

# DIGITALISERING IN DE GGP

Een verkenning naar behoeften van burgers en de werkpraktijken in basisteams

---

Fabian Dekker  
Elisa de Vleeschouwer  
Daniël Bos  
Mark den Hartog



# COLOFON

---

**DIT IS EEN UITGAVE VAN**

**SEOR BV**

**© SEOR BV / ROTTERDAM, FEBRUARI 2024**

*Niets van deze uitgave mag op welke wijze dan ook worden veeelvoudigd zonder de voorafgaande toestemming van de uitgever en andere auteursrechthebbenden. SEOR is niet aansprakelijk voor gegevens die door derden werden verstrekt.*

# INHOUDSOPGAVE

---

<b>SAMENVATTING EN CONCLUSIES</b>	<b>I</b>
<b>1 AANLEIDING ONDERZOEK, VRAAGSTELLING EN METHODE</b>	<b>1</b>
1.1 Aanleiding onderzoek	1
1.2 Centrale vraagstelling	2
1.3 Databronnen en methoden	3
1.4 Leeswijzer rapportage	5
<b>2 RESULTATEN LITERATUURONDERZOEK</b>	<b>6</b>
2.1 Digitalisering en politiewerk: schets van een aantal ontwikkelingen	6
2.2 Digitalisering in de GGP en de behoeften van burgers	10
2.3 Reflectie	10
<b>3 BEHOEFTE VAN BURGERS: BEVINDINGEN INTERVIEWS, ENQUÊTE EN BEWONERSBIJEENKOMSTEN</b>	<b>11</b>
3.1 Aanpak: dataverzameling en kwalitatieve analyse	11
3.2 Interviews	11
3.3 Enquête	15
3.4 Twee bewonersbijeenkomsten	24
3.5 Reflectie: behoefte aan ‘burgergeoriënteerde technologie’	28
<b>4 WERKPRAKTIJKEN IN BASISTEAMS</b>	<b>30</b>
4.1 Aanpak	30
4.2 Bevindingen	30
4.3 Reflectie: treden van burgerparticipatie	42
<b>5 EPILOOG: WAT WILLEN BURGERS NU EIGENLIJK? HET DENKEN IN MIDDEL-DOEL RELATIES</b>	<b>43</b>
<b>LITERATUUR</b>	<b>45</b>
<b>I METHODOLOGISCHE VERANTWOORDING</b>	<b>50</b>

# SAMENVATTING EN CONCLUSIES

---

## Aanleiding en aanpak verkennend onderzoek

De mogelijkheden van digitale technologie nemen snel toe en criminaliteit speelt zich steeds vaker af in de digitale wereld. Dit geldt ook in het gebiedsgebonden politiewerk (GGP), waar via 167 basisteams de basispolitiezorg wordt verleend. Digitale technologie biedt hierbij kansen en risico's, maar grotendeels afwezig in de huidige discussie is het burgerperspectief. In dit verkennende onderzoek richten we ons daarom primair op de vraag wat de behoeften zijn van burgers ten aanzien van de inzet van digitale technologie in de GGP (en waarom). De behoeften van burgers worden hierbij opgevat in de zin van hoe met behulp van digitale technologie de lokale politie en burgers (nog) beter met elkaar kunnen samenwerken om misdaad te voorkomen, dan wel de opsporingskansen te vergroten. Dat is belangrijk, omdat de politie in een digitale samenleving in toenemende mate afhankelijk is van de samenwerking met en de informatiestromen van andere (private) partijen, zoals burgers (Politieonderwijsraad, 2020). Secundair gaat het onderzoek in op de vraag hoe de GGP op dit moment invulling aangeeft aan de inzet van digitale technologie en waarom. Dit wordt gevolgd door de vraag in welke mate de perspectieven van burgers en de politie op elkaar aansluiten en wat de mogelijke gevolgen zijn voor de politieorganisatie, wanneer ze eventuele onevenwichtigheden wenst tegen te gaan.

Voor het onderzoek is gebruik gemaakt van een combinatie van databronnen en methoden. Allereerst is een beknopte literatuurstudie gedaan naar de bestaande inzichten ten aanzien van de inzet van digitale technologie in de politieorganisatie en meer specifiek in de GGP (zie hoofdstuk 2). Dit is gevolgd door het perspectief van burgers te bespreken. Dit gebeurt via 15 verkennende diepte-interviews onder burgers, een representatief online-vragenlijstonderzoek onder 1.021 Nederlanders van 15 jaar en ouder en een tweetal bewonersbijeenkomsten in respectievelijk Watergraafsmeer en Goes. De studie is vervolgens aangevuld met 50 telefonische diepte-interviews onder politiemensen uit tien verschillende basisteams. De belangrijkste bevindingen staan hieronder (per onderzoeksvraag) kort samengevat weergegeven.

## Onderzoeksvraag 1: wat zijn de behoeften van burgers ten aanzien van het gebruik van digitale technologie in de GGP en waarom?

Allereerst is duidelijk geworden dat het belang van digitale informatie in de GGP door burgers (sterk) wordt onderschreven om criminaliteit te voorkomen (81%) of op te sporen (80%). De 'winnende' combinatie hierbij is het combineren van fysiek en digitaal (lokaal) politiewerk. De inzet van digitale technologie is volgens de deelnemers van het onderzoek zeker *geen* substituut voor fysiek politiewerk. Slechts 21% van de ondervraagde burgers pleit voor een vervanging van fysiek politiewerk door digitale technologie. De lokale politie moet bovenal zichtbaar zijn (en blijven) in de wijk en tegelijkertijd is er een breed gedragen voorkeur voor (met name) het doen van online aangiftes en meldingen; en dan vooral in die gevallen van minder persoonlijke kwesties, zoals een fietsendiefstal of wanneer mensen een vermist persoon denken te hebben gezien (zie hoofdstuk 3).

Misschien wel de belangrijkste bevinding is dat er een grote onbekendheid is onder de Nederlandse bevolking ten aanzien van de inzet van digitale technologie in de GGP. Zo geeft 75% van de respondenten in de online-enquête aan geen concrete voorbeelden te kunnen noemen van digitale technologie waar de lokale politie momenteel gebruik van maakt. Burgers die dit wel kunnen, associëren digitale technologie in lokaal politiewerk vooral met het communiceren via sociale media, het digitaal doen van aangiftes en meldingen, en in mindere mate de digitale afhandeling van boetes, het gebruik van buurtapps en digitale waarschuwingssystemen zoals Burgernet en de inzet van camera's.

Daarnaast is het opvallend dat ‘slechts’ één op de drie burgers van mening is dat er met behulp van digitale technologie momenteel goed wordt samengewerkt met de lokale politie, bijvoorbeeld om criminaliteit te voorkomen dan wel op te sporen. Vanuit het oogpunt van een nauwe(re) (digitale) samenwerking tussen burgers en de lokale politie is dat problematisch en is er ruimte voor verbetering. Daarnaast is op basis van de kwalitatieve interviews, de open antwoorden in de enquête en de twee bewonersbijeenkomsten duidelijk dat er wél samenwerkingspotentieel is onder de Nederlandse bevolking, hoewel de exacte omvang hiervan onvoldoende is vast te stellen. Natuurlijk zal niet iedere burger actief de samenwerking met de (lokale) politie zoeken. De opvattingen over de inzet van digitale technologie worden hierbij onder andere gestuurd door factoren als onderwijsniveau en in het algemeen het vertrouwen van mensen in technologie. De diepte-interviews, de open antwoorden in de online-enquête én de bewonersbijeenkomsten wijzen in ieder geval uit dat er een substantiële behoefte aanwezig lijkt te zijn onder burgers, om met behulp van digitale technologie beter met de politie samen te kunnen werken.

### Onderzoeksvraag 2: hoe wordt digitale technologie ingezet in de basisteams en waarom?

Gesprekken met leidinggevend en de meer uitvoerende politiemensen in de basisteams laten zien dat politiemensen overtuigd zijn van het nut van de inzet van digitale technologie in de GGP. Gevraagd naar de belangrijkste motivaties voor het gebruik van digitale technologie in de GGP, komen steeds de volgende vier redenen naar voren: het vergroten van de digitale zichtbaarheid in de wijk, verbetering van de digitale verbinding met burgers, een betere digitale bestrijding van criminaliteit en een efficiëntere uitvoering van (lokaal) politiewerk.<sup>1</sup>

De politiemensen wijzen daarnaast op een aantal interne uitdagingen, die de verdere inzet van digitale technologie in het basisteam in de weg kunnen staan. Dit heeft in het algemeen te maken met de personeelssamenstelling in de basisteams, de ervaren mate van digitale ondersteuning, de werkdruk en omvang van de basisteams, de beschikbaarheid van digitale middelen en meer in het algemeen de strategische visie in de politieorganisatie op de innovatiefunctie. Kijkend naar de samenwerking tussen de lokale politie en burgers in een digitale samenleving, doen de geïnterviewden een aantal suggesties voor verbetering. Bijvoorbeeld ten aanzien van de intake (zoals het geven van een nog betere voorlichting en het *realtime* kunnen volgen van een melding of aangifte) en het vroegtijdig en intensiever communiceren met burgers (in het kader van de wijkzorg en opsporing). Er ligt in het algemeen een nadruk op een grotere communicatie-inzet, omdat het bereik van burgers in de wijk vaak als onvoldoende en selectief wordt ervaren (zie hoofdstuk 4).

### Onderzoeksvraag 3: welke onevenwichtigheden doen zich voor tussen de perspectieven van burgers en de lokale politieorganisatie, en welke suggesties doen betrokkenen om dit tegen te gaan?

Zoals uiteengezet in de epiloog van het rapport (zie hoofdstuk 5), lijkt het verstandig om gericht na te denken in termen van zogenaamde ‘middel-doel-relaties’ wanneer het gaat om de inzet van digitale technologie in de GGP. Anders geformuleerd, wanneer het gaat om de inzet van digitale technologie in lokaal politiewerk met als doel een betere samenwerking met burgers, lijkt er meestal geen sprake te zijn van een helder beschreven plan, waarbij gedachte uitkomsten (doelen) worden bevorderd via de inzet van middelen (digitale technologie) en waarbij een actor (politie en/of burgers) handelingen verricht. Wanneer zo’n ‘doelboom’ niet of slechts in meer abstracte bewoordingen is uitgewerkt (zoals vaak gebeurt), is het niet verwonderlijk dat burgers onvoldoende op de hoogte zijn van de (on)mogelijkheden om met behulp van digitale technologie beter met de lokale politie te kunnen samenwerken. Ze weten namelijk niet goed *hoe* zij dit via digitale technologie *kunnen* bereiken en wat de politie precies van ze verwacht. Aan de kant van de politieorganisatie speelt een vergelijkbaar

---

<sup>1</sup> Dit zijn de terugkerende verwachtingen, waarbij het vooralsnog een open vraag is óf de inzet van digitale technologie inderdaad bijdraagt aan een kwalitatief betere en efficiëntere dienstverlening van het politiewerk.

mechanisme, aangezien meestal onvoldoende concreet is gemaakt wat zij met digitale technologie wenst te bereiken: welke situatie is *wenselijk* en wat verwacht zij vervolgens van burgers?

Hierop voortbordurend, identificeren we een viertal thema's dat concreet om aandacht vraagt om de geschetste onevenwichtigheden tussen de perspectieven van burgers en de lokale politie zoveel mogelijk tegen te gaan:

- Kennisachterstand burgers: burgers zijn met het gebruik van digitale technologie in de GGP en de manieren om hierbij digitaal samen te werken met de lokale politie grotendeels onbekend. Denk hierbij bijvoorbeeld aan Camera in Beeld of aan de manieren om via sociale media gericht informatie met elkaar uit te wisselen. Vaak zijn hierbij dezelfde burgers actief, waardoor er potentieel veel 'wijkkapitaal' onbenut blijft in de wisselwerking tussen politie en burger. Dit vraagt om een grotere of juist een gerichtere communicatie-inzet, als middel om de samenwerking tussen de politieorganisatie en burgers te vergroten. Daarnaast kan mogelijk aan andere communicatievormen worden gedacht zoals burgerpanels, waarbij meer in detail met burgers kan worden gecommuniceerd.
- Strategische visie: volgens de gesproken politiemensen ontbreekt momenteel een duidelijke visie op de innovatiefunctie in de GGP. Onvoldoende duidelijk is wat er binnen de politieorganisatie mogelijk is, welke doelen er worden nagestreefd met de inzet van digitale technologie en waar politiemensen met hun vragen terecht kunnen. Dit punt sluit direct aan bij ons pleidooi voor een beter uitgewerkt beleidsmodel c.q. 'doelboom'.
- Digitaal vakmanschap: er lijken momenteel digitale achterstanden te zijn bij (met name, maar niet uitsluitend) de wat oudere collega's en de ondersteuning vanuit de politieorganisatie kan beter. Vaak is het nu een kwestie van 'on-the-job' leren, met de nodige ondersteuning van collega's en via de zogenaamde 'e-learnings'. Het is de vraag of dit afdoende is om specialistische kennis aan te leren en of er onder andere vanuit de Politieacademie nog meer aandacht moet zijn voor de digitale vaardigheden van toekomstige collega's.
- Lerend vermogen: ten slotte, is er volgens verschillende gesprekspartners geen duidelijk platform bekend om inzichten en goede voorbeelden tussen basisteams en politiemensen te delen, zeker in relatie tot manieren om burgers meer bij de politieorganisatie te betrekken. Een dergelijk intern netwerk leidt volgens de gesproken politiemensen tot een beter geïnformeerde GGP.

### Tot slot: huidige onderbezetting in lokaal politiewerk als context

Op dit punt aangekomen willen we nadrukkelijk benadrukken dat de (lokale) politieorganisatie zich in een 'transitiefase' lijkt te bevinden, en er al verschillende initiatieven lopen om met de geschetste aandachtspunten aan de slag te gaan. Daarnaast kampt de GGP nog altijd met een situatie van onderbezetting. Door een toegenomen complexiteit en verwachtingen van de samenleving is het tegen die achtergrond volgens verschillende politiemensen simpelweg bijzonder lastig om voldoende in te kunnen gaan op de behoeften en verwachtingen van burgers. Groei van de bezetting zal naar verwachting dan ook bijdragen aan meer ruimte om met de belangrijkste bevindingen aan de slag te gaan, hoewel de personeelstekorten naar verwachting niet voor 2027 zijn opgelost.<sup>2</sup>

---

<sup>2</sup> Zie [NOS \(2023\). Tekorten bij politie houden nog jaren langer aan dan gedacht. 19 november 2023.](#)

# 1 AANLEIDING ONDERZOEK, VRAAGSTELLING EN METHODE

---

*De manier waarop het gebiedsgebonden politiewerk (GGP) verbinding houdt met burgers in een digitale samenleving, staat bij de politie hoog op de agenda. Hoewel er in de afgelopen jaren veel ontwikkeltrajecten zijn gestart rond het vinden van een juiste balans tussen de fysieke en digitale aanwezigheid van politiemensen in de wijk, is er nog bijzonder weinig bekend over de wijze waarop het gebruik van digitale technologie in de GGP inspeelt op de behoeften van Nederlandse burgers. Hierover gaat het voorliggende (verkennende) onderzoek. In dit eerste hoofdstuk staat de vraagstelling centraal en wordt een viertal onderzoeksactiviteiten gepresenteerd.*

## 1.1 AANLEIDING ONDERZOEK

De toenemende digitalisering van de samenleving roept onder andere vragen op over de uitoefening van het politiewerk (WRR, 2021). Niet alleen neemt de criminaliteit in het digitale domein toe, ook de behoeften van burgers kunnen mogelijk verschuiven in de richting van een nieuwe balans tussen de uitvoering van fysiek en digitaal politiewerk. De fysieke en digitale leefwerelden raken in ieder geval steeds meer met elkaar verweven en er wordt hierbij soms al gesproken van een ‘onlife’ leefwereld (Floridi, 2014). Aanleiding voor het voorliggende onderzoek is de (praktische) vraag op welke wijze de politie (nog) beter kan omgaan met de behoeften van burgers in een meer digitale omgeving en wat dit vervolgens betekent voor het gevraagde aanpassingsvermogen van de politieorganisatie (zie ook Van Lakerveld et al., 2018). Focus van de voorliggende studie is het gebiedsgebonden politiewerk (GGP), aangezien het vinden van een hernieuwde balans tussen fysiek en digitaal politiewerk in de wijk, bij uitstek hoog op de ontwikkelagenda van de GGP staat.<sup>3</sup>

### 1.1.1 Afbakening onderzoek

Het onderzoek is verkennend van aard en gesitueerd in het gebiedsgebonden politiewerk (GGP). In de internationale literatuur wordt dan ook wel verwezen naar het begrip ‘community policing’. De GGP behelst de basispolitiezorg die wordt verleend door 167 basisteams, vanuit 10 regionale eenheden en 43 districten. De omgeving waarbinnen basisteams functioneren varieert sterk naar omvang, mate van urbanisatie, bevolkingssamenstelling en bestuurlijke inbedding. Vaak functioneren ze vanuit een bureau in de wijk, waarbij de leefwereld en problemen van bewoners in wijken en buurten het uitgangspunt vormen. De GGP vormt een belangrijke schakel tussen de bewoners van een wijk en de rest van de politieorganisatie (zie voor een uitgebreid overzicht van het werkdomein van de GGP bijvoorbeeld Van Steden et al., 2021; Terpstra, 2019 en/of het landelijk werkingsdocument districten en basisteams, 2016). Wanneer we het in deze studie hebben over het werkdomein van de GGP gaat het specifiek om de volgende drie kerntaken, die in het vervolg centraal staan:

1. Intake
2. Gebiedsgebonden en probleemgericht werken & netwerken (wijkzorg)
3. Opsporen (in het ‘blauw’)

De bovenstaande drie kerntaken zijn in nauwe samenspraak met de voor het onderzoek ingestelde klankbordgroep (zie paragraaf 1.3.5) bepaald. Ze geven enerzijds een goede (en gevarieerde) weergave van veel voorkomende basispolitietaken in de GGP en anderzijds zorgt het voor de nodige focus om het

---

<sup>3</sup> Zie de ontwikkelagenda GGP ‘Podium voor goed politiewerk’ (2018).

onderwerp van de studie goed te kunnen doorgronden en uitvoeren. Wat betreft de functiegebieden in de GGP, gaat het vervolgens om de volgende functieniveaus die in het onderzoek worden betrokken:

- Teamchef
- Operationeel expert
- Operationeel specialist
- Senior GGP
- Generalist GGP
- Medewerker GGP
- Assistent GGP B
- Senior I&S
- Generalist I&S
- Medewerker I&S
- Assistent B I&S

De bovenstaande indeling is eveneens in nauw overleg met de ingestelde klankbordgroep vastgesteld en het omvat alle kernfuncties van de GGP. De geselecteerde kerntaken en functieniveaus zorgen samen voor de scope van het voorliggende onderzoek. De studie is verkennend van aard, omdat de waarnemingen gericht zijn op het in algemene zin bestuderen van de behoeften die al dan niet bestaan onder burgers en om deze vervolgens terug te koppelen aan en het in verband te brengen met een relatief klein aantal basisteams. De behoeften van burgers worden in brede zin opgevat; in de zin van hoe met behulp van digitale technologie de lokale politie en burgers (nog) beter met elkaar kunnen samenwerken om misdaad te voorkomen dan wel de opsporingskansen te vergroten.

Het centrale begrip digitalisering is bijzonder complex om scherp af te bakenen. Het wordt in de literatuur op uiteenlopende manieren gedefinieerd, in zowel brede als enge zin (zie bijvoorbeeld Rathenau Instituut, 2017). In dit onderzoek gaat het om de behoeften van burgers ten aanzien van het gebruik van digitale technologie<sup>4</sup> in de GGP met als doel te komen tot een betere samenwerking tussen politie en burgers, en de mate waarin deze behoeften vervolgens overeenkomen met de inzet ervan in diezelfde GGP en wat de mogelijke gevolgen zijn voor de politieorganisatie om te komen tot een (waar nodig) betere balans tussen beide perspectieven. Aangezien deze afbakening zowel ingaat op een technische component (het gebruik van digitale technologie in de GGP) als op een sociale component (de behoeften van burgers en de mogelijke aanpassingen in de werkwijze van de GGP om te komen tot een betere match), sluit het onderzoek naadloos aan bij een sociotechnische insteek uit eerder onderzoek naar digitalisering in de GGP (zie bijvoorbeeld Kerstens, 2020).<sup>5</sup>

## 1.2 CENTRALE VRAAGSTELLING

Bij aanvang van het onderzoek zijn de volgende drie hoofdvragen geformuleerd:

1. Wat zijn de behoeften van burgers ten aanzien van het gebruik van digitale technologie in de GGP en waarom?
2. Hoe wordt digitale technologie ingezet in de basisteams en waarom?
3. Welke onevenwichtigheden doen zich voor tussen de perspectieven van burgers en de lokale politieorganisatie, en welke suggesties doen de betrokkenen om dit tegen te gaan?

---

<sup>4</sup> Het gaat hierbij om een brede waaier van digitale technieken, tools, services en applicaties waarbij gebruik wordt gemaakt van verschillende vormen van hard- en/of software (Rice, 2003). Aangezien ook robotisering een sterke hard- en softwarecomponent bevat, valt ook deze verschijningsvorm onder het begrip digitalisering.

<sup>5</sup> De basisprincipes achter de sociotechniek richten zich op de interactie tussen de technische (productie)structuur en de inzet van menselijk kapitaal op de werkvloer.



Op basis van de bevindingen die worden opgedaan, leveren we inzichten die kunnen bijdragen aan manieren om persoonlijk en digitaal politiewerk (vanuit de perspectieven van burgers en politiemedewerkers) zoveel mogelijk met elkaar in balans te brengen. Naast deze praktische meerwaarde, wordt er academisch gezien een bijdrage geleverd aan een beter inzicht in de behoeften van burgers ten aanzien van de inzet van digitale technologie in de GGP en de wijze waarop deze tot stand komt. In de bestaande literatuur is hier relatief weinig aandacht voor.

In de volgende paragraaf worden de gebruikte databronnen en methoden besproken om het onderzoek uit te kunnen voeren.

## 1.3 DATABRONNEN EN METHODEN

Voor het onderzoek hanteren we een combinatie van databronnen en methoden, die de mogelijkheid biedt om zowel representatieve (kwantitatieve) uitspraken te kunnen doen over de behoeften van burgers ten aanzien van de inzet van digitale technologie in de GGP, als om het (kwalitatief) te verkennen welke digitale middelen op dit moment worden ingezet in de GGP (en waarom) én waar zich mogelijke aansluitingsproblemen voordoen. Het totale onderzoek bestaat in totaal uit vijf onderzoeksactiviteiten.

### 1.3.1 Literatuurstudie

Allereerst wordt er een beknopte literatuurstudie uitgevoerd om te inventariseren welke inzichten er al bekend zijn binnen de politieorganisatie en specifiek ten aanzien van de inzet van digitale technologie in de GGP (zie onder andere Van Lakerveld et al., 2018; Jansen et al., 2020; Politieonderwijsraad, 2020; Terpstra et al., 2021). Het gaat nadrukkelijk om studies en praktijkinzichten van de afgelopen tien jaar, oudere documenten worden in deze fase niet meegenomen.<sup>6</sup> Deze onderzoeksfase levert concrete input op ten behoeve van de hierop volgende onderzoeksfasen.

### 1.3.2 Vijftien verkennende diepte-interviews burgers

Om een sterker beeld te krijgen van de behoeften die burgers hebben ten aanzien van de inzet van digitale technologie in de GGP, is het noodzakelijk om een serie verkennende diepte-interviews uit te voeren. Welke betekenissen en interpretaties geven mensen aan de inzet van digitale technologie bij de politie? De burgers worden voor deze onderzoeksfase benaderd in samenwerking met de voor het onderzoek ingestelde klankbordgroep. De verkregen informatie maakt het mogelijk om te komen tot een goed geïnformeerde vragenlijst onder de Nederlandse bevolking (zie paragraaf 1.3.3).

