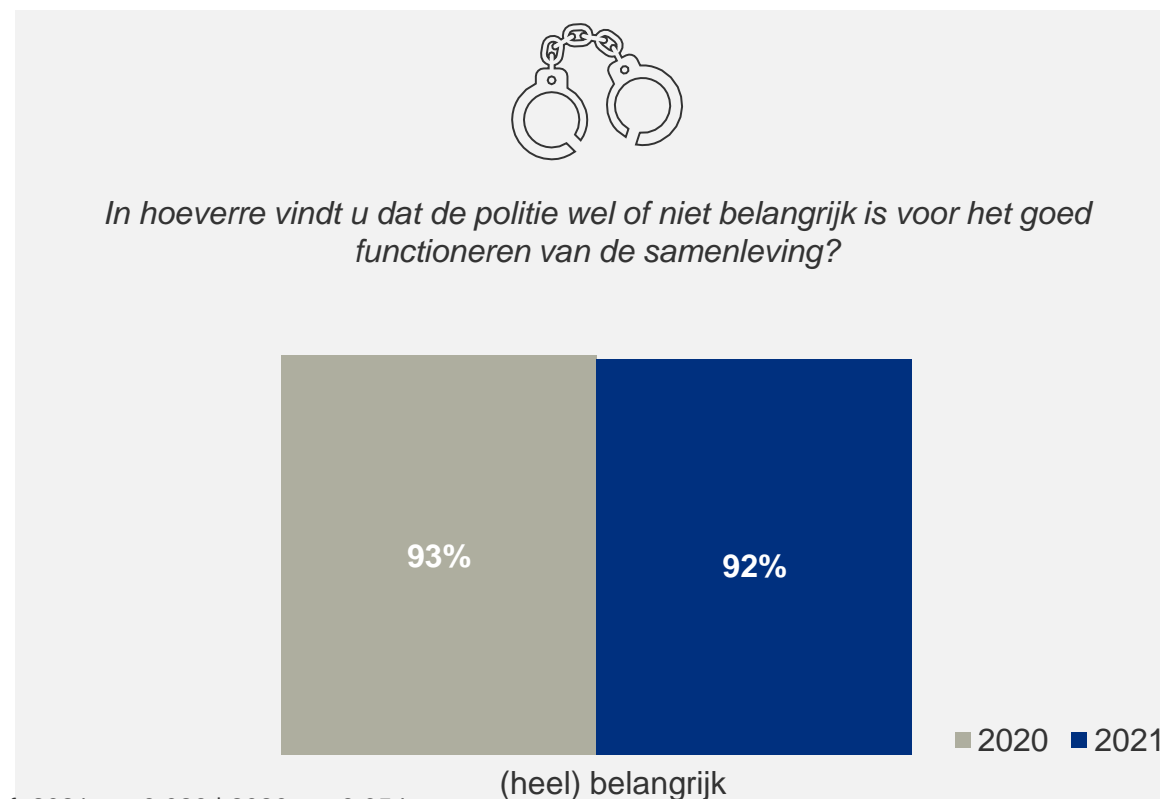


Ten opzichte van de meting in 2020 blijft het ondersteunend gedrag en de legitimiteit van de politie in 2021 stabiel.

Ondersteunend gedrag



Legitimiteit



Q016: In welke mate bent u het eens of oneens met de onderstaande stellingen? | Basis: totale steekproef, 2021 n = 3.029 | 2020: n= 3.054

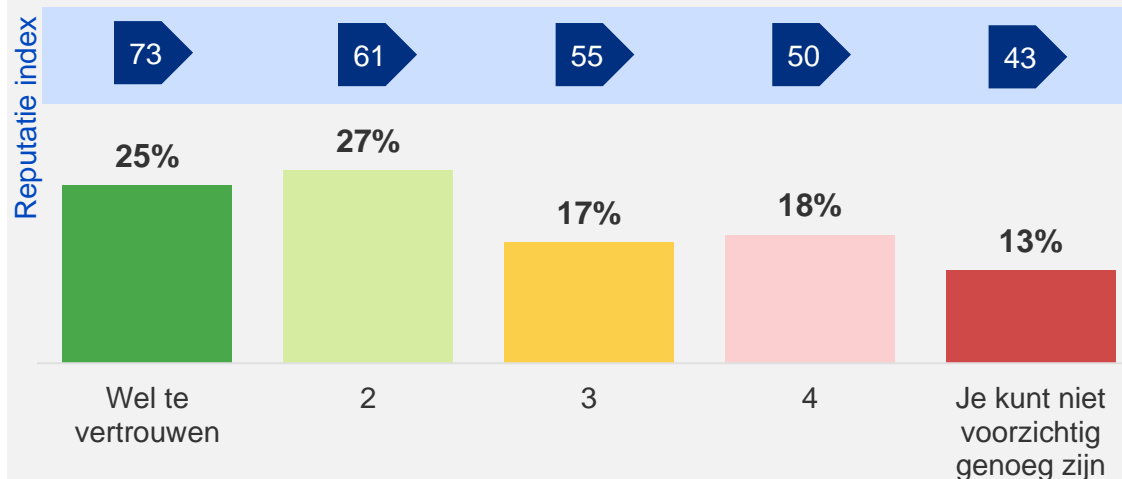
Q017: In hoeverre vindt u dat de politie wel of niet belangrijk is voor het goed functioneren van de samenleving? | Basis: totale steekproef, 2021 n = 3.029 | 2020: n= 3.054

De helft van de burgers vindt dat de meeste mensen in meer of wat mindere mate wel te vertrouwen zijn (52%). En veel (andere) burgers denken dat het de verkeerde kant op gaat met de veiligheid in Nederland (48%). De reputatie-index is hoger naarmate burgers positiever zijn.

Sociaal vertrouwen



Vindt u dat over het algemeen de meeste mensen wel te vertrouwen zijn of vindt u dat men niet voorzichtig genoeg kan zijn in de omgang met anderen?



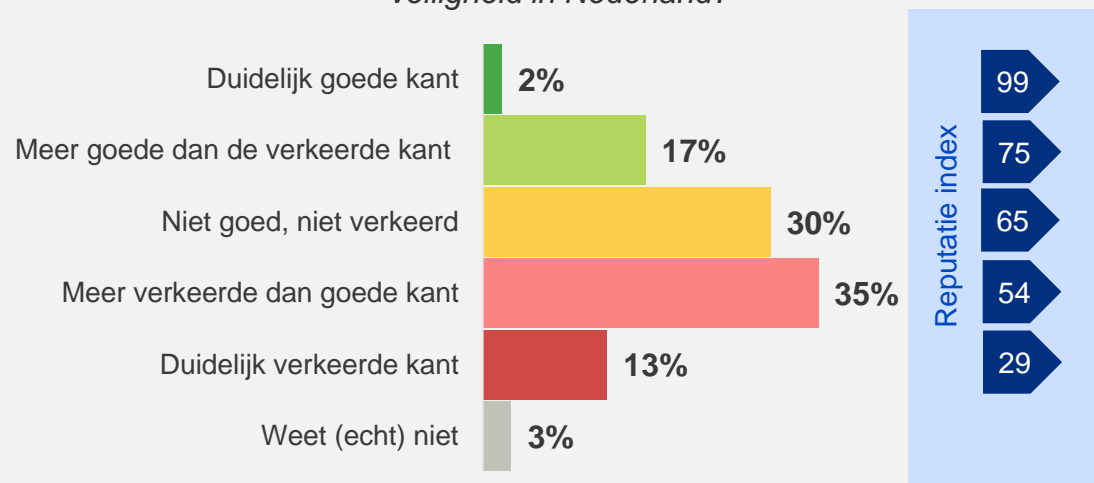
Q018: Vindt u dat over het algemeen de meeste mensen wel te vertrouwen zijn of vindt u dat men niet voorzichtig genoeg kan zijn in de omgang met anderen? | Basis: totale steekproef, n = 3.029

Q019: In hoeverre vindt u dat het de goede of de verkeerde kant op gaat met de veiligheid in Nederland? | Basis: totale steekproef, n = 3.029

Veiligheid in Nederland

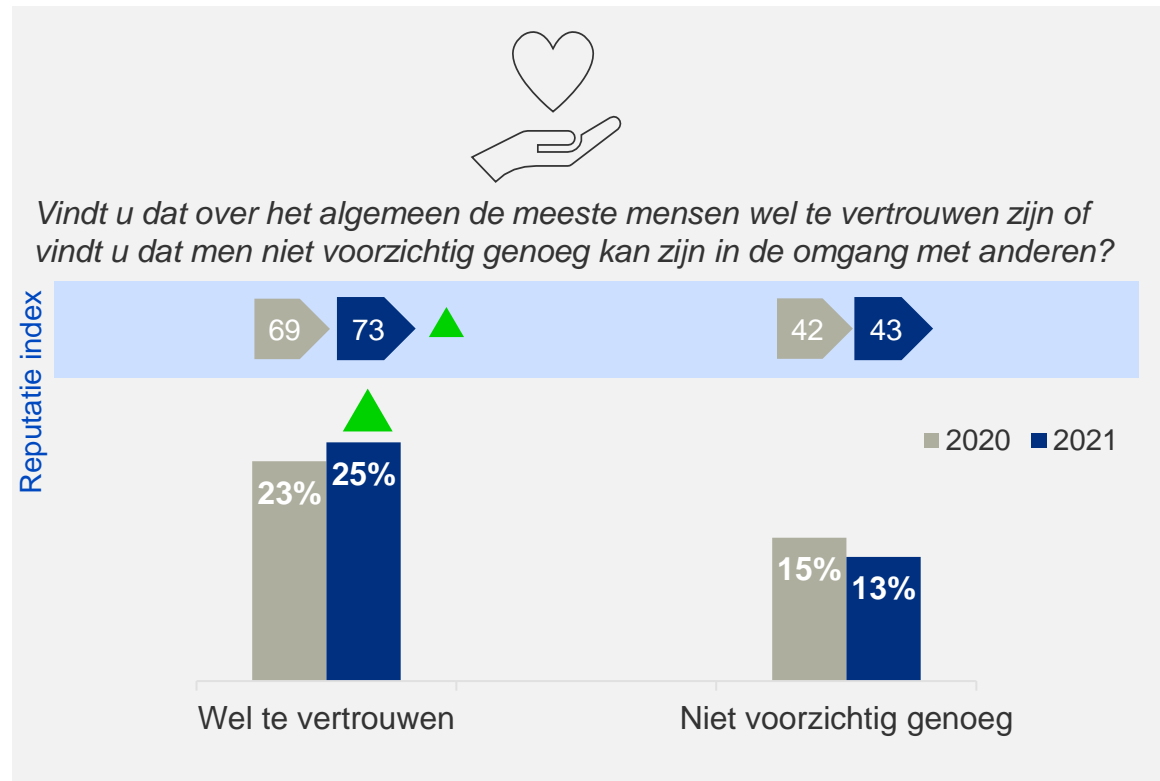


In hoeverre vindt u dat het de goede of de verkeerde kant op gaat met de veiligheid in Nederland?



Een gunstige ontwikkeling is dat wat meer burgers vinden dat de meeste mensen wel te vertrouwen zijn (+2%) en dat men minder vaak denkt dat de veiligheid in Nederland de verkeerde kant op gaat (-3%).

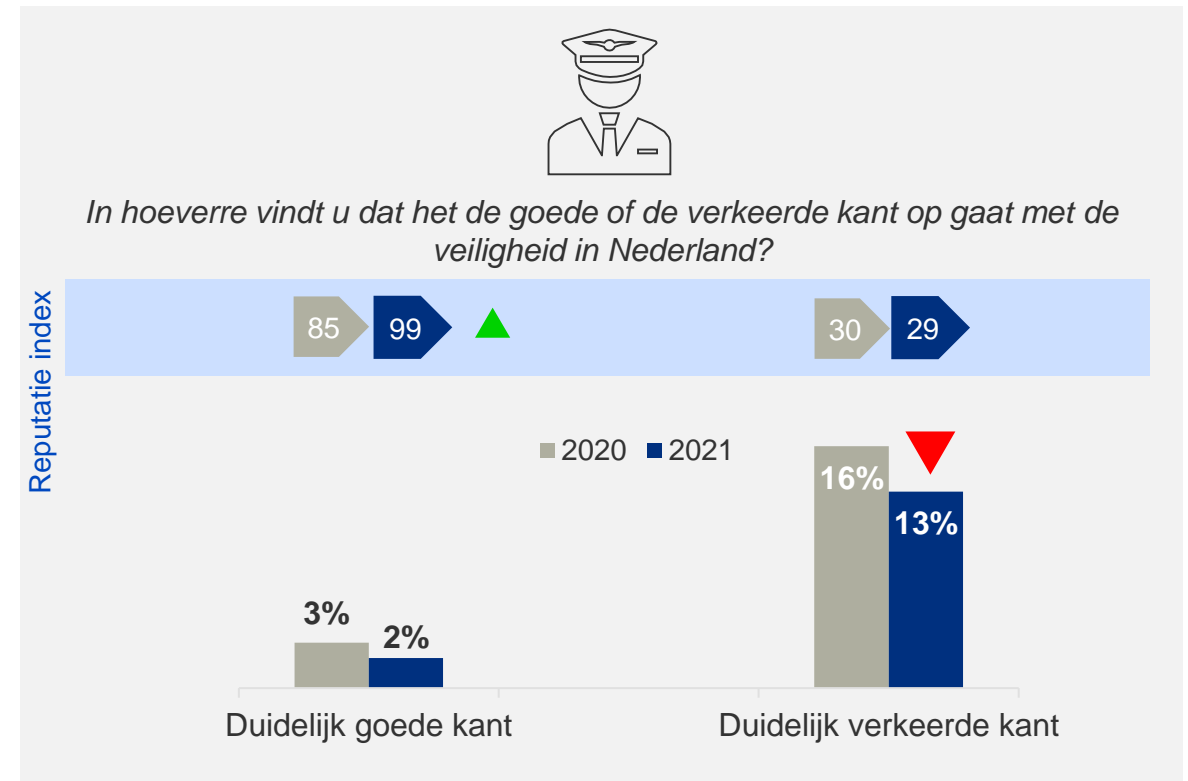
Sociaal vertrouwen



Q018: Vindt u dat over het algemeen de meeste mensen wel te vertrouwen zijn of vindt u dat men niet voorzichtig genoeg kan zijn in de omgang met anderen?

