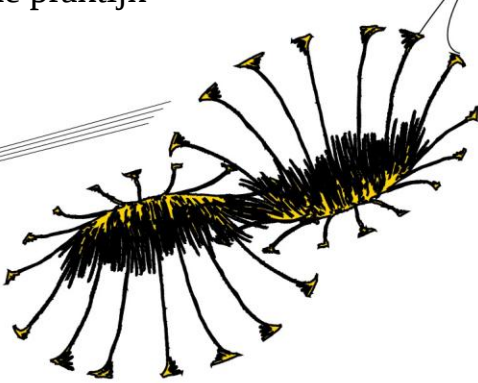




# Vertrouwen in de politie en de invloed van mediaberichten

Een systematische uitwerking van het consensusmodel in de praktijk



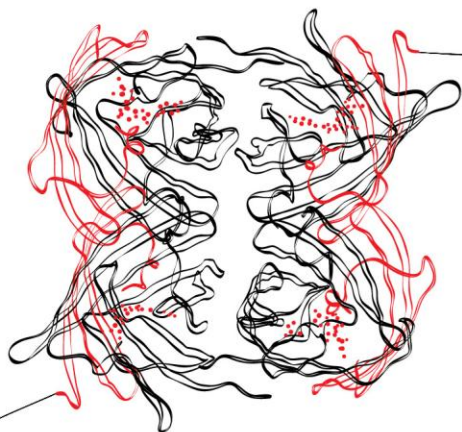
*Elke Kosse, s1031589*

*Faculteit Gedragswetenschappen, Psychologie: Conflict, Risico en Veiligheid*

Eerste begeleider: Dr. J.M. Gutteling

Tweede begeleider: Dr. P. de Vries

17 juli, 2013



## **Voorwoord**

Voor u ligt de scriptie ‘Vertrouwen in de politie en de invloed van mediaberichten: een systematische uitwerking van het consensusmodel in de praktijk’. Een onderwerp dat mij aanspreekt, omdat ik in de toekomst ook bij de politie/ overheid wil werken. Deze scriptie is geschreven in het kader van mijn afstuderen voor de master Conflict, Risico en Veiligheid aan de Universiteit Twente.

Graag wil ik van deze gelegenheid gebruik maken om een aantal mensen te bedanken. Eerst wil ik mijn twee begeleiders bedanken. Mijn eerste begeleider, Jan Gutteling, wil ik bedanken voor het mogelijk maken van een afstudeeronderzoek in de richting van mijn persoonlijke interesses. Daarnaast wil ik hem bedanken voor zijn deskundigheid, theoretische kennis en positieve benadering. Ook wil ik mijn tweede begeleider Peter de Vries bedanken voor zijn kritische blik op het onderzoek en de verslaglegging ervan.

Daarnaast wil ik graag nog twee mensen bedanken. Jadran Botterman voor zijn expertise en ondersteuning in het statistische gedeelte van het onderzoek en Hilde Bruinsma voor haar kritische blik op de Nederlandse grammatica van het verslag. Tenslotte wil ik ook nog mijn familie, vrienden en vriendinnen bedanken voor het invullen en verspreiden van de vragenlijst.

Elke Kosse

Enschede, juli 2013

## Samenvatting

Het vertrouwen van de burger in de politie is in Nederland niet erg hoog. De laatste jaren is er geprobeerd dit vertrouwen te verhogen door middel van meer ‘‘blauw’’ op straat, meer zichtbare politieagenten. Uit de European Social Survey (2010) komt naar voren dat er de afgelopen jaren weinig is veranderd in het vertrouwen. Mogelijk is meer ‘‘blauw’’ op straat niet de juiste aanpak voor het verhogen van het vertrouwen. Ook is gebleken dat de media van invloed is op het vertrouwen van de burger. Negatieve mediaberichten zorgen voor minder vertrouwen in de politie en positieve mediaberichten voor meer vertrouwen. Het consensusmodel van Earle (2010) stelt dat er twee vormen van vertrouwen zijn: relationeel en calculatief vertrouwen. Uiteindelijk zijn er drie mogelijke modellen voor de relatie tussen relationeel vertrouwen, calculatief vertrouwen, negatieve/ positieve mediaberichten, veiligheidsbeleving en accepteerbaarheid aan de hand van de theorie opgesteld.

Dit onderzoek had als doel te onderzoeken hoe relationeel vertrouwen en calculatief vertrouwen van de burger worden beïnvloed door negatieve berichtgeving van handelingen van de politie in de media. Het onderzoek is een 2 (Valentie: Negatief vs. Positief) x 2 (Intentie: intentioneel vs. Niet- intentioneel) between subjects design. Respondenten kregen een mediabericht waarin de politie een negatieve of positieve handeling verrichtte, die handeling was niet- intentioneel of intentioneel. Uit de resultaten komt naar voren dat geen van de drie modellen ondersteund worden door de data. Wel is gevonden dat er een positieve relatie is tussen relationeel en calculatief vertrouwen. Daarnaast is er ook een positieve relatie tussen veiligheidsbeleving en relationeel vertrouwen. Voor het ontwerpen van een interventie om het vertrouwen van de burger in de politie te verhogen zou er dus op veiligheidsbeleving gefocust moeten worden. Wanneer de veiligheidsbeleving van mensen verhoogd wordt, dan gaat het relationeel vertrouwen omhoog en daarmee ook het calculatieve vertrouwen.

## **Abstract**

The public's trust in the police in the Netherlands is not very high. In recent years there has been attempted to increase the trust by more "blue" on the street, more visible police. The European Social Survey (2010) shows that little has changed in the public's trust in recent years. Possibly more "blue" on the street is not the right approach for increasing the trust. It was also found that the media affects the trust of the citizens. Negative media reports provide less trust in the police and positive media messages for more trust. The consensus model of Earle (2010) states that there are two types of trust: relational trust and calculative trust. Ultimately, there are three possible models for the relationship between relational trust, calculative trust, negative / positive media messages, perception of safety and acceptability prepared on the basis of the theory.

The goal of the study was to investigate how relational trust and calculative trust of citizens are affected by negative reports of acts of the police in the media. The study is a 2 (Valence: Negative vs. Positive) x 2 (Intention: intentional vs. Non- intentional) between subjects design. Respondents were given a media message in which the police made a negative or positive act, that act was intentional or non-intentional. The results show that none of the three models was supported by the data. It is found that there is a positive relationship between relational and calculative trust. There is also a positive relationship between perceived safety and relational trust. For designing an intervention to increase the trust of citizens in the police there should be first focused on perceived safety. When the perceived safety of people is increased, then the relational trust increases and thus also the calculative trust.

# Inhoudsopgave

|                                                |    |
|------------------------------------------------|----|
| Voorwoord                                      | 2  |
| Samenvatting                                   | 3  |
| Abstract                                       | 4  |
| <br>                                           |    |
| 1. Inleiding en theoretisch kader              | 7  |
| 1.1 Aanleiding en doel van het onderzoek       | 7  |
| 1.2 Theoretisch kader                          | 10 |
| 1.2.1 Huidige situatie                         | 10 |
| 1.2.2 Vertrouwen in de politie                 | 10 |
| 1.2.3 Media                                    | 12 |
| 1.2.4 Veiligheidsbeleving en accepteerbaarheid | 13 |
| 1.2.5 Modelvorming                             | 14 |
| 2. Methode                                     | 18 |
| 2.1 Design                                     | 18 |
| 2.2 Respondenten                               | 18 |
| 2.3 Instrument                                 | 19 |
| 2.4 Score                                      | 22 |
| 2.5 Manipulatiecontrole                        | 22 |
| 2.6 Procedure                                  | 23 |
| 3. Resultaten                                  | 25 |
| 3.1 Conditie                                   | 25 |
| 3.2 Correlaties                                | 26 |
| 3.3 Regressieanalyses                          | 28 |
| 4. Conclusie en Discussie                      | 33 |
| 4.1 Conclusie en implicaties                   | 33 |
| 4.2 Discussie                                  | 34 |
| 4.3 Kanttekeningen en vervolg onderzoek        | 36 |
| <br>                                           |    |
| 5. Referenties                                 | 38 |
| <br>                                           |    |
| 6. Bijlagen                                    | 41 |

|                                                   |    |
|---------------------------------------------------|----|
| 6.1 Vragenlijst                                   | 41 |
| 6.2 Operationalisatie construct accepteerbaarheid | 49 |

## 1. Inleiding en theoretische kader

### 1.1 Aanleiding en doel van het onderzoek

Journalisten en politieagenten hebben gemeen dat beide onrecht naar voren willen brengen. Vroeger was het zo dat er veel respect naar elkaar toe was, maar dat is tegenwoordig wel minder. De politie vindt op dit moment dat journalisten vooral sensatiezoekers zijn en journalisten vinden dat de politie te weinig relevante informatie los laat (Beunders & Muller, 2005). Hierdoor komt er wel eens negatieve berichtgeving van politiehandelingen in de media naar voren. Elchardus en Smits (2002) vonden in hun onderzoek dat deze negatieve berichtgeving van invloed is op het vertrouwen van de burger in de politie. Volgens deze auteurs is er selectiviteit in de berichtgeving, wat zorgt voor een vertekend beeld van de werkelijkheid en dat zorgt dan weer voor wantrouwen in de politie.

Het consensusmodel (Earle, 2010a) was in navolging van het Trust, Confidence en Cooperation-model (TCC) (Earle & Siegrist, 2006). In het consensusmodel wordt er gesproken van relationeel en calculatief vertrouwen. In het TCC model wordt relationeel vertrouwen trust genoemd en calculatief vertrouwen is confidence. In dit artikel wordt er verder alleen gebruik gemaakt van de termen relationeel en calculatief vertrouwen. Het verschil tussen beide is dat in het TCC model relationeel vertrouwen gebaseerd is op waarden van gelijkheid en calculatief vertrouwen op gebeurtenissen uit het verleden. De TCC bevat dus diverse aspecten van de capaciteiten, maar niet van de intenties. Het consensusmodel maakt vooral onderscheid tussen intenties (relationeel vertrouwen) en competenties (calculatief vertrouwen) (Siegrist, 2010). Ook was Siegrist (2010) sceptisch over het onderscheid dat Earle (2010a) maakt tussen relationeel en calculatief vertrouwen. De items die Earle (2010) had opgesteld waren moeilijk te onderscheiden in relationeel of calculatief vertrouwen. Volgens Earle (2010b) daarentegen was er wel degelijk een goed onderscheid te maken is tussen items van relationeel en calculatief vertrouwen. Earle (2010b) stelt dat de kritiek van Siegrist (2010) wel terecht is, maar dat dit allemaal op te lossen is door middel van het model. Daarom moet er nog meer naar het consensus model gekeken worden en niet verder van het model af gaan. In dit onderzoek is er daarom ook voor gekozen om gebruik te maken van het consensus model van Earle (2010a).

*Relationeel vertrouwen.* Relationeel vertrouwen is gebaseerd op waarden van gelijkheid: de relatie die de burger heeft met de politie. Daarnaast is het gebaseerd op intenties en is het erg flexibel, dat betekent dat het makkelijk en snel bereikbaar is. Ook is relationeel vertrouwen meer voorspellend voor de toekomst en belangrijker voor de mensen (Earle, 2010a).

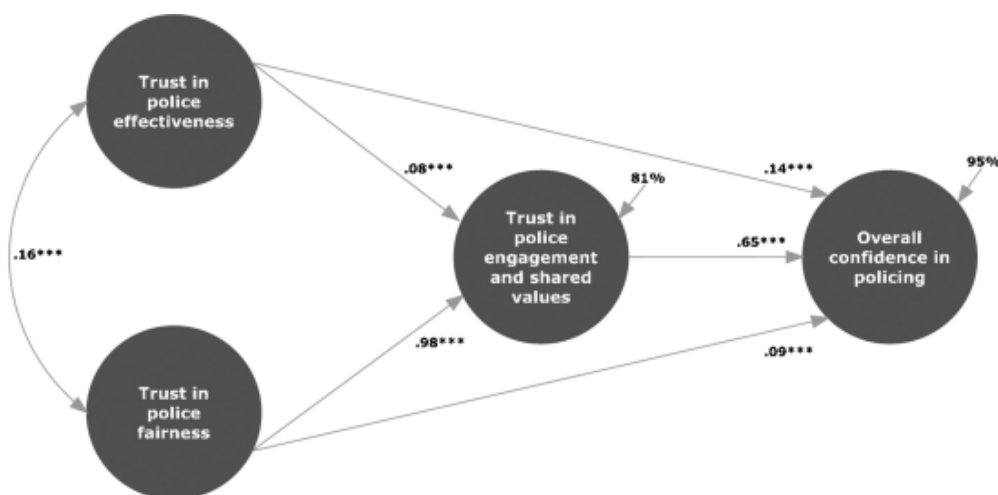
Rechtvaardigheid van de politie bevordert het idee dat de burgers en de politie aan dezelfde kant staan, en waarden van gelijkheid delen. De politie communiceert naar de burgers dat wanneer ze deze eerlijk en billijk behandelt, ze gerespecteerde leden zijn van de sociale groep die de politie

vertegenwoordigt (Tyler, 2006; Tyler & Blader, 2000). Oneerlijke behandeling zorgt voor een scheiding, sociale kleinering en buitensluiting van de burgers, er wordt een wij- zij situatie gevormd. Het is dus belangrijk voor relationeel vertrouwen, dat de burgers betrokken worden en getoond wordt dat ze niet anders zijn dan de politie.