### 1.3.3 Kwantitatieve survey Nederlandse bevolking

In het onderzoek willen we nadrukkelijk een relatie leggen tussen de behoeften van burgers ten aanzien van de inzet van digitale technologie in de GGP en de wijze waarop de GGP hierop aansluit. Een evenwichtige taakuitvoering van lokaal politiewerk in een samenleving waarin het fysieke en digitale domein sterker in elkaar overlopen is namelijk één van de grote uitdagingen voor de politieorganisatie, zo valt onder meer te lezen in de position paper 'De politie van morgen en overmorgen' (2021).<sup>7</sup> Bovendien gaat het functioneren van de GGP bij uitstek uit van de betrokkenheid en het maatschappelijk draagvlak van burgers (zie hiervoor bijvoorbeeld de al eerder aangehaalde ontwikkelagenda 'Podium

---

<sup>6</sup> Niet alle bronnen worden afzonderlijk in de literatuurlijst opgenomen, aangezien zoveel mogelijk gebruik wordt gemaakt van beschikbare overzichtsstudies.

<sup>7</sup> Zie [www.rijksoverheid.nl](http://www.rijksoverheid.nl), 25 maart 2021. Zie ook het document 'Politie in Verbinding.'

voor goed politiewerk'). Weten wat burgers van de politie nodig hebben, is daarom een belangrijk uitgangspunt van de voorliggende studie.

Via onderzoek- en adviesbureau I&O Research wordt een landelijke steekproef getrokken uit de Nederlandse bevolking van 15 jaar en ouder. Er wordt hierbij gebruik gemaakt van het online I&O Research panel, bestaande uit ongeveer 27.000 actieve panelleden. Dit is voldoende groot om landelijk en/of regionaal steekproefonderzoek uit te voeren. Zowel het panel zelf als de uiteindelijke streekproef zijn representatief voor geslacht, leeftijd, onderwijsniveau (CBS-indeling) en regio (CBS-indeling). Het gaat daarbij om een beknopte vragenlijst met overwegend gesloten en enkele open vragen. In deze online enquête<sup>8</sup> krijgen we zicht op de (gemiddelde) behoeften van de Nederlandse bevolking, ten aanzien van de inzet van digitale technologie in de GGP.

In deze fase gaat het om het achterhalen van de behoeften van burgers ten aanzien van de inzet van digitale technologie in de GGP en op welke wijze de GGP hier op dit moment volgens burgers (voldoende) invulling aan geeft. De vragenlijst wordt in nauwe samenspraak vastgesteld met de eerder aangehaalde klankbordgroep én de speciaal voor het onderzoek ingestelde leescommissie (zie hiervoor paragraaf 1.3.5 en hoofdstuk drie).

#### 1.3.4 Kwalitatieve analyses in basisteams

Om de behoeften van burgers te confronteren met de dagelijkse werkpraktijken in de GGP, zijn tien basisteams geselecteerd voor een kwalitatief vervolgdeel. Deze basisteams verschillen naar regionale eenheid, omvang en mate van stedelijkheid. Binnen de basisteams is gesproken met 4 tot 6 politiemensen, die samen een goede afspiegeling vormen van de eerder gepresenteerde functieniveaus in de GGP (zie paragraaf 1.1.1). Via de afname van 50 (telefonische) diepte-interviews bestuderen we welke digitale technieken er in de GGP worden ingezet (en waarom), in hoeverre er een mogelijke (mis)match is tussen de perspectieven van burgers en de politieorganisatie, en wat hier eventueel aan kan worden gedaan. Waar eerdere studies naar de impact van technologie op het werk van politiemensen eerder aanbod- en technologie-gedreven zijn (zie bijvoorbeeld Jansen et al., 2020), verbinden we in dit onderzoek de werkpraktijken van de basisteams aan de vraagzijde: de behoeften van burgers.

De interviews worden semigestructureerd uitgevoerd aan de hand van een interviewleidraad, die zich specifiek richt op de eerder gepresenteerde kerntaken in de GGP (te weten het gebiedsgebonden en probleemgericht werken & netwerken (wijkzorg), opsporen en intake).

Vragenlijstonderzoek ligt minder voor de hand, aangezien de nadruk ligt op het systematisch op elkaar betrekken van de verschillende gezichtspunten (burgers en de politieorganisatie), het achterhalen van redenen om van een bepaalde digitale technologie gebruik te maken in de GGP en het onderzoeken van manieren om eventuele mismatches tussen de betrokkenen tegen te gaan. Via een constante vergelijking van het tekstmateriaal door de vier onderzoekers van het projectteam, wordt het onderzoeksmateriaal geanalyseerd. Dit gebeurt na iedere set van vijf afgeronde gesprekken. Zoals gebruikelijk, is er bij dit type analyse sprake van een cyclisch verloop. De gesprekken worden verwerkt met behulp van een standaard format, waardoor er vergelijkbare casebeschrijvingen ontstaan. Als hulpmiddel bij het analyseren van de gespreksverslagen wordt er gebruik gemaakt van een aantal globale codes die afkomstig zijn uit de gespreksleidraden en voortdurend kunnen worden aangepast en geïntegreerd in betekenisvolle concepten (vgl. Strauss & Corbin, 2007).

---

<sup>8</sup> Dit is een passend onderzoeksinstrument, omdat Nederland behoort tot de Europese landen met het grootste aandeel inwoners dat digitaal vaardig is, ten aanzien van het gebruik van internet en computers (CBS, 2020a).

### 1.3.5 Twee afsluitende bewonersbijeenkomsten

Met behulp van twee afsluitende bewonersbijeenkomsten haken we in op alle bevindingen en zijn de betreffende deelnemers in staat om (waar nodig) resultaten van commentaar te voorzien en te verdiepen.

### 1.3.6 Ondersteuning klankbordgroep en leescommissie

Gedurende de totale looptijd van het onderzoek is er veel aandacht voor de samenwerking en communicatie tussen het onderzoeksteam en het praktijkveld. Hiervoor is een nauwe wisselwerking ontwikkeld met vertegenwoordigers uit de verschillende participerende basisteams. Allereerst vormen deze politiemensen samen de klankbordgroep die het onderzoek gedurende de uitvoering van het onderzoek begeleidt. De belangrijkste doelen zijn het creëren van draagvlak voor het beoogde onderzoek in de basisteams en het op het spoor komen van belangrijke topics, nuances en vragen die in het onderzoek meegenomen kunnen worden. Op deze manier zijn we in staat het onderzoek zo dicht mogelijk naar de praktijk te brengen. De volgende elf basisteams participeren in het voorliggende onderzoek: BT Westerkwartier (Noord-Nederland), BT Heerhugowaard (Noord-Holland), BT Venlo-Beesel (Limburg), BT Wassenaar (Den Haag), BT Eindhoven-Zuid (Oost-Brabant), BT Watergraafsmeer (Amsterdam), BT Oosterscheldebekken (Zeeland-West-Brabant), BT Hillegom-Lisse-Teylingen (Den Haag), BT Kaag en Braassem (Den Haag), BT Hilversum (Midden-Nederland) en BT Nijmegen-Zuid (Oost (Nederland)).

Daarnaast is er contact gezocht met andere personen en instanties die het onderzoeksteam desgevraagd van adviezen voorzien. Het gaat hierbij onder andere om het Q Lab (een netwerk van innovatieteams binnen de politie) en het programmeerteam digitale transformatie (eenheid Rotterdam).

Verder draagt een speciaal hiervoor ingestelde leescommissie bij aan de inhoudelijke totstandkoming en de kwaliteit van het onderzoek. Dit zijn Jolijn Broekhuizen, Barbara van Caem, Wouter Landman en Wouter Stol.

De uiteindelijke tekst is de volledige verantwoordelijkheid van het onderzoeksteam.

## 1.4 LEESWIJZER RAPPORTAGE

De voorliggende rapportage behandelt de verschillende onderzoeksactiviteiten en de belangrijkste bevindingen. Vanuit de klankbordgroep is al vroegtijdig aan het onderzoeksteam het advies meegegeven om de rapportage vooral beknopt te presenteren, omdat “dikke rapporten niet worden gelezen door de praktijk.” Het rapport is daarom zo beknopt mogelijk gehouden en als volgt opgebouwd. Hoofdstuk 2 staat in het teken van het literatuuronderzoek. Hoofdstuk 3 presenteert de bevindingen vanuit het burgerperspectief, gebaseerd op informatie uit de verkennende diepte-interviews met burgers, de kwantitatieve uitkomsten van de landelijke survey en twee bewonersbijeenkomsten. Het vierde hoofdstuk gaat in op de werkpraktijken in de basisteams en koppelt de perspectieven van burgers aan die van politiemensen. Een korte epiloog vormt hoofdstuk vijf. Een samenvatting aan het begin van deze rapportage, biedt een weergave van alle bevindingen in onderlinge samenhang.

## 2 RESULTATEN LITERATUURONDERZOEK

---

*De politiemedewerker wordt geconfronteerd met de mogelijkheden van nieuwe digitale technologie. Dit maakt het politiewerk niet eenvoudiger, want de politieorganisatie zal meer dan ooit mee moeten bewegen met de behoeften vanuit de samenleving, om zo haar legitimiteit te borgen. In dit hoofdstuk brengen we beknopt in kaart welke digitale ontwikkelingen zich (in het algemeen) hebben voorgedaan binnen de politie en meer specifiek in de GGP. Daarnaast wordt beschreven wat er bekend is over de opvattingen van burgers ten aanzien van een digitale uitvoering van (lokaal) politiewerk.*

### 2.1 DIGITALISERING EN POLITIEWERK: SCHETS VAN EEN AANTAL ONTWIKKELINGEN

In dit hoofdstuk volgt een beknopte uiteenzetting van verschillende vormen van digitale technologie in het politiewerk en dan in het bijzonder in de GGP. Over de generieke invloed van technologische ontwikkeling op de organisatie en inhoud van werk is veel geschreven. Er wordt in algemene zin vaak gesproken over de introductie van het tweede machinetijdperk, waarbij ‘slimme machines’ steeds meer fysieke en cognitieve taken van mensen overnemen (Brynjolfsson & McAfee, 2014). Hoewel inmiddels bekend is dat technologische verandering in Nederland in het algemeen eerder samenhangt met vergroting van de werkgelegenheid in plaats van met baanverlies (Ten Berge, 2021), is het wel zo dat de inhoud van het werk sterk aan verandering onderhevig is en vraagt het om het nodige aanpassingsvermogen van mensen en organisaties om met nieuwe technologieën om te kunnen gaan. Ook ten aanzien van het gebruik van digitale technologie in de politieorganisatie is er in de literatuur veel aandacht (zie bijvoorbeeld Byrne & Marx, 2011; Loveday, 2017; Nationale Politie, 2018; Stol, 2018). Hieronder gaan we in op een aantal in het oog springende (algemene) ontwikkelingen bij de politie en meer in het bijzonder in de GGP.

Allereerst laat de Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid (WRR, 2021) in een van haar *working papers* de context zien hoe de samenleving digitaliseert en mensen (als gevolg hiervan) vaker slachtoffer worden van cyberdelicten, zoals hacken, fraude, pesten of cyberstalking (zie ook Rathenau Instituut, 2021). In 2021 was 17% van de Nederlandse bevolking van 15 jaar of ouder slachtoffer van een of meer online delicten of incidenten (CBS, 2022), tegen 13% in 2019 (CBS, 2020b). Dit zijn vaak lastig op te sporen delicten, waarvan burgers bovendien in mindere mate aangifte lijken te doen in vergelijking met traditionele delicten. Deze ontwikkeling heeft vanzelfsprekend gevolgen voor de inrichting en werkwijze van de politiefunctie. Daarnaast organiseren burgers in toenemende mate ook zelf (een deel van) de handhaving en opsporing in een meer digitale samenleving. Denk bij dit laatste bijvoorbeeld aan de opkomst van buurtapp-groepen en het ‘surveilleren’ door bewoners in de wijk.

Nu is het gebruik van technologie geen nieuw onderwerp voor de politie. Technologische innovatie is onlosmakelijk verbonden met het politievak, om zich aan te kunnen passen aan veranderingen die zich voordoen in de samenleving. Ernst et al. (2021) laten bijvoorbeeld zien hoe eerder de opkomst van auto’s, de radio en telefoon het mogelijk hebben gemaakt om in grotere gebieden te patrouilleren en sneller informatie uit te wisselen. Wat hierop volgde waren allerlei technische toepassingen zoals het gebruik van sensoren, bewegingsdetectoren, nachtzichtcamera’s en systemen voor gezichts- en gedragsherkenning. Volgens deskundigen heeft hierbij niet alleen het in toenemende mate beschikbaar komen van nieuwe technologie bijgedragen aan een verdere digitalisering van het politiewerk, maar ook de dreiging van terrorisme en het hiermee centraler stellen van technologische innovatie om bij te dragen aan een grotere (ervaren) veiligheid in de samenleving (zie bijvoorbeeld Ceyhan, 2008).

Recente cijfers over de ontwikkeling en het gebruik van nieuwe technologie ontbreken, maar een eerdere inventarisatie in 2016 liet zien dat er binnen de Nederlandse politie overwegend gebruik wordt

gemaakt van het analyseren van informatie via analytische technologie, sensoren, surveillance technologie en ICT (Ernst & Kop, 2018). Broekhuizen en collega's (2022) geven in hun overzichtswerk een achttal voorbeelden van digitale technologieën binnen de GGP, variërend van digitale flexteams, IT coaches, gaming en de NCF-app, tot en met allerlei manieren om de digitale vaardigheden van politiemensen te vergroten. De verwachting is verder dat het politiewerk in de nabije toekomst zal blijven veranderen, evenals een (grote) beschikbaarheid van informatie en het gebruik van kennis om (digitale) criminaliteit tegen te gaan. Een breed gedeelde inschatting hierbij is dat de politieorganisatie zich vooralsnog in een 'transitiefase' bevindt van een fysieke naar meer digitaal georiënteerde werkorganisatie (Stol, 2019). De politie staat volgens sommigen in de 'startblokken' om meer gebruik te maken van digitale technologieën en informatie, en zal zich in de praktijk steeds meer bewegen in zowel wijk als web (De Vries & Henssen, 2018). In navolging van Ernst et al. (2021:20) nemen we tegen deze achtergrond het volgende uitgangspunt over: "Hoe de politie omgaat met de mogelijkheden en bedreigingen van nieuwe technologie zal van grote invloed zijn op haar positie en legitimiteit in de samenleving."

### 2.1.1 Digitalisering in de GGP: online surveillance en wijkzorg

Wat hierboven in meer algemene zin is beschreven, geldt eveneens in de GGP. Ook in lokaal politiewerk krijgen politiemensen te maken met vormen van digitale criminaliteit en wordt er in toenemende mate gebruik gemaakt van digitale technologie. Een leidende gedachte is dat digitalisering in de GGP bijdraagt aan een effectievere en efficiëntere uitvoering van lokaal politiewerk (Kerstens, 2020). De digitale wijkagent is misschien nog wel de meest concrete uitingsvorm van digitalisering in de GGP. Het is een ontwikkeling in de afgelopen tien jaar, die niet zelden een kwestie is geweest van 'pionieren' (Boelens & Landman, 2021). Eerdere cijfers wijzen uit dat er 21 digitale wijkagenten actief zijn in augustus 2020 tegen 1 persoon in 2016 (Boelens & Landman, 2021). Inmiddels zou het al gaan om ongeveer 80 digitale wijkagenten.<sup>9</sup> Versterking van de binding met burgers en wijkzorg (bijvoorbeeld gebruikmakend van sociale media en via het geven van voorlichting op digitaal gebied; zie Dai et al., 2017) wordt naast het 'online surveilleren' meestal beschouwd als de belangrijkste reden achter de inzet en opkomst van digitale wijkagenten; hoewel de opkomst van sociale media ook kan leiden tot een zogenaamde 'zichtbaarheids crisis', waarbij burgers juist de politie controleren (zie Walsh & O'Connor, 2018). Of de aanwezigheid van digitale wijkagenten bijdraagt aan minder afstand tot burgers en meer vertrouwen in de politie, is vooralsnog een open vraag (Terpstra et al., 2021). De potentiële meerwaarde van de inzet van digitale technologie geldt waarschijnlijk (in het algemeen) in het bijzonder voor jongere generaties, die meer tijd online doorbrengen. Ten aanzien van de uitvoering van het digitale politiewerk, geven leidinggevenden binnen een basisteam aan dat het meestal 'gewone' wijkagenten betreft die digitaal 'surveilleren' en contacten onderhouden op het web, naast zijn of haar fysieke aanwezigheid in de wijk (Boelens, 2021). Deze digitale wijkagenten zijn niet per se digitale specialisten, dit lijkt bijvoorbeeld eerder voorbehouden aan internetrechercheurs.

Naast de inzet van digitale wijkagenten, lijkt ook de bodycam vaker ingezet te worden tijdens het surveilleren. Volgens onderzoekers van bureau Beke zou het inmiddels gaan om de inzet van meer dan 2.000 bodycams binnen de politie-eenheden, waaronder in de GGP. De meeste politiemensen zien de meerwaarde van de bodycams en schatten vooral het preventieve, de-escalerende effect ervan op waarde (Bureau Beke, 2021). Zowel de opkomst van de digitale wijkagent als de andere voorbeelden van digitale technologie, laten een bredere ontwikkeling zien in de richting van meer digitaal lokaal politiewerk.

---

<sup>9</sup> Zie [De Volkskrant \(2023\). Digitaal wijkagent gaat bewapend met laptop de straat op. 20 februari 2023.](#)

### 2.1.2 Digitalisering in de GGP: intake en opsporing

Politie mensen in de GGP maken niet alleen gebruik van digitale technologie om online te kunnen surveilleren en contact te onderhouden met wijkbewoners, maar ook in het kader van de opsporing en intelligence. In tegenstelling tot wat nog wel eens wordt verondersteld, heeft niet alleen de recherche maar ook de GGP met haar gebiedskennis en buurtonderzoeken een belangrijke rol in de opsporing (Bervoets et al., 2022). De zogenaamde webcare teams<sup>10</sup> verzamelen hierbij berichten en meldingen van burgers, terwijl ook informatie via sociale media en zogenaamde 'Real Time Intelligence Centra' het mogelijk maken om data te verzamelen, te koppelen aan andere bestanden en uiteindelijk te kunnen benutten bij de opsporing (Kerstens, 2020). Digitalisering maakt het in algemene zin op steeds grotere schaal mogelijk om informatie te verzamelen, te koppelen en te analyseren. Er wordt onder andere gebruik gemaakt van big-data binnen de politie, waarbij sommige toepassingen een grotere impact hebben op lokaal politiewerk én op de samenleving dan andere toepassingen. Het meest tot de verbeelding sprekende voorbeeld is het zogenaamde *predictive policing*. Predictive policing is een fenomeen binnen informatiegestuurd (lokaal) politiewerk, waarbij big-data door middel van algoritmes worden geanalyseerd om risico-inschattingen te maken van plaatsgebonden criminaliteit, met als doel preventief toezicht (Moses & Chan, 2018). In Nederland wordt op die manier het Criminaliteits Anticipatie Systeem (CAS) uitgerold onder 160 basisteams (Schuilenberg & Soudijn, 2021). Het CAS is een systeem dat risico-inschattingen maakt van plaatsgebonden-criminaliteit (denk aan inbraak of overvallen) op basis van zogenoemde *hot spots*, plaatsen waar in het verleden criminaliteit heeft plaatsgevonden en waar de kans op herhaalde criminaliteit wordt verondersteld groot te zijn. De belofte is dat basisteams deze voorspellingen vervolgens kunnen gebruiken om effectiever en efficiënter criminaliteit te voorkomen, al ontbreekt hier vooralsnog eenduidig empirisch bewijs voor.<sup>11</sup>

Big-datatoepassingen binnen de politie reiken verder dan predictive policing en preventief toezicht. Het gebruiken van big-data voor het maken van risico-inschattingen vormt zelfs maar een klein onderdeel van de toepassingen op het gebied van big-data. Toepassingen op basis van het koppelen van informatie- en registratiesystemen voeren vooralsnog de boventoon. Deze toepassingen zijn gericht op het stroomlijnen van de informatiehuishouding, waardoor informatie sneller kan worden gevonden en gebruikt. Zo zijn er tal van opsporings- of bedrijfsvoeringsapplicaties in gebruik binnen de politie en zijn veel van deze applicaties gericht op het intern automatiseren van allerlei processen (Schuilenberg & Soudijn, 2021).<sup>12</sup> Kijkend naar de politie mensen van intake & service, hebben deze medewerkers bij dit alles (vanzelfsprekend) een belangrijke rol ten aanzien van het digitaal invoeren, opslaan en verwerken van meldingen en aangiften die binnenkomen. Het zijn namelijk uiteindelijk politie mensen van intake & service die met hun werkzaamheden de basis leggen voor een opsporingsonderzoek. Niet alleen het aannemen van cybercrime aangiften behoort tot de huidige werkzaamheden, maar ook het steeds vaker verzamelen en verwerken van digitale informatie.

### 2.1.3 Digitalisering in de GGP: de inzet van drones in de publieke ruimte

Hoewel de focus van het voorliggende (verkennde) onderzoek zich specifiek richt op drie GGP-kerntaken: gebiedsgebonden en probleemgericht werken & netwerken (wijkzorg), opsporen en de intake, halen we in het kader van dit beschrijvende hoofdstuk nog een andere vaak aangehaalde vorm

---

<sup>10</sup> Via webcare-teams krijgt de politie via digitale kanalen op een laagdrempelige manier informatie en vragen binnen van burgers, waarbij politieagenten de vragen en tips vervolgens met prioriteit kunnen oppakken.

<sup>11</sup> In een literatuurstudie laten Meijer en Wessels (2019) zien dat waar sommige empirische studies een vermindering van criminaliteit laten zien, andere studies geen effecten van 'predictive policing' vinden.

<sup>12</sup> Ook de ontwikkeling van Automatische Spraakherkenning (ASR) en spraakanalysetools, die bijvoorbeeld intakegesprekken automatisch om kunnen zetten naar tekst is gestoeld op big-data (in combinatie met artificial intelligence en machine learning).

van digitale technologie in de GGP naar voren, met een mogelijke impact op de uitoefening van het lokaal politiewerk. De politiedrone is zo'n zichtbaar voorbeeld. Via GPS en sensortechniek is het inmiddels namelijk goed mogelijk om op afstand vanuit de lucht te surveilleren en informatie te verzamelen. Bij verkeersongevallen, het handhaven van de openbare orde en het zoeken naar panden waar mogelijk drugs wordt geproduceerd, wordt in toenemende mate de politiedrone ingezet. In 2019 werden politiedrones ongeveer 600 keer ingezet, tegen het eind van 2020 betrof dit al ruim 800 keer.<sup>13</sup> Een andere mogelijke toepassing van drones binnen de GGP is dat ze kunnen worden ingezet als 'first responder' bij incidenten of dreigende situaties, waarbij het verzamelen van informatie in de eerste minuten cruciaal is (Engberts & Gillissen, 2016). Waar drones nu nog worden bestuurd door dronepiloten is het in de toekomst mogelijk om zelfstandig vliegende drones in te zetten die autonoom beslissingen nemen. Deze automatische drones kunnen worden ingezet om sneller een actueel beeld te krijgen van een incident (als 'first responder'). Met deze informatie kan de meldkamer (daadkrachtig) efficiënte capaciteit inzetten. Volgens Kerstens (2020) is het de verwachting dat het gebruik van deze vorm van digitale technologie in de publieke ruimte in de toekomst verder zal toenemen.

#### 2.1.4 Digitalisering in de GGP: gevolgen voor politiemedewerkers

Het gebruik van digitale technologie heeft natuurlijk gevolgen voor de werkwijze en gevraagde vaardigheden van politiemedewerkers. Studies die bijvoorbeeld in kaart brengen hoe politiemedewerkers 'predictive policing systemen' ervaren, laten een gemengd beeld zien. Zo laten enkele studies zien dat de politiesurveillanten de voorspellingen niet beter vinden dan hun eigen inschattingen en dat ze bestaande inzichten louter bevestigen. Anderen hebben het gevoel aangetast te worden in hun beslissingsruimte. Ze worden, op een voor hun onlogische wijze, door de stad gestuurd op basis van een algoritme, waarbij een vergelijking met het on-demand werken in de platformeconomie niet ver weg is. Deze zaken kunnen tot een zekere terughoudendheid leiden in het gebruik van het systeem. Tegelijkertijd zijn er ook politiemedewerkers die juist van mening zijn dat de analyses een verrijking zijn voor hun kennis en kwaliteit van informatie (Mali et al., 2017; Ratcliffe, Taylor & Fisher, 2019; Drenth & van Steden, 2020; Sandhu & Fussey, 2021).