Q019: In hoeverre vindt u dat het de goede of de verkeerde kant op gaat met de veiligheid in Nederland?

Veiligheid in Nederland



Basis: totale steekproef, 2021 n = 3.029 | 2020: n = 3.054

7

Nieuws & media

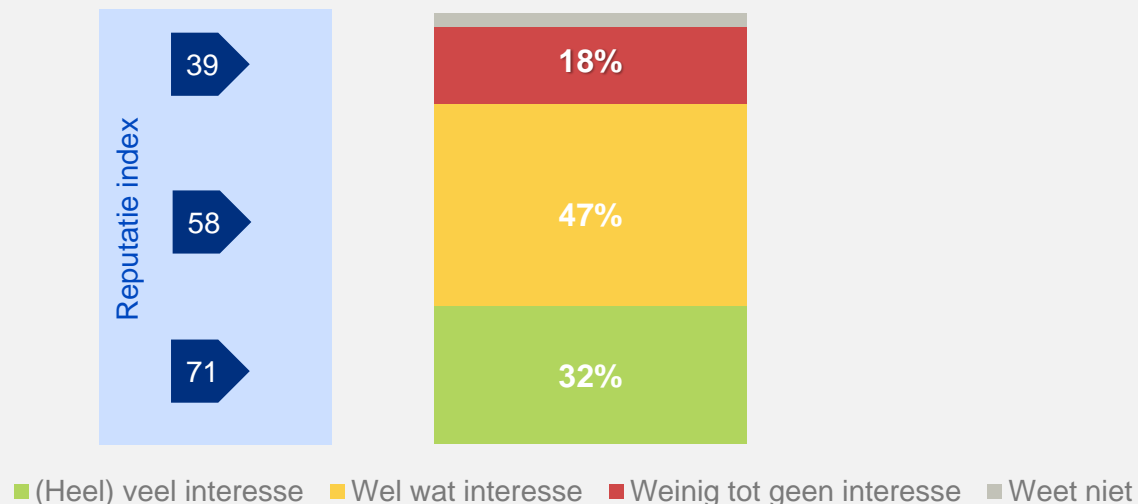


Een derde heeft (heel) veel interesse in het nieuws van de politie en bijna de helft vindt dat de politie positief in het nieuws was (48%). De reputatie-index is in deze groepen uitstekend.

Interesse in nieuws/informatie van de politie



In hoeverre bent u in het algemeen wel of niet geïnteresseerd in nieuws en informatie van de politie?

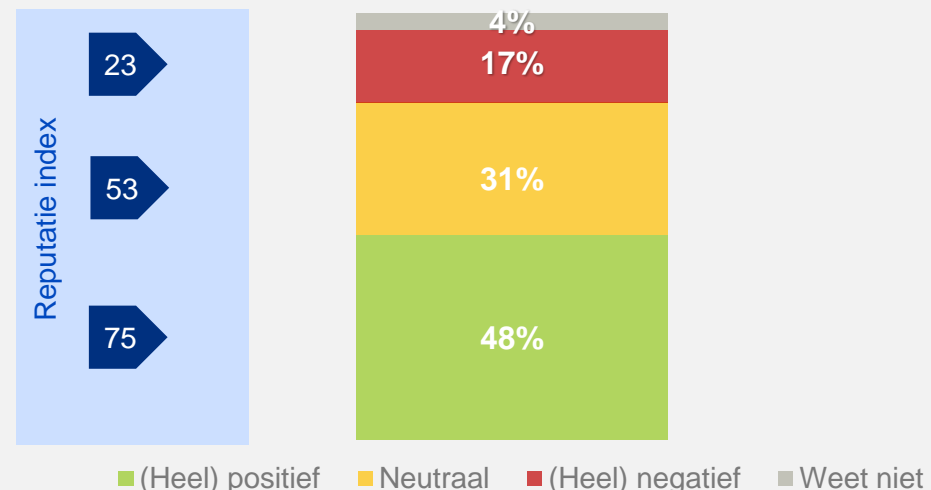


Q0221: In hoeverre bent u in het algemeen wel of niet geïnteresseerd in nieuws en informatie van de politie? | Basis: totale steekproef, n = 3.029

Indruk beeld van de politie in de media



Hoe positief of negatief is uw indruk van de manier waarop de politie in de afgelopen 6 maanden in het nieuws is geweest?



Q022: Hoe positief of negatief is uw indruk van de manier waarop de politie in de afgelopen 6 maanden in het nieuws is geweest? | Basis: totale steekproef, n = 3.029

Sinds de vorige meting in 2020 is de positieve indruk van de politie in de media in 2021 fors verbeterd (+17%).

Interesse in nieuws/informatie van de politie



In hoeverre bent u in het algemeen wel of niet geïnteresseerd in nieuws en informatie van de politie?

Reputatie index

66

71



32%

32%

(heel) veel interesse

Indruk beeld van de politie in de media



Hoe positief of negatief is uw indruk van de manier waarop de politie in de afgelopen 6 maanden in het nieuws is geweest?

Reputatie index

76

75



31%

48%

(heel) positief

■ 2020 ■ 2021

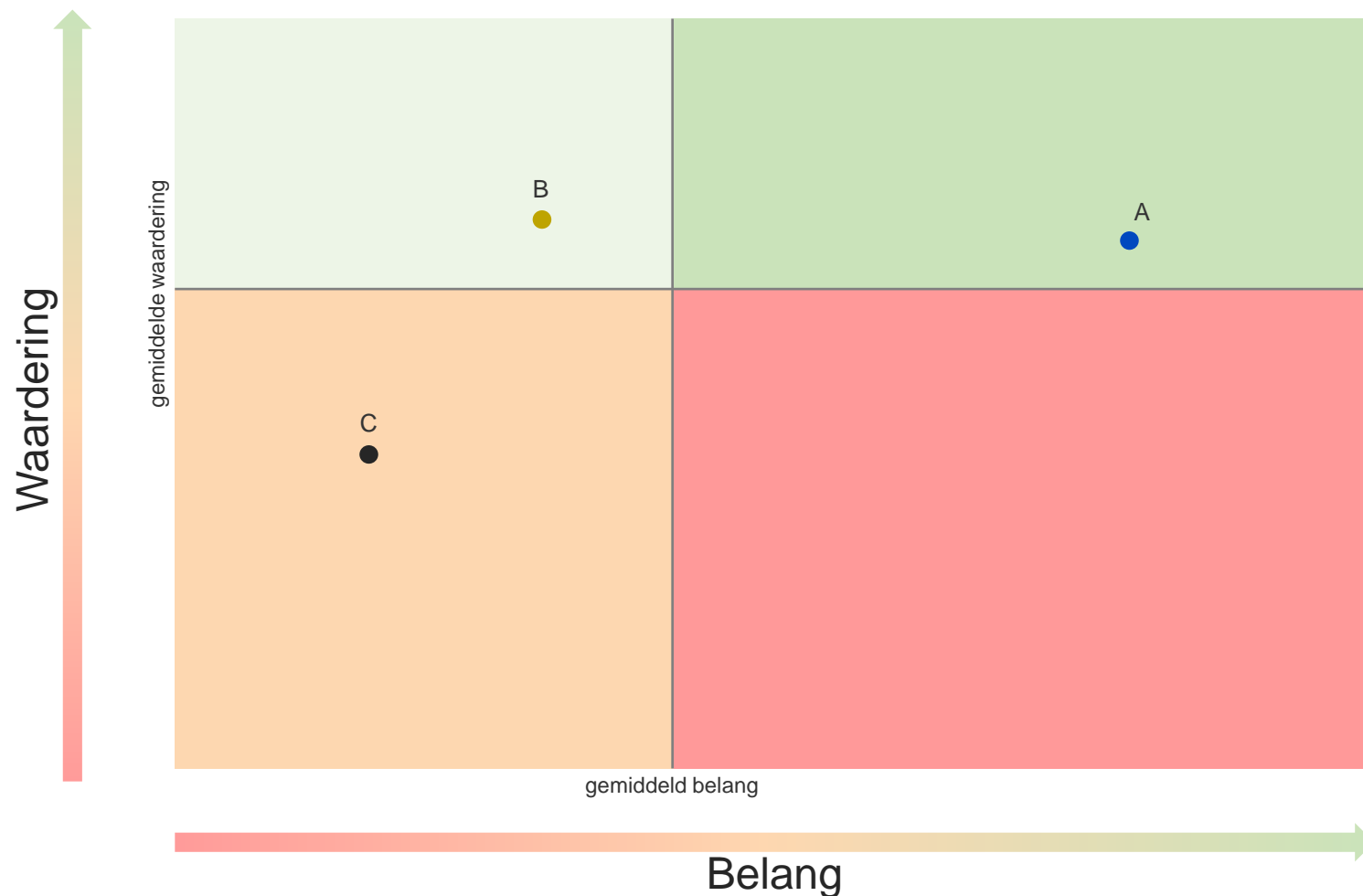
Q0221: In hoeverre bent u in het algemeen wel of niet geïnteresseerd in nieuws en informatie van de politie? | Basis: totale steekproef, 2021: n = 3.029 | 2020: n = 3.054

Q022: Hoe positief of negatief is uw indruk van de manier waarop de politie in de afgelopen 6 maanden in het nieuws is geweest? | Basis: totale steekproef, 2021: n = 3.029 | 2020: n = 3.054



8
Analyse van de invloed
op vertrouwen &
reputatie

Via regressieanalyse zijn zeven waarden (waaronder de vier kernwaarden), eenentwintig prestatie indicatoren en vijf algemene indicatoren in verband gebracht met de index voor vertrouwen en reputatie. De analyse is gedaan op de gegevens van de meting in 2021.



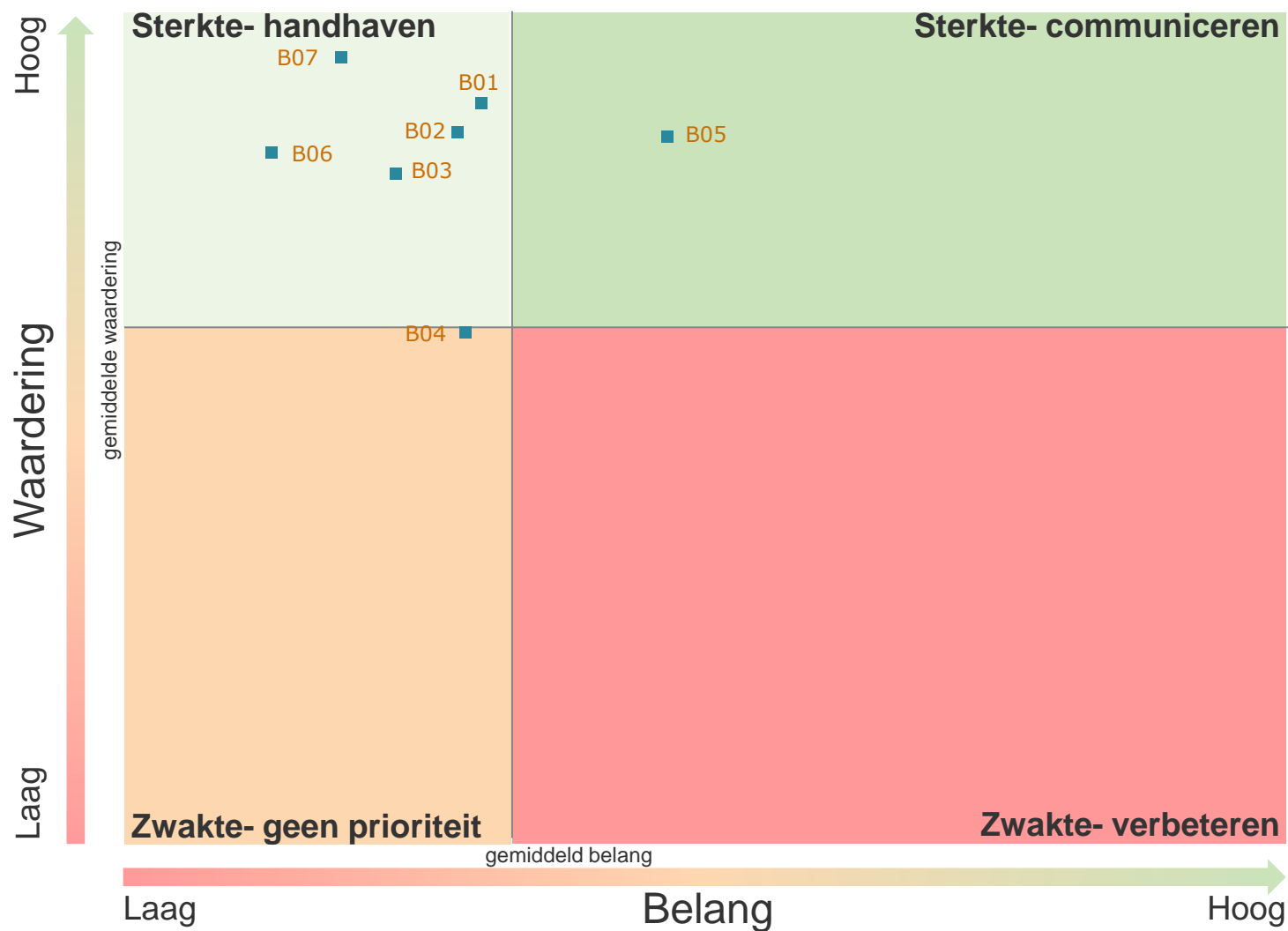
Onderdeel	Aantal aspecten
● B Waarden	7
● A Prestatie indicatoren	21
● C Algemene indicatoren	5

