

Kennen en gekend worden

Een onderzoek naar de identiteit en reputatie van een gebiedsgebonden politieorganisatie



Universiteit Twente
de ondernemende universiteit



Auteur:
J.V. Meijering

Afstudeercommissie:

Universiteit Twente:
Dr. J.E.W.C. van Gemert
Dr. H.A. van Vuuren

Politie Flevoland:
Drs. E.J. Slot

18 januari 2007

“Kennen en gekend worden”

Een onderzoek naar de identiteit en reputatie van een gebiedsgebonden politieorganisatie

Jurian Meijering
18 januari 2007
Universiteit Twente

Afstudeercommissie:

Universiteit Twente:
J.E.W.C. van Gemert
H.A. van Vuuren

Politie Flevoland:
E.J. Slot

Samenvatting

Aanleiding en doel

De Politie Flevoland is één van de 25 Nederlandse regiokorpsen. Als gebiedsgebonden politieorganisatie is de Politie Urk, een politieteam bestaande uit één politiechef en zes wijkagenten, verantwoordelijk voor de totale basispolitiezorg in de gemeente Urk. Uit de resultaten van de Politiemonitor Bevolking, een enquête die ieder jaar onder een representatief deel van de bevolking in alle politieregio's wordt afgenomen, blijkt dat de Urker bevolking erg tevreden is met hun politie. De Politie Flevoland wil daarom weten wat de reputatie is van de Politie Urk bij de Urker bevolking en welke factoren hierop van invloed zijn.

Het doel van dit onderzoek is om inzicht te krijgen in de factoren die van invloed kunnen zijn op de reputatie van een gebiedsgebonden politieorganisatie bij de lokale bevolking. Uit onderzoeksliteratuur blijkt dat de identiteit van een organisatie in belangrijke mate bijdraagt aan de wijze waarop de organisatie gezien wordt door haar externe stakeholders. Dit geldt zeker voor service-organisaties zoals de politie, waar werknemers (agenten) regelmatig in contact komen met klanten (burgers). Uit onderzoek naar de beeldvorming van burgers over de politie blijkt bovendien dat bepaalde demografische variabelen en organisatorische prestaties van invloed zijn op de reputatie van een gebiedsgebonden politieorganisatie.

Methode

In dit onderzoek zijn drie methodes gebruikt om de antwoorden op de onderzoeksvragen te vinden. Ten eerste zijn er explorerende interviews afgenomen bij alle vaste medewerkers van de Politie Urk om inzicht te krijgen in de identiteit van de organisatie en haar reputatie bij de Urker bevolking. Vervolgens heeft er een expertoverleg plaatsgevonden waarbij alle vaste medewerkers van de Politie Urk met elkaar acht eigenschappen hebben geselecteerd die de identiteit van hun eigen organisatie bepalen. Op basis van de resultaten van de interviews en het expertoverleg is een enquête opgesteld. Deze enquête is aan een pretest onderworpen en vervolgens naar 1000 willekeurige woonadressen op Urk gestuurd. Uiteindelijk hebben 163 respondenten een enquête ingevuld en teruggestuurd.

Resultaten

De identiteit van de Politie Urk bestaat volgens de eigen vaste medewerkers uit de volgende acht eigenschappen: integer, betrokken (bij de gemeenschap), resultaatgericht, gemotiveerd, bekend (bij de Urker bevolking), aanspreekbaar, veelzijdig, en teamgeest. Uit de resultaten van de enquête blijkt dat vijf eigenschappen (integer, betrokken, resultaatgericht, bekend, en aanspreekbaar) terug te vinden zijn in het beeld dat de Urker bevolking van de Politie Urk heeft. De Politie Urk krijgt van de Urker bevolking gemiddeld een rapportcijfer 6,6. Bovendien wordt de Politie Urk door de Urker bevolking op vrijwel alle eigenschappen positief beoordeeld. Alleen de persoonlijke bekendheid van de wijkagenten bij de Urker bevolking blijkt beperkt te zijn. De vijf eigenschappen vertonen wel allemaal een positieve samenhang met het rapportcijfer dat de Politie Urk van de Urker bevolking krijgt. Van alle demografische variabelen blijkt alleen het oordeel van burgers over het laatste politiecontact positief samen te hangen met het rapportcijfer van de Politie Urk. Het subjectieve veiligheidsgevoel van burgers, één van de belangrijkste organisatorische prestaties van de politie, vertoont eveneens een positieve samenhang met het rapportcijfer.

Uiteindelijk verklaren drie variabelen (het oordeel over het laatste politiecontact, en de eigenschappen 'betrokken' en 'resultaatgericht') samen 67% van de variantie in het rapportcijfer van de Politie Urk.

Conclusies

Uit de resultaten van dit onderzoek kan de conclusie getrokken worden dat de identiteit van een gebiedsgebonden politieorganisatie, zoals de Politie Urk, inderdaad in belangrijke mate bijdraagt aan haar reputatie bij de lokale bevolking. Voor de Politie Urk geldt dit vooral voor de eigenschappen 'betrokken' en 'resultaatgericht'. Het oordeel van burgers over het laatste politiecontact is eveneens belangrijk voor de reputatie van een gebiedsgebonden politieorganisatie. Politied medewerkers moeten beseffen dat zij met hun gedrag op straat de reputatie van de politie in de buurt kunnen maken en breken.

De resultaten van dit onderzoek zijn niet eenvoudig te generaliseren naar andere gebiedsgebonden politieorganisaties in Nederland. Toch komen een aantal interessante resultaten overeen met de bestaande onderzoeksliteratuur. Dit onderzoek pleit in ieder geval voor een gebiedsgebonden politieorganisatie die in de communicatie met burgers laat zien dat ze zowel resultaatgericht als ook betrokken is bij de burgers van de lokale gemeenschap. Als het gaat om de reputatie van een gebiedsgebonden politieorganisatie, heeft de politie dus ook een sociaal gezicht richting de bevolking nodig.

Abstract

Motive and purpose

The regional police force Flevoland is one of the 25 regional police forces in the Netherlands. Urk is a local community of 17.500 citizens in the northern part of the province Flevoland. Urk has its own community-oriented police department that consists of seven police officers. As a team they are responsible for the safety of the entire community. The results of a national inquiry show that the citizens of Urk are very pleased with their police department. For this reason the regional police force Flevoland wants to know what the reputation of the Urk police department is among the citizens of Urk and which factors influence this reputation.

The main purpose of this research is to get an insight into the factors which could influence the reputation of a community-oriented police department among the citizens of a local community. From the literature it becomes clear that the identity of an organisation contributes to the way the organisation is seen by its external stakeholders. This certainly applies to service organisations such as the police, where employees (police officers) regularly communicate with customers (citizens). Other studies show that certain demographic variables and organisational performances also influence the reputation of a community-oriented police department.

Method

In this research three methods have been used. First, interviews with all the employees of the Urk police department have been conducted to gain insight into the identity of the Urk police department and its reputation among the citizens of Urk. Next, an expert consultation was conducted in which all the employees (with a fixed employment contract) together selected eight specific values that represent the identity of their own organisation. On the basis of the interviews and the expert consultation an inquiry was established. This inquiry was sent to 1000 random addresses in Urk. Eventually, 163 subjects returned the inquiry.

Results

According to its own employees the identity of the Urk police department consists of the following eight specific values: honourable, involved (with the community), result-oriented, motivated, acquainted (with the citizens of Urk), accessible, multi-purpose, and team spirit. From the results of the inquiry it becomes clear that five values (honourable, involved, result-oriented, acquainted, and accessible) can be found in the perception that the citizens of Urk have of the Urk police department. The Urk police department receives an average report figure of 6.6 from the citizens of Urk. The Urk police department is also assessed positively in relation to almost all values. Only the degree in which the individual police officers are acquainted with the citizens of Urk proves to be limited. The five values do show a positive correlation with the report figure that the Urk police department receives from the citizens of Urk. Of all demographic variables only citizens' judgement concerning their last police contact appears to show a positive consistency with the report figure of the Urk police department. The degree in which citizens feel secure in their own community, one of the most important organisational performances of the police, also shows a positive consistency with the report figure.

Eventually, three variables (citizens' judgement concerning their last police contact, and the values 'involved', and 'result-oriented') explain 67% of the variance in the report figure of the Urk police department.

Conclusion

From the results of this research the conclusion may be drawn that the identity of a community-oriented police department, such as the Urk police department, provides a contribution to its reputation among the citizens of a local community. For the Urk police department this especially applies to the values 'involved' and 'result-oriented'. Citizens' judgement concerning their last police contact also proves to be important for the reputation of a community-oriented police department. Police officers must be aware of the fact that they can influence the reputation of the police with their behaviour in the streets. The results of this research should not easily be transferred to other community-oriented police departments. Still, a number of results do correspond with the existing research literature. This research pleads for a community-oriented police department that shows, through its communication with citizens, it is not only result-oriented, but also involved in the local community.

Inhoudsopgave

VOORWOORD	7
1. INLEIDING	8
1.1 DE NEDERLANDSE POLITIE	8
1.2 DE POLITIEZORG OP URK	9
1.3 PROBLEEMSTELLING EN ONDERZOEKSVRAGEN	11
1.4 VOORUITBLIK	12
2. THEORETISCH KADER	13
2.1 IDENTITEIT EN REPUTATIE	13
2.2 ONDERZOEK NAAR BEELDVORMING OVER DE POLITIE	16
2.3 ONDERZOEKSMODEL EN OPERATIONALISERING VAN BEGRIPPEN	17
3. METHODE IDENTITEITSONDERZOEK	20
3.1 INTERVIEWS	20
3.2 EXPERTOVERLEG	22
4. RESULTATEN IDENTITEITSONDERZOEK	24
4.1 RESULTATEN INTERVIEWS	24
4.2 RESULTATEN EXPERTOVERLEG	27
5. METHODE REPUTATIEONDERZOEK	30
5.1 ENQUÊTE	30
5.2 DATA VERWERKING	33
6. RESULTATEN REPUTATIEONDERZOEK	34
6.1 BESCHRIJVENDE RESULTATEN	34
6.2 VERKLARENDE RESULTATEN	40
7. CONCLUSIE & DISCUSSIE	43
7.1 BEANTWOORDING VAN DE ONDERZOEKSVRAGEN	43
7.2 REFLECTIE OP ONDERZOEKSLITERATUUR	46
7.3 VALIDITEIT VAN DE ONDERZOEKSMETHODEN	47
7.4 GENERALISEERBAARHEID VAN HET ONDERZOEK	49
8. AANBEVELINGEN VOOR DE POLITIE FLEVOLAND	50
REFERENTIELIJST	52
BIJLAGEN SCRIPTIE	55

Voorwoord

Ik kan mij nog goed herinneren dat ik in maart 2006 van de afstudeercoördinator, Suzanna Hartzheim, hoorde dat er een afstudeeropdracht beschikbaar was bij de politie op Urk. Daar werd ik op dat moment eerlijk gezegd niet echt enthousiast van, maar omdat de opdracht mij inhoudelijk erg aansprak, besloot ik toch maar een oriënterend gesprek aan te gaan met Erik-Jan Slot en Saskia van Bruinessen van de Politie Flevoland. Dat gesprek verliep erg positief. De opdracht paste precies bij mijn afstudeerrichting en bovendien leek het mij ontzettend interessant om een onderzoek voor de politie uit te voeren. In april verhuisde ik daarom tijdelijk naar Lelystad om een aantal maanden aan de slag te gaan bij de Politie Urk. Inmiddels kan ik terug kijken op een unieke ervaring. Vier dagen in de week werkte ik op het politiebureau van Urk, gewoon naast de wijkagenten. Al snel werd ik opgenomen in het team en tijdens de koffiepauzes betrokken bij alle politiezaken. Regelmatig ging ik, net als Vledder in de boeken van Baantjer, met één van de wijkagenten mee de straat op. Die praktijkervaring was nuttig voor het onderzoek, maar vooral ook gewoon leuk om mee te maken! De koninginnenacht op Urk zal ik nooit vergeten!

Het afstuderen heb ik over het algemeen ervaren als een zeer leuke en leerzame periode. Toch was het niet altijd even gemakkelijk. Er waren momenten dat het onderzoek vastliep of dat ik mijn motivatie kwijtraakte. De afstudeerperiode markeerde voor mij bovendien het einde van een onvergetelijk studentenleven, wat enige onzekerheid over de toekomst met zich meebracht. Gelukkig waren er altijd mensen in de buurt bij wie ik terecht kon voor advies, een goed gesprek of de nodige afleiding. In dit voorwoord wil ik deze mensen bedanken. Zonder hen was dit onderzoek er niet geweest.

In de eerste plaats wil ik mijn ouders bedanken die altijd voor mij klaar hebben gestaan. Zonder hun financiële, maar vooral ook emotionele steun had ik nooit een diploma aan de universiteit kunnen bemachtigen. Pap en mam, bedankt voor jullie steun. Ik prijs mezelf gelukkig met zulke ouders!

Saskia van Bruinessen was mijn eerste begeleider vanuit de Politie Flevoland, totdat ze besloot om een eigen communicatiebureau op te starten. Toch bleef ze betrokken en heeft ze mijn scriptie regelmatig van commentaar voorzien. Saskia, bedankt voor je kritische blik en advies!

Erik-Jan Slot nam als tweede begeleider al snel alle taken van Saskia over. Eerlijk gezegd had ik mij geen betere begeleider kunnen wensen. Hij was altijd bereikbaar voor vragen of advies, had een kundige en kritische blik op het onderzoek, en was zelfs niet te beroerd om mij te helpen bij een aantal tijdrovende taken (zoals het uitprinten van 1000 enquêtes die ook nog eens allemaal in een envelop moesten). Erik-Jan, bedankt!

Lisette van Gemert en Mark van Vuuren waren mijn afstudeerbegeleiders vanuit de Universiteit Twente. Zij bewaakten de wetenschappelijke kwaliteit van deze scriptie. Lisette, bedankt voor al je tijd en de nuttige opmerkingen die ik bij iedere bespreking mee kreeg. Mark, bedankt voor je motiverende woorden en de nieuwe inzichten die je mij gaf.

Roel, Rob, Herman, Jan, Klaas, Albert, en Ellen, jullie hebben mij het gevoel gegeven dat ik bij het politieteam van Urk hoorde. Bedankt voor jullie oprechte deelname aan het onderzoek, de prachtige verhalen, en alle gezelligheid. Wat mij betreft, krijgt de Politie Urk een tien! Roel, ook bedankt voor alle keren dat je mij ophaalde van en terugbracht naar mijn huis in Lelystad.

Els en André; een half jaar heb ik bij jullie als een koning in Frankrijk in huis gewoond. Bedankt voor alle gezelligheid, het lekkere eten, en een thuis ver van huis. Wat een luxe om na het werk ontvangen te worden met een biertje en een warme maaltijd!

Tot slot wil ik alle mensen van de opleiding Toegepaste Communicatiewetenschap en de Politie Flevoland, die mij op één of andere manier hebben geholpen bij mijn onderzoek en het schrijven van deze scriptie, bedanken.

Enschede, januari 2007
Jurian Meijering

1. Inleiding

Het optreden van de Nederlandse politie in de samenleving is een veel besproken onderwerp. Het beeld van de politie als bureaucratische bonnenfabriek steekt hierbij dikwijls de kop op. Het is voor de politie ook niet eenvoudig om een positief beeld bij burgers achter te laten. Zij heeft in het publieke domein namelijk een dubbele rol. Aan de ene kant is de politie een dienstverlener en moet zij burgers assisteren bij problemen op het gebied van veiligheid en criminaliteit. Aan de andere kant is de politie ook handhaver en moet zij optreden wanneer de wet overtreden wordt. Deze dubbele rol leidt dikwijls tot een paradoxale situatie waarin de politie haar klant, de burger, terecht moet wijzen door middel van een waarschuwing, bekeuring of arrestatie. De politie moet natuurlijk wel een goede reputatie bij de bevolking hebben. Om haar taak correct uit te voeren is zij namelijk in grote mate afhankelijk van de medewerking van de burger.

Deze scriptie beschrijft een onderzoek naar de identiteit en reputatie van de Politie Urk. Dit hoofdstuk zet allereerst de achtergrond van het onderzoek uiteen. Paragraaf 1.1 geeft een globale beschrijving van de organisatie en werkwijze van de Nederlandse politie. Paragraaf 1.2 gaat vervolgens specifiek in op de situatie bij de Politie Flevoland en de Politie Urk. In paragraaf 1.3 komen de probleemstelling en de bijbehorende onderzoeksvragen aan bod. Paragraaf 1.4 geeft tot slot een korte vooruitblik in het vervolg van deze scriptie.

1.1 De Nederlandse politie

In de periode van 1990 tot en met 1994 vond de reorganisatie van de Nederlandse politie plaats. De politie werd hierbij opnieuw ingedeeld in 25 regiokorpsen en het Korps landelijke politiediensten (KLPD). De politieregio's volgen voor een deel de provinciegrenzen. Dichtbevolkte provincies bestaan echter uit meerdere politieregio's. De algemene taak van de politie staat omschreven in de politiewet en luidt als volgt: "De politie heeft tot taak in ondergeschiktheid aan het bevoegde gezag en in overeenstemming met de geldende rechtsregels te zorgen voor de daadwerkelijke handhaving van de rechtsorde en het verlenen van hulp aan hen die deze behoeven" (Muijen, 2005).

Deze algemene taakomschrijving valt uiteen in de volgende basisprocessen:

- Handhaving van de openbare orde.
- Opsporing van strafbare feiten.
- Het verlenen van hulp in noodsituaties.

De politie vindt het bovendien steeds belangrijker om een optimale service te verlenen bij meldingen en aangiften van burgers. Dit houdt onder andere in dat de burger op de hoogte wordt gehouden van de afhandeling van haar aangifte en eventueel wordt doorverwezen naar andere hulpverleningsinstanties zoals slachtofferhulp. Bij het uitvoeren van haar taak heeft de politie als enige organisatie in Nederland een geweldsmonopolie. Dit houdt in dat zij indien nodig geweldsmiddelen mag gebruiken zoals een wapenstok, pepperspay of vuurwapen.

Met de reorganisatie van de politie werd ook het systeem van gebiedsgebonden politiezorg (GGPZ) in een aantal regiokorpsen ingevoerd. Volgens Wiebrens (2004, p. 80) houdt GGPZ in dat "het politiewerk in een gebied van beperkte geografische omvang, een wijk, buurt of dorp, wordt uitgevoerd door een vaste groep politiemensen vanuit een vestiging binnen dat gebied". Het algemene doel van GGPZ is om de veiligheid van burgers te bevorderen. Hoewel GGPZ in alle Nederlandse regiokorpsen inmiddels wordt toegepast, kan de concrete uitvoering van GGPZ verschillen per politieregio, -plaats en -vestiging. Peak, Bradshaw en Glensor (1992) noemen 'community policing', een variant van GGPZ die onder andere in de Verenigde Staten wordt toegepast, dan ook meer een filosofie waarvan de concrete uitwerking per gebied kan verschillen.

Van der Vijver (2002) stelt in dit verband dat GGPZ in ieder geval uit drie vaste elementen bestaat:

1. *Geografische decentralisatie*: een team van politiemensen wordt voor langere tijd verbonden met en verantwoordelijk gesteld voor een herkenbaar en overzichtelijk gebied.
2. *Nabijheid*: de sociale afstand tussen het politieteam en de burgers is klein. Dit houdt in dat politiemedewerkers door de burgers van het gebied gezien en gekend moeten worden.

3. *Betrokkenheid*: de politiemedewerkers in het team zijn betrokken bij de burgers van het betreffende gebied en de problemen die zij hebben.

Binnen een politieteam neemt de zogenaamde gebiedsgebonden politiefunctionaris, buurtregisseur of wijkagent¹ een speciale plek in. De wijkagent heeft als taak om in het betreffende gebied een informatie- en netwerkpositie in te nemen op basis van 'kennen en gekend worden'. Dit houdt in dat de wijkagent nauwe contacten onderhoudt met burgers en andere veiligheidspartners zoals de gemeente, scholen, kerken, gezondheidsinstanties en horeca. Hierdoor kan de wijkagent problemen in het gebied vroegtijdig signaleren en indien nodig doorspelen naar de andere politiemedewerkers in het politieteam. Wijkagenten zijn zodoende de ogen en oren van de politie in de buurt.

In Nederland zijn politiekorpsen voor wat betreft GGPZ van elkaar te onderscheiden op basis van twee dimensies (Zoomers, Geurts en Van der Vijver, 2002). De eerste dimensie betreft de plaats van de wijkagenten in de politieorganisatie. Wijkagenten maken vaak samen met andere politiemedewerkers onderdeel uit van één team. Het is echter ook mogelijk dat wijkagenten een apart team vormen. De tweede dimensie betreft de verantwoordelijkheid voor een bepaald gebied. Wijkagenten zijn of individueel verantwoordelijk voor een vast klein gebied, of als team verantwoordelijk voor bijvoorbeeld een geheel dorp.

Schematisch is dit samen te vatten in de onderstaande tabel:

Tabel 1.1: Vier modellen van GGPZ (Zoomers, Geurts en Van der Vijver, 2002)

	Wijkagenten individueel gebonden aan gebied	Wijkagenten als team gebonden aan gebied
Team van wijkagenten met andere politiemedewerkers:	Model 1: – Team bestaande uit wijkagenten en andere politiemedewerkers – Binnen het team is iedere wijkagent individueel verantwoordelijk voor een vast klein gebied.	Model 2: – Team bestaande uit wijkagenten en andere politiemedewerkers – Team is als geheel verantwoordelijk voor één groot gebied.
Wijkagenten in apart team:	Model 3: – Een team van wijkagenten – Binnen het team is iedere wijkagent individueel verantwoordelijk voor een (klein) gebied.	Model 4: – Een team van wijkagenten. – Team is als geheel verantwoordelijk voor één (groot) gebied.

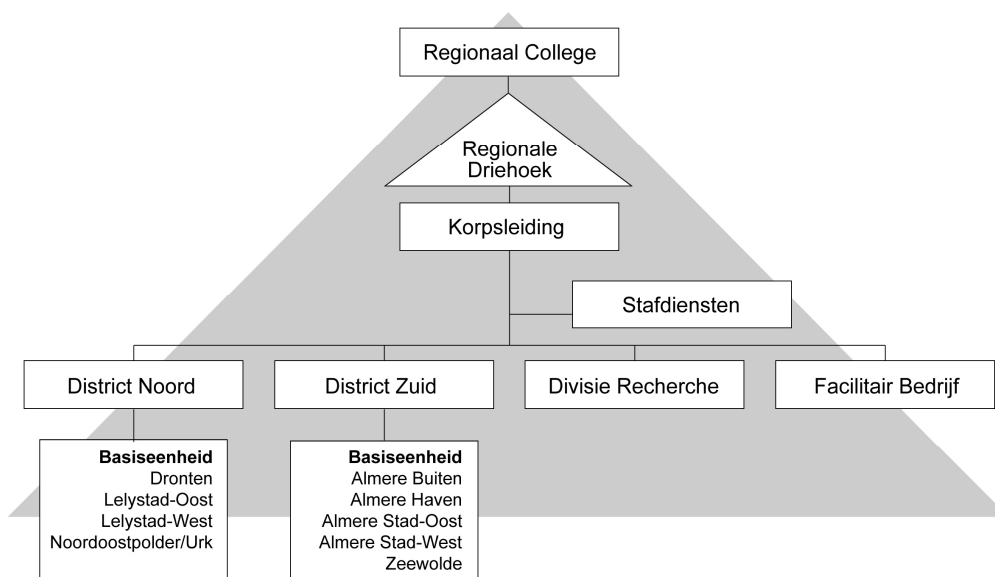
De vier modellen zijn op te vatten als basismodellen. Variaties op deze basismodellen zijn mogelijk, zodat tussenvormen kunnen ontstaan. Tabel 1.1 kan echter wel gebruikt worden om te bepalen hoe de verschillende gebiedsgebonden politieorganisaties in Nederland globaal georganiseerd zijn.

1.2 De politiezone op Urk

De Politie Flevoland is één van de 25 Nederlandse regiokorpsen. Als regiokorps is zij volgens de Politiewet ondergeschikt aan het bevoegde gezag. Dit bestaat uit de burgemeester en de officier van justitie. Figuur 1.2 toont het organigram.

Het Regionaal College bestuurt de Politie Flevoland. Dit college bestaat uit de zes burgemeesters van de provincie Flevoland en de hoofdofficier van justitie. De burgemeester van de gemeente Lelystad is korpsbeheerder en zodoende voorzitter van het Regionaal College. Het dagelijkse beheer van de Politie Flevoland is in handen van de Regionale Driehoek. Hier vindt regelmatig overleg plaats tussen de korpsbeheerder, de hoofdofficier van justitie en de korpschef. De korpschef vormt samen met de plaatsvervangend korpschef de daadwerkelijke korpsleiding van de Politie Flevoland. De regiopolitie is opgesplitst in een district Zuid (bestaande uit de basiseenheden Almere Buiten, Almere Haven, Almere Stad-Oost, Almere Stad-west, en Zeewolde) en een district Noord (bestaande uit de basiseenheden Dronten, Lelystad-Oost, Lelystad-West, en Noordoostpolder/Urk). De basiseenheden worden regionaal ondersteund door de divisie Recherche en het Facilitair Bedrijf.

¹ De Politie Flevoland hanteert de term 'wijkagent'. Deze term wordt in het vervolg van de scriptie dan ook gebruikt



Figuur 1.2: organigram Politie Flevoland

De basiseenheid Noordoostpolder/Urk is verantwoordelijk voor de totale basispolitiezorg in de gemeenten Noordoostpolder en Urk. De gemeente Urk neemt hierbij een bijzondere positie in. Urk was vroeger namelijk een eiland in de voormalige Zuiderzee². Met het sluiten van de dijk Lemmer-Urk in 1939, de drooglegging van de Noordoostpolder in 1942 en de oprichting van de provincie Flevoland in 1986 behoort Urk echter definitief tot het vaste land. Urk heeft momenteel rond de 17.500 inwoners. Hierbij valt op dat meer dan 50% van de inwoners jonger is dan 25 jaar. Het grootste gedeelte van de bevolking werkt in de visindustrie. Urk is dan ook één van de belangrijkste vissersplaatsen in Nederland en haar vissersvloot kan zelfs gerekend worden tot één van de modernste van Europa. Het is dan ook niet verwonderlijk dat op Urk een school voor de zeevisvaart aanwezig is. De Urker gemeenschap kent een grote sociale samenhang wat zich uit in een geheel eigen cultuur en taal. Wat dit betreft kan Urk op sociaal vlak nog steeds gezien worden als een eiland. Mensen van buiten Urk worden 'vreemden' genoemd en hun inmenging in de gemeenschap wordt niet snel geaccepteerd. Het Christelijke geloof speelt een centrale rol in de Urker cultuur. Het overgrote deel van de Urker bevolking is dan ook verbonden aan één van de vele protestantse kerkgenootschappen.

De gemeente Urk heeft een eigen politievervestiging en –team. Als gebiedsgebonden politieorganisatie vertoont dit team grote overeenkomsten met model 4 uit tabel 1.1. Het team bestaat namelijk uit 6 wijkagenten en 1 politiefchef. Als groep zijn ze verantwoordelijk voor de totale basispolitiezorg (handhaving, opsporing, noodhulp, en service) in de gemeente Urk. De meeste wijkagenten werken al een aantal jaren op Urk en hanteren het principe van 'kennen en gekend worden'. Ze onderhouden nauwe contacten met de burgers en diverse veiligheidspartners, waardoor ze lokale problemen snel signaleren en doeltreffend aan kunnen pakken. Voor ondersteuning in met name de noodhulp is de Politie Urk echter wel afhankelijk van politiemedewerkers van de Politie Emmeloord. Uit een rapport van Koole (2002) blijkt echter dat diverse politiemedewerkers uit Emmeloord niet graag op Urk surveilleren. Zij komen immers van buiten Urk en hebben het idee dat hun gezag door de Urkers niet altijd wordt geaccepteerd.

De Politie Urk concentreert zich op de beleidsthema's jeugdoverlast, vernielingen, geweld, verkeer, en alcohol & drugs. Met name de jeugd van 12 tot en met 24 jaar veroorzaakt op Urk de nodige problemen. Zo dragen Urkers zelden een gordel of helm. Veel jongeren rijden dan ook zonder helm met opgevoerde scooters over straat. Urk kampt daarnaast met een alcohol- en drugsprobleem. In het weekend kunnen Urkers stevig drinken in de diverse legale horecagelegenheden en illegale barren. Daarbij wordt het gebruik van drugs door bepaalde groepen jongeren niet geschuwd. Overlast, vernielingen, geweld en verkeersongelukken zijn vaak het gevolg. In 2003 hield de Politie Urk 21 verdachten aan in een grootschalig drugsonderzoek. Het drugsgebruik op Urk haalde hierbij een geruime tijd de landelijke media (zie bijlage 6). Naar aanleiding hiervan is Stichting Waypoint opgericht. Deze stichting helpt jongeren op Urk hun verslaving te overwinnen.

² Vandaar dat nog steeds gesproken wordt van 'op' Urk in plaats van 'in' Urk.

1.3 Probleemstelling en onderzoeksvragen

In opdracht van de ministeries van Binnenlandse Zaken & Koninkrijksrelaties en Justitie wordt ieder jaar de Politiemonitor Bevolking uitgevoerd. Dit is een gestandaardiseerde telefonische enquête onder een representatief deel van de bevolking in alle 25 politieregio's. De Politiemonitor Bevolking behandelt een groot aantal onderwerpen waaronder buurtproblemen, onveiligheidsgevoelens, slachtofferschap en oordelen over het functioneren van de politie. De resultaten worden uitgesplitst naar politieregio, gemeente en basiseenheid. Hierdoor kunnen de cijfers van bijvoorbeeld een gemeente en haar totale politieregio met elkaar worden vergeleken.

De Politie Urk doet het goed zo blijkt uit de Politiemonitor Bevolking 2005. Urkers voelen zich, in vergelijking met de inwoners van de gehele provincie Flevoland, erg veilig. Bovendien beoordelen Urkers het functioneren van de politie positiever dan het regionaal gemiddelde. Dit geldt ook voor de tevredenheid over het politietoedreden bij aangifte (Intomart GfK, 2005b). De Politie Urk krijgt van de Urker bevolking voor de behandeling tijdens het doen van aangifte een gemiddeld rapportcijfer 8 (Politie Flevoland, 2006b). Dit is van alle basiseenheden in Flevoland het hoogste cijfer. De Politie Urk heeft zelf ook het idee dat de Urker bevolking tevreden is met 'hun' politie. De Politie Flevoland wil daarom weten wat de reputatie is van de Politie Urk bij de Urker bevolking en welke factoren hierop van invloed zijn.

De Politie Flevoland heeft het vermoeden dat de Politie Urk haar reputatie te danken heeft aan de specifieke manier waarop de organisatie op Urk haar politietaak uitvoert. In de literatuur over reputatiemanagement wordt gesteld dat een organisatie voornamelijk wordt beoordeeld op basis van het gedrag dat zij vertoont richting haar stakeholders (Van Riel, 2003; Van der Jagt, 2004). Deze stelling lijkt zeker ook voor een gebiedsgebonden politieorganisatie zoals de Politie Urk van toepassing te zijn, omdat politiemedewerkers vanwege hun publieke functie regelmatig in contact komen met burgers. Uit de literatuur blijkt verder dat het gedrag van een organisatie, net als bij een persoon van vlees en bloed, gebaseerd is op haar identiteit. In die zin zou het goed mogelijk kunnen zijn dat de identiteit van een gebiedsgebonden politieorganisatie in belangrijke mate bijdraagt aan haar reputatie bij de lokale bevolking. Van Riel (2003) stelt verder dat daadwerkelijke prestaties van een organisatie eveneens van invloed zijn op haar reputatie. Het algemene doel van GGPZ is het waarborgen van de veiligheid van burgers (Wiebrens, 2004). Een samenhang tussen deze organisatorische prestatie en de reputatie van een gebiedsgebonden politieorganisatie bij de lokale bevolking zou in dit verband dus goed mogelijk kunnen zijn. Tot slot voert iedere gebiedsgebonden politieorganisatie haar politietaak uit in een bepaalde gemeenschap. Demografische trends binnen zo'n gemeenschap kunnen van invloed zijn op de reputatie van de gebiedsgebonden politieorganisatie bij de lokale bevolking.