Met betrekking tot de digitale wijkagenten, geven politiemedewerkers zelf aan dat het online werken in het verlengde ligt van wat ze feitelijk al doen. Zo zijn het meestal wijkagenten die al op het web actief zijn (Boelens & Landman, 2021). Wanneer we kijken naar het type taakuitoefening gaat het bijvoorbeeld om het onderhouden van sociale media en webcare, het geven van voorlichting over digitale criminaliteit en het doorzoeken en monitoren van (openbare) bronnen. Ze surveilleren als het ware online in plaats van uitsluitend op straat. Ze hebben vaak de functie senior GGP, zijn tussen de 25 en 34 jaar en hebben al de nodige werkervaring (Boelens & Landman, 2021). Het lijkt erop dat de taakuitoefening voor de digitaal wijkagenten niet ingrijpend verandert (er zijn bijvoorbeeld nog geen aparte functie-eisen), ten opzichte van hun reguliere werk in de GGP. Er is vaak sprake van continuïteit in werkzaamheden, waarbij het gaat om problemen die ook in het verleden centraal stonden (Terpstra et al., 2021). Het lijkt eerder een functie te zijn die vooroploopt in de stimulering van een verdere digitalisering in de GGP. Het is bovendien een ontwikkeling die aansluiting vindt bij de opkomst van andere nieuwe verschijningsvormen van digitale buurtpreventie, zoals WhatsApp-groepen van buurtbewoners (Mehlbaum & Van Steden, 2018).

Jansen et al. (2020) laten op basis van vragenlijstonderzoek onder ruim 400 politiemensen zien waar mogelijke kennistekorten in de politieorganisatie ontstaan als gevolg van digitalisering. Het ging hierbij om politiemensen in de intake en service, uniformdienst, basisteamrecherche, districtsrecherche en de regionale recherche. Eén van de opvallende bevindingen is dat digitale criminaliteit in de praktijk niet altijd even goed herkenbaar is, evenals een gebrek aan kennis om digitale sporen en gegevensdragers zo goed mogelijk veilig te stellen en op waarde te schatten (zie ook Stol, 2019; Zuurveen & Stol, 2020).

---

<sup>13</sup> [NOS \(2020\). 'Politie koopt tientallen extra drones voor allerlei nieuwe taken'. 16 november 2020.](#)

Praktisch gezien roept dit verschillende vragen op, onder meer op welke manier(en) het opleidingsaanbod hierop het beste kan inspelen. Leidinggevenden binnen basisteams hebben hierbij een cruciale rol om vroegtijdig te herkennen wanneer de vaardigheden van mensen in de uitvoering op een specifiek moment onvoldoende aansluiten bij de eisen van het digitale werk (Hitchcock et al., 2017). Er lijken in ieder geval nog verschillende opgaven te liggen om fysiek en digitaal politiewerk (nog) beter met elkaar te kunnen verbinden (Van Lakerveld et al., 2018).

## 2.2 DIGITALISERING IN DE GGP EN DE BEHOEFTE VAN BURGERS

Op basis van de literatuur is een eerste beeld ontstaan van een aantal digitale ontwikkelingen die zich voordoen in (lokaal) politiewerk. De focus van het voorliggende, verkennende onderzoek gaat daarentegen over de behoeften die burgers hebben ten aanzien van het gebruik van digitale technologie in de GGP. Komt het gebruik van digitale technologie in de GGP tegemoet aan de behoeften van burgers en in het bijzonder ten behoeve van een betere samenwerking tussen politie en diezelfde burger? Hoe de samenleving aankijkt tegen het gebruik van digitale technologie hangt waarschijnlijk sterk af van de plaats waar ze wordt ingezet en het doel dat ze dient. In algemene zin worden individuele opvattingen en behoeften van burgers ten aanzien van het gebruik van digitale technologie in de GGP, naar verwachting grotendeels bepaald door een aantal factoren (gebaseerd op Langley et al., 2020; Dekker et al., 2017):

- Eigen ervaringen met digitale technologie in de GGP
- Algemene opvattingen over veiligheid en criminaliteit
- Algemeen vertrouwen in technologie
- Persoonskenmerken (waaronder digitale vaardigheden)

Of de inzet van digitale technologie in de GGP als positief wordt gezien, heeft in eerste instantie te maken met de eerdere ervaringen die mensen hebben opgedaan met digitale technologie. Daarnaast wordt in de literatuur een relatie gelegd tussen de opvattingen die mensen hebben ten aanzien van veiligheid en criminaliteit, het vertrouwen in technologie en de uiteindelijke behoeften ten aanzien van de inzet van digitale technologie in de GGP. Aangezien persoonskenmerken (zoals geslacht, leeftijd, onderwijsniveau en mate van digivaardigheid) eveneens van invloed kunnen zijn op de opvattingen en behoeften van burgers, wordt hiervoor in het kwantitatieve deel van het onderzoek gecontroleerd (vergelijk Rathenau Instituut, 2019). Door in de uiteindelijke vragenlijst ook een aantal open vragen te stellen over welk type politiewerk overwegend fysiek dan wel digitaal moet worden uitgevoerd, wordt zo uitgebreid mogelijk informatie verzameld over de opvattingen en behoeften van burgers ten aanzien van de inzet van digitale technologie in de GGP. De uiteindelijke resultaten uit het vragenlijstonderzoek worden zowel in beschrijvende als verklarende zin gepresenteerd. De definitieve vragenlijst wordt echter vastgesteld na een serie verkennende interviews met burgers. Hierover gaat hoofdstuk 3.

## 2.3 REFLECTIE

Wat uit dit hoofdstuk naar voren komt is dat er al het een en ander bekend is over de inzet van digitale technologie bij de politie en meer in het bijzonder de GGP. Tegelijkertijd ontbreekt hierbij het burgerperspectief. Met de voorliggende verkennende studie focussen we daarom sterker op het gezichtspunt van de eindgebruiker (de Nederlandse burger) en de wijze waarop de GGP in kan spelen op de behoeften van diezelfde burger. Om tot een goed beeld te komen, voeren we daarom in het volgende deel van de studie analyses uit onder een representatieve steekproef onder de Nederlandse bevolking en een tweetal bewonersbijeenkomsten. Dit alles wordt voorafgegaan door een serie van 15 verkennende interviews.



### 3 BEHOEFTE VAN BURGERS: BEVINDINGEN INTERVIEWS, ENQUÊTE EN BEWONERSBIJEENKOMSTEN

---

*In dit hoofdstuk staat de burger centraal. Er wordt onderzocht hoe mensen aankijken tegen het gebruik van digitale technologie in de GGP. De opvattingen worden in beeld gebracht door 15 interviews, een landelijke enquête onder 1.021 Nederlanders en twee bewonersbijeenkomsten. De analyses tonen aan dat er enerzijds een grote onbekendheid is met digitale technologie in de GGP, maar ook dat burgers van mening zijn dat het een belangrijke bijdrage kan leveren aan het (vroegtijdig) tegengaan van criminaliteit. Verder is het geen substituut voor fysiek politiewerk in de wijk en de voorkeur voor digitale technologie is het grootst onder theoretisch geschoolden en mensen met een groter algemeen vertrouwen in technologie. Digitale technologie lijkt met name relevant wanneer het gaat om het doen van meldingen en aangiften met een lage(re) persoonlijke betrokkenheid. Tot slot zijn er verbeterpunten aangedragen als het gaat om de verdere online samenwerking tussen politie en burgers. Deze liggen voor een belangrijk deel op communicatief vlak.*

#### 3.1 AANPAK: DATAVERZAMELING EN KWALITATIEVE ANALYSE

De dataverzameling in dit hoofdstuk bestaat uit de afname van 15 semigestructureerde interviews met burgers, een landelijke (representatieve) enquête onder een steekproef van de Nederlandse bevolking en een tweetal bewonersbijeenkomsten. De enquête is in het voorjaar van 2023 uitgevoerd door onderzoeksbureau I&O Research,<sup>14</sup> terwijl de bewonersbijeenkomsten in het najaar van 2023 zijn georganiseerd. Om te komen tot een goede vragenlijstconstructie is ervoor gekozen om allereerst een aantal verkennende gesprekken uit te voeren onder burgers. Op deze manier kan de conceptvraagformulering (waar nodig) worden aangepast en eventuele betekenissen en overwegingen die mensen hebben worden meegenomen in het vervolg van het onderzoek.

#### 3.2 INTERVIEWS

De eerste fase van de dataverzameling vindt plaats via semigestructureerde (telefonische) interviews onder 15 burgers. Deze gesprekken zijn eind 2022 uitgevoerd en duren gemiddeld 30 tot 40 minuten. De burgers zijn grotendeels benaderd via de sociale media van drie bij het onderzoek betrokken basisteams (klankbordgroep): Amsterdam, Hilversum en Westerkwartier. Daarnaast zijn er aanvullend nog enkele (specifiek jongere) personen benaderd via het eigen netwerk van de onderzoekers. Met behulp van korte (online) oproepen is aan de mensen gevraagd om bij interesse contact op te nemen met de onderzoekers. Hoewel er hierbij sprake is van een pragmatische steekproef, is er wél gelet op voldoende variatie naar geslacht, leeftijd en provincie. Op deze manier hebben uiteindelijk acht vrouwen en zeven mannen deelgenomen en er is variatie naar leeftijd en provincie. In totaal vijf personen zijn jonger dan 25 jaar, zes personen bevinden zich in de leeftijdsgroep 25-44 jaar, drie in de leeftijdsgroep 45-64 jaar en één persoon is ouder dan 65 jaar. De respondenten zijn afkomstig uit vijf provincies: Noord-Holland, Zuid-Holland, Flevoland, Gelderland en Groningen.

De aandacht in de (telefonische) gesprekken gaat uit naar drie onderwerpen: (1) associaties van mensen bij de inzet van digitale technologie bij de lokale politie,<sup>15</sup> (2) eigen ervaringen met digitale technologie

---

<sup>14</sup> De panelleden van I&O Research worden geworven via aselecte steekproeven uit bevolkingsregisters en/of omvangrijke adresbestanden. In tegenstelling tot veel andere panels is hierbij geen sprake van de mogelijkheid tot zelfaanmelding.

<sup>15</sup> Tijdens de gesprekken wordt gesproken over de lokale politie en niet over de GGP.

bij de lokale politie en (3) eventuele aandachtspunten bij de (verdere) inzet van digitale technologie bij de lokale politie. De gesprekken zijn uitgevoerd en verwerkt door drie verschillende onderzoekers.

### 3.2.1 Bevindingen

Wat is in algemene zin uit de gesprekken naar voren gekomen?

#### **Associaties bij digitale technologie: over nut én onbekendheid**

De respondenten zijn van mening dat de politie in de toekomst steeds vaker gebruik zal gaan maken van digitale technologie. De verwachting is onder meer dat de ‘moderne tijd’ nu eenmaal vraagt om een ‘moderne’ manier van communiceren en werken, en vooral in het geval van de jongere leeftijdsgroepen in vergelijking met de wat oudere burgers. Drie citaten, ter illustratie, verduidelijken dit punt:

***“Iedere organisatie moet met zijn tijd mee. Ook de politie.”***

(man, 40 jaar)

***“Ik denk dat de inzet van digitale technologie effect heeft op de perceptie van mensen, vooral bij jongeren. Het is belangrijk dat je jongeren bereikt.”***

(man, 25 jaar)

***“Oudere mensen en laaggeletterden willen denk ik vooral mensen op straat zien. Blauw op straat.”***

(vrouw, 67 jaar)

Naast de bovenstaande ‘geluiden’, geven verschillende respondenten aan dat nieuwe vormen van digitale criminaliteit (denk bijvoorbeeld aan phishing mails, whatsappfraude en online pesten) vragen om een andere manier van handhaven. Dit kan niet uitsluitend op straat, zo is de gedachtegang. De wijze waarop digitale technologie concreet vorm moet krijgen bij de lokale politie, is voor de gesprekspartners echter lastiger te beantwoorden. Digitalisering moet volgens de meeste respondenten niet ten koste gaan van een fysieke aanwezigheid in de wijk. Maar de meeste mensen vinden het moeilijk om een precies beeld te geven van de manier(en) waarop digitale technologie het werk van politiemensen kan ondersteunen. Een 52-jarige vrouw zegt hier bijvoorbeeld over:

***“Wat ik ervan zie is dat ze via het internet en sociale media te bereiken zijn. Verder weet ik niet wat de politie precies allemaal doet met digitalisering.”***

(vrouw, 52 jaar)

Specifiek gevraagd naar concrete voorbeelden van digitale technologie bij de lokale politie, hebben mensen het over social media, digitale spreekuren, digitale wijkagenten, websites, beveiligingscamera's en bodycams. Mensen die deze voorbeelden noemen hebben bijna altijd wel een keer te maken gehad met een vorm van digitale technologie bij de lokale politie (overigens vooral via sociale media en/of bij het doen van een melding of aangifte). In de meeste (andere) gevallen is er echter een relatief grote onbekendheid bij hoe het gebruik van digitale technologie er in lokaal politiewerk uitziet. Deze laatste bevinding sluit aan bij een recent verschenen (kwalitatief) onderzoek naar de houdingen van burgers ten aanzien van het gebruik van automatische drones. Ook in dat specifieke geval signaleren de onderzoekers de geringe kennis die burgers in de praktijk hebben (Nijkamp en Meijers, 2023).

Een eerste tussenconclusie is dat de inzet van digitale technologie bij de lokale politie lijkt te beantwoorden aan een nieuw type samenleving, waarbij typen delicten en burgers in behoeften

veranderen. Tegelijkertijd is er in het algemeen een grotendeels ervaren onbekendheid met wat er allemaal bij de lokale politie mogelijk is en gebeurt, als het gaat om de inzet van digitale technologie.

#### **Ervaren voordelen van digitale technologie: een zaak van efficiency en verbinding**

De geïnterviewden wijzen op verschillende voordelen van digitale technologie bij de politie. In een tijd van personeelskrapte en onderbezetting bij de (lokale) politie, kan technologie uitkomst bieden. Zeker in het geval van 'kleinere' delicten (zoals de diefstal van een fiets of telefoon, schade aan een auto of 'kleinere' vormen van burenoverlast) zou het politiewerk goed digitaal uitgevoerd kunnen worden (wat momenteel al in belangrijke mate gebeurt). Dit bespaart volgens de geïnterviewden zowel politiemensen als burgers tijd. Zodra het gaat om meer 'emotionele' onderwerpen, kiezen de meeste mensen bij voorkeur voor fysiek contact bij een melding of het doen van aangifte:

***“Voor een diefstal van een fiets is een digitale aangifte prima. Voor face-to-face aangiftes heb je meer personeel nodig en dat is lastig in deze tijd.”***

(vrouw, 43 jaar)

***“Bij simpele zaken is het fijn als het digitaal kan. Maar bij een aanrijding of getuigenis vind ik het fijn om iemand te zien.”***

(vrouw, 67 jaar)

***“Voor lastige zaken kan persoonlijk contact beter aanvoelen. Een videogesprek kan dan een alternatief zijn, maar dan mist toch het gevoel dat de politie het serieus gaat opvolgen.”***

(man, 40 jaar)

Niet verrassend lijken de aard en ernst van de delicten in belangrijke mate richtinggevend te zijn om de voorkeur voor fysiek of digitaal (lokaal) politiewerk beter te begrijpen. De respondenten lijken eensgezind dat de inzet van digitale technologie bij de meer routinematige delicten voor een efficiëntere dienstverlening kan zorgen. Een ander voordeel van de inzet van digitale technologie bij de politie is dat het kan bijdragen aan een groter gevoel van verbinding tussen politie en burger:

***“Ze laten met social media zien wat ze hebben gedaan en doen in de wijk. Dat zorgt voor een betere verbinding tussen mensen en de politie.”***

(vrouw, 36 jaar)

***“Een paar extra digitale ogen is altijd goed (...) het zorgt ook voor een transparante en zichtbare politie, waarbij de politie communiceert over wat zij doen. Dat zorgt voor een goede beeldvorming.”***

(man, 24 jaar)

Voor een enkeling biedt de inzet van digitale technologie ook voordeel omdat het kan zorgen voor een stuk 'afstandelijkheid' en juist daarom bijdraagt aan het eerder zoeken van contact:

***“Digitaal is misschien wel prettiger. Ik kan op die manier rustig nadenken over wat ik wil zeggen. Als er een agent voor me staat denk ik toch wat 'paniekeriger'.”***

(vrouw, 24 jaar)

Mensen kunnen de inzet van digitale technologie dus omarmen vanuit redenen van efficiency en verbinding. Daarnaast zijn er een aantal aandachtspunten die volgens de geïnterviewden moeten worden meegenomen bij het gebruik van digitale technologie bij de politie.

#### **Aandachtspunten bij digitale technologie: draagvlak en privacy**

Eén van de voor de hand liggende aandachtspunten heeft te maken met privacy en de bescherming van persoonsgegevens. Verschillende respondenten vragen zich af over welke data de politie op dit moment beschikt en wanneer en hoe er wordt ‘meegekeken.’ Een ander (aanpalend) aandachtspunt waarvan verschillende burgers zich bewust zijn, heeft te maken met een meer ethische vraag. De ontwikkeling van digitale technologie biedt volgens burgers verschillende voordelen. Tegelijkertijd vraagt een aantal respondenten zich af of de inzet van digitale technologie bij de politie niet breder kan en moet steunen op maatschappelijk draagvlak onder de bevolking:

***“Wat ik wel vind - als ik erover nadenk - er kan van alles en de politie wil dus digitaler gaan werken. Soms denk ik dan: waarom? Dat iets kan betekenen niet dat het ook moet. Zou het niet goed zijn als er een ethische commissie zou zijn, die dat beoordeelt? (...) Dat gaat verder dan juridisch hè. Dat de techniek niet bepaalt. Maar burgers en vooral experts, die er wat vanaf weten.”***

(man, 64 jaar)

En iemand anders zegt in dit verband:

***“Goed dat jullie de burgers meenemen. Hier is het niet zo’n issue, in een kleine gemeente. Maar zeker in grotere gemeenten staan burgers en politiemensen best ver van elkaar af.”***

(man, 40 jaar)

De twee bovenstaande citaten belichten een belangrijk aspect in een bredere discussie over de inzet van nieuwe technologie in de samenleving (zie bijvoorbeeld WRR, 2015): de maatschappelijke discussie over wat precies wenselijk is. Als iets technisch mogelijk is, hoeft dit niet automatisch op grote schaal ingang te vinden. Het belang van draagvlak in de samenleving is eerder benadrukt door De Kool et al. (2020) bij de inzet van kunstmatige intelligentie bij de politie en de onderzoekers van het Rathenau Instituut (2017) spraken al eens over het borgen van publieke waarden (zoals het recht op menselijk en zinvol contact) in een meer digitale samenleving. Maatschappelijk draagvlak is in ieder geval een kwestie dat in enkele gesprekken naar voren komt, en wat in het verdere onderzoek naar voren zal worden gebracht als een van de mogelijke aandachtspunten.

### **3.2.2 Reflectie kwalitatieve analyse: over nut, onbekendheid, privacy en maatschappelijk draagvlak**

De 15 verkennende gesprekken hebben geresulteerd in een aantal zinvolle inzichten, die worden meegenomen in het kwantitatieve vervolgdeel. De interviews laten onder meer zien dat de opvattingen en behoeften van burgers ten aanzien van de inzet van digitale technologie bij de politie mogelijk (voor een deel) zijn te herleiden tot persoonskenmerken (zoals leeftijd en vaardigheden) en de aard van het delict (routinematige versus complexere, interpersoonlijke delicten). Daarnaast tonen de gesprekken dat de inzet van digitale technologie volgens burgers kan bijdragen aan een betere en efficiëntere dienstverlening, én een (gedeeltelijke) oplossing kan zijn voor de huidige personeelskrapte en onderbezetting bij de politie. En hoewel er nog altijd onbekendheid is ten aanzien van wat er precies mogelijk is binnen de politie en er soms vragen zijn over privacy, kan de inzet van digitale technologie volgens de geïnterviewden bijdragen aan een sterkere verbinding tussen politie en burger. Hierbij lijkt het belangrijk om al voor de (verdere) inzet van digitale technologie goed na te denken over de (informatie)behoeften die burgers hebben en daarmee over het maatschappelijk draagvlak. Om een

scherper én representatiever zicht te krijgen op de opvattingen en behoeften van burgers, maken we in de volgende paragraaf gebruik van een representatieve steekproef onder de Nederlandse bevolking van 15 jaar en ouder.

### 3.3 ENQUÊTE

Via een netto-steekproef onder 1.021 Nederlanders<sup>16</sup> (die allen de vragenlijst volledig hebben voltooid), worden de opvattingen en behoeften van burgers in beeld gebracht, ten aanzien van de inzet van digitale technologie in lokaal politiewerk. In totaal gaat het om 506 mannen (49,6%) en 515 vrouwen (50,4%). Ten aanzien van de verdeling naar leeftijd valt 7,3% van de respondenten in de groep 15-19 jaar, 23,7% in de groep 20-39 jaar, 43,8% in de groep 40-64 jaar en 25,2% is 65 jaar en ouder. Naar onderwijsniveau behoort 23,5% tot de categorie lager/praktisch geschoolden, 40,5% tot de categorie middelbaar geschoolden en 36% is hoger/theoretisch opgeleid. Ten slotte is er voldoende variatie naar regio (10,8% noord, 21,3% oost, 43,5% west en 24,5% zuid). Inspectie van CBS-cijfers laten zien dat de netto-steekproef goed overeenkomt met de landelijke bevolkingssamenstelling.<sup>17</sup>

#### 3.3.1 Bevindingen

In eerste instantie zijn beschrijvende analyses uitgevoerd, gevolgd door een (multivariate) padanalyse. Welk beeld komt uit de kwantitatieve analyses naar voren?

##### **Ervaringen met fysieke (16%) en digitale criminaliteit (10%)**

Het blijkt dat 16% van de Nederlandse bevolking in de afgelopen 12 maanden te maken heeft gehad met een vorm van fysieke criminaliteit en/of overlast (denk bijvoorbeeld aan een woninginbraak, vernieling, geweld, geluidsoverlast et cetera). In totaal 10% van de respondenten geeft aan in de afgelopen 12 maanden met digitale criminaliteit en/of overlast te zijn geconfronteerd (denk bijvoorbeeld aan gegevensdiefstal, identiteitsfraude, hacken, online stalken et cetera). Burgers lijken dus in de meeste gevallen nog te worden geconfronteerd met traditionele vormen van criminaliteit, hoewel gegevens uit de meest recente Veiligheidsmonitor aangeven dat dit in beide gevallen (fysiek en digitaal) 17% bedroeg in 2021 (CBS, 2022).