Met regressieanalyse wordt het impliciete belang dat respondenten toekennen aan **de verschillende aspecten** in kaart gebracht. Op basis van de analyse worden aanbevelingen gedaan voor verbeteracties. De bevindingen van de analyse worden gepresenteerd in een zogenaamde **verbetermatrix**. In deze matrix wordt voor elk van de aspecten aangegeven hoe belangrijk deze is voor het vertrouwen en de reputatie van de politie, en hoe het aspect op dit moment wordt gewaardeerd. Daarmee wordt bepaald welke aspecten de hoogste prioriteit hebben voor verbetering.

Uit de regressieanalyse komt naar voren dat de aspecten 80% van de variantie in de index voor vertrouwen en reputatie verklaren. Dit is een **zeer sterk verband**. ($R^2 = .80$, lineaire regressie, enter, covariaten: geslacht, leeftijd en opleiding).

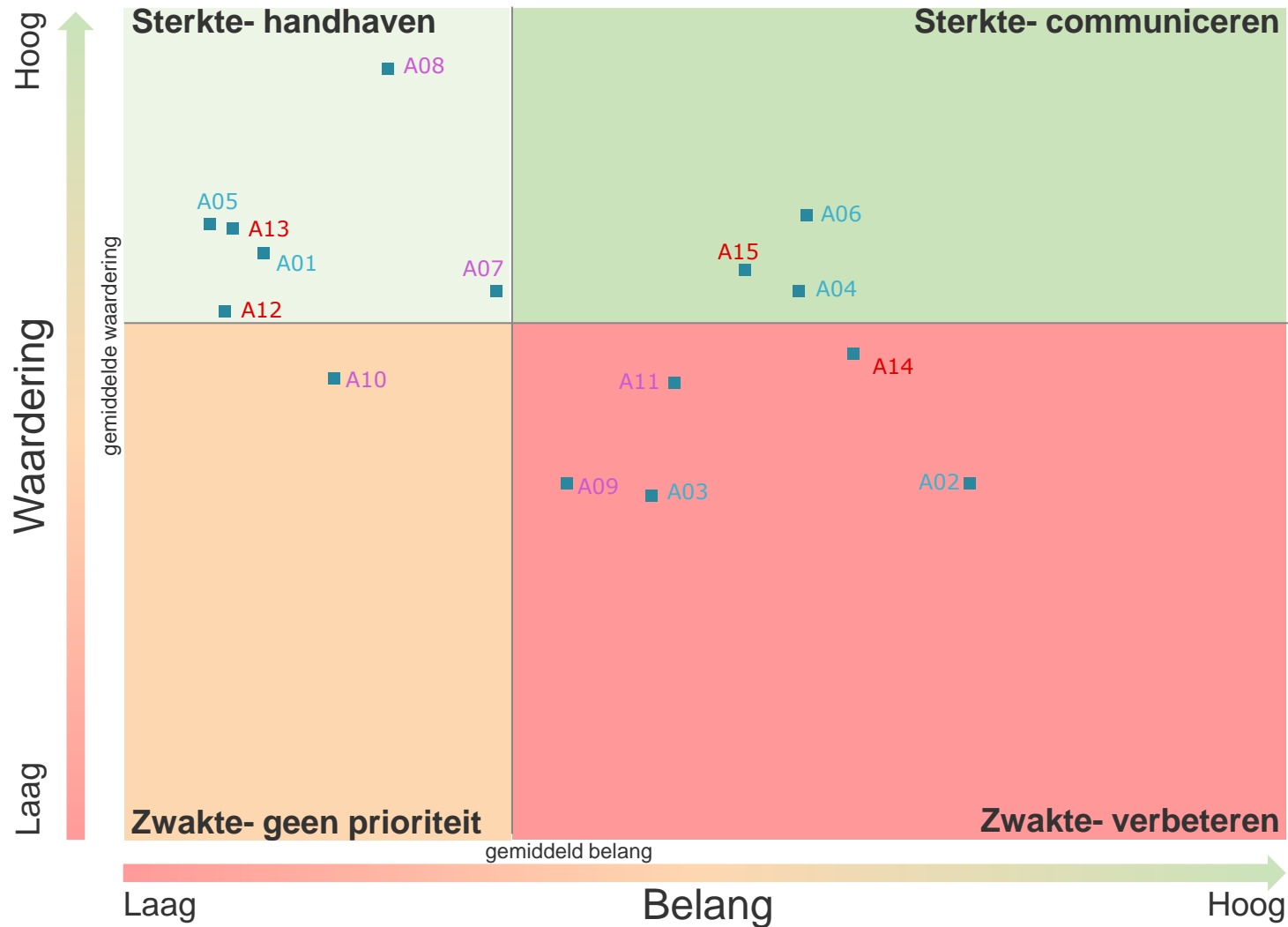
Basis: totale steekproef, n = 3.029

Alle kernwaarden worden positief gewaardeerd. Gezien de relatief laagste waardering is de kernwaarde verbindend het kansrijkst voor verbetering van de reputatie en het vertrouwen van de politie.



- Waarden
- Kernwaarden
- B01** Betrouwbaar
 - B02** Moedig
 - B03** Integer
 - B04** Verbindend
 - B05** Eerlijk
 - B06** Benaderbaar
 - B07** Hulpvaardig

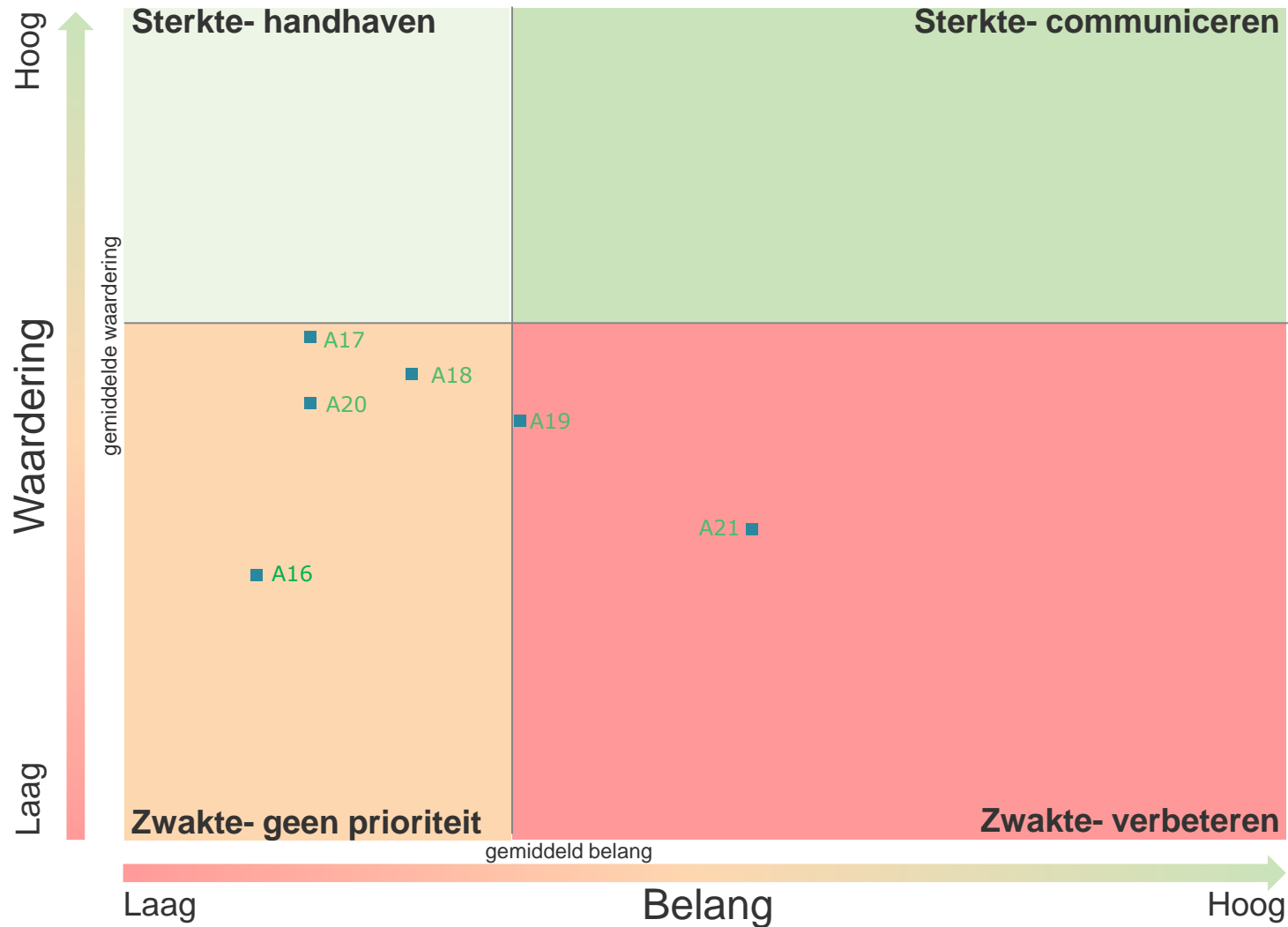
Burgers vinden de politie met name sterk op samenwerking met hulporganisaties, optreden bij ongeregelde heden, de bijdrage aan een veiliger Nederland en handelen vanuit de wet. De gezagspositie van de politie is kansrijk voor verbetering van de reputatie en het vertrouwen.



DIMENSIES:
 1. Effectiviteit
 2. Nabijheid
 3. Rechtvaardigheid

- Prestatie-indicatoren
- A01 De politie bestrijdt de criminaliteit
 - A02 De politie heeft gezag
 - A03 De politie pakt problemen in mijn buurt aan
 - A04 Als het er echt om gaat dan is de politie er voor u
 - A05 Bij ongeregelde heden treedt de politie op
 - A06 De politie draagt bij aan een veiliger Nederland
 - A07 De politie heeft oog voor slachtoffers
 - A08 De politie werkt samen met hulporganisaties (brandweer en ambulance)
 - A09 De politie houdt rekening met de wensen van burgers
 - A10 De politie werkt samen met burgers
 - A11 De politie neemt burgers serieus
 - A12 De politie gebruikt alleen geweld als het echt nodig is
 - A13 De politie doet wat opgedragen is vanuit de wet
 - A14 De politie handelt rechtvaardig
 - A15 De politie is er voor iedereen

De zwakste waardering geven burgers aan de inspanning om het milieu te ontzien en de visie voor de toekomst. Over het voetlicht brengen van de toekomstvisie van de politie kan gunstig werken voor verbetering van de reputatie en het vertrouwen van de politie.