*Calculatief vertrouwen.* Calculatief vertrouwen is gebaseerd op resultaten van het gedrag van de ander uit het verleden en de verwachting van eventuele problemen in de toekomst. Deze dimensie van vertrouwen is gebaseerd op specifieke gedragingen en competenties die de politie vertoont en is daarom veel fragieler. Dat wil zeggen dat het calculatieve vertrouwen makkelijk te verbreken is (Earle, 2010a). Laat de politie bijvoorbeeld zien dat het niet volstaat in het uitvoeren van een bepaalde competentie dan zorgt dit er direct voor dat het calculatieve vertrouwen vermindert.

Uit het onderzoek van Jackson en Bradford (2010a) komt naar voren dat calculatief vertrouwen in de politie, motief- gebaseerd vertrouwen is (Lind & Tyler, 1988; Tyler, 2006; Tyler & Huo, 2002). Het is een sociale afregeling tussen burger en politie. Doordat de politie zijn betrouwbaarheid toont kan de relatie tussen de burgers en de politie versterkt worden, dit veroorzaakt aanmoediging voor de burger om actief te helpen in de veiligheid.

Volgens Jackson en Bradford (2010a) wordt calculatief vertrouwen het beste voorspeld door politie betrokkenheid en gedeelde waarden, zie Figuur 1. Gegeven de sterke relatie tussen rechtvaardigheid (fairness) en betrokkenheid, concluderen Jackson en Bradford (2010a) dat calculatief vertrouwen geworteld is in de verkregen rechtvaardigheid en dat het effect van de verkregen rechtvaardigheid kan werken via motief- gebaseerd vertrouwen.



Figuur 1. Trust en Confidence in de politie

*Relationeel en calculatief vertrouwen.* De politie probeert de belangen van de burgers te begrijpen en deze belangen mee te nemen in het handelen (Earle, 2010a). De politie moet de acties in het belang van de burger stellen, en dezelfde waarden, doelen en prioriteiten delen (Jackson and Bradford, 2010a; Jackson & Sunshine, 2007). De politie werkt voor de burger om normen en waarden te verdedigen en hen het gevoel te geven dat mensen die de wet overtreden worden aangepakt. Een gevoel van gedeelde motivatie en doelen zou dus centraal kunnen staan in het bewerkstelligen van het vertrouwen in de politie. Wanneer de politie de belangen van de burger meeneemt in zijn acties, het aan dezelfde kant staan als de burger/ elkaar zien als gelijken (relationeel vertrouwen), zorgt waarschijnlijk voor meer geloof in hun competenties (calculatief vertrouwen) (Jackson, Bradford, Hough, Kuha, Stares, & Widdop, 2011).

Relationeel vertrouwen heeft meer gewicht dan calculatief vertrouwen en heeft een aantal voordelen. Doordat relationeel vertrouwen gebaseerd is op heuristieken (similarity en affect heuristiek) kan het snel en tegen lage kosten verkregen worden, zonder er dus veel moeite voor te hoeven doen. Calculatief vertrouwen is daardoor minder belangrijk dan relationeel vertrouwen. Het verschil tussen relationeel vertrouwen en calculatief vertrouwen is dat er bij relationeel vertrouwen veel meer naar de toekomst wordt gekeken, mensen hebben hier nog geen ervaring om op terug te vallen. Calculatief vertrouwen gaat over het bekende, het vertrouwde, dat wat mensen al kennen. Het gaat voornamelijk over controleerbare situaties, waarbij mensen er op vertrouwen dat een situatie zich zo ontvouwt zoals al eerder gebeurde (Earle, 2010a)

Uit het artikel van Earle (2010a) komt naar voren dat er nog geen systematische uitwerking van het consensusmodel in de praktijk is. De tweedeling van relationeel en calculatief vertrouwen definieert twee benaderingen tot risicomanagement. Één gebaseerd op solidariteit, politieke processen en relationeel vertrouwen, de ander gebaseerd op nauwkeurigheid, technische processen en calculatief vertrouwen. Bij elke benadering waarbij gefocust wordt op calculatief vertrouwen, moet er van uit gaan dat er al een relatie van vertrouwen is. De informatie waarop calculatief vertrouwen gebaseerd is, wordt namelijk alleen geaccepteerd in de groep die de informatie gegenereerd heeft. Relationeel vertrouwen is gebaseerd op de gedeelde waarden binnen deze groep. Er moet dus eerst solidariteit (relationeel vertrouwen) zijn, dan kan nauwkeurigheid (calculatief vertrouwen) worden nagestreefd. Bij het bepalen van een strategie moet daarom eerst bepaald worden of relationeel vertrouwen aanwezig is. Zo niet, dan moet hier eerst op worden gefocust. Is er wel relationeel vertrouwen dan focust men op calculatief vertrouwen. Op dit moment is het zo dat experts (technici, politie) proberen te laten zien dat zij het beste zijn in wat ze doen. Hiermee wordt juist geprobeerd de competentie te verhogen, maar als er geen relatie is zou dit dus niet werken.

In dit onderzoek wordt er getracht een model te ontwikkelen waarin naar voren komt of en hoe het consensusmodel van vertrouwen in de politie wordt beïnvloed door mediaberichten over de politie.

Aan de hand van het model zou dan een interventie ontwikkeld kunnen worden voor hoe het vertrouwen in de politie het beste verbeterd kan worden. De onderzoeksvraag is:

*In hoeverre is negatieve en positieve informatie over handelingen van de politie in de media van invloed op het relationele en calculatieve vertrouwen van de burger in de politie?*

## 1.2 Theoretisch kader

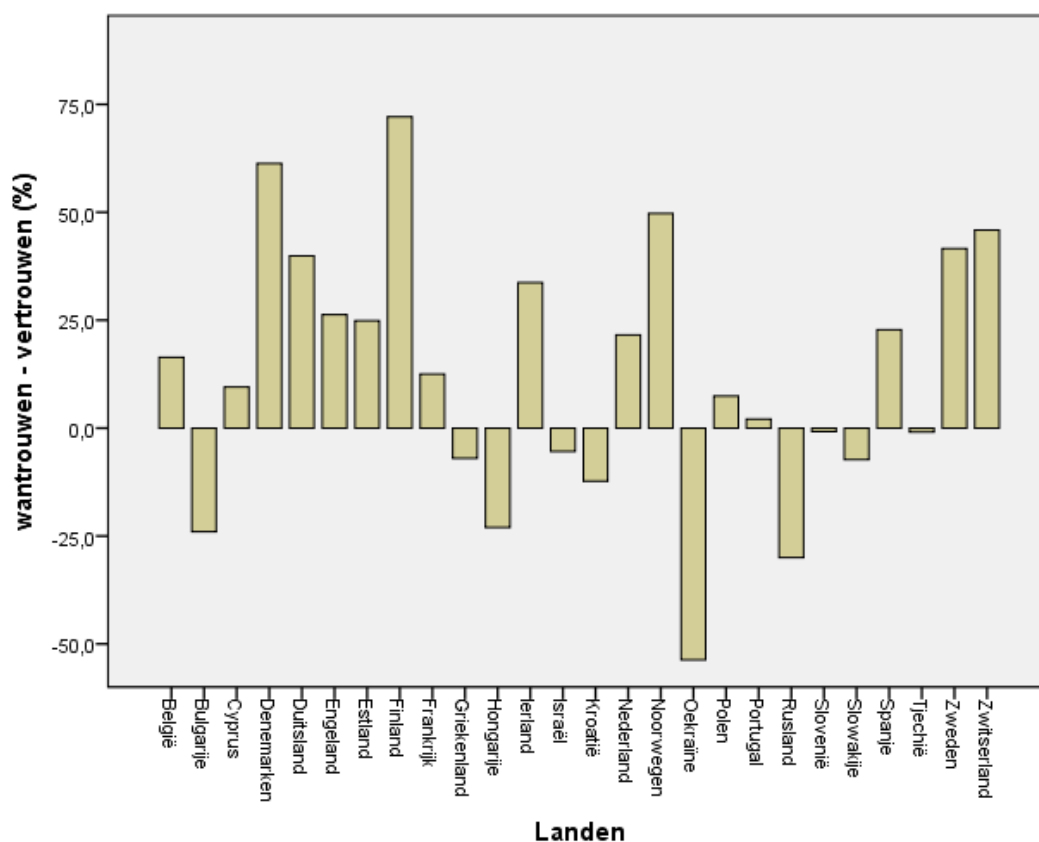
### *1.2.1 Huidige situatie*

Flight, Andel en Hulshof (2006) stellen dat de burgers zelf meer politie op straat willen zien, maar in het boek van De Koning (2012) komt naar voren dat meer politie op straat helemaal niet helpt voor meer veiligheidsgevoel. In het boek komt namelijk ook naar voren dat meer politie op straat niet zorgt voor minder criminaliteit. Doordat de criminaliteit niet wordt verminderd, voelen mensen zich ook niet veiliger. Waarschijnlijk zorgt dit er voor dat het lijkt alsof de politie niet competent is en daardoor zou het calculatieve vertrouwen verminderd worden. Verder komt uit de European Social Survey (ESS) (2010) naar voren dat er vanaf 2002 tot 2008 niet heel veel veranderd is in het vertrouwen van de burgers in de politie, terwijl er wel meer politie op straat is gekomen. Men kan zich hier afvragen of meer politie op straat dan wel de juiste aanpak is voor het verkrijgen van meer vertrouwen van burgers in de politie. Daarnaast is meer politie op straat een aanpak die het calculatieve vertrouwen van de burger moet vergroten, vooral de ervaring van de burgers met de politie wordt hiermee aangepakt. Er wordt aangenomen dat positieve ervaringen leiden tot meer calculatief vertrouwen en negatieve ervaringen tot minder calculatief vertrouwen. Er wordt dus vanuit gegaan dat de relatie tussen burger en politie al aanwezig is. Uit het onderzoek van Earle (2010a) komt naar voren dat er eerst op relationeel vertrouwen gefocust moet worden voordat er op het calculatieve vertrouwen gefocust kan worden. Doordat het vertrouwen in de politie tussen 2002 en 2008 weinig is veranderd kan het mogelijk zijn dat er nog geen relationeel vertrouwen aanwezig was. Meer politie op straat zou dan een verkeerde aanpak zijn om het vertrouwen van de burger in de politie te vergroten. Wel kan hierbij een kanttekening worden gemaakt, omdat de ESS (2010) geen onderscheidt maakt tussen relationeel en calculatief vertrouwen. In de vragenlijst werd namelijk alleen het item: *hoeveel vertrouwen heeft u in de politie* gesteld. Er kan dus niet gecontroleerd worden of er misschien wel een verandering is geweest in één van de twee dimensies van vertrouwen. Mogelijkerwijs kan het zijn dat meer politie op straat wel geleid heeft tot meer calculatief vertrouwen, maar dat het relationele vertrouwen omlaag is gegaan, waardoor het algehele vertrouwen niet is veranderd.

### *1.2.2 Vertrouwen in de politie*

Het vertrouwen van de burger in de politie heeft een grote impact op het functioneren van de politie (Bradford, Jackson, & Stanko, 2009). De effectiviteit van de politie berust namelijk in belangrijke

mate op de medewerking van de burger. Uit de ESS (2010) komt naar voren dat er in Nederland maar een middelmatig vertrouwen is in de politie. Om een indicatie te krijgen wat het verschil is tussen Nederland en andere landen in het vertrouwen van de politie wordt de data van deze landen vergeleken. Er wordt gebruik gemaakt van de vragenlijst van ronde vijf van het ESS (2010). In de vragenlijst werd één vraag gesteld over het vertrouwen in de politie namelijk: *hoeveel vertrouwen heeft u in de politie?* Deze vraag werd gemeten op een schaal van 0 t/m 10, wantrouwen t/m volledig vertrouwen. Om een betere indicatie te krijgen in het verschil tussen de mensen die vertrouwen hebben in de politie en de mensen die de politie echt wantrouwen werd er een berekening gedaan. Zo werd het aantal procent dat wantrouwde minus het aantal procent mensen dat vertrouwde gedaan. De waarden die voor wantrouwen werden meegenomen zijn: 0 (wantrouwen), 1 en 2. De waarden die voor vertrouwen werden meegenomen zijn: 8, 9 en 10 (volledig vertrouwen). In Figuur 2 worden deze waarden in een grafiek weergegeven. Hieruit komt naar voren dat Nederland middelmatig scoort op de hoeveelheid vertrouwen van de burger in de politie. Ook komt er naar voren dat de waarde wantrouwen minus vertrouwen een positieve waarde is en dat wil zeggen dat er in ieder geval meer mensen zijn die vertrouwen in de politie dan die de politie wantrouwen. In de grafiek is te zien dat het vertrouwen in Denemarken en Finland een stuk hoger ligt, dit duidt erop dat er mogelijkheden zijn om het vertrouwen te verbeteren.



Figuur 2. Indicatie (wantrouwen – vertrouwen) van het vertrouwen in de politie in verschillende landen.

Wanneer het gaat om de relatie tussen burger en politie dan staat hier vertrouwen (relationeel) centraal. Daarbij komt naar voren dat betrouwbaarheid, eerlijkheid en gelijkwaardigheid centrale begrippen zijn als het gaat om vertrouwen in de politie (Flight, Van den Anel, & Hulshof, 2006). Flight et al. (2006) stellen dat het vertrouwen in de politie door de burger vooral samenhangt met:

- Praten over de politie: mensen die in gesprekken, bijvoorbeeld op feestjes, vaak negatieve verhalen over de politie horen of vertellen, hebben weinig vertrouwen in de politie.
- Media specifiek: mensen die vaak negatieve berichten uit de media (televisie of radio) horen over de politie, hebben weinig vertrouwen in de politie. Mensen die vaak positieve berichten horen, hebben juist veel vertrouwen in de politie.
- Negatieve ervaring met de politie: mensen die de afgelopen twaalf maanden contact hebben gehad met de politie waar ze ontevreden over waren, hebben weinig vertrouwen in de politie. Mensen die geen contact hadden, of een positief contact, wijken niet af van het gemiddelde.
- Maatschappelijke ontwikkeling: mensen met een negatief beeld van de maatschappelijke ontwikkelingen, hebben relatief weinig vertrouwen in de politie.
- Plaats waar men woont: inwoners van de vier grote steden van Nederland hebben minder vertrouwen in de politie dan de rest van de Nederlanders.