##### **Meerderheid tevreden over functioneren politie, met aandacht voor gebruik sociale media, fysieke aanwezigheid en burgerparticipatie**

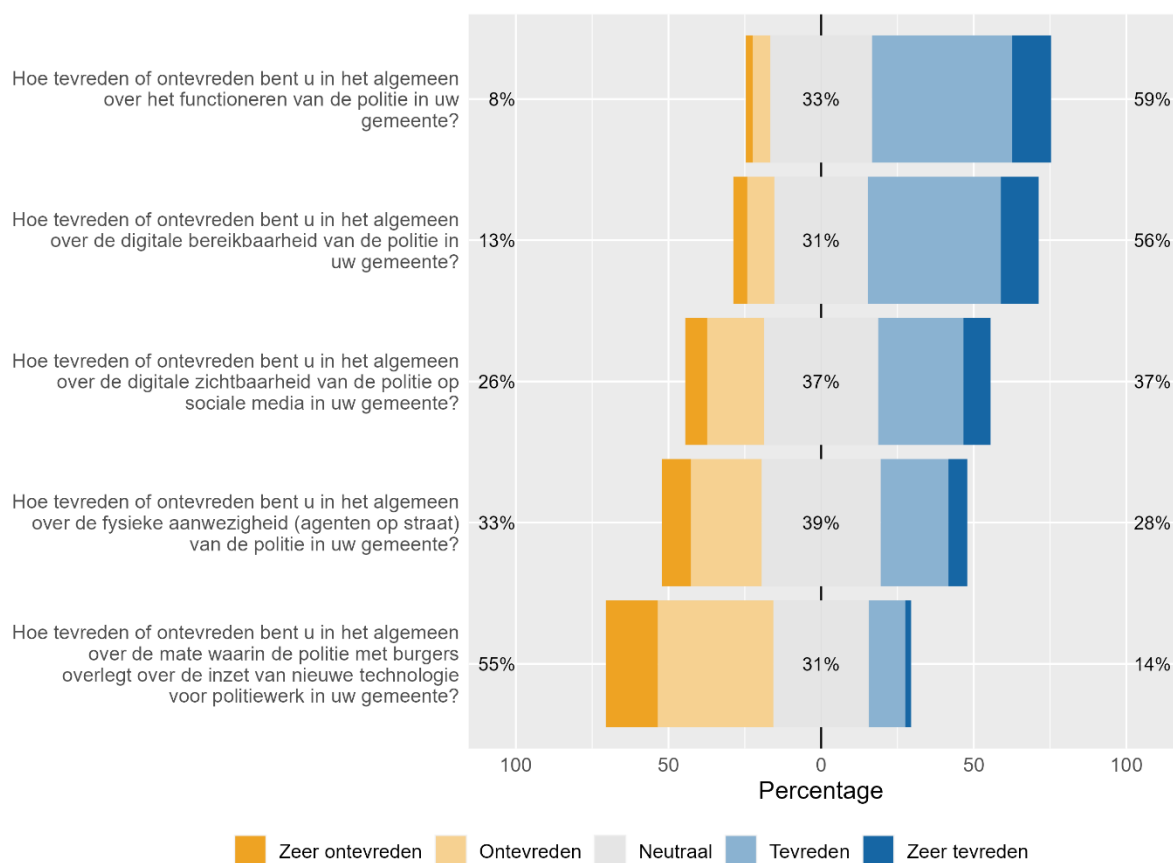
De meerderheid van de Nederlandse bevolking is tevreden met het functioneren van de politie in zijn/haar gemeente. Zodra het echter gaat om een aantal specifieke vragen over digitale technologie neemt het aantal antwoorden 'dat weet ik niet' toe; de respons op de mate van tevredenheid over digitale bereikbaarheid, digitale zichtbaarheid en samenwerking varieert tussen ongeveer 40% en 50% (in absolute aantallen gaat het dan om ongeveer 400 tot 500 respondenten). Wanneer de antwoordcategorie 'weet ik niet' uit de dataset is verwijderd, ontstaat het volgende beeld (figuur 3.1).

---

<sup>16</sup> De respons op de bruto-steekproef bedraagt 55%.

<sup>17</sup> Cijfers via CBS StatLine laten zien dat de Nederlandse bevolking bestaat uit 49,6% man en 50,4% vrouw. In totaal 7% is 15-19 jaar, 31% bevindt zich in de leeftijdsgroep 20-39 jaar, 39% in de leeftijdsgroep 40-64 jaar en 24% is 65 jaar of ouder. Daarnaast is 26% lager/praktisch opgeleid, 37% middelbaar en 37% hoger/theoretisch geschoold.

**Figuur 3.1** Tevredenheid over fysiek en digitaal functioneren lokale politie

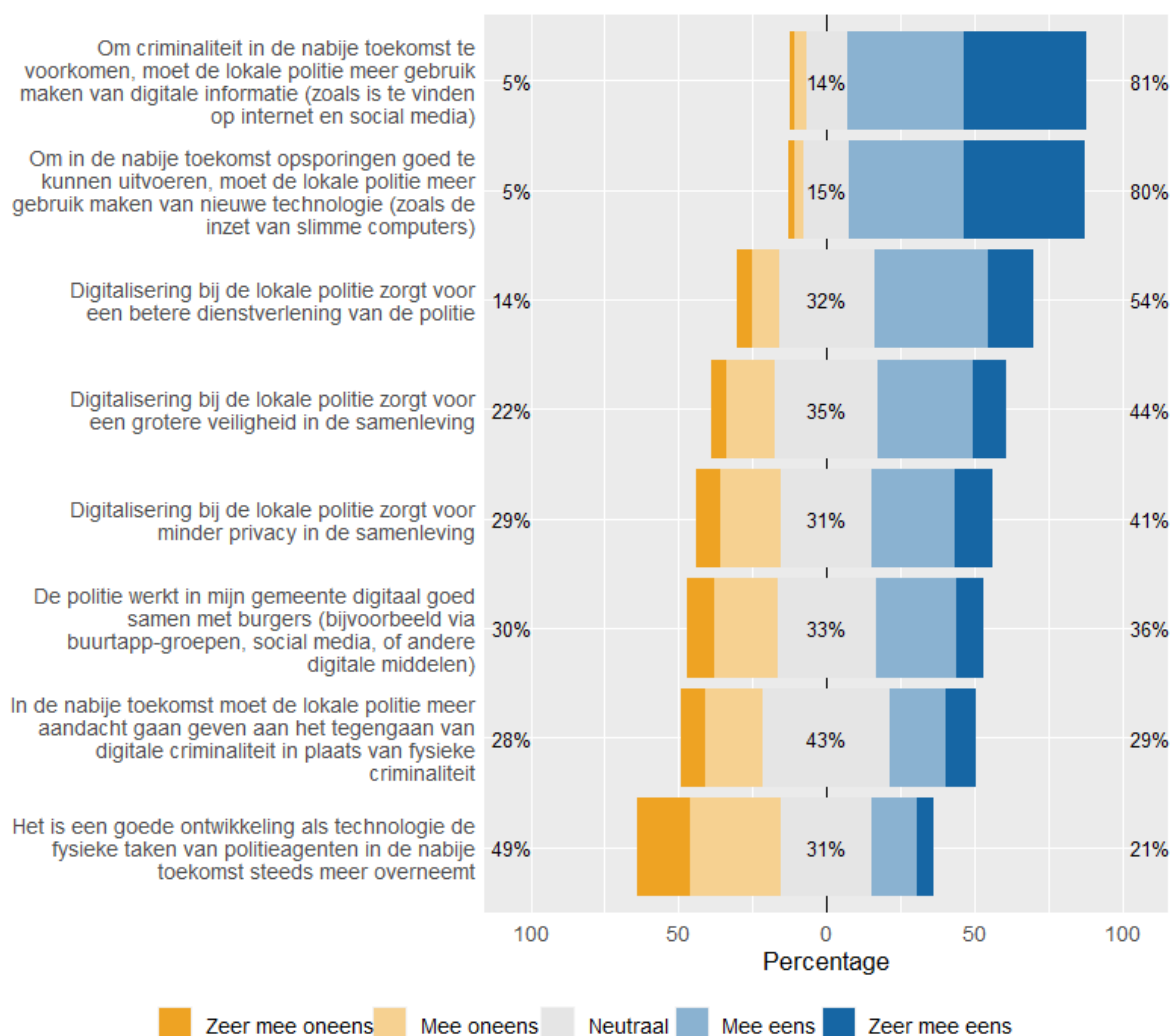


Figuur 3.1 laat zien dat 59% in het algemeen (zeer) tevreden is met het functioneren van de lokale politie. Ook is zichtbaar dat 56% (zeer) tevreden is over de digitale bereikbaarheid. De mate van tevredenheid neemt af zodra het gaat over de aspecten digitale zichtbaarheid op sociale media (37%), de fysieke aanwezigheid van de politie in de gemeente (28%) en de mate waarin er met burgers overleg is over de inzet van nieuwe technologie in lokaal politiewerk (14%). Gegeven de aantallen respondenten die in de laatstgenoemde gevallen een uitgesproken mening hebben, zijn de bevindingen echter overwegend indicatief van aard.

### Voorkeur voor grotere inzet digitale technologie, burgerparticipatie een aandachtspunt en digitale technologie geen substituut voor fysiek politiewerk

Figuur 3.2 verschaft informatie over de opvattingen die mensen hebben over de inzet van digitale technologie in lokaal politiewerk. In tegenstelling tot de vragen over de mate van tevredenheid, is het aantal personen dat aangeeft geen mening te hebben aanzienlijk kleiner (in alle gevallen <20%). Deze bevindingen hebben derhalve een aanzienlijk grotere zeggingskracht.

**Figuur 3.2** Opvattingen over digitalisering in lokaal politiewerk



Wat direct opvalt is de breed gedragen opvatting van mensen dat de lokale politie meer zou moeten inzetten op digitale technologie bij het voorkomen (81%) en opsporen van criminaliteit (80%). Daarnaast is de meerderheid van mening dat digitale technologie bijdraagt aan een betere dienstverlening door de politie (54%). Er is hierbij wel enige reserve of digitale technologie automatisch bijdraagt aan een grotere veiligheid in de samenleving (44%). Ook nu komt het maatschappelijk draagvlak (via het aanpalende aspect burgerparticipatie) naar voren als aandachtspunt: ‘slechts’ 36% geeft aan dat er online goed wordt samengewerkt tussen politie en burgers. Een andere opvallende constatering is dat de Nederlandse bevolking digitale technologie *niet* als substituut beschouwt voor fysiek lokaal politiewerk; ‘slechts’ 21% geeft aan dat het een goede ontwikkeling is wanneer digitale technologie fysiek politiewerk in de toekomst steeds meer overneemt. In het verlengde hiervan is ook ‘slechts’ 29% van mening dat er in de toekomst meer aandacht moet uitgaan naar het tegengaan van digitale criminaliteit in plaats van fysieke vormen van criminaliteit.

### Uitkomsten padanalyse

In een tweede stap zijn modellen geschat om een nog beter zicht te kunnen krijgen op de wijze waarop opvattingen over digitale technologie in lokaal politiewerk tot stand komen. Omdat er naar verwachting meerdere afhankelijkheidsrelaties in dit model zijn te vinden (oftewel: meerdere afhankelijke variabelen), wordt er een zogenaamde padanalyse uitgevoerd met behulp van het softwareprogramma R. Het veronderstelde ‘paddiagram’ luidt als volgt:

1. De persoonskenmerken geslacht, leeftijd en onderwijsniveau zijn gecorreleerd aan de ervaren digitale vaardigheden van mensen.
2. De persoonskenmerken geslacht, leeftijd en onderwijsniveau zijn gecorreleerd aan de opvattingen over criminaliteit en veiligheid.
3. De ervaren digitale vaardigheden zijn gecorreleerd aan het vertrouwen in technologie.
4. De opvattingen over criminaliteit en veiligheid zijn gecorreleerd aan het vertrouwen in technologie.
5. Het vertrouwen in technologie is gecorreleerd aan de opvattingen over digitale technologie in lokaal politiewerk.
6. Persoonskenmerken, de ervaren digitale vaardigheden en de opvattingen over criminaliteit en veiligheid zijn afzonderlijk (direct) gecorreleerd aan de opvattingen over digitale technologie in lokaal politiewerk.

Ervaren digitale vaardigheden, opvattingen over criminaliteit en veiligheid, het vertrouwen in technologie en de opvattingen over digitale technologie in lokaal politiewerk, zijn allemaal afhankelijke variabelen in het padmodel. De persoonskenmerken geslacht, leeftijd en onderwijsniveau zijn hierbij ingebracht als controlevariabelen.

*Opvattingen over digitale technologie in lokaal politiewerk* is als index gemeten op basis van vier vragen: (1) om in de nabije toekomst opsporingen goed te kunnen uitvoeren, moet de lokale politie meer gebruik maken van nieuwe technologie; (2) om criminaliteit in de nabije toekomst te voorkomen, moet de lokale politie meer gebruik maken van digitale informatie; (3) digitalisering bij de lokale politie zorgt voor een grotere veiligheid in de samenleving; (4) digitalisering bij de lokale politie zorgt voor een betere dienstverlening van de politie.

*Het vertrouwen in technologie* is gemeten via twee vragen: (1) ik heb in het algemeen veel vertrouwen in nieuwe technologie en (2) we moeten in Nederland meer gebruik maken van nieuwe technologie.

Beide indexen zijn getoetst op betrouwbaarheid. De enquêtevragen zijn betrouwbare indicatoren voor de indexen, er is sprake van interne consistentie (samenhang tussen de enquêtevragen binnen een index) en de enquêtevragen meten daadwerkelijk de index die wordt beoogd en niet (deels) een andere variabele in het model.

*De opvatting over criminaliteit en veiligheid* is vastgesteld via de vraag: criminaliteit moet in Nederland harder worden aangepakt.

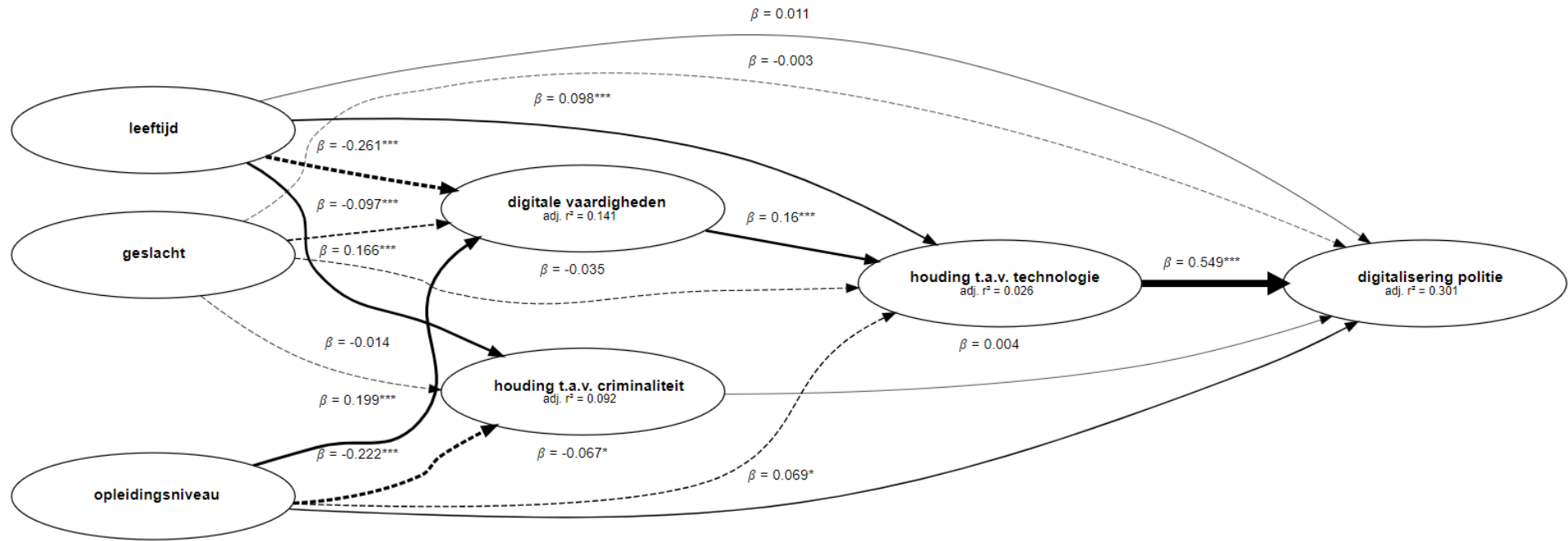
*De ervaren digitale vaardigheden* zijn bepaald door mensen te vragen naar een rapportcijfer (1=volledig digibeet tot en met 10=volledig digivaardig).

In de empirische analyses is op basis van het veronderstelde ‘paddiagram’ het best passende model getoetst. Er is geen sprake van problemen op het gebied van multicollineariteit in het model (zie bijlage voor een tabel met *variance inflation factors*).

In onderstaande figuur presenteren we het statistisch gezien best passende model en de bijbehorende effecten. Positieve verbanden zijn weergegeven met een ononderbroken lijn, negatieve verbanden met een stippellijn. Hoe dikker de lijn, hoe groter het effect is. De regressiecoëfficiënt  $\beta$  is weergegeven boven de pijlen. Ook deze coëfficiënt geeft aan hoe groot het effect is, oftewel hoeveel de afhankelijke variabele (de variabele waar de pijl naartoe gaat) verandert als de onafhankelijke variabele (de variabele waar de pijl vandaan komt) verandert. De sterretjes geven aan dat een verband significant is (op ten minste 5%-niveau).



**Figuur 3.3** Opvattingen over digitale technologie in lokaal politiewerk verklaard (verklarde variantie = 30,1%<sup>18</sup>; N = 1.021<sup>19</sup>)



<sup>18</sup> Het gaat hierbij om de gecorrigeerde R-kwadraat.

<sup>19</sup> De missende waarden zijn in dit model vervangen door de betreffende schaalgemiddelden. Een analyse waarbij deze techniek niet wordt toegepast, leidt tot grotendeels vergelijkbare uitkomsten.

Figuur 3.3 laat zien dat ruim 30% van de verschillen in opvattingen over digitale technologie in lokaal politiewerk wordt verklaard door het best ‘passende’ model. Onderstaande tabel brengt de *significante* effecten nader in beeld.

**Tabel 3.1** Opvattingen over digitale technologie in lokaal politiewerk verklaard (alleen significante effecten: \*\*\* $p < 0,001$ ; \*\* $p < 0,01$ ; \* $p < 0,05$ )

Onafhankelijke variabelen	Opvattingen criminaliteit	Digitale vaardigheden	Vertrouwen technologie	Opvattingen digitale technologie
Geslacht		-0,10***		
Leeftijd	0,17***	-0,26***	0,10***	
Onderwijsniveau	-0,22***	0,20***	-0,07*	0,07***
Opvattingen criminaliteit				
Digitale vaardigheden			0,16***	
Vertrouwen technologie				0,55***
Verklaarde variantie	9,2%	14,1%	2,6%	30,1%

#### Directe effecten (eerste orde): hoger onderwijsniveau en vertrouwen in technologie leiden tot voorkeur digitale technologie in lokaal politiewerk

De tabel maakt in eerste instantie duidelijk dat de opvattingen over digitale technologie in lokaal politiewerk via een direct effect wordt beïnvloed door onderwijsniveau (hoger/theoretisch geschoolden hebben een grotere voorkeur voor het gebruik van digitale technologie in lokaal politiewerk; 0,07) en het vertrouwen in technologie (mensen met een groter algemeen vertrouwen in nieuwe technologie hebben ook een grotere voorkeur voor de inzet ervan in lokaal politiewerk; 0,55).

#### Indirecte effecten (tweede orde): indirect positieve verbanden van leeftijd en digitale vaardigheden en indirect negatief verband onderwijsniveau

Daarnaast zijn er enkele indirecte verbanden te zien. Met het stijgen van de leeftijd neemt het vertrouwen in nieuwe technologie toe (de verwachting is wel dat er hierbij sprake kan zijn van een mogelijk kromlijniig verband), wat leidt tot een grotere voorkeur voor digitale technologie in lokaal politiewerk. Het indirecte effect bedraagt  $0,10 \times 0,55 = 0,06$ . Ook is te zien dat mensen met meer digitale vaardigheden een groter vertrouwen hebben in nieuwe technologie en hiermee ook in de toepassing ervan in lokaal politiewerk ( $0,17 \times 0,55 = 0,09$ ). Daarnaast loopt er nog een negatief indirect ‘pad’ via onderwijsniveau en vertrouwen in nieuwe technologie ( $-0,07 \times 0,55 = -0,04$ ). Een interpretatie hiervan is dat hoger (theoretisch) opgeleiden in algemene zin positief staan tegenover digitale technologie in lokaal politiewerk, maar dat zij tegelijkertijd ook de algemene risico’s van nieuwe technologie hoger inschatten dan anderen.

#### Indirecte effecten (derde orde): kleinere verbanden verklaard via digitale vaardigheden

Tot slot komen de opvattingen over digitale technologie in lokaal politiewerk in indirecte(re) zin tot stand via de variabele ervaren digitale vaardigheden. Er is een indirect verband via drie ‘paden’, te weten: vrouwen rapporteren gemiddeld genomen minder hoge digitale vaardigheden dan mannen, terwijl digitale vaardigheden leiden tot een groter vertrouwen in nieuwe technologie en vervolgens een grotere voorkeur voor digitale technologie in lokaal politiewerk ( $-0,10 \times 0,16 \times 0,55 = -0,01$ ). Op eenzelfde wijze zijn er indirecte(re) verbanden zichtbaar tussen aan de ene kant leeftijd en onderwijsniveau, en aan de andere kant het algemeen vertrouwen in nieuwe technologie en opvattingen over digitale technologie in lokaal politiewerk. Aangezien het hier gaat om zeer kleine effecten, zijn de verbanden inhoudelijk gezien van weinig betekenis in vergelijking met de directe en indirecte effecten van hogere orde. Gezien de bijzonder ‘zwakke’ associaties blijven deze daarom verder buiten beschouwing.

Op basis van het bovenstaande stellen we vast dat (wanneer er rekening wordt gehouden met verschillen naar persoonskenmerken) de opvattingen over digitale technologie in lokaal politiewerk vooral worden beïnvloed door de factoren onderwijsniveau en algemeen vertrouwen in nieuwe technologie (directe effecten). In mindere mate is dit het geval door indirecte effecten die tot stand komen via de variabelen leeftijd (een positief indirect effect), digitale vaardigheden (een positief indirect effect) en onderwijsniveau (een negatief indirect effect).

### 3.3.2 Nadere verdieping: open antwoorden enquête

Om een nog wat scherper beeld te kunnen krijgen van wat de Nederlandse burger precies verstaat onder digitale technologie en waar de ervaren balans ligt tussen fysiek en digitaal (lokaal) politiewerk, zijn in de enquête enkele (open) vervolgvragen gesteld. Een weergave van de belangrijkste bevindingen is hieronder opgenomen.<sup>20</sup>

#### Voorbeelden van digitale technologie in lokaal politiewerk

Uit de open antwoorden van de enquête komt allereerst naar voren dat 75% van de burgers aangeeft géén voorbeelden te kunnen noemen van digitale technologie, waar de politie in zijn/haar gemeente gebruik van maakt (N=1021). Dat is een opvallende constatering. Burgers die dit wel kunnen, associëren digitale technologie in lokaal politiewerk vooral met het communiceren via sociale media (zoals Facebook, Twitter en Instagram),<sup>21</sup> het digitaal doen van aangiftes en meldingen (bijvoorbeeld via chatbots en websites),<sup>22</sup> en (in mindere mate) de digitale afhandeling van boetes, het gebruik van buurtapps en digitale waarschuwingssystemen zoals Burgernet, alsmede de inzet van camera's. Enkele personen noemen verder nog de inzet van software voor gezichtsherkenning en het gebruik van drones. De gegeven uitingsvormen van digitale technologie komen grotendeels overeen met de eerdere bevindingen uit de verkennende interviews. Ook daar geldt dat sociale media en het via digitale technologie doen van meldingen en aangiftes van (kleinere vormen van) criminaliteit veelvuldig terugkomen als het gaat om de ervaringen en associaties van burgers met digitale technologie in de GGP.

#### Wanneer fysiek en wanneer digitaal politiecontact?

Een belangrijke vraag is waar precies de ervaren balans ligt tussen fysiek en digitaal (lokaal) politiewerk. Rond dit thema is (via twee open vragen) door burgers meer inzicht gegeven. Deze data zijn geanalyseerd via het softwareprogramma Atlas.ti.