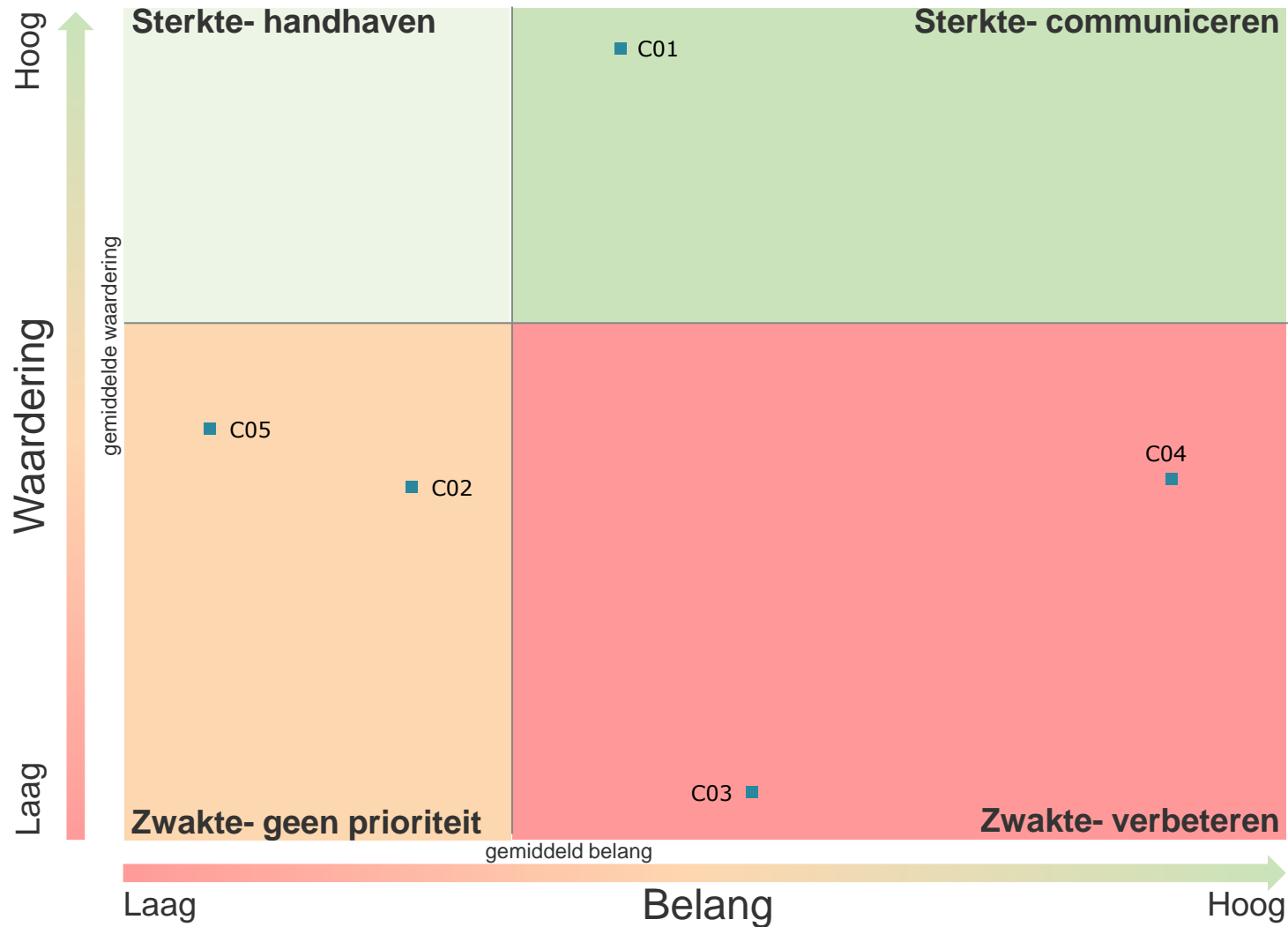


DIMENSIE:
4. Omgevingsbewustzijn

Prestatie-indicatoren

- A16 De politie spant zich in om het milieu te ontzien
- A17 De politie maakt op verantwoorde wijze gebruik van publieke middelen
- A18 De politie werkt met moderne technologie
- A19 De informatie van de politie kun je volledig vertrouwen
- A20 De politie speelt in op veranderingen in de maatschappij
- A21 De politie heeft een duidelijke visie voor de toekomst

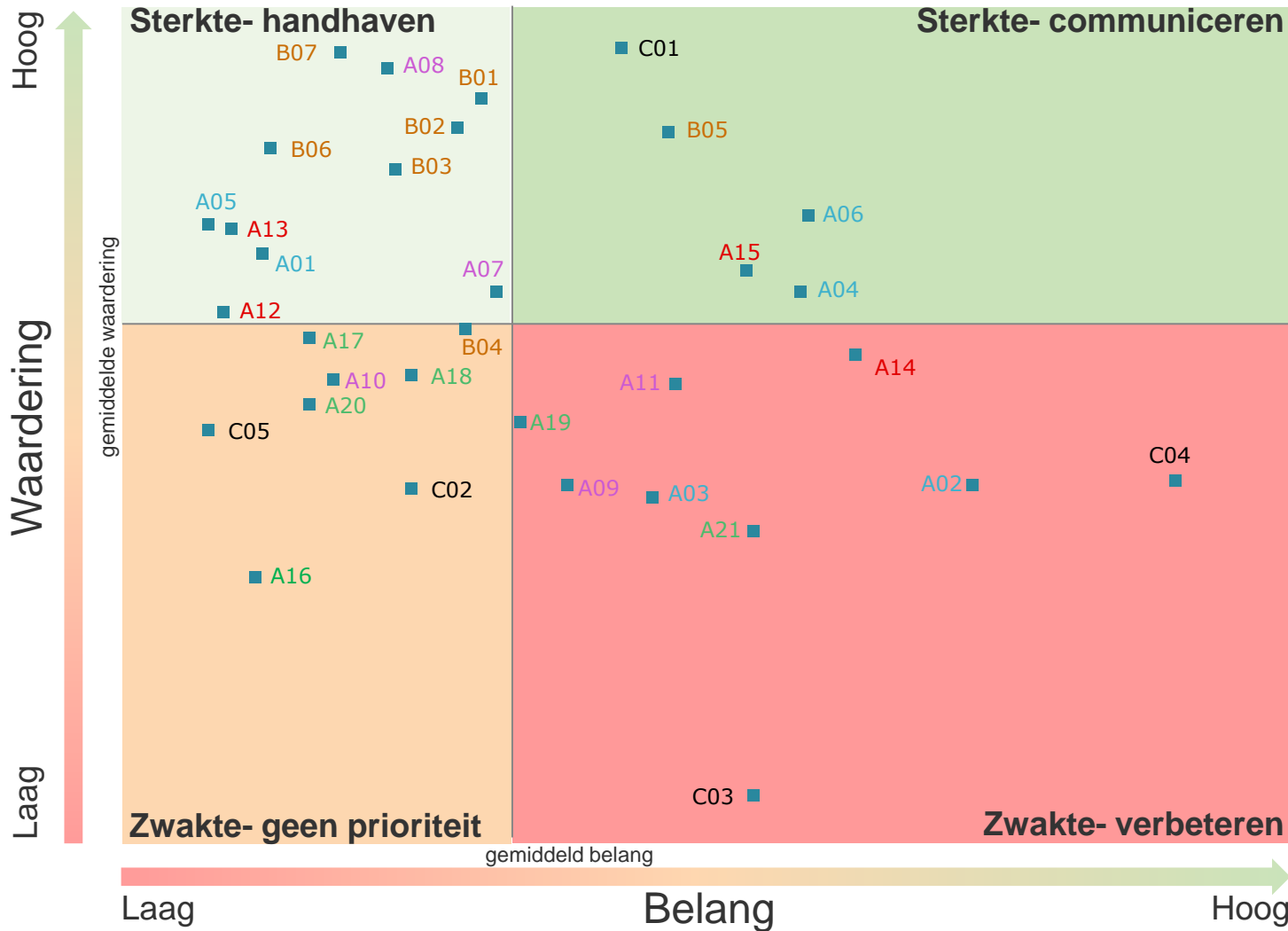
Aan de politie wordt sterke legitimiteit toegekend. Verbetering van de media-indruk van de politie en de veiligheid in Nederland zijn gewenst omdat het leidt tot een (nog) beter vertrouwen en reputatie van de politie.



Algemene indicatoren

- C01 Legitimiteit
- C02 Sociaal vertrouwen
- C03 Veiligheid in Nederland
- C04 Indruk beeld in de media
- C05 Algemene zorgen corona

De sterkste punten van de politie zijn hulpvaardig, betrouwbaar, moedig, legitimiteit, eerlijk, samenwerking, optreden bij ongeregeldheden en bijdragen aan een veiliger Nederland. Kansrijk zijn verbetering van de media-indruk, verbinding, veiligheid, gezag en de toekomstvisie van de politie.



- Waarden**
- B01 Betrouwbaar
 - B02 Moedig
 - B03 Integer
 - B04 Verbindend
 - B05 Eerlijk
 - B06 Benaderbaar
 - B07 Hulpvaardig
- DIMENSIES:**
1. Effectiviteit
 2. Nabijheid
 3. Rechtvaardigheid
 4. Omgevingsbewustzijn
- Prestatie-indicatoren**
- A01 De politie bestrijdt de criminaliteit
 - A02 De politie heeft gezag
 - A03 De politie pakt problemen in mijn buurt aan
 - A04 Als het er echt om gaat dan is de politie er voor u
 - A05 Bij ongeregeldheden treedt de politie op
 - A06 De politie draagt bij aan een veiliger Nederland
 - A07 De politie heeft oog voor slachtoffers
 - A08 De politie werkt samen met hulporganisaties (brandweer en ambulance)
 - A09 De politie houdt rekening met de wensen van burgers
 - A10 De politie werkt samen met burgers
 - A11 De politie neemt burgers serieus
 - A12 De politie gebruikt alleen geweld als het echt nodig is
 - A13 De politie doet wat opgedragen is vanuit de wet
 - A14 De politie handelt rechtvaardig
 - A15 De politie is er voor iedereen
 - A16 De politie spant zich in om het milieu te ontzien
 - A17 De politie maakt op verantwoorde wijze gebruik van publieke middelen
 - A18 De politie werkt met moderne technologie
 - A19 De informatie van de politie kun je volledig vertrouwen
 - A20 De politie speelt in op veranderingen in de maatschappij
 - A21 De politie heeft een duidelijke visie voor de toekomst
- Algemeen indicatoren**
- C01 Legitimiteit
 - C02 Sociaal vertrouwen
 - C03 Veiligheid in Nederland
 - C04 Indruk beeld in de media
 - C05 Algemene zorgen corona

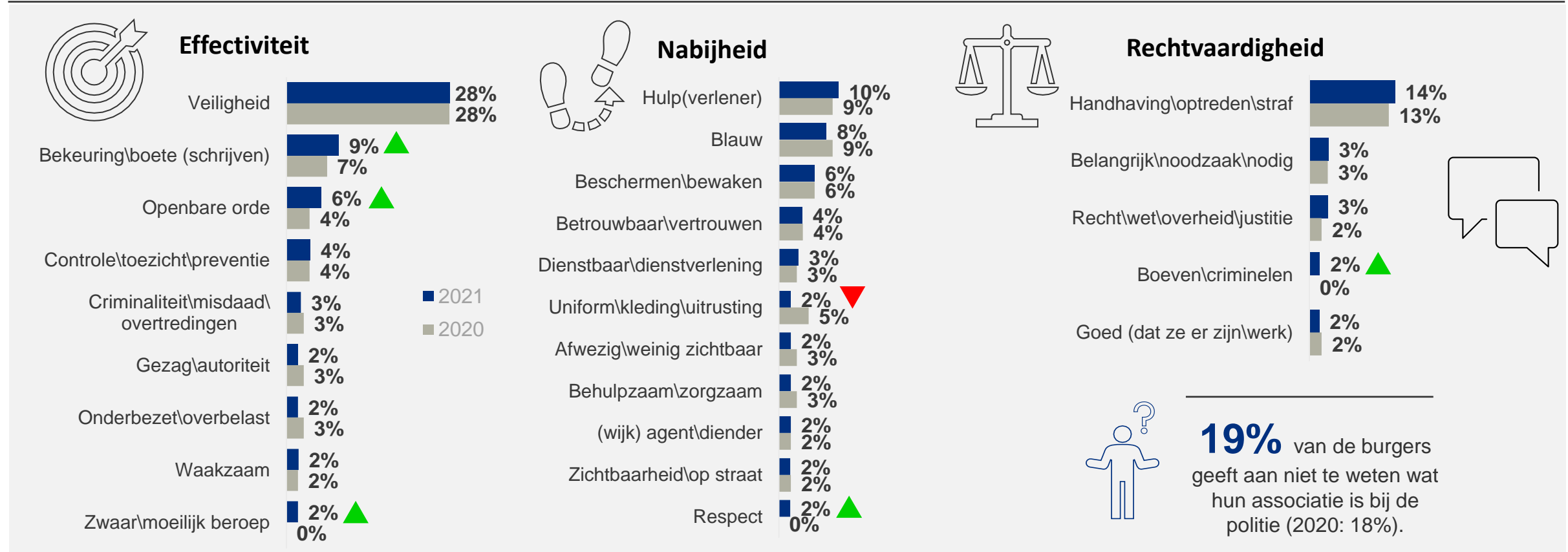
9

Primaire associative



De meeste burgers denken primair in termen van effectiviteit over de politie. Bijna drie op de tien burgers denkt dan vrijwel direct aan veiligheid (28%). Daarnaast denkt een op de tien aan hulp (10%). Vergeleken met 2020 denkt men wat vaker aan bekeuring (9%) en openbare orde (6%) en minder vaak aan het uniform (2%).