De volgende probleemstelling kan op basis van het bovenstaande worden geformuleerd:

Probleemstelling:

In welke mate levert de identiteit van een gebiedsgebonden politieorganisatie, zoals de Politie Urk, een bijdrage aan haar reputatie bij de lokale bevolking?

Dit onderzoek is uitgevoerd bij de Politie Urk. Om de probleemstelling te kunnen beantwoorden, zijn in dit verband vier concrete onderzoeksvragen opgesteld:

Onderzoeksvragen:

1. *Wat is de identiteit van de Politie Urk?*
2. *Wat is de reputatie van de Politie Urk bij de Urker bevolking?*
3. *In hoeverre hangt de identiteit van de Politie Urk samen met haar reputatie bij de Urker bevolking?*
4. *In hoeverre spelen demografische variabelen en organisatorische prestaties een rol bij de reputatie van de Politie Urk?*

1.4 Vooruitblik

Het vervolg van deze scriptie bestaat uit de volgende hoofdstukken. Hoofdstuk 2 zet het theoretisch kader van het onderzoek uiteen. Er wordt onder andere ingegaan op de begrippen identiteit en reputatie. Bovendien wordt een onderzoeksmodel gepresenteerd en worden de begrippen uit dit model geoperationaliseerd. Het gehele onderzoek bestaat uit een identiteits- en reputatieonderzoek. Hoofdstuk 3 en 4 beschrijven dan ook respectievelijk de methode en resultaten van het identiteitsonderzoek. De methode en resultaten van het reputatieonderzoek komen vervolgens in hoofdstuk 5 en 6 aan de orde. Naar aanleiding van alle resultaten wordt in hoofdstuk 7 antwoord gegeven op de onderzoeksvragen en volgt er een kritische reflectie op het uitgevoerde onderzoek. Hoofdstuk 8 sluit af met een aantal praktische aanbevelingen voor de Politie Flevoland.

2. Theoretisch kader

Dit hoofdstuk beschrijft het theoretisch fundament dat ten grondslag ligt aan het onderzoek. Paragraaf 2.1 gaat in op twee begrippen die in dit onderzoek een centrale rol spelen: identiteit en reputatie. De beide begrippen worden door middel van relevante literatuur nauwkeurig omschreven en met elkaar in verband gebracht. Paragraaf 2.2 gaat vervolgens in op eerder verricht onderzoek naar de beeldvorming van burgers over de politie. In paragraaf 2.3 wordt de behandelde theorie in een onderzoeksmodel gegoten en worden de begrippen uit het model geoperationaliseerd.

2.1 Identiteit en reputatie

Het definiëren van een begrip heeft verschillende functies (Albert, 1998). Ten eerste kunnen begrippen dankzij definities nauwkeurig van elkaar worden onderscheiden. Ten tweede maken definities ook duidelijk hoe bepaalde begrippen aan elkaar zijn gerelateerd. De literatuur is echter niet éénduidig over de definities van de begrippen identiteit en reputatie. Zo zijn er verschillende visies op identiteit en wordt reputatie vaak gelijk gesteld aan imago. Deze paragraaf behandelt daarom de begrippen identiteit en reputatie eerst los van elkaar. Vervolgens worden beide begrippen aan elkaar gerelateerd.

Identiteit

De vraag “wie ben ik?” hebben de meeste mensen zichzelf wel eens gesteld. Het is de vraag naar de individuele identiteit. Volgens de sociale identiteitstheorie wordt de identiteit van een persoon gevormd en in stand gehouden door sociale interactie. (Gioia, 1998; Hatch & Schultz, 2000). Mensen hebben daarbij de neiging om zichzelf te beschrijven aan de hand van een aantal essentiële eigenschappen die passen binnen hun eigen zelfbeeld en waarmee ze zich onderscheiden van anderen. Tegelijkertijd zien mensen zich in bepaalde opzichten als gelijk aan groepen of soorten van mensen waarmee ze juist graag geassocieerd willen worden. Daarmee wensen individuen zich dus zowel te onderscheiden van als te vergelijken met anderen (Gioia, 1998).

Net als een individu heeft ook iedere organisatie een identiteit (Van Rekom, 1998). Deze organisatie-identiteit heeft over het algemeen betrekking op de vraag van individuele organisatieleden: “wie zijn we als organisatie?” (Hatch & Schultz, 2000). De leden beantwoorden deze vraag door bepaalde eigenschappen van de organisatie te noemen die haar onderscheidt van andere organisaties. Echter, iedere organisatie behoort tot en is in bepaalde opzichten weer gelijk aan een groep of branche van andere organisaties. Zo gezien bestaan er dus veel overeenkomsten tussen de identiteit van een individu en een organisatie. Er is echter ook één belangrijk verschil. Organisaties zijn namelijk in staat om bepaalde aspecten van hun identiteit veel sneller te veranderen dan individuen (Gioia, 1998).

Er bestaan verschillende visies op de identiteit van een organisatie. Zo onderscheidt Van Riel (2003) vier soorten identiteit. De gepercipieerde identiteit heeft betrekking op de verzameling eigenschappen die in de perceptie van alle organisatieleden typerend is voor de eigen organisatie. De identiteit die de organisatie volgens het topmanagement zou moeten hebben, wordt de gewenste identiteit genoemd. De toegepaste identiteit betreffen de signalen die de organisatie al dan niet bewust uitstraalt door middel van het gedrag van de individuele organisatieleden. De geprojecteerde identiteit is tot slot te omschrijven als de wijze waarop de organisatie zichzelf door middel van communicatie en symbolen presenteert aan al haar stakeholders.

Een visie op identiteit die in de literatuur veel wordt aangehaald, is het verschil tussen organizational identity en corporate identity (Hatch & Schultz, 2000; Kiriakidou & Millward, 2000; Van Riel, 2003). De termen zijn vrijwel tegelijkertijd, maar vanuit verschillende disciplines ontstaan. De term organizational identity komt uit de organisatiekunde en de term corporate identity uit de consultancy praktijk en marketing (Hatch & Schultz, 2000). Beide termen hebben betrekking op de identiteit van een organisatie, maar benaderen het begrip vanuit een ander perspectief. De organizational identity vertoont veel overeenkomsten met de gepercipieerde identiteit van Van Riel. De term heeft betrekking op de verzameling van eigenschappen die de organisatieleden typerend vindt voor de eigen organisatie (Kiriakidou & Millward, 2000). De vraag die daarbij direct opkomt, is aan welke eisen deze

eigenschappen moeten voldoen om tot de identiteit van de organisatie gerekend te mogen worden. Als antwoord op deze vraag hebben Albert en Whetten (1985) drie criteria opgesteld die gehanteerd kunnen worden bij het selecteren van relevante organisatie eigenschappen:

Deze drie criteria zijn:

1. *Centraliteit*: in welke mate wordt de betreffende eigenschap gedragen door alle leden van de organisatie?
2. *Continuïteit*: is de betreffende eigenschap zowel in het verleden als in de toekomst van toepassing op de organisatie?
3. *Onderscheidendheid*: in hoeverre onderscheidt de organisatie zich met de betreffende eigenschap van gelijksoortige organisaties?

In tegenstelling tot de organizational identity, komt de corporate identity veel meer overeen met een combinatie van de gewenste, toegepaste en geprojecteerde identiteit van Van Riel. Het gaat om de gewenste identiteit van de organisatie en de wijze waarop zij zich volgens het topmanagement zou moeten presenteren aan haar externe stakeholders. Corporate identity kan zodoende beschouwd worden als een soort marketinginstrument. (Kiriakidou & Millward, 2000).

Hatch en Schultz (2000) noemen drie dimensies waarop organizational en corporate identity van elkaar verschillen:

1. *Perspectief*: organizational identity wordt bekeken vanuit het perspectief van alle organisatielieden. Corporate identity wordt echter alleen bekeken vanuit het perspectief van het topmanagement.
2. *Doelgroep*: organizational identity heeft betrekking op de wijze waarop de organisatielieden zichzelf zien als één organisatie. Corporate identity betreft de manier waarop de organisatie zich presenteert aan haar externe stakeholders.
3. *Communicatiekanalen*: organizational identity wordt gevormd en in stand gehouden door middel van persoonlijke interacties tussen organisatielieden. Corporate identity wordt meestal via officiële communicatiekanalen overgedragen aan externe stakeholders.

Birkigt & Stadler (1986) hebben een visie op identiteit ontwikkeld die de organizational en corporate identity met elkaar verbindt. Zij verdelen de identiteit van een organisatie in vier elementen: persoonlijkheid, gedrag, communicatie, en symboliek. De persoonlijkheid van een organisatie uit zich in het gedrag van de organisatielieden, de communicatie van verbale en/of visuele boodschappen en de gebruikte symboliek in de vorm van bijvoorbeeld een logo of huisstijl. Deze drie elementen vormen samen de corporate-identitymix. In het model van Birkigt en Stadler kan de persoonlijkheid van een organisatie gezien worden als de organizational identity en de elementen gedrag, communicatie en symboliek als de corporate identity. Dit komt overeen met de stelling van Kiriakidou en Millward (2000) dat organizational identity de kern vormt van de corporate identity.

De corporate-identitymix, waarin gedrag, communicatie, en symboliek als aparte elementen worden onderscheiden, is natuurlijk kunstmatig. Bovendien is de benadering van het begrip communicatie, als een uiting van verbale en/of visuele boodschappen, wel erg beperkt. In werkelijkheid kan communicatie natuurlijk niet los worden gezien van gedrag en symboliek. Immers, alles wat een organisatie zegt, maakt of doet, communiceert (Gray & Balmer, 1998). In dit verband stelt Van Riel (2003) wel dat de communicatie van de organisatie-identiteit hoofdzakelijk plaatsvindt door middel van het gedrag dat de organisatielieden vertonen in hun contact met externe stakeholders.

De bovenstaande algemene beschouwing over de identiteit van organisaties kan toegepast worden op de politie. In dit onderzoek wordt verondersteld dat ook een gebiedsgebonden politieorganisatie een identiteit heeft die te beschrijven is aan de hand van een verzameling centrale, continue, en onderscheidende eigenschappen die volgens de politiemedewerkers typerend is voor hun eigen organisatie. Deze organisatie-identiteit wordt intern gevormd door middel van sociale interactie tussen de politiemedewerkers. Vervolgens wordt de identiteit extern gecommuniceerd naar de bevolking, onder andere door middel van het gedrag dat de politiemedewerkers vertonen in de interactie met burgers op straat.

Reputatie

Een organisatie opereert niet in een vacuüm maar is afhankelijk van diverse externe stakeholders zoals klanten, leveranciers, investeerders en het algemene publiek. Het beeld dat deze externen hebben van de organisatie wordt over het algemeen aangeduid met het begrip reputatie. Van Riel (2003) omschrijft reputatie kortweg als een overall evaluatie of een globale totaalindruk van een organisatie.

Organisaties doen er goed aan om een sterke reputatie op te bouwen bij stakeholders. Een sterke reputatie biedt namelijk een aantal belangrijke voordelen (Gray & Balmer, 1998; Jolly, 2001). Zo kan een organisatie met een goede reputatie rekenen op meer medewerking van burgers, makkelijker werknemers aantrekken, en haar producten of diensten voor een hogere prijs verkopen dan concurrenten met een minder goede reputatie. Voor de politie geldt in dit verband dat haar reputatie onder andere van invloed is op de bereidheid van burgers om contact op te nemen met en informatie te verstrekken aan de politie (Brown & Benedict, 2002).

De reputatie van een organisatie is dus gebaseerd op het beeld dat externe stakeholders van haar hebben. Dit beeld wordt gevormd op basis van drie informatiebronnen (Van der Jagt, 2004):

1. *Persoonlijke ervaringen*: de persoonlijke ervaringen die een persoon heeft met een organisatie.
2. *Mond-tot-mond*: datgene wat een persoon vanuit zijn directe omgeving (vrienden, familie, kennissen) te horen krijgt over een organisatie.
3. *Media*: informatie over een organisatie die een persoon vanuit de media krijgt aangeboden.

Van deze drie informatiebronnen hebben persoonlijke ervaringen verreweg de grootste impact op het beeld dat een persoon van een organisatie heeft. Aangezien persoonlijke ervaringen met een organisatie niet altijd aanwezig zijn, vindt de beeldvorming vaak plaats op basis van de overige twee informatiebronnen (Van Riel, 2003).

Het begrip reputatie wordt nog wel eens verward met het begrip imago. Beide termen hebben namelijk betrekking op het beeld dat externe stakeholders hebben van een organisatie. In de literatuur wordt eveneens niet altijd een duidelijk onderscheid gemaakt tussen beide begrippen. Gotsi en Wilson (2001) onderscheiden dan ook drie visies op de relatie tussen reputatie en imago. De eerste visie beschouwt de twee begrippen als synoniem. Wetenschappers zoals Dichter (1985) definiëren imago als een totaalindruk van de organisatie en stellen het begrip zodoende gelijk aan reputatie. De tweede visie beschouwt reputatie en imago als totaal verschillende begrippen. Binnen deze visie zijn er wetenschappers die imago een negatieve betekenis toekennen of zelfs gelijk stellen aan manipulatie (Ollins, 1989). Zij zien imago als een kunstmatig beeld gecreëerd door organisaties met het doel om een goede indruk bij stakeholders achter te laten. De derde visie beschouwt reputatie en imago als verschillende, maar wel aan elkaar gerelateerde begrippen. Wetenschappers binnen deze visie onderzoeken hoe de twee begrippen elkaar wederzijds beïnvloeden.

De begrippen imago en reputatie hebben beide betrekking op het beeld dat externe stakeholders hebben van een organisatie. In dit onderzoek wordt echter wel verondersteld dat imago en reputatie twee verschillende begrippen zijn. Gray en Balmer (1998) definiëren imago als het directe mentale beeld dat stakeholders hebben van de organisatie. Een imago kan zodoende dus opgevat worden als een associatie. Een reputatie is een totaaloordeel over of evaluatie van een organisatie. Een reputatie bestaat meestal uit een aantal factoren op basis waarvan externe stakeholders de organisatie zullen beoordelen. Davies, Chun, da Silva, en Roper (2004) stellen bovendien dat een reputatie, in tegenstelling tot een imago, grotendeels afhankelijk is van daadwerkelijke ervaringen van stakeholders met een organisatie. Een reputatie is echter ook deels afhankelijk van en kan versterkt worden door het imago dat stakeholders hebben van de organisatie (Gotsi & Wilson 2001; Gray & Balmer, 1998).

De politie heeft als maatschappelijke service-organisatie ook een imago en reputatie. Zo zullen de meeste burgers direct bepaalde associaties krijgen wanneer zij denken aan de politie. In dit onderzoek staat echter de reputatie van een gebiedsgebonden politieorganisatie centraal. Concreet gaat het in dit verband dus om het oordeel dat de Urker bevolking heeft over de Politie Urk. Dit oordeel zal voornamelijk gebaseerd zijn op persoonlijke ervaringen van burgers met de Politie Urk, maar kan echter ook gevormd worden door verhalen over de politie vanuit de sociale omgeving of de media.

Identiteit en reputatie gerelateerd

Identiteit en reputatie zijn, net als imago en reputatie, twee verschillende begrippen. Identiteit heeft betrekking op het beeld dat werknemers hebben van de eigen organisatie, terwijl reputatie betrekking heeft op het beeld dat buitenstaanders hebben van de organisatie. (Fombrun & Rindova, 1998). Identiteit betreft dus een *intern* beeld en reputatie een *extern* beeld van organisaties.

De begrippen identiteit en reputatie zijn echter ook aan elkaar gerelateerd. De identiteit van een organisatie beïnvloedt namelijk de wijze waarop de organisatie gezien wordt door haar externe stakeholders (Ravasi & Van Rekom, 2003; Van Riel, 2003). Davies et al. (2004) voegen daaraan toe dat het beeld dat werknemers hebben van hun eigen organisatie in belangrijke mate bijdraagt aan het beeld dat klanten vormen van de organisatie. Dit geldt vooral voor service-organisaties waar regelmatig interactie plaatsvindt tussen werknemers en klanten.

Gotsi en Wilson (2001, p. 29) geven een definitie van reputatie waarin deze relatie wordt benadrukt:

A corporate reputation is a stakeholder's overall evaluation of a company over time. This evaluation is based on the stakeholder's direct experiences with the company, any other form of communication and symbolism that provides information about the firm's actions....

De politie is een service-organisatie en komt vanwege haar maatschappelijke functie zeer regelmatig in contact met burgers. Wanneer politiemedewerkers optreden in het publieke domein communiceren zij, meestal onbewust, de organisatie-identiteit naar de burgers die zich mede op basis hiervan een oordeel over de organisatie vormen. In dit verband is het dus heel goed mogelijk dat de identiteit van een gebiedsgebonden politieorganisatie, zoals de politie Urk, in belangrijke mate bijdraagt aan haar reputatie bij de lokale bevolking.

2.2 Onderzoek naar beeldvorming over de politie

Verschillende groepen stakeholders kunnen verschillende beelden hebben van dezelfde organisatie (Gotsi & Wilson, 2001). Voor de politie is in dit verband vooral de beeldvorming van burgers belangrijk. De politie is namelijk voor haar functioneren in grote mate afhankelijk van de medewerking van de burger. Er is dan ook veel onderzoek verricht naar de beeldvorming van burgers over de politie en de diverse variabelen die daarbij een rol spelen. Zo is ook de jaarlijkse Politiemonitor Bevolking een soort reputatiemeting. Aan burgers wordt immers gevraagd een oordeel te geven over (bepaalde onderdelen van) het functioneren van de Nederlandse politie.

Brown en Benedict (2002) concluderen dat vier demografische variabelen consistent van invloed zijn op de beeldvorming van burgers over de politie:

1. *Leeftijd*: jongeren hebben over het algemeen een negatiever beeld van de politie dan ouderen.
2. *Het politiecontact*: een positief contact van een burger met de politie leidt tot een positiever beeld van de politie in het algemeen, terwijl een negatief contact leidt tot het omgekeerde effect.
3. *Etniciteit*: blanken hebben over het algemeen een positiever beeld van de politie dan niet-blanken.
4. *Woonbuurt*: bewoners van achterstandswijken blijken een negatiever beeld van de politie te hebben dan bewoners van wijken die meer orde en sociale cohesie ervaren (Lammers, 2004).

Lammers (2004) heeft eveneens onderzocht waarop mensen hun oordeel over de politie baseren. Zijn onderzoek richt zich specifiek op het contact van burgers met de politie en het oordeel dat zij hebben over de politie. Hij komt tot de conclusie dat burgers over het algemeen tevreden zijn met de politie, maar dat burgers die contact hebben gehad met de politie minder tevreden zijn in vergelijking met burgers die geen contact hebben gehad. De waardering van het politiecontact blijkt hierbij een significante rol te spelen. Burgers die tevreden zijn over het politiecontact zijn ook meer tevreden over de politie in het algemeen. Een onderzoek van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK) (2005) naar het oordeel van burgers over het politiecontact toont aan dat burgers in hun contact met de politie serieus en op basis van gelijkwaardigheid behandeld willen worden. Bovendien willen burgers ervaren dat het contact tot zichtbare actie leidt.

Gebiedsgebonden politiezorg (GGPZ) blijkt een positieve invloed te hebben op de reputatie van de politie. In een onderzoek van Peak et al. (1992) werd een politieorganisatie door de lokale bevolking gezien als efficiënt, maar harteloos. Na de implementatie van een Community-oriented Policing Plus (COP+) programma, een Amerikaanse variant van GGPZ, trad er een significante verbetering op in het oordeel van de respondenten over het totale functioneren van de politieorganisatie. Liou en Savage (1996) vonden eveneens een positief effect van community policing op het oordeel van burgers over het totale functioneren van een plaatselijke politieorganisatie. Beide onderzoeken geven echter geen duidelijk inzicht in de redenen waarom community policing leidt tot een betere beoordeling van een politieorganisatie door burgers.

In opdracht van het ministerie van BZK is de ontwikkeling van GGPZ in Nederland onderzocht (Zoomer et al. 2002; Zoomer, Geurts & Van Heel, 2000). Daarbij worden vier organisatiemodellen van GGPZ geïntroduceerd (zie ook tabel 1.1). Op basis van de resultaten kunnen echter geen uitspraken worden gedaan over de vraag of, en onder welke omstandigheden, het ene model boven het andere is te verkiezen. Wel worden er een aantal maatschappelijke effecten van GGPZ gevonden die van toepassing zijn op alle vier de modellen:

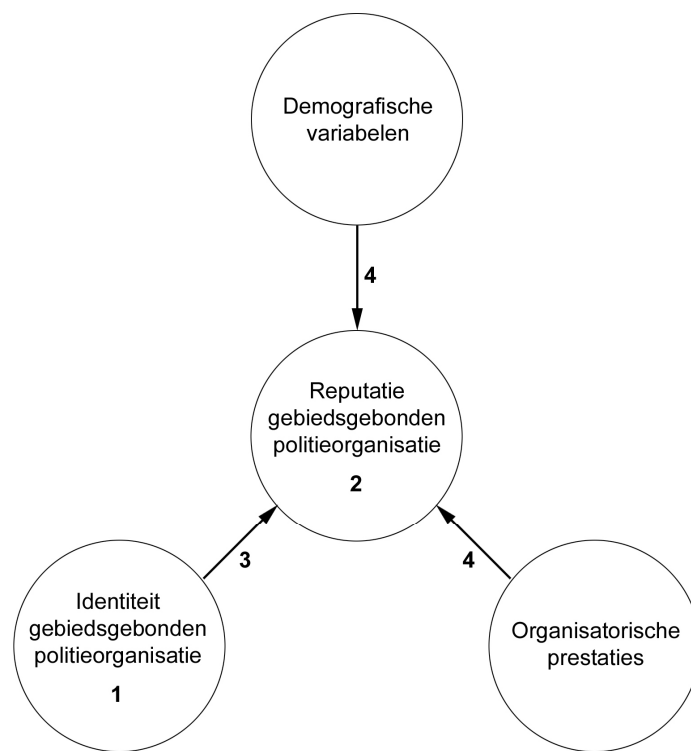
1. De aanspreekbaarheid en bereikbaarheid van de politie wordt vergroot.
2. De politie raakt meer maatschappelijk geïntegreerd in de samenleving.
3. Met wijkagenten die 'kennen en gekend worden', krijgt de politie weer een gezicht.

Het is goed mogelijk dat deze effecten van GGPZ een positieve invloed hebben op de reputatie van een gebiedsgebonden politieorganisatie bij de lokale bevolking. Al blijkt uit een onderzoek van Smith en Hawkins (1973) dat het persoonlijk kennen van een politiemedewerker geen invloed heeft op het oordeel over het functioneren van de politie. Zoomer et al. (2002) kunnen tot slot geen effect vinden van GGPZ op de veiligheid van de samenleving. Wel blijkt uit de resultaten dat burgers zich veiliger voelen naarmate zij sterker het idee hebben dat de politie in de buurt goed functioneert.

2.3 Onderzoeksmodel en operationalisering van begrippen

Uit de beschreven literatuur blijkt dat de reputatie van een gebiedsgebonden politieorganisatie bij de lokale bevolking van een aantal factoren afhankelijk is. De organisatie-identiteit is in dit verband vooral belangrijk. Het beeld dat leden hebben van hun eigen organisatie draagt namelijk in belangrijke mate bij aan het beeld dat externe stakeholders hebben van de organisatie (Davies et al., 2004). Dit geldt zeker voor een gebiedsgebonden politieorganisatie aangezien politiemedewerkers zeer regelmatig in contact staan met burgers. Uit onderzoek blijkt bovendien dat bepaalde demografische variabelen zoals leeftijd, en eerdere contacten met de politie, van invloed zijn op de beeldvorming van burgers over de politie (Brown & Benedict, 2002; Lammers, 2004). Tot slot kunnen bepaalde organisatorische prestaties van invloed kunnen zijn op de reputatie van een organisatie. Voor een gebiedsgebonden politieorganisatie is het bevorderen van de veiligheid en veiligheidsgevoelens één van haar belangrijkste organisatorische prestaties (Zoomer et al., 2002). Burgers zullen de politie hier zeer waarschijnlijk ook op beoordelen.

Op basis van het bovenstaande is een onderzoeksmodel opgesteld (zie figuur 2.1). De pijlen in het model veronderstellen geen causaliteit, maar geven alleen de richting aan die in dit onderzoek wordt aangehouden. De reputatie van een gebiedsgebonden politieorganisatie kan in het model gezien worden als een afhankelijke factor. De nummers in het model corresponderen met de onderzoeksvragen uit de inleiding van deze scriptie. Zodoende is het model als volgt van toepassing op de Politie Urk. Net als iedere organisatie heeft ook de Politie Urk een identiteit. Het onderwerp van de eerste onderzoeksvraag is dan ook het vaststellen van deze identiteit. De tweede onderzoeksvraag betreft vervolgens de reputatie van de Politie Urk bij de Urker bevolking. De wijkagenten van de Politie Urk werken veel op straat en komen daardoor regelmatig in contact met de lokale bevolking. Tijdens deze contactmomenten communiceren de medewerkers van de Politie Urk veelal onbewust de identiteit van de organisatie naar de burgers. De burgers vormen zich mede op basis hiervan een beeld van de organisatie. Deze veronderstelde samenhang tussen de identiteit van de Politie Urk en haar reputatie bij de Urker bevolking staat centraal in de derde onderzoeksvraag. De vierde en laatste onderzoeksvraag gaat in op de invloed van bepaalde demografische variabelen en organisatorische prestaties op de reputatie van de Politie Urk.



Figuur 2.1: *theoretisch onderzoeksmodel*

De begrippen uit het theoretisch onderzoeksmodel worden als volgt geoperationaliseerd:

Identiteit

Diverse literatuurbronnen beschouwen de identiteit van een organisatie als een verzameling eigenschappen die volgens de organisatieleden typerend is voor de eigen organisatie (Hatch & Schultz, 2000; Kiriakidou & Millward, 2000; Van Riel, 2003). Bij het selecteren van deze eigenschappen moeten volgens Albert en Whetten (1985) drie criteria in acht worden gehouden: centraliteit, continuïteit, en onderscheidendheid. Bij de communicatie van de organisatie-identiteit naar externe stakeholders, speelt vooral het gedrag van de organisatieleden een grote rol (Van Riel, 2003).

Op basis hiervan wordt de identiteit van een gebiedsgebonden politieorganisatie als volgt geoperationaliseerd: een verzameling eigenschappen (centraal, continue, onderscheidend) die volgens alle vaste politiemedewerkers van toepassing is op de eigen organisatie en ten grondslag ligt aan hun gedrag. Uit welke eigenschappen de identiteit van de Politie Urk volgens haar eigen vaste medewerkers bestaat, zal uit dit onderzoek moeten blijken.

Reputatie

De reputatie van een organisatie is gebaseerd op het beeld dat externe stakeholders van haar hebben in de vorm van een totaaloordeel (Gotsi en Wilson, 2001; Van Riel, 2003). Voor de politie is in dit verband vooral het oordeel van de bevolking belangrijk (Brown & Benedict, 2002). In dit onderzoek wordt bovendien aangenomen dat de organisatie-identiteit, bestaande uit een verzameling eigenschappen, in belangrijke mate bijdraagt aan de reputatie van een gebiedsgebonden politieorganisatie bij de lokale bevolking.

De reputatie van een gebiedsgebonden politieorganisatie wordt in dit onderzoek daarom op twee manieren geoperationaliseerd:

1. Het oordeel van de lokale bevolking over het totale functioneren van de gebiedsgebonden politieorganisatie.
2. Het oordeel van de lokale bevolking over de gebiedsgebonden politieorganisatie op basis van de eigenschappen die de organisatie-identiteit bepalen.

Demografische variabelen

Een bevolking kan beschreven worden aan de hand van bepaalde demografische variabelen. De bevolking van Urk is hierbij in een aantal opzichten bijzonder. Zo is 50% van de Urker bevolking jonger dan 25 jaar. Aangezien jongeren over het algemeen een negatiever beeld van de politie hebben dan ouderen (Brown & Benedict, 2002) is het relevant om te kijken naar het effect van leeftijd op de reputatie van de Politie Urk.

Het Christelijke geloof maakt een wezenlijk onderdeel uit van de Urker gemeenschap. Vrijwel iedere burger van Urk is aangesloten bij één van de vele kerkgenootschappen die sterk van elkaar verschillen in de mate waarin zij de Christelijke leer uit de bijbel volgen. Hoewel niet wetenschappelijk aangetoond, lijkt een effect van religie op de beeldvorming van burgers over de politie niet ondenkbaar. Vanuit het Christelijke geloof hebben Urkers namelijk nog een traditioneel respect voor de overheid. De bijbel schrijft namelijk het volgende voor (Nederlands Bijbelgenootschap, 2004, Romeinen 13) "Iedereen moet het gezag van de overheid erkennen, want er is geen gezag dat niet van God komt; ook het huidige gezag is door God ingesteld". In die zin zou het kunnen zijn dat hoe strikter de kerkgenootschap, hoe groter het respect voor de overheid en hoe positiever het oordeel over de politie.

Urk kenmerkt zich als een gemeenschap met een grote mate van sociale cohesie. Kenmerken van de woonbuurt lijken van invloed te zijn op de beeldvorming van burgers over de politie (Brown & Benedict, 2002). Volgens Lammers (2004) zijn inwoners van achterstandsbuurtten over het algemeen minder tevreden over het functioneren van de politie dan inwoners van buurten die meer sociale cohesie ervaren. De operationalisering van sociale cohesie wordt in dit onderzoek gebaseerd op de indicatoren van De Hart (2002).

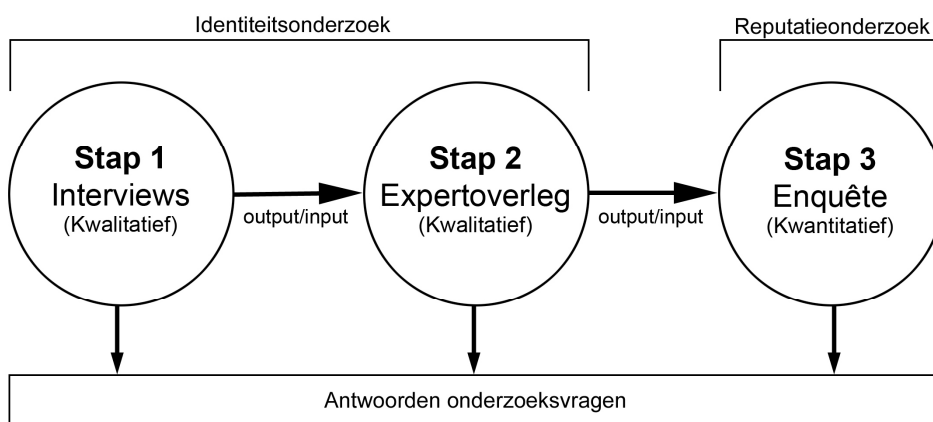
Eerdere contacten van burgers met de politie zijn eveneens van invloed op het oordeel over de politie (Brown & Benedict, 2002; Lammers, 2004). Deze variabele dient dan ook meegenomen te worden in het onderzoek naar de reputatie van de Politie Urk bij de Urker bevolking.