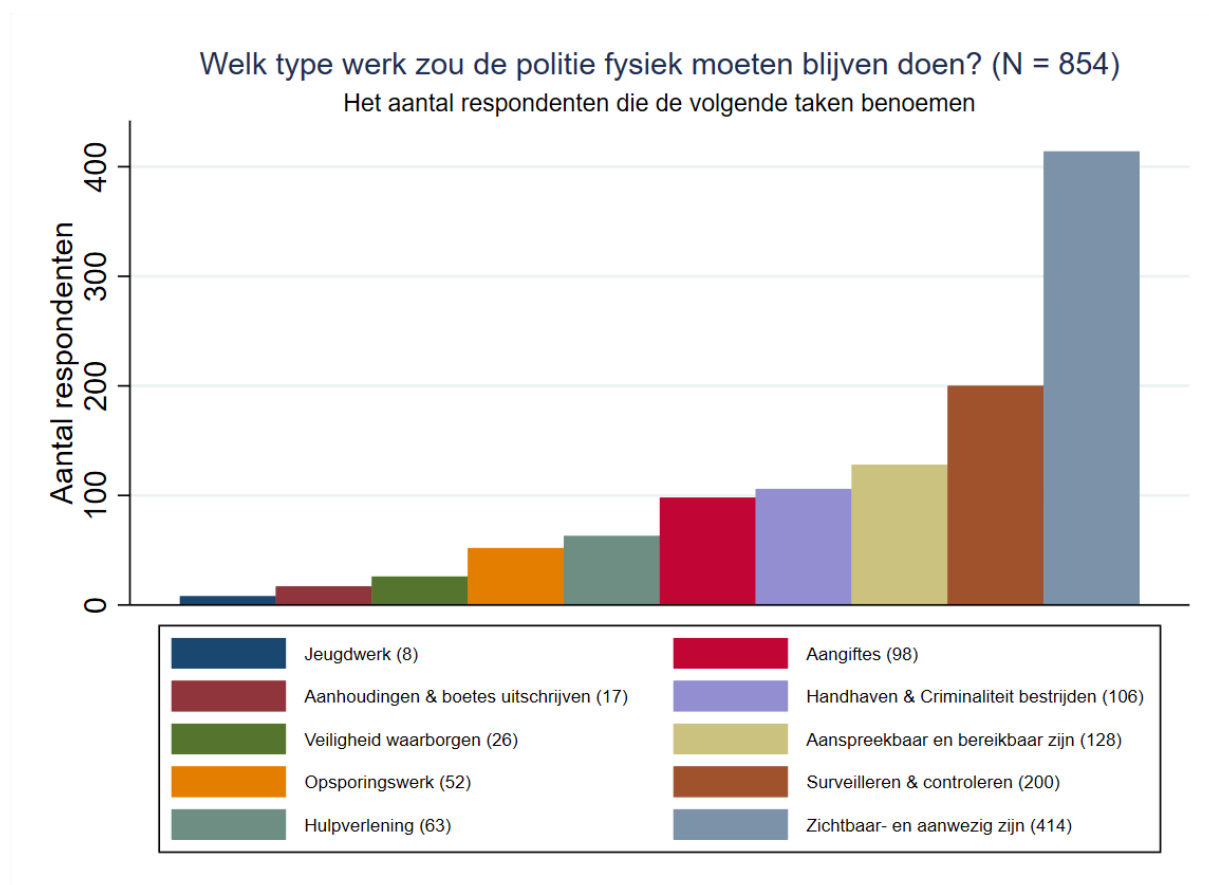
---

<sup>20</sup> Afhankelijk van de vraagstelling gaat het om ongeveer 200 tot ruim 800 gegeven open antwoorden.

<sup>21</sup> In totaal gaat het om 67 van de 224 gegeven open antwoorden (soms geven respondenten meerdere antwoorden op een vraag en in andere gevallen wordt er geen antwoord gegeven, ondanks dat respondenten aangeven wél bekend te zijn met één of meer uitingsvormen van digitale technologie in zijn/haar gemeente).

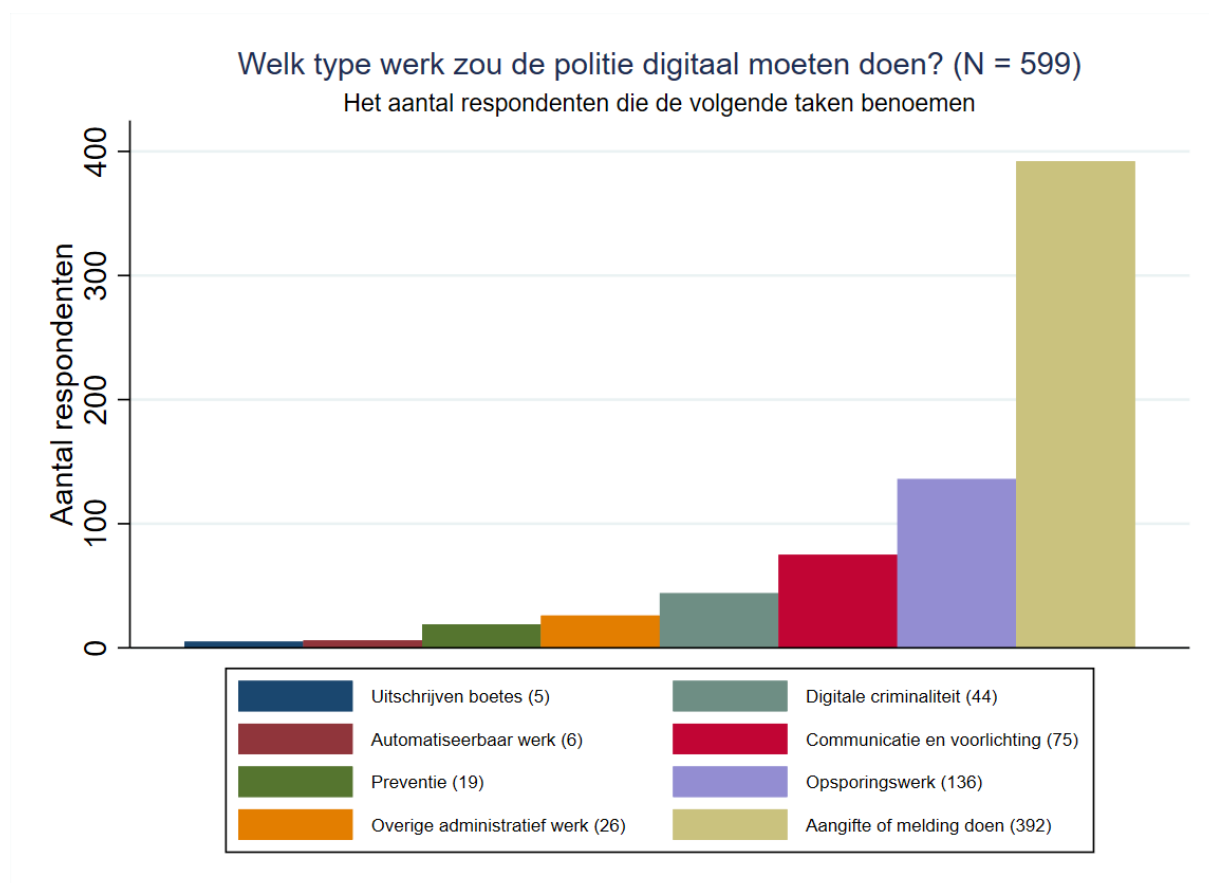
<sup>22</sup> In totaal gaat het om 45 van de 224 gegeven open antwoorden.

**Figuur 3.4** Behoeftte aan fysiek lokaal politiewerk



Menselijk contact wordt door de respondenten hoog op waarde geschat, wanneer het gaat om het zichtbaar aanwezig zijn in de wijk (414 open antwoorden). Het aanpalende ‘surveilleren en controleren’ in de wijk (200 open antwoorden) en het persoonlijk aanspreekbaar zijn (128 open antwoorden) komen eveneens bovengemiddeld naar voren (figuur 3.4).

**Figuur 3.5** Behoefte aan digitaal lokaal politiewerk



Digitaal lokaal politiewerk (figuur 3.5) kan daarentegen op enthousiasme rekenen wanneer het gaat om het doen van een aangifte of melding (392 open antwoorden). Daarnaast wordt opsporingswerk (136 open antwoorden) relatief vaak naar voren gebracht.

#### Hoe kan de lokale politie haar digitale dienstverlening verbeteren: informatiebehoefte van burgers

Via een andere open vraag richten we de blik op manieren hoe de digitale dienstverlening in lokaal politiewerk (volgens burgers) kan worden verbeterd. De kwalitatieve data laten zien dat een substantieel deel<sup>23</sup> van mening is dat meer draagvlak voor digitale technologie in lokaal politiewerk start met kennis van wat er op dit moment allemaal mogelijk is. De meeste respondenten ondervinden namelijk dat de politie in hun gemeente onvoldoende communiceert over de manieren om digitaal in contact te komen met de lokale politie. Er worden hierbij verschillende praktische suggesties gedaan om dit te verbeteren, zoals het communiceren via landelijke en lokale campagnes, het informeren via huis-aan-huisbladen, nieuwsbrieven, folders en informatiebijeenkomsten. Op deze manier(en) betrek je burgers sterker bij het politiewerk in de wijk. Hiermee samenhangend geeft een groot deel in haar open antwoorden aan 'geen idee' te hebben van wat er op dit moment precies gebeurt rondom de inzet van digitale technologie (en wat er in de toekomst mogelijk nog kan worden uitgerold). Of zoals iemand dit alles illustratief verwoordde:

<sup>23</sup> In totaal gaat het om 177 van de 396 gegeven open antwoorden.

***“Begin in de eerste plaats met beter communiceren, geef inzicht in wat er gebeurt en hoe burgers daaraan kunnen bijdragen!”***

In een aantal andere gegeven antwoorden (deze zijn echter veel kleiner in aantal) kwamen uiteenlopende onderwerpen aan bod, zoals ten aanzien van de digitale technologie zelf (deze is voor sommige mensen complex, bijvoorbeeld ten aanzien van de gebruiksvriendelijkheid van de online applicatie of omgeving en bij het digitaal contact opnemen met de lokale politie), de roep om een actievere inzet van sociale media en de eerder aangehaalde voordelen om vooral fysiek en ‘zichtbaar’ te blijven op straat.

### **3.4 TWEE BEWONERSBIJEENKOMSTEN**

Eind 2023 is een tweetal bewonersbijeenkomsten georganiseerd, om dieper in te gaan op de bevindingen van de landelijke enquête. De bijeenkomsten vonden plaats in respectievelijk Watergraafsmeer (19 september 2023) en Goes (27 september 2023). Beide basisteams hebben in samenwerking met het onderzoeksteam de twee sessies georganiseerd. Hiervoor zijn wijkagenten ingezet om mensen op straat te enthousiasmeren voor deelname en er zijn via de sociale media door beide basisteams oproepen geplaatst. De bewonersbijeenkomst in Watergraafsmeer is bezocht door vijf wijkbewoners (twee mannen en drie vrouwen) en twee wijkagenten. De bewonersbijeenkomst in Goes is bezocht door zes wijkbewoners (5 mannen en een vrouw) en een wijkagent. In bijna alle gevallen gaat het om wijkbewoners, soms verbonden aan een lokale welzijnsorganisatie of scholengemeenschap. Desgevraagd, zijn het mensen die vaker op dit soort oproepen van de lokale politie reageren, maar het betreft *ook* mensen die nog nooit op het bureau zijn geweest. Tijdens de bijeenkomsten van 1,5 tot 2 uur hebben de onderzoekers de opzet en belangrijkste uitkomsten van het onderzoek toegelicht en is een groeps gesprek gestart over de behoeften van mensen in de buurt, ten aanzien van de inzet van digitale technologie in de gebiedsgebonden politiezorg (GGP). Van de bijeenkomsten zijn vervolgens beknopte verslagen (drie tot vier A4) gemaakt, die in de volgende paragrafen (samenvattend) zijn weergegeven. Het belangrijkste doel van de bewonersbijeenkomsten is het ondersteunen, verfijnen dan wel weerleggen van bevindingen uit de enquête.

#### **3.4.1 De meerwaarde van digitalisering in de GGP: complementair en belang van situatie en persoon**

In de groeps gesprekken brachten bewoners naar voren dat zij het belang van digitale technologie in de basispolitiezorg begrijpen en ondersteunen. Hier is nauwelijks weerstand tegen, hoewel ook in dit geval de meeste deelnemers ‘slechts’ minimaal op de hoogte zijn van uitingvormen van digitale technologie in lokaal politiewerk (zie ook de bevindingen in de enquête). Zoals we eerder in deze rapportage ook al hebben gezien, zijn burgers wel van mening dat criminaliteit digitaliseert en dat de politieorganisatie daarom moet ‘meebewegen’ wil ze dingen bereiken. Gevraagd naar waar de grens ligt tussen digitaal en fysiek politiewerk, antwoorden de bewoners redelijk eensgezind. Digitale technologie is ondersteunend aan fysiek politiewerk. Bovendien biedt fysiek dan wel digitaal politiewerk uitkomst aan de behoeften van verschillende groepen mensen:

***“Het een kan niet zonder het ander. Je hebt bijvoorbeeld mensen zoals mijn generatie. Dit blij zijn dat ze hun mobieltje begrijpen en graag persoonlijk contact willen. En je hebt mensen die zijn opgegroeid in een andere tijd, die digitaal is. En ik kan me ook voorstellen dat er mensen zijn die erg introvert zijn en het juist geweldig vinden om daarom digitaal zaken te regelen, in plaats van je verhaal te doen tegen iemand van vlees en bloed.”***

(buurtbewoner Watergraafsmeer)

***“Het is goed dat de politie zich verder ontwikkelt dan alleen 0900-8844. Digitaal komt ernaast te staan. Maar vergeet de ouderen niet hè. Die willen nog gewoon naar het bureau kunnen. Zolang dat kan, is het een goede ontwikkeling.”***

(buurtbewoner Goes)

***“Scholen zijn een soort mini-samenlevingen, waarbij veel dingen spelen. Kinderen hebben vaak al heftige dingen online gezien, zoals sexting en dark web. In die zin lopen de volwassenen van nu achter. Qua veiligheid is er dus veel informatie vroegtijdig te winnen (...) dat is ook een rol voor de politie.”***

(buurtbewoner Watergraafsmeer)

In het algemeen bestaat fysiek en digitaal politiewerk volgens de deelnemers naast elkaar, en kan het één niet zonder het ander. Daarbij wordt aangegeven dat de behoeften van burgers altijd kunnen verschillen, bijvoorbeeld naar leeftijd, onderwijsniveau en migratieachtergrond (Boekhoorn & Tolsma, 2016). Doorgevraagd naar de precieze balans tussen fysiek en digitaal politiewerk, lijkt digitale technologie vooral van waarde wanneer het gaat om kleinschalige vormen van criminaliteit. En misschien nog wel in het bijzonder bij een situatie die iemand niet persoonlijk/emotioneel raakt (zie ook Boekhoorn & Tolsma, 2016):

***“Als de impact niet groot is, dan is technologie ideaal. De bekende fietsendiefstal, maar ook als je snel wat wilt doorgeven, zoals bij een vermist persoon of bij een ‘meld misdaad anoniem’. Zodra het jou persoonlijk raakt en er interpersoonlijk wat speelt dan is het een andere zaak.”***

(bewoner Watergraafsmeer)

In Goes komen ook de persoonskenmerken aan bod. Er zijn bijvoorbeeld mensen die liever appen of een email sturen, in plaats van persoonlijk contact zoeken:

***“Er zijn jongeren met belangst. Voor die groep kan digitalisering een uitkomst zijn.”***

(buurtbewoner Goes)

De deelnemers omschrijven in de kern wat eerder in dit rapport ter sprake is gekomen; digitale technologie in ondersteunend aan fysiek politiewerk en geen substituut, waarbij de specifieke voorkeur vorm krijgt door het type delict (wel/niet persoonlijk) en persoonskenmerken (introvert/extravert, digivaardig/minder digivaardig, jonger/ouder etc.).

### 3.4.2 Kennisbehoefte van burgers

Wanneer het beoogde doel van de politie een goede samenwerking tussen burgers en GGP is in een gedigitaliseerde samenleving, dan is niet alleen fysiek maar ook digitaal contact onontbeerlijk. De bewoners die zijn gesproken voelen zich echter onvoldoende gehoord en weten niet wat er digitaal allemaal mogelijk is. Ze onderkennen hierbij wel de huidige onderbezetting en werkdruk in de GGP, die dit in de weg kunnen staan. Maar ze vragen zich tegelijkertijd af of de mogelijkheden van digitale technologie wel voldoende worden benut, in ieder geval vanuit een burgerperspectief:

***“Hoe krijg je een verbinding met de oude en nieuwe generatie? (...) Ik denk dat je vroeg op scholen informatie moet geven, over de kansen en risico's van technologie en wat de politie kan betekenen.”***

(buurtbewoner Watergraafsmeer)

Anderen zeggen hierover:

***“Als je wilt werken aan een grotere bekendheid, dan moet je influencers inzetten, sociale media benutten en bijeenkomsten organiseren, zoals we nu een beetje doen. Voorlichtingsavonden, discussie in de wijk (...) Ik begrijp ook wel dat de politie onderbezet is, maar als je écht verbinding wilt maken dan moet je hier mensen en uren voor vrijmaken.”***

(buurtbewoner Goes)

***“Ja, en flyeren, ga naar mensen toe (...) het hoeft niet eens per se door de politie te worden opgepakt. Ook maatschappelijke organisaties zouden hierin een rol kunnen spelen.”***

(buurtbewoner Watergraafsmeer)

Dat er een kennisbehoefte lijkt te zijn onder burgers (hoewel de omvang hiervan niet exact is vast te stellen), hebben we eerder gesignaleerd in deze rapportage (op basis van de interviews en open beantwoording in de landelijke vragenlijst). De aanwezige deelnemers lijken dit in het algemeen ook te benadrukken. Hoewel dit zeker niet voor iedere Nederlandse burger zal gelden, heerst er een gevoel van grote onbekendheid hoe burgers en politiemensen beter met elkaar kunnen samenwerken in een digitale wereld. En dit wordt ervaren als een gemis. Informatie kan mogelijk intensiever worden uitgewisseld via sociale media, een landelijke campagne, de inzet van influencers, advertenties, buurtbijeenkomsten, flyers en/of schoolbezoek.

Een ander punt dat is besproken in de bewonersbijeenkomsten, betreft de *inhoud* van digitale informatie. De focus in dit rapport lag op drie kerntaken in de GGP, te weten intake, wijkzorg en opsporing (in het ‘blauw’). Op welke manieren kan digitale technologie deze kerntaken versterken? Hoewel de meeste burgers het lastig vinden om gericht antwoord te geven hoe digitale technologie een aanjager kan zijn voor een (nog) betere dienstverlening per kernfunctie, ontstond er door de groepsinteractie wel een aantal ideeën hierover. Ten aanzien van de intake en wijkzorg is het volgens de deelnemers bijvoorbeeld belangrijk dat burgers zoveel mogelijk op de hoogte worden gehouden van de vorderingen die de lokale politie maakt:

***“Je zult als politie niet alles kunnen delen. Dat begrijp ik. Maar de terugkoppeling is zo belangrijk, wil je burgers meekrijgen. Als dat je doel is. Waarom maakt de politie bijvoorbeeld geen eigen sociale netwerken aan waar in algemene zin wordt teruggekoppeld wat er met de burgerinzet is gedaan. Of maak het voor mensen mogelijk om met een mobieltje de stand van zaken te zien na een melding of aangifte. Mensen denken: ‘what’s in it for me’ om mee te doen? Nou, dan moet je als politie niet alleen zenden, maar vertrouwen geven en wederkerig zijn.”***

(buurtbewoner Goes)

De kennisachterstand van burgers staat volgens verschillende deelnemers ook een stuk samenwerking in de weg rond opsporing:

***“Er zijn ik weet niet hoeveel camera’s. Ik heb er ook één hangen bij mijn huis en gericht op de openbare weg. Ik hoor nu voor het eerst dat ik die beelden met registratie kan delen met de politie.”***

(buurtbewoner Goes)

De eerder aangehaalde kennisachterstand van burgers is niet het hele verhaal, ten aanzien van een (nog) betere digitale samenwerking tussen de politie en burgers. Het vraagt ook wat van de digitale vaardigheden van politiemedewerkers.



### 3.4.3 Professionalisering politieorganisatie

De buurtbewoners zijn het erover eens dat de ‘moderne’ politiemedewerker over voldoende digitale vaardigheden moet beschikken (net zoals burgers). Dit kan een uitdaging zijn en is niet even snel geregeld. Vanuit de politieorganisatie is volgens de deelnemers niet altijd voldoende digitale kennis aanwezig (hoewel dit weer sterk kan verschillen per basisteam). Hoewel anekdotisch van aard, sluiten de reacties van buurtbewoners aan bij wat politiemensen eerder ook zelf naar voren hebben gebracht. Hoewel er steeds meer digitale wijkagenten zijn en processen van werving, selectie en aanname zich ook sterker richten op digitale vaardigheden, is er volgens de deelnemers nog altijd winst te behalen:

***“Ik heb jaren een digitale stalker gehad en ben meerdere keren naar het bureau gegaan hoe hiervan af te komen. Daar ben ik weinig mee opgeschoten. Uiteindelijk liep ik bij de Mediamarkt en daar heeft zo’n jongen wat instellingen van m’n telefoon aangepast. En nu heb ik geen last meer. Dat is vreemd toch? Waarom kon dat niet op het bureau?”***

(buurtbewoner Watergraafsmeer)

Digitale vaardigheden gaan overigens verder dan sec de digitale kennis van een persoon. Iemand benadrukt dat het ook gaat om een basishouding om als politiemedewerker mee te veranderen:

***“De grondhouding van de wijkagent maakt ook uit. Als het alleen door de wijken lopen is, maar geen contact leggen, dan is dat niet nuttig. Dat geldt ook digitaal. Je kunt daar een minimaal kader voor scheppen, lijkt me.”***

(buurtbewoner Watergraafsmeer)

Zoals eerder in dit rapport al aan de orde kwam, is digitaal vakmanschap binnen de politieorganisatie een belangrijke voorwaarde voor een (nog) betere samenwerking tussen burgers en lokaal politiewerk. Maar een burger in Goes merkt op dat het op gang brengen van digitaal vakmanschap ook simpelweg een kwestie van tijd is:

***“De politie zal daar vast al mee bezig zijn en alles heeft tijd nodig. Generaties veranderen, technologie verandert en de politieagent zal ook vanzelf veranderen.”***

(buurtbewoner Goes)

Wat nog niet ter sprake is gekomen, is de reactie van de aanwezige wijkagenten. Hoe reageerden zij op de input van bewoners? Allereerst beamen de betreffende politiemedewerkers dat er rond de inzet van digitale technologie in de GGP voortdurend aanpassing van de organisatie nodig is. De verschillende politiemedewerkers beschrijven de ontwikkeling als een transitiefase, waar de (lokale) politieorganisatie momenteel middenin zit. Zo zijn er bijvoorbeeld basisteams met digitale wijkagenten, andere teams hebben deze functie weer niet en hebben wijkagenten aangewezen die zich bovengemiddeld (on-the-job) bezighouden met wat zich afspeelt in de digitale wereld: *“Het is nog zoeken. Ook voor ons”*, aldus één van de wijkagenten.

Wat volgens de politiemedewerkers als een paal boven water staat, is dat het succes van de inzet van digitale technologie en de samenwerking met burgers in hoge mate afhangt van de visie van de politieleiding. Iemand zegt hier kernachtig het volgende over:

***“Als we dit belangrijk vinden, dan moeten we hierop inzetten. Niet alleen op papier, maar ook in mankracht (...) ik heb nu te weinig tijd om dit goed af te stemmen in wijken. Mensen te wijzen op wat we allemaal doen en wat kan en wat niet kan. De kern is wat mij betreft vooral een strategische vraag: wat willen we met de GGP in digitale zin?”***

### 3.5 REFLECTIE: BEHOEFTE AAN ‘BURGERGEORIËNTEERDE TECHNOLOGIE’

Wat laten de resultaten in een breder verband zien? Als het gaat om de behoeften van mensen ten aanzien van digitale technologie in de GGP, lijken deze in het algemeen aan te sluiten bij het belang dat wordt gehecht aan een digitaal vaardige politieorganisatie die blijvend innovatief is<sup>24</sup> (zie ook Terpstra et al., 2021). De bevolking vraagt hierom, kijkend naar de bevindingen uit zowel de verkennende interviews als de landelijke enquête. Digitale technologie lijkt met name te worden omarmd door burgers omdat het in hun beleving mogelijk bij kan dragen aan zowel de preventie als opsporing van criminaliteit. Daarnaast kan het mogelijk bijdragen aan het verlagen van de huidige capaciteitsproblemen in de GGP, waarbij vooral rondom het doen van aangiften en meldingen (bij kleinere vormen van criminaliteit) (efficiency)voordeel wordt verwacht. Deze laatste constatering is echter nog niet op (grootschalig) empirisch onderzoek gebaseerd. Verder lijkt het niet wenselijk om digitale technologie als substituut van menselijk politiewerk te zien; burgers ondersteunen digitale technologie vooral als ondersteunend aan persoonlijk politiewerk op straat (zoals we ook zagen in de enquêteresultaten).