Burgers vinden dat de politie beter moet luisteren en meer dialoog moet aangaan. Daarnaast komt naar voren dat het verbeteren van vertrouwen in de politie vooral op lokaal niveau vorm en inhoud moet krijgen. Bij de communicatie tussen burger en politie is het belangrijk voor de politie om terug te koppelen, doen wat er is beloofd, uitleggen wat er gedaan wordt en vertellen hoe procedures verlopen (Flight et al., 2006). Daarnaast komt uit onderzoek van Hough en Roberts (2004) naar voren dat het vertrouwen wat men aan de politie schenkt in grote mate gebaseerd is op eigen ervaringen, wat overeenkomt met het calculatieve vertrouwen uit het consensusmodel van Earle (2010a).

### *1.2.3 Media*

Het vertrouwen van de burger in de politie en haar gezag is afgenomen maar de verwachting van de burger ten aanzien van hun eisen aan de politie is hoger geworden. Mensen verwachten dus steeds meer van de politie, maar hebben maar weinig vertrouwen in hoe de politie dit uitvoert. Daarnaast is het vertrouwen in de politie tijdelijk en voorwaardelijk. Dit betekent dat mensen gevoelig zijn voor hoe de politie beschreven en bestempeld wordt (Terpstra, 2010). De media spelen hier een grote rol in, de beeldvorming is van groot belang voor de legitimiteit en het gezag van de politie. Er is maatschappelijk gezien een trend naar een sterke gevoeligheid voor incidenten en mediagestuurde hypes. Een gevolg hiervan is de politisering van veiligheid die het maatschappelijk gezag van de politie beïnvloedt (Terpstra, 2010). Tuch en Weitzer (1997) hebben een longitudinale studie

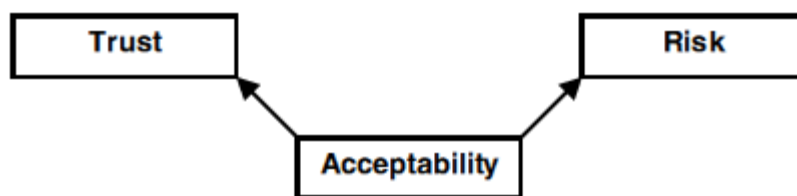
uitgevoerd naar de impact van nieuwsmedia over gebeurtenissen van het wangedrag van de politie op de attitudes van de burgers ten opzichte van de politie. Uit de resultaten komt naar voren dat de steun van de burger voor de politie, globaal en specifiek, lokaal en nationaal vermindert wanneer gebeurtenissen van onbehoorlijk politiegedrag werden gepubliceerd. Uit een meer recent onderzoek van Greer en McLaughlin (2010), naar de invloed van het verspreiden van negatieve informatie door burgers over politiegeweld in de media, komt naar voren dat dit kan zorgen voor schade in het vertrouwen van de politie. Dat wil dus zeggen dat wanneer burgers deze informatie via de media zien en deze verder verspreiden, hun vertrouwen in de politie verminderd wordt. Daarnaast komt uit onderzoek van Vlek en Loef (2007) dat negatieve ervaringen veel langer en sterker doorwerken in het beeld dat de burgers hebben van de politie dan positieve. Burgers willen bevestigd worden in hun beeld van een competente, rechtvaardige en alerte politie. Wanneer de politie dan niet in overeenstemming met dit beeld optreedt dan kan dat heftige emotionele reacties oproepen. Dit verklaart mede waarom een ongelukkig optreden van een individuele politieagent het imago van een heel korps kan beschadigen.

#### 1.2.4 Veiligheidsbeleving en accepteerbaarheid

In het artikel van Poortinga en Pidgeon (2005) komt naar voren dat er twee modellen van vertrouwen zijn namelijk het *causal chain model*, waarbij vertrouwen de oorzaak van de accepteerbaarheid en risicoperceptie van een technologie. Het *associationist model* stelt dat vertrouwen wordt beïnvloed door de accepteerbaarheid van een technologie. Poortinga en Pidgeon (2005) hebben deze twee modellen vergeleken en zij concluderen dat de uitkomsten vooral het associationist model ondersteunen. Uit het artikel van Earle (2010a) komt ook naar voren dat het associationist model niet veel verschilt van het consensusmodel. Dit gaat ook tot op zekere hoogte in op de concepten van het consensusmodel. Het model gaat in op de accepteerbaarheid van technologie (volgens de onderzoekers een vorm van coöperatie). Verder stelt het associationist model dat de mate van accepteerbaarheid van nieuwe technologieën zorgt voor meer/minder vertrouwen en betere risicoperceptie. Dit is dus precies het tegenovergestelde van het causal- chain model, waar juist gezegd wordt dat de mate van vertrouwen en risicoperceptie zorgt voor meer/minder accepteerbaarheid. Echter, wanneer je de variabele van informatieaanwezigheid hierin meeneemt, blijkt dat de twee modellen (associationist en consensus model) helemaal niet zo verschillend zijn. Stel, een persoon heeft (veel) kennis/informatie over een nieuwe technologie, dan kan hij deze kennis aanwenden om zich een oordeel te vormen over voor- en tegenstanders van deze technologie. Als deze persoon geen kennis/informatie heeft over de nieuwe technologie, maar wel veel informatie over de voor- en tegenstanders van de technologie, dan kan hij via die informatie zich toch een oordeel vormen over de technologie. In beide gevallen wordt dus gebruik gemaakt van de *similarity* heuristiek, die weer beïnvloed kan worden door de *affect* heuristiek. Beide heuristieken komen ook voor in het consensus model, dus op dat gebied zijn ze niet

zo verschillend. Een belangrijk verschil is dat het associationistische model maar één vorm van vertrouwen gebruikt en dat is 'confidence', oftewel ze gebruiken alleen de calculatieve dimensie van vertrouwen.

In Figuur 3 wordt het *associationist model* weergegeven. In dit model is accepteerbaarheid van invloed op vertrouwen en risicoperceptie. Dit model stelt dat er al een niveau van accepteerbaarheid is van de informatie over de politie en dat een mediabericht ervoor kan zorgen dat het vertrouwen en de risicoperceptie omlaag of omhoog gaan. Accepteert een burger de 'negatieve' informatie van de politie in het mediabericht dan zou daarmee het vertrouwen en de risicoperceptie van de burger niet worden aangetast. In dit onderzoek moet er onderzocht worden in hoeverre veiligheidsbeleving (risicoperceptie) en accepteerbaarheid een rol spelen bij het vertrouwen in de politie. Daarom worden deze twee concepten meegenomen in het onderzoek.

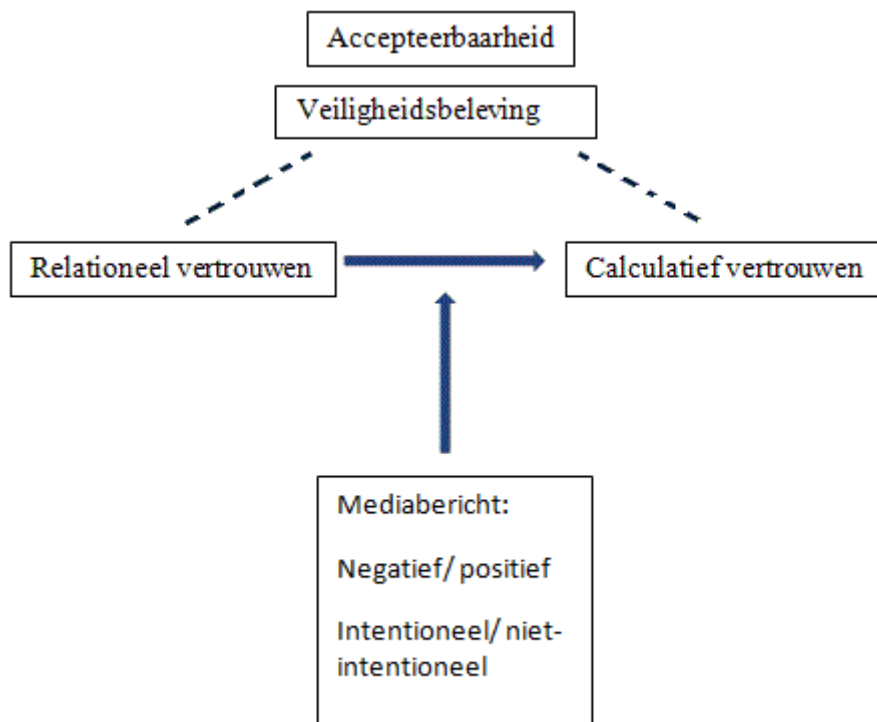


Figuur 3. Associationist model

#### 1.2.5 Modelvorming

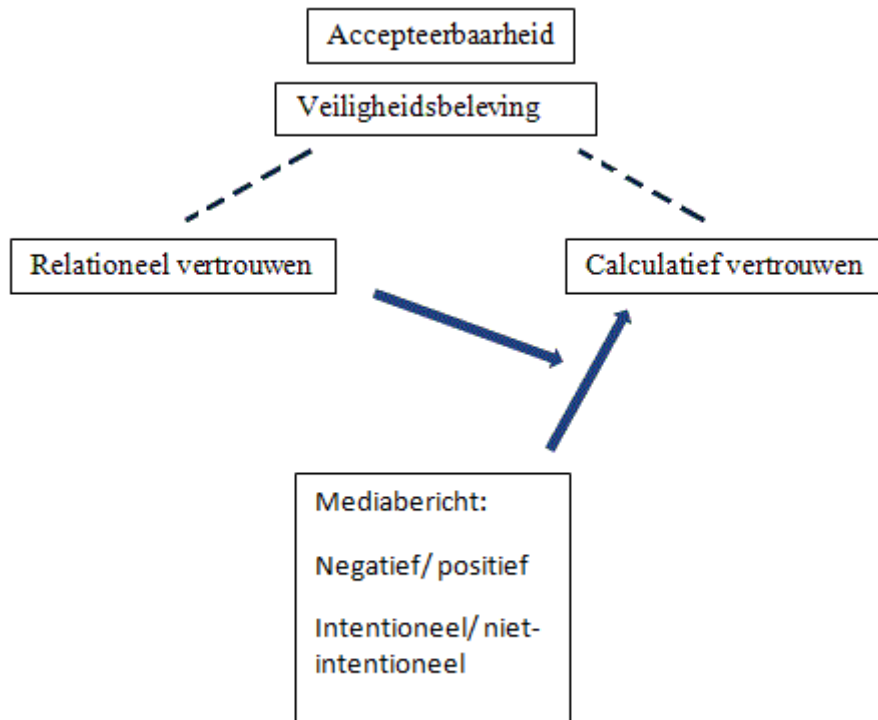
Er zijn drie hypothetische modellen gevormd aan de hand van de theorie om de verschillende veronderstellingen en aannames schematisch te kunnen weergeven. Model 1 stelt dat relationeel vertrouwen van invloed is op calculatief vertrouwen, dit komt naar voren uit het onderzoek van Earle (2010a). Ook geeft dit model weer dat deze relatie gemodereerd wordt door negatieve media (Greer & McLaughlin, 2010). Het effect van relationeel vertrouwen op calculatief vertrouwen hangt af van het soort mediabericht. De mediaberichten bestaan uit de twee onafhankelijke variabelen: valentie (negatief/ positief) en intentie (intentioneel/ niet- intentioneel). Daarnaast is er een relatie tussen veiligheidsbeleving en accepteerbaarheid en relationeel vertrouwen en calculatief vertrouwen. Veiligheidsbeleving, ook wel risicoperceptie, en accepteerbaarheid komen naar voren in het *associationist model* (Poortinga & Pidgeon, 2005). Daarnaast komt het construct accepteerbaarheid ook naar voren in het artikel van Earle (2010a). Er komt namelijk naar voren dat de functie van vertrouwen is om de complexiteit van het risico te verminderen, door meer accepteerbaarheid van het risico te creëren. Deze accepteerbaarheid ontstaat in ruil voor vormen van samenwerking (met anderen) die niet meteen 'uitbetalen' voor het individu en die ook niet meteen zichtbaar zijn als zijnde voordelig voor het individu. Het individu heeft dus vertrouwen in die ander dat een er een positieve

uitkomst zal ontstaan, waardoor de accepteerbaarheid van het risico groter wordt. Veiligheid en accepteerbaarheid worden op vergelijkbare manier in model 2 en 3 verwerkt.