Organisatorische prestaties

Het doel van de GGPZ is het bevorderen van de veiligheid en veiligheidsgevoelens van burgers (Zoomer et al. 2002). De (on)veiligheid van de samenleving kan dan ook gezien worden als één van de belangrijkste organisatorische prestaties van een gebiedsgebonden politieorganisatie. De Politiemonitor Bevolking maakt hierbij een onderscheid tussen de subjectieve en objectieve veiligheid (Intomart GfK, 2005a). De subjectieve veiligheid betreft de perceptie die mensen hebben van hun eigen veiligheid. Gepercipieerde onveiligheid kan resulteren in vermijdingsgedrag: het mijden van (vermeende) onveilige situaties door gedragsaanpassingen. De objectieve veiligheid betreft de kans die mensen lopen om daadwerkelijk slachtoffer te worden van enige vorm van criminaliteit. Beide vormen van veiligheid kunnen het oordeel van de burger over de politie beïnvloeden.

3. Methode identiteitsonderzoek

Volgens Ravasie & Van Rekom (2003) wordt kwantitatief onderzoek naar de identiteit van een organisatie altijd voorafgegaan door kwalitatief onderzoek naar de eigenschappen die de identiteit van de organisatie bepalen. Hierbij noemen Ravasie & Van Rekom (2003) diverse methoden waaronder autobiografieën, interviews, en focusgroepen. In dit onderzoek zijn dan ook drie methodes gehanteerd om de antwoorden op de onderzoeksvragen te vinden. De eerste twee methodes zijn kwalitatief van aard en betreffen intern onderzoek naar de identiteit van de Politie Urk. De derde methode is kwantitatief van aard en meet de reputatie van de Politie Urk bij de Urker bevolking. Het totale onderzoek bestaat zodoende uit een identiteits- en reputatieonderzoek. Dit hoofdstuk beschrijft de twee methodes die gehanteerd zijn bij het identiteitsonderzoek. Paragraaf 3.1 behandelt de interviews. Vervolgens komt in paragraaf 3.2 het expertoverleg aan bod. Naast antwoorden op de onderzoeksvragen levert iedere methode eveneens input op voor de volgende methode. Figuur 3.1 geeft een overzicht van de gehanteerde onderzoeksmethoden en hun onderlinge samenhang.



Figuur 3.1: de drie onderzoeksmethodes en hun onderlinge samenhang

3.1 Interviews

De eerste onderzoeksmethode bestaat uit explorerende semi-gestructureerde interviews. Dit houdt in dat het interview uit een aantal onderdelen bestaat. Per onderdeel worden een aantal vaste vragen gesteld, maar de interviewer is vrij om naar eigen inzicht aanvullende vragen te stellen (Emans, 1990). De resultaten van interviews worden vaak gebruikt voor de volgende stap in een onderzoek of voor het construeren van een enquête (Millar & Gallagher, 2002). Deze paragraaf behandelt eerst de respondenten die aan de interviews hebben deelgenomen. Vervolgens komt het doel van de interviews en het interviewschema aan bod.

Respondenten

Het politieteam van de Politie Urk bestaat officieel uit zeven medewerkers waarvan vijf mannelijke wijkagenten, één vrouwelijke wijkagent en één mannelijke politiechef. De vrouwelijke wijkagent is echter tijdelijk aangesteld op Urk. Iedere dag is op het politiebureau Urk ook een medewerker van Bureau Service aanwezig om meldingen en aangiften van burgers op te nemen. Deze medewerker wisselt echter dagelijks. In dit onderzoek is er voor gekozen om alleen de vaste medewerkers van de Politie Urk te interviewen die minimaal één jaar in dienst zijn. Deze medewerkers hebben immers de ervaring en kennis om uitspraken te doen over de identiteit van hun organisatie en de Urker gemeenschap. Het totaal aantal respondenten kwam daarmee op zes.

Doelstellingen interviews

De Politie Urk is een gebiedsgebonden politieorganisatie met een eigen identiteit die haar politietaak uitvoert in een lokale gemeenschap. Interviews zijn in dit verband geschikt om inzicht te krijgen in een onbekende praktijksituatie (Millar & Gallagher, 2002). In dit onderzoek staat de samenhang tussen de identiteit en de reputatie van de Politie Urk centraal. De identiteit van de Politie Urk wordt voornamelijk

door middel van het gedrag van de medewerkers gecommuniceerd naar de Urker bevolking. Op basis hiervan vormt de bevolking zich een beeld van de organisatie. Bovendien zijn er nog andere (externe) factoren die van invloed zijn op de reputatie van de Politie Urk.

De interviews hebben dan ook de volgende drie doelstellingen:

1. Het identificeren van eigenschappen die volgens de respondenten de identiteit van de Politie Urk bepalen.
2. Inzicht krijgen in het gedrag van de medewerkers van de Politie Urk in de omgang met de Urker bevolking.
3. Het identificeren van externe factoren die de reputatie van de Politie Urk mogelijk beïnvloeden.

Het interviewschema

Ter voorbereiding van de interviews is een interviewschema opgesteld volgens de richtlijnen van Emans (1990) en Millar en Gallagher (2002). Een interviewschema is een soort handleiding voor de interviewer waarin voorgeschreven staat wat de interviewer precies moet doen en zeggen (Emans, 1990). Een interviewschema zorgt er zodoende voor dat de interviewer geen belangrijke onderwerpen vergeet en het doel van het interview niet uit het oog verliest. Het volledige interviewschema dat gebruikt is in dit onderzoek, staat in bijlage 1.

Het interviewschema bestaat uit de volgende vier onderdelen:

1. *Openingsvragen (vraag 1 t/m 3):*
Om de respondent op zijn gemak te stellen, is het gebruikelijk om een aantal feitelijke of beschrijvende openingsvragen te stellen (Millar en Gallagher, 2002). De respondent werd daarom gevraagd iets over zichzelf te vertellen, aan te geven waarom hij voor de politie (Urk) werkt, en de Politie Urk te beschrijven aan iemand die er niet bekend mee is. Deze laatste vraag bereidde de respondent al enigszins voor op de vragen in het volgende onderdeel.
2. *Identiteit Politie Urk (vraag 4 t/m 8):*
De vragen in dit onderdeel waren bedoeld om de respondent op eigen initiatief zoveel mogelijk eigenschappen van de Politie Urk te laten noemen. Om dit proces voor de respondent te vereenvoudigen, is gebruik gemaakt van de persoonlijkheidsmetafoor (Davies et al., 2001, 2004). Hierbij werd de respondent gevraagd om zich de Politie Urk voor te stellen als een persoon van vlees en bloed. Vervolgens moest de respondent aangeven welke eigenschappen deze persoon volgens hem zou hebben. De andere vragen in dit onderdeel zijn eveneens gebaseerd op de literatuur over identiteit. Zo moest de respondent aangeven in welke eigenschappen de Politie Urk zich onderscheidt van andere politievestigingen in Flevoland en wat er verloren zou gaan in de basispolitiezone op Urk als de Politie Urk zou verdwijnen. De respondent werd ook gevraagd een verhaal te vertellen dat typerend is voor de manier waarop de Politie Urk haar basispolitiezone uitvoert. Vervolgens moest de respondent eigenschappen noemen die ten grondslag lagen aan het verhaal. Tot slot moest de respondent de kernopdracht van de Politie Urk formuleren.
3. *Identiteit Politie Flevoland (vraag 9 t/m 15):*
De Politie Flevoland heeft een missie waarin haar identiteit wordt beschreven aan de hand van zes centrale eigenschappen. Volgens deze missie is de Politie Flevoland als geheel daadkrachtig, betrokken, betrouwbaar, resultaatgericht, dienstbaar, en professioneel (Politie Flevoland, 2006a). De respondent werd ten eerste gevraagd om de Politie Urk voor iedere eigenschap een rapportcijfer te geven. Vervolgens moest de respondent iedere eigenschap kort omschrijven en aangeven hoe de betreffende eigenschap zich uit in het gedrag van de Politie Urk in de omgang met de Urker bevolking. De respondent moest tot slot aangeven in hoeverre hij de zes eigenschappen van toepassing vond op de Politie Urk en of er nog aanvullende eigenschappen aan toegevoegd konden worden.
4. *Reputatie Politie Urk (vraag 16 t/m 18):*
Om inzicht te krijgen in de (externe) factoren die mogelijk van invloed zijn op de reputatie van de Politie Urk, is de respondent ten eerste gevraagd welke reputatie de Politie Urk volgens hem heeft bij de Urker bevolking en wat de belangrijkste oorzaken zijn van deze reputatie. Vervolgens werd de respondent gevraagd in hoeverre de Politie Urk zelf verantwoordelijk is voor haar reputatie bij de Urker bevolking en in hoeverre de cultuur van Urk hierin een rol speelt. Tot slot werd de respondent gevraagd of hij zelf nog iets kwijt wilde.

De interviewer was vrij om binnen de vaste vragen dieper op een onderwerp in te gaan door aanvullende vragen te stellen. Dit is dan ook gebeurd. De interviews leverden onder andere eigenschappen op die volgens de medewerkers van de Politie Urk van toepassing zijn op hun eigen organisatie. De tweede stap in deze onderzoeksmethode is bedoeld om consensus te bereiken over de centrale, continue, en onderscheidende eigenschappen die volgens alle medewerkers de identiteit van de Politie Urk bepalen.

3.2 Expertoverleg

Tijdens de interviews hebben de medewerkers van de Politie Urk onafhankelijk van elkaar 52 eigenschappen genoemd die volgens hen van toepassing zijn op de Politie Urk. Van alle eigenschappen is de betekenis in het woordenboek opgezocht. De onderzoeker en een beleidsmedewerker van de Politie Flevoland hebben de eigenschappen vervolgens, onafhankelijk van elkaar, ingedeeld in groepen op basis van woordbetekenis. Hierbij moesten eigenschappen die ongeveer hetzelfde betekenen, bijvoorbeeld eerlijk en oprecht, bij elkaar in één groep worden geplaatst. Eigenschappen die niet in een groep pasten, kwamen in een restgroep. De twee indelingen zijn achteraf met elkaar vergeleken. Verschillen tussen beide indelingen zijn door middel van discussie opgelost. Dit resulteerde in een indeling van eigenschappen in tien groepen en één restgroep. Deze definitieve indeling vormde de input voor de tweede stap in de onderzoeksmethode: het zogenaamde expertoverleg. Een expertoverleg is een groepsdiscussie en lijkt qua opzet veel op een focusgroep. In dit onderzoek wordt onder het expertoverleg verstaan: een informele discussie tussen een aantal deskundigen over een voor hen bekend onderwerp. De onderzoeker trad op als moderator. Een moderator leidt de discussie, maar mag in geen geval participeren of de resultaten van het expertoverleg op één of andere manier beïnvloeden (Dickson, 2002). In deze paragraaf komen achtereenvolgens de respondenten, de doelstellingen en het protocol van het expertoverleg aan bod.

Respondenten

Bij de eerste onderzoeksmethode zijn zes medewerkers van de Politie Urk geïnterviewd. Dezelfde zes medewerkers zijn eveneens gevraagd voor het expertoverleg. Zij kunnen immers gezien worden als deskundigen op het gebied van de identiteit van de Politie Urk en haar reputatie bij de Urker bevolking. Alle medewerkers waren bereid om deel te nemen aan het overleg. Het totaal aantal respondenten kwam daarmee op zes.

Doelstellingen expertoverleg

De respondenten hebben ieder individueel een aantal eigenschappen van de Politie Urk genoemd. Tussen de respondenten waren daarbij zowel een aantal overeenkomsten als verschillen op te merken. In het expertoverleg kwamen de respondenten bij elkaar met het doel om overeenstemming te bereiken over de centrale, continue en onderscheidende eigenschappen van de Politie Urk. Bernstein (1989) gaat met zijn spinnenwebmethode uit van acht eigenschappen die de identiteit van een organisatie bepalen. In het expertoverleg werd er dan ook naar gestreefd om het totaal aantal eigenschappen terug te brengen naar maximaal acht. Tot slot moest uit het expertoverleg blijken hoe deze eigenschappen tot uiting komen in het gedrag van de Politie Urk richting de Urker bevolking.

Het expertoverleg heeft dus de volgende twee doelstellingen:

1. Overeenstemming bereiken tussen de respondenten over de acht centrale, continue en onderscheidende eigenschappen van de Politie Urk.
2. Een discussie over deze acht eigenschappen en hun betekenis voor de het gedrag van de Politie Urk richting de Urker bevolking.

Protocol expertoverleg

Ter voorbereiding op het expertoverleg is een protocol opgesteld. Dit protocol is, net zoals het interviewschema, een soort handleiding waarin voorgeschreven staat wat de moderator precies moet doen en zeggen. Aan het protocol zijn ook zes formulieren toegevoegd waar de respondenten hun bevindingen op konden noteren. Het volledige protocol inclusief de zes formulieren staat in bijlage 2.

Het expertoverleg is volgens het protocol in vijf stappen uitgevoerd:

1. *Controle groepsindeling eigenschappen:*

De genoemde eigenschappen van de Politie Urk zijn van te voren ingedeeld in groepen op basis van woordbetekenis. Het was de taak van de respondenten om deze indeling te controleren en eventueel te wijzigen. Iedere respondent kreeg van de moderator formulier 1 en 2 uitgereikt. Op formulier 1 stond de indeling van eigenschappen in tien groepen en één restgroep. Op formulier 2 konden de respondenten maximaal drie wijzigingen noteren. Een wijziging hield in dat de respondent een eigenschap kon verplaatsen naar een andere groep. In overleg met de moderator was het ook mogelijk om groepen te splitsen of samen te voegen. De respondenten kregen vijftien minuten om individueel formulier 1 nauwkeurig te controleren en indien nodig maximaal drie wijzigingen op formulier 2 te noteren. De respondenten hebben formulier 2 ingevuld en ingeleverd bij de moderator.

2. *Verwerking wijzigingen:*

De moderator heeft alle voorgestelde wijzigingen één voor één behandeld. De respondent waarvan de betreffende wijziging afkomstig was, moest eerst een korte motivatie geven. Vervolgens kregen de andere respondenten de gelegenheid om hierop te reageren. Na een korte discussie is over iedere wijziging democratisch gestemd. Dit bepaalde of een voorgestelde wijziging al dan niet werd geaccepteerd. Geaccepteerde wijzigingen werden op een laptop bijgehouden. Dit resulteerde in een definitieve groepsindeling van eigenschappen.

3. *Individuele selectie van eigenschappen:*

De moderator heeft de definitieve groepsindeling van eigenschappen op formulier 3 genoteerd en uitgedeeld aan de respondenten. Iedere respondent kreeg vervolgens de opdracht om van formulier 3 maximaal vijf eigenschappen te selecteren die volgens hem het meest van toepassing zijn op de Politie Urk. Deze vijf eigenschappen moesten echter wel allemaal uit verschillende groepen komen om te voorkomen dat een respondent grotendeels overlappende eigenschappen zou kiezen. Alleen uit de restgroep mocht een respondent er wel meerdere kiezen. De moderator wees de respondenten hierbij op de criteria van centraliteit, continuïteit en onderscheidendheid (Albert & Whetten, 1985). Zij moesten deze criteria als leidraad hanteren bij het selecteren van eigenschappen. De respondenten kregen vijftien minuten om individueel van formulier 3 maximaal vijf eigenschappen te noteren op formulier 4. De respondenten hebben formulier 4 ingevuld en ingeleverd bij de moderator.

4. *Gezamenlijke selectie van eigenschappen:*

De moderator heeft alle eigenschappen, die door de respondenten in stap drie individueel waren gekozen, op een flap-over genoteerd. Achter iedere eigenschap kwam het groepsnummer te staan. Bovendien werd bijgehouden hoe vaak een eigenschap is gekozen. Van de overgebleven eigenschappen op de flap-over moesten de respondenten er gezamenlijk maximaal acht kiezen die volgens hen het meest van toepassing zijn op de Politie Urk. Hierbij gold eveneens dat alle acht eigenschappen uit verschillende groepen moesten komen met uitzondering van eigenschappen uit de restgroep. De moderator wees de respondenten opnieuw op de criteria van centraliteit, continuïteit en onderscheidendheid (Albert & Whetten, 1985). De respondenten kregen vijftien minuten om gezamenlijk van de flap-over maximaal acht eigenschappen te noteren op formulier 5. De respondenten hebben formulier 5 ingevuld en ingeleverd bij de moderator.

5. *Discussie over eigenschappen:*

De moderator heeft de gekozen eigenschappen van formulier 5 op de flap-over genoteerd. De respondenten hebben vervolgens met elkaar gediscussieerd over de inhoud en betekenis van iedere eigenschap. De moderator hield de discussie op gang door geregeld aan de respondenten te vragen waarom de betreffende eigenschap past bij de Politie Urk en hoe deze eigenschap tot uiting komt in het gedrag van de Politie Urk richting de Urker bevolking. Tot slot moesten de respondenten individueel de eigenschappen van de flap-over overschrijven op formulier 6 en de Politie Urk als organisatie per eigenschap een rapportcijfer geven. De respondenten hebben formulier 6 ingevuld en ingeleverd bij de moderator.

4. Resultaten identiteitsonderzoek

Dit hoofdstuk behandelt de resultaten van de interviews en het expertoverleg. In paragraaf 4.1 komen eerst de resultaten van de interviews aan bod. Deze methode had een sterk explorerend karakter en heeft een breed inzicht gegeven in de identiteit van de Politie Urk en haar reputatie bij de Urker bevolking. Paragraaf 4.2 gaat vervolgens in op de resultaten van het expertoverleg. Aan de hand van de interviews, heeft het expertoverleg de identiteit van de Politie Urk verder in kaart gebracht.

4.1 Resultaten interviews

Er zijn in totaal zes interviews afgenomen die gemiddeld ongeveer 75 minuten duurden. Van alle interviews is een transcript gemaakt. Vervolgens zijn de transcripten geanalyseerd en samengevat in een codeboek. Hierin wordt de tekstuele data uit de interviews op een logische manier ingedeeld in categorieën of thema's (Millar & Gallagher, 2002). Het interviewschema, dat beschreven is in paragraaf 3.1, bestaat uit vier onderdelen. Deze paragraaf geeft een overzicht van de belangrijkste resultaten per onderdeel. De resultaten worden regelmatig ter illustratie ondersteund met citaten van respondenten uit het codeboek. Achtereenvolgens komen aan bod: de openingsvragen, de identiteit van de Politie Urk, de identiteit van de Politie Flevoland, en de reputatie van de Politie Urk.

Openingsvragen (vraag 1 t/m 3)

De openingsvragen waren slechts bedoeld om de respondenten op hun gemak te stellen. Bij de derde vraag werd de respondenten gevraagd om de Politie Urk te omschrijven aan iemand die er niet bekend mee is. Deze vraag leverde al wel een aantal interessante resultaten op. Citaten uit de diverse omschrijvingen van de Politie Urk zijn in één van de volgende vier categorieën ingedeeld:

1. *Groepsomvang Politie Urk:*

Bijna iedere omschrijving van de Politie Urk begon met een vermelding van de groepsomvang.

- Citaat: *“Klein groepje. Zes wijkagenten die proberen om hier de politiezorg voor elkaar te krijgen.”*

2. *Politie Urk als team:*

De meeste respondenten noemden de samenwerking binnen het team: verschillende soorten collega's die elkaar goed aanvullen, korte communicatielijnen, en een goede werksfeer.

- Citaat: *“Ik denk dat de verhouding, de mix van mensen die hier zitten, dat is goed in balans hierzo. De lijnen zijn heel kort. Je weet van elkaar waar je mee bezig bent, je kan iemand snel om advies vragen. Niet te beroerd om ook wat voor elkaar te doen.”*

3. *Politie Urk in relatie tot de Urker bevolking:*

De betrokkenheid van de Politie Urk met de Urker bevolking kwam in vrijwel iedere omschrijving naar boven.

- Citaat: *“Een kleine groep die heel erg verbonden is met het werk en de mensen hier op Urk. Mensen die hier al een aantal jaren werken, die dus de mensen en de plekjes kennen.”*

4. *Algemeen over de Urker gemeenschap:*

Bijna alle respondenten gaven een beschrijving van de Urker gemeenschap in het algemeen.

- Citaat: *“Het is een slag volk waar je mee leren moet omgaan. Ze noemen het gekscherend klein Amsterdam. Alles gebeurt hier ook, maar dan op een kleinschaliger gebeuren.”*

De respondenten noemden in hun omschrijvingen vaak onbewust al een aantal eigenschappen van de Politie Urk zoals: gedreven, betrokken bij het werk en de leefgemeenschap, eerlijk naar de mensen toe, transparant, en geïnteresseerd in de bevolking.

Identiteit Politie Urk (vraag 4 t/m 8)

In dit onderdeel werden de respondenten aangespoord om op eigen initiatief zoveel mogelijk eigenschappen van de Politie Urk op te noemen. Dit is echter geen gemakkelijke opgave en er werd dan ook verschillend gereageerd op de vragen uit dit onderdeel. De meeste respondenten waren wel in staat om zonder problemen een groot aantal eigenschappen te noemen. Twee respondenten vonden het echter lastig om een organisatie eigenschappen toe te kennen of om te spreken namens het hele politieteam. Tijdens de interviews hebben de zes respondenten in totaal 52 eigenschappen

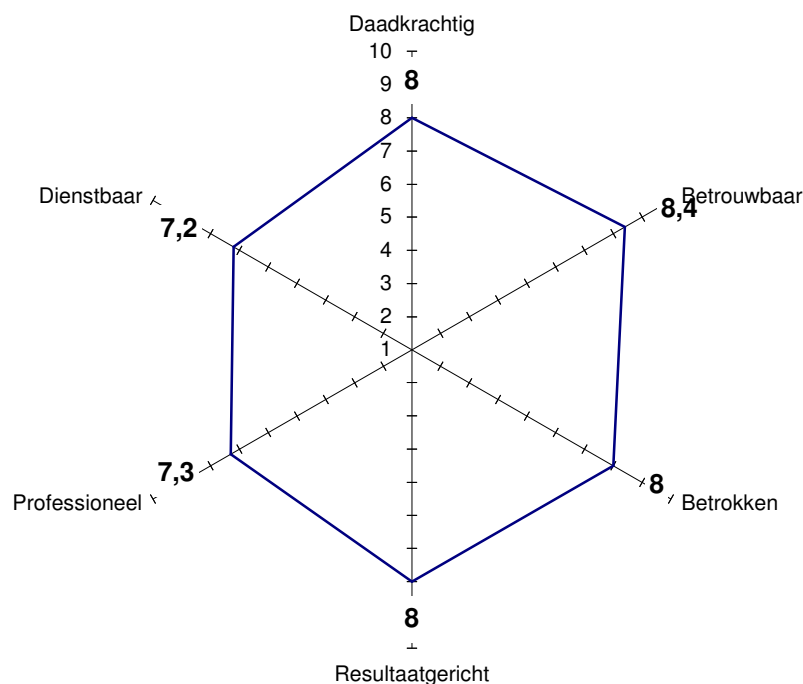
van de Politie Urk genoemd. Voorbeelden zijn: betrouwbaar, eigenwijs, herkenbaar, veelzijdig, en betrokken. De lijst met eigenschappen is te vinden in bijlage 2 (formulier 1) en heeft als input gediend voor het expertoverleg.

Bij de laatste vraag uit dit onderdeel moesten de respondenten de kernopdracht van de Politie Urk formuleren. Hoewel iedere respondent een andere kernopdracht formuleerde, valt wel op te merken dat in iedere kernopdracht de mensen, de gemeenschap of de bevolking centraal staat.

- Citaat: *“Om te zorgen dat het hier leefbaar blijft. Dat het een prettige plek blijft om te wonen en te werken. Leefbaar, maar vooral ook dat mensen als ze ons nodig hebben, dat we er ook kunnen zijn.”*

Identiteit Politie Flevoland (vraag 9 t/m 15)

In het Jaarplan 2006 wordt de Politie Flevoland omschreven als daadkrachtig, resultaatgericht, betrouwbaar, betrokken, professioneel, en dienstbaar. Deze eigenschappen zouden dus ook van toepassing moeten zijn op de identiteit van de Politie Urk. De respondenten hebben tijdens de interviews met een rapportcijfer aangegeven in hoeverre zij de eigenschappen uit het jaarplan daadwerkelijk van toepassing vinden op de Politie Urk. Het resultaat staat in figuur 4.1.



Figuur 4.1: gemiddelde score van de Politie Urk op de identiteit van de Politie Flevoland

Uit figuur 4.1 blijkt duidelijk dat de respondenten de Politie Urk positief beoordelen op de zes eigenschappen van de Politie Flevoland. Vijf respondenten geven dan ook aan dat de eigenschappen de identiteit van de Politie Urk goed weergeven.

- Citaat: *“Die dekken de lading. Dat is de pet waaronder wij passen.”*

Slechts één respondent geeft aan dat de zes eigenschappen de identiteit van de Politie Urk niet volledig beschrijven.

- Citaat: *“Ze dekken de lading niet. Er zijn veel meer eigenschappen nog. Het is veel meer dan dat je in vijf à zes dingentjes zegt van: ‘dat is het’. Dat is het helemaal niet.”*

Drie respondenten merkten bovendien op dat de eigenschappen van de Politie Flevoland eigenlijk tot de identiteit van de gehele Nederlandse politie zouden moeten behoren.

- Citaat: *“Waar ik altijd een beetje flauw van wordt, is dat dit soort dingen naar voren gebracht worden, in dit geval door de Politie Flevoland, terwijl ik vind dat dit soort eigenschappen op de gehele politie afgespiegeld moeten worden. Die eigenschappen die ze opnoemen die horen gewoon bij een politieman.”*

Op de vraag of er naast de eigenschappen van de Politie Flevoland nog aanvullende eigenschappen zijn die de identiteit van de Politie Urk beschrijven, reageerden de meeste respondenten positief. Slechts één respondent wilde geen aanvullende eigenschappen noemen.

- Citaat: *“Je kunt wel prachtig een aantal eigenschappen verwoorden, maar als we nu eerst eens met z’n allen deze nakomen. Dat we betrouwbaar zijn naar de bevolking toe, zeggen wat we bedoelen. Dan komen we een heel eind verder.”*

Reputatie Politie Urk (vraag 16 t/m 18)

Over het algemeen waren alle respondenten van mening dat de Politie Urk een overwegend positieve reputatie heeft bij de Urker bevolking.

- Citaat: *“Ik denk dat we wel goed liggen bij de bevolking.”*

Bovendien vonden alle respondenten dat de Politie Urk als organisatie zelf verantwoordelijk is voor haar reputatie bij de Urker bevolking.

- Citaat: *“Het grootste gedeelte van de reputatie hier hebben wij aan ons zelf te danken.”*

De respondenten noemden diverse oorzaken voor de huidige reputatie van de Politie Urk. Al deze oorzaken zijn terug te herleiden naar de identiteit van de Politie Urk, de manier waarop zij haar werk uitvoert, en de communicatie met de Urker bevolking.

- Citaat: *“Door de manier van werken. Dan kom je weer op de missie en visie terecht. Dan heb je een stukje betrouwbaarheid, effectiviteit, motivatie en dat zien mensen.”*
- Citaat: *“Denk ik toch dat we makkelijk aanspreekbaar zijn. Dat er veel onderling contact is, doordat de collega’s bekend zijn.”*

In de oorzaken die de respondenten noemden, staan ook een aantal eigenschappen van de Politie Urk zoals: betrouwbaar, aanspreekbaar, motivatie, daadkracht, betrokken, en het ‘kennen en gekend worden’.

Aan de respondenten is tot slot gevraagd in hoeverre de cultuur van Urk bepalend is voor de reputatie die de Politie Urk heeft bij de bevolking. De diverse antwoorden zijn in de volgende drie categorieën ingedeeld:

1. Religie:

Meerdere respondenten gaven aan dat Urkers vanuit het geloof respect hebben voor de politie.

- Citaat: *“Per definitie is een Urker niet anti-politie. Dat heeft vooral te maken met hun geloof, want in de bijbel staat dat de overheid het zwaard niet tevergeefs draagt. Dus ze hebben best respect voor de overheid en ze hebben best respect voor de politie die de overheid vertegenwoordigd.”*

2. Wij-gevoel:

Urk kenmerkt zich als een gemeenschap met een grote mate van sociale cohesie. De Politie Urk hoort hier ook bij. De Urkers zijn dan ook wel een beetje trots op hun eigen politie.

- Citaat: *“Het wij-gevoel is hier erg sterk aanwezig. Ja, als je politie van Urk bent, dan hoor je eigenlijk ook bij ‘ons’, bij ‘wij’. Ze zullen ons naar buiten uit niet zo gauw laten vallen.”*

3. Bevolkingsopbouw:

Eén respondent gaf aan dat de helft van de Urker bevolking uit jeugd bestaat. De Politie Urk heeft bij de jeugd waarschijnlijk een andere reputatie dan bij de ouderen.

- Citaat: *“Wij hebben hier een bevolkingsopbouw die ook anders is dan anders. De helft van de bevolking is jeugd. Dan heb je al gauw een ander beeld.”*

Deze drie factoren kunnen de reputatie van de Politie Urk bij de Urker bevolking beïnvloeden en zijn daarom meegenomen in het vervolg van het onderzoek.

4.2 Resultaten expertoverleg

Het expertoverleg bestond uit vijf opéénvolgende stappen die in paragraaf 3.2 uitvoerig zijn beschreven. Bij iedere stap moesten de respondenten individueel of gezamenlijk als groep bepaalde keuzes maken. De respondenten noteerden hun keuzes op formulieren. Deze formulieren zijn te vinden in bijlage 2. Op formulier 1 staan alle 52 eigenschappen die door de respondenten tijdens de individuele interviews zijn genoemd. Zoals al is uitgelegd in paragraaf 3.2, zijn deze eigenschappen ingedeeld in groepen op basis van woordbetekenis. Deze groepsindeling heeft als input gediend voor het expertoverleg. Dit overleg heeft in totaal twee uur geduurd. Net als van de zes individuele interviews is ook hiervan een transcript gemaakt. Het expertoverleg had tot doel om de identiteit van de Politie Urk, door middel van onderlinge discussie, te vangen in een aantal centrale, continue, en onderscheidende eigenschappen. Deze paragraaf geeft een overzicht van de belangrijkste keuzes die door de respondenten tijdens het overleg zijn gemaakt en uiteindelijk hebben geresulteerd in een selectie van acht eigenschappen.

In de eerste en tweede stap van het expertoverleg werden de respondenten in de gelegenheid gesteld om de groepsindeling van eigenschappen op formulier 1 nauwkeurig te controleren en indien nodig nog te wijzigen. Het resultaat staat in tabel 4.2.

Tabel 4.2: voorgestelde wijzigingen in de groepsindeling van eigenschappen

Eigenschap	Van (groep)	Naar (groep)	Acceptatie
Integer	1	R	X
Laagdrempelig	5	R	X
Doorpakken	6	R	X
Zichtbaar ^a	2	5	X
Tactvol	R	6	X
Resultaatgericht ^a	R	6	✓
Voortrekker	R	6	✓
Tactvol	R	1	✓
Resultaatgericht	R	7	X
Professioneel	R	6	✓
Gelijkwaardig	R	4	✓
Sociaal	R	3	✓

Note. R = restgroep. X = wijziging niet geaccepteerd. ✓ = wijziging wel geaccepteerd.

^aDeze wijziging is door twee respondenten voorgesteld.