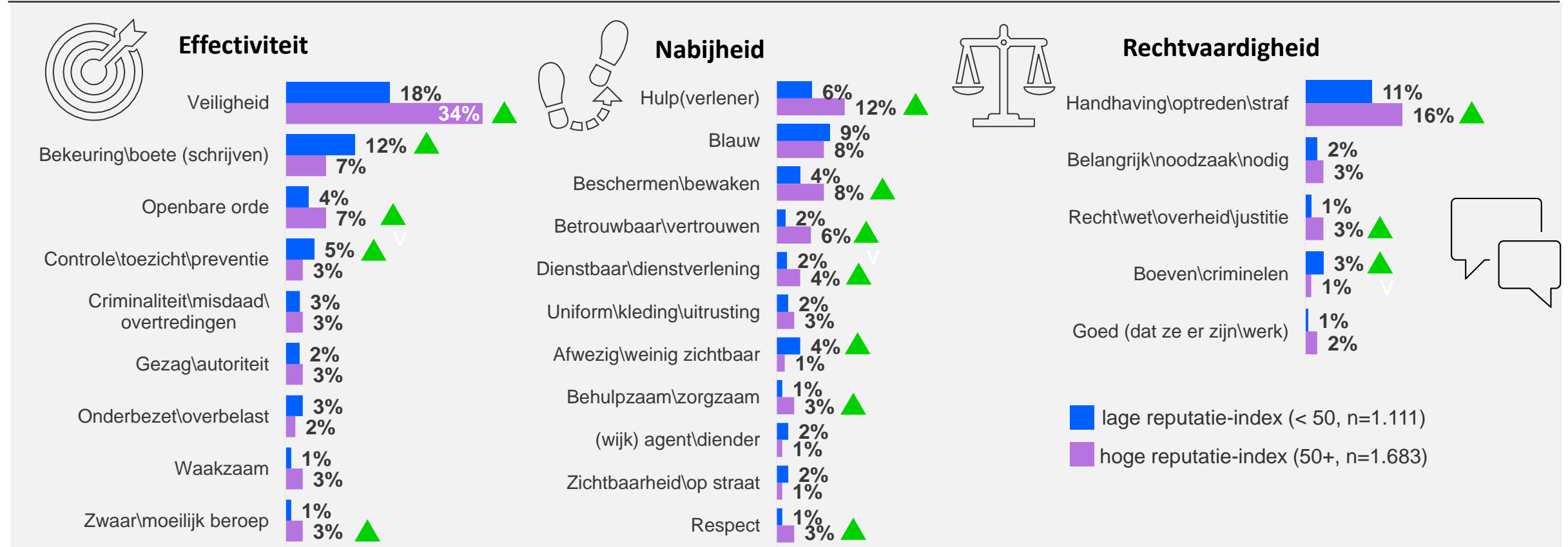
Primaire reactie bij denken aan politie



Q002: Wat is het eerste dat bij u opkomt als u denkt aan de politie? | Open vraag, twee trefwoorden mogelijk, Basis: totale steekproef, 2021: n = 3.029 | 2020: n = 3.054

Burgers met een hoge reputatie-index (index 50+) denken bij de politie primair vaker aan veiligheid (34%), hulp (12%) en handhaving (16%) dan burgers met een lager reputatie-index (respectievelijk 18%, 6% en 11%).

Primaire reactie bij denken aan politie



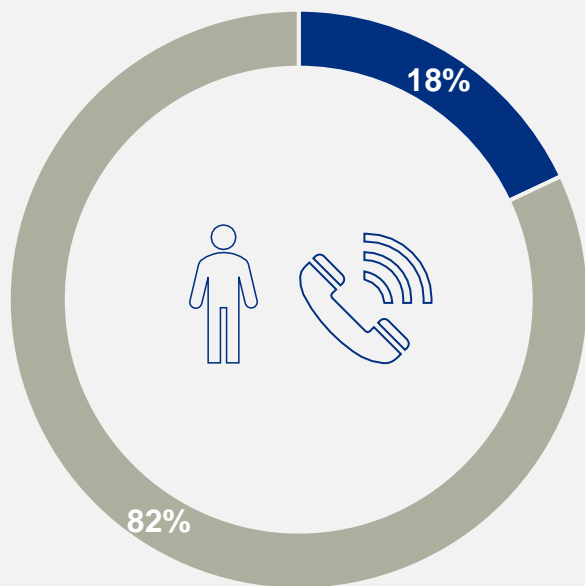
Q002: Wat is het eerste dat bij u opkomt als u denkt aan de politie? Welke twee trefwoorden schieten u dan het eerste binnen? | Open vraag, Basis: totale steekproef, excl. weet niet, n = 2.794

10 Contact met de politie



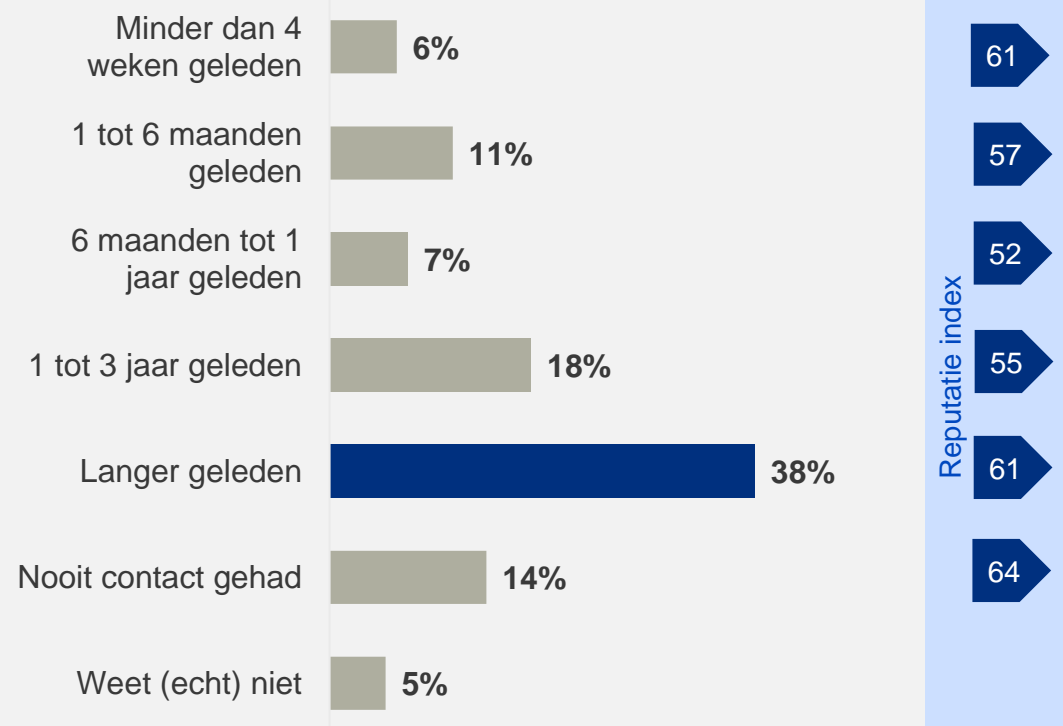
Twee op de tien burgers hebben in de afgelopen zes maanden contact gehad met de politie. De reputatie-index is niet gevoelig voor het contact met de politie.

Contact met de politie



■ Ja, contact gehad in afgelopen 6 maanden ■ Nee, geen contact gehad

Laatste contact met de politie

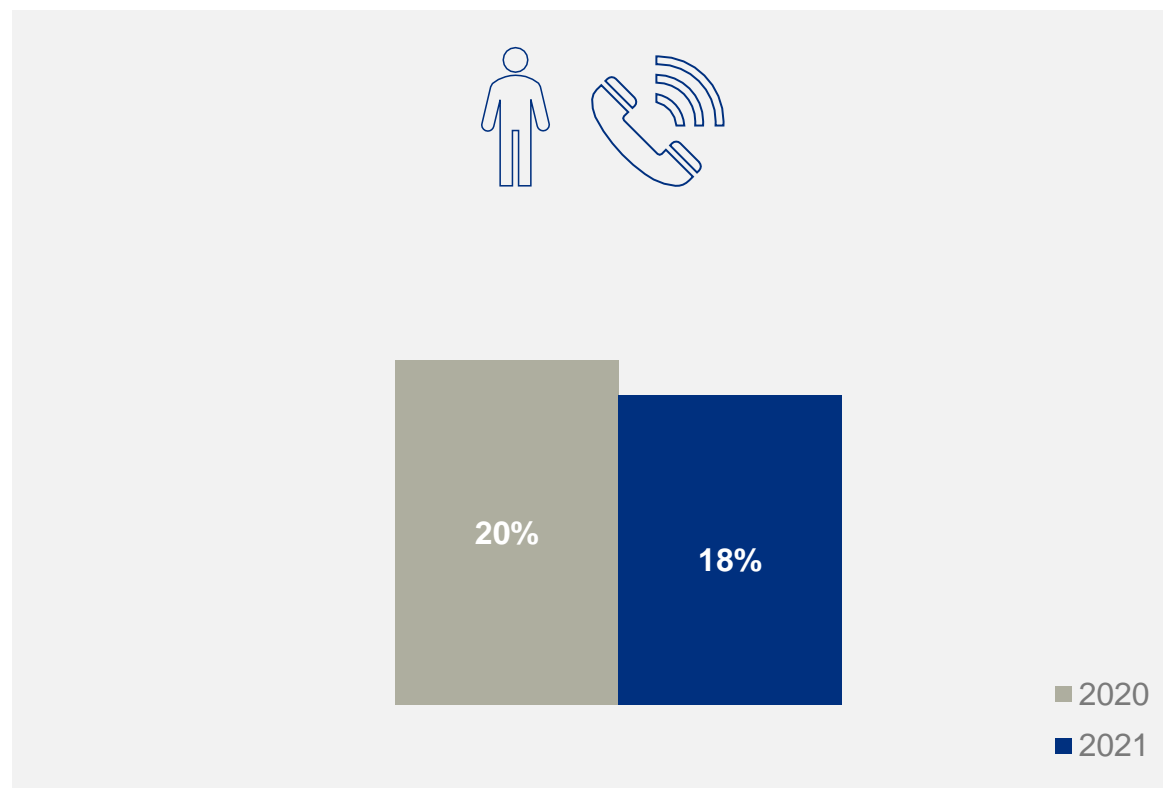


Q003: Heeft u in de afgelopen 6 maanden zelf contact gehad met iemand van de politie? | Basis: totale steekproef, n = 3.029

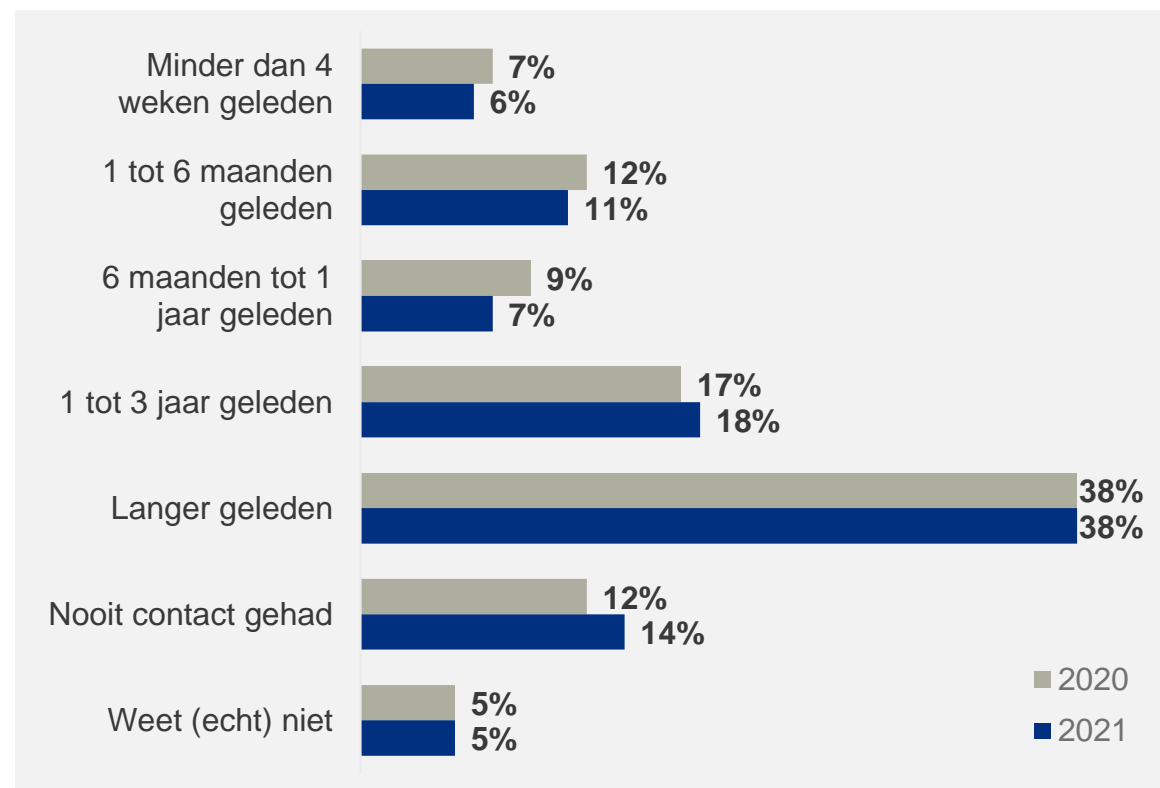
Q004: Wanneer heeft u zelf voor het laatst te maken gehad met iemand van de politie? | Basis: totale steekproef, n = 3.029

Er zijn geen verschillen in de frequentie waarmee men contact heeft gehad met de politie ten opzichte van de vorige meting.