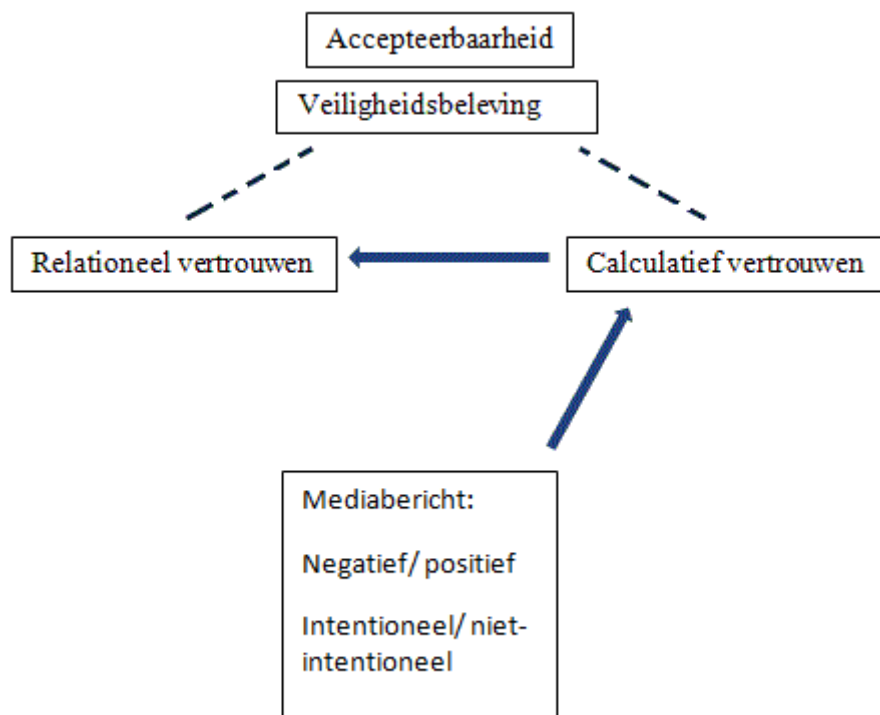
*Model 1, de relatie tussen negatieve media, relationeel vertrouwen, calculatief vertrouwen en veiligheid.*

In Model 2 komt naar voren dat negatieve berichtgeving van invloed is op het calculatieve vertrouwen en dat deze relatie wordt gemodereerd door het relationele vertrouwen. Het calculatieve vertrouwen is het vertrouwen dat beïnvloed wordt door ervaringen met vaardigheden en prestaties (Earle, 2010a). Negatieve mediaberichtgeving is in principe een ervaring en zou dus van invloed kunnen zijn op het calculatieve vertrouwen. Relationeel vertrouwen is het sociaal- relationele aspect van vertrouwen en is gebaseerd op de relatie die een individu heeft met een ander (Earle, 2010a). Dit vertrouwen is aanwezig voor calculatief vertrouwen en zou dus een modererend effect kunnen hebben op de relatie tussen media en calculatief vertrouwen. Dat betekent dat het effect van relationeel vertrouwen op calculatief vertrouwen afhangt van het soort mediabericht. Er wordt dus gesteld dat er een verschil is in de relatie tussen relationeel vertrouwen en calculatief vertrouwen wanneer een bericht bijvoorbeeld negatief of positief is en wanneer een bericht intentioneel of niet- intentioneel is.



*Model 2, de relatie tussen negatieve media, relationeel vertrouwen, calculatief vertrouwen en veiligheid.*

In model 3 wordt gesteld dat negatieve media van invloed is op calculatief vertrouwen en dat dit weer van invloed is op het relationele vertrouwen. Zoals eerder werd beschreven is het lezen van negatieve berichten in de media een ervaring en zou dus van invloed kunnen zijn op het calculatieve vertrouwen. Wanneer het vertrouwen in de vaardigheden en prestaties van de politie negatief beïnvloed wordt door de media dan zou dit ook van invloed kunnen zijn op het relationeel vertrouwen, de relatie met de ander en in dit geval de politie (Earle, 2010a).



*Model 3, de relatie tussen negatieve media, relationeel vertrouwen, calculatief vertrouwen en veiligheid.*

In dit onderzoek wordt er door middel van een vragenlijst onderzocht, welk model het meest plausibel is.

## 2. Methoden

### 2.1 Design

De drie modellen die beschreven zijn in het theoretisch kader, werden getoetst in de vorm van een experimenteel ~~design dat~~ design, dat uitgevoerd werd door middel van een online vragenlijst.

Voorafgaand aan het onderzoek heeft er een pilotonderzoek plaatsgevonden voor de vragenlijst. Na een aantal aanpassingen is de huidige vragenlijst tot stand gekomen. Het design van het onderzoek is een 2 (Valentie: Negatief vs. Positief) x 2 (Intentie: Intentioneel vs. Niet- intentioneel) between subjects design. Dit betekent dat er twee variabelen zijn die kunnen variëren per conditie: de valentie (negatief/ positief) en de intentie (intentioneel/ niet- intentioneel). Onderzocht wordt in hoeverre de beide variabelen van invloed zijn op relationeel en calculatief vertrouwen. Daarnaast wordt er onderzocht hoe de vier condities van invloed zijn op de relatie tussen relationeel vertrouwen en calculatief vertrouwen. Ook wordt onderzocht of de mediaberichten een direct effect hebben op calculatief vertrouwen en tenslotte wordt er ook nog onderzocht of de relatie tussen de vier condities en calculatief vertrouwen wordt beïnvloed door relationeel vertrouwen.

### 2.2 Respondenten

De online vragenlijst werd afgenomen onder mensen die woonachtig zijn in Nederland. De vragenlijst was ingevuld door 170 respondenten, waarvan er 151 meegenomen zijn in de analyse. De overige respondenten hadden de vragenlijst niet volledig ingevuld. De respondenten werden random verdeeld over de vier condities. De vragenlijst is verspreid binnen het eigen netwerk via snowball- sampling. De leeftijd van de respondenten varieert tussen 16 t/m 86, met een gemiddelde leeftijd van 27.70 jaar (SD = 14.09, range: 16 - 86). De meeste respondenten waren vrouw (62.3 %), woonachtig in Twente (79.5 %) en werkten zelf niet voor of bij de politie (99.3 %). Wel kenden 34.4 % iemand die voor of bij de politie werkte. De respondenten hadden in het afgelopen jaar weinig contact gehad met de politie, 48.3 % had in het afgelopen jaar geen boete of andere vorm van contact met de politie gehad.

In de eerste conditie van het positief/ intentionele mediabericht zaten 31 respondenten (18 vrouwen, 13 mannen, gemiddeld 28.68 jaar, SD: 14.76, range: 16 - 76). De tweede conditie van het positief/ niet- intentionele mediabericht bestond uit 27 respondenten (18 vrouwen, 9 mannen, gemiddeld 24.33 jaar, SD: 11.53, range: 17 - 77). De vierde conditie met het negatief/ intentionele mediabericht bestond uit 32 respondenten (23 vrouwen, 9 mannen, gemiddeld 28.97 jaar, SD: 16.47, range: 16 - 86). Tenslotte zaten er in de vierde conditie met het negatief/ niet- intentionele mediabericht 27 respondenten (15 vrouwen, 12 mannen, gemiddeld 26.89 jaar, SD: 11.18, range: 16 - 55).

Door middel van een Chi- kwadraat toets is getest of de condities qua demografische variabelen vergelijkbaar waren. Naar voren komt dat demografische variabelen geslacht, leeftijd,

woonplaats en opleidingsniveau niet significant waren. Dat betekent dat de vier condities qua demografische variabelen vergelijkbaar waren.

### 2.3 Instrument

*Mediaberichten.* De mediaberichten waren bestaande berichten die aan de burgers via traditionele media en internet werden aangeboden. Er is gebruik gemaakt van bestaande berichten, zodat de generaliseerbaarheid van het onderzoek groter was. Wel zijn de berichten op een aantal punten aangepast zodat ze beter gebruikt konden worden voor het onderzoek. Zo zijn alle niet Nederlandse berichten in de Nederlandse context geplaatst en zijn alle plaatsen veranderd in Den Haag. Zo hebben alle mediaberichten zich in dezelfde plaats afgespeeld, locatie heeft hierdoor geen effect op de onderzoeksresultaten. Er is gebruik gemaakt van vier mediaberichten en deze varieerden in de onafhankelijke variabele valentie (negatief/ positief) en intentie (intentioneel/ niet- intentioneel). De mediaberichten staan weergegeven in Figuur 4 t/m 7.

#### **Politie pakt ontsnapte gevangene**

**Den Haag - De politie heeft maandagmiddag een ontsnapte gevangene weten aan te houden.**

De man was al twee tot drie weken zoek, zegt een woordvoerder van de politie.

De man, 47-jaar, was niet teruggekeerd van zijn verlof. Waarvoor hij vastzat en of de man gevaarlijk is, kon de woordvoerder niet zeggen. Hij is in alle rust aangehouden en wordt zo snel mogelijk terug naar de gevangenis gebracht.

*Figuur 4. Positief/ intentioneel mediabericht*

#### **Politie pakt per toeval ontsnapte gevangene**

**Den Haag - De politie heeft maandagmiddag per toeval een ontsnapte gevangene weten aan te houden. Agenten herkenden hem toen hij op straat liep.**

De man was al twee tot drie weken zoek, zegt een woordvoerder van de politie.

De man, 47-jaar, was niet teruggekeerd van zijn verlof. Waarvoor hij vastzat en of de man gevaarlijk is, kon de woordvoerder niet zeggen. Hij is in alle rust aangehouden en wordt zo snel mogelijk terug naar de gevangenis gebracht.

*Figuur 5. Positief/ niet- intentioneel mediabericht*

### **Politie slaat onschuldige vrouw neer**

**Den Haag - Een politie heeft tijdens een demonstratie een onschuldige vrouw neer geslagen.**

Bij een demonstratie in Den Haag heeft de politie een onschuldige vrouw hardhandig gearresteerd. Het incident werd door een omstaander per ongeluk op video vast gelegd. Op de beelden is te zien hoe er water op een politieagent wordt gegooid. Wanneer de agent zich omdraait, ziet hij een vrouw met een waterflesje in de hand achter hem staan. De agent aarzelt geen moment en slaat de vrouw tegen de grond. Op de video is te zien dat de vrouw helemaal niets met het incident te maken heeft. De vrouw is afgevoerd naar het politiebureau.

*Figuur 6. Negatief/ intentioneel mediabericht*

### **Politie vergeet draaiboek tijdens huiszoeking**

**Den Haag - De politie heeft in de nacht van zaterdag op zondag een draaiboek laten liggen bij een huiszoeking in Den Haag.**

In het document stond gedetailleerd vermeld hoe de zoeking plaats moest vinden en wie er gearresteerd moesten worden. De huiszoeking was onderdeel van een drugsonderzoek. De politie onderzoekt nog hoe het heeft kunnen gebeuren. Volgens de betreffende agent ontstond er commotie tijdens de huiszoeking, waarna hij hielp om de boel te sussen. Naar eigen zeggen heeft hij in alle opschudding per ongeluk het draaiboek achtergelaten. Hij vergat niet alleen de papieren versie, maar ook een usb-stick met daarop de digitale variant.

*Figuur 7. Negatief/ niet- intentioneel mediabericht*

*Vragenlijst.* In de vragenlijst zijn de constructen veiligheidsbeleving, accepteerbaarheid, relationeel vertrouwen en calculatief vertrouwen meegenomen, zie Bijlage 1. De vragenlijst was zo opgebouwd dat er eerst een aantal demografische vragen werden gesteld. Hierop volgde een aantal items over het contact met de politie. Voordat de mediaberichten kwamen werden eerst de vragen over veiligheidsbeleving en accepteerbaarheid van politiehandelingen gesteld. Na de mediaberichten volgden de items over relationeel vertrouwen en calculatief vertrouwen. De vragenlijst eindigde met items over de manipulatie van de mediaberichten. Ook konden de respondenten aan het einde nog vragen invullen als ze deze hadden.

De items over het contact met de politie werden gesteld omdat is gebleken dat burgers die recent contact hadden met de politie, minder gunstig oordeelden over het algemene functioneren van de politie dan burgers die geen recent contact met de politie hadden (Lammers, 2004). De items over de veiligheidsbeleving en accepteerbaarheid werden voor de mediaberichten gesteld, zodat er onderzocht kon worden of een bepaalde veiligheidsbeleving of een bepaalde accepteerbaarheid van

invloed is op de verwerking van de informatie in het mediabericht. Daarnaast kon er onderzocht worden of dit van invloed is op het relationele en calculatieve vertrouwen. Belangrijk was dat de vragenlijst toetst of en hoe relationeel vertrouwen en calculatief vertrouwen in verband staan met de vier verschillende mediaberichten. De items voor relationeel vertrouwen en calculatief vertrouwen zijn daardoor opgenomen na het mediabericht in de vragenlijst.

*Politiecontact.* Het construct contact met de politie bestaat uit vier items. Deze items gingen over hoe vaak de respondent in het afgelopen jaar in contact is geweest met de politie, hoe vaak deze zelf contact heeft gezocht of hoe vaak deze is aangesproken en hoeveel boetes er zijn ontvangen in het afgelopen half jaar. De vier items hadden een betrouwbaarheid van  $\alpha = .57$ . Na het verwijderen van item vier ging de betrouwbaarheid omhoog naar  $\alpha = .64$ .

*Veiligheidsbeleving.* In kwantitatief onderzoek van Boers, Steden en Boutellier (2008) naar het effect van positieve en negatieve factoren op veiligheidsbeleving is het begrip veiligheidsbeleving geoperationaliseerd. Deze auteurs hebben hun inspiratie opgedaan vanuit twee invalshoeken. Ten eerste is er gebruik gemaakt van de constructen gedefinieerd door Vanderveen (2006). In vier van de vijf constructen die Vanderveen (2006) beprekt is 'slachtofferschap' duidelijk aanwezig. Hierbij gaat het om de geschatte kans op slachtofferschap, het schatten van de gevolgen die slachtofferschap met zich meebrengt, angst voor eigen slachtofferschap en angst dat de directe naaste iets ernstigs overkomt. Gevoelens van onveiligheid is het vijfde construct. Bij dit construct gaat het erom of iemand zich op zijn gemak voelt alleen of samen, 's avonds thuis of op straat. Bij de tweede invalshoek wordt het veiligheidsconcept onderverdeeld in 'veiligheidslagen' (Boutellier, 2007). Er worden vier lagen onderscheiden: de angst om daadwerkelijk slachtoffer te worden van criminaliteit, de onrust over criminaliteit als maatschappelijk probleem, de onvrede met allerlei sociale problemen en de algemene onzekerheden die samenhangen met de maatschappij waarin wij leven. De items van de operationalisering van Boers, Steden en Boutellier (2008) zijn overgenomen in de vragenlijst van dit onderzoek. Uit de analyse van Boers, Steden en Boutellier (2008) kwam naar voren dat de items één factor vormen en een hoge betrouwbaarheid hebben ( $\alpha = .82$ ). Drie items van de originele vragen zijn omgevormd tot stellingen die net als de andere items voor veiligheidsbeleving beantwoord konden worden met de Likert-schaal: nooit- zelden- soms- vaak altijd. In de vragenlijst van dit onderzoek werd veiligheidsbeleving gemeten door middel van acht items ( $\alpha = .66$ ). Items één t/m zes en item acht moesten bij de analyse worden omgeschaald omdat deze negatief gesteld waren. Na het omschalen van deze items bleek de schaal een hogere betrouwbaarheid te hebben ( $\alpha = .74$ ).