Uit tabel 4.2 blijkt dat de respondenten in totaal twaalf verschillende wijzigingen in de groepsindeling van eigenschappen hebben voorgesteld. Zo heeft één respondent voorgesteld om de eigenschap 'integer' te verplaatsen van groep 1 naar de restgroep. Deze wijziging is door de groep als geheel echter niet geaccepteerd. Het verplaatsen van de eigenschap 'resultaatgericht' van de restgroep naar groep 6 echter wel. Bij acht wijzigingen werd voorgesteld om een eigenschap uit de restgroep naar één van de tien andere groepen te verplaatsen. Eén respondent merkte in dit verband dan ook op: "We houden niet van resten, open eindjes". Uiteindelijk hebben de respondenten als groep, zes van de twaalf voorgestelde wijzigingen geaccepteerd. De definitieve groepsindeling van eigenschappen die hiermee ontstond, staat op formulier 3.

In de derde stap van het expertoverleg moest iedere respondent individueel van formulier 3 maximaal vijf eigenschappen selecteren die volgens hem het meest van toepassing zijn op de Politie Urk. Deze eigenschappen moesten bovendien, afgezien van de eigenschappen uit de restgroep, allemaal uit verschillende groepen komen. Het resultaat staat in tabel 4.3.

Uit tabel 4.3 blijkt dat de respondenten als groep in totaal vijftien verschillende eigenschappen hebben geselecteerd. Achter iedere eigenschap staat het groepsnummer en het aantal respondenten dat de eigenschap in zijn individuele selectie had staan.

Tabel 4.3: *individuele selectie van eigenschappen*

Eigenschap	Groep	Frequentie
Resultaatgericht	6	4
Gemotiveerd	7	4
Integer	1	3
Teamgeest	9	3
Betrokken	3	3
Flexibel	R	2
Betrouwbaar	1	2
Zichtbaar	2	1
Bereikbaar	5	1
Bekend	2	1
Aanspreekbaar	5	1
Oplossingsgericht	10	1
Duidelijk	6	1
Dienstbaar	10	1
Veelzijdig	R	1

Note. R = restgroep. Frequentie staat voor het aantal respondenten dat de eigenschap gekozen heeft.

In de vierde stap van het expertoverleg moesten de respondenten gezamenlijk uit tabel 4.3 acht eigenschappen selecteren die volgens hen allemaal het meest van toepassing zijn op de Politie Urk. Wederom moesten alle eigenschappen, afgezien van de eigenschappen uit de restgroep, uit verschillende groepen komen. Dit resulteerde in een levendige discussie. Zo werden de respondenten gedwongen om te kiezen tussen de eigenschappen 'integer' en 'betrouwbaar'. De ene respondent vond 'betrouwbaar' de beste keuze, omdat deze eigenschap beter past bij een organisatie: *"Een persoon is integer en de politie is betrouwbaar"*. De meeste respondenten vonden 'integer' echter een beter begrip, omdat dit breder is dan 'betrouwbaar': *"Iemand die integer is, is ook betrouwbaar"*.

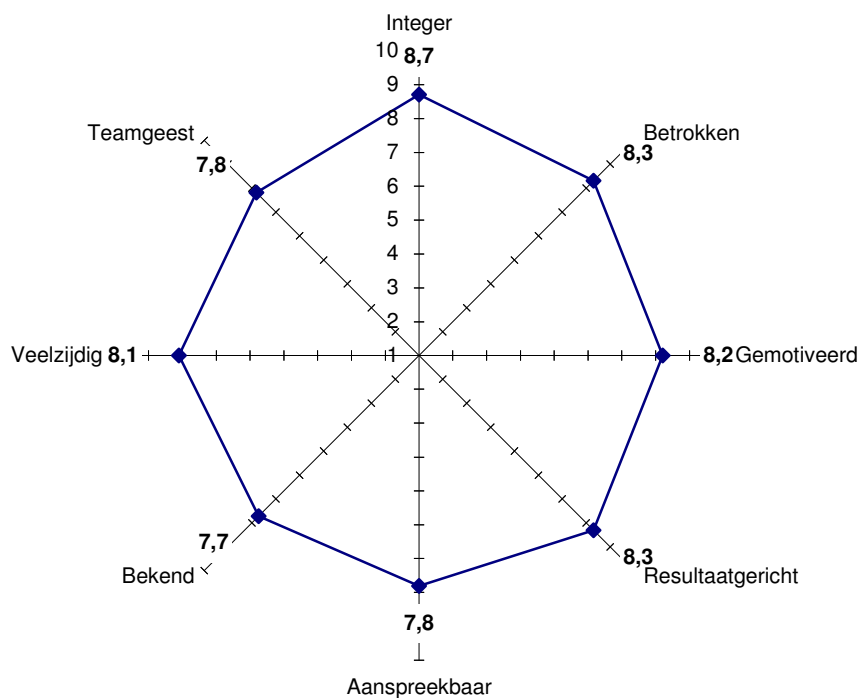
Uiteindelijk selecteerden de respondenten met elkaar de volgende acht eigenschappen voor de Politie Urk: integer, resultaatgericht, gemotiveerd, betrokken (bij de Urker gemeenschap), aanspreekbaar, bekend (bij de Urker bevolking), veelzijdig, en teamgeest. Op de vraag of deze acht eigenschappen de kracht van de Politie Urk vertegenwoordigen, werd positief geantwoord: *"Ja, we hebben het er ook gezamenlijk over gehad, dus ja"*.

De vijfde en laatste stap in het expertoverleg betrof een discussie over de inhoudelijke betekenis van de acht eigenschappen voor de Politie Urk. Een samenvatting van de discussie staat in tabel 4.4

Tabel 4.4: overzicht van de inhoudelijke betekenis van de acht eigenschappen die de identiteit van de Politie Urk bepalen

Eigenschap	Inhoudelijke betekenis van de eigenschap
Integer	Betrouwbaar / eerlijk voor de bevolking, toezeggingen nakomen, doen wat je zegt, zeggen wat je doet, werken zonder aanzien des persoons / iedereen gelijk behandelen.
Resultaatgericht	Voldoen aan het verwachtingspatroon dat mensen van de politie hebben, oplossen van delicten waar burgers last van hebben, burgers resultaten geven (dus ook: direct opnemen van aangifte).
Gemotiveerd	Gedrevenheid, motivatie in houding, het willen helpen van anderen, resultaten willen halen.
Betrokken	Betrokken met het wel en wee van de Urker bevolking, meeleven, kennis hebben van de Urker samenleving, geïnteresseerd zijn in de Urker bevolking.
Aanspreekbaar	Makkelijk bereikbaar zijn, laagdrempelig, herkenbaar, toegankelijk, tijd maken voor een praatje.
Bekend	Kennen en gekend worden, persoonlijk bekend zijn bij het overgrote deel van de bevolking.
Veelzijdig	Veelzijdigheid in de politiefunctie (handhaving, opsporing, noodhulp, en service), openstaan voor alle soorten problemen van de bevolking (niet alleen politiezaken).
Teamgeest	Alles als team in de breedte (uit)dragen, eenheid uitstralen, wat voor elkaar over hebben.

Iedere respondent heeft tot slot de Politie Urk een rapportcijfer gegeven op alle acht eigenschappen. Het resultaat staat in figuur 4.5



Figuur 4.5: gemiddelde score van de Politie Urk op de acht eigenschappen

5. Methode reputatieonderzoek

Dit onderzoek bestaat uit een identiteits- en reputatieonderzoek. In hoofdstuk 3 zijn twee kwalitatieve methoden beschreven die gehanteerd zijn bij het identiteitsonderzoek: de exploratieve interviews en het expertoverleg. De resultaten van beide methoden zijn behandeld in hoofdstuk 4. Op basis van deze resultaten is vervolgens een kwantitatief reputatieonderzoek uitgevoerd. Dit hoofdstuk beschrijft de enquête die ontwikkeld is om de reputatie van de Politie Urk bij de Urker bevolking te meten.

5.1 Enquête

De derde en laatste onderzoeksmethode bestaat uit een enquête onder een representatief gedeelte van de Urker bevolking. In tegenstelling tot de vorige twee methoden, levert deze methode kwantitatieve resultaten op. In deze paragraaf komen achtereenvolgens aan bod: de respondenten, de doelstellingen, en de ontwikkeling van de enquête.

Respondenten

De gemeente Urk telt circa 17.500 inwoners. Om een representatief beeld te krijgen van de reputatie van de Politie Urk bij de Urker bevolking, is een enkelvoudige aselechte steekproef getrokken van 1000 woonadressen. Naar ieder adres is vervolgens een envelop gestuurd met de volgende inhoud: een begeleidende brief, de enquête, en een antwoordenvolop. De begeleidende brief en de enquête zijn te vinden in bijlage 3. In de begeleidende brief staat onder andere een invulinstructie die er voor moet zorgen dat de enquête op ieder woonadres door een willekeurig persoon boven de vijftien jaar wordt ingevuld. Met de antwoordenvolop konden de respondenten de enquête kosteloos terugsturen naar de Universiteit Twente. Om de respons te stimuleren, is het onderzoek tweemaal aangekondigd door middel van een krantenbericht in het Urkerland. Deze plaatselijke krant verschijnt twee keer per week en wordt op Urk veel gelezen. Beide krantenberichten zijn te lezen in bijlage 6. Het totaal aantal respondenten werd op 200 Urkers geschat.

Doelstellingen enquête

Een enquête is ontwikkeld om meer inzicht te krijgen in het beeld dat de Urker bevolking heeft van de Politie Urk. Het onderzoeksmodel uit figuur 2.1 veronderstelt dat de reputatie van de Politie Urk afhankelijk is van haar identiteit, organisatorische prestaties en demografische variabelen.

De enquête heeft dan ook de volgende drie doelstellingen:

1. Het meten van de reputatie van de Politie Urk in de vorm van een totaaloordeel.
2. Het meten van de reputatie van de Politie Urk op basis van de acht eigenschappen die haar identiteit bepalen.
3. Het meten van organisatorische prestaties (objectieve en subjectieve veiligheid) en demografische variabelen zoals: geslacht, leeftijd, en het politiecontact.

Ontwikkeling van de enquête

In overeenstemming met de geformuleerde doelstellingen is een enquête ontwikkeld. De vragen uit de enquête zijn gebaseerd op het theoretisch kader dat beschreven is in hoofdstuk 2, de Politie-monitor Bevolking, en de resultaten van het identiteitsonderzoek.

De enquête bestaat uit de volgende vier onderdelen (zie ook bijlage 3):

1. Totaaloordeel over de Politie Urk (vraag 6 t/m 12)

De enquête bevat vragen die het totaaloordeel van de Urker bevolking over de Politie Urk meten. Zo konden respondenten onder andere aangeven in hoeverre zij tevreden zijn over de vier hoofdtaken van de Politie Urk. Vervolgens konden respondenten hun oordeel geven over het totale functioneren van de Politie Urk. Om te meten in hoeverre de Urker bevolking de Politie Urk prefereert boven de politie buiten Urk, konden respondenten zowel de Politie Urk als de politie van buiten Urk een rapportcijfer geven.

Vier items zijn aan de enquête toegevoegd die meten in hoeverre een respondent de Politie Urk prefereert boven de politie van buiten Urk:

In vergelijking met de politie buiten Urk:

- accepteer ik eerder een bekeuring van de Politie Urk.
- ben ik eerder bereid om informatie te geven aan de Politie Urk.
- volg ik sneller de aanwijzingen op van de Politie Urk.
- praat ik liever met de Politie Urk.

Tot slot konden respondenten in de enquête aangeven waarop hun totaaloordeel over de Politie Urk voornamelijk is gebaseerd en of er zich in de afgelopen twaalf maanden een incident heeft voorgedaan waardoor dit totaaloordeel drastisch is veranderd.

2. Organisatorische prestaties (vraag 16 t/m 18)

De mate waarin de inwoners van Urk zich veilig voelen op Urk kan gezien worden als een organisatorische prestatie van de Politie Urk. In de enquête konden respondenten dan ook aangeven hoe vaak zij zich onveilig voelen op Urk (subjectieve veiligheid) en hoe vaak zij in de afgelopen twaalf maanden daadwerkelijk slachtoffer zijn geworden van enige vorm van criminaliteit (objectieve veiligheid).

Vier items meten het vermijdingsgedrag van respondenten op Urk:

- Ik mijd wel eens bepaalde plekken, omdat ik ze onveilig vind.
- Ik doe 's avonds of 's nachts de deur soms niet open, omdat ik het onveilig vind.
- Ik laat soms waardevolle spullen thuis om diefstal of beroving op straat te voorkomen.
- Ik loop of rijd soms om, om onveilige plekken te vermijden.

Deze items zijn allemaal afgeleid uit de Politiemonitor Bevolking (Intomart GfK, 2005a).

3. Demografische variabelen (vraag 1 t/m 5 en 19 t/m 22)

In de enquête is een aantal vragen opgenomen over leeftijd, geslacht, kerkgenootschap, en het politiecontact. De invloed van deze demografische variabelen op de resultaten van de enquête kan hiermee worden gemeten.

Urk kenmerkt zich als een gemeenschap met een grote mate van sociale cohesie. In de enquête wordt de ervaren sociale cohesie gemeten met vijf items die afgeleid zijn uit De Hart (2002):

- Het is op Urk prettig om te leven.
- Ik kan gemakkelijk contact krijgen met de mensen hier op Urk.
- De mensen op Urk zijn over het algemeen bereid je te helpen.
- Ik voel mij verbonden met de mensen die hier op Urk wonen.
- Ik heb hier op Urk een leuke kennissenkring.

4. Eigenschappen van de Politie Urk (vraag 13 en 14)

Aan de hand van de interviews en het expertoverleg is de identiteit van de Politie Urk samengevat in acht centrale, continue en onderscheidende eigenschappen. Volgens de eigen medewerkers vertegenwoordigen deze eigenschappen de kracht van de Politie Urk. In de enquête konden de Urkers de Politie Urk beoordelen op deze eigenschappen.

In de enquête zijn per eigenschap een aantal items geformuleerd. Items zijn stellingen of uitspraken in de vorm van: "De Politie Urk is eerlijk". Respondenten kunnen per item op een vijf punt Likert schaal aangeven in hoeverre zij het met de betreffende uitspraak eens of oneens zijn. Ieder item meet (een aspect van) een bepaalde eigenschap. Een groep van items meet één onderliggende eigenschap. In de enquête zijn alle items door elkaar gezet en verdeeld over twee vragen om routinematig invulgedrag van respondenten te voorkomen. Tabel 5.1 geeft een overzicht van de acht eigenschappen en hun bijbehorende items. Alle items zijn afgeleid uit het expertoverleg.

Een pretest met een conceptversie van de enquête is gehouden onder de zes medewerkers van de Politie Urk en acht inwoners van Urk. Zij moesten de enquête nauwkeurig doorlezen en invullen. Achteraf werden de respondenten geïnterviewd over hun bevindingen. De pretest leverde een aantal belangrijke punten ter verbetering op. Zo meldde een Urker dat hij niet zeker wist wat er precies onder de Politie Urk wordt verstaan. In het begin van de enquête is daarom duidelijk omschreven dat met de Politie Urk wordt bedoeld: alle agenten die werken vanuit het politiebureau aan Het Rif 2 op Urk. Aan de hand van de resultaten van de pretest is de definitieve enquête opgesteld.

Tabel 5.1: de eigenschappen van de Politie Urk en de bijbehorende items uit de enquête

Eigenschap	Bijbehorende items
Integer	Vraag 13 (De Politie Urk...) – is eerlijk. – behandelt iedere burger op dezelfde manier. – is onbetrouwbaar. – komt haar afspraken na. – is rechtvaardig. Vraag 14 (Uitspraken over de Politie Urk) – Voor de Politie Urk is iedere burger gelijkwaardig.
Betrokken	Vraag 13 (De Politie Urk...) – leeft mee met wat er in de Urker samenleving gebeurt. – is geïnteresseerd in de Urker bevolking. – is betrokken bij de Urker samenleving. – hoort bij de Urker samenleving. – heeft weinig kennis van de Urker samenleving. – is bezorgd om de veiligheid van de Urker jeugd in het verkeer.
Resultaatgericht	Vraag 13 (De Politie Urk...) – zorgt er voor dat problemen van burgers worden opgelost. – voldoet aan de verwachtingen die ik van de politie heb. – is resultaatgericht. Vraag 14 (Uitspraken over de Politie Urk) – Burgers die een aangifte of melding doen, kunnen van de Politie Urk serieuze resultaten verwachten. – Het werk van de Politie Urk resulteert er in dat het leven hier op Urk ordelijk verloopt.
Gemotiveerd	Vraag 13 (De Politie Urk...) – is gedreven. – is werklustig. – wil graag burgers helpen. – is gemotiveerd. – zet zich in voor de Urker gemeenschap. – is lui.
Bekend	Vraag 14 (Uitspraken over de Politie Urk) – Ik weet niet welke agenten bij de Politie Urk werken. – Ik weet precies wanneer ik met een agent van de Politie Urk te maken heb. – Ik kan de agenten van de Politie Urk van gezicht herkennen. – De agenten van de Politie Urk zijn persoonlijk bekend bij het overgrote deel van de Urker bevolking.
Aanspreekbaar	Vraag 13 (De Politie Urk...) – is gemakkelijk bereikbaar. – is goed benaderbaar. – is slecht aanspreekbaar. – is toegankelijk voor de Urker bevolking. Vraag 14 (Uitspraken over de Politie Urk) – Agenten van de Politie Urk hebben altijd wel tijd voor een praatje.
Veelzijdig	Vraag 14 (Uitspraken over de Politie Urk) – Bij de Politie Urk kun je alleen terecht voor politiezaken. – De agenten van de Politie Urk hebben veel verschillende kwaliteiten. – Agenten van de Politie Urk zijn veelzijdiger dan agenten van buiten Urk. – Je kunt met alle soorten problemen bij de Politie Urk terecht.
Teamgeest	Vraag 13 (De Politie Urk...) – treedt op als een éénheid. – lijkt mij een leuk politieteam om in te werken. Vraag 14 (Uitspraken over de Politie Urk) – De agenten van de Politie Urk hebben veel voor elkaar over. – Ik kan van iedere agent van de Politie Urk min of meer hetzelfde antwoord op een vraag verwachten. – De agenten van de Politie Urk vormen met elkaar een hecht team.

5.2 Data verwerking

Deze paragraaf geeft een korte beschrijving van de statistische toetsen en analyses die zijn gebruikt bij het verwerken van de data. De antwoorden op de vragen uit de enquête zijn per respondent ingevoerd in SPSS voor Windows (2003). Ontbrekende antwoorden zijn behandeld als missing values en als zodanig niet gebruikt in dataverwerking. Alle resultaten met een overschrijdingskans van $p < 0,05$ zijn significant.

Bij het verwerken van de data zijn de volgende toetsen en analyses uitgevoerd:

1. *T-toets:*

Met behulp van een t-toets is vastgesteld of de gemiddelden van twee onafhankelijke groepen aan elkaar gelijk zijn. Zo is onder andere berekend of mannen en vrouwen de Politie Urk hetzelfde gemiddelde rapportcijfer geven.

Een gepaarde t-toets is gebruikt om te bepalen of de gemiddelden van twee gerelateerde groepen aan elkaar gelijk zijn. Zo is berekend of het gemiddelde rapportcijfer van de Politie Urk gelijk is aan het gemiddelde rapportcijfer van de politie buiten Urk.

De enquête bevat een groot aantal stellingen. Respondenten konden op een 5 punt schaal aangeven in hoeverre zij het met een stelling (on)eens zijn. Een 5 punt schaal loopt bijvoorbeeld van 'helemaal mee oneens' (score 1) tot en met 'helemaal mee eens' (score 5). Een score van 3 staat in dit geval gelijk aan een neutraal antwoord. Een enkelvoudige t-toets is in dit geval gebruikt om te bepalen of het gemiddelde van de gehele steekproef gelijk is aan de neutrale score 3. Op deze manier kan vastgesteld worden of respondenten het met een bepaalde stelling gemiddeld eens of oneens zijn.

2. *Betrouwbaarheidsanalyse:*

Individuele items meten gezamenlijk één onderliggend begrip. Om te bepalen of groepen van items opgenomen kunnen worden in één samengestelde schaal, zijn betrouwbaarheidsanalyses uitgevoerd. Het resultaat van de betrouwbaarheidsanalyses is uitgedrukt in Cronbach's alpha (α). In de sociale wetenschappen geldt dat een $\alpha > 0,6$ een betrouwbare samengestelde schaal oplevert.

3. *Exploratieve factoranalyse:*

Het identiteitsonderzoek heeft acht eigenschappen opgeleverd die volgens de eigen medewerkers van toepassing zijn op de Politie Urk. Deze acht eigenschappen, en hun bijbehorende items, staan in tabel 5.1. Op basis van de antwoorden van de respondenten groepeerde een exploratieve factoranalyse de individuele items in een aantal factoren. Op deze manier is vast gesteld in hoeverre de acht eigenschappen van de Politie Urk als zodanig terug te vinden zijn in het beeld van de respondenten.

4. *Correlatie:*

Om te bepalen of twee variabelen met elkaar samenhangen, is de Pearson correlatiecoëfficiënt berekend. De Spearman correlatiecoëfficiënt is als niet-parametrische toets slechts één keer gebruikt om te bepalen of er een samenhang bestaat tussen kerkgenootschap en het rapportcijfer van de Politie Urk. De diverse kerkgenootschappen konden namelijk niet op basis van objectieve criteria gerangschikt worden van licht naar zwaar.

5. *Meervoudige regressieanalyse:*

Bij een meervoudige regressieanalyse wordt een onderscheid gemaakt tussen een aantal onafhankelijke variabelen en één afhankelijke variabele. De analyse is in dit kader toegepast om vast te stellen welke onafhankelijke variabelen de variantie in het rapportcijfer van de Politie Urk kunnen verklaren. De regressieanalyse is twee keer uitgevoerd. Alle variabelen, die significant samenhangen met het rapportcijfer van de Politie Urk, zijn als onafhankelijke variabelen ingevoerd in de eerste regressieanalyse. Alleen de variabelen die in deze analyse een significante bijdrage leveren in het verklaren van het rapportcijfer van de Politie Urk, zijn vervolgens ingevoerd in een tweede regressieanalyse.

6. Resultaten reputatieonderzoek

In dit hoofdstuk komen de resultaten van het reputatieonderzoek aan bod. De enquête die verstuurd is naar 1000 willekeurige woonadressen op Urk, bestaat uit vier onderdelen. Paragraaf 6.1 geeft dan ook eerst een globale beschrijving van de belangrijkste resultaten per onderdeel. Vervolgens komt in paragraaf 6.2 een aantal verklarende resultaten aan de orde. Hierin worden de demografische variabelen, organisatorische prestaties en de eigenschappen van de Politie Urk in verband gebracht met het rapportcijfer van de Politie Urk.

6.1 Beschrijvende resultaten

Respons

Van de 1000 verstuurde enveloppen bleken er twaalf onbestelbaar. Uiteindelijk hebben 164 Urkers een ingevulde enquête met behulp van de bijgevoegde antwoordenvolop teruggestuurd. Hiervan was er één onbruikbaar. Het uiteindelijke responspercentage komt daarmee op 16,5%. Deze enigszins tegenvallende respons is misschien te verklaren aan de hand van het vermoeden dat op Urk relatief veel mensen wonen die moeite hebben met lezen. Het invullen van een schriftelijke enquête kan voor sommige Urkers dus een extra drempel vormen.

Demografische variabelen

In de enquête zijn een aantal vragen opgenomen waarmee bepaalde demografische variabelen worden gemeten. Het gaat om de volgende variabelen: leeftijd, geslacht, kerkgenootschap, sociale cohesie, en het contact met de politie.

Leeftijd:

De minimum en maximum leeftijd van de respondenten in de steekproef bedraagt respectievelijk 16 en 84 jaar. De gemiddelde leeftijd is 44 jaar. Volgens het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) (2006) is ongeveer 19% van de Urkers tussen de 15 en 24 jaar oud. Dit komt niet overeen met de steekproef waarin slechts 11% van de respondenten tussen de 16 en 24 jaar oud is. Deze groep respondenten is in de steekproef dus enigszins ondervertegenwoordigd.

Geslacht:

Volgens het CBS (2006) is op Urk het percentage mannen net iets groter dan het percentage vrouwen. In de steekproef ligt de verdeling tussen mannen en vrouwen eveneens in het voordeel van de mannen. Van alle respondenten is namelijk 54% man en 46% vrouw.

Kerkgenootschap:

Op Urk speelt het Christelijke geloof een belangrijke rol. Uit de steekproef blijkt dat 94% van de respondenten bij een kerkgenootschap is aangesloten. Ter vergelijking: in 2004 rekende 59% van de Nederlandse bevolking van 18 jaar en ouder zichzelf tot een kerkelijke gezindte of levensbeschouwelijke groepering (CBS, 2006). Van de twaalf verschillende kerkgenootschappen op Urk zijn alleen de Evangelische Gemeente en de Vrijgemaakte Gereformeerde kerk niet in de steekproef vertegenwoordigd. Van alle respondenten is 32% aangesloten bij de Christelijke Gereformeerde kerk en 32% bij de Gereformeerde kerk. De rest is versplinterd over de andere kerkgenootschappen.

Sociale cohesie:

Urk staat bekend als een gemeenschap met een grote mate van sociale cohesie. Dit blijkt ook uit de items in tabel 6.1. Deze vijf items zijn gebaseerd op De Hart (2002) en vormen gezamenlijk een betrouwbare schaal voor de sociale cohesie op Urk ($\alpha = 0,93$). Op deze samengestelde schaal behalen de respondenten uit de steekproef een gemiddelde score van 4,4. Dit is een significant verschil ten opzichte van de neutrale score 3 ($t = 27,61$; $p < 0,00$).

Tabel 6.1: de vijf items waarmee de sociale cohesie op Urk is gemeten

Item (Uitspraken over het leven op Urk)	% (helemaal) mee eens ^a
De mensen op Urk zijn over het algemeen bereid je te helpen.	98%
Het is op Urk prettig om te leven.	94%
Ik kan gemakkelijk contact krijgen met de mensen hier op Urk.	94%
Ik heb hier op Urk een leuke kennissenkring.	94%
Ik voel mij verbonden met de mensen die hier op Urk wonen.	91%

^aPercentage respondenten dat aangeeft "mee eens" en "helemaal mee eens" te zijn.

Contact met de politie:

Van alle respondenten heeft 79% wel eens op één of andere manier contact gehad met de politie. Hiervan geeft ongeveer de helft aan dat het laatste contact met de politie binnen één jaar heeft plaatsgevonden. Het laatste contact met de politie valt voor de meeste respondenten onder de hoofdtak handhaving (35%), gevolgd door service (23%), opsporing (21%), en noodhulp (11%). Maar liefst 64% van de respondenten zegt tevreden tot zeer tevreden te zijn over het laatste contact met de politie. Bovendien geeft 80% van de respondenten aan dat het laatste contact een contact met de Politie Urk betrof.

Organisatorische prestaties

De zorg voor een veilige samenleving is een belangrijke organisatorische prestatie van de politie. De subjectieve veiligheid betreft de mate waarin burgers zich veilig voelen. Subjectieve onveiligheid uit zich onder andere in vermijdingsgedrag.

Van alle respondenten in de steekproef voelt 72% zich zelden tot nooit onveilig op Urk. De vier items voor vermijdingsgedrag vormen gezamenlijk een betrouwbare schaal ($\alpha = 0,82$). Op deze samengestelde schaal behalen de respondenten een gemiddelde score van 2,5. Dit gemiddelde wijkt significant af van de neutrale score 3 ($t = -7,16$; $p < 0,00$). Gemiddeld genomen hebben de respondenten dus niet de intentie om vermijdingsgedrag te vertonen. Zoals verwacht is er sprake van een significante negatieve samenhang tussen de subjectieve veiligheid en de intentie tot het vertonen van vermijdingsgedrag ($r = -0,55$; $p < 0,00$). Hoe veiliger een respondent zich op Urk voelt, hoe kleiner de intentie tot het vertonen van vermijdingsgedrag.

De objectieve veiligheid betreft het aantal keren dat iemand daadwerkelijk slachtoffer is geworden van een misdrijf. Van de respondenten geeft 15% aan in de afgelopen twaalf maanden één of meerdere keren slachtoffer te zijn geworden van enige vorm van criminaliteit.

Eigenschappen Politie Urk

De identiteit van de Politie Urk bestaat volgens haar eigen medewerkers uit acht eigenschappen. In de enquête is iedere eigenschap door middel van een aantal items op een 5 punt schaal gemeten (zie tabel 5.1). De gemiddelde score op alle individuele items is te vinden in bijlage 4. In tabel 6.2 staat de betrouwbaarheid van de samengestelde schalen en de gemiddelde score van de Politie Urk op iedere eigenschap.

Uit tabel 6.2 blijkt dat de Politie Urk op bijna alle eigenschappen significant positief wordt beoordeeld. Alleen op de eigenschap 'bekend' wordt de Politie Urk niet significant hoger beoordeeld dan het neutrale antwoord. De items behorende bij de eigenschap 'veelzijdig', vormen gezamenlijk geen betrouwbare schaal. Van deze eigenschap is dan ook geen gemiddelde score berekend.

Tabel 6.2: de gemiddelde score van de Politie Urk op de acht eigenschappen

Eigenschap	Cronbach's Alpha	Gemiddelde score ^a	t-waarde
Betrokken	0,87	3,5**	8,82
Gemotiveerd	0,86	3,5**	11,01
Aanspreekbaar	0,72	3,5**	11,52
Integer	0,83	3,4**	9,28
Resultaatgericht	0,81	3,2**	3,66
Teamgeest	0,67	3,2**	5,64
Bekend	0,74	3,0	0,58
Veelzijdig	0,49	X	X

**p < 0,01 ten opzichte van het neutrale antwoord (3)

^aDe gemiddelde score uitgedrukt op een schaal lopende van helemaal mee oneens (1) tot helemaal mee eens (5).

Met alle individuele items uit tabel 5.1 is bovendien een exploratieve factoranalyse uitgevoerd. Op deze manier kan vast worden gesteld in hoeverre de acht eigenschappen van de Politie Urk als zodanig ook worden ervaren door de respondenten. Het resultaat van deze analyse staat in bijlage 5. Wanneer deze resultaten vergeleken worden met tabel 5.1, valt op dat de exploratieve factoranalyse negen factoren onderscheidt. Dit komt niet overeen met de acht eigenschappen van de Politie Urk. De items behorende bij de eigenschappen 'veelzijdig' en 'teamgeest' zijn bovendien niet éénduidig onder een factor ondergebracht.

De andere eigenschappen van de Politie Urk komen echter wel in meer of mindere mate overeen met de factoren uit de exploratieve factoranalyse. Van de zes items behorende bij de eigenschap 'integer' staan er vier in factor 1. Vijf items behorende bij de eigenschap 'betrokken' zijn ondergebracht in factor 2. Drie items van de eigenschap 'resultaatgericht' en drie items van de eigenschap 'gemotiveerd' zijn in factor 3 bij elkaar gezet. Factor 5 bevat alle items van de eigenschap 'bekend'. Twee van de vijf items behorende bij de eigenschap 'aanspreekbaar' zijn samengebracht in factor 6. Deze 21 items zijn opnieuw ingevoerd in een tweede exploratieve factoranalyse. Het resultaat van deze analyse staat in tabel 6.3.