Contact met de politie



Laatste contact met de politie

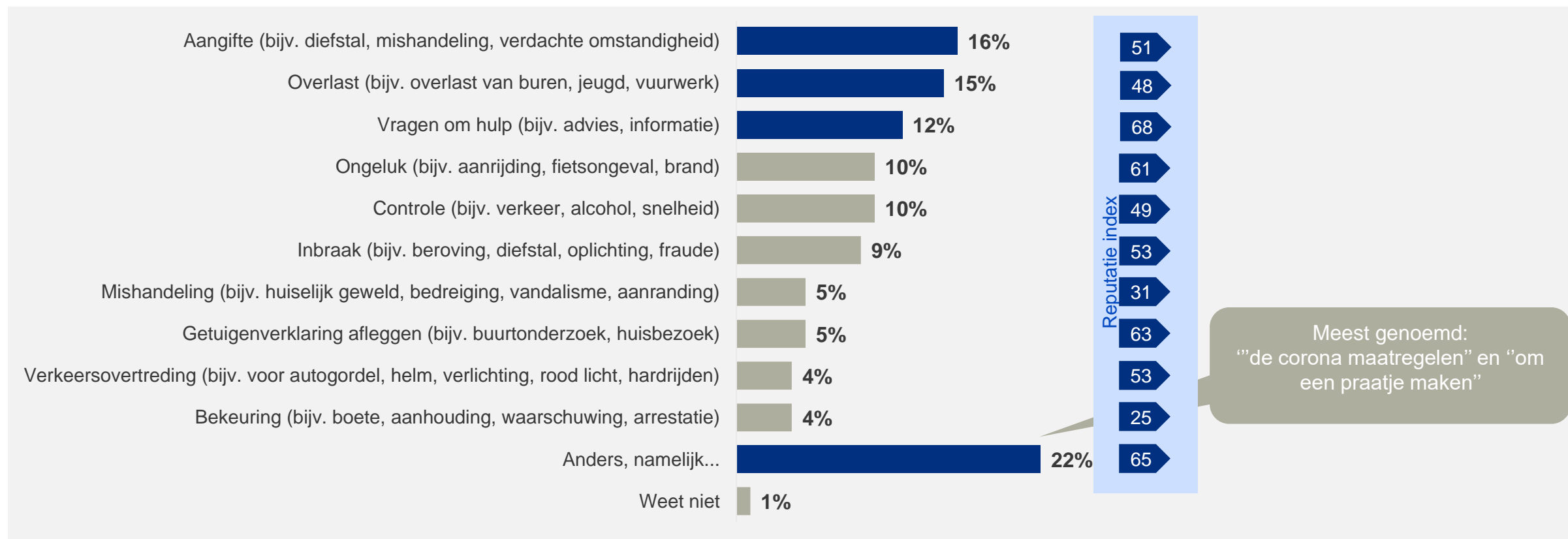


Q003: Heeft u in de afgelopen 6 maanden zelf contact gehad met iemand van de politie? | Basis: totale steekproef, 2021: n = 3.029 | 2020: n= 3.054

Q004: Wanneer heeft u zelf voor het laatst te maken gehad met iemand van de politie? | Basis: totale steekproef, 2021: n = 3.029 | 2020: n= 3.054

De meest genoemde redenen voor contact met de politie zijn aangifte, overlast en vragen om hulp. Andere contactredenen die relatief vaak worden aangegeven zijn de corona maatregelen of het maken van een praatje. Vooral de hulp vragers hebben een hoge index-waarde (68).

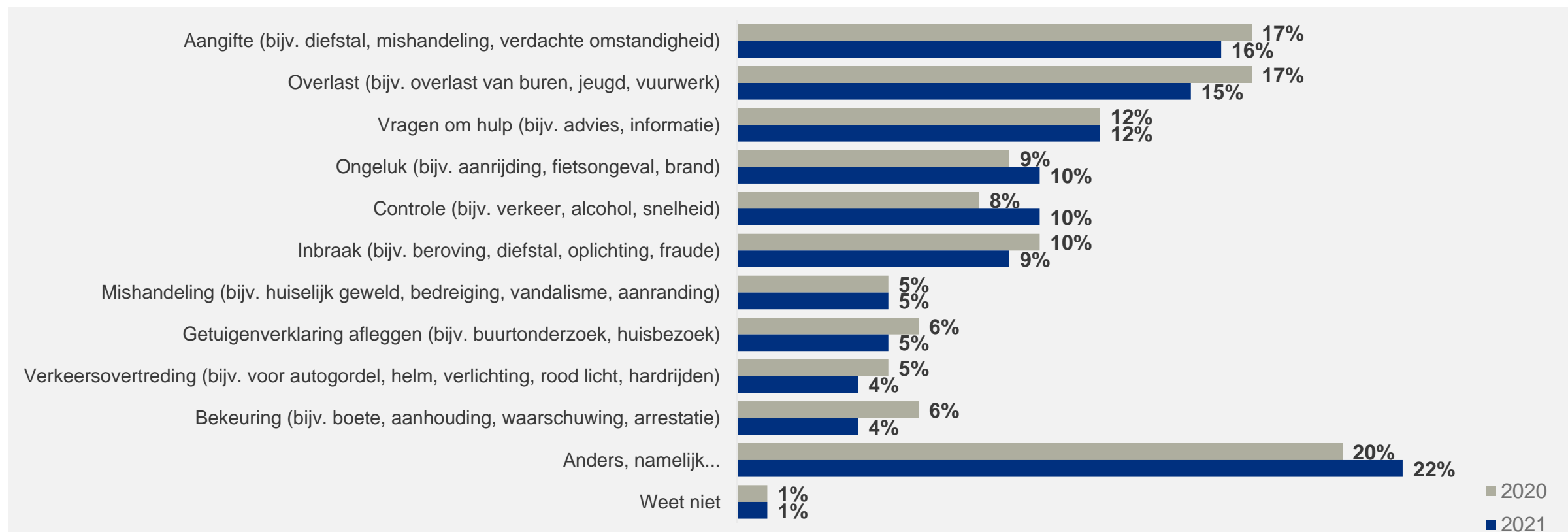
Reden voor contact met de politie



Q005: Kunt u aangeven waarover het laatste contact ging dat u met de politie had? | Basis: De afgelopen 3 jaar contact gehad met de politie, n = 1.330

Ten opzichte van de vorige meting bestaan geen verschillen voor de reden voor het contact met de politie.

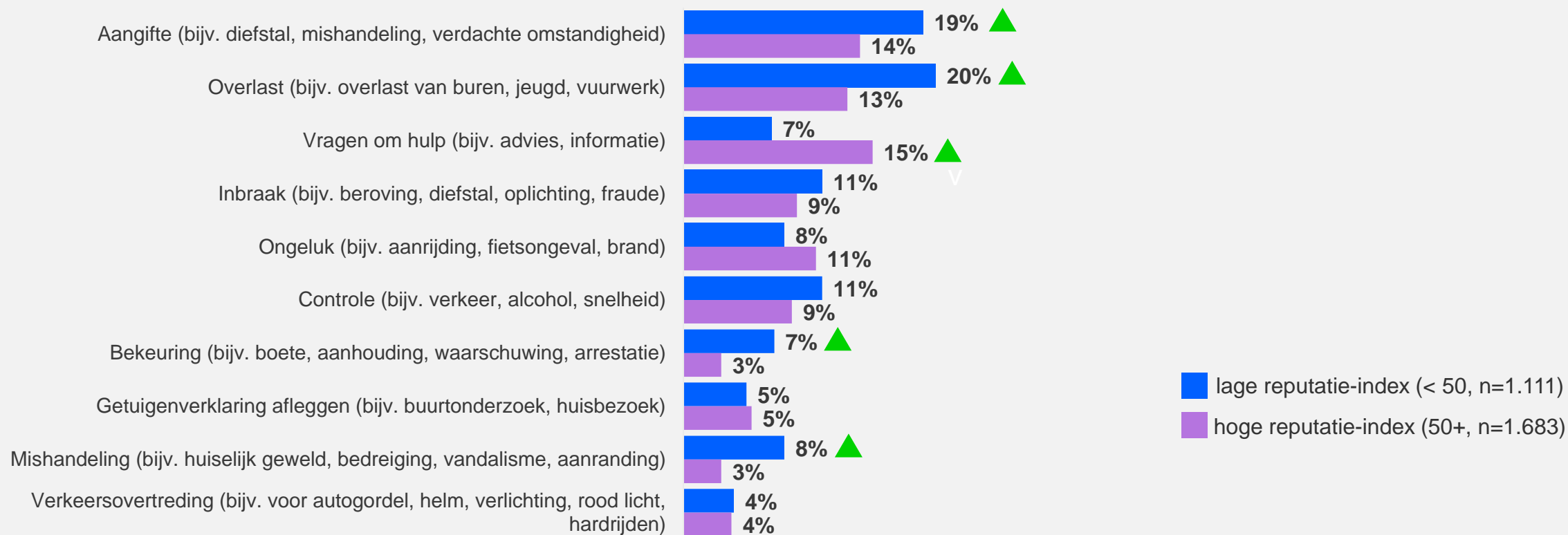
Reden voor contact met de politie



Q005: Kunt u aangeven waarover het laatste contact ging dat u met de politie had? | Basis: De afgelopen 3 jaar contact gehad met de politie, 2021: n = 1.330 | 2020: n= 1.360

Burgers met een lage reputatie-index (index 50+) hebben vaker contact gehad over een aangifte (19%), overlast (20%), bekeuring (7%) en mishandeling (6%) dan burgers met een hoge reputatie-index (respectievelijk 14%, 13%, 3% en 3%).

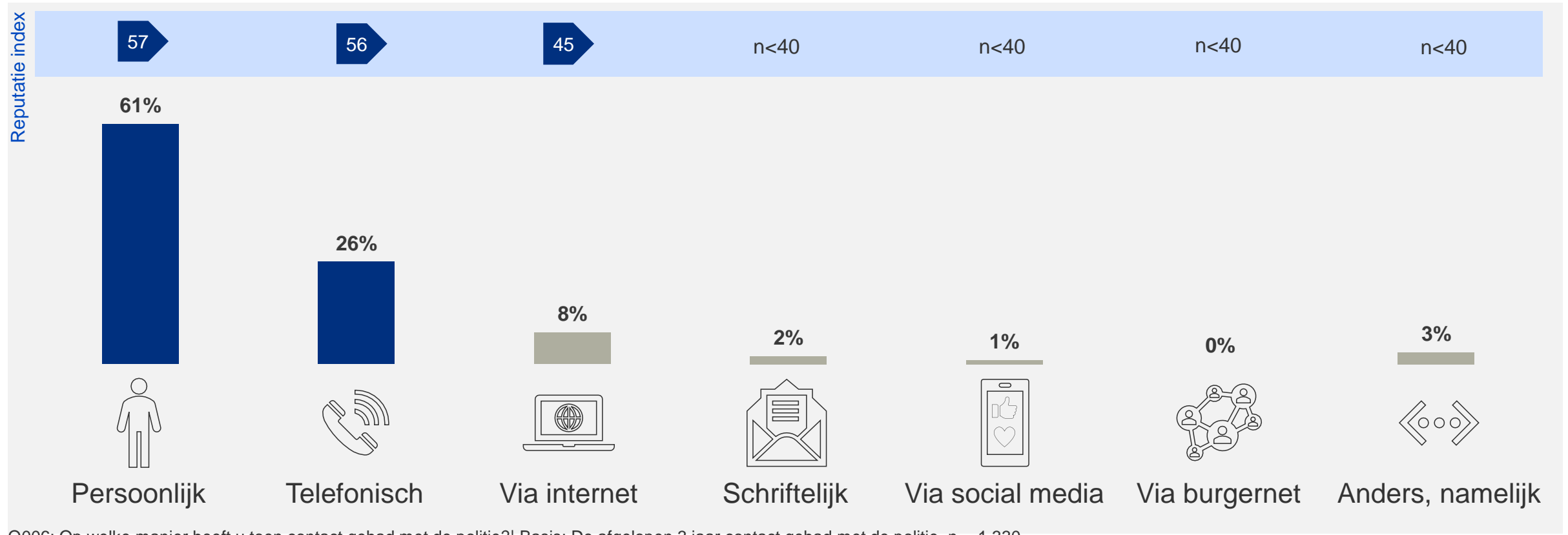
Reden voor contact met de politie



Q005: Kunt u aangeven waarover het laatste contact ging dat u met de politie had? | Basis: De afgelopen 3 jaar contact gehad met de politie, n = 1.330

Als men contact opneemt met de politie dan is dit in meer dan de helft van de gevallen persoonlijk. Mensen die via internet contact hadden met de politie, hebben minder vertrouwen in de politie.