Ten aanzien van de verklaring van hoe burgers aankijken tegen digitale technologie in lokaal politiewerk, maken statistische analyses duidelijk dat dit vooral lijkt samen te hangen met het onderwijsniveau van mensen en hun algemene vertrouwen in nieuwe technologie. Daarnaast zijn er indirecte effecten zichtbaar die uitgaan van de factoren leeftijd, digitale vaardigheden en onderwijsniveau.

Er lijkt vanuit burgerperspectief verbetering mogelijk zodra het gaat om het actievere gebruik van sociale media en misschien wel de belangrijkste vaststelling is dat een deel van de Nederlanders pleit voor een betere communicatie met burgers over de inzet van digitale technologie in lokaal politiewerk. ‘Slechts’ 1 op de 3 burgers geeft hierbij aan dat er met behulp van digitale technologie goed wordt samengewerkt met de politie. Burgers blijken niet altijd een goed beeld te hebben van hoe het lokale politiewerk precies verandert door de inzet van digitale technologie en hoe ze bijvoorbeeld bij kan dragen aan de lokale opsporing. Opvallend is dat 75% van de respondenten in de enquête aangeeft geen concrete voorbeelden te kunnen noemen van digitale technologie, waar de lokale politie gebruik van maakt. Dit is problematisch gezien het belang dat de politieorganisatie hecht aan een nauwe samenwerking met stakeholders in de wijk, en in het bijzonder processen van co-creatie met burgers nastreeft rond de inzet van nieuwe technologie (zie bijvoorbeeld het visiedocument ‘Politie in verbinding’). Tegelijkertijd suggereren de kwalitatieve data dat er voldoende ruimte lijkt te zijn voor een sterkere samenwerking tussen de lokale politie en burgers in de wijk.

In het tweede hoofdstuk hebben we gezien dat er op dit moment sprake is van een transitiefase van fysiek naar meer digitaal lokaal politiewerk. Met de verdere opkomst van digitale technologie én het streven naar een meer gebiedsgerichte politiestrategie (*community policing*) waarbij samenwerking met de gemeenschap cruciaal is voor een effectieve aanpak van criminaliteit (zie bijvoorbeeld Wiebrens, 2004), is maatschappelijk draagvlak voor de inzet van diezelfde digitale technologie een randvoorwaarde. Het vergroten van de bestaande kennis, het wegnemen van onzekerheden rondom privacy en het benadrukken van het belang van samenwerking en gemeenschappelijke doelen, zijn basiscondities voor een verdere samenwerking tussen burgers en politie. Dit alles past in een breder

---

<sup>24</sup> Zie bijvoorbeeld de position paper ‘De politie van morgen en overmorgen’ (2021).

kader bij het streven naar een meer 'burgergeoriënteerde' inzet van nieuwe digitale technologie (vergelijk Hassani et al., 2021; zie ook Rathenau Instituut, 2017).

De twee bewonersbijeenkomsten laten vooral zien dat de eerdere bevindingen standhouden. Dat is vanuit het oogpunt van de validiteit van de verkennende studie een belangrijke constatering. We hebben onder meer gezien dat veranderingen plaatsvinden in het type criminaliteit en dat de politie daarin meebeweegt (en mee moet bewegen). De technologische mogelijkheden en manieren om met de lokale politie samen te werken, lijken echter in grote mate onbekend te zijn bij burgers. Om optimaal samen te kunnen werken is dit een belangrijk aandachtspunt. Naast vergroting van de bekendheid kwamen er een aantal andere zaken aan bod, die kunnen zorgen voor een optimale(re) afstemming, zoals het blijvend (zij het in algemene zin) informeren van burgers over de voortgang van zaken en hierbij de successen van samenwerking in de wijk delen. Ook het aspect 'digitaal vakmanschap' is een aandachtspunt.

De uitdaging die nu voorligt is om de verzamelde inzichten te 'vertalen' naar de bestaande werkpraktijken in basisteams. Van welke vormen van digitale technologie maken de deelnemende basisteams op dit moment gebruik en waarom? En bovenal: in hoeverre sluiten de perspectieven van burgers en de lokale politiepraktijken bij elkaar aan en welke activiteiten zijn nodig om eventuele onevenwichtigheden tegen te gaan? Dit type vragen staat centraal in het volgende hoofdstuk.

## 4 WERKPRAKTIJEN IN BASISTEAMS

---

*In dit deel van het onderzoek staan – via 50 interviews – de basisteams centraal. Digitale technologie in de GGP wordt meestal ingezet met een streven naar een efficiëntere manier van werken, een grotere digitale zichtbaarheid en verbinding in de wijk en om criminaliteit digitaal te bestrijden. In de onderzochte basisteams gaat het om uiteenlopende digitale uitingsvormen en worden er vier interne uitdagingen naar voren gebracht die een nog grotere inzet van digitale technologie in de weg staan. Digitaal politiewerk bestaat naast de fysieke uitvoering van het politievak (het zijn ‘parallele paden’) en net als in hoofdstuk 3 signaleren politiemensen een grote mate van onbekendheid bij burgers en een selectief bereik in de wijk. Wanneer het uitgangspunt een sterke(re) samenwerking tussen burgers en politiemensen is, dan is er nog voldoende ruimte voor verbetering. Volgens de geïnterviewden gaat het om een duidelijke(re) visie op de innovatiefunctie, het verkleinen van de kennisachterstand van burgers (via een verbeterde communicatie), het nog nadrukkelijker investeren in digitaal vakmanschap en het nadenken over manieren om onderling kennis te delen rondom opgedane ervaringen met digitale technologie in de GGP.*

### 4.1 AANPAK

Middels de gegevens uit hoofdstuk 3 is een beeld ontstaan van de behoeften die burgers hebben ten aanzien van het gebruik van digitale technologie in de GGP. In dit hoofdstuk vullen we dit beeld aan met de werkprijktijken in de deelnemende basisteams. In de periode april tot en met juni 2023 zijn in totaal 50 semigestructureerde (telefonische) interviews uitgevoerd uit met medewerkers in de GGP, uit tien verschillende basisteams. Dit zijn de basisteams van Eindhoven-Zuid, Heerhugowaard, Hillegom-Lisse, Hilversum, Kaag en Braassem, Oosterscheldebekken, Wassenaar, Watergraafsmeer, Westerkwartier en Venlo-Beesel. Het gaat om 4 teamchefs, 11 operationeel experts, 2 operationeel specialisten, 16 politiemensen uit de uitvoerende functiegroepen senior GGP/generalist/medewerker/ assistent GGP, 4 digitale wijkagenten/senior digitaal en 13 politiemensen van intake & service.

Via de gesprekken wordt ingezoomd op de inzet van digitale technologie in de GGP, in hoeverre er een (mis)match is tussen de perspectieven van burgers en de politieorganisatie, en wat hier mogelijk aan kan worden gedaan. De gesprekken en analyses zijn uitgevoerd door alle leden van het onderzoeksteam. Ten aanzien van de analyse is gebruik gemaakt van een zogenaamd ‘richtinggevend codeerschema’. Hierbij worden (vooraf) enkele categorieën onderscheiden om tekstfragmenten (en codes) vervolgens in onder te kunnen brengen. In die zin neemt het een tussenpositie in tussen het coderen via een initiële lijst met codes (de zogenaamde ‘a-priori benadering’) en een volledig inductieve benadering (zie Mortelmans, 2017). Een voorbeeld van een gebruikte classificatie is ‘digitale technologie in de GGP’, onderverdeeld in categorieën als ‘uitingsvorm(en)’, ‘doel(en)’, ‘besliss(er)s’ en ‘werkomgeving(en)’, welke vervolgens is aangevuld via een open codering op basis van de woorden van respondenten zelf. Alle citaten zijn (op verzoek) geanonimiseerd weergegeven.

### 4.2 BEVINDINGEN

Wat laten de gesprekken met politiemensen zien?

#### 4.2.1 Waarom digitale technologie in de GGP: vier hoofdmotieven

Een van de eerste vragen richt zich op de redenen waarom de basisteams gebruik maken van digitale technologie. In een aantal gevallen bleek dat de doorwerking van 'landelijk beleid' een praktische verklaring is. Verschillende personen gaven aan dat het beleid van de Nationale Politie bepaalt wat er uiteindelijk mogelijk is en gebeurt binnen de basisteams, bijvoorbeeld als het gaat om het gebruik van (werk)telefoons en (werk)laptops door wijkagenten. Maar in eenzelfde mate zijn het de basisteams zélf die ideeën ontwikkelen<sup>25</sup> en is het bijvoorbeeld een teamchef (of een enthousiaste collega) die het initiatief neemt tot 'digitaler werken', zoals tot uiting komt in de aanstelling van een digitale wijkagent of collega's die zich (via taakaccenten) expliciet gaat bezighouden met het monitoren van sociale media en/of het organiseren van chat- en gamesessies met jongeren:

***“Veel wordt landelijk geregeld en in andere gevallen kan de teamchef veel doorzetten. En ik pak zelf ook dingen op die ik interessant vind.”***

(senior GGP)

***“Digitalisering heeft veel te maken met de cultuur en de leidinggevende in een basisteam. Het belang van digitalisering moet worden ingezien. En bij ons is dat het geval.”***

(digitaal wijkagent)

***“Digitalisering vraagt ook om back-up van de leiding. Het urgentiebesef bij MT-leden is nog niet voldoende. Terwijl zij vanuit hun rol juist veel kunnen betekenen, bijvoorbeeld als OpCo. Het is belangrijk dat zij het niet bagatelliseren. Dat gebeurt nu soms wel, ik denk vooral door onbekendheid met de thematiek.”***

(operationeel specialist)

Wanneer er binnen een basisteam minder enthousiasme voor digitale technologie is, vergt dit soms aandacht voor het creëren van draagvlak (soms wordt er gesproken van 'digitale awareness'):

***“Het is binnen basisteams soms ook draagvlak creëren, dat mensen met nieuwe dingen willen werken.”***

(senior GGP)

Gevraagd naar de belangrijkste motivaties voor het gebruik van digitale technologie in de GGP, komen steeds de volgende vier redenen naar voren:<sup>26</sup>

- Digitale zichtbaarheid in de wijk vergroten
- Digitale verbinding met burgers vergroten
- Digitale bestrijding van criminaliteit verbeteren
- Efficiëntere uitvoering van politiewerk

Als het gaat om het vergroten van de digitale zichtbaarheid in de wijk (het eerste hoofdmotief), wijzen de geïnterviewden meestal op de (naar verwachting) veranderende behoeften van burgers en de

---

<sup>25</sup> Op een vergelijkbare wijze zijn eerder de zogenaamde Q-Teams ontstaan vanuit de opsporing.

<sup>26</sup> Er zijn enkele geïnterviewden die wijzen op een vijfde motivering: het via digitale technologie (zoals sociale media) verbeteren van het imago van de lokale politie.

nieuwe verschijningsvormen van criminaliteit. De GGP moet simpelweg mee in deze ontwikkeling, zo is de heersende gedachte:

***“Ik denk dat de basisteams steeds afhankelijker worden van digitale technologie, of in ieder geval mee moeten met de snelheid van de samenleving.”***

(operationeel specialist)

***“Als je contact wilt houden met een nieuwe generatie burgers, dan moet je online aanwezig zijn.”***

(digitaal wijkagent)

Wanneer het gaat om het vergroten van de verbinding met burgers, wordt er eerder verwezen naar meer instrumentele belangen. Via wijkzorg kan bijvoorbeeld potentiële criminaliteit vroegtijdig worden gesignaleerd en voorkomen (preventiegedachte), maar het heeft het volgens een aantal politiemensen ook te maken met een betere verstandhouding tussen de politie en samenleving in meer algemene zin:

***“Digitalisering in de GGP heeft als doel een goede digitale zichtbaarheid als politieorganisatie en een stuk informatieverzameling van het web. Maar in het algemeen ook een betere digitale verbindingskracht met burgers.”***

(teamchef)

***“Ik denk dat burgers door digitalisering wel meer betrokken worden. Dat zag ik zelf ook bij een YouTube-serie in het team waar ik eerder heb gewerkt. Je wordt vaak aangesproken, burgers hebben echt het gevoel dat ze je kennen.”***

(operationeel expert)

Diezelfde digitale technologie kan bovendien bijdragen aan een snellere opsporing (het derde hoofdmotief). In dit geval wordt er bijvoorbeeld verwezen naar het gebruik van digitale middelen, zoals bij een buurtonderzoek:

***“Een interessante ontwikkeling, die al langer aan de gang is, is het zoeken van informatie en patronen via openbare bronnen, vooral internetbronnen. Dat is het open source intelligence programma (OSINT). Denk aan de foto's en verhalen op social media, daar haal je soms echt nieuwe aanknopingspunten uit en gaan zaken alsnog rollen (...) dit speelt ook bij buurtonderzoeken. Denk aan ‘Camera in Beeld’, dat heeft alles te maken met digitalisering en gebiedsgerichte opsporing.”***

(digitaal wijkagent)

Volgens meerdere geïnterviewden ligt de nadruk van de ontwikkelingen die tot nu toe hebben plaatsgevonden met name op een efficiëntere uitvoering van het politiewerk, zoals de onderstaande generalist het verwoordt:

***“Veel ontwikkelingen zijn gericht op het opvullen van het gat in de capaciteit. Denk aan tijdbesparende technologieën en het ‘uitbesteden’ van werkzaamheden, zoals de online aangiftes.”***

(generalist GGP)

## 4.2.2 Welke digitale technologie in de GGP?

Naast de bovengenoemde hoofdmotieven om gebruik te maken van digitale technologie in de GGP, is aan de geïnterviewden een vervolgvraag gesteld van welke digitale technologieën in het betreffende basisteam gebruik wordt gemaakt. En er gebeurt veel. De tien meest voorkomende digitale technologieën die worden aangehaald zijn (in willekeurige volgorde): (werk)laptops/(werk)telefoons,<sup>27</sup> camera's (er wordt hierbij verwezen naar ANPR-camera's,<sup>28</sup> bodycams, en 'Camera in Beeld'), het Criminaliteits Anticipatie Systeem (CAS), Open-Source Intelligence (OSINT), webcare, sociale media, (burgernet) apps, het gebruik van locatiegebaseerde informatie (LGI) en gaming. In mindere mate worden ook nog de digitale scrum-methodiek,<sup>29</sup> chatprogramma's,<sup>30</sup> Registratie Applicatie Politie Processen (RAPP),<sup>31</sup> videobellen (Teams) en het 3D-aangifteloket genoemd. Daarnaast geeft een groot aantal politiemensen aan behoefte te hebben aan drones in het basisteam (bijvoorbeeld in gebieden waar politieauto's moeilijker kunnen komen), maar dit wordt nu veelal overgelaten aan specialisten van buiten de basisteams.

De genoemde digitale technologieën worden op uiteenlopende wijzen ingezet, maar per saldo gebeurt dit (vanzelfsprekend) omdat het aansluit bij de vier eerdergenoemde hoofdmotieven voor het gebruik van digitale technologie. Of het nu gaat om het verzamelen van (online) informatie, het vroegtijdig kunnen voorspellen van delicten, het (online) volgen van gebeurtenissen, het gebruik ervan in opsporingsonderzoek ('blauwe opsporing'), of om het leggen van een nauwere verbinding met burgers in de omgeving van het basisteam. En dit alles binnen de kaders van wat uiteindelijk wettelijk is toegestaan.

De geïnterviewde politiemensen zijn van mening dat digitale technologie ondersteunend is aan persoonlijk politiewerk op straat. Dat is het dominante beeld onder de respondenten. Anders worden bepaalde groepen (minder digitale) burgers uitgesloten (vergelijk Hoevenagel & Joossen, 2022). Hierin verschillen politiemensen niet van de behoeften van burgers (hoofdstuk 3).

***"Ik denk dat het papierwerk uiteindelijk helemaal is verdwenen. Denk bijvoorbeeld aan papieren uitdraaien en formulieren voor inbeslagname. Je gaat naar digitale processen. Tegelijkertijd blijft persoonlijk contact met mensen de basis. Er komt gewoon wat bij. Ik vind wel dat de basis het gesprek is en dat technologie daarin faciliteert en niet andersom. Het moet niet zo zijn dat je een situatie krijgt van 'het staat het niet in het systeem, dan bestaat het niet'."***

(operationeel expert)

De politiemensen geven aan dat dit ook geldt voor op het oog volledig te automatiseren politietaken, zoals het ontvangen en verwerken van aangiften en meldingen van burgers. Hoewel dit deel in de praktijk al in hoge mate is geautomatiseerd, blijft volgens de politiemensen een stuk persoonlijk contact nodig. Dit geldt volgens de geïnterviewden (net zoals verschillende burgers eerder aangaven) vooral bij zaken met een persoonlijk(er) karakter en bij de zaken met een opsporingsindicatie. Desgevraagd wordt

---

<sup>27</sup> Inclusief het digitaal ondertekenen van documenten en dossiers.

<sup>28</sup> Dit betreft automatische kentekenplaatherkenning.

<sup>29</sup> Het gaat hierbij onder meer om het realiseren van een meer systematische werkplanning en monitoring van activiteiten binnen het basisteam.

<sup>30</sup> Zoals de virtuele agent 'Wout'.

<sup>31</sup> Hierbij wordt digitaal aangifte gedaan van winkeldiefstal, die vervolgens ter plaatse wordt gecontroleerd en geaccordeerd via een handtekening.

er bijvoorbeeld verwezen naar interpersoonlijke conflicten (zoals een burenruzie) en meldingen van digitale bedreiging. In die gevallen moet het altijd mogelijk zijn (en blijven) om naast online contact een verhaal te kunnen doen aan de telefoon of balie. Iemand zegt hierover:

***“Zeker de zaken zonder opsporingsindicatie zijn al helemaal digitaal. Er is volgens mij in andere gevallen altijd een stukje persoonlijke context nodig. En dus een fysiek contactmoment en dat moet vooral zo blijven.”***

(generalist GGP)

***“Digitalisering zorgt ervoor dat traditionele aangiften online zijn gegaan, niemand komt meer voor een fietsendiefstal naar het bureau. Maar ze komen wél naar het bureau voor online fraude en babbeltrucs aan de deur. De I&S-functie blijft bestaan, maar in een ‘andere jas’. Zo noem ik dat.”***

(operationeel expert)

De wens om aangiften en meldingen niet volledig digitaal af te handelen, heeft ook te maken met verschillen die tussen personen kunnen bestaan in digitale vaardigheden:

***“Veel mensen van oudere leeftijd en laaggeletterden komen nog steeds aan de balie. Daar moet het fysieke politiewerk voor blijven (...) daarnaast is het zo dat het ook bij het doen van internetaangifte nog wel eens misgaat bij de teksten die mensen intikken. Ze beseffen niet altijd dat dit gelijk de aangiftetekst is. Die moet duidelijk en compleet zijn. Menselijk contact blijft ook daarom belangrijk. Ook voor de context en volledigheid van een aangifte of melding.”***

(medewerker I&S)

Anderzijds komt het ook voor dat aangiften op het bureau plaatsvinden, terwijl er voor de politie te weinig aanknopingspunten zijn om hier onderzoek naar te doen. Dit kost veel tijd, die beter besteed had kunnen worden aan kansrijkere zaken. Hetzelfde geldt voor aangiften voor de verzekeraar en aangiften door mensen zonder DigiD, zoals reizigers en expats.

***“Je kunt niet digitaal aangifte doen als er ook maar iets van een opsporingsindicatie is. Dus als je iemand zag in een donkere hoodie, moet je alsnog naar het bureau. Zelfs al kunnen wij daar niks mee.”***

(medewerker I&S)

Voordat we ingaan op de centrale vraag op welke wijze de eerder gesignaleerde perspectieven van burgers aansluiten bij de lokale politiepraktijken, staan we kort stil bij de ervaren uitdagingen waar politiemensen tegenaanlopen bij het gebruik van digitale technologie. We doen dat omdat dit onderwerp keer op keer spontaan naar voren werd gebracht door de geïnterviewden.

#### 4.2.3 Interne uitdagingen

Zowel de leidinggevenden als de meer uitvoerende politiemensen zijn overtuigd van het nut van digitale technologie in de GGP. Maar ze wijzen tegelijkertijd ook op een aantal (interne) uitdagingen, die snellere processen van digitalisering in het basisteam in de weg kunnen staan. Dit heeft in het algemeen te maken met:

- Personeelssamenstelling en digitale ondersteuning
- Werkdruk en omvang basisteam
- Kwaliteit en beschikbaarheid van digitale middelen



- Strategische visie op innovatiefunctie

Allereerst kan een vergrijzende politieorganisatie versnelling van digitale technologie in het basisteam complex maken. Veel is in die gevallen afhankelijk van de mate van interne ondersteuning.<sup>32</sup> Hoewel veel politiemensen aangeven dat er voldoende 'e-learnings' voorhanden zijn, is dit niet voor iedereen voldoende. Naast de 'e-learnings' en de informele hulp van collega's, lijkt er ook een nadruk te liggen op een stuk zelfredzaamheid om van digitale technologie gebruik te kunnen maken:<sup>33</sup>

***“Een belangrijke voorwaarde is de ondersteuning om mensen mee te krijgen, of liever gezegd het deels ontbreken daarvan. Je krijgt nu nieuwe systemen voor je kiezen en dan is het zoek het maar uit met een 'e-learning' programma. Dat is niet goed en stuit op weerstand. Er zijn ook te weinig instructeurs.”***

(medewerker I&S)

***“De oudere generatie heeft duidelijk moeite met digitale technologie en daar is vanuit de politieorganisatie te weinig ondersteuning voor, ondanks dat ouderenbeleid wel in de CAO staat. Het is nu vaak: hier is je laptop, en een A4 met informatie. De rest is aan jou. Dat moet beter.”***

(digitaal wijkagent)

***“Je moet je beseffen dat veel van onze politiemensen in de opleiding weinig hebben geleerd over digitale criminaliteit. Ze leren het als ze er op straat mee in aanraking komen. Van de ongeveer 100 mensen op dit basisteam heb ik er 3 zover gekregen om een 'aanjagende' rol te gaan spelen bij de bewustwording van digitale technologie en criminaliteit.”***

(plaatsvervangend teamchef)

Het is hierbij wel van belang om op te merken dat er inmiddels verschillende 'menukaarten' en 'portalen' met leermiddelen voor 'een digitaal vaardige' politieorganisatie bestaan. Het gaat op dit punt bijvoorbeeld om de ontsluiting van digitale informatie filmpjes, digitale zelftests, online workshops, webinars en praktische handvatten om te leren en toe te passen. Tegelijkertijd geven verschillende politiemensen aan dat er zowel op de werkvloer als bij de Politieacademie nog altijd te weinig aandacht bestaat voor de vereiste digitale kennis en vaardigheden, die behoren bij het moderne politiewerk. Of dit inderdaad het geval is valt buiten de scope van deze verkenning, maar het sluit in algemene zin wel aan bij eerdere aanbevelingen die zijn gedaan door de Politieonderwijsraad (2020), ten aanzien van het belang van stevige kwalificatie-eisen met betrekking tot digitalisering van het politiewerk.

Verschillende geïnterviewden geven aan dat het belangrijk is om (blauwe) collega's enthousiast te krijgen over het gebruik van digitale technologie. Daarvoor moet de ontwikkeling hierin aansluiten op de bestaande manier van werken:

***“Onze mensen hebben soms nog een best traditionele kijk op politiewerk. Je moet ze laten zien dat digitalisering ze helpt om hun normale zaken op te lossen.”***

(operationeel specialist)

---

<sup>32</sup> Digitalisering stelt diverse eisen aan het politieonderwijs, maar dit valt buiten het bestek van deze verkennende studie.

<sup>33</sup> Hoewel er ook basisteams zijn die speciale coaches hebben aangenomen.