De tweede exploratieve factoranalyse onderscheidt vijf factoren. De totale verklaarde variantie van deze factoren bedraagt 68,79%. De verdeling van de items over de vijf factoren komt grotendeels overeen met tabel 5.1. Alleen de items van de eigenschap 'resultaatgericht' staan niet bij elkaar in één factor. Twee items van de eigenschap 'resultaatgericht' staan in factor 2 bij de items van de eigenschap 'integer'. Volgens de tabel 5.1 behoren deze twee items inhoudelijk niet bij de eigenschap 'integer'. De twee items worden op basis van deze inhoudelijke afwijking, en hun relatief lage factorlading in vergelijking met de andere items in factor 2, verwijderd uit de verdere analyse.

Eén item van de eigenschap 'resultaatgericht' is ondergebracht in factor 3 bij de items van de eigenschap 'gemotiveerd'. In de perceptie van de respondenten vertegenwoordigen deze vier items dus één eigenschap. Tijdens het expertoverleg bleek ook al dat de eigenschappen 'resultaatgericht' en 'gemotiveerd' dicht bij elkaar liggen (zie ook tabel 4.4). De eigenschap 'gemotiveerd' werd tijdens het expertoverleg door één van de wijkagenten als volgt omschreven: *"Ja, het willen halen van resultaten. Dan zit je weer op resultaatgericht."* Besloten is daarom dat de vier items onder factor 3 gezamenlijk één eigenschap 'resultaatgericht' vertegenwoordigen. De vijf factoren weerspiegelen op deze manier zo volledig mogelijk de eigenschappen van de Politie Urk zoals deze worden ervaren door de respondenten van de enquête.

Tabel 6.3: *exploratieve factoranalyse eigenschappen Politie Urk*

Eigenschap & items	Factor 1	Factor 2	Factor 3	Factor 4	Factor 5
Betrokken:					
– is geïnteresseerd in de Urker bevolking.	0,87				
– is betrokken bij de Urker samenleving.	0,81				
– leeft mee met wat er in de Urker samenleving gebeurt.	0,69				
– hoort bij de Urker samenleving.	0,68				
– is bezorgd om de veiligheid van de Urker jeugd in het verkeer.	0,51				
Integer:					
– behandelt iedere burger op dezelfde manier.		0,79			
– is rechtvaardig.		0,78			
– Voor de Politie Urk is iedere burger gelijkwaardig.		0,75			
– is eerlijk.		0,63			
Resultaatgericht:					
– is resultaatgericht.			0,81		
– Burgers die een aangifte of melding doen, kunnen van de Politie Urk serieuze resultaten verwachten.		0,57			
– zorgt er voor dat problemen van burgers worden opgelost.		0,56			
Gemotiveerd:					
– is gedreven.			0,81		
– is gemotiveerd.			0,68		
– is werklustig.			0,65		
Bekend:					
– Ik kan de agenten van de Politie Urk van gezicht herkennen.				0,85	
– De agenten van de Politie Urk zijn persoonlijk bekend bij het overgrote deel van de Urker bevolking.				0,73	
– Ik weet precies wanneer ik met een agent van de Politie Urk te maken heb.				0,72	
– Ik weet niet welke agenten bij de Politie Urk werken.				0,68	
Aanspreekbaar:					
– is gemakkelijk bereikbaar.					0,87
– is goed benaderbaar.					0,63
Verklaarde variantie	17,77%	16,87%	14,50%	12,50%	7,15%

Note. Rotatie methode: varimax. Alleen factorladingen boven 0,5 zijn weergegeven.

Tabel 6.3 bevat vijf factoren met in iedere factor een aantal items. Van de items in iedere factor kunnen samengestelde schalen worden gemaakt die zo volledig mogelijk overeen komen met vijf eigenschappen van de Politie Urk zoals deze worden ervaren door de respondenten. Tabel 6.4 toont de betrouwbaarheid van deze samengestelde schalen en de gemiddelde score van de Politie Urk op de vijf eigenschappen.

Tabel 6.4: *gemiddelde score van de Politie Urk op de vijf eigenschappen uit de exploratieve factoranalyse*

Eigenschap	Cronbach's alpha	Gemiddelde score ^a	t-waarde
Betrokken	0,86	3,5**	8,45
Aanspreekbaar	0,70	3,5**	8,34
Resultaatgericht ^b	0,84	3,4**	7,57
Integer ^c	0,85	3,3**	6,13
Bekend	0,74	3,0	0,58

**p < 0,01 ten opzichte van het neutrale antwoord (3)

^aDe gemiddelde score uitgedrukt op een schaal lopende van helemaal mee oneens (1) tot helemaal mee eens (5).

^bEigenschap is samengesteld uit de items: 'is resultaatgericht', 'is gedreven', 'is gemotiveerd', en 'is werklustig'.

^cEigenschap is samengesteld uit de items: 'behandelt iedere burger op dezelfde manier', 'is rechtvaardig', 'Voor de Politie Urk is iedere burger gelijkwaardig', en 'is eerlijk'.

Uit tabel 6.4 blijkt dat de Politie Urk alleen op de eigenschap 'bekend' niet significant hoger wordt beoordeeld dan het neutrale antwoord. De feitelijke bekendheid van de medewerkers van de Politie Urk bij de Urker bevolking is eveneens gemeten. Respondenten moesten uit een lijst van twintig namen de zeven medewerkers van de Politie Urk identificeren. Het resultaat staat in tabel 6.5.

Tabel 6.5: *de feitelijke bekendheid van de medewerkers van de Politie Urk*

Naam persoon	Identificatie %
Persoon 1 ^a	72%
Persoon 2 ^a	72%
Persoon 3 ^a	49%
Persoon 4 ^a	32%
Persoon 5 ^b	25%
Persoon 6 ^a	19%
Persoon 7 ^c	15%
Persoon 8 ^a	11%
Persoon 9 ^b	10%
Persoon 10 ^a	8%

Note. De namen van de personen zijn vertrouwelijk en daarom weergegeven als: persoon x.

^aMedewerkers van de Politie Urk. ^bOud-medewerkers van de Politie Urk. ^cFictief personage.

In tabel 6.5 worden vier medewerkers van de Politie Urk het vaakst geïdentificeerd. Twee medewerkers hebben zelfs een identificatie percentage van 72%. Twee oud-medewerkers van de Politie Urk worden ook nog relatief vaak geïdentificeerd. Opvallend is bovendien dat een fictief personage door 15% van de respondenten is geïdentificeerd als een medewerker van de Politie Urk. Dit fictieve personage behaalt daarmee een hoger identificatie percentage dan twee medewerkers van de Politie Urk.

Totaaloordeel Politie Urk

De Politie Urk heeft vier hoofdtaken: noodhulp, opsporing, handhaving, en service. Met de enquête konden respondenten op een 5 punt schaal hun oordeel geven over deze vier hoofdtaken en het totale functioneren van de Politie Urk. Het resultaat staat in tabel 6.6.

Tabel 6.6: *het oordeel over (de hoofdtaken van) de Politie Urk*

Hoofdtak Politie Urk	Gemiddelde score ^a	t-waarde	% (zeer) tevreden ^b
Noodhulp	3,6**	8,94	63%
Service	3,5**	7,10	57%
Opsporing	3,2**	3,15	43%
Handhaving	3,0	-0,37	39%
Totale functioneren	3,4**	5,52	53%

**p < 0,01 ten opzichte van het neutrale antwoord (3)

^aDe gemiddelde score uitgedrukt op een schaal lopende van zeer ontevreden (1) tot zeer tevreden (5).

^bPercentage respondenten dat aangeeft "tevreden" en "zeer tevreden" te zijn.

Uit tabel 6.6 blijkt dat de Politie Urk op de hoofdtaken noodhulp, opsporing, en service significant positief wordt beoordeeld. Alleen de hoofdtak handhaving wijkt niet significant af van de neutrale score 3. Over deze taak zijn de minste respondenten dan ook (zeer) tevreden. Het totale functioneren van de Politie Urk wordt significant positief beoordeeld.

De respondenten konden hun totaaloordeel over de Politie Urk eveneens uitdrukken in een rapportcijfer lopende van 1 tot en met 10. Gemiddeld krijgt de Politie Urk een 6,6. Dit cijfer is significant hoger dan de 6,3 die de respondenten geven aan de politie buiten Urk ($t = 2,72$; $p < 0,01$). In dit verband is met behulp van vier items gemeten in hoeverre een respondent de Politie Urk voor bepaalde politiezaken prefereert boven de politie buiten Urk. Het resultaat staat in tabel 6.7.

Tabel 6.7: *preferentie Politie Urk boven de politie buiten Urk*

Item (in vergelijking met de Politie buiten Urk...)	% (helemaal) mee eens ^a
Praat ik liever met de Politie Urk.	43%
Ben ik eerder geneigd om informatie te geven aan de Politie Urk.	35%
Volg ik sneller de aanwijzingen op van de Politie Urk.	25%
Accepteer ik eerder een bekeuring van de Politie Urk.	15%

^aPercentage respondenten dat aangeeft "mee eens" en "helemaal mee eens" te zijn.

Deze vier items vormen gezamenlijk een betrouwbare schaal ($\alpha = 0,87$). De gemiddelde score van 2,8 op deze samengestelde schaal verschilt echter niet significant van de neutrale score 3. Een respondent prefereert bij concrete politiezaken gemiddeld genomen dus niet automatisch de Politie Urk boven de politie buiten Urk.

De respondenten baseren hun totaaloordeel over de Politie Urk voornamelijk op persoonlijke ervaringen (49%) en veel minder op ervaringen / verhalen van anderen (28%) en de media (13%). 19% van de respondenten geeft bovendien aan dat hun totaaloordeel over de Politie Urk in de afgelopen twaalf maanden drastisch is veranderd vanwege een incident.

Alle incidenten zijn ondergebracht in de volgende drie categorieën:

1. Onvrede over controles en/of bekeuringen (9 opmerkingen).
Citaat: "Het overdreven vaak controleren op helm en gordelgebruik. Het leek soms wel een razzia!"
2. Onvrede over het optreden van de Politie Urk ten opzichte van de jeugd (11 opmerkingen).
Citaat: "Het in controle houden van dronken jongeren kan beter. Bij politie optreden op Urk krijg ik een chaotisch gevoel en heb ik het gevoel dat niet de politie, maar de jongeren de situatie in handen hebben."
3. Onvrede over het overige optreden van de Politie Urk (10 opmerkingen):
Citaat: "Eén van de motoragenten zette een woeste achtervolging in op een jongen op een cita. Zag voor het gemak twee kinderen over het hoofd die wilden oversteken bij het zebrapad aan de nagel. Eén van de kinderen reed hij omver. Hij stopte niet eens maar reed stoïcijns verder achter de cita aan."

De laatste vraag van de enquête was een open vraag waar respondenten hun opmerkingen over de Politie Urk en de enquête kwijt konden.

De diverse opmerkingen zijn in één van de volgende zeven categorieën geplaatst:

1. Positieve opmerkingen over het optreden van de Politie Urk (10 opmerkingen):
Citaat: "Wat de politie van Urk betreft: ik ben er nooit mee in aanraking geweest, maar dat er hier goede wijkagenten zijn, dat is zeker! Ik hoop van harte dat ze hier nog lang mogen en kunnen blijven. Vriendelijk, behulpzaam en altijd een luisterend oor waar nodig is! De jeugd is niet makkelijk in deze samenleving. Ik neem mijn petje nog wel eens af voor de politie, vooral op Urk!"
2. Onvrede over controles en/of bekeuringen (7 opmerkingen):
Citaat: "Ja, het lijkt wel of ze niets anders te doen hebben als boetes uitdelen."
3. Onvrede over het optreden van de Politie Urk ten opzichte van de jeugd (16 opmerkingen):
Citaat: "Politie Urk moet meer te zien zijn op straat, de haven en de dijk. De jeugd geeft nu nergens meer om. Ze vertonen losbandig gedrag en rijden je bijna voor je sodemieter. Alles kan, alles mag. De politie is er toch niet!"

4. Algemeen over de Politie Urk (10 opmerkingen):

Citaat: "Sommige politieagenten zijn geweldig voor de bevolking van Urk, maar er zijn er ook bij die net doen alsof we een stel achterlijke boeren zijn. Dit vind ik heel jammer want dit heeft wel mijn mening beïnvloed over de Urker politie in het algemeen."

5. Verzoeken, tips en suggesties (8 opmerkingen):

Citaat: "Een tip: maak met warme dagen eens een extra rondje door het centrum en over de haven en treed veel harder op bij openbare dronkenschap. Breng desnoods de daders bij de ouders thuis, zodat je die er ook mee confronteert, want in veel gevallen begint het probleem thuis."

6. Opmerkingen over de enquête (5 opmerkingen):

Citaat: "Dit onderzoek is goed doordacht. Door middel van "zulke" vragenlijsten kunnen veel jongeren aangezet worden tot nadenken."

7. Overige opmerkingen (26 opmerkingen):

Citaat: "De meeste ergernissen komen voort door het optreden van Politie Flevoland."

6.2 Verklarende resultaten

De respondenten konden hun totaaloordeel over de Politie Urk uitdrukken in een rapportcijfer. De vraag is echter in hoeverre dit rapportcijfer samenhangt met of zelfs voorspeld kan worden door demografische variabelen, organisatorische prestaties, en eigenschappen van de Politie Urk. Deze paragraaf geeft een overzicht van de belangrijkste resultaten.

Demografische variabelen

De volgende demografische variabelen kunnen van invloed zijn op het rapportcijfer dat respondenten geven aan de Politie Urk:

Leeftijd:

De verwachting was dat jongeren negatiever oordelen over de Politie Urk dan ouderen. De leeftijd van de respondenten in dit onderzoek correleert echter niet significant met het rapportcijfer van de Politie Urk ($r = 0,06$; $p < 0,23$).

Geslacht:

Met een gemiddeld rapportcijfer van 6,8 geven vrouwen de Politie Urk een hoger rapportcijfer dan mannen die een gemiddeld cijfer van 6,4 geven. Het verschil is echter niet significant ($t = 1,57$; $p < 0,12$).

Sociale cohesie:

Respondenten die een grotere mate van sociale cohesie ervaren op Urk, zijn misschien ook positiever over de Politie Urk. De sociale cohesie correleert echter niet significant met het rapportcijfer van de Politie Urk ($r = 0,02$; $p < 0,39$).

Kerkgenootschap:

Alle kerkgenootschappen zijn door een inwoner van Urk geordend van licht naar zwaar waarbij de volle evangelische gemeente als lichtst en de oud gereformeerde gemeente in Nederland als zwaarst is geclassificeerd. Een niet-parametrische Spearman correlatie laat zien dat er een zwakke samenhang bestaat tussen kerkgenootschap en rapportcijfer. Deze samenhang is echter niet significant ($r = 0,13$; $p < 0,07$). Hierbij moet wel opgemerkt worden dat de respondenten niet gelijkmatig over de kerkgenootschappen zijn verdeeld. De meeste respondenten zijn namelijk aangesloten bij de (Christelijke) Gereformeerde kerk.

Contact met de politie:

Respondenten die nog nooit contact hebben gehad met de politie geven de Politie Urk gemiddeld een 6,9. Dit is een hoger gemiddelde dan de respondenten die al wel eens contact hebben gehad met de politie. Zij geven de Politie Urk namelijk gemiddeld een 6,5. Het verschil is echter niet significant ($t = 1,26$; $p < 0,21$). Het oordeel over het laatste politiecontact correleert wel significant met het rapportcijfer van de Politie Urk ($r = 0,63$; $p < 0,00$). Respondenten die tevreden zijn over hun laatste politiecontact geven de Politie Urk dus een hoger rapportcijfer dan respondenten die ontevreden zijn over hun laatste politiecontact.

Organisatorische prestaties

De subjectieve veiligheid correleert positief en significant met het rapportcijfer van de Politie Urk ($r = 0,32$; $p < 0,00$). Hoe veiliger een respondent zich voelt op Urk, hoe hoger het rapportcijfer. Het vermijdingsgedrag van een respondent correleert echter niet significant met het rapportcijfer van de Politie Urk ($r = 0,00$; $p < 0,50$).

Respondenten die in de afgelopen twaalf maanden één of meerdere keren slachtoffer zijn geworden van een misdrijf, geven de Politie Urk een gemiddeld rapportcijfer 6. Respondenten die in de afgelopen twaalf maanden geen slachtoffer zijn geworden van een misdrijf geven de Politie Urk gemiddeld een hoger rapportcijfer: 6,8. Het verschil is niet significant ($t = 1,66$; $p < 0,06$).

Eigenschappen Politie Urk

De exploratieve factoranalyse onderscheidt vijf eigenschappen van de Politie Urk zoals deze worden ervaren door de respondenten. De verwachting is dat deze eigenschappen positief samenhangen met het rapportcijfer. Tabel 6.8 toont de resultaten.

Tabel 6.8: de samenhang tussen de eigenschappen van de Politie Urk en het rapportcijfer

Eigenschap	Correlatie rapportcijfer
Betrokken	0,65**
Resultaatgericht	0,65**
Integer	0,56**
Aanspreekbaar	0,43**
Bekend	0,16*

* $p < 0,05$. ** $p < 0,01$

Uit tabel 6.8 blijkt inderdaad dat alle eigenschappen positief en significant samenhangen met het rapportcijfer. Van alle eigenschappen heeft 'betrokken' de sterkste en 'bekend' de zwakste correlatie. Hoe hoger de Politie Urk echter gewaardeerd wordt op één van de vijf eigenschappen, hoe hoger het uiteindelijke rapportcijfer.

Verklaring van het rapportcijfer

Er is dus een aantal variabelen dat significant samenhangt met het rapportcijfer van de Politie Urk, namelijk: het oordeel over het laatste politiecontact, de subjectieve veiligheid, en vijf eigenschappen van de Politie Urk. De vraag kan gesteld worden in welke mate deze onafhankelijke variabelen de variantie in de afhankelijke variabele, het rapportcijfer van de Politie Urk, kunnen verklaren. Tabel 6.9 toont de resultaten van een meervoudige regressie-analyse waarbij de zeven onafhankelijke variabelen gelijktijdig zijn ingevoerd.

Tabel 6.9: meervoudige regressie-analyse op het rapportcijfer van de Politie Urk (model 1)

Onafhankelijke variabelen	B	SE B	β	t-waarde
Laatste politiecontact	0,46	0,10	0,33**	4,72
Betrokken	0,55	0,18	0,27**	3,02
Resultaatgericht	0,56	0,18	0,23**	3,18
Integer	0,35	0,19	0,16	1,89
Subjectieve veiligheid	0,16	0,10	0,10	1,61
Bekend	0,05	0,14	0,03	0,34
Aanspreekbaar	0,04	0,17	0,02	0,24

Note. $R^2 = 0,65$ ($f = 29,08$; $p < 0,00$).

** $p < 0,01$.

Uit tabel 6.9 blijkt dat de onafhankelijke variabelen samen 65% van de variantie in het rapportcijfer van de Politie Urk kunnen verklaren. Het oordeel over het laatste politiecontact verklaart de meeste variantie in het rapportcijfer, gevolgd door de eigenschappen 'betrokken' en 'resultaatgericht'. De overige onafhankelijke variabelen dragen echter niet significant bij aan het verklaren van de variantie in het rapportcijfer van de Politie Urk.

Een tweede meervoudige regressie-analyse is uitgevoerd waarbij alleen het oordeel over het laatste politiecontact en de eigenschappen 'betrokken' en 'resultaatgericht' als onafhankelijke variabelen gelijktijdig zijn ingevoerd. Het resultaat staat in tabel 6.10. Hieruit blijkt dat de verklarende kracht van de drie onafhankelijke variabelen is toegenomen. Bovendien verklaren de onafhankelijke variabelen samen 67% van de variantie in het rapportcijfer van de Politie Urk.

Tabel 6.10: *meervoudige regressie-analyse op het rapportcijfer van de Politie Urk (model 2)*

Onafhankelijke variabelen	B	SE B	β	t-waarde
Laatste politiecontact	0,54	0,09	0,37**	5,86
Betrokken	0,76	0,15	0,36**	5,20
Resultaatgericht	0,71	0,17	0,28**	4,23

Note. $R^2 = 0,67$ ($f = 77,00$; $p < 0,00$).

** $p < 0,01$.

7. Conclusie & discussie

De resultaten van het identiteits- en reputatieonderzoek zijn geanalyseerd. Op basis hiervan wordt in dit hoofdstuk een aantal conclusies getrokken en vindt een kritische reflectie op het uitgevoerde onderzoek plaats. In paragraaf 7.1 wordt eerst antwoord gegeven op de onderzoeksvragen en de probleemstelling uit de inleiding van deze scriptie. Vervolgens worden de resultaten van het onderzoek in paragraaf 7.2 vergeleken met de onderzoeksliteratuur uit het theoretisch kader. De validiteit van de gebruikte onderzoeksmethoden komt in paragraaf 7.3 aan bod. Paragraaf 7.4 gaat tot slot in op de generaliseerbaarheid van het onderzoek. Waar mogelijk worden in dit hoofdstuk interessante aanknopingspunten voor vervolgonderzoek aangereikt.

7.1 Beantwoording van de onderzoeksvragen

In de inleiding van deze scriptie is een probleemstelling geformuleerd met vier bijbehorende onderzoeksvragen. Deze paragraaf geeft eerst een concreet antwoord op deze onderzoeksvragen. Vervolgens wordt een eindconclusie geformuleerd als antwoord op de probleemstelling.

Onderzoeksvraag 1:

Wat is de identiteit van de Politie Urk?

De identiteit van een organisatie is in dit onderzoek geoperationaliseerd als een verzameling eigenschappen die volgens alle vaste medewerkers van toepassing is op de eigen organisatie en ten grondslag ligt aan hun gedrag. In de interviews hebben de zes vaste medewerkers van de Politie Urk in totaal 52 eigenschappen genoemd die volgens hen de identiteit van de Politie Urk bepalen. In het expertoverleg werden de medewerkers vervolgens gedwongen om dit aantal terug te brengen naar de acht belangrijkste eigenschappen. Geconcludeerd kan worden dat dit proces efficiënt is verlopen. De medewerkers moesten in de derde stap van het expertoverleg onafhankelijk van elkaar vijf eigenschappen selecteren. Het totaal aantal eigenschappen werd hiermee terug gebracht naar vijftien. Het gezamenlijk selecteren van de uiteindelijke acht eigenschappen van de Politie Urk is eveneens in een korte tijd voltooid. Dit alles duidt erop dat er tussen de individuele medewerkers een grote overeenstemming bestaat over de identiteit van de Politie Urk.

De volgende acht eigenschappen bepalen volgens de medewerkers de identiteit van de Politie Urk:

1. *Integer:*
De Politie Urk is integer. Dit houdt in: betrouwbaar, eerlijk, en rechtvaardig. Integer handelen, betekent echter ook dat alle burgers, ongeacht hun sociale status of uiterlijke kenmerken, gelijk worden behandeld.
2. *Betrokken:*
De Politie Urk is betrokken bij de Urker bevolking. Dit houdt onder andere in dat zij geïnteresseerd is in de mensen die op Urk wonen, meeleeft met wat er zich in de Urker samenleving afspeelt, en oprecht bezorgd is over de verkeersveiligheid van de jeugd op Urk.
3. *Resultaatgericht:*
De Politie Urk is resultaatgericht. Burgers die aangifte doen van een misdrijf, kunnen van de Politie Urk serieuze resultaten verwachten. De Politie Urk is gericht op het oplossen van zaken en zij voldoet daarmee aan het verwachtingspatroon van burgers.
4. *Gemotiveerd:*
De Politie Urk is gemotiveerd. In haar houding straalt zij daardoor gedrevenheid en werklust uit. Gemotiveerd zijn heeft ook alles te maken met het willen halen van resultaten.
5. *Aanspreekbaar:*
De Politie Urk is voor burgers goed benaderbaar. De medewerkers van de Politie Urk stellen zich niet autoritair op en staan altijd open voor een sociaal praatje op straat.

6. *Bekend:*

De medewerkers van de Politie Urk zijn persoonlijk bekend bij het overgrote deel van de Urker bevolking.

7. *Veelzijdig:*

De medewerkers van de Politie Urk vertonen in vergelijking met normale wijkagenten een grote veelzijdigheid in hun politiefunctie. Zij zien zichzelf als gebiedsgebonden politiefunctionarissen en voelen zich verantwoordelijk voor de totale politiezorg op Urk (handhaving, noodhulp, opsporing, en service). Het gevolg is dat de burgers van Urk met alle soorten (sociale) problemen terecht kunnen bij de Politie Urk.

8. *Teamgeest:*

Intern heerst er tussen de medewerkers van de Politie Urk een sterke teamgeest. De Politie Urk straalt daarmee éénheid uit naar buiten toe.

Aan het einde van het expertoverleg waren alle medewerkers van mening dat deze acht eigenschappen de identiteit en daarmee de kracht van de Politie Urk vertegenwoordigen. In hoeverre dit interne beeld overeen komt met het externe beeld van de Urker bevolking, is het onderwerp van de tweede onderzoeksvraag.

Onderzoeksvraag 2:

Wat is de reputatie van de Politie Urk bij de Urker bevolking?

Het begrip reputatie is in dit onderzoek in de eerste plaats geoperationaliseerd als het oordeel van de lokale bevolking over het totale functioneren van de gebiedsgebonden politieorganisatie. Uit de resultaten van de enquête kan geconcludeerd worden dat de Politie Urk in dit opzicht een positieve reputatie heeft bij de Urker bevolking. Iets meer dan de helft van de Urker bevolking is tevreden tot zeer tevreden over het totale functioneren van de Politie Urk en met een rapportcijfer 6,6 krijgt de Politie Urk een ruime voldoende. Uit de resultaten kan bovendien geconcludeerd worden dat de Politie Urk een betere reputatie heeft dan de politie buiten Urk. Met een rapportcijfer 6,3 krijgt de politie buiten Urk echter wel een voldoende. Opvallend is bovendien dat de Urker bevolking in een aantal concrete situaties de Politie Urk niet prefereert boven de politie buiten Urk.

Het begrip reputatie is in de tweede plaats geoperationaliseerd als het oordeel van de lokale bevolking over de gebiedsgebonden politieorganisatie op basis van de eigenschappen die de organisatie-identiteit bepalen. De identiteit van de Politie Urk bestaat volgens de eigen medewerkers uit acht eigenschappen. Uit de resultaten van de enquête blijkt echter dat deze acht eigenschappen niet allemaal op dezelfde wijze worden ervaren door de Urker bevolking. De eigenschappen 'veelzijdig' en 'teamgeest' zijn als zodanig helemaal niet te onderscheiden in het beeld dat de Urker bevolking heeft van de Politie Urk. Beide eigenschappen hebben vooral betrekking op de interne organisatie van de Politie Urk en zijn wellicht daardoor niet goed te onderscheiden door burgers. Dit werd tijdens het expertoverleg ook al opgemerkt door één van de medewerkers van de Politie Urk. De eigenschappen 'gemotiveerd' en 'resultaatgericht' komen gedeeltelijk terug in het beeld van de Urker bevolking als één eigenschap. Deze eigenschap heeft het label 'resultaatgericht' gekregen, omdat de medewerkers van de Politie Urk de eigenschap 'gemotiveerd' tijdens het expertoverleg ook al als 'het willen halen van resultaten' omschreven.

In het beeld dat de Urker bevolking heeft van de Politie Urk zijn dus vijf eigenschappen duidelijk te onderscheiden. Aan de hand van de gemiddelde score op deze eigenschappen kan geconcludeerd worden dat de Urker bevolking de Politie Urk positief beoordeelt op de eigenschappen 'integer', 'betrokken', 'resultaatgericht', en 'aanspreekbaar'. De Politie Urk behaalt op de eigenschap 'bekend' slechts een neutrale gemiddelde score. In dit onderzoek is daarom ook de feitelijke bekendheid van de individuele politiemedewerkers gemeten. Hieruit blijkt dat slechts twee medewerkers van de Politie Urk door meer dan de helft van de respondenten worden herkend. De bekendheid van de wijkagenten bij de Urker bevolking is dus beperkt. Opmerkelijk is in dit verband dat de Politie Urk ook van haar eigen medewerkers relatief het laagste gemiddelde rapportcijfer krijgt voor de eigenschap 'bekend' (zie figuur 4.5).

Onderzoeksvraag 3:

In hoeverre hangt de identiteit van de Politie Urk samen met haar reputatie bij de Urker bevolking?

Uit de resultaten van de enquête is gebleken dat de oorspronkelijke acht eigenschappen uit de identiteit van de Politie Urk niet allemaal als zodanig worden ervaren door de Urker bevolking. De vijf eigenschappen die wel in het beeld van de Urker bevolking te onderscheiden zijn, vertonen allemaal een positieve samenhang met het rapportcijfer van de Politie Urk. De conclusie kan dan ook getrokken worden dat vijf eigenschappen uit de identiteit van de Politie Urk positief samenhangen met de reputatie van de Politie Urk bij de Urker bevolking. De eigenschappen 'resultaatgericht' en 'betrokken' vertonen hierbij de sterkste en de eigenschap 'bekend' de zwakste samenhang. Hoe hoger de Politie Urk echter gewaardeerd wordt op één van de vijf eigenschappen, hoe hoger haar uiteindelijke rapportcijfer.

Onderzoeksvraag 4:

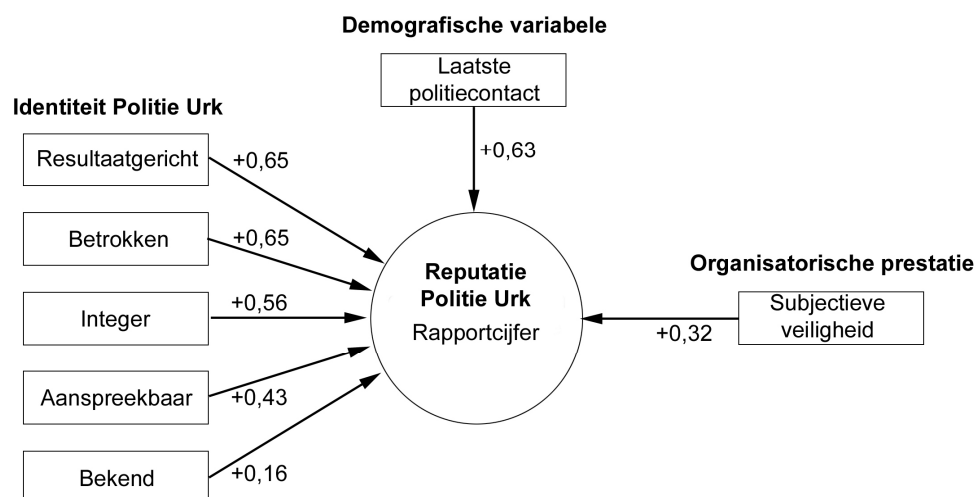
In hoeverre spelen demografische variabelen en organisatorische prestaties een rol bij de reputatie van de Politie Urk?

Uit de resultaten van de enquête kan geconcludeerd worden dat van alle demografische variabelen alleen het oordeel over het laatste politiecontact positief samenhangt met de reputatie van de Politie Urk. Respondenten die tevreden zijn over hun laatste politiecontact geven de Politie Urk een hoger rapportcijfer dan respondenten die minder tevreden zijn over hun laatste politiecontact. In dit onderzoek kon echter niet worden aangetoond dat de demografische variabelen leeftijd, geslacht, en kerkgenootschap een rol spelen bij de reputatie van de Politie Urk.

De organisatorische prestaties van de Politie Urk zijn gemeten aan de hand van de subjectieve veiligheid, de objectieve veiligheid en het vermijdingsgedrag van respondenten. Geconcludeerd kan worden dat alleen de subjectieve veiligheid positief samenhangt met de reputatie van de Politie Urk. Hoe veiliger een persoon op Urk zich voelt, hoe hoger het rapportcijfer van de Politie Urk. De objectieve veiligheid en de intentie tot het vertonen van vermijdingsgedrag hebben in dit onderzoek geen significant effect op de reputatie van de Politie Urk.