*Accepteerbaarheid.* De definitie van het begrip accepteerbaarheid is de mate waarin mensen 'negatieve' handelingen van de politie accepteren. Dit begrip werd onderverdeeld in twee dimensies,

bewust en niet- intentioneel. In hoeverre wordt het intentioneel gebruiken van geweld, schoppen en slaan, geaccepteerd door de burgers. Tenslotte volgende er stellingen over niet- intentionele ‘negatieve’ handelingen van de politie, in hoeverre wordt het vergeten van bijvoorbeeld een wapen of draaiboek geaccepteerd door de burgers. Deze items komen niet uit ander onderzoek maar zijn zelf geoperationaliseerd, zie ook Bijlage 2. De antwoordmogelijkheden van de items waren op basis van de Likert- schaal, nooit- zelden- soms- vaak- altijd. Accepteerbaarheid werd uiteindelijk gemeten door middel van zeven items ( $\alpha = .64$ ). Hieronder waren vier items voor bewust handelingen en drie voor niet- intentionele handelingen.

*Relationeel en calculatief vertrouwen.* In het boek van Jackson, Bradford, Stanko en Hohl (2013) wordt een onderzoek beschreven naar het vertrouwen in de politie. Voor het onderzoek hebben ze onderscheid gemaakt tussen de verschillende vormen van vertrouwen. De vragen zijn overgenomen uit de metropolitan police public attitude survey (METPAS) en vertaald naar het Nederlands. Vertrouwen in de effectiviteit van de politie is hierin het calculatief vertrouwen en vertrouwen in de eerlijkheid en de intenties van de politie en gedeelde interesses met de politie worden samengevoegd tot één construct relationeel vertrouwen. Daardoor kan er onderscheid worden gemaakt tussen calculatief vertrouwen gebaseerd op effectiviteit en relationeel vertrouwen gebaseerd op intenties en procedurele rechtvaardigheid (Tyler & Huo, 2002). In het boek komt naar voren dat de vragen die gemeten worden een adequate betrouwbaarheid hebben en valide zijn en daarom werden deze vragen overgenomen in dit onderzoek. Voor relationeel vertrouwen zijn er tien items gebruikt en deze hadden in dit onderzoek een goede betrouwbaarheid van  $\alpha = .88$ . Calculatief vertrouwen werd gemeten aan de hand van acht items ( $\alpha = .71$ ).

#### 2.4 Score.

Alle items voor de constructen veiligheidsbeleving, accepteerbaarheid, relationeel vertrouwen calculatief vertrouwen en de manipulatiecontroles werden gemeten aan de hand van een 5- punts schaal. Bijvoorbeeld: Nooit (1 punt) – Zelden (2 punten) – Soms (3 punten) – Vaak (4 punten) – Altijd (5 punten). Uiteindelijk werden alle punten die verkregen waren op de items opgeteld tot een totaal aantal punten voor dat construct. Het totaal aantal punten werd gedeeld door het aantal items waaruit het construct bestond (gemiddelde).

#### 2.5 Manipulatiecontrole

Om er zeker van te zijn dat respondenten de experimentele manipulaties van het onderzoek goed interpreteerden werd er na de afhankelijke metingen een aantal controlevragen gesteld. De hoofdvraag was: ‘hoe beoordeelt u het bericht wat u hebt gelezen?’. Deze was onderverdeeld in de vragen: 1) in hoeverre was dit bericht negatief/ positief en 2) in hoeverre was dit bericht intentioneel/ niet-

intentioneel. Het effect van de manipulatie werd getoetst door middel van de twee onafhankelijke variabelen, opgedeeld in valentie en intentie. Eerst werd er een independent sample T- toets uitgevoerd voor de onafhankelijke variabele valentie (negatief/ positief mediabericht). Uit de analyse komt naar voren dat er een significant verschil is in de beoordeling of een mediabericht positief of negatief was,  $t(108) = 8.02$ ,  $p > .001$ . In Tabel 1 staan verdelingen en de gemiddelden en standaardafwijkingen.

Ook werd er een independent sample T- toets uitgevoerd voor de onafhankelijke variabele intentie (intentioneel/ niet- intentioneel). Naar voren komt dat er geen significant verschil is tussen de beoordeling van een intentioneel/ niet- intentioneel mediabericht. In Tabel 2 staan de verdelingen en de gemiddelden en standaardafwijkingen.

Tabel 1

*Manipulatiecontrole factor negatief/ positief*

| Valentie | Negatief | Tamelijk<br>negatief | Niet negatief/<br>niet positief | Tamelijk<br>positief | Positief | M    | SD   |
|----------|----------|----------------------|---------------------------------|----------------------|----------|------|------|
| 1*       | 3        | 10                   | 18                              | 19                   | 5        | 3.24 | 1.04 |
| 2*       | 26       | 20                   | 5                               | 0                    | 1        | 1.72 | .93  |

\*Note: 1 = Positief, 2 = Negatief

M = gemiddelde, SD = standaardafwijking

Tabel 2

*Manipulatiecontrole factor intentioneel/ niet- intentioneel*

| Intentie | Niet- intentioneel | Tamelijk<br>niet- intentioneel | Niet- intentioneel/<br>intentioneel | Tamelijk<br>intentioneel | intentioneel | M    | SD   |
|----------|--------------------|--------------------------------|-------------------------------------|--------------------------|--------------|------|------|
| 1*       | 1                  | 3                              | 29                                  | 18                       | 7            | 3.47 | .84  |
| 2*       | 1                  | 13                             | 12                                  | 18                       | 6            | 3.30 | 1.06 |

\*Note: 1 = Intentioneel, 2 = Niet- intentioneel

M = gemiddelde, SD = standaardafwijking

## 2.6 Procedure

Het verzamelen van de data heeft plaatsgevonden van 24 februari 2013 t/m 8 maart 2013.

Respondenten werden grotendeels verkregen via de sociale media en vooral Facebook. Verder werden familie, vrienden en kennissen van de onderzoeker gevraagd de vragenlijst in te vullen en deze te delen in hun eigen persoonlijke netwerk. De respondenten konden klikken op de link die verkregen was en daarmee kwamen ze meteen bij de vragenlijst. Aan het begin van de vragenlijst werd aangegeven dat deze maximaal tien minuten in beslag zou nemen en dat alle gegevens anoniem werden verwerkt. Aan het eind van de vragenlijst konden de respondenten hun email adres achterlaten

wanneer ze meer wilden weten over de resultaten van het onderzoek of wanneer ze zelf een vraag hadden.

### 3. Resultaten

De resultaten zijn verdeeld over drie onderdelen. Eerst werd er onderzocht of de vier condities voor de manipulatie in de constructen vergelijkbaar waren. Hierna volgt een 2 (Negatief vs. Positief) x 2 (Niet-intentioneel vs. Intentioneel) analyse om de hoofdeffecten van de manipulaties en de interactie-effecten te onderzoeken. Daarna werden alle correlaties tussen de variabelen gemeten. Tenslotte zijn er regressieanalyses uitgevoerd om de drie modellen in het theoretische kader te toetsen. Er is gebruik gemaakt van de gemiddelde scores behaald op de constructen. Hierdoor konden er ook toetsen voor interval meetniveau gebruikt worden.

#### 3.1 *Conditie*s

Door het doen van een Levene's test om te controleren of de variantie tussen de vier condities gelijk zijn wordt er gekeken of de ANOVA gebruikt mag worden voor de vier constructen: veiligheidsbeleving, accepteerbaarheid, relationeel vertrouwen en calculatief vertrouwen. Uit de Levene's test komt naar voren dat deze alleen voor het construct accepteerbaarheid significant is,  $p = .04$ . Dit betekent dat de variantie tussen de vier condities bij dit construct niet gelijk is, er is niet aan de voorwaarde van gelijke variantie voldaan en daardoor mag een ANOVA bij dit construct niet worden uitgevoerd.

Er werd nu eerst een analyse uitgevoerd om te controleren of de vier condities vergelijkbaar waren in het onderzoek op de variabelen veiligheidsbeleving en accepteerbaarheid en dus vergelijkbaar waren voorafgaand aan de manipulatie van de mediaberichten. Er werd een 2 (Valentie: Negatief vs. Positief) x 2 (Intentie: Niet-intentioneel vs. Intentioneel) Two-way ANOVA uitgevoerd met als afhankelijke variabele veiligheidsbeleving. Er was geen verschil tussen de vier condities in het construct veiligheidsbeleving,  $F(3, 113) = 2.18, p = .09$ . Voor het construct accepteerbaarheid werd een Kruskal-Wallis uitgevoerd. Uit de analyse kwam naar voren dat er geen significant verschil is tussen de vier condities in het construct accepteerbaarheid,  $p = .41$ . De condities waren vergelijkbaar voor de manipulatie.

Vervolgens is onderzocht of er een hoofdeffect was van de onafhankelijke variabele valentie en de onafhankelijke variabele intentie op de afhankelijke variabele relationeel vertrouwen. Het hoofdeffect van de onafhankelijke variabele valentie was niet significant,  $F(1, 113) = .30, p = .59$ . Ook was er geen hoofdeffect van de onafhankelijke variabele intentie,  $F(1, 113) = .39, p = .53$ . Deze analyses werden ook uitgevoerd met als afhankelijke variabele calculatief vertrouwen. Ook hier waren de onafhankelijke variabele valentie ( $F(1, 109) = .01, p = .93$ ) en onafhankelijke variabele intentie ( $F(1, 109) = .16, p = .69$ ) niet significant. Bij beide constructen, relationeel vertrouwen en calculatief vertrouwen, werd er ook geen interactie effect gevonden tussen de twee onafhankelijke variabelen valentie en intentie.

### 3.2 Correlaties

Voor het berekenen van de correlaties is er geen onderscheid gemaakt tussen de vier condities, omdat uit eerdere analyses naar voren kwam dat er geen verschil was tussen de vier condities in de verschillende constructen. De gemiddelden, standaardafwijkingen en correlaties van alle variabelen staan weergegeven in Tabel 3. Uit de Tabel komt naar voren dat er een significantie correlatie was tussen relationeel vertrouwen en calculatief vertrouwen ( $r_s(151) = .66, p < .01$ ). Daarnaast blijkt er een significante positieve correlatie te bestaan tussen relationeel vertrouwen en veiligheidsbeleving ( $r_s(151) = .28, p < .01$ ), dit verband bestaat niet tussen calculatief vertrouwen en veiligheidsbeleving. Accepteerbaarheid blijkt met geen variabele te correleren.

Verder heeft Calculatief vertrouwen een negatieve significante correlatie met opleidingsniveau ( $r_s(151) = -.21, p < .05$ ). De variabele geslacht hangt samen met veiligheidbeleving ( $r_s(151) = -.26, p < .01$ ) en de variabele 'of iemand een vriend of familielid heeft bij de politie' heeft een positief verband met veiligheidsbeleving ( $r_s(151) = .22, p < .05$ ). Dit duidt erop dat vrouwen zich minder veilig voelen dan mannen en dat iemand met een kennis bij de politie zich veiliger voelt dan mensen die geen kennis hebben bij de politie.

Tabel 3

*Gemiddelden, standaardafwijkingen (SD) en correlaties (N = 117)*

|                                            | Gemiddelde | SD    | 1             | 2     | 3            | 4            | 5     | 6    | 7           | 8    | 9 |
|--------------------------------------------|------------|-------|---------------|-------|--------------|--------------|-------|------|-------------|------|---|
| 1. Veiligheidsbeleving                     | 3.73       | .47   | (.74)         |       |              |              |       |      |             |      |   |
| 2. Accepteerbaarheid                       | 3.50       | .52   | .09           | (.64) |              |              |       |      |             |      |   |
| 3. Relationeel vertrouwen                  | 3.47       | .62   | <b>.28**</b>  | -.00  | (.88)        |              |       |      |             |      |   |
| 4. Calculatief vertrouwen                  | 3.45       | .51   | .17           | -.05  | <b>.66**</b> | (.71)        |       |      |             |      |   |
| 5. Contact politie                         | 1.26       | .34   | .03           | .06   | -.05         | -.09         | (.64) |      |             |      |   |
| 6. Kent iemand bij de politie <sup>a</sup> | .35        | .48   | <b>.22**</b>  | -.09  | -.08         | .08          | .16   | x    |             |      |   |
| 7. Opleidingsniveau                        | 4.03       | 1.63  | -.01          | -.00  | -.14         | <b>-.21*</b> | -.02  | -.00 | x           |      |   |
| 8. Leeftijd                                | 27.34      | 13.78 | -.01          | .00   | -.02         | -.08         | -.15  | -.07 | <b>.28*</b> | x    |   |
| 9. Geslacht <sup>b</sup>                   | .62        | .49   | <b>-.26**</b> | -.18  | .08          | .07          | -.18  | .09  | -.10        | -.07 | x |

Note: Cronbach's alpha's zijn toegevoegd tussen de haakjes.

<sup>a</sup> 1 = ja, 2 = nee. <sup>b</sup> 1 = vrouw, 2 = man.

\*\*. Correlatie is significant bij 0.01

\*. Correlatie is significant bij 0.05

### 3.3 Regressieanalyses

#### Modellen

*Onafhankelijke variabelen valentie en intentie.* De variabele mediabericht werd voor deze analyse gesplitst in de twee onafhankelijke variabelen, namelijk valentie (negatief/ positief) en intentie (intentioneel/ niet- intentioneel). Voor beide variabelen werden dummy variabelen aangemaakt. Negatief en intentioneel kregen de waarden nul en positief en niet- intentioneel kregen de waarden één.

Eerst werd er een regressieanalyse uitgevoerd met als onafhankelijke variabelen relationeel vertrouwen, valentie en intentie. De afhankelijke variabele was calculatief vertrouwen. Uit de analyse komt naar voren dat er alleen significante relatie is tussen relationeel vertrouwen en calculatief vertrouwen,  $\beta = .33$  (SE = .04),  $p < .001$ . Er was geen relatie tussen valentie en calculatief vertrouwen en ook niet tussen intentie en calculatief vertrouwen, Tabel 4.

Nu werd er een regressie analyse uitgevoerd met als onafhankelijke variabele calculatief vertrouwen, valentie en intentie en met als afhankelijke variabele relationeel vertrouwen. Ook hier was er alleen een significante relatie tussen relationeel en calculatief vertrouwen,  $\beta = 1.31$  (SE = .14),  $p < .001$ . Er was geen relatie tussen valentie en relationeel vertrouwen en ook niet tussen intentie en relationeel vertrouwen, Tabel 5.

Tabel 4

*Regressieanalyse voor de relatie tussen de onafhankelijke variabelen valentie, intentie en relationeel vertrouwen met de afhankelijke variabele calculatief vertrouwen*

|                        | Beta | t    | Sig. |
|------------------------|------|------|------|
| Valentie               | -.06 | -.76 | .45  |
| Intentie               | .00  | .04  | .97  |
| Relationeel vertrouwen | .33  | 9.12 | .00  |

Tabel 5

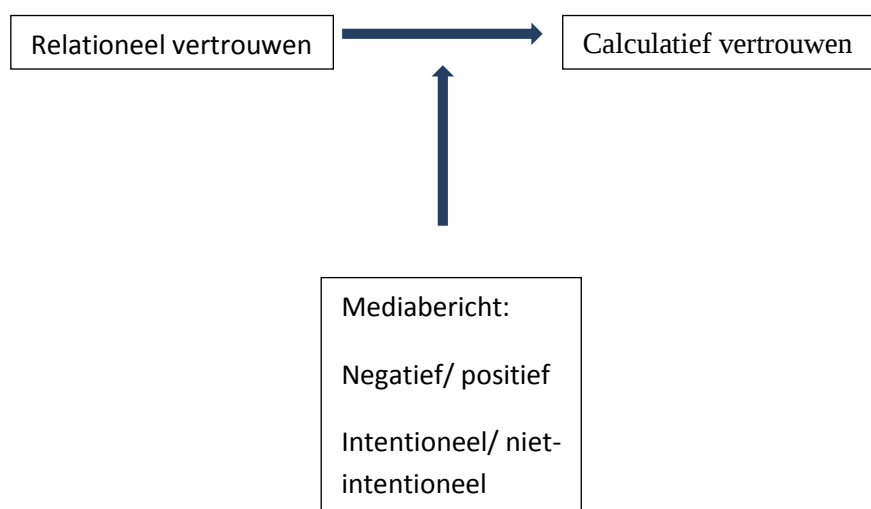
*Regressieanalyse voor de relatie tussen de onafhankelijke variabelen valentie, intentie en calculatief vertrouwen met de afhankelijke variabele relationeel vertrouwen*

|                        | Beta | t    | Sig. |
|------------------------|------|------|------|
| Valentie               | .13  | .93  | .36  |
| Intentie               | .06  | .41  | .69  |
| Calculatief vertrouwen | 1.31 | 9.19 | .00  |

*Conditie*s. Er werden verschillende meervoudige lineaire regressie analyses uitgevoerd om de drie modellen die naar voren komen in het theoretische kader te toetsen. Hiervoor werd er gebruik gemaakt van de vier condities. Eerst werd er voor de drie modellen apart een regressieanalyse uitgevoerd voor de relatie tussen relationeel vertrouwen, calculatief vertrouwen en de mediaberichten. Daarna volgde de analyse van de constructen veiligheidsbeleving en accepteerbaarheid en hun relatie ten opzichte van relationeel en calculatief vertrouwen.

### Model 1

Eerder werd aangetoond dat er een relatie bestaat tussen relationeel en calculatief vertrouwen. Voor het toetsen van de relatie tussen relationeel vertrouwen, calculatief vertrouwen en de mediaberichten in het eerste model (Figuur 8) werd er een (hiërarchische) meervoudige regressieanalyse uitgevoerd. Hiervoor zijn drie dummy variabelen aangemaakt (D1, D2 en D3) en is conditie vier als referentiecategorie genomen. Dit houdt in dat deze conditie voor elke dummy- variabele de waarde 0 krijgt toegewezen en dat alle andere condities van de moderator variabele vergeleken worden met deze conditie. Hierna wordt de gecentreerde versie van de voorspeller, relationeel vertrouwen berekend (Cmeanrelationeel). Aan de hand hiervan worden interactievariabelen gecreëerd tussen de dummyvariabelen en de gecentreerde versie van onafhankelijke variabele relationeel vertrouwen (bijvoorbeeld: D1\*Cmeanrelationeel). In Tabel 6 staan de uitkomsten van de analyse. Uit het regressiemodel blijkt dat geen van de interactievariabelen significant is. Hieruit kan opgemaakt worden dat de huidige data geen ondersteuning vindt voor de hypothese dat de mediaberichten de relatie tussen relationeel vertrouwen en calculatief vertrouwen modereert.



*Figuur 8. Relatie tussen relationeel vertrouwen en calculatief vertrouwen gemodereerd door de mediaberichten.*

Tabel 6

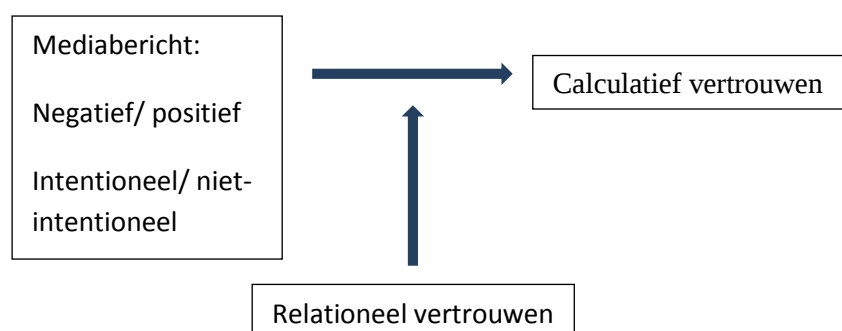
*Regressieanalyse voor de relatie tussen relationeel en calculatief vertrouwen gemodereerd door de mediaberichten*

| Interacties         | Beta | t    | Sig. |
|---------------------|------|------|------|
| D1*Cmeanrelationeel | .17  | 1.78 | .08  |
| D2*Cmeanrelationeel | .09  | .83  | .41  |
| D3*Cmeanrelationeel | .12  | 1.20 | .23  |

### Model 2

In Model 2 (Figuur 9) werd gesteld dat relationeel vertrouwen de relatie tussen mediaberichten en calculatief vertrouwen mediteert. Eerst werd er een analyse uitgevoerd naar de relatie tussen de mediaberichten en calculatief vertrouwen. Hiervoor werd een 2 (Valentie: Negatief vs. Positief) x 2 (Intentie: Niet- intentioneel vs. Intentioneel) Two-way ANOVA uitgevoerd om te onderzoeken of het calculatief vertrouwen verschilt in de vier condities. De vier condities verschilden niet significant in het calculatieve vertrouwen,  $F(3, 109) = .71, p = .55$ .

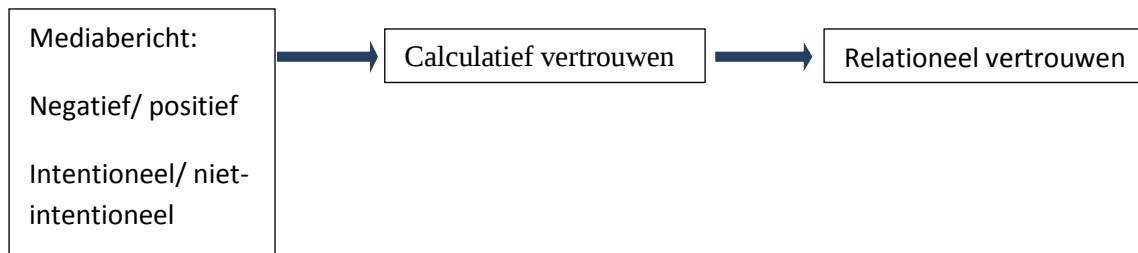
Tussen de mediaberichten en calculatief vertrouwen bestaat geen relatie. Deze relatie verandert daardoor ook niet van sterkte naar gelang de waarde die relationeel vertrouwen aanneemt. Een verdere analyse naar de werking van relationeel vertrouwen als moderator is daardoor niet nodig.



*Figuur 9. De relatie tussen de mediaberichten en calculatief vertrouwen gemodereerd door relationeel vertrouwen.*

### Model 3

In model 3 (Figuur 10) werd er een volledige mediatie analyse getoetst. Hiervoor worden drie aparte regressieanalyses uitgevoerd. Uit de eerste regressieanalyse met de variabele mediabericht en relationeel vertrouwen komt naar voren dat deze niet significant is. Dit betekent dat er al geen relatie is tussen de mediaberichten en relationeel vertrouwen. Er kan hieruit geconcludeerd worden dat de huidige data geen ondersteuning leveren voor de hypothese dat calculatief vertrouwen een mediator is tussen de variabelen mediabericht en relationeel vertrouwen.



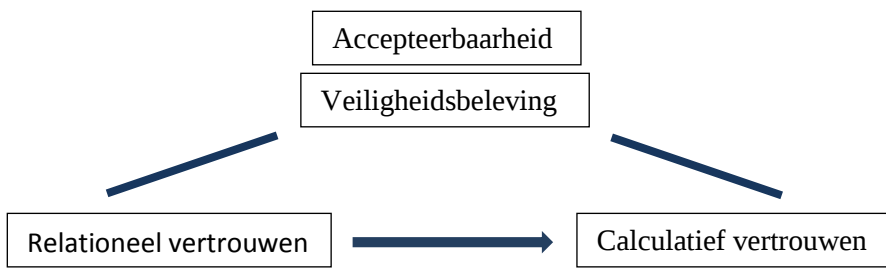
*Figuur 10. De relatie tussen de mediaberichten en relationeel vertrouwen wordt gemedieerd door calculatief vertrouwen.*

### Veiligheidsbeleving en accepteerbaarheid

Het model (Figuur 11) stelt dat de relatie tussen relationeel vertrouwen en calculatief vertrouwen wordt beïnvloed door de mediators veiligheidsbeleving en accepteerbaarheid. Tegelijkertijd werd er een regressieanalyse uitgevoerd tussen relationeel vertrouwen, veiligheidsbeleving en accepteerbaarheid. Uit de analyse kwam naar voren dat er een significant verband was tussen relationeel vertrouwen en veiligheidsbeleving,  $\beta = .37$  (SE = .12),  $p < .01$ . Verder kwam er naar voren dat er geen significant verband was tussen relationeel vertrouwen en accepteerbaarheid,  $\beta = -.03$  (SE = .12),  $p = .76$ . Er is ook nog een analyse uitgevoerd om te controleren of er een relatie was tussen calculatief vertrouwen, veiligheidsbeleving en accepteerbaarheid. Veiligheidsbeleving,  $\beta = .19$  (SE = .10),  $p = .06$ , en accepteerbaarheid,  $\beta = -.07$  (SE = .09),  $p = .46$ , hadden allebei geen relatie met calculatief vertrouwen.

Daarna werd er een analyse uitgevoerd naar het verband tussen relationeel vertrouwen en calculatief vertrouwen. Tegelijkertijd werd er een analyse uitgevoerd naar het verband tussen veiligheidsbeleving en calculatief vertrouwen. Het verband tussen relationeel vertrouwen en calculatief vertrouwen is significant  $\beta = .53$  (SE = .06),  $p < .001$ . Het verband tussen veiligheidsbeleving en calculatief vertrouwen was niet significant  $\beta = -.01$  (SE = .08),  $p = .87$ .

Hieruit kan geconcludeerd worden dat de huidige data geen ondersteuning leveren voor de hypothese dat de relatie tussen relationeel vertrouwen en calculatief vertrouwen gemedieerd wordt door de constructen veiligheidsbeleving en/ of accepteerbaarheid.



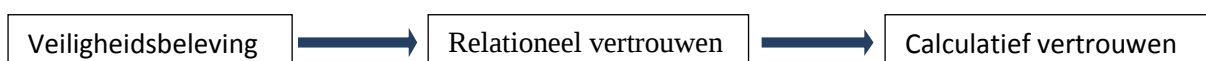
*Figuur 11. Gedeeltelijke mediatie door veiligheidsbeleving en accepteerbaarheid van de relatie tussen relationeel en calculatief vertrouwen.*

#### 4. Conclusie/ Discussie

Het doel van dit onderzoek was om te onderzoeken in hoeverre negatieve en positieve informatie over handelingen van de politie in de media van invloed is op het relationele en calculatieve vertrouwen van de burger in de politie. Uit het onderzoek van de European Social Survey (2010) komt naar voren dat het vertrouwen van de burger in de politie in Nederland gemiddeld is ten opzichte van andere landen. Wanneer er een interventie voor het verhogen van het vertrouwen van de burger in de politie ontworpen moet worden rest de vraag waar deze dan op gericht zou moeten worden. Om dit te onderzoeken zijn er drie mogelijke modellen opgesteld aan de hand van de literatuur, de drie modellen zijn beschreven in het theoretische kader. Ook werd er onderzocht in hoeverre een bepaalde veiligheidsbeleving en accepteerbaarheid van handelingen van de politie van invloed is op de beoordeling van de mediaberichten.

##### 4.1 Conclusie en implicaties

De drie modellen uit het theoretisch kader worden niet volledig ondersteund door de data uit dit onderzoek. Zo wordt met name de invloed van de mediaberichten op het vertrouwen niet bevestigd. De respondenten met een positief bericht verschilden niet van de respondenten met een negatief bericht in hun opvattingen. Verder verschilden de respondenten met een intentioneel bericht ook niet in hun oordeel van de respondenten met een niet- intentioneel mediabericht. Wel is gevonden dat er een positieve relatie bestaat tussen relationeel vertrouwen en calculatief vertrouwen. Dat betekent dat wanneer het relationele vertrouwen omhoog gaat, ook het calculatieve vertrouwen omhoog en dat wanneer het calculatieve vertrouwen omhoog gaat ook het relationele vertrouwen omhoog gaat. kan er daardoor geconcludeerd worden dat het niet belangrijk is op welk vertrouwen er het eerst gefocust wordt om het vertrouwen te verhogen van de burger in de politie. Dit komt niet overeen met wat Earle (2010) stelt, hij veronderstelde dat er eerst op relationeel vertrouwen gefocust moest worden en dat er daarna pas op calculatief vertrouwen gefocust kan worden. Verder had de mate van veiligheidsbeleving invloed op het relationele vertrouwen in dit onderzoek. Wanneer het relationele vertrouwen verhoogd moet worden, kan er gefocust worden op veiligheidsbeleving. Dit wil zeggen dat de mensen zich veiliger moeten gaan voelen bijvoorbeeld 's nachts op straat. Een dergelijke interventie zou (dus) zou gericht kunnen zijn op de veiligheidsbeleving van mensen. Hiermee wordt er gezorgd dat het relationele vertrouwen omhoog gaat en dat daarmee waarschijnlijk ook het calculatieve vertrouwen verhoogd wordt, zie Figuur 11.



*Figuur11. Uiteindelijke model*

## 4.2 Discussie

### *Modellen*

*Onafhankelijke variabele valentie en intentie.* Uit de analyses kwam naar voren dat er geen verband is tussen de valentie van een bericht en de afhankelijke variabelen relationeel of calculatief vertrouwen. Ook is er geen verband aangetoond tussen de intentie van een bericht en de afhankelijke variabelen relationeel en calculatief vertrouwen. Dat er geen verschil is tussen de respondenten met een intentioneel en niet- intentioneel bericht, kan mogelijk verklaard worden doordat er uit de manipulatiecontrole ook naar voren kwam dat de twee berichten voor deze variabele niet verschillend beoordeeld werden. Dat er geen verschil is tussen de respondenten die een negatief of positief bericht hadden gekregen komt waarschijnlijk mede doordat de mediaberichten vooral gericht zijn op de competentie (calculatieve vertrouwen) van de politie en niet op de relatie tussen burger en politie. Het gaat met name over de handeling die de politie verricht in de mediaberichten. Het kan zo zijn dat er bij de respondenten nog geen relationeel vertrouwen in de politie aanwezig was, waardoor hier (eigenlijk dus) eerst op gefocust moest worden. In dit geval is dat niet gebeurd, dus kan dit een mogelijke reden zijn waardoor de mediaberichten en dus de onafhankelijke variabele valentie en intentie geen effect hebben gehad.

*Conditie.* In het theoretisch kader zijn drie modellen uitgewerkt. Het eerste model stelt dat relationeel vertrouwen van invloed is op het calculatieve vertrouwen en dat dit gemodereerd wordt door de mediaberichten. Na analyse kwam naar voren dat de relatie tussen relationeel vertrouwen en calculatief vertrouwen niet gemodereerd werd door de mediaberichten. Dit kan komen doordat er ook geen hoofdeffecten en interactie effecten waren gevonden van de factoren: negatief/ positief en niet- intentioneel/ intentioneel.

Model twee stelt dat de mediaberichten van invloed zijn op het calculatieve vertrouwen en dat dit gemodereerd wordt door relationeel vertrouwen. Uit de analyse naar de relatie tussen de mediaberichten en calculatief vertrouwen kwam al naar voren dat het calculatieve vertrouwen niet verschilde in de vier verschillende condities. Er zijn daarom ook geen verdere analyses uitgevoerd naar de moderatie van relationeel vertrouwen.

Ten slotte was er nog een derde model waar de mediaberichten van invloed zijn op het calculatieve vertrouwen en waarbij het calculatieve vertrouwen weer van invloed is op relationeel vertrouwen. Ook dit model werd niet ondersteund omdat ook hier de relatie tussen de mediaberichten en calculatief vertrouwen niet gevonden was.

Dowler (2002) heeft een soortgelijk onderzoek uitgevoerd. Het ging hier alleen niet om het mediakanaal krantenbericht, maar over de hoeveelheid televisiekijken. Daarnaast ging het niet om het vertrouwen in de politie, maar hoe de media van invloed was op de attitude ten opzichte van de

effectiviteit van de politie. Effectiviteit kan vergeleken worden met het calculatieve vertrouwen omdat het bij beide gaat om hoe goed de politie zijn vaardigheden uitvoert. Dit komt ook naar voren in het boek *Trust in authority* van Jackson, Bradford, Stanko en Hohl (2013). Uit de resultaten van het onderzoek komt naar voren dat niet de media van invloed is op de beoordeling van de effectiviteit van de politie, maar dat dit bepaald wordt door leeftijd, ras, inkomen, angst voor criminaliteit (veiligheidsbeleving) en problemen in de wijk waar iemand woont. Het is dus mogelijk dat het vertrouwen van de burger in de politie ook niet beïnvloed wordt door mediaberichten, maar meer bepaald wordt door demografische variabelen. Dit onderzoek is uitgevoerd in Amerika, er moet dus kritisch gekeken worden in hoeverre deze situatie overeenkomt met de situatie in Nederland en of het dus vergelijkbaar is. Overigens komt dit (ook) niet goed naar voren in dit onderzoek omdat er niet veel demografische variabelen gemeten zijn. Dit onderzoek laat wel zien dat de kans aanwezig is dat de media niet van invloed zijn op het vertrouwen van de burger in de politie. De resultaten uit het onderzoek van Elchardus en Smits (2002), dat negatieve berichtgeving van invloed is op het vertrouwen, kan dus in twijfel worden getrokken. In hun onderzoek werd het vertrouwen ook niet opgedeeld in relationeel en calculatief vertrouwen, waardoor dus het verschil in resultaten mogelijk verklaard kan worden.

*Manipulatie.* Er waren geen hoofdeffecten en interactie effecten van de factoren negatief/ positief en niet- intentioneel/ intentioneel op de constructen relationeel en calculatief vertrouwen. Mogelijk is dit te wijten aan het feit dat er uit de manipulatiecontrole naar voren kwam dat respondenten de berichten niet duidelijk als negatief/positief of niet- intentioneel/ intentioneel duiden. Het brengt mogelijk wel een effect teweeg wanneer de mediaberichten beter in elkaar zitten en de mensen duidelijk kunnen aangeven of het bericht negatief/ positief dan wel niet- intentioneel/ intentioneel is.

*Correlaties.* Uit de resultaten kwam naar voren dat er een positief verband bestaat tussen relationeel vertrouwen en calculatief vertrouwen. Er is een positieve relatie tussen de intenties (relationeel) en competenties (calculatief) van vertrouwen. Dit betekent dat wanneer het relationele vertrouwen omhoog gaat, het calculatieve vertrouwen ook omhoog gaat en andersom. Dus wanneer mensen hun relatie met de politie als goed beschouwen, zijn ze ook positiever over de competenties van de politie. Wanneer de politie bovendien zijn competenties goed uitvoert, wordt de relatie met de politie positiever. Dit komt overeen met de resultaten uit het onderzoek van Earle (2010) dat er onderscheid gemaakt wordt tussen de twee constructen en dat deze van invloed zijn op elkaar. Immers wanneer je relatie met de politie positief is, dan ben je ook positiever ingesteld voor de beoordeling van de competenties van de politie.

Verder kwam naar voren dat er een positieve samenhang is tussen relationeel vertrouwen en veiligheidsbeleving. Respondenten hadden een veiliger gevoel wanneer er een goed vertrouwen was in

de relatie met de politie. Er was geen correlatie tussen veiligheidsbeleving en calculatief vertrouwen. Wanneer de respondenten zich veiliger voelden, hadden de respondenten niet het idee dat de competentie van de politie hiermee omhoog of omlaag ging. Dit heeft er waarschijnlijk mee te maken dat het construct relationeel vertrouwen flexibeler is dan het construct relationeel vertrouwen. Doordat relationeel vertrouwen gebaseerd is op heuristieken kan het snel en tegen lage kosten verkregen worden (Earle, 2010). Dit betekent dus dat relationeel vertrouwen veel makkelijker te beïnvloeden is door andere constructen, zoals veiligheidsbeleving. Mensen hebben dus een bepaalde veiligheidsbeleving die van invloed is op relationeel vertrouwen. Daarnaast is relationeel vertrouwen weer van invloed op het calculatieve vertrouwen.

Accepteerbaarheid heeft geen correlatie met relationeel en calculatief vertrouwen. Dit kan verschillende oorzaken hebben. Ten eerste dat een bepaalde hoogte van accepteerbaarheid van handelingen van de politie niet van invloed is op relatie tussen burger en politie en ook niet op hoe de competenties van de politie worden beoordeeld. Daarnaast kan het zo zijn dat mensen heel erg overeenkomen in hun accepteerbaarheid van politiehandelingen, er is een algemene norm van wat de politie wel en niet kan doen. Tenslotte zijn de items voor accepteerbaarheid in dit onderzoek zelf geoperationaliseerd. Het kan mogelijk zijn dat het construct accepteerbaarheid hier niet volledig of juist is gemeten. Ook is de Cronbach's alpha aan de lage kant:  $\alpha = .64$  en kan er gediscussieerd worden over het feit of deze items wel als één schaal, accepteerbaarheid, genomen mochten worden.

#### *4.3 Kanttekeningen en vervolgonderzoek*

Er zijn ook kanttekeningen te plaatsen bij dit onderzoek. Zo is het merendeel van de respondenten student. Deze respondenten komen uit dezelfde leeftijdscategorie en dit kan de uitkomsten van dit onderzoek beïnvloeden. Daarnaast komt 79.5 % van de respondenten uit Twente. Het is algemeen bekend dat er in het westen van Nederland meer criminaliteit voorkomt. Uit de resultaten komt naar voren dat de respondenten in dit onderzoek hoger dan gemiddeld scoren op relationeel en calculatief vertrouwen. Dat wil zeggen dat de respondenten meer vertrouwen dan wantrouwen hebben in de relatie met de politie en de competenties van de politie. Het is mogelijk dat dit gemiddelde lager is in het westen van Nederland. Hierdoor kan het dus zijn dat het vertrouwen in politie in het oosten al hoger ligt dan in het westen en dat daardoor de mediaberichten maar weinig van invloed zijn geweest op het relationele en calculatieve vertrouwen. Tenslotte is ervoor gekozen dat in elke conditie minstens 25 respondenten moest zitten. Toen dit aantal was bereikt is er ook meteen gestopt met het verzamelen van data. Het kan zo zijn dat dit aantal toch nog aan de te lage kant is geweest om een goed onderscheid te kunnen maken tussen de verschillende condities en de verschillende constructen. Het aantal respondenten was wellicht te klein om voor voldoende power (onderscheidend vermogen) van de statistische toetsen te zorgen.

Een suggestie voor verder onderzoek is om betere mediaberichten te ontwikkelen, waar het onderscheid tussen negatief/ positief en niet- intentioneel/ intentioneel duidelijker naar voren komt. Wanneer dit wordt gedaan kunnen er betere uitspraken gedaan worden over de invloed van negatieve/ positieve en niet- intentioneel/ intentionele mediaberichten op het vertrouwen van de burger in de politie. Daarnaast moet bij vervolgonderzoek ook het westen van Nederland betrokken worden, omdat de criminaliteit en het vertrouwen in de politie daar mogelijk verschilt ten op zichte van het oosten van Nederland. Ook kwam uit onderzoek van Dowler (2002) dat leeftijd, ras, inkomen, angst voor criminaliteit (veiligheidsbeleving) en problemen in de wijk van invloed zijn op de beoordeling van de effectiviteit (calculatief vertrouwen) van de politie. In dit onderzoek zijn leeftijd en angst voor criminaliteit (veiligheidsbeleving) al meegenomen, voor vervolgonderzoek moeten ook de overige variabelen worden meegenomen.

Voor vervolgonderzoek zou ook de invloed van de negatieve handelingen van de politie in de media op de constructen veiligheidsbeleving en accepteerbaarheid onderzocht kunnen worden. Uit onderzoek van Boers, Steden en Boutellier (2008) naar het effect van positieve en negatieve factoren op veiligheidsbeleving komt naar voren dat de media een rol spelen bij hoe angstig de mensen zijn door het vormen van negatieve berichtgeving over onveiligheid. Hierdoor kan er onderzocht worden hoe dit construct veranderd door middel van negatieve media en of dit een verband houdt met het relationele en calculatieve vertrouwen.

## 5. Referenties

- Bradford, B., Jackson, J., & Stanko, B. (2009). "Contact and confidence: revisiting the impact of public encounters with the police". *Policing and Society*, 19(1), 20-46. doi: 10.1080/1043946080245759
- Beunders, H., & Muller, E. (2005). Politie en media: feiten, fictie en imagopolitiek. Verkregen op 24 april, 2013 van <http://www.henribeunders.com>
- Boers, J., Steden, R., & Boutellier, H. (2008). Het effect van positieve en negatieve factoren op veiligheidsbeleving, een kwantitatieve studie onder inwoners van Amsterdam. *Tijdschrift voor Veiligheid*, 7(3), 34-52.
- Boutellier, H. (2007). Nodale orde: veiligheid en burgerschap in een netwerk samenleving. Amsterdam: Vrije Universiteit.
- Dowler, K. (2002). Media influence on citizen attitudes toward police effectiveness. *Policing and society*, 12(3), 227-238. doi: 10.1080/10439460290032369
- Earle, T. C. (2010a). Trust in Risk Management: A Model-Based Review of Empirical Research. *Risk analysis*, 30(4), 541-574. doi: 10.1111/j.1539-6924.2010.01398.x
- Earle, T. C. (2010b). Distinguishing trust from confidence: Manageable difficulties, worth the effort. Reply to: trust and confidence: the difficulties in distinguishing the two concepts in research. *Risk Analysis*, 30(7), 1025-1027.
- Earle, T. C., & Siegrist, M. (2006). Morality information, performance information, and the distinction between trust and confidence. *Journal of Applied Social Psychology*, 36(2), 383-416. doi: 10.1111/j.0021-9029.2006.00012.x
- Elchardus, M., & Smits, W. (2002). Anatomie en oorzaken van het wantrouwen. VUB- Press. Brussel.
- The European Commission & The European Science Foundation (2010). European Social Survey. Verkregen van: <http://ess.nsd.uib.no/>

- Flight, S., van den Andel, A., & Hulshof, P. (2006). Vertrouwen in de politie. *Een verkennend onderzoek (Confidence in the police. An exploratory study)*, Amsterdam: DSP-groep.
- Greer, C., & McLaughlin, E. (2010). We predict a riot? Public order policing, new media environments and the rise of the citizen journalist. *British Journal of Criminology*, 50(6), 1041-1059. doi: 10.1093/bjc/azq039
- Hough, M., Jackson, J., Bradford, B., Myhill, A., & Quinton, P. (2010). Procedural justice, trust and institutional legitimacy. *Policing*, 4(3), 203-210. doi: 10.1093/police/paq027
- Hough, M., & Roberts, J. V. (2004). Confidence in justice: An international review, Londen, British Home Office.
- Jackson, J., & Bradford, B. (2010a). what is trust and confidence in the police? *Policing: A Journal of Policy and Practice*, 4(3), 241-248.
- Jackson, J., Bradford, B., Hough, M., Kuha, J., Stares, S., & Widdop, S. (2011). Developing european indicators of trust in justice. *European Journal of Criminology*, 8(4), 267-28. doi: 10.1177/1477370811411458
- Jackson, J., Bradford, B., Stanko, B., & Hohl, K. (2013). *Just authority? Trust in the police in England and Wales*. New York: Routledge.
- Jackson, J., & Sunshine, J. (2007). Public confidence in policing: a neo- durkheimian perspective. *British Journal of Criminology*, 47(2), 214-233.
- Koning, B. (2012). *De veiligheidsmythe: over politie, justitie en misdaad in Nederland*. Amsterdam: Balans.
- 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, IPIT, Universiteit Twente: Enschede.
- Lind, E., & Tyler, T. R. (1988). The social psychology of procedural justice. New York: Plenum Press.

Moor, L. G., Hutsebaut, F., Os, P., & Ryckeghem, D. (2011). *Burgerparticipatie*. Maklu uitgevers.

Verkregen op 6 mei, 2013 van <http://books.google.nl>

Poortinga, W., & Pidgeon, N. (2005). Trust in risk regulation: cause or consequence of the acceptability of GM food? *Risk Analysis*, 25(1), 199-209.

Siegrist, M. (2010). Trust and confidence: the difficulties in distinguishing the two concepts in research. *Risk Analysis*, 30(7), 1022-1024.

Terpstra, J. (2010). Dwang, moraal, probleemgerichtheid en legitimiteit: over kernelementen in de opdracht van de politie, in: B. van Stokkom e.a. (red.) *De politie en haar opdracht: de kerntakendiscussie voorbij*. Maklu/SMVP, pp. 97-116: Antwerpen, Dordrecht.

Tuch, S. A., & Weitzer, R. (1997). Racial differences in attitudes toward the police. *Public Opinion Quarterly*, 61, 642–664. doi: 10.1086/297822

Tyler, T. R. (2006). *Why people obey the law*, 2nd edition. New Haven, CT: Yale University Press.

Tyler, T. R., & Blader, S. L. (2000). Identity and prosocial behavior in groups. *Group processes and intergroup relations*, 4(3), 207-226.

Tyler, T. R., & Huo, Y. (2002) *Trust in the law: encouraging public cooperation with the police and courts*. New York: Russell Sage Foundation.

Vlek, F., & Loef, K. (2007). *Burgers over blauw: een lastige klant gehoord; beelden, verwachtingen en ervaringen van burgers met betrekking tot de politie nader belicht*, Politie en Wetenschap: Apeldoorn.

Vanderveen, G. (2006). *Interpreting fear, crime, risk and unsafety*. Den Haag: Boom Juridische uitgevers.

## 6. Bijlagen

### 6.1 Vragenlijst

Deze vragenlijst is onderdeel van mijn Masterthese voor de studie Psychologie aan de Universiteit Twente. De vragenlijst bestaat uit 44 (17) vragen en zal maximaal 10 minuten in beslag nemen. Uw gegevens zullen anoniem verwerkt worden. Hebt u vragen over het onderzoek of wilt u meer weten over de resultaten van het onderzoek dan kun u, uw email aan het eind van het onderzoek invullen. Alvast bedankt voor uw medewerking.

#### *Demografische vragen*

1. Geslacht

☐ Man

☐ Vrouw

2. Leeftijd

3. Opleiding (Diploma behaald)

☐ VMBO

☐ HAVO

☐ VWO

☐ MBO

☐ HBO

☐ WO

Anders namelijk:

4. In welke stad woont u op dit moment?

Er volgen nu een aantal vragen over uw contact met de politie.

5. Werkt u zelf bij of voor de politie?

☐ Ja ☐ Nee

6. Hebt u een familielid of vriend bij de politie?

☐ Ja ☐ Nee

7.Hoe vaak bent u het afgelopen half jaar in contact gekomen met de politie?

0 | 1 - 3 | 4 - 6 | 7 - 9 |  $\geq 10$   
☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐

8.Hoe vaak bent u het afgelopen half jaar aangesproken door de politie?

☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐

9.Hoe vaak hebt u het afgelopen half jaar zelf contact gezocht met de politie?

☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐

10.Hoeveel boetes heeft u het afgelopen half jaar ontvangen?

☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐

Er volgen nu een aantal stellingen over het veiligheidsbeleving

|                                                                                              | Nooit                    | Zelden                   | Soms                     | Vaak                     | Altijd                   |
|----------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 11.Hoe vaak voelt u zich onveilig?                                                           | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 12.Hoe vaak voelt u zich overdag onveilig wanneer u alleen over straat loopt?                | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 13.Hoe vaak voelt u zich 's avonds of 's nachts onveilig wanneer u alleen over straat loopt? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 14.Hoe vaak voelt u zich onveilig in uw eigen buurt?                                         | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 15.Hoe vaak maakt u zich zorgen over de veiligheid in onze maatschappij?                     | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 16.Hoe vaak voelt u zich op dit moment onveiliger dan in de afgelopen jaren?                 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 17.Mensen zijn te vertrouwen                                                                 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 18.Hoe vaak bent u het eens met de stelling 'we leven in onzekere tijden'?                   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

De volgende stellingen zullen gaan over de accepteerbaarheid van handelingen van de politie.

In hoeverre vind u het acceptabel:

Nooit | Zelden | Soms | Vaak | Altijd

19. Wanneer de politie geweld gebruikt tegen iemand die niet luistert

☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐

20. Wanneer de politie geweld gebruikt tegen iemand die weg rent

☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐

21. Wanneer de politie geweld gebruikt tegen iemand die geweld tegen de politie gebruikt

☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐

22. Wanneer de politie geweld gebruikt om iemand te straffen

☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐

23. Wanneer de politie een belangrijk draaiboek vergeet tijdens een huiszoeking

☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐

24. Wanneer de politie een dienstwapen vergeet tijdens een huiszoeking

☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐

25. Wanneer de politie per ongeluk een onschuldig persoon oppakt als vermeende dader.

☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐

-Mediabericht-

Er worden nu een aantal stellingen gesteld over de relatie met de politie.

|                                                                                                         | helemaal<br>oneens       | tamelijk<br>oneens       | niet oneens/<br>niet eens | tamelijk<br>eens         | helemaal<br>eens         |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|---------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 25.Je kunt op de politie vertrouwen dat ze er zijn wanneer je ze nodig hebt.                            | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 26.Je kunt op de politie vertrouwen dat ze met kleine misdrijven weten om te gaan.                      | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 27.De politie behandelt dingen die belangrijk zijn.                                                     | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 28.De politie is makkelijk te bereiken.                                                                 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 29.De politie luistert naar de zorgen van de mensen.                                                    | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 30.De politie begrijpt de problemen die echt van belang zijn.                                           | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 31.De politie is vriendelijk en benaderbaar.                                                            | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 32.De politie behandelt je met respect wanneer je voor welke reden dan ook contact met ze hebt gezocht. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 33.De politie behandelt iedereen gelijk ongeacht wie ze zijn.                                           | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 34.De politie is behulpzaam.                                                                            | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

De volgende stellingen zullen gaan over de vaardigheden van de politie.

Hoe goed voert de politie de volgende vaardigheden uit:

|                                                  | heel slecht              | tamelijk<br>slecht       | niet slecht/<br>niet goed | tamelijk<br>goed         | heel goed                |
|--------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|---------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 35.Voorkomen van terrorisme                      | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 36.Reageert vlot op noodgevallen                 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 37.Zichtbaar aanwezig zijn                       | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 38.Begeleiden van slachtoffers en getuigen       | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 39.Aanpakken van wapen criminaliteit             | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 40.Politiebewaking bij grote evenementen         | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 41.Aanpakken van drugs dealen en<br>drugsgebruik | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 42.Aanpakken van gevaarlijk rijden               | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

De volgende vragen gaan over het mediabericht, heeft u geen mediabericht gehad dan moeten deze vragen worden overgeslagen. Ga verder naar de volgende pagina

Hoe beoordeelt u het mediabericht wat u heeft gelezen

43. In hoeverre was de handeling van de politie in het bericht negatief / positief

|          |                      |                                 |                      |          |
|----------|----------------------|---------------------------------|----------------------|----------|
| Negatief | tamelijk<br>negatief | niet negatief/<br>niet positief | tamelijk<br>positief | positief |
|----------|----------------------|---------------------------------|----------------------|----------|

|                          |  |                          |  |                          |  |                          |  |                          |
|--------------------------|--|--------------------------|--|--------------------------|--|--------------------------|--|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> |  | <input type="checkbox"/> |  | <input type="checkbox"/> |  | <input type="checkbox"/> |  | <input type="checkbox"/> |
|--------------------------|--|--------------------------|--|--------------------------|--|--------------------------|--|--------------------------|

44. In hoeverre was de handeling van de politie in het bericht niet- intentioneel/ intentioneel

|                      |                      |                               |                    |        |
|----------------------|----------------------|-------------------------------|--------------------|--------|
| Onbewust<br>onbewust | tamelijk<br>onbewust | niet onbewust/<br>niet bewust | tamelijk<br>bewust | bewust |
|----------------------|----------------------|-------------------------------|--------------------|--------|

|                          |  |                          |  |                          |  |                          |  |                          |
|--------------------------|--|--------------------------|--|--------------------------|--|--------------------------|--|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> |  | <input type="checkbox"/> |  | <input type="checkbox"/> |  | <input type="checkbox"/> |  | <input type="checkbox"/> |
|--------------------------|--|--------------------------|--|--------------------------|--|--------------------------|--|--------------------------|

## 6.2 Operationalisatie construct accepteerbaarheid

| Eigenschapbegrip                                                                                                                 | Dimensie        | Indicator (1 nooit – 5 Altijd)                                   | Niveau   |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|------------------------------------------------------------------|----------|
| <b>Accepteerbaarheid</b><br><br><i>Definitie:</i><br><br>De mate waarin mensen 'negatieve' handelingen van de politie accepteren | Bewust (geweld) | luisteren<br>weg rennen<br>verdachte gebruikt geweld<br>straffen | Ordinaal |
|                                                                                                                                  | Score bewust    | Som van de items 19 t/m 22                                       | Interval |
|                                                                                                                                  | onbewust        | Vergeten<br>Onschuldig                                           | Ordinaal |
|                                                                                                                                  | Score onbewust  | Som van de items 23 t/m 25                                       | Interval |
| Totaalscore accepteerbaarheid                                                                                                    |                 | Som van de items 19 t/m 25                                       | Interval |