Ook de werkdruk en omvang van het betreffende basisteam spelen volgens de geïnterviewden soms een rol. Iemand zegt hier bijvoorbeeld over:

***“Kern van het probleem is dat er geen functies zijn om digitalisering echt op te pakken. Nu is het vaak een klein dingetje wat je erbij doet. Dat is niet voldoende. Er zou hier een digitaal wijkagent komen, maar dat is niet doorgegaan.”***

(senior GGP)

***Het ontbreekt vaak aan tijd om je hierin te ontwikkelen. Ik ben te druk bezig om programma's eerst goed onder de knie te krijgen. Je krijgt een mail met 'we gaan dit en dit doen'. Ik moet er eigenlijk de tijd voor pakken, maar dat doe ik niet. Er zijn zoveel andere dingen die belangrijker zijn.”***

(medewerker I&S)

Daarnaast hebben politiemensen te maken met een soms beperkte beschikbaarheid van middelen. Ook de kwaliteit van de gebruikte systemen laat wel eens te wensen over, volgens de geïnterviewden:

***“Ik ben voorstander om het werk meer digitaal te doen, maar waar ik wel tegenaan loop is dat de politie een overheidsinstantie is en het allemaal niet te veel geld mag kosten. Daardoor gaat het traag en heb je veel bugs. Er wordt ook niet nagedacht over wie dat dan gaat oplossen.”***

(senior GGP)

***“We hebben pas net OSINT-telefoons, anderhalf of twee jaar nadat we hierom hebben gevraagd. Als je ziet hoelang Instagram al bestaat (...) Men verwacht wel van alles van de basisteam, maar de middelen blijven achterwege. Dat heeft ook te maken met de capaciteit bij de ondersteuning.”***

(operationeel expert)

***“De burger wil geholpen worden en gooit zijn frustraties eruit tijdens een aangifte. Als de pc het niet doet, dan loopt het niet. Ik vind het heel vervelend om te zitten stuntelen waar de burger bij zit. Ik maak er meestal maar een grapje over, maar het is gewoon niet professioneel. Dan zeggen ze 'geef me toch gewoon een pen, mevrouw, dan onderteken ik het zo wel'.”***

(medewerker I&S)

Politiemensen moeten weten waar ze terecht kunnen, wanneer ze aangeven (meer) gebruik te willen maken van digitale technologie in een basisteam. Iemand zegt in dat verband bijvoorbeeld:

***“Je moet de mensen kennen en weten waar je wat kunt aanvragen. Als ik wat tegenkom pols ik dat gelijk bij onze facilitair adviseur en dan gaat het de organisatie in (...) maar je moet echt je ingangen kennen.”***

(teamchef)

En aansluitend op het voorgaande, vragen enkele politiemensen zich hardop af of er een duidelijke (en gedeelde) visie bestaat binnen de politieorganisatie, ten aanzien van het gebruik van digitale technologie in de GGP:

***“Het is wel erg versnipperd allemaal. Misschien moeten we af van al die clubjes en initiatieven die iets met technologie doen. Maatwerk per basisteam is goed, maar je mist wel wat centrale coördinatiepunten. In de basis heb je wat structuur nodig. Waar gaan we heen met de GGP? Het gaat allemaal stapje voor stapje. Maar misschien is dat voor anderen minder een probleem? Dat weet ik niet. In het algemeen zijn we er nog niet.”***

(teamchef)

***“We moeten een ontwikkelplan opstellen waarin we de ontwikkeling over de komende vijf jaar uitstippelen, zodat we ergens naartoe kunnen werken. Nu is het vaak nog ad hoc. Dat is typisch voor de politie: we starten iets, maar afmaken is maar de vraag (...) De landelijke programmamanager heeft vast ook een ontwikkelagenda, maar dat boekje heb ik nog niet gezien. Dit zou wel helpen om dezelfde taal te spreken. Nu zijn ontwikkelingen vaak plotseling en heb ik geen tijd om mijn team hierop voor te bereiden.”***

(operationeel specialist)

#### 4.2.4 De wisselwerking tussen politie en burgers

Op dit punt aangekomen hebben de geïnterviewde politiemensen aangegeven welke hoofdmotieven er binnen de basisteams kunnen zijn om van nieuwe digitale technologie gebruik te maken. Ook hebben we gezien om welke vormen van digitale technologie het meestal gaat, dat dit complementair is aan fysiek politiewerk en dat er soms interne uitdagingen kunnen bestaan om het gebruik van digitale technologie in basisteams te versnellen. Maar in hoeverre sluiten deze werkpraktijken aan bij de behoeften van burgers? Hier ging uiteindelijk het grootste deel van de gesprekken over, waarvan in deze paragraaf verslag wordt gedaan. We maken hierbij een onderscheid naar de taakdomeinen intake & service, wijkzorg en ('blauwe') opsporing.

##### **Intake en service: belang van parallelle werelden en nazorg**

Desgevraagd geven de geïnterviewde politiemensen aan dat het aangifteproces al in belangrijke mate is geautomatiseerd (zeker in het geval van routinematige zaken zonder opsporingsindicatie), al verwacht een deel dat dit nog verder zal uitbreiden. Dit sluit volgens de geïnterviewden goed aan bij wat mensen momenteel van de politie verwachten (zie ook hoofdstuk 3). Tegelijkertijd moet het voor de meer persoonlijke aangiften, wanneer mensen er online niet goed uitkomen en in het geval van onvolledige aangiften, altijd mogelijk blijven om ook naar de balie te komen:

***“De aangiften moeten door burgers zorgvuldig worden ingevuld, daar gaat nog wel eens wat mis. Burgers weten niet altijd wat er van ze verwacht wordt bij internetaangifte.”***

(senior GGP)

***“Breng alles zo laagdrempelig mogelijk naar mensen toe. Dat ze begrijpen hoe ze een aangifte moeten doen. Hang posters op en laat berichten achter.”***

(generalist GGP)

***“Ik hoop dat burgers toch wel naar het bureau blijven komen. Ik snap dat je dingen waar burgers zelf weinig van merken digitaliseert, maar de contacten wil je toch persoonlijk houden. Aan het bureau is toch anders dan op afstand.”***

(medewerker I&S)

Het zijn in die zin 'parallelle' werelden die goed naast elkaar kunnen bestaan: een fysiek en een online aanspreekpunt. Ten aanzien van de toekomst geven verschillende politiemensen verder aan dat er nog

de nodige winst is te boeken. Dit geldt ten aanzien van het informeren van burgers van het belang van een volledig uitgeschreven aangifte, maar ook als het gaat om het realtime kunnen volgen van de voortgang van een aangifte of melding. Hier is volgens verschillende personen behoefte aan en de huidige aanpak biedt er in hun beleving een te smalle basis voor:

***“Een andere tip die ik heb: houd burgers op de hoogte van het verloop van hun melding. Het contact verwatert in een boel van de gevallen, maar zouden we mensen niet digitaal op de hoogte kunnen houden van het vervolg? Ik denk dat dit een aandachtspunt is, als je het hebt over vertrouwen in de politie.”***

(operationeel expert)

**Wijkzorg: professionalisering, maar selectief bereik in de wijk**

Wijkzorg heeft in de kern alles te maken met een politie die er gewoon is in de wijk. Of het nu gaat om preventief of curatief lokaal politiewerk. Nabijheid van de politie en een goede samenwerking met burgers (bijvoorbeeld via de opbouw van sociale netwerken) zijn hierbij van groot belang, zowel online als fysiek. Met name de digitale wijkagent (en de agenten met een taakaccent digitalisering) vormt volgens de gesprekspartners een cruciale rol als het gaat om de vormgeving van wijkzorg in de ‘moderne’ tijd. Hij/zij onderhoudt digitaal contact met inwoners en doet op die manier gebiedskennis op die anders grotendeels verborgen zou blijven. Een belangrijk doel is om ‘de buitenwereld naar binnen te halen’. Digitaal politiewerk is volgens de gesprekspartners echt nodig, omdat (naar eigen zeggen) criminaliteit zich steeds vaker online afspeelt. Verschillende personen merken op dat er in de afgelopen jaren een behoorlijke professionaliseringsslag heeft plaatsgevonden in de basisteams. Het doel van digitaal politiewerk staat in ieder geval steeds minder vaak ter discussie:

***“Ik vind dat digitalisering een steeds belangrijkere rol speelt in de basisteams. Een paar jaar terug was de leidende vraag: ‘waarom zullen we digitaliseren?’ en nu is het: ‘hoe gaan we het doen?’”***

(teamchef)

Om inzicht te krijgen in wat er lokaal speelt, wordt er onder andere gebruik gemaakt van sociale media, internetbronnen, er worden voorlichtingsdagen rondom digitale criminaliteit georganiseerd en digitale sessies ontwikkeld voor jongeren. Op deze manieren kan (potentiële) criminaliteit eerder in beeld worden gebracht, dan wel worden tegengegaan. Maar er is een belangrijke drempel waar politiemensen tegenaan lopen: een selectief bereik in de wijk. Een groot deel van de geïnterviewden deelt dit beeld:

***“Burgerparticipatie en betrokkenheid bij de politie is er, maar dat valt tegen. Ook wanneer het gaat om digitalisering. Kijk, mensen doen mee als we een oproep uitzetten via de socials. Bijvoorbeeld zoals laatst tijdens eens vechtpartij op Koningsdag. Dan zetten mensen zich wel in. Maar proactief contact met de politie, bijvoorbeeld als het gaat om delen van informatie en beelden? Dat valt tegen (...) Een klein groepje burgers is denk ik maar op de hoogte. Dat zie je ook bij game-sessies met jongeren. Vaak zie je dezelfde gezichten. De belevingswereld van burgers is ‘what’s in it for me’ en politiecontact staat dan niet hoog op de lijst. Wel ad hoc, bij incidenten. “***

(operationeel expert)

***“Ik denk dat de onbekendheid onder burgers hoog is. Maar heb geen cijfers. Wij zien in ieder geval dat we zeker niet iedereen bereiken. We moeten mensen beter informeren over wat er mogelijk is, hoe ze met ons kunnen samenwerken en waarom dat belangrijk is. We hebben hier bakken folders, maar niemand ziet ze.”***

(medewerker I&S)

In enkele gevallen worden er al concrete suggesties gedaan om het bereik in de wijk te kunnen vergroten:

***“Te weinig mensen weten hoe ze ons digitaal kunnen bereiken en wat er nu al kan. Ik ben zelf voorstander van het maken van structurele afspraken met po- en vo-scholen. Natuurlijk er is nu een capaciteitsprobleem bij de politie en in het onderwijs, maar wil je een nieuwe generatie beter laten aanhaken bij het politiewerk en andersom: dan moet je elkaar beter informeren. En waar kan dat beter dan op jonge leeftijd, vanaf groep 7-8, op school. Heeft ook van alles met burgerschap en samenwerking te maken.”***

(digitaal wijkagent)

***“Ik denk dat we beter moeten communiceren met mensen. Ze weten er te weinig van. Door bijvoorbeeld nog meer naar ontmoetingsplekken te gaan, bij artsen, bloedbanken, festivals, winkelcentra, viskramen. Onszelf laten zien en informatie delen, denk aan flyers en het gesprek. We doen het, maar volgens mij te weinig.”***

(senior medewerker I&S)

***“Je kunt het bereik vergroten door ook persoonlijk in gesprek te gaan met burgers, bijvoorbeeld tijdens spreekuren. Door gesprekken krijg je er volgers bij. Een leuke post zorgt ook voor nieuwe volgers. Om verschillende doelgroepen te bereiken moet je dus afwisselen qua content en waar je fysiek aanwezig bent.”***

(senior GGP)

Een aantal geïnterviewden wijzen op het belang om in de digitale communicatie een stap verder te gaan dan alleen informeren:

***“Het is goed om niet alleen te brengen als politie, maar ook te halen. Bijvoorbeeld niks plannen tijdens mijn dienst en aan burgers vragen waar ik moet zijn, met wie ik een bak koffie kan drinken, etc.”***

(senior GGP)

***“Voor de basisteams moet de focus vooral liggen op verbinding met mensen. En dan niet alleen ‘van wie is deze fiets?’ (...) Ik ben voor een kwetsbare opstelling: durf te leren en vragen te stellen aan de burger, laat ze meer meedenken.”***

(teamchef)

Als het lukt om een grotere groep digitaal te bereiken, is een volgend aandachtspunt hoe vragen en meldingen vanuit burgers dan kunnen worden opgepakt. Enerzijds heeft het voordelen als politiemensen – net als de wijkagent op straat – persoonlijk contact hebben met burgers via social media. Zij kunnen echter niet 24 uur bereikbaar zijn, terwijl burgers wel snel een reactie verwachten als ze een bericht hebben gestuurd.

***“Maar de kracht zit hem misschien juist wel in dat mensen mij als persoon leren kennen op social media. Dat ik mijn groep, mijn wijk kan volgen. Ik denk dat persoonlijker en kleiner beter werkt. Mensen haken sneller af als het te groot wordt.”***

(senior GGP)

Deze signalen sluiten aan bij de bevindingen in hoofdstuk 3: er is een sterke ontwikkeling zichtbaar naar een meer digitale GGP, maar er wordt (ook) vanuit de werkprijktijk betwijfeld of burgers hier wel voldoende vanaf weten, wat een stuk verbinding in de wijk in de weg kan staan. Dit geldt ook wanneer er specifiek wordt ingezoomd op de lokale opsporing.

**(‘Blauwe’) opsporing: onbekendheid (en negatief imago) staat verdere samenwerking in de weg**

Via digitale technologie is het een stuk gemakkelijker om een aangifte of melding te doen en er kan bijzondere kennis worden opgedaan over ontwikkelingen die spelen in buurten en wijken. Digitale technologie kan ook een goed hulpmiddel zijn, wanneer het specifiek gaat om een verbeterde (1<sup>e</sup> lijn) opsporing. Want naast het verzamelen en delen van informatie, verrichten basisteams ook zelf opsporingsactiviteiten (zie Bervoets et al., 2022). Maar ook in dit geval benadrukken veel geïnterviewden het in hun beleving te kleine bereik van (actieve) mensen en soms het ontbreken van een gedeeld gemeenschappelijk doel (vergelijk in dit verband ook Terpstra et al., 2021):

***“Het buurtonderzoek zou ook digitaal kunnen. Hoe mooi zou het zijn als burgers zichzelf aanmelden, gegevens verzamelen en al foto’s maken in de buurt? Dat niet alleen de politie maar ook burgers zich betrokken voelen!”***

(generalist GGP)

***“Je moet ook zorgen dat je de burgers hierin niet kwijtraakt. Er is nog veel onbekendheid. Camera in beeld is bijvoorbeeld is nog veel te onbekend. Daar kwam ik laatst weer achter in een appgroep met buurtbewoners.”***

(senior medewerker I&S)

***“We hebben bij de politie de neiging om gelijk in het gat te springen als we wat nieuws zien. Ook als het gaat om digitalisering in relatie tot wijkzorg en opsporing. Afvragen waarom we iets doen volgt pas later. Dat betekent dat burgers ook geen verwachtingen kunnen hebben, want we confronteren ze met dingen die wij bedacht hebben (...) Als het gaat om social media is het vooral zenden, foto’s sturen dat we ergens zijn geweest, je gezicht laten zien. Maar dat is niet genoeg. Het is te afstandelijk. We denken te veel vanuit onszelf. Ik denk dat je met sociale media meer kunt delen dan nu, zonder dat je gevoelige informatie deelt.”***

(operationeel expert)

Hoewel de geïnterviewden bijna zonder uitzondering van mening zijn dat burgers hun steentje kunnen bijdragen aan de opsporing, wordt het potentieel ervan nog niet ten volle benut. Het is volgens de politiemensen ‘werk in uitvoering’. Het wordt bovendien als complex gezien, omdat het tegelijkertijd niet de bedoeling is dat er een onderling wantrouwen en spanningen ontstaan tussen verschillende groepen burgers in de wijk, of dat mensen voor ‘eigen rechter’ gaan spelen (Lub & de Leeuw, 2019):

***“Het moet tegelijkertijd niet zo zijn dat burgers voor eigen rechter gaan spelen, die balans moet er altijd zijn.”***

(generalist GGP)

***“In grote lijnen is het niet erg dat de burger weet wat we doen, maar qua opsporingsmogelijkheden mag dit onbekender zijn. Burgers hebben nu vaak het idee dat we ze kunnen afluisteren, terwijl daar echt veel voor nodig is. Dat zorgt ervoor dat ze eerst nadenken voor ze iets doen.”***

(generalist GGP)

Maar in het algemeen lijkt er ruimte te zijn voor verbetering en dan met name hoe ‘slimme burgers’ (soms ook wel: ‘private rechercheurs’ genoemd) de (‘blauwe’) politie een handje kunnen helpen. Om dit te versterken wordt er in de meeste gevallen op het belang van een grotere communicatie-inzet gewezen, want er is volgens de geïnterviewden ook in dit geval nog altijd een grote mate van onbekendheid. Een kleiner deel stelt daarnaast het volgens hun negatieve imago van de politieorganisatie aan de orde, wat een verdere samenwerking met burgers in de weg kan staan.

***“De participatie van burgers kan beter, ook bij ons. Ik denk dat dit ook samenhangt met het imago van de politieorganisatie. Iedereen associeert ons met gedoe en demonstraties. Maar waar staan we precies voor, wat kunnen we voor de samenleving betekenen, daar hebben de meeste mensen geen goed beeld van.”***

(operationeel expert)

#### 4.2.5 Vier uitdagingen voor de nabije toekomst

Tijdens de gesprekken is aan de politiemensen gevraagd om de wat hun betreft belangrijkste uitdagingen te formuleren, ten aanzien van het gebruik van digitale technologie in de GGP en de samenwerking met burgers. Samengevat zijn dit:

- Strategische visie: volgens de gesproken politiemensen ontbreekt momenteel een duidelijke visie op de innovatiefunctie in de GGP. Onvoldoende duidelijk is volgens hen wat er binnen de politieorganisatie mogelijk is, welke doelen er worden nagestreefd en waar politiemensen met vragen terecht kunnen. Dit laatste punt is met name voor veel ‘doeners’ in het ‘blauw’ een veel gehoord aandachtspunt. Tegelijkertijd kan hier volgens een aantal geïnterviewden weer tegenin worden gebracht, dat juist in een ‘organische’ politieomgeving veel ruimte ontstaat om te experimenteren met digitale technologie.
- Digitaal vakmanschap: de politiemensen geven aan dat er digitale achterstanden zijn bij de wat oudere collega’s en dat de ondersteuning vanuit de politieorganisatie wat hun betreft beter kan. Vaak is het een kwestie van ‘on-the-job’ leren, met de nodige ondersteuning van collega’s en zogenaamde ‘e-learnings’. Het is de vraag of dit afdoende is om specialistische kennis aan te leren en of er onder andere vanuit de Politieacademie meer aandacht moet zijn voor de digitale vaardigheden van toekomstige collega’s. Dit punt raakt ook aan het bredere vraagstuk van werving, selectie en aanname van nieuwe politiemedewerkers.
- Kennisachterstand burgers: burgers zijn onvoldoende bekend met wat er allemaal mogelijk is ten aanzien van het gebruik van digitale technologie in de GGP en wat manieren kunnen zijn om digitaal beter samen te werken met de politie. Denk hierbij bijvoorbeeld aan het belang van een zorgvuldige registratie en het verzamelen en bewaren van bewijsstukken (I&S), het delen van informatie om vroegtijdig signalen in de wijk op te vangen (wijkzorg) en het delen van informatie en afbeeldingen rondom gerichte zaken (opsporing). Vaak zijn hierbij dezelfde burgers actief, waardoor er potentieel veel ‘wijkkapitaal’ onbenut wordt in de wisselwerking tussen politie en burger.
- Lerend vermogen: ten slotte, is er volgens de gesprekspartners geen duidelijk platform (bekend) om inzichten en goede voorbeelden tussen basisteams en politiemensen te delen, zeker in relatie tot manieren om burgers (meer) bij de politieorganisatie te betrekken. Een dergelijk intern netwerk leidt volgens de gesproken politiemensen tot een beter geïnformeerde GGP.

### 4.3 REFLECTIE: TREDEN VAN BURGERPARTICIPATIE

In dit hoofdstuk stond het perspectief van de basisteams centraal. Ten eerste zijn de meest voorkomende digitale technologieën besproken en de belangrijkste motivaties om hier gebruik van te maken. Kijkend naar de perspectieven van burgers en politiemensen, dan lijken deze op het eerste gezicht niet wezenlijk van elkaar te verschillen. Net als burgers onderschrijven politiemensen het belang van digitale technologie, naast het persoonlijke politiewerk. In die zin blijven het ‘parallele werelden’.

Het lage (ervaren) bereik van mensen in de wijk – onder andere als gevolg van een groot stuk onbekendheid van burgers – wordt door de geïnterviewden als probleem gezien, of het nu gaat om het bereikbaar zijn in de wijk en onderhouden van (digitale) contacten (wijkzorg), of om opsporingsactiviteiten. En hoewel basisteams onderling sterk kunnen verschillen in de mate waarin er wordt gestuurd op het belang en inzet van digitale technologie, signaleren politiemensen vergelijkbare uitdagingen die voorliggen om het gebruik van digitale technologie binnen de basispolitiezorg naar een hoger niveau te brengen, te weten: de strategische visie, de kennis en kunde van politiemensen (digitaal vakmanschap), het ervaren gebrek aan lerend vermogen en – het centrale aandachtspunt van deze verkennende studie – de kennisachterstand van burgers. Want hoewel de capaciteit in de GGP knelt, wordt er volgens de geïnterviewden nog te weinig werk gemaakt van een actieve(re) samenwerking tussen burgers en politiemensen in een digitale wereld. Als het gaat om de mate van burgerparticipatie bij lokaal politiewerk (vergelijk Van Eeden, 2021; Edelenbos & Monnikhof, 2001), lijkt de GGP zich met name te bewegen op de eerste trede van ‘informereren’ en het ad-hoc raadplegen van burgers (trede 2). Ook in eerdere studies (zoals ten aanzien van het gebruik van sociale media door de politie) kwam naar voren dat een uitgewerkte beleidstheorie achter het gebruik van digitale technologie in het kader van een betere samenwerking met burgers dikwijls ontbreekt en dat de politie hierbij met name optreedt als ‘zendende’ partij (Meijer et al., 2013). Het is hierbij uiteindelijk een strategische vraag in welke mate het beter informeren en meer betrekken van burgers gewenst is én op welke wijze dit vervolgens het beste kan gebeuren. Naast het verkennen van de mogelijkheden tot een grotere mate van burgerparticipatie, kan mogelijk ook worden gedacht aan vormen van zogenaamde politieparticipatie, waarbij de politie juist aansluit bij (online) initiatieven die actieve burgers tonen (zie bijvoorbeeld Kop & Lam, 2021). In het volgende hoofdstuk zullen we de voorliggende vragen in een breder perspectief plaatsen.



## 5 EPILOOG: WAT WILLEN BURGERS NU EIGENLIJK? HET DENKEN IN MIDDEL-DOEL RELATIES

---

Het voorliggende (verkenkende) onderzoek gaat over wat de behoeften van burgers zijn ten aanzien van de inzet van digitale technologie in lokaal politiewerk. Juist het perspectief van burgers ontbreekt vaak in het denken over zogenaamd ‘vernieuwend werken’ van de politieorganisatie in een digitale tijd. Omdat het leven van burgers zich steeds vaker online afspeelt, hebben zij behoefte aan een politieorganisatie die niet alleen in de wijk maar in toenemende mate ook op het web actief is. Althans dat is de leidende gedachte in de meeste beleidsdocumenten. Maar wat willen burgers nu eigenlijk?

Gebaseerd op verschillende onderzoeksbronnen constateren we dat het nog niet zo makkelijk is om dé behoeften van burgers bloot te leggen. De meeste burgers zijn namelijk onvoldoende op de hoogte van wat er binnen de politie allemaal gebeurt op digitaal vlak en dan in het bijzonder wanneer het gaat om digitale technologieën die een betere samenwerking tussen burgers en politiemensen mogelijk maken. In het kader van dit onderzoek gaat het dan bijvoorbeeld om het belang van het op juiste wijze doen van een digitale aangifte of melding (intake), het op laagdrempelige wijze in contact komen met en het delen van informatie met de politie, zoals via sociale media en het gamen met jongeren gebeurt (wijkzorg), en het digitaal delen van informatie en beelden (bijvoorbeeld in het kader van opsporingsactiviteiten door ‘blauw’). Dit zijn slechts een aantal activiteiten waarop wordt geprobeerd om tussen burgers en de politie nieuwe verbindingen aan te leggen in een online wereld. Maar de resultaten van het onderzoek laten zien dat dit gemakkelijker gezegd is dan gedaan. Naast de grote mate van onbekendheid onder de meeste burgers, is het online bereik in de wijken volgens politiemedewerkers vaak selectief. En hier doet zich dan gelijk een cruciale vraag voor: in hoeverre is dit een probleem? Beredeneerd vanuit de gedachtegang van *community policing* is het in ieder geval problematisch, want het leidt tot een onvoldoende benutting van potentieel *wijkkapitaal*. Met andere woorden, er gaat potentiële informatie uit de samenleving verloren, wanneer burgers onvoldoende op de hoogte zijn van manieren waarop zij online met de lokale politie (beter) kunnen samenwerken. Met name het kwalitatieve deel van het onderzoek geeft diverse signalen dat er tegelijkertijd voldoende burgers zijn die wel degelijk behoefte lijken te hebben om beter met de politie samen te werken, in het kader van de drie eerdergenoemde werkdomeinen. Dat zij vaak niet in staat zijn om deze behoeften vervolgens expliciet(er) te maken, heeft alles te maken met hun kennisachterstand. Het vergroten van de bekendheid hoe burgers en de politie beter met elkaar kunnen samenwerken, is een voor de hand liggende aanbeveling (denk bijvoorbeeld aan het geven van presentaties, workshops, flyers, campagnes, de inzet van influencers et cetera). Maar er doet zich nog een ander, meer systemisch vraagstuk voor.

Het denken over wat burgers nu eigenlijk verwachten van de lokale politie (en andersom), begint met een duidelijke visie op de rol die burgers *kunnen* spelen bij lokaal politiewerk én op welke wijze digitale technologie hierbij behulpzaam kan zijn. Uit de kwalitatieve data komt duidelijk naar voren dat het hieraan nog wel eens ontbreekt. De basisteams en de politieleiding hebben weliswaar algemene ideeën bij hoe technologie het (lokaal) politiewerk kan verbeteren (denk bijvoorbeeld aan ‘het verbeteren van de relatie tussen burgers en politie’), maar van een meer systematisch plan dat duidelijk moet maken welke actoren (politie en/of burgers) en middelen (digitale technologie) moeten leiden tot helder omschreven uitkomsten (denk bijvoorbeeld aan het versnellen van administratieve processen met een x-aantal tijdseenheden, de responstijden of aan het aantoonbaar vergroten van de opsporingskansen; zie hiervoor ook Zürcher et al., 2023) is meestal geen sprake. Zowel in de beleidsdocumentatie als binnen de basisteams wordt digitale technologie niet zelden praktisch ingezet omdat de technologie simpelweg voorhanden is, een collega erop wees of omdat iets landelijk wordt uitgerold. Hierdoor probeert uiteindelijk ieder basisteam op zijn manier ‘uit te vinden’ hoe politiemedewerkers het beste (online) verbonden kunnen zijn met burgers, zonder dat deze manier van

werken is opgebouwd aan de hand van zogenaamde 'middel-doel relaties'. Hiermee pleiten we niet voor een blauwdruk van hoe ieder basisteam hoort te opereren in een digitale tijd, maar wél om scherper na te denken over de vraag *of* en *waarom* het van belang is om digitale technologie in te zetten, *wat* hierbij van *wie* wordt verwacht en welke *concrete doelen* ermee worden nagestreefd. Wanneer dit niet gebeurt zal het uiteindelijk voor burgers lastig (zo niet onmogelijk) blijven om hun behoeften duidelijk(er) te formuleren (en hiermee vervolgens hun gedrag al dan niet aan te passen).

Dit onderzoek is een eerste poging om meer zicht te krijgen op de behoeften van burgers ten aanzien van het gebruik van digitale technologie in lokaal politiewerk. Het roept verschillende vragen op. Ten aanzien van toekomstig onderzoek zijn we van mening dat het goed zou zijn wanneer het voorliggende onderzoek aanleiding is tot een aantal verdiepende vervolgstudies. Hierbij gaat de aandacht allereerst uit naar studies onder zogenaamde 'ervaringsdeskundigen'. Door in een mogelijk vervolgonderzoek nadrukkelijk in te zoomen op burgers die al een intensief (online) contact met de politie (gehad) hebben, is het mogelijk om scherper de behoeften van burgers bloot te leggen. Daarnaast pleiten we voor het nauwgezet volgen en het in kaart brengen van de positieve en/of negatieve effecten van digitale technologie voor de (kwantitatieve en kwalitatieve) uitvoering van lokaal politiewerk. Tot slot kan vervolgonderzoek zich richten op de vraag hoe binnen de politieorganisatie keuzes tot stand komen om al dan niet gebruik te maken van nieuwe digitale technologie en hoe deze keuzes vervolgens een structurerende werking hebben op de organisatorische en maatschappelijke uitkomsten ervan.

## LITERATUUR

---

Bergen, N. & Labonté, R. (2019). "Everything is perfect and we have no problems": Detecting and limiting social desirability bias in qualitative research, *Qualitative Health Research*, 30(5): 783-792.

Bervoets, E., Takke, J. & Hak, L. (2022). *Niet meer, maar anders. Blauw bij gebiedsgerichte opsporing*. Zoetermeer: Politie.

Boekhoorn, P., & Tolsma, J. (2016). *De aangifte van delicten bij de multichannelstrategie van de politie*. Politie en Wetenschap.

Boelens, M. (2021). *De digitaal wijkagent: veranderaar, specialist, of 'gewoon' wijkagent?* Politie Nederland.

Boelens, M. & Landman, W. (2021). *Pionieren in gebiedsgebonden politiewerk*. Amersfoort: Politie Nederland/TwynstraGudde.

Boon, C. (2008). HRM en fit: hoe meer 'fit' met de organisatie, hoe beter? *Tijdschrift voor HRM*, 4: 29-45.

Braga, A., Sousa, W., Coldren, J. & Rodriguez, D. (2018). The effects of body-worn cameras on policy activity and police-citizen-encounters: A randomized controlled trial, *Journal of Criminal Law and Criminology*, 108(3): 511-538.

Broekhuizen, J., Mehlbaum, S. & Van den Akker, K. (2022). *Digitaal perspectief. Leren van acht digitale projecten binnen de GGP*. Amersfoort: Politie Nederland.

Brynjolfsson, E. & McAfee, A. (2014). *The second machine age*. New York: WW Norton.

Bureau Beke (2021). *Beelden in de praktijk*. Bureau Beke.

Byrne, J. & Marx, G. (2011). Technological innovations in crime prevention and policing. A Review of the research on implementation and impact, *Cahiers Politiestudies*, 20(3): 17-40.

Byrne, J. & Hummer, D. (2017). Technology, innovation and twenty-first century policing. In: McGuire, M. Holt, T. (eds.) *The Routledge handbook of technology, crime and justice* (pp. 375-389). Taylor and Francis.

CBS (2020a). *Nederlanders in Europese kopgroep digitale vaardigheden* (14 februari 2020).

CBS (2020b). *Nederland in cijfers. Editie 2020*. Den Haag: CBS.

CBS (2022). *Veiligheidsmonitor 2021*. Den Haag: CBS.

CBS (2022). *Cybersecuritymonitor 2021*. Den Haag: CBS.

Ceyhan, A. (2008). Technologization of security: Management of uncertainty and risk in the age of biometrics, *Surveillance & Society*, 5(2): 102-123.

Dai, M., He, W., Tian, X., Giraldi, A. & Gu, F. (2017). Working with communities on social media. Varieties in the use of facebook and twitter by local police, *Online Information Review*, 41(6): 782-796.

Dekker, F., Salomons, A. & Van der Waal, J. (2017). Fear of robots at work: the role of economic self-interest, *Socio-Economic Review*, 15(3): 539-562.

Drenth, A., & Steden, R. van (2020). Everyday patrol work for a data-driven flying squad: Advancing theoretical thinking on police craftsmanship in interacting with civilians. *Journal of Crime and Justice*, 43 (4): 486-501.

Edelenbos, J. & Monnikhof, R. (2001). *Lokale interactieve beleidsvorming. Een vergelijkend onderzoek naar de consequenties van interactieve beleidsvorming voor het functioneren van de lokale democratie*. Utrecht: Boom.

Eeden, P. van, (2021). *Burgerparticipatie in de strijd tegen online seksuele uitbuiting op sociale media*. Afstudeeronderzoek Politieacademie.

Engberts, B., & Gillissen, E. (2016). Policing from above: Drone use by the police. In: *The future of drone use* (pp. 93-113). Den Haag: TMC Asser Press.

Ernst, S., S. & Kop, N. (2018). Zicht op technologische ontwikkelingen binnen de politie. *Cahiers Politiestudies*, 48: 227-244.

Ernst, S., Ter Veen, H., Lam, J. & Kop, N. (2021). *Leren van technologisch innoveren. "De techniek is niet zo spannend."* Politieacademie, Kennis en Onderzoek.

Floridi, L. (2014). *The onlife manifesto: Being human in a hyperconnected era*. London: Springer.

Hassani, H., Huang, C. & Silva, E. (2021). The Human Digitalization Journey: Technology first at the expense of humans? *Information*, 12(7): 267.

Hitchcock, A., Holmes, R., & Sundorph, E. (2017). *Bobbies on the net: a police workforce for the digital age*. Reform.

Hoevenagel, R. & Joossen, J. (2022). *Wie bereikt de (Rijks)overheid niet?* Leids OnderzoeksKollectief.

Jansen, J., Van Valkengoed, T., Veenstra, S. & Stol, W. (2020). *Level-Up! Kennis voor politiewerk in een digitale samenleving*. NHL Stenden Hogeschool/Politieacademie.

Kerstens, J. (2020). *Werken in wijk en web: naar toekomstbestendig gebiedsgebonden politiewerk. Verkennende literatuurstudie*. Leeuwarden: NHL Stenden Hogeschool.

Kool, L., Timmer, J., Royakkers, L. & Van Est, R. (2017). *Opwaarderen. Borgen van publieke belangen in de digitale samenleving*. Den Haag: Rathenau Instituut.

Kool, D. de, Verneeren, B. & Steijn, B. (2020). *Kunstmatige intelligentie bij de politie: Praktische en sociale lessen ten aanzien van het aangifteproces*. Rotterdam: Erasmus Universiteit Rotterdam.

Kop, N. & Lam, J. (2021). *Burgeropsporing. Waar ondernemende burgers en politie elkaar versterken?!*, gedownload via politieacademie.nl

Lakerveld, J. van, Gussen, I. & Van Paridon, Y. (2018). *Visies op de politiefunctie*. Universiteit Leiden (PLATO).

- Langley, D., Kerstholt, J., De Vries, A. & Van der Weerd, C. (2020). Over social media en maatschappelijke verschuivingen, *Tijdschrift voor de Politie*, 18 september 2020.
- Loveday, B. (2017). Still plodding along? The police response to the changing profile of crime in England and Wales, *International Journal of Police Science & Management*, 19(2): 101-109.
- Lub, V. & De Leeuw, T. (2019). *Een onderzoek naar samenwerking, controle en (neven)effecten*. Den Haag: Politie & Wetenschap.
- Mali, B., Bronkhorst-Giessen, C. & Hengst, M. den (2017). *Predictive policing: lessen voor de toekomst; een evaluatie van de landelijke pilot*. Apeldoorn: Politieacademie.
- Mehlbaum, S. & Van Steden, R. (2018). *Doe-het-zelfsurveillance*. Den Haag: Politie & Wetenschap.
- Meijer, A., Grimmelijkhuijsen, S., Fictorie, D., Thaens, M. & Siep, P. (2013). *Politie en sociale media*. Den Haag: Politie & Wetenschap.
- Meijer, A., & Wessels, M. (2019). Predictive policing: Review of benefits and drawbacks. *International Journal of Public Administration*, 42(12): 1031-1039.
- Moses, L. B., & Chan, J. (2018). Algorithmic prediction in policing: Assumptions, evaluation, and accountability. *Policing and Society*, 28(7): 806–822.
- Mortelmans, D. (2017). *Kwalitatieve analyse met NVivo*. Leuven: Acco.
- Nationale Politie (2018). *Ontwikkelagenda Opsporing. Hoofdpijnenversie 8 november 2018*.
- Nijkamp, M. & Meijers, R. (2023). *Burgerpanel pilot automatische drone*. Amsterdam: Motivaction.
- Politieonderwijsraad (2020). *Let's get digital!* Politieonderwijsraad.
- Ratcliffe, J., Taylor, R., & Fisher, R. (2019). Conflicts and congruencies between predictive policing and the patrol officer's craft. *Policing and Society*, online first.
- Rathenau Instituut (2017). *Opwaarderen. Borgen van publieke waarden in de digitale samenleving*. Den Haag: Rathenau Instituut.
- Rathenau Instituut (2019). *Burgers en sensoren. Acht spelregels voor de inzet van sensoren voor veiligheid en leefbaarheid*. Den Haag: Rathenau Instituut.
- Rathenau Instituut (2021). *Online ontspoord*. Den Haag: Rathenau Instituut.
- Rice, M. (2003). Information and communication technologies and the global divide: Technology transfer, development, and least developing countries, *Comparative Technology Transfer and Society*, 1(1): 72-88.
- Sandhu, A. & Fussey, P. (2021). The 'uberization of policing'? How police negotiate and operationalise predictive policing technology, *Policing and Society*, 31(1): 66-81.
- Steden, R. van, Anholt, R. & Koetsier, R. (2021). *De kracht van gebiedsgebonden politiewerk. Een internationale literatuurstudie*. Politie Nederland/Vrije Universiteit/NSCR.
- Stol, W. (2018). Politiewerk is... werken in een digitale samenleving, *Tijdschrift voor de Politie*, 80(5): 22-25.

- Stol, W. (2019). Essenties van politiewerk en digitalisering, *Strafblad*, 17(1): 22-28.
- Strauss, A. & Corbin, J. (2007). *Basics of qualitative research: techniques and procedures for developing grounded theory*. Sage: Thousand Oaks.
- Ten Berge, J. (2021). *Technological change and work*. Utrecht: academisch proefschrift.
- Terpstra, J. (2008). *Wijkagenten en hun dagelijks werk*. Den Haag: Politie en Wetenschap.
- Terpstra, J. (2019). *Wijkagenten en veranderingen in hun dagelijks werk*. Den Haag: Politie & Wetenschap.
- Terpstra, J., Salet, R., Duijneveldt, I. van, & Havinga, T. (2021). *Gebiedsgebonden politiewerk in ontwikkeling. Onderzoek naar basisteams in een digitale en superdiverse samenleving*. Den Haag: Politie & Wetenschap.
- Vries, H. de, & Henssen, M. (2018). Podium voor goed politiewerk, *Tijdschrift voor de Politie*, 80(5): 6-10.
- Walsh, J. & O'Connor, C. (2018). Social media and policing: A review of recent research, *Sociology Compass*, 13: 1-14.
- Wiebrens, C. (2004). Gebiedsgebonden politiezorg. Kennen en gekend worden. *Justitiële Verkenningen*, 30(5): 79-92.
- WRR (2015). *De robot de baas*. Den Haag: WRR.
- WRR (2021). *Politiefunctie in een veranderende omgeving*. Den Haag: WRR.
- Zuurveen, R. & Stol, W. (2020). *Benutten van digitale sporen*. Den Haag: Politie & Wetenschap.
- Zürcher, E., Eekelschot, L., Wolcke, A. & Strang, L. (2023). *Een internationale vergelijking van methoden voor het meten van politieresultaten*. RAND Europe.



## METHODOLOGISCHE VERANTWOORDING

---

# I METHODOLOGISCHE VERANTWOORDING

---

Het onderzoek is gebaseerd op verschillende informatiebronnen. In deze bijlage wordt kort stilgestaan bij de wijze van dataverzameling en -analyse.

## I.1 HOOFDSTUK 2

De dataverzameling in dit hoofdstuk bestaat uit een *quick scan* van de literatuur. Hierbij is gezocht naar zowel Nederlandstalige als Engelstalige publicaties van de afgelopen tien jaar. Het gaat om de in wetenschappelijke en vaktijdschriften gepubliceerde bijdragen, inclusief eventuele boekpublicaties. Hiermee blijven bijvoorbeeld verschenen stukken tijdens congressen en seminars buiten beschouwing. Er is gezocht in vrij toegankelijke openbare internetbronnen en via bibliografische databases van de Erasmus Universiteit Rotterdam. Vanzelfsprekend is gezocht op relevante zoektermen zoals 'digitalisering', 'digitale technologie', 'technologische ontwikkeling', en uitingvormen als 'drones', 'digitale wijkagent', 'gaming', 'social(e) media', 'kunstmatige intelligentie', 'ai' et cetera, in combinatie met de termen 'politie', 'gebiedsgebonden politie(werk)', 'lokaal politiewerk' en 'GGP' (inclusief de Engelstalige varianten).

## I.2 HOOFDSTUK 3

### Diepte-interviews met burgers

Dit hoofdstuk vormt het zwaartepunt van de verkennende studie. De behoeften van burgers worden in eerste instantie in beeld gebracht via 15 (telefonische) diepte-interviews. Deze gesprekken zijn eind 2022 uitgevoerd en duurden gemiddeld 30 tot 40 minuten. De burgers zijn grotendeels benaderd via de sociale media van drie bij het onderzoek betrokken basisteams (klankbordgroep), te weten: Amsterdam, Hilversum en Westerkwartier. Er is voor deze basisteams gekozen, gezien hun regionale spreiding. Daarnaast zijn er aanvullend nog enkele (specifiek jongere) personen benaderd via het eigen netwerk van de onderzoekers. In alle gevallen is er gelet op voldoende variatie naar geslacht, leeftijd en provincie. Op deze wijze hebben uiteindelijk acht vrouwen en zeven mannen deelgenomen aan de studie en er is variatie naar leeftijd en provincie. In totaal vijf personen zijn jonger dan 25 jaar, zes personen bevinden zich in de leeftijdsgroep 25-44 jaar, drie in de leeftijdsgroep 45-64 jaar en één persoon is ouder dan 65 jaar. De respondenten zijn afkomstig uit vijf provincies: Noord-Holland, Zuid-Holland, Flevoland, Gelderland en Groningen. Alle leden van het onderzoeksteam hebben interviews afgenomen (allen in het Nederlands). Hiermee worden eventuele effecten die kunnen samenhangen met een bepaalde interviewer, teruggebracht tot een aanvaardbaar niveau. Van alle interviews zijn korte verslagen gemaakt en de bevindingen van de interviews zijn vervolgens door alle leden van het onderzoeksteam besproken tijdens een reflectiesessie op kantoor. Onderwerpen die tijdens de interviews aan de orde kwamen, zijn weergegeven in hoofdstuk drie.

### Online enquête onder burgers

Vervolgens is een landelijke (online) enquête gedaan via een netto-steekproef onder 1.021 Nederlanders (die allen de vragenlijst volledig hebben voltooid). Op deze wijze zijn de behoeften van burgers verder in beeld gebracht, ten aanzien van de inzet van digitale technologie in lokaal politiewerk. In totaal gaat het om 506 mannen (49,6%) en 515 vrouwen (50,4%). Ten aanzien van de verdeling naar leeftijd valt 7,3% van de respondenten in de groep 15-19 jaar, 23,7% in de groep 20-39 jaar, 43,8% in de groep 40-64 jaar en 25,2% is 65 jaar en ouder. Naar onderwijsniveau behoort 23,5% tot de categorie lager/praktisch geschoolden, 40,5% tot de categorie middelbaar geschoolden en 36% is hoger/theoretisch opgeleid. Ten slotte is er voldoende variatie naar regio (10,8% noord, 21,3% oost,



43,5% west en 24,5% zuid). Onderzoek- en adviesbureau I&O Research is verantwoordelijk voor de steekproeftrekking uit de Nederlandse bevolking van 15 jaar en ouder. Hierbij is gebruik gemaakt van het online I&O Research panel, bestaande uit ongeveer 27.000 actieve panelleden. Het veldwerk vond plaats in februari 2023.

### Analyses enquête

De data zijn geanalyseerd met behulp van het softwarepakket R. In eerste instantie zijn beschrijvende analyses uitgevoerd, gevolgd door een (multivariate) padanalyse. Doel van deze padanalyse is om meer zicht te krijgen op de wijze waarop opvattingen over digitale technologie in de GGP tot stand komen, door de verbanden tussen persoonskenmerken, digitale vaardigheden, opvattingen over criminaliteit en veiligheid, het vertrouwen in technologie en de opvattingen over digitale technologie in de GGP te toetsen. Hiervoor is eerst een theoretisch ‘paddiagram’ opgesteld aan de hand van bestaande literatuur, dat we vervolgens hebben getoetst met behulp van *Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)*. Het voordeel van dit model is dat hiermee – in tegenstelling tot bijvoorbeeld multivariate regressies – meerdere verbanden tegelijk worden geschat. Zo kan niet alleen het directe effect van een afhankelijke variabele op een onafhankelijke variabele worden geschat, maar ook het indirecte effect dat via een of meer andere afhankelijke variabele(n) loopt. We gebruiken R-package “SEMinR” om het model te schatten.

Een padmodel bestaat uit twee onderdelen: een “structural model” en een “measurement model”. Het “structural model” bestaat uit het eerder genoemde paddiagram: de verbanden tussen de verschillende variabelen in het model. Sommige variabelen in het padmodel worden niet direct gemeten, maar zijn indexen die bestaan uit meerdere items in de enquête (“indicators”). De relaties tussen deze indexen en indicatoren vormen het “measurement model”.

Om de betrouwbaarheid van het *PLS-SEM* model te evalueren, zijn een aantal toetsen uitgevoerd.

- De betrouwbaarheid van het “measurement model”:
  - o Is het algoritme geconvergeerd?
  - o Zijn de gebruikte indicatoren (enquête-items) betrouwbaar? Dit wordt getoetst door na te gaan welk deel van de variantie van een enquête-item wordt verklaard door de overkoepelende variabele.
  - o Is de interne consistentie betrouwbaar? Dit wordt getoetst door na te gaan in welke mate enquête-items die samen een variabele vormen met elkaar samenhangen, op basis van drie verschillende maatstaven: Cronbach’s alpha,  $\rho_A$  en  $\rho_C$ .
  - o Meten de items daadwerkelijk de variabele die werd beoogd, of mogelijk (deels) iets anders in het “structural model”? Hierbij wordt gekeken naar zowel de convergente als de discriminante validiteit.
- De betrouwbaarheid van het “structural model”:
  - o Is er sprake van collineariteitsproblemen? Dit wordt getoetst aan de hand van *variance inflation factors (VIF)* per onderliggende regressie.

Het geschatte model voldoet aan bovenstaande toetsen (zie onderstaande tabellen).

**Tabel I.1** Interne consistentie indexen

	Cronbach’s alpha	$\rho_A$	$\rho_C$
Vertrouwen in technologie	0,789	0,800	0,904
Opvattingen over digitalisering bij de GGP	0,736	0,739	0,835

*Toelichting: Coëfficiënten moeten hoger zijn dan 0,7 voor een betrouwbare interne consistentie.*

**Tabel I.2** Variance inflation factors (VIF)

Onafhankelijke variabelen	Opvattingen criminaliteit	Digitale vaardigheden	Vertrouwen technologie	Opvattingen digitalisering GGP
Geslacht	1,031	1,031	1,042	1,033
Leeftijd	1,082	1,082	1,162	1,113
Onderwijsniveau	1,090	1,090	1,136	1,145
Digitale vaardigheden			1,167	
Opvattingen criminaliteit				1,164
Vertrouwen technologie				1,061

*Toelichting: Een hogere VIF betekent een hogere mate van multicollineariteit. VIFs moeten lager zijn dan 5.*

Vervolgens zijn we nagegaan of