Probleemstelling:

In welke mate levert de identiteit van een gebiedsgebonden politieorganisatie, zoals de Politie Urk, een bijdrage aan haar reputatie bij de lokale bevolking?



Figuur 7.1: variabelen die in dit onderzoek positief samenhangen met de reputatie van de Politie Urk

Na de beantwoording van de vier onderzoeksvragen kan de conclusie getrokken worden dat de identiteit van een gebiedsgebonden politieorganisatie in dit onderzoek inderdaad een belangrijke bijdrage levert aan haar reputatie bij de lokale bevolking. Vijf eigenschappen uit de identiteit van de Politie Urk (integer, betrokken, resultaatgericht, bekend, en aanspreekbaar) vertonen namelijk een positieve samenhang met het rapportcijfer dat de Politie Urk krijgt van de Urker bevolking. Het zijn echter niet alleen de eigenschappen die samenhangen met het rapportcijfer van de Politie Urk. Twee andere variabelen, het oordeel over het laatste politiecontact en de subjectieve veiligheid, vertonen eveneens een positieve samenhang. Figuur 7.1 toont de variabelen en hun correlatie met het rapportcijfer van de Politie Urk.

Uit de resultaten van het onderzoek blijkt bovendien dat de reputatie van de Politie Urk bij de Urker bevolking voor een groot gedeelte voorspeld kan worden met drie variabelen. Het oordeel over het laatste politiecontact is de grootste voorspeller van het rapportcijfer van de Politie Urk. De kwaliteit van het laatste contact tussen een burger en een politiemedewerker is voor de reputatie van de Politie Urk dus erg belangrijk. Dit komt overeen met het resultaat dat de meeste respondenten hun oordeel over de Politie Urk voornamelijk baseren op persoonlijke ervaringen. Twee eigenschappen van de Politie Urk, 'betrokken' en 'resultaatgericht', zijn eveneens grote voorspellers van het rapportcijfer. De betrokkenheid van de Politie Urk met de Urker bevolking lijkt haar grootste kracht te zijn. Van alle eigenschappen krijgt de Politie Urk op de eigenschap 'betrokken' namelijk de hoogste gemiddelde score. Voor de Politie Urk is het dus van belang dat zij vooral resultaatgerichtheid en betrokkenheid met de Urker bevolking uitstraalt. De betrokkenheid van de Politie Urk bij de Urker bevolking komt onder andere tot uitdrukking in de krantenberichten die regelmatig verschijnen in de plaatselijke krant 'Het Urkerland'. Ter illustratie bevat bijlage 6 een aantal van deze berichten.

7.2 Reflectie op onderzoeksliteratuur

Volgens van Rekom (1998) heeft iedere organisatie een identiteit. Deze identiteit bestaat uit een verzameling eigenschappen die volgens de medewerkers typerend is voor de eigen organisatie (Hatch & Schultz, 2000; Kiriakidou & Millward, 2000; Van Riel, 2003). Bernstein (1989) gaat met zijn spinnenwebmethode uit van acht eigenschappen die de identiteit van een organisatie bepalen. Uit de resultaten van dit onderzoek blijkt dat de identiteit van een gebiedsgebonden politieorganisatie eveneens uit te drukken is in een verzameling eigenschappen. Met de criteria van Albert en Whetten (1985) als richtlijn, is de identiteit van de Politie Urk samengevat in acht eigenschappen die volgens de eigen medewerkers de identiteit van hun organisatie bepalen.

Zoomer et al. (2002) noemen in hun onderzoek drie maatschappelijke effecten van gebiedsgebonden politiezorg (GGPZ): betere aanspreekbaarheid van de politie, maatschappelijke integratie van de politie in de samenleving, en het 'kennen en gekend worden' van wijkagenten. In dit onderzoek werd gesuggereerd dat deze effecten een positieve invloed zouden kunnen hebben op de reputatie van een gebiedsgebonden politieorganisatie bij de lokale bevolking. De resultaten van dit onderzoek lijken hiervoor een eerste aanwijzing te geven. De eigenschappen 'aanspreekbaar', 'betrokken', en 'bekend' uit de identiteit van de Politie Urk komen namelijk sterk overeen met de genoemde maatschappelijke effecten van GGPZ. Bovendien vertonen deze drie eigenschappen een significante samenhang met het rapportcijfer van de Politie Urk. In tegenstelling tot het onderzoek van Smith en Hawkins (1973) blijkt ook de eigenschap 'bekend' een zwakke, maar significante samenhang te vertonen met het rapportcijfer van de Politie Urk. Meer onderzoek is echter nodig om precies in kaart te brengen welke effecten van GGPZ van invloed zijn op de reputatie van een gebiedsgebonden politieorganisatie bij de lokale bevolking.

De identiteit van een organisatie draagt in belangrijke mate bij aan het beeld dat externe stakeholders hebben van de organisatie (Ravasi & Van Rekom, 2003; Van Riel, 2003). Volgens Davies et al. (2004) geldt dit vooral voor service-organisaties waar werknemers regelmatig in contact komen met klanten. Met de resultaten uit dit onderzoek kan deze stelling ook voor een gebiedsgebonden politieorganisatie worden bevestigd. Vijf eigenschappen uit de identiteit van de Politie Urk vertonen namelijk een significante samenhang met het rapportcijfer dat de politieorganisatie van de Urker bevolking krijgt. Bovendien kan het rapportcijfer van de Politie Urk in belangrijke mate voorspeld worden aan de hand van de eigenschappen 'resultaatgericht' en 'betrokken'.

Volgens Brown en Benedict (2002) zijn slechts een aantal demografische variabelen van invloed op het oordeel van burgers over de politie. Zo komen zij tot de conclusie dat jongeren over het algemeen een negatiever beeld hebben van de politie dan ouderen. In dit onderzoek kan deze conclusie echter niet worden bevestigd. Een effect van sociale cohesie op het oordeel van burgers over de politie is in dit onderzoek eveneens niet gevonden. Hierbij moet echter wel vermeld worden dat slechts enkele respondenten uit de steekproef een geringe mate van sociale cohesie op Urk ervaren. Een duidelijke samenhang tussen de door burgers ervaren sociale cohesie op Urk en hun oordeel over de Politie Urk is zodoende moeilijk te meten.

Zowel Brown en Benedict (2002) als Lammers (2004) komen tot de conclusie dat het oordeel over het laatste politiecontact zeer belangrijk is voor het oordeel dat burgers hebben over de politie in het algemeen. Een conclusie die in dit onderzoek wederom wordt bevestigd. Vervolgonderzoek zou zich kunnen richten op het identificeren van factoren in het contact tussen een politieagent en een burger die leiden tot een positief oordeel. Uit het onderzoek van het ministerie van BZK (2005) blijkt onder andere dat burgers willen ervaren dat een contact met de politie tot zichtbare actie leidt. Deze conclusie lijkt overeen te komen met de in dit onderzoek gevonden positieve samenhang tussen de eigenschap 'resultaatgericht' en het rapportcijfer van de Politie Urk.

In de onderzoeksliteratuur is niets te vinden over een effect van religie op het oordeel van burgers over de politie. Uit dit onderzoek blijkt echter dat er wel een zwakke samenhang bestaat tussen het lidmaatschap van een bepaalde kerkgenootschap en het oordeel van burgers over de politie. Het resultaat is echter net niet significant. Hierbij moet wel worden opgemerkt dat de respondenten in dit onderzoek niet gelijkmatig over de kerkgenootschappen zijn verdeeld. Vrijwel de meeste respondenten zijn lid van de (Christelijke) gereformeerde kerk. Slechts een kleine groep respondenten is versplinterd over de andere kerkgenootschappen. Bij een mogelijk vervolgonderzoek, naar de samenhang tussen Christelijke kerkgenootschappen en het oordeel van burgers over de politie, is het dus belangrijk dat alle kerkgenootschappen in voldoende mate vertegenwoordigd zijn in de steekproef. Bovendien moeten er een aantal duidelijke criteria worden opgesteld waarmee kerkgenootschappen nauwkeurig op een ordinale schaal gerangschikt kunnen worden.

Zoomers et al. (2002) komen tot de conclusie dat burgers zich veiliger voelen naarmate zij sterker het idee hebben dat de politie in de buurt goed functioneert. Deze conclusie wordt in dit onderzoek wederom bevestigd. De subjectieve veiligheid van de respondenten op Urk vertoont namelijk een positieve samenhang met het rapportcijfer van de Politie Urk. Uit dit onderzoek blijkt ook dat respondenten die in het verleden een keer slachtoffer zijn geworden van een misdrijf, de Politie Urk een veel lager rapportcijfer (6,0) geven dan respondenten die nog nooit slachtoffer zijn geworden (6,8). Het verschil is echter net niet significant. Voor de reputatie van een gebiedsgebonden politieorganisatie lijkt hiermee de mate waarin een persoon zich veilig voelt, belangrijker te zijn dan de vraag of een persoon in het verleden al dan niet slachtoffer is geworden van een misdrijf.

7.3 Validiteit van de onderzoeksmethoden

In dit onderzoek zijn drie onderzoeksmethoden gehanteerd. In deze paragraaf worden de voor- en nadelen van iedere methode behandeld. Achtereenvolgens komt de validiteit van de interviews, het expertoverleg, en de enquête aan bod.

Interviews

Als explorerende methode zijn interviews volgens Millar & Gallagher (2002) erg geschikt om inzicht te krijgen in een onbekende praktijksituatie. De interviews zijn in dit onderzoek dan ook als zodanig toegepast en hebben een goed inzicht gegeven in de identiteit en reputatie van de Politie Urk. De interviews zijn echter ook benut om zoveel mogelijk centrale, continue, en onderscheidende eigenschappen van de Politie Urk te identificeren. Twee van de zes respondenten vonden het echter moeilijk om eigenschappen toe te kennen aan de Politie Urk als geheel. De persoonlijkheidsmetafoor (Davies et al., 2001, 2004) bood hier enige uitkomst. Het is echter wel mogelijk dat deze twee respondenten, na enige doorvragen, eigenschappen hebben genoemd uit het oogpunt van sociaal wenselijkheid. Een ander punt van kritiek is het aantal negatieve eigenschappen dat de respondenten tijdens de interviews hebben genoemd. Slechts één respondent kende de Politie Urk de enigszins negatieve eigenschap 'eigenwijs' toe. Blijkbaar zijn mensen geneigd om de identiteit van hun organisatie voornamelijk in positieve eigenschappen te omschrijven.

Expertoverleg

De 52 eigenschappen die genoemd zijn tijdens de interviews hebben als input gediend voor het expertoverleg. Vanuit het oogpunt van efficiency was het expertoverleg aan een aantal regels gebonden die de keuzevrijheid van de respondenten enigszins beperkte. Zo waren de 52 eigenschappen al voor aanvang van het expertoverleg ingedeeld in een aantal groepen. De respondenten kregen tijdens het expertoverleg wel de mogelijkheid om deze indeling aan te passen, maar ook hier werd de keuzevrijheid van de respondenten beperkt tot maximaal drie wijzigingen per persoon. De respondenten werden vervolgens gedwongen om de identiteit van de Politie Urk, in overeenstemming met de spinnenwebmethode van Bernstein (1989), samen te vatten in acht eigenschappen.

Het is mogelijk dat de regels van het expertoverleg het keuzeproces van de respondenten hebben beïnvloed. De respondenten hadden in iedere stap van het expertoverleg echter voldoende tijd en mogelijkheden om hun eigen keuzes te maken. Bovendien hadden de respondenten weinig tijd nodig om overeenstemming te bereiken over de uiteindelijke acht eigenschappen van de Politie Urk. De respondenten gaven aan het einde van het expertoverleg dan ook toe dat de gekozen acht eigenschappen de identiteit en daarmee de kracht van de Politie Urk goed vertegenwoordigen.

Enquête

Om de validiteit van de enquête veilig te stellen, is een groot aantal vragen afgeleid uit relevante literatuurbronnen en de Politiemonitor Bevolking. De stellingen over de eigenschappen van de Politie Urk zijn echter nooit eerder op hun validiteit getest. De medewerkers van de Politie Urk hebben in het expertoverleg alle eigenschappen een bepaalde inhoud gegeven. Naar aanleiding hiervan zijn de acht eigenschappen omgezet in stellingen, die middels een enquête zijn voorgelegd aan de Urker bevolking. Uit de exploratieve factoranalyse is vervolgens gebleken dat de acht eigenschappen van de Politie Urk niet allemaal op dezelfde wijze worden ervaren door de Urker bevolking. De eigenschappen 'veelzijdig' en 'teamgeest' zijn helemaal niet als afzonderlijke factoren terug te vinden en de eigenschappen 'gemotiveerd' en 'resultaatgericht' komen gedeeltelijk terug als één factor. Voor de overige factoren kan eveneens de vraag gesteld worden in hoeverre zij overeenkomen met de oorspronkelijke eigenschappen zoals bedoeld door de medewerkers van de Politie Urk. Bij een vervolgonderzoek naar de samenhang tussen de identiteit van een organisatie en haar reputatie bij een bepaalde doelgroep moet met deze beperking rekening worden gehouden.

De eigenschappen uit de identiteit van de Politie Urk zijn bij de Urker bevolking dus gemeten aan de hand van stellingen. Om routinematig invulgedrag van respondenten te voorkomen, is een aantal stellingen negatief geformuleerd. In de exploratieve factoranalyse zijn deze stellingen echter allemaal onder één factor geplaatst (zie bijlage 5). Dit maakte alle negatief geformuleerde stellingen onbruikbaar voor het meten van de onderliggende eigenschappen waarvoor zij waren bedoeld. Dit resultaat roept een aantal methodologische vragen op over de bruikbaarheid van negatief geformuleerde stellingen bij het meten van onderliggende constructen.

De eerste conceptversie van de enquête is uitvoerig getest onder een aantal mensen uit de doelgroep. Dit heeft een aantal belangrijke punten ter verbetering opgeleverd. De pretest heeft de validiteit van de onderzoeksmethode dan ook zeker verbeterd. Bij het versturen van de enquête zijn bepaalde maatregelen genomen om sociaal wenselijke antwoorden bij respondenten te voorkomen. Zo is de enquête verstuurd in een envelop van de Universiteit Twente. Bovendien moesten respondenten de ingevulde enquête met behulp van de bijgevoegde antwoordenvolp ook weer terugsturen naar de Universiteit Twente. Twee berichten in de plaatselijke krant (zie bijlage 6) hebben eveneens de onafhankelijkheid van het onderzoek benadrukt.

Een bijgevoegde brief moest er voor zorgen dat de enquête op ieder adres door een willekeurig persoon boven de 15 jaar werd ingevuld (zie bijlage 3). Het is mogelijk dat deze willekeurige selectie niet op ieder adres even zorgvuldig is toegepast aangezien de leeftijdscategorie van 16 tot en met 24 jaar enigszins ondervertegenwoordigd is in de uiteindelijke steekproef. Van de 164 teruggestuurde enquêtes bleek er één onbruikbaar. Alle andere enquêtes zijn over het algemeen netjes en volledig ingevuld. Bovendien hebben slechts drie respondenten bij de open vraag een negatieve opmerking over de enquête genoteerd. Dit duidt erop dat respondenten de enquête over het algemeen goed konden invullen.

7.4 Generaliseerbaarheid van het onderzoek

In dit onderzoek worden, op basis van een enkelvoudige aselechte steekproef van 163 respondenten, conclusies getrokken over de reputatie van de Politie Urk bij de Urker bevolking. Dankzij de methode waarmee de enquête is verstuurd en de bijkomende maatregelen die daarbij zijn genomen (zie paragraaf 7.3), is het veilig om te veronderstellen dat de resultaten van het onderzoek representatief zijn voor de totale populatie van de gemeente Urk. De steekproef lijkt een goede afspiegeling te zijn van de Urker bevolking. Bovendien heeft het onderzoek een aantal zeer significante resultaten opgeleverd.

Een belangrijke vraag die echter gesteld kan worden, is wat dit onderzoek bijdraagt aan de kennis over GGPZ in Nederland. De identiteit van de Politie Urk is in dit onderzoek vastgelegd in een unieke verzameling van acht eigenschappen. Bovendien is het onderzoek uitgevoerd in een hele specifieke gemeenschap in Nederland. De resultaten zijn daarom niet eenvoudig te generaliseren naar andere gebiedsgebonden politieorganisaties. Toch zijn er in dit onderzoek een aantal interessante resultaten gevonden die overeen komen met de onderzoeksliteratuur over GGPZ (zie ook paragraaf 7.2).

Tabel 1.1 uit de inleiding van deze scriptie toont vier organisatiemodellen van GGPZ. De Politie Urk vertoont grote overeenkomsten met model 4. Zoomer et al. (2002) kunnen op basis van hun onderzoek helaas geen uitspraken doen over de bruikbaarheid van de modellen in verschillende omstandigheden. Meer onderzoek op dit gebied is dus vereist. Wel noemen zij een aantal algemene maatschappelijke effecten van GGPZ waaronder een verbeterde maatschappelijke integratie van de politie in de samenleving.

Volgens de drie criteria van Van der Vijver (2002) is de Politie Urk in ieder geval wel een echte gebiedsgebonden politieorganisatie:

1. *Geografische decentralisatie*: de medewerkers van de Politie Urk zijn voor een langere tijd verbonden met en verantwoordelijk gesteld voor de totale politiezorg op Urk.
2. *Nabijheid*: door het 'kennen en gekend worden' is de sociale afstand tussen de medewerkers van de Politie Urk en de Urker bevolking klein.
3. *Betrokkenheid*: Uit de resultaten van dit onderzoek blijkt dat de politiemedewerkers erg betrokken zijn bij de Urker bevolking en de problemen die zij hebben.

In dit onderzoek zijn de eigenschappen 'resultaatgericht' en 'betrokken' belangrijke voorspellers van het rapportcijfer dat de Politie Urk van de lokale bevolking krijgt. Het onderzoek van Peak, Bradshaw en Glensor (1992) illustreert echter dat een resultaatgerichte politie alleen niet voldoende is. In hun onderzoek werd een gebiedsgebonden politieorganisatie door de lokale bevolking namelijk gezien als efficiënt, maar harteloos. Het oordeel van de bevolking over de politieorganisatie verbeterde echter na de invoering van het Community-oriented Policing Plus programma. De respondenten van het onderzoek waren bovendien van mening dat de politiemedewerkers in het contact met burgers meer een gevoel van bezorgdheid uitdrukten.

De resultaten van dit onderzoek pleiten dus voor een gebiedsgebonden politieorganisatie die in de communicatie met burgers laat zien dat ze zowel resultaatgericht als ook betrokken is bij de burgers van de lokale gemeenschap. Vervolgonderzoek zal moeten uitwijzen in hoeverre eigenschappen als 'betrokken' en 'taakgericht' samenhangen met de reputatie van verschillende soorten gebiedsgebonden politieorganisaties in andere dorpen of steden. Het is bijvoorbeeld mogelijk dat de eigenschap 'betrokken' erg belangrijk is voor de reputatie van de politie in een dorp met een grote mate van sociale cohesie. De eigenschap zou echter minder belangrijk kunnen zijn voor de reputatie van de politie in een grote stad. Als het gaat om de reputatie van een gebiedsgebonden politieorganisatie bij de lokale bevolking, wijst dit onderzoek in ieder geval uit dat de politie ook een sociaal gezicht nodig heeft.

8. Aanbevelingen voor de Politie Flevoland

Op basis van de resultaten van dit onderzoek en de antwoorden op de onderzoeksvragen, kunnen zes praktische aanbevelingen worden gedaan aan de Politie Flevoland in het algemeen en de Politie Urk in het bijzonder:

1. *Het laatste politiecontact:*

Uit het onderzoek van Lammers (2004) blijkt dat het oordeel van burgers over het laatste politiecontact sterk samenhangt met het totaaloordeel over de politie in het algemeen. De resultaten van dit onderzoek ondersteunen deze conclusie. Politieagenten die regelmatig in contact staan met burgers moeten dus beseffen dat zij de reputatie van de politie kunnen maken of breken.

2. *De identiteit en reputatie van de Politie Urk:*

Vijf eigenschappen uit de identiteit van de Politie Urk vertonen een positieve samenhang met het totaaloordeel dat de Urker bevolking heeft over de Politie Urk. De eigenschappen, 'taakgericht' en 'betrokken', vertonen de sterkste samenhang en kunnen het totaaloordeel zelfs voor een groot gedeelte voorspellen. De Politie Urk kan haar reputatie bij de Urker bevolking hoog houden door deze twee eigenschappen te benadrukken in haar communicatie met de lokale bevolking. In dit geval is het erg belangrijk dat de medewerkers van de Politie Urk de eigenschappen tot uitdrukking brengen in hun gedrag op straat. Bovendien kan de Politie Urk, door middel van ondersteunende berichten in de plaatselijke krant, aan de bevolking laten zien dat zij resultaatgericht en betrokken is. Gebiedsgebonden politieorganisaties in andere gemeenten in Flevoland doen er zeer waarschijnlijk ook goed aan om in de communicatie met burgers te laten zien dat de politie ook een sociaal gezicht heeft.

3. *De bezetting van de Politie Urk:*

De bezetting van de Politie Urk bestaat momenteel uit een politiechef, vijf vaste, en één tijdelijke wijkagent. Indien deze bezetting in de toekomst wordt aangepast, is het erg belangrijk dat nieuwe collega's zich kunnen identificeren met de identiteit van de Politie Urk. Dit geldt vooral voor de eigenschappen 'taakgericht' en 'betrokken'. Het is dus erg belangrijk dat nieuwe collega's naast een taakgerichte houding ook een bepaalde betrokkenheid tonen met de Urker bevolking. Dit houdt onder andere in dat zij geïnteresseerd zijn in en meeleven met wat er zich in de Urker samenleving afspeelt.

4. *De bekendheid van de Politie Urk:*

Uit de resultaten van dit onderzoek blijkt dat de persoonlijke bekendheid van de wijkagenten op Urk beperkt is. Hoewel twee medewerkers van de Politie Urk een identificatiepercentage hebben van 72%, worden de andere wijkagenten door minder dan de helft van de respondenten uit het onderzoek herkend. Bovendien vertoont de eigenschap 'bekend' uit de identiteit van de Politie Urk de zwakste samenhang met het totaaloordeel. Een positieve invloed van het 'kennen en gekend worden' op de reputatie van de Politie Urk bij de Urker bevolking lijkt daarmee gering te zijn.

5. *Onvrede over de Politie Urk:*

Uit de antwoorden op de open vragen blijkt dat de onvrede bij burgers over de Politie Urk twee concrete hoofdoorzaken heeft. Ten eerste is er onvrede over de strenge controles die de Politie Urk uitvoert en het aantal bekeuringen dat zij uitschrijft. Vaak gaat het hierbij om snelheid- en alcoholcontroles of helm- en gordelgebruik. De onvrede op dit gebied is voor de politie natuurlijk moeilijk te vermijden. Ten tweede is er onvrede over het optreden van de Politie Urk ten opzichte van de jeugd. Een aantal respondenten geeft aan dat de Politie Urk wel wat strenger op mag treden tegen losbandige jongeren die vooral in het weekend bepaalde plekken op Urk onveilig maken. Door effectief in te spelen op deze onvrede zou de Politie Urk haar taakgerichtheid en het subjectieve veiligheidsgevoel van burgers kunnen verhogen. Dit kan een gunstig effect hebben op de reputatie van de Politie Urk bij de Urker bevolking.

6. *De reputatie van de politie buiten Urk:*

De Politie Urk en de politie buiten Urk worden door de Urker bevolking verschillend beoordeeld. Van de Urker bevolking krijgt de Politie Urk een hoger rapportcijfer dan de politie buiten Urk. Het verschil is misschien minder groot dan over het algemeen bij de Politie Flevoland wordt aangenomen. Bovendien blijken Urkers de Politie Urk niet automatisch te prefereren boven de politie buiten Urk. In een aantal concrete situaties zoals het accepteren van een bekeuring, het geven van informatie, of het opvolgen van aanwijzingen, maakt het de gemiddelde Urker niet uit of hij/zij te maken heeft met een agent van de Politie Urk of van de politie buiten Urk. Voor de agenten van bureau Emmeloord, die voor de noodhulp ook regelmatig op Urk moeten werken, kan deze conclusie verhelderend zijn.

Referentielijst

- Albert, S. (1998). The Definition and Metadefinition of Identity. In: Whetten, D. A., & Godfrey, P. C. (eds.), *Identity in Organizations: Building Theory Through Conversations*. Thousand Oaks: Sage Publications.
- Albert, S., & Whetten, D. A. (1985). Organizational Identity. *Research in Organizational Behavior*, vol(7), 263-295.
- Bernstein, D. (1989). *Company image and reality: a critique of corporate communications*. London: Cassell
- Birkigt, K., & Stadler, M. M. (1986). *Corporate Identity, Grundlagen, Funktionen, Fallspielen*. Landsberg am Lech: Verlag Moderne Industrie.
- Brown, B., & Benedict, W. R. (2002). Perceptions of the police; Past findings, methodological issues, conceptual issues and policy implications. *Policing: An International Journal of Police Strategies & Management*, vol(25), 543-580.
- Centraal Bureau voor de Statistiek. (2006). Opgehaald op 14 december 2006, van <http://statline.cbs.nl/StatWeb/start.asp?lp=Search/Search>
- Davies, G., Chun, R., da Silva, R. V., & Roper, S. (2001). The Personification Metaphor as a Measurement Approach for Corporate Reputation. *Corporate Reputation Review*, vol(4), 113-127.
- Davies, G., Chun, R., da Silva, R. V., & Roper, S. (2004). A Corporate Character Scale to Assess Employee and Customer Views of Organization Reputation. *Corporate Reputation Review*, vol(7), 125-146.
- De Hart, J. J. (2002). Theoretische uitgangspunten, conceptualisering en doelstellingen. In: De Hart, J. J. (eds.), *Zekere banden: sociale cohesie, leefbaarheid en veiligheid*. Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau.
- Dichter, E. (1985). Image: what is it? *MSU BusinessTopics*, vol(), 75-81.
- Dickson, D. (2002). The focus group approach. In: Hargie, O., & Tourish, D. (eds.), *Handbook of Communication Audits for Organisations*. New York: Routledge.
- Emans, B. (1990). *Interviewen: Theorie, techniek en training*. Groningen: Wolters-Noordhoff.
- Fombrun, C. J., & Rindova, V. P. (2000). The Road to Transparency: Reputation Management at Royal Dutch/Shell. In: Schultz, M., Hatch, M. J., & Larsen, M. H. (eds.), *The Expressive Organization*. Oxford: Oxford University Press.
- Gioia, D. A. (1998). From Individual to Organizational Identity. In: Whetten, D. A., & Godfrey, P. C. (eds.), *Identity in Organizations: Building Theory Through Conversations*. Thousand Oaks: Sage Publications.
- Gotsi, M., & Wilson, A. M. (2001). Corporate reputation: seeking a definition. *Corporate Communications: An International Journal*, vol(6), 24-30.
- Gray, E. R., & Balmer, J. M. (1998). Managing Corporate Image and Corporate Reputation. *Long Range Planning*, vol(31), 695-702.
- Hatch, M. J., & Schultz, M. (2000). Scaling the Tower of Babel: Relational Differences Between Identity, Image, and Culture in Organizations. In: Schultz, M., Hatch, M. J., & Larsen, M. H. (eds.), *The Expressive Organization*. Oxford: Oxford University Press.

- Intomart Gfk (2005a). *Politie monitor Bevolking 2005: Landelijke rapportage*. Hilversum: Intomart Gfk.
- Intomart Gfk (2005b). *Politie monitor Bevolking 2005: Rapportage Flevoland*. Hilversum: Intomart Gfk.
- Jolly, A. (2001). *Managing Corporate Reputations*. London: Kogan Page.
- Kiriakidou, O., & Millward, L. J. (2000). Corporate identity: external reality or internal fit? *Corporate Communications: An International Journal*, vol(5), 49-58.
- Koole, R. (2002). *Van eiland naar weiland*. Lelystad: Politie Flevoland.
- Lammers, J. (2004). *Oordelen over de politie: Een analyse van de invloed van contacten op het oordeel van burgers over het functioneren van de politie*. Proefschrift Universiteit Twente.
- Liou, K. T., & Savage, E. G. (1996). Citizen Perception of Community Policing Impact. *Public administration quarterly*, vol(20), 163-179.
- Millar, R., & Gallagher, M. (2002). The interview approach. In: Hargie, O., & Tourish, D. (eds.), *Handbook of Communication Audits for Organisations*. New York: Routledge.
- Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (2005). *Actieve Wederkerigheid: De beïnvloedbaarheid van oordelen over het contact met en de beschikbaarheid van de politie*. Den Haag: Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties.
- Muijen, P. J. (2005). *Politiewet 1993*. Doetinchem: Reed Business Information.
- Nederlands Bijbelgenootschap (2004). *De Nieuwe Bijbelvertaling*. Heerenveen: Uitgeverij Jongbloed.
- Ollins, W. (1989). *Corporate Identity: Making Business Strategy Visible Through Design*. London: Thames and Hudson.
- Peak, K., Bradshaw, R. V., & Glensor, R. W. (1992). Improving Citizen Perceptions of the Police: "Back to the Basics" with a Community Policing Strategy. *Journal of Criminal Justice*, vol(20), 25-40.
- Politie Flevoland (2006a). *Jaarplan Politie Flevoland 2006: Vriendelijk als het kan, streng als het moet*. Lelystad: Politie Flevoland.
- Politie Flevoland (2006b). *Rapportage Klant Tevredenheids Onderzoek 'Aangifte'*. Lelystad: Politie Flevoland.
- Ravasi, D., & Van Rekom, J. (2003). Key Issues in Organizational Identity and Identification Theory. *Corporate Reputation Review*, vol(6), 118-132.
- Smith, P. E., & Hawkins, R. O. (1973). Victimization, types of citizen-police contacts, and attitudes towards the police. *Law and society Review*, vol(8), 135-152.
- SPSS voor Windows, versie 12.0.1. (2003). Chicago: SPSS Inc.
- Van der Jagt, R. (2004). *Corporate reputatiemanagement: bouwen aan vertrouwen in het transparantietijdperk*. Alphen aan den Rijn: Kluwer.
- Van der Vijver, K. (2002) Evaluating Community Policing. In: Van den Broeck, T., & Eliaerts, C. (eds.), *Evaluating Community Policing*. Brussel: Uitgeverij Politeia.
- Van Rekom, J. (1998). *Corporate Identity: development op the concept and a measurement instrument*. Proefschrift Erasmus Universiteit Rotterdam.
- Van Riel, C. B. (2003). *Identiteit en imago: recente inzichten in corporate communication: theorie & praktijk*. Den Haag: Academic Service.

Wiebrens, C. (2004). Gebiedsgebonden politiezorg: kennen en gekend worden. *Justitiële Verkenningen*, vol(30), 79-92.

Zoomer, O. J., Geurts, P. A., & Van der Vijver, C. D. (2002). *De gebiedsgebonden politiezorg als uitdaging*. Den Haag: Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties.

Zoomer, O. J., Geurts, P. A., & Van Heel, L. (2000). *Gebiedsgebonden politiezorg*. Den Haag: Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties.