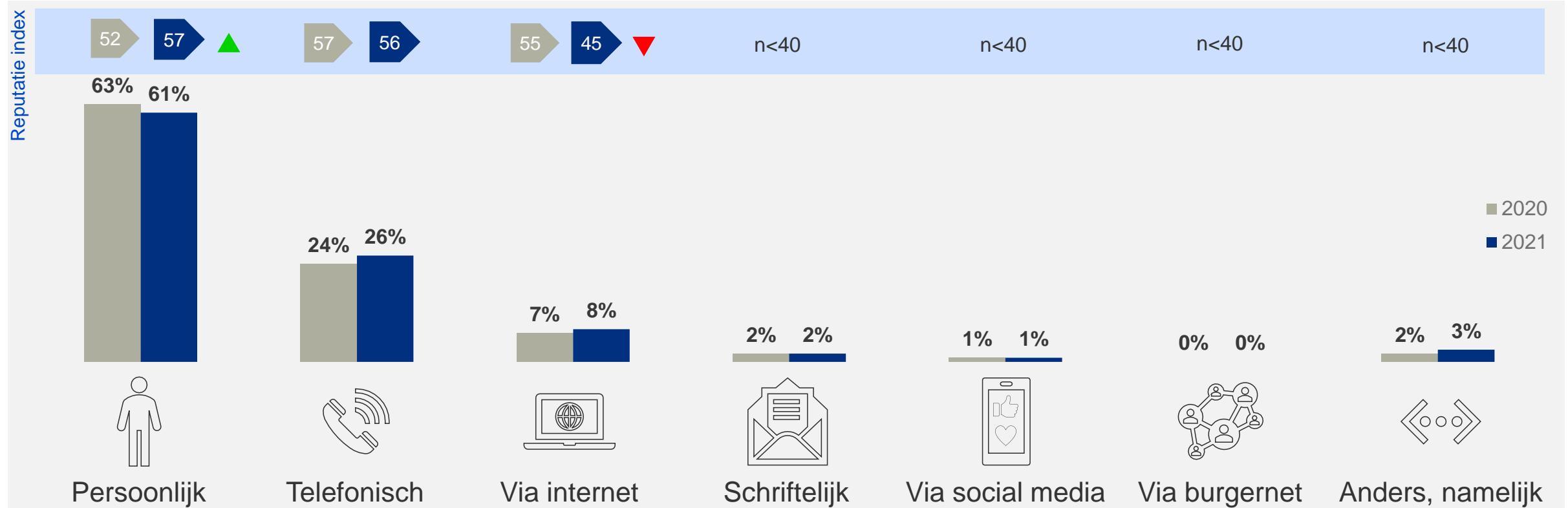
Wijze van contact



Q006: Op welke manier heeft u toen contact gehad met de politie?| Basis: De afgelopen 3 jaar contact gehad met de politie, n = 1.330

De manier waarop men contact zoekt met de politie is niet veranderd ten opzichte van de vorige meting in november 2020. De reputatie-index is echter wel gestegen voor persoonlijk contact en daarentegen juist gedaald voor het contact via internet.

Wijze van contact



Q006: Op welke manier heeft u toen contact gehad met de politie? | Basis: De afgelopen 3 jaar contact gehad met de politie, 2021: n = 1.330 | 2020: n = 1.360

De politie krijgt een ruime voldoende op alle aspecten van het contact. Met name de vriendelijkheid, duidelijke communicatie en het goed luisteren scoren hoog.

Rapportcijfer contact op verschillende aspecten



Vriendelijkheid

7,6



Begripvol

7,4



Duidelijke communicatie

7,5



Snelheid waarmee u geholpen werd

7,3



Goed luisteren

7,5



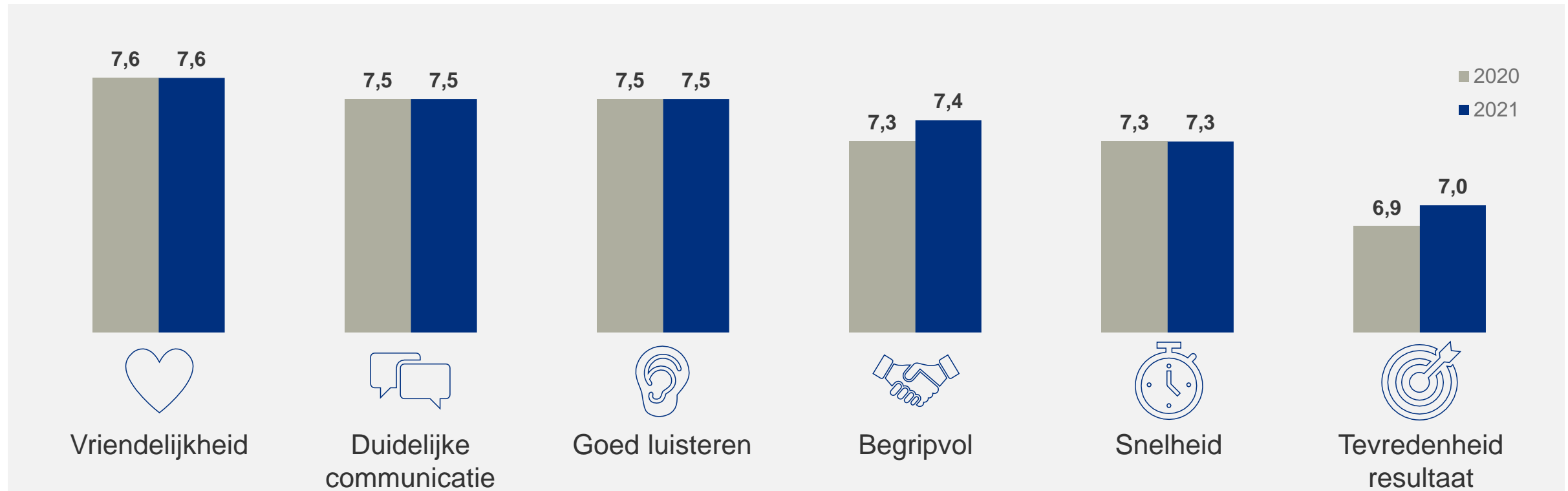
Tevredenheid resultaat

7,0

Q007: En kunt u aangeven hoe dat laatste contact verliep? Wilt u voor elk van de onderstaande aspecten een rapportcijfer geven, waarbij een 10 heel erg goed is en een 1 buitengewoon slecht. | Basis: De afgelopen 3 jaar contact gehad met de politie, n = 1.330

Ten opzichte van de vorige meting bestaan er geen verschillen in de waardering voor de aspecten van contact.

Rapportcijfer contact op verschillende aspecten



Q007: En kunt u aangeven hoe dat laatste contact verliep? Wilt u voor elk van de onderstaande aspecten een rapportcijfer geven, waarbij een 10 heel erg goed is en een 1 buitengewoon slecht. | Basis: De afgelopen 3 jaar contact gehad met de politie, 2021: n = 1.330 | 2020: n= 1.360



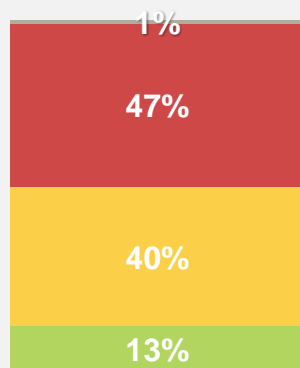
11
Bijlagen

Bijna de helft van de mensen maakt zich redelijk tot veel zorgen over het corona-virus. Bijna negen op de tien mensen ondersteunen (gedeeltelijk) de corona maatregelen. Voor verreweg de meeste burgers heeft de corona-crisis geen invloed gehad op het inkomen.

Algemene zorgen corona



In hoeverre maakt u zich **in het algemeen** zorgen over de situatie in Nederland door het corona-virus?

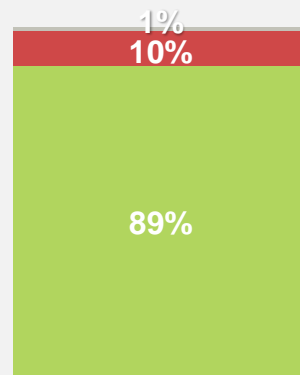


- Geen tot weinig zorgen
- Wel wat zorgen
- Redelijk tot veel zorgen
- Weet niet

Ondersteuning corona maatregelen

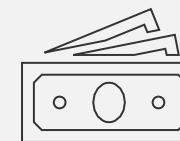


In hoeverre ondersteunt u wel of niet de maatregelen die in Nederland zijn genomen ten aanzien van corona-virus?

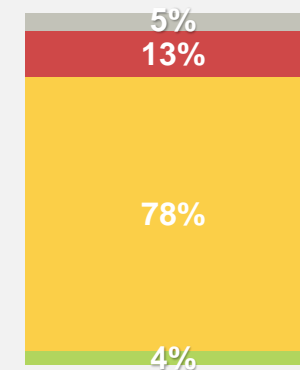


- Weet niet
- Ja, volledig tot ten dele
- Nee, niet zo tot geheel niet

Gevolgen inkomen



Is uw inkomen in de afgelopen maanden veranderd als gevolg van de situatie in Nederland door het corona-virus?



- Weet niet, wil niet zeggen
- Nee, (vrijwel) gelijk gebleven
- Ja, lager geworden
- Ja, hoger geworden

Q024: In hoeverre maakt u zich in het algemeen zorgen over de situatie in Nederland door het corona-virus? | Basis: totale steekproef, n= 3.029

Q025: In hoeverre ondersteunt u wel of niet de maatregelen die in Nederland zijn genomen ten aanzien van corona-virus? | Basis: totale steekproef, n= 3.029

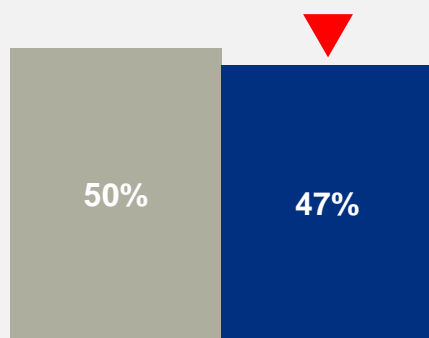
Q026: Is uw inkomen in de afgelopen maanden veranderd als gevolg van de situatie in Nederland door het corona-virus? | Basis: totale steekproef, n= 3.029

Ten opzichte van de vorige meting maakt men zich minder zorgen over het virus en ondersteunt men minder vaak de maatregelen. Bovendien is voor meer mensen het inkomen lager geworden door het corona-virus.

Algemene zorgen corona



In hoeverre maakt u zich **in het algemeen** zorgen over de situatie in Nederland door het corona-virus?



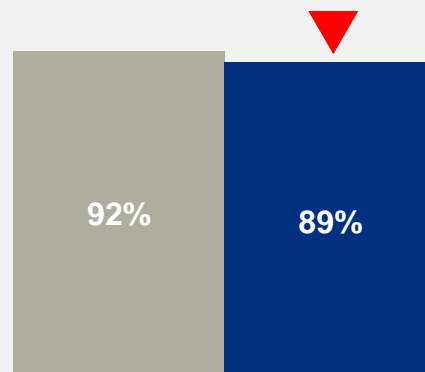
Redelijk tot veel zorgen

■ 2020 ■ 2021

Ondersteuning corona maatregelen



In hoeverre ondersteunt u wel of niet de maatregelen die in Nederland zijn genomen ten aanzien van corona-virus?



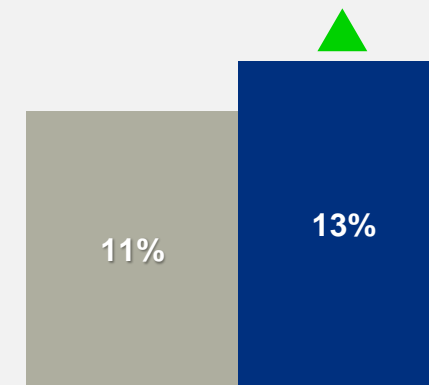
Volledig tot ten dele

■ 2020 ■ 2021

Gevolgen inkomen



Is uw inkomen in de afgelopen maanden veranderd als gevolg van de situatie in Nederland door het corona-virus?



Lager geworden

■ 2020 ■ 2021

Q024: In hoeverre maakt u zich in het algemeen zorgen over de situatie in Nederland door het corona-virus? | Basis: totale steekproef, 2021: n = 3.029 | 2020: n = 3.054

Q025: In hoeverre ondersteunt u wel of niet de maatregelen die in Nederland zijn genomen ten aanzien van corona-virus? | Basis: totale steekproef, 2021: n = 3.029 | 2020: n = 3.054

Q026: Is uw inkomen in de afgelopen maanden veranderd als gevolg van de situatie in Nederland door het corona-virus? | Basis: totale steekproef, 2021: n = 3.029 | 2020: n = 3.054

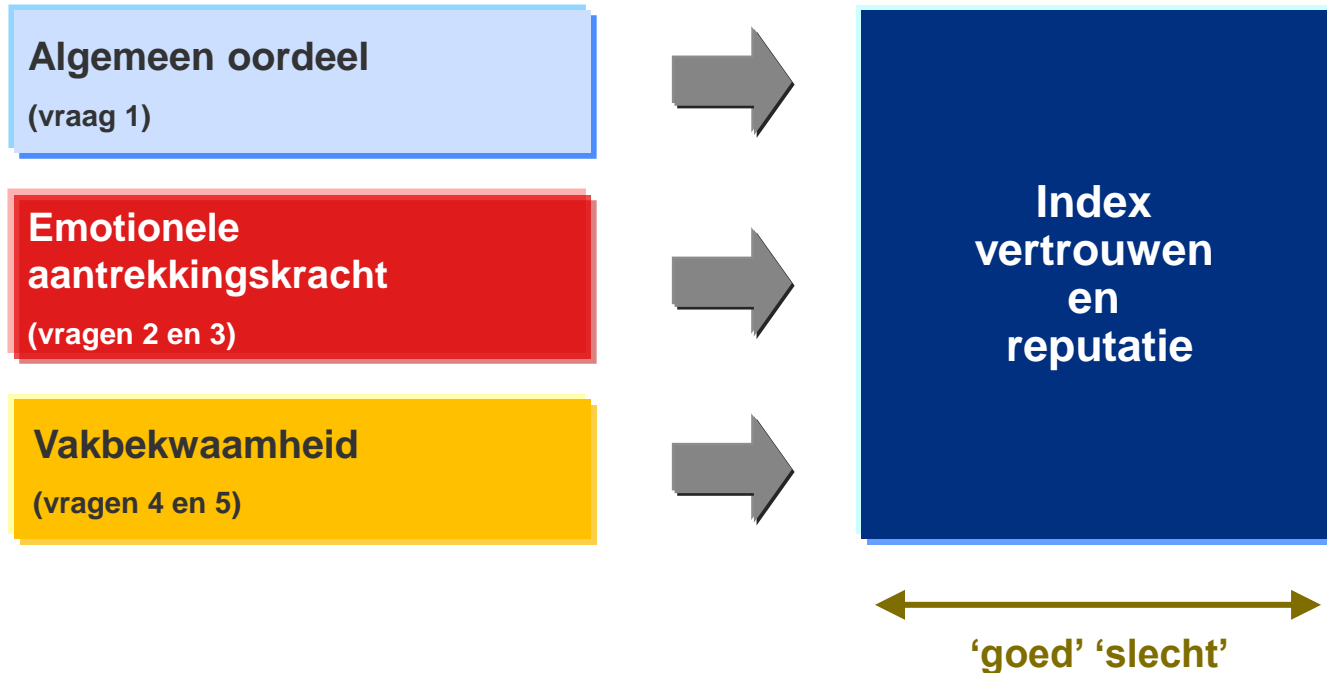
Achtergrondgegevens

		Steekproef				Steekproef			
		ongewogen (n=3.029)	gewogen (n=3.029)	2020	2021	ongewogen (n=3.029)	gewogen (n=3.029)	2020	2021
Geslacht	Man	49%	51%	54	56			53	60
	Vrouw	51%	49%	56	62			56	61
Leeftijd	16 t/m 24 jaar	7%	14%	53	56			53	55
	25 t/m 34 jaar	13%	15%	58	57			57	57
	35 t/m 44 jaar	15%	15%	53	59			55	61
	45 t/m 54 jaar	19%	18%	51	58			41	53
	55 t/m 64 jaar	19%	16%	56	57			59	61
	65 jaar of ouder	28%	22%	56	65			58	60
					44	47			55
opleiding	Geen onderwijs\Basisonderwijs	2%	3%	44	47			54	57
	LBO\VBO\VMBO (kader- en beroepsgerichte leerweg)\MBO 1	12%	14%	54	64			50	57
	MAVO\eerste 3 jaar HAVO en VWO\VMBO (TL en GL)	4%	6%	56	60			55	59
	MBO 2, 3, 4 of MBO oude structuur	36%	35%	54	61			49	57
	HAVO en VWO bovenbouw	5%	6%	54	58			53	60
	HBO-WO-propedeuse\HBO-WO-bachelor of kandidaats	28%	25%	56	58			55	58
	HBO-WO-master of doctoraal	13%	11%	57	59			56	54
				56	60			56	60
Huishoudgrootte	1 persoon	26%	21%	53	60			46	48
	2 personen	44%	36%	56	61			56	58
	3 personen	12%	16%	53	55			56	54
	4 personen	13%	18%	57	57			56	54
	5 personen	4%	6%	55	61			56	54
	6 of meer personen	1%	2%	41	53			56	54
					56	59			56
Politie-eenheid	Noord-Nederland	9%	10%	59	61			56	60
	Oost-Nederland	18%	19%	58	60			56	60
	Midden-Nederland	10%	11%	55	62			56	60
	Noord-Holland	10%	10%	54	57			56	60
	Amsterdam	9%	4%	50	57			56	60
	Den Haag	9%	10%	55	59			56	60
	Rotterdam	11%	12%	49	57			56	60
	Zeeland-West-Brabant	10%	10%	53	60			56	60
	Oost-Brabant	7%	8%	55	58			56	60
	Limburg	7%	7%	56	54			56	60
				56	60			56	60
Afkomst	Nederland/Westers	91%	88%	56	60			56	60
	Niet-westers	9%	12%	46	48			56	60

 = significante verbetering (groen)

Onderzoeksmodel voor vertrouwen en reputatie (1)

De index-waarde voor vertrouwen en reputatie van de politie is gebaseerd op het algemeen oordeel over de politie, de emotionele aantrekkingskracht (eigen indruk en vertrouwen) en het oordeel over de bereikte resultaten van de politie en de manier waarop de politie haar taken en verantwoordelijkheden uitvoert. In totaal worden vijf verschillende vragen voorgelegd, op grond waarvan de index-waarde wordt geconstrueerd.



	Onderzoeksvragen
1.	Wat is volgens u het algemene beeld dat er in de samenleving bestaat van de politie? Uitstekend, goed, enigszins goed, slecht, zeer slecht
2.	Hoe positief of negatief is uw eigen indruk van de politie? Zeer positief, positief, enigszins positief, negatief, zeer negatief
3.	Hoeveel vertrouwen heeft u in de politie op lange termijn? Heel veel vertrouwen, veel vertrouwen, enigszins vertrouwen, weinig vertrouwen, heel weinig vertrouwen
4.	Wat is uw oordeel over de bereikte resultaten van de politie? Uitstekend, goed, enigszins goed, slecht, zeer slecht
5.	Wat is uw oordeel over de manier waarop de politie haar taken en verantwoordelijkheden uitvoert? Uitstekend, goed, enigszins goed, slecht, zeer slecht

Onderzoeksmodel voor vertrouwen en reputatie (2)

Voor het meten van de reputatie van organisaties maakt Kantar Public gebruik van een specifiek onderzoeksmodel, genaamd: **Reputatie TRI*M™**, dat staat voor het **Meten, Managen en Monitoren** van de organisatiereputatie. Het is een integrale aanpak waarbij het optimaliseren van de organisatiereputatie onder verschillende stakeholdergroepen centraal staat. Reputatie TRI*M is een gevalideerd reputatiemanagementmodel. De ontwikkeling van Reputatie TRI*M heeft globaal gezien drie fasen doorlopen: 1) de verkenningsfase, 2) de ontwikkelings- en validatiefase en 3) de integratiefase. De eerste fase (verkenningsfase) bestond uit een literatuurstudie van wetenschappelijk onderzoek op het gebied van reputatiemanagement en het bestuderen en analyseren van concurrerende reputatiemodellen. In de tweede fase (ontwikkelings- en validatiefase) zijn de eerste versies van het TRI*M Reputatiemodel ontwikkeld. Deze eerste versies zijn uitgebreid getest bij diverse klanten van Kantar en getoetst in meerdere onderzoeken. Op basis van de uitkomsten en de evaluatie is uiteindelijk het meest verklarende TRI*M Reputatiemodel samengesteld en gevalideerd.

Algemene Reputatie: Richt zich op de totale reputatie van de politie en meet de algemene perceptie van burgers in de samenleving. Hierdoor geeft het antwoord de minste 'bias'. De vraag gaat over de historische reputatie die de Politie tot nu toe heeft opgebouwd.

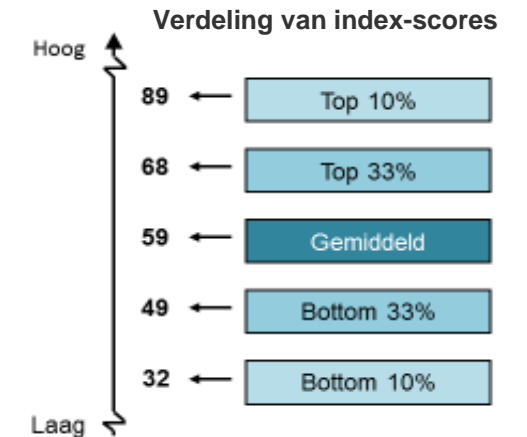
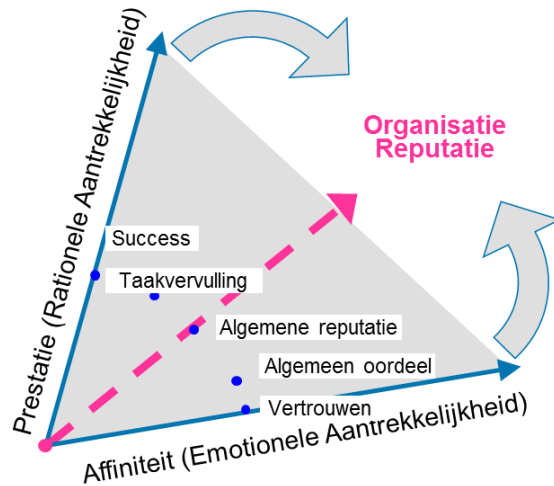
Algemeen Oordeel (Emotioneel Component I): Meet de persoonlijke indruk die burgers hebben van de politie. Het persoonlijke oordeel is een belangrijke gedragsdeterminant: als de persoonlijke indruk goed is, zal de kans groter zijn dat men een positieve interactie met de politie aangaat ("de kracht van emotie"), of dat men überhaupt de politie inschakelt als de wens of nood zich voordoet.

Vertrouwen (Emotioneel Component II): Meet het vertrouwen in de politie en het risico dat men ervaart dat de politie niet helpt, ondersteunt, waakt of dienstbaar is. Deze perceptie beïnvloedt het gedrag, vooral als men geen of beperkte ervaring heeft met of informatie heeft over de politie. In dat geval kan men terughoudend zijn in het contact met de politie.

Taakvervulling (Cognitief Component I): Meet de perceptie over de mate waarin de politie haar taken en verantwoordelijkheden goed vervult – oftewel de mate waarin de politie voorziet in de behoeften van burgers of andere stakeholders via de geleverde diensten en/of producten.

Succes (Cognitief Component II): Meet de mate waarin de politie volgens burgers (en andere stakeholders) goede resultaten bereikt. Organisaties zonder of met weinig succes zijn veel minder aantrekkelijk voor een groot deel van de belanghebbenden.

- De **index** wordt berekend op een interval schaal op basis van de scores op de vijf vragen. De schaal loopt van -65 t/m 135.
- In de praktijk hebben meer dan 80% van alle studies een index tussen 30 en 90.
- Bij een redelijke steekproefgrootte (n=150) per subgroep is een verschil van 3 of meer indexpunten tussen subgroepen statistisch significant.
- Een verschil van 1 index-punt heeft geen betekenis, onafhankelijk van de steekproefgrootte.



Het ontwikkeltraject voor het onderzoek naar reputatie en vertrouwen

1.

In de maanden april en mei 2019 heeft Kantar **deskresearch** uitgevoerd naar het vertrouwen en de reputatie van de politie. Het deskresearch stelde zich ten doel om vast te stellen welke determinanten we kunnen opnemen in het toekomstige onderzoek. Daarvoor is te rade gegaan bij bestaande kennis uit onderzoek en literatuur. Ook het voorgaande onderzoek vertrouwens- en reputatiemonitor politie van de Erasmus Universiteit (RepTrak, 2015, 2018) maakte hiervan deel uit. De resultaten van het deskresearch zijn ondergebracht in de notitie 'Vertrouwen en reputatie Politie' (april 2019).

2.

De resultaten van het deskresearch zijn besproken in een **gezamenlijke bijeenkomst met de politie** op 25 april 2019. In de bijeenkomst is in het bijzonder aandacht besteed aan het belang van de inhoudelijke elementen en dimensies die in eerder onderzoek en (statistische) analyse naar reputatie en tevredenheid (in relatie tot politie) zijn ingezet en uitgevoerd. Uit de analyse hebben we vier belangrijke dimensies vastgesteld voor het toekomstige onderzoek:

- 1) Effectiviteit (o.a. samenwerking, begrip, gezag, daadkracht)
- 2) Nabijheid (o.a. rekening houden, serieus, benaderbaar)
- 3) Rechtvaardigheid (o.a. geweld als nodig, wettelijk gestuurd, rechtvaardig)
- 4) Omgevingsbewustzijn (o.a. verantwoord gebruik publieke middelen, moderne technologie, milieu ontzien)

3.

Naar aanleiding van de bijeenkomst is door Kantar een **korte notitie** opgesteld ('elementen onderzoek vertrouwen en reputatie Politie', 1 mei 2019). Hierin zijn de eenentwintig items opgenomen die gezamenlijk zijn geselecteerd binnen de vier dimensies. In de notitie zijn ook enkele suggesties opgenomen voor de toekomstige vragenlijst (zoals contact met de politie, legitimiteit, sociaal vertrouwen en veiligheid).