Bijlagen scriptie

BIJLAGE 1: INTERVIEWSCHEMA MEDEWERKERS POLITIE URK	56
BIJLAGE 2: PROTOCOL EXPERTOVERLEG POLITIE URK	63
FORMULIER 1	66
FORMULIER 2	67
FORMULIER 3	68
FORMULIER 4	69
FORMULIER 5	70
FORMULIER 6	71
BIJLAGE 3: ENQUÊTE POLITIE URK	72
BIJLAGE 4: INDIVIDUELE ITEMS EIGENSCHAPPEN POLITIE URK	78
BIJLAGE 5: EXPLORATIEVE FACTORANALYSE	79
BIJLAGE 6: KRANTENBERICHTEN POLITIE URK	81

Bijlage 1: Interviewschema medewerkers Politie Urk

Naam informant: _____

Datum interview: _____

Tijdstip aanvang interview: _____

Opening

Met de informant is face-to-face een afspraak gemaakt voor bovengenoemde datum en tijdstip.

Bij de inleiding van het gesprek moeten de volgende zaken onder de aandacht worden gebracht:

- Opdrachtgever onderzoek: Politie Flevoland & Universiteit Twente.
- Doel interview: inzicht krijgen in de identiteit, het gedrag en de reputatie van de Politie Urk;
- Informant is vanuit zijn unieke kennis over de Politie Urk gekozen voor het interview;
- Duur interview: 90 minuten;
- Soort vragen: open vragen over de identiteit, het gedrag en de reputatie van de Politie Urk;
- Anonieme verwerking van gegevens;
- Vertrouwelijk gebruik micro-cassetterecorder;
- Onderzoeksrapport rond oktober/november beschikbaar voor informant;
- Rolinstructie: de geïnterviewde moet alleen antwoord geven op de gestelde vragen;
- De informant mag rustig de tijd nemen voor het formuleren van antwoorden;
- De mening van de informant staat voorop, er zijn dus geen foute antwoorden.

Zet de micro-cassetterecorder aan.

Openingsvragen

1. Kun je kort iets vertellen over jezelf in combinatie met je functie bij de Politie Urk?

Noteer steekwoorden: _____

2. Waarom werk je voor de Politie (Urk)?

Noteer steekwoorden: _____

3. Hoe zou je de Politie Urk willen omschrijven aan iemand die er niet bekend mee is?

Noteer steekwoorden: _____

Identiteit Politie Urk

De volgende vragen gaan over de identiteit van de Politie Urk. Net als een persoon heeft ook een organisatie een eigen identiteit. Deze identiteit bepaalt wie de organisatie is, welke eigenschappen zij heeft en hoe zij zich gedraagt.

4. Stel je voor dat de Politie Urk een persoon van vlees en bloed zou zijn. Welke eigenschappen zou deze persoon dan hebben, volgens jou?

Noteer eigenschappen: _____

Wat is kenmerkend voor het gedrag van deze persoon in de omgang met de Urker bevolking?

Noteer steekwoorden: _____

5. In welke eigenschappen onderscheidt de Politie Urk zich volgens jou van andere politievervestigingen in Flevoland?

Noteer onderscheidende eigenschappen: _____

6. Wat zou er verloren gaan in de basispolitiezorg op Urk als de Politie Urk zou sluiten en de gemeente Urk volledig onder de politiezorg vanuit de Politie Emmeloord zou vallen?

Noteer steekwoorden: _____

7. Kun je mij een verhaal vertellen dat typerend is voor de manier waarop de Politie Urk haar basispolitiezorg uitvoert?

Noteer steekwoorden: _____

Welke eigenschappen van de Politie Urk liggen volgens jou ten grondslag aan het verhaal dat je zojuist hebt verteld?

Noteer steekwoorden: _____

8. Wat is volgens jou de kernopdracht (reden van bestaan) van de Politie Urk?

Noteer kernopdracht: _____

Identiteit Politie Flevoland

In de volgende vragen noem ik een aantal eigenschappen. Het is de bedoeling dat je voor iedere eigenschap, op een schaal van 1 t/m 10, aangeeft in hoeverre deze van toepassing is op de Politie Urk. De score 1 staat voor 'helemaal niet van toepassing' en de score 10 staat voor 'helemaal van toepassing'.

9. In hoeverre is de eigenschap 'daadkrachtig' van toepassing op de Politie Urk?

Score: _____

Hoe zou jij deze eigenschap kort omschrijven?

Noteer omschrijving: _____

Hoe komt deze eigenschap tot uiting in het gedrag van de Politie Urk (in de omgang met de Urker bevolking)?

Noteer steekwoorden: _____

10. In hoeverre is de eigenschap 'betrouwbaar' van toepassing op de Politie Urk?

Score: _____

Hoe zou jij deze eigenschap kort omschrijven?

Noteer omschrijving: _____

Hoe komt deze eigenschap tot uiting in het gedrag van de Politie Urk (in de omgang met de Urker bevolking)?

Noteer steekwoorden: _____

11. In hoeverre is de eigenschap 'betrokken' van toepassing op de Politie Urk?

Score: _____

Hoe zou jij deze eigenschap kort omschrijven?

Noteer omschrijving: _____

Hoe komt deze eigenschap tot uiting in het gedrag van de Politie Urk (in de omgang met de Urker bevolking)?

Noteer steekwoorden: _____

12. In hoeverre is de eigenschap 'resultaatgericht' van toepassing op de Politie Urk?

Score: _____

Hoe zou jij deze eigenschap kort omschrijven?

Noteer omschrijving: _____

Hoe komt deze eigenschap tot uiting in het gedrag van de Politie Urk (in de omgang met de Urker bevolking)?

Noteer steekwoorden: _____

13. In hoeverre is de eigenschap 'professioneel' van toepassing op de Politie Urk?

Score: _____

Hoe zou jij deze eigenschap kort omschrijven?

Noteer omschrijving: _____

Hoe komt deze eigenschap tot uiting in het gedrag van de Politie Urk (in de omgang met de Urker bevolking)?

Noteer steekwoorden: _____

14. In hoeverre is de eigenschap 'dienstbaar' van toepassing op de Politie Urk?

Score: _____

Hoe zou jij deze eigenschap kort omschrijven?

Noteer omschrijving: _____

Hoe komt deze eigenschap tot uiting in het gedrag van de Politie Urk (in de omgang met de Urker bevolking)?

Noteer steekwoorden: _____

De zojuist genoemde eigenschappen zijn afkomstig van de missie en visie van de Politie Flevoland en beschrijven haar identiteit.

15. In hoeverre beschrijven de eigenschappen daadkrachtig, betrouwbaar, betrokken, resultaatgericht, professioneel, en dienstbaar ook de identiteit van de Politie Urk?

Noteer steekwoorden: _____

Zijn er naast deze eigenschappen nog aanvullende eigenschappen die de identiteit van de Politie Urk beschrijven?

Noteer aanvullende eigenschappen: _____

Reputatie Politie Urk

De volgende vragen hebben betrekking op de reputatie van de Politie Urk bij de Urker bevolking. De reputatie is het beeld dat de Urker bevolking na verloop van tijd heeft opgebouwd van de Politie Urk in de vorm van een totaaloordeel (bijvoorbeeld in de vorm van 'goed' of 'slecht').

16. Welke reputatie heeft de Politie Urk volgens jou bij de Urker bevolking?

Noteer steekwoorden: _____

Wat zijn volgens jou de belangrijkste oorzaken voor deze reputatie?

Noteer steekwoorden: _____

17. In hoeverre denk je dat de Politie Urk als organisatie zelf verantwoordelijk is voor haar reputatie bij de Urker bevolking?

Noteer steekwoorden: _____

18. In hoeverre is de cultuur van Urk bepalend voor de reputatie die de Politie Urk heeft bij de Urker bevolking?

Noteer steekwoorden: _____

Afsluiting

19. Heb je zelf nog opmerkingen of aanvullingen met betrekking tot dit interview?

Noteer steekwoorden: _____

- Vraag de informant om het interview niet te bespreken met de andere medewerkers.
- Bedank de informant voor de genomen moeite en tijd;

Tijdstip afsluiting interview: _____

Bijlage 2: Protocol expertoverleg Politie Urk

Deelnemers

- Jurian Meijering (moderator)
- Politiechef Urk
- Wijkagent Urk 1
- Wijkagent Urk 2
- Wijkagent Urk 3
- Wijkagent Urk 4
- Wijkagent Urk 5

Materiaal

- Voice tracker
- Laptop
- Flap-over
- Post-it notes
- Pennen
- Formulieren 1 t/m 6

Inleiding door de moderator

Voordat het expertoverleg begint, legt de moderator kort uit wat de bedoeling is. Daarbij worden de volgende punten behandeld:

- Welkomstwoord waarbij de zes medewerkers bedankt worden voor hun tijd en deelname.
- Doel van het overleg: de 52 eigenschappen uit de interviews terugbrengen naar maximaal acht eigenschappen die de identiteit van de Politie Urk zo volledig mogelijk beschrijven.
- Het expertoverleg bestaat uit vijf stappen en zal ongeveer twee uur duren.
- Na deze twee uur *moeten* de acht eigenschappen bekend zijn.
- De moderator leidt het expertoverleg.
- Iedere stap wordt door de moderator uitgelegd.
- De deelnemers moeten de aanwijzingen van de moderator opvolgen.
- Het is toegestaan om de moderator te allen tijde om hulp te vragen bij onduidelijkheden.
- Het expertoverleg wordt opgenomen door middel van een voice tracker.

De moderator vraagt of er nog onduidelijkheden zijn. Eventuele vragen van de deelnemers worden door de moderator zo goed mogelijk beantwoord.

De moderator schakelt de voice tracker in!

Starttijd expertoverleg_____

Stap 1: controle groepsindeling eigenschappen

Input: Lijst met 52 eigenschappen van de Politie Urk afkomstig uit de interviews met de medewerkers, ingedeeld in groepen (formulier 1).

Uitleg moderator:

- Twee personen (Jurian Meijering & Erik-Jan Slot) hebben onafhankelijk van elkaar de 52 eigenschappen, op basis van de betekenis volgens het woordenboek, ingedeeld in groepen.
- Verschillen tussen de twee indelingen zijn door middel van discussie opgelost om tot één indeling te komen (formulier 1).
- Het is de taak van de deelnemers om deze indeling te controleren.

De moderator deelt de formulieren 1 en 2 uit aan de deelnemers (6x).

Uitleg formulier 1

- Op formulier 1 staan alle eigenschappen van de Politie Urk, genoemd door de deelnemers in de individuele interviews.
- De eigenschappen zijn ingedeeld in groepen op basis van woordbetekenis. Eigenschappen die dus qua betekenis overeenkomen, staan bij elkaar in één groep.

- Eigenschappen die op zichzelf staan en dus niet in een groep kunnen worden ingedeeld, zijn in de restgroep geplaatst.

De moderator vraagt de deelnemers om formulier 2 nauwkeurig door te lezen.

Uitleg formulier 2:

- Op formulier 2 kunnen de deelnemers individueel dus maximaal drie wijzigingen noteren.
- Een wijziging houdt in dat een deelnemer een eigenschap verplaatst naar een andere groep of naar de restgroep.

De moderator vraagt of er onduidelijkheden zijn. Na het beantwoorden van eventuele vragen, krijgen de deelnemers vijftien minuten de tijd om individueel formulier 1 nauwkeurig te controleren en indien nodig maximaal drie wijzigingen op formulier 2 te noteren. De deelnemers leveren formulier 2 in bij de moderator.

Output: 6x formulier 2 met maximaal drie wijzigingen per formulier.

Stap 2: verwerking wijzigingen

Input: 6x formulier 2 met maximaal drie wijzigingen per formulier.

Uitleg moderator:

- Alle voorgestelde wijzigingen worden apart behandeld.
- De deelnemer van wie de betreffende wijziging afkomstig is, moet zijn wijziging motiveren aan de overige deelnemers.
- Naar aanleiding van een korte discussie wordt de wijziging al dan niet aangenomen.
- Bij onenigheid wordt er gestemd waarbij de meeste stemmen gelden.

De moderator behandelt alle wijzigingen één voor één. Aangenomen wijzigingen worden op de laptop bijgehouden. Eventueel kunnen de aangenomen wijzigingen op de flap-over aan de hand van post-it notes worden bijgehouden.

Output: definitieve indeling van eigenschappen in groepen.

Tien minuten koffie pauze. De moderator print (7x) de definitieve indeling van eigenschappen uit (formulier 3).

Stap 3: individuele selectie van eigenschappen

Input: definitieve indeling van eigenschappen in groepen (formulier 3).

De moderator deelt de formulieren 3 en 4 uit aan de deelnemers (6x).

Uitleg moderator:

- Van formulier 3 moet iedere deelnemer individueel maximaal vijf eigenschappen kiezen die volgens hem het meest van toepassing zijn op de Politie Urk als organisatie op dit moment.
- Deze eigenschappen moeten allemaal uit verschillende groepen komen.
- Uit de restgroep mogen de deelnemers wel meerdere eigenschappen kiezen.
- De gekozen eigenschappen moeten de deelnemers noteren op formulier 4.
- De deelnemers kunnen bij het selecteren van eigenschappen drie criteria als leidraad hanteren:
 1. Centraliteit: eigenschappen die van toepassing zijn op de gehele Politie Urk.
 2. Continuïteit: eigenschappen die in het verleden, maar ook in de toekomst van toepassing zijn op de gehele Politie Urk.
 3. Onderscheidendheid: eigenschappen die de Politie Urk onderscheiden van andere politievervestigingen (bijvoorbeeld in Almere)

De moderator vraagt de deelnemers om formulier 4 goed door te lezen. Na het beantwoorden van eventuele vragen, krijgen de deelnemers vijftien minuten de tijd om individueel van formulier 3 maximaal vijf eigenschappen te noteren op formulier 4. De deelnemers leveren formulier 4 in bij de moderator.

Output: 6x formulier 4 met maximaal vijf eigenschappen per formulier.

Stap 4: gezamenlijke selectie van eigenschappen

Input: 6x formulier 4 met maximaal vijf eigenschappen per formulier.

De moderator controleert de ingeleverde formulieren. Vervolgens noteert de moderator de gekozen eigenschappen op de flap-over met daarachter tussen haakjes het groepsnummer waartoe de betreffende eigenschap behoort. Dit resulteert in een lijst met eigenschappen.

Uitleg moderator:

- Op de flap-over staan de eigenschappen die door de deelnemers individueel zijn gekozen.
- De deelnemers moeten gezamenlijk van deze lijst maximaal acht eigenschappen kiezen die het meest van toepassing zijn op de Politie Urk als organisatie op dit moment.
- Wederom geldt dat alle acht eigenschappen uit verschillende groepen moeten komen.
- De deelnemers moeten de gekozen eigenschappen noteren op formulier 5.

De moderator deelt formulier 5 uit (1x).

Na het beantwoorden van eventuele vragen, krijgen de deelnemers vijftien minuten de tijd om van de flap-over gezamenlijk maximaal acht eigenschappen te noteren op formulier 5. De deelnemers leveren formulier 5 in bij de moderator.

Output: 1x formulier 5 met maximaal acht eigenschappen.

Stap 5: discussie over eigenschappen

Input: 1x formulier 5 met maximaal acht eigenschappen.

De moderator controleert en noteert de eigenschappen van formulier 5 op de flap-over.

Uitleg moderator:

- De eigenschappen op de flap-over geven de identiteit van de Politie Urk zo volledig mogelijk weer.
- De deelnemers moeten tot slot onder leiding van de moderator de eigenschappen op de flap-over inhoudelijk bespreken.

De moderator start de discussie door per eigenschap de volgende vragen aan de deelnemers te stellen:

- *Waarom is de Politie Urk (eigenschap)?*
- *Hoe komt de eigenschap (eigenschap) tot uiting in het gedrag van de Politie Urk?*
- *Maak de volgende zin af: "de Politie Urk is (eigenschap), omdat..."*

De deelnemers moeten tot slot individueel per eigenschap een cijfer geven voor de Politie Urk als organisatie op dit moment (formulier 6).

Output: inhoudelijke discussie over de gekozen eigenschappen van de Politie Urk en 6x formulier 6 met cijfers voor de Politie Urk op maximaal acht eigenschappen.

De moderator bedankt de deelnemers voor hun tijd en inzet.

De moderator schakelt de voice tracker uit!

Eindtijd expertoverleg: _____

Formulier 1

Groep 1

Eerlijk
Oprecht
Rechtvaardig
Betrouwbaar
Integer

Groep 2

Herkenbaar
Bekend (bij de Urker bevolking)
Zichtbaar

Groep 3

Verbonden (met de Urker bevolking)
Betrokken (bij de Urker bevolking)
Geïnteresseerd (in de Urker bevolking)

Groep 4

Meelevend
Empatisch
Begripvol
Respectvol

Groep 5

Toegankelijk
Bereikbaar
Laagdrempelig
Aanspreekbaar

Groep 6

Doortastend
Daadkrachtig
Direct
Doorpakker
Consequent
Duidelijk

Groep 7

Gemotiveerd
Gedreven
Werklustig

Groep 8

Transparant
Doorzichtig
Open

Groep 9

Teamgeest
Betrokken (intern, als team)
Geborgen (intern, als team)

Groep 10

Oplossingsgericht
Hulpverlenend
Dienstbaar

Restgroep

Eigenwijs
Voortrekker (in beweging brengen van partners)
Nieuwsgierig
Opvoedend (van de Urker jeugd)
Vrolijk
Gelijkwaardig (aan de Urker bevolking)
Hecht (met de Urker bevolking)
Sociaal
Tactvol
Resultaatgericht
Flexibel (naar de Urker bevolking toe)
Verdraagzaam
Veelzijdig
Ervaren (ervaren dienders)
Professioneel

Formulier 2

De eigenschappen op formulier 1 zijn op basis van de betekenis uit het woordenboek ingedeeld in groepen. Eigenschappen die qua betekenis aan elkaar gerelateerd zijn of elkaar overlappen, vormen één groep. In de restgroep staan de eigenschappen die niet in een groep konden worden ingedeeld.

Voorbeeld:

Stel dat je de volgende rij eigenschappen hebt:

- Sterk
- Arrogant
- Krachtig
- Slim
- Gespierd
- Pienter
- Intelligent

Qua woordbetekenis zou je deze eigenschappen op de volgende manier in kunnen delen in groepen:

Groep 1

- Sterk
- Krachtig
- Gespierd

Groep 2

- Slim
- Intelligent
- Pienter

Restgroep

- Arrogant

De eigenschap 'arrogant' komt in de restgroep, omdat het qua betekenis niet past in groep 1 of 2.

De groepsindeling van eigenschappen op formulier 1 is een voorstel. Op dit formulier kan je echter maximaal drie wijzigingen in deze groepsindeling noteren. Vind je bijvoorbeeld dat de eigenschap 'herkenbaar' in groep 2 qua woordbetekenis beter past in groep 10 dan noteer je dat als volgt:

Eigenschap	Van: groep nr. / restgroep	Naar: groep nr. / restgroep
Herkenbaar	2	10

Het is ook mogelijk om een eigenschap uit een willekeurige groep naar de restgroep te verplaatsen of andersom.

Vul in de tabel hieronder maximaal drie wijzigingen in. Let op: noteer alleen wijzigingen waar je echt van overtuigd bent. Heb je geen wijzigingen? Vul dan niets in.

Heb je een wijziging die je niet met behulp van de onderstaande tabel kunt noteren (bijvoorbeeld het splitsen of samenvoegen van groepen)? Roep dan de hulp in van de moderator.

Noteer hieronder maximaal drie wijzigingen

Naam: _____

Eigenschap	Van: groep nr. / restgroep	Naar: groep nr. / restgroep

Formulier 3

Naar aanleiding van de voorgestelde en aangenomen wijzigingen op formulier 2, komt hier de definitieve indeling van de 52 eigenschappen in groepen te staan.

Groep 1

Eerlijk
Oprecht
Rechtvaardig
Betrouwbaar
Integer
Tactvol

Groep 2

Herkenbaar
Bekend (bij de Urker bevolking)
Zichtbaar

Groep 3

Verbonden (met de Urker bevolking)
Betrokken (bij de Urker bevolking)
Geïnteresseerd (in de Urker bevolking)
Sociaal

Groep 4

Meelevend
Empatisch
Begripvol
Respectvol
Gelijkwaardig (aan de Urker bevolking)

Groep 5

Toegankelijk
Bereikbaar
Laagdrempelig
Aanspreekbaar

Groep 6

Doortastend
Daadkrachtig
Direct
Doorpakker
Consequent
Duidelijk
Resultaatgericht
Voortrekker (in beweging brengen van partners)
Professioneel

Groep 7

Gemotiveerd
Gedreven
Werklustig

Groep 8

Transparant
Doorzichtig
Open

Groep 9

Teamgeest
Betrokken (intern, als team)
Geborgen (intern, als team)

Groep 10

Oplossingsgericht
Hulpverlenend
Dienstbaar

Restgroep

Eigenwijs
Nieuwsgierig
Opvoedend (van de Urker jeugd)
Vrolijk
Hecht (met de Urker bevolking)
Flexibel (naar de Urker bevolking toe)
Verdraagzaam
Veelzijdig
Ervaren (ervaren dienders)

Formulier 4

Formulier 3 bevat de definitieve indeling van eigenschappen in groepen. Kies hieruit maximaal vijf eigenschappen die volgens jou de identiteit van de Politie Urk als organisatie op dit moment het beste omschrijven. Het is niet toegestaan om meer dan één eigenschap uit dezelfde groep te kiezen. Het is echter wel mogelijk om uit de restgroep meer dan één eigenschap te kiezen.

Bij het kiezen van de eigenschappen kun je de volgende drie criteria als leidraad hanteren:

- Centraliteit: eigenschappen die volgens jou van toepassing zijn op de gehele Politie Urk.
- Continuïteit: eigenschappen die volgens jou zowel in het verleden als ook in de toekomst van toepassing zijn op de Politie Urk.
- Onderscheidendheid: eigenschappen waarin de Politie Urk zich volgens jou onderscheidt van andere politievervestigingen (bijvoorbeeld in Almere)

Voorbeeld:

Vind je bijvoorbeeld uit groep 5 de eigenschap 'toegankelijk' goed passen bij de identiteit van de Politie Urk? Noteer dit dan als volgt:

Eigenschappen	Groep nr. / restgroep
Toegankelijk	5

Noteer hieronder maximaal vijf eigenschappen van formulier 3

Naam: _____

Eigenschappen	Groep nr. / restgroep

Let op: de gekozen eigenschappen moeten allemaal uit verschillende groepen komen!
Alleen uit de restgroep mag meer dan één eigenschap gekozen worden.

Formulier 5

Op de flap-over staan eigenschappen die de identiteit van de Politie Urk omschrijven. Kies van deze eigenschappen gezamenlijk maximaal acht eigenschappen die de identiteit van de Politie Urk op dit moment het beste omschrijven. Het is niet toegestaan om meer dan één eigenschap uit dezelfde groep te kiezen. Het is echter wel mogelijk om uit de restgroep meer dan één eigenschap te kiezen.

Noteer hieronder maximaal acht eigenschappen van de flap-over

Eigenschappen

Let op: de gekozen eigenschappen moeten allemaal uit verschillende groepen komen!
Alleen uit de restgroep mogen meer eigenschappen gekozen worden.

Formulier 6

Op formulier 5 staan maximaal acht eigenschappen van de Politie Urk. Neem deze eigenschappen over in onderstaande tabel en geef de Politie Urk een cijfer van 1 t/m 10 per eigenschap

Naam: _____

Eigenschappen	Cijfer (1 t/m 10)

Bijlage 3: enquête Politie Urk

Enschede, 28 september 2006

Geachte inwoner van Urk,

In deze envelop zit een vragenlijst waarmee u uw mening kunt geven over de Politie Urk. Het beantwoorden van de vragen kost u slechts 10 minuten van uw tijd. In deze brief leest u waarom het belangrijk is dat u de vragenlijst invult en krijgt u een korte instructie.

Uw mening is belangrijk!

De politie heeft de taak om de veiligheid in de samenleving te waarborgen. Zij kan deze taak echter niet goed uitvoeren zonder de medewerking van de bevolking. Het is dan ook erg belangrijk om te weten wat u vindt van de politie. Tevreden mensen zijn namelijk eerder bereid om aangifte te doen of de politie te voorzien van waardevolle informatie.

Zoals u waarschijnlijk wel weet, heeft Urk een eigen politie. Het is echter onduidelijk wat de Urker bevolking vindt van de Politie Urk. De Politie Urk heeft daarom de Universiteit Twente gevraagd om een onafhankelijk onderzoek uit te voeren. De resultaten van het onderzoek worden gebruikt om het contact tussen de politie en de bevolking te verbeteren en kunnen dus ook voor u erg waardevol zijn.

Invul instructie

Ik wil u vragen om deze vragenlijst in te laten vullen door een persoon uit uw huishouden die:

- Ouder is dan 15 jaar.
- Vanaf nu gerekend het eerste jarig is.

Deze vragenlijst bestaat uit 23 vragen. Sommige vragen bevatten een aantal uitspraken. Bij iedere uitspraak kunt u aangeven in hoeverre u het er mee eens bent.

Voorbeeld:

Uitspraak:	Helemaal mee oneens	Oneens	Neutraal	Mee eens	Helemaal mee eens
De politie doet haar werk goed.	☐	☐	☐	☐	☐

Vindt u dat de politie haar werk goed doet, dan zet u een kruisje in het hokje onder '(helemaal) mee eens'. Vindt u echter dat de politie haar werk niet goed doet, dan zet u een kruisje in het hokje onder '(helemaal mee) oneens'.

De antwoorden die u geeft, blijven *anoniem* en worden dus vertrouwelijk behandeld.

Uw mening is belangrijk voor de politie, de bevolking, en uiteraard voor u zelf. Ik hoop dan ook dat u de moeite wilt nemen om deze vragenlijst volledig in te vullen.

Alvast hartelijk bedankt voor uw medewerking,

Jurian Meijering
Faculteit Gedragswetenschappen
Universiteit Twente

PS: Als u klaar bent met invullen, kunt u de vragenlijst met behulp van de bijgevoegde antwoortenvelop opsturen, in ieder geval vóór 16 oktober 2006. Een postzegel is daarbij niet nodig.

Vragenlijst

Belangrijk: in deze vragenlijst wordt een onderscheid gemaakt tussen de politie in het algemeen en de Politie Urk. Met de Politie Urk wordt bedoeld: de agenten die werken vanuit het politiebureau aan Het Rif 2 op Urk.

De politie heeft 4 hoofdtaken:

1. *Noodhulp:*
De politie is verantwoordelijk voor de directe hulpverlening bij bijvoorbeeld ongelukken, aanrijdingen en vechtpartijen.
2. *Opsporing:*
De politie moet strafbare feiten onderzoeken, daders van misdrijven vinden en eventuele getuigen verhoren.
3. *Handhaving:*
De politie moet er voor zorgen dat het dagelijkse leven ordelijk en volgens de wet verloopt. Dit doet zij door het uitvoeren van controles en het geven van waarschuwingen en bekeuringen.
4. *Service:*
De politie moet aangiften en meldingen van burgers opnemen, maar ook informatie, advies en vergunningen verstrekken.

Contacten tussen de politie en de bevolking vallen meestal onder één van deze 4 hoofdtaken. Er zijn echter ook andere contacten die niet onder één van deze 4 hoofdtaken zijn te plaatsen, bijvoorbeeld: een sociaal praatje met een agent op straat.

1. Heeft u wel eens op één of andere manier contact gehad met de politie?
☐ Ja
☐ Nee → *ga door naar vraag 6*
2. Hoe lang is het geleden dat u voor het laatst in contact bent geweest met de politie?
☐ Week
☐ Maand
☐ Half jaar
☐ Jaar
☐ Langer dan een jaar
3. Onder welke hoofdtak valt uw laatste contact met de politie?
Een beschrijving van de hoofdtaken staat boven aan deze pagina.
☐ Noodhulp
☐ Opsporing
☐ Handhaving
☐ Service
☐ Anders, namelijk:
☐ Weet niet
4. Welk oordeel heeft u over uw laatste contact met de politie?
☐ Zeer tevreden
☐ Tevreden
☐ Neutraal
☐ Ontevreden
☐ Zeer ontevreden

5. Betrof dit een contact met de Politie Urk?

- ☐ Ja
☐ Nee
☐ Weet niet

Belangrijk: heeft u geen directe contacten gehad met de Politie Urk? Vul dan de onderstaande vragen in door uw indruk te geven!

6. In hoeverre bent u tevreden over de onderstaande hoofdtaken van de Politie Urk?

Een beschrijving van de hoofdtaken staat op pagina 1 van deze vragenlijst.

Kruis per hoofdtaak het hokje aan dat uw mening het beste weergeeft.

Hoofdtaken van de Politie Urk:	Ze er ontevreden	Ontevreden	Neutraal	Tevreden	Ze er tevreden
Noodhulp	☐	☐	☐	☐	☐
Opsporing	☐	☐	☐	☐	☐
Handhaving	☐	☐	☐	☐	☐
Service	☐	☐	☐	☐	☐

7. Welk oordeel heeft u over het totale functioneren van de Politie Urk?

- ☐ Zeer tevreden
☐ Tevreden
☐ Neutraal
☐ Ontevreden
☐ Zeer ontevreden

8. Welk rapportcijfer zou u de Politie Urk willen geven?

1 = zeer slecht, 10 = zeer goed

1: ☐ 2: ☐ 3: ☐ 4: ☐ 5: ☐ 6: ☐ 7: ☐ 8: ☐ 9: ☐ 10: ☐

9. Welk rapportcijfer zou u de politie buiten Urk willen geven?

1 = zeer slecht, 10 = zeer goed

1: ☐ 2: ☐ 3: ☐ 4: ☐ 5: ☐ 6: ☐ 7: ☐ 8: ☐ 9: ☐ 10: ☐

10. In hoeverre bent u het eens met de onderstaande uitspraken?

Kruis per uitspraak het hokje aan dat uw mening het beste weergeeft.

In vergelijking met de politie buiten Urk...	Helemaal mee oneens	Oneens	Neutraal	Mee eens	Helemaal mee eens
accepteer ik eerder een bekeuring van de Politie Urk.	☐	☐	☐	☐	☐
ben ik eerder bereid om informatie te geven aan de Politie Urk.	☐	☐	☐	☐	☐
volg ik sneller de aanwijzingen op van de Politie Urk.	☐	☐	☐	☐	☐
praat ik liever met de Politie Urk.	☐	☐	☐	☐	☐

11. Waar is uw totaaloordeel over de Politie Urk voornamelijk op gebaseerd?

Eén antwoord aankruisen.

- ☐ Persoonlijke ervaringen
☐ Ervaringen / verhalen van anderen (familie, vrienden, collega's etc.)
☐ De media (krant, radio, televisie, internet etc.)
☐ Anders, namelijk:
☐ Weet niet

12. Heeft er zich in de afgelopen 12 maanden een incident voorgedaan waardoor uw totaaloordeel over de Politie Urk drastisch is veranderd?

☐ Nee

☐ Ja, namelijk:

.....

.....

.....

13. In hoeverre bent u het eens met de onderstaande uitspraken over de Politie Urk?

Kruis per uitspraak het hokje aan dat uw mening het beste weergeeft.

De Politie Urk...	Helemaal mee oneens	Oneens	Neutraal	Mee eens	Helemaal mee eens
Is gedreven.	☐	☐	☐	☐	☐
Is gemakkelijk bereikbaar.	☐	☐	☐	☐	☐
leeft mee met wat er in de Urker samenleving gebeurt.	☐	☐	☐	☐	☐
voldoet aan de verwachtingen die ik van de politie heb.	☐	☐	☐	☐	☐
Is eerlijk.	☐	☐	☐	☐	☐
Is goed benaderbaar.	☐	☐	☐	☐	☐
behandelt iedere burger op dezelfde manier.	☐	☐	☐	☐	☐
zorgt er voor dat problemen van burgers worden opgelost.	☐	☐	☐	☐	☐
Is werklustig.	☐	☐	☐	☐	☐
Is geïnteresseerd in de Urker bevolking.	☐	☐	☐	☐	☐
Is onbetrouwbaar.	☐	☐	☐	☐	☐
wil graag burgers helpen.	☐	☐	☐	☐	☐
Is betrokken bij de Urker samenleving	☐	☐	☐	☐	☐
treedt op als een éénheid.	☐	☐	☐	☐	☐
Is slecht aanspreekbaar.	☐	☐	☐	☐	☐
hoort bij de Urker samenleving.	☐	☐	☐	☐	☐
komt haar afspraken na.	☐	☐	☐	☐	☐
Is gemotiveerd.	☐	☐	☐	☐	☐
lijkt mij een leuk politieteam om in te werken.	☐	☐	☐	☐	☐
heeft weinig kennis van de Urker gemeenschap.	☐	☐	☐	☐	☐
zet zich in voor de Urker bevolking.	☐	☐	☐	☐	☐
Is toegankelijk voor de Urker bevolking.	☐	☐	☐	☐	☐
Is rechtvaardig.	☐	☐	☐	☐	☐
Is resultaatgericht.	☐	☐	☐	☐	☐
Is lui.	☐	☐	☐	☐	☐
Is bezorgd om de veiligheid van de Urker jeugd in het verkeer.	☐	☐	☐	☐	☐

14. In hoeverre bent u het eens met de onderstaande uitspraken over de Politie Urk?

Kruis per uitspraak het hokje aan dat uw mening het beste weergeeft.

Uitspraken over de Politie Urk:	Helemaal mee oneens	Oneens	Neutraal	Mee eens	Helemaal mee eens
Ik weet niet welke agenten bij de Politie Urk werken.	☐	☐	☐	☐	☐
Voor de Politie Urk is iedere burger gelijkwaardig.	☐	☐	☐	☐	☐
Burgers die een aangifte of melding doen, kunnen van de Politie Urk serieuze resultaten verwachten.	☐	☐	☐	☐	☐
De agenten van de Politie Urk hebben veel voor elkaar over.	☐	☐	☐	☐	☐
Bij de Politie Urk kun je alleen terecht voor politiezaken.	☐	☐	☐	☐	☐
Ik weet precies wanneer ik met een agent van de Politie Urk te maken heb.	☐	☐	☐	☐	☐
Agenten van de Politie Urk hebben altijd wel tijd voor een praatje.	☐	☐	☐	☐	☐
Ik kan van iedere agent van de Politie Urk min of meer hetzelfde antwoord op een vraag verwachten.	☐	☐	☐	☐	☐
De agenten van de Politie Urk hebben veel verschillende kwaliteiten.	☐	☐	☐	☐	☐
Ik kan de agenten van de Politie Urk van gezicht herkennen.	☐	☐	☐	☐	☐
Agenten van de Politie Urk zijn veelzijdiger dan agenten van buiten Urk.	☐	☐	☐	☐	☐
Het werk van de Politie Urk resulteert er in dat het leven hier op Urk ordelijk verloopt.	☐	☐	☐	☐	☐
De agenten van de Politie Urk vormen met elkaar een hecht team.	☐	☐	☐	☐	☐
Je kunt met alle soorten problemen bij de Politie Urk terecht.	☐	☐	☐	☐	☐
De agenten van de Politie Urk zijn persoonlijk bekend bij het overgrote deel van de Urker bevolking.	☐	☐	☐	☐	☐

15. De Politie Urk bestaat in totaal uit 7 agenten.

Welke agenten werken volgens u op dit moment bij de Politie Urk?

Maximaal 7 namen aankruisen.

- | | |
|--|---|
| ☐ Mark Jansen | ☐ Rudy de Groot |
| ☐ Robert Vlutter | ☐ Rob Vogels |
| ☐ Ellen Baart | ☐ Johannes Spoelstra |
| ☐ Hans Kamstra | ☐ Herman Stam |
| ☐ Jan Huizingh | ☐ Koen Rijken |
| ☐ Niels Robbe | ☐ Erik Baas |
| ☐ Roel de Graaf | ☐ Klaas de Lange |
| ☐ Albert Beima | ☐ Gert-Jan Santing |
| ☐ André Veltman | ☐ Ron ter Slaa |
| ☐ Miriam van Beek | ☐ Weet niet |

16. Hoe vaak voelt u zich onveilig op Urk?

- ☐ Vaak
☐ Soms
☐ Zelden
☐ Nooit

17. In hoeverre bent u het eens met de onderstaande uitspraken over de veiligheid op Urk?
Kruis per uitspraak het hokje aan dat uw mening het beste weergeeft.

Uitspraken over de veiligheid op Urk:	Helemaal mee oneens	Oneens	Neutraal	Mee eens	Helemaal mee eens
Ik mijd wel eens bepaalde plekken, omdat ik ze onveilig vind.	☐	☐	☐	☐	☐
Ik doe 's avonds of 's nachts de deur soms niet open, omdat ik het onveilig vind.	☐	☐	☐	☐	☐
Ik laat soms waardevolle spullen thuis om diefstal of beroving op straat te voorkomen.	☐	☐	☐	☐	☐
Ik loop of rijd soms om, om onveilige plekken te vermijden.	☐	☐	☐	☐	☐

18. Hoe vaak bent u in de afgelopen 12 maanden daadwerkelijk slachtoffer geworden van enige vorm van criminaliteit (strafbaar gedrag)?
keer

Tot slot nog een aantal persoonlijke vragen. Uw antwoorden blijven anoniem!

19. Wat is uw leeftijd?
jaar

20. Wat is uw geslacht?

☐ Man
☐ Vrouw

21. Bent u aangesloten bij een kerk?

☐ Ja, namelijk (noteer de naam van uw kerk):
☐ Nee

22. In hoeverre bent u het eens met de onderstaande uitspraken over het leven op Urk?
Kruis per uitspraak het hokje aan dat uw mening het beste weergeeft.

Uitspraken over het leven op Urk:	Helemaal mee oneens	Oneens	Neutraal	Mee eens	Helemaal mee eens
Het is op Urk prettig om te leven.	☐	☐	☐	☐	☐
Ik kan gemakkelijk contact krijgen met de mensen hier op Urk.	☐	☐	☐	☐	☐
De mensen op Urk zijn over het algemeen bereid je te helpen.	☐	☐	☐	☐	☐
Ik voel mij verbonden met de mensen die hier op Urk wonen.	☐	☐	☐	☐	☐
Ik heb hier op Urk een leuke kennissenkring.	☐	☐	☐	☐	☐

23. Heeft u nog opmerkingen over de Politie Urk of dit onderzoek?

.....

Hartelijk bedankt voor uw tijd en moeite!

Ik wil u vragen om deze enquête voor **16 oktober 2006** in de bijgevoegde antwoordenvolp te stoppen en te posten. Een postzegel is niet nodig!

Bijlage 4: individuele items eigenschappen Politie Urk

Eigenschappen & bijbehorende items	Gemiddelde score ^a	% (helemaal) mee eens ^b
Integer:		
– is eerlijk.	3,5	48%
– Voor de Politie Urk is iedere burger gelijkwaardig.	3,4	45%
– komt haar afspraken na.	3,4	39%
– is rechtvaardig.	3,3	41%
– behandelt iedere burger op dezelfde manier.	3,1	31%
– is onbetrouwbaar.	2,1	5%
Betrokken:		
– is bezorgd om de veiligheid van de Urker jeugd in het verkeer.	3,8	73%
– leeft mee met wat er in de Urker samenleving gebeurt.	3,5	57%
– is betrokken bij de Urker samenleving.	3,5	54%
– is geïnteresseerd in de Urker bevolking.	3,5	48%
– hoort bij de Urker samenleving.	3,4	51%
– heeft weinig kennis van de Urker samenleving.	2,5	12%
Resultaatgericht:		
– Burgers die een aangifte of melding doen, kunnen van de Politie Urk serieuze resultaten verwachten.	3,3	50%
– is resultaatgericht.	3,3	39%
– voldoet aan de verwachtingen die ik van de politie heb.	3,2	44%
– zorgt er voor dat problemen van burgers worden opgelost.	3,2	35%
– Het werk van de Politie Urk resulteert er in dat het leven hier op Urk ordelijk verloopt.	3,0	33%
Gemotiveerd:		
– wil graag burgers helpen.	3,6	60%
– zet zich in voor de Urker gemeenschap.	3,5	54%
– is gemotiveerd.	3,5	51%
– is werklustig.	3,4	38%
– is gedreven.	3,3	33%
– is lui.	2,2	5%
Bekend:		
– De agenten van de Politie Urk zijn persoonlijk bekend bij het overgrote deel van de Urker bevolking.	3,3	46%
– Ik weet niet welke agenten bij de Politie Urk werken.	3,2	47%
– Ik weet precies wanneer ik met een agent van de Politie Urk te maken heb.	3,0	32%
– Ik kan de agenten van de Politie Urk van gezicht herkennen.	2,9	35%
Aanspreekbaar:		
– is toegankelijk voor de Urker bevolking.	3,6	59%
– is goed benaderbaar.	3,6	56%
– is gemakkelijk bereikbaar.	3,5	57%
– Agenten van de Politie Urk hebben altijd wel tijd voor een praatje.	3,3	35%
– is slecht aanspreekbaar.	2,4	9%
Veelzijdig:		
– Je kunt met alle soorten problemen bij de Politie Urk terecht.	3,4	41%
– De agenten van de Politie Urk hebben veel verschillende kwaliteiten.	3,3	28%
– Agenten van de Politie Urk zijn veelzijdiger dan agenten van buiten Urk.	2,9	15%
– Bij de Politie Urk kun je alleen terecht voor politiezaken.	2,7	15%
Teamgeest:		
– treedt op als een éénheid.	3,3	37%
– De agenten van de Politie Urk hebben veel voor elkaar over.	3,3	29%
– De agenten van de Politie Urk vormen met elkaar een hecht team.	3,3	25%
– lijkt mij een leuk politieteam om in te werken.	3,2	30%
– Ik kan van iedere agent van de Politie Urk min of meer hetzelfde antwoord op een vraag verwachten.	3,1	18%

^aDe gemiddelde score uitgedrukt op een 5 punt schaal lopende van helemaal mee oneens (1) tot helemaal mee eens (5).

^bPercentage respondenten dat aangeeft "mee eens" en "helemaal mee eens" te zijn.

Bijlage 5: exploratieve factoranalyse

Items	Factoren								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9
– is eerlijk	.662*	.305	.137	.245	-.170	.209	.140	-.015	.151
– behandelt iedere burger op dezelfde manier	.748*	.291	.116	.035	.001	.055	.004	-.202	.116
– is onbetrouwbaar	.276	-.040	.086	.776*	-.074	-.041	.093	.159	-.047
– komt haar afspraken na	.462	.158	.593*	.139	.072	.159	-.218	.082	.079
– is rechtvaardig	.748*	.118	.348	.164	-.043	.039	-.043	-.008	-.014
– voor de Politie Urk is iedere burger gelijkwaardig	.772*	.250	.060	.169	.092	-.015	.134	.120	.050
– leeft mee met wat er in de Urker samenleving gebeurt	.418	.649*	.203	.119	.133	.112	.021	-.029	-.037
– is geïnteresseerd in de Urker bevolking	.309	.772*	.135	.199	.122	.080	.052	.208	.132
– is betrokken bij de Urker samenleving	.473	.646*	.158	.283	.104	.123	.099	.167	.078
– hoort bij de Urker samenleving	.248	.654*	.167	.161	.149	.319	.057	-.071	-.011
– heeft weinig kennis van de Urker gemeenschap	.181	.469	.072	.674*	.216	.032	-.067	-.018	-.002
– is bezorgd om de veiligheid van de Urker jeugd in het verkeer	.271	.559*	.284	.181	.153	-.133	.131	.051	.055
– zorgt er voor dat problemen van burgers worden opgelost	.432	.316	.565*	.158	.244	-.044	-.058	-.003	.010
– voldoet aan de verwachtingen die ik van de politie heb	.263	.416	.450	.261	.119	.094	.378	-.274	.056
– is resultaatgericht	.083	.043	.783*	-.006	.164	.073	-.037	.154	.028
– burgers die een aangifte of melding doen, kunnen van de Politie Urk serieuze resultaten verwachten	.346	.158	.655*	.222	-.048	.051	.150	-.231	.063
– het werk van de Politie Urk resulteert er in dat het leven hier op Urk ordelijk verloopt	.416	.583*	.265	.097	-.034	-.012	.307	.082	-.061
– is gedreven	.105	.200	.720*	.149	.001	.071	.172	.196	-.134
– is werklustig	.199	.409	.515*	.219	-.032	.216	-.039	.286	.155
– wil graag burgers helpen	.617*	.419	.121	.216	.051	.137	.170	.235	-.003
– is gemotiveerd	.295	.389	.599*	.221	.081	.161	.079	.187	.072
– zet zich in voor de Urker gemeenschap	.585*	.546*	.261	.205	.172	.080	.073	.074	.017
– is lui	.180	.252	.193	.777*	-.026	.159	-.075	-.024	-.042
– ik weet niet welke agenten bij de Politie Urk werken	-.089	.090	-.040	.479	.647*	.029	.059	-.019	.104
– ik weet precies wanneer ik met een agent van de Politie Urk te maken heb	.003	.155	.309	.003	.688*	.086	.083	-.062	.229
– ik kan de agenten van de Politie Urk van gezicht herkennen	.031	-.037	.045	.022	.761*	.253	.399	.077	.070
– de agenten van de Politie Urk zijn persoonlijk bekend bij het overgrote deel van de Urker bevolking	.132	.321	-.017	-.014	.667*	.132	.169	.271	-.057

– is gemakkelijk bereikbaar	.066	.044	.103	.127	.221	.821*	.103	.058	.003
– is goed benaderbaar	.379	.263	.145	.265	.119	.642*	-.083	.024	.176
– is slecht aanspreekbaar	.174	.167	.158	.772*	.079	.167	-.019	-.006	.032
– is toegankelijk voor de Urker bevolking	.557*	.442	.240	.267	.118	.293	.056	.078	.049
– agenten van de Politie Urk hebben altijd wel tijd voor een praatje	.309	.177	-.005	-.007	.294	.120	.646*	-.187	.065
– bij de Politie Urk kun je alleen terecht voor politiezaken	-.112	.402	.130	.523*	.104	.184	-.191	.017	-.255
– de agenten van de Politie Urk hebben veel verschillende kwaliteiten	.074	.147	.330	.088	.161	.076	.054	.734*	.099
– agenten van de Politie Urk zijn veelzijdiger dan agenten van buiten Urk	-.077	.089	.064	-.107	.205	-.006	.764*	.158	-.010
– je kunt met alle soorten problemen bij de Politie Urk terecht	.363	.348	.339	.091	.068	.382	.151	.115	-.236
– treedt op als een éénheid	.607*	.179	.325	.079	.070	.278	-.034	.165	.198
– lijkt mij een leuk politieteam om in te werken	.417	.364	.241	.353	.189	.060	-.232	-.128	-.278
– de agenten van de Politie Urk hebben veel voor elkaar over	.455	.105	.343	-.089	.472	.010	-.119	.224	-.255
– ik kan van iedere agent van de Politie Urk min of meer hetzelfde antwoord op een vraag verwachten	.196	.079	.067	-.093	.206	.062	.022	.065	.843*
– de agenten van de Politie Urk vormen met elkaar een hecht team	.477	.243	.283	.004	.258	.351	.020	.391	-.162

* Factorlading > 0,5

Bijlage 6: krantenberichten Politie Urk

Student Enschede verstuurt duizend vragenlijsten

Onderzoek naar functioneren van politie

Duizend gezinnen op Urk krijgen donderdag of vrijdag een envelop van de Universiteit Twente in de brievenbus. Een student van die universiteit doet namelijk onderzoek naar de reputatie van de politie van Urk bij de Urker bevolking. Hij stuurt een vragenlijst naar maar liefst duizend willekeurige adressen op Urk. Daarmee kunnen inwoners aangeven hoe zij denken over het functioneren van de politie op Urk.

De resultaten van het onderzoek worden gebruikt om het contact tussen de politie en de bevolking te verbeteren. „Het is voor de poli-

tie erg belangrijk om te weten hoe de bevolking over haar denkt. Voor het oplossen van zaken is de politie namelijk in de meeste gevallen af-

hankelijk van de medewerking van de bevolking en tevreden mensen zijn eerder bereid om de politie te helpen”, aldus student Jurian Meijering. „Ik voer dit onderzoek namelijk uit. Ik heb dus alleen maar wat aan de resultaten als mensen de vragenlijst eettijk invullen en er genoeg worden teruggestuurd”. Jurian Meijering studeert communicatiewetenschap in Enschede en was ter afrondding van zijn studie

op zoek naar een uitdagende opdracht. Hij kreeg de kans om onderzoek te doen naar de reputatie van de politie op Urk. „Ik woon nu tijdelijk in Lelystad, maar ik kom zeer regelmatig op Urk om te praten met de agenten en de inwoners. Als je dit onderzoek doet, is het erg belangrijk om je serieus te verdiepen in de plaatselijke cultuur en de manier waarop de politie omgaat met de bevolking.”

„Het onderzoek is voor de politie, maar ook zeker voor de inwoners van Urk erg waardevol. Ik hoop dan ook dat er genoeg mensen zijn die tien minuten de tijd nemen om de vragenlijst in te vullen en terug te sturen.” Urkers die binnenkort de vragenlijst in hun brievenbus vinden, hebben tot 16 oktober de kans om te reageren. De resultaten van het onderzoek worden eind november bekend gemaakt.

Beperkt aantal reacties op politie-onderzoek

Oproep uit Twente

De student van de Universiteit Twente, die onderzoek doet naar de mening van Urkers over de politie, heeft meer ingevulde vragenlijsten nodig. Eind september heeft hij er duizend verstuurd, maar het resultaat valt tot nu toe tegen.

„Er zijn al wel aardig wat reacties binnengekomen, maar ik had er toch meer verwacht”, aldus Jurian Meijering. Om een goed onderzoek te kunnen doen, heeft hij zo veel mogelijk reacties nodig. „Hoe meer ingevulde vragenlijsten er terugge-

stuurd worden, hoe betrouwbaarder de resultaten van het onderzoek zijn.”

De uitkomst daarvan wordt gebruikt om het contact tussen de politie en de bevolking te verbeteren en is dus ook erg waardevol voor de Urker bevolking. „Het invullen van een vragenlijst kost slechts tien minuten. Daarop wil ik alle mensen die een vragenlijst hebben ontvangen, nogmaals vragen om die voor 16 oktober aanstaande in te vullen en terug te sturen. Daar doet u de politie en uiteindelijk uzelf een groot plezier mee.”

Politie deelt twintigtal bekeuringen uit Parkeerbonnen bij Zang op Hemelvaart

De politie heeft donderdag twintig bekeuringen uitgedeeld aan bezoekers van Zang op Hemelvaartsdag, die hun auto in de berm geparkeerd hadden. De organisatie van het evenement noemt het optreden van de politie kinderachtig.

Volgens Gerrit Barends van de organisatie van Zang op Hemelvaart ondervond niemand hinder van de in de berm geparkeerde auto's. Het muzikale evenement trok drieduizend bezoekers en het was

volgens hem logisch dat er op een gegeven moment gekozen werd voor een plekje in de berm. Politievoorlichtster Saskia van Bruinessen ziet dat anders. „De organisatie heeft mensen erop gewezen dat er in de buurt voldoende andere parkeergelegenheid was, en ook dat parkeren op het gras niet toegestaan is. Ondanks de waarschuwing en de andere parkeergelegenheden, hebben tal van automobilisten hun voertuig toch op het gras gezet. Dat is niet toegestaan, en de politie heeft hen dan ook bekeurd.”



■ Ook onder de ruitenwisser van de auto van waarnemend burgemeester De Groot kwam een gele prent terecht.

Petitie: politie Urk is 'bonnenfabriek'

door GERALD MEIJER
URK

De Urker politie krijgt vandaag een 'petitie' van Kooos Rabbers. Die vindt dat de dienders achter drankrijders aan moeten jagen, en niet achter kinderrijker auto's die kinderzifjesluw zijn.

Rabbers - op Urk bekend van zijn vertiezingsleus 'Kies Kooos, bespaar euro's' - wil met de petitie een 'signaal' afgeven.

Welk signaal?

De politie lijkt zo meer op een bonnenfabriek. Ze kunnen beter achter jongelui aangaan die met drank op rijden. In de be-

bouwde kom gebeuren minder ongelukken met kinderen in auto's. De politie kon me ook geen cijfers geven over ongelukken met kinderen. Ik kreeg wat signalen van mensen die het niet zo prettig vonden, op Urk zijn vrij veel kinderen. Het kinderrijkste dorp van Nederland. Dan is het al snel prijs.

Een dorp dat kinderrijk is: dat houdt toch van zijn kinderen? Als je zes kinderen hebt en je moet naar een verjaardagsfeestje, dan kunnen ze niet allemaal in een zitje in de auto.

Het gaat toch om hun veiligheid?

Het is belangrijker dat de poli-

tie kijkt naar waar de doden in het verkeer vallen. In het week-einde is er te weinig politie. Ik kom er bijna nooit een tegen.

Wat is het voor petitie?

Een vrij eenvoudige, met een aantal handtekeningen. Enkele tientallen.

Da's niet zo heel veel.

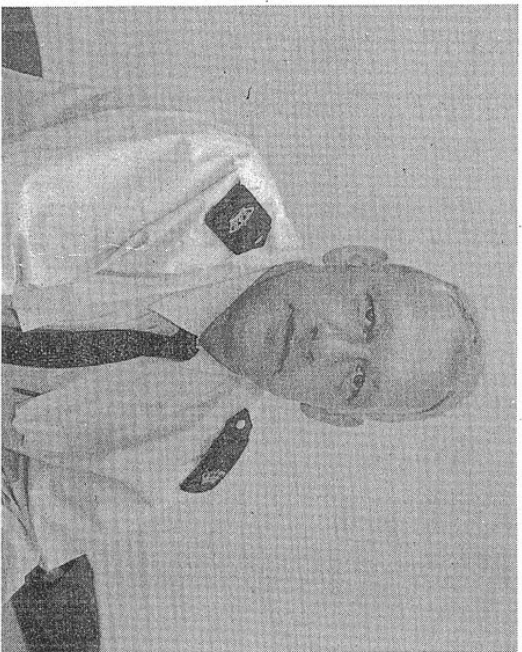
Nee, maar iedereen die ik vroeg te tekenen deed dat. Ik kan er wel meer moeite voor doen, maar het gaat me meer om het signaal.

En wat vindt de politie ervan? Politiewoordvoerder Bernadet Timmer: Mensen zijn altijd welkom petitie's aan te bieden. De koffie staat klaar.

Politiechef Roel de Graaf over drugsonderzoek op Urk:

'We mogen de kop niet meer in het zand steken'

Afgelopen woensdag werd duidelijk dat er binnenkort 21 personen (allemaal rond de twintig jaar) voor de rechter moeten komen in verband met een omvangrijke drugszaak op Urk. Politiechef Roel de Graaf is verantwoordelijk voor het onderzoek en constateert dat een redelijk grote groep Urkers harddrugs gebruikt. „We kunnen onze kop nu niet meer in het zand steken: op Urk wordt gedeald en dus ook gebruikt.”



Het aantal drugsgebruikers is op Urk niet groter dan in andere dorpen van deze omvang; concrete cijfers zijn volgens De Graaf moeilijk te geven, dus van een extreem hoog aantal is geen sprake. Niettemin heeft het politie-onderzoek wel blootgelegd dat ook Urk, als overwegend christelijk dorp, de dans niet ontsprongen is wat betreft drugsgebruik. „We kunnen onze kop nu niet meer in het zand steken, het is zo. Er wordt gedeald op Urk en er wordt dus ook gebruikt. De gebruikers kun je vinden in alle lagen van de bevolking. Tot nog toe gaat het alleen om jongens, we hebben nog geen bewijs kunnen vinden dat er ook meisjes bij betrokken zijn. Sommigen nemen alleen in het weekend af en toe een

‘snuf’ anderen gebruiken het dagelijks.”

Het grote probleem met een cocaïne-gebruiker is dat het heel moeilijk te zien is dat hij het gebruikt. Er zijn bijna geen lichamelijke kenmerken, terwijl bij voorbeeld heroïne-gebruik wel degelijk zijn sporen nalaat. „Als je een doorsnee Urker jongen hebt, die nog gewoon bij zijn ouders woont en alleen incidenteel gebruikt, is het bijna een onmogelijke opgave om het in de gaten te hebben. Zo’n jongen eet goed van zijn moeders kost, drinkt een stevig biertje wat ook de nodige calorieën met zich meebrengt en ziet er dus gewoon gezond uit. Ouders kunnen het eigenlijk alleen merken

aan veranderingen in gedrag, bijvoorbeeld een agressieve houding, of een stijgend uitgavenpatroon. Als je zoon opeens veel meer geld uitgeeft dan eerst, kan dat een signaal zijn dat er wat aan de hand is.”

Bondgenoten

Wat het ontdekken van cocaïne-gebruik nog lastiger maakt, is dat het overal kan worden gebruikt, in de wc van een bar, maar ook thuis, of op straat. Het verwijt dat drugs voornamelijk wordt gebruikt in horeca, is volgens De Graaf dan ook niet terecht. Integendeel zelfs, de politiechef ziet de horeca-ondernemers als zijn bondgenoten. „Ik

heb altijd gemerkt dat de Urker horeca zeer scherp en alert op drugsgebruik is. Als ze informatie voor ons hebben, geven ze dat door en dat is ook afgesproken in het horeca-convenant. De ondernemers zitten over het algemeen ook niet te wachten op drugs in hun zaak.”

De politie heeft deze dagen vaak het verwijt over zich heen gekregen dat het drugsprobleem al veel langer op Urk speelt. Er zou te laat zijn ingegrepen. De Graaf is het daar niet mee eens. „Vorig jaar zijn we het vooronderzoek al gestart, we zijn begonnen met een inventarisatie. We wilden zicht krijgen op het drugsgebruik, je moet echter niet de illusie hebben dat je een totaalbeeld kan krijgen. Daarna zijn we met een heel team, met onder meer versterking uit Emmeloord en een speciale recherche-afdeling, aan de slag gegaan. Drugsonderzoeken zijn altijd een langdurig proces, je kunt niet zomaar overgaan tot arrestaties. En ook nu blijven we alert op verdere ontwikkelingen. Zo zijn we momenteel in samenwerking met andere regio's aan het onderzoeken hoe de drugs op Urk komt.”

Opgelucht

Roel de Graaf is dan wel bezorgd over, maar desondanks niet zonder hoop voor de Urker jeugd. De politiefaseert dat gevoel ook op verhalen van sommige jongeren. „Er zijn gebruikers bij die gewoon opgelucht zijn dat ze gepakt zijn. Dat ze er uit kunnen stappen. Eigenlijk weten ze wel dat ze verkeerd bezig zijn, maar pas als ze in aanraking komen met de politie, durven ze hun verslaving toe te geven. En dan kunnen wij ze helpen om goede hulp te zoeken. Ons onderzoek is er dan ook niet alleen maar op gericht geweest om de gasten die er wat aan verdienen aan te pakken, maar ook om hulp te bieden aan diegene die drugs gebruikt.”

Grootschalig onderzoek naar drugshandel bijna afgerond; ruim twintig arrestaties

Politie schrikt van drugsgebruik op Urk

Een grootschalig onderzoek naar drugshandel op Urk heeft de politie doen schrikken van de hoeveelheden verdovende middelen die op de Bult gebruikt worden. In totaal zijn 21 verdachten, waaronder een eigenaar van een horecagelegenheid, aangehouden. Een verdachte van dealen zit nog vast. Alle verdachten, op één na, hebben tegenover de politie bekend.

Aanleiding van het onderzoek waren meldingen van Urkers over drugshandel en -gebruik. De politie Urk nam deze signalen vanuit de bevolking serieus en begon in samenwerking met de politie Emmeloord, andere (specialistische) eenheden van de politie Flevoland en Justitie een diepgaand strafrechtelijk onderzoek. Een rechteercheteam van ongeveer zes politiemedewerkers boog zich over de zaak.

Eind april doorzocht de politie onder leiding van Justitie een woning op Urk en hield op verschillende plekken vier verdach-

ten aan (drie Urkers en een inwoner van Emmeloord, allen begin twintig jaar). In de woning zijn geen drugs aangetroffen. De vier verdachten worden onder andere verdacht van het dealen in drugs. Bij twee van de vier verdachten is een kleine hoeveelheid hard- en softdrugs aangetroffen. Inmiddels hebben drie van deze vier verdachten een bekentenis bij de politie afgelegd. Eén blijft in gevangenschap.

Grote hoeveelheden

Daarnaast zijn in de afgelopen weken 18 andere mensen uit voornamelijk Urk, maar ook uit Emmeloord en Tollebeek, aangehouden, waaronder een horeca-eigenaar. De leeftijd van de meesten ligt begin/midden twintig. Deze mensen worden verdacht van het voorhanden hebben, gebruiken en/of verspreiden van drugs zoals cocaïne. Uit de verhoren blijkt dat grote hoeveelheden drugs over de afgelopen maanden op Urk verhandeld werden. Het team heeft contact gezocht met andere politieregio's om de oorsprong van de drugs aan te pak-

ken. Daarnaast maakt het team vijf zogenaamde 'ontnemings-rapportages', waarin berekend wordt hoeveel winst iemand gemaakt heeft bij de verkoop van drugs. Vermoedelijk gaat het om tienduizenden euro's.

De politie heeft het onderzoek inmiddels bijna afgerond en stuurt binnenkort het proces-verbaal naar Justitie. Justitie zorgt voor de verdere strafvervolgving van alle verdachten.

Geschrokken

De politie is geschrokken van de grote hoeveelheid drugs die de laatste tijd op Urk in omloop was. Zij roept ouders, maar ook andere instanties zoals gemeen-

te, scholen, kerken, gezondheidsinstanties en horeca op om hun preventieve en/of opvoedkundige taak op te pakken. Zelf blijft de politie alert op drugsgebruik; daar waar de wet het toelaat, houdt zij mensen aan en draagt deze over aan Justitie. De politie doet hiervoor een beroep op de Urker bevolking: heeft u informatie over drugshandel, geef dit dan door. De politie gaat vertrouwelijk om met de gegevens en houdt de drugsproblematiek nauwlettend in het oog. Zij sluit meer aanhoudingen niet uit. Politiechef Roel de Graaf vertelt in de krant van aanstaande maandag meer over de situatie op Urk.

Illegaal vuurwerk zeer gevaarlijk

'Het is wachten tot het mis gaat'

woensdag 08 november 2006

Strijkers worden tegenwoordig beschouwd als kinderspul. Vlinderbommen. Dat is het echte werk. „Als ze in je hand ontploffen, ligt je arm er tot aan je schouder af.“

Wijkagent Rob Vogels en politiechef Roel de Graaf maken zich zorgen. De enorme knallen die de afgelopen weken regelmatig te horen zijn in het dorp zijn afkomstig van nitraatbommen en vlinderbommen. Vooral die laatste soort kan levensgevaarlijk zijn. „Sommige jongens gooiden ermee naar elkaar“, weet Vogels. „De sport was om ze dan op tijd te ontwijken. Ik heb jongens gezien bij wie de benen vol blauwe plekken en bloeduitstortingen zaten. Puur door de druk van de ontploffing.“ De Graaf ziet de decembermaand met lede ogen naderbij komen. „Met dit soort spul en flink wat alcohol achter de kiezen is het wachten tot het een keer mis gaat. Echt mis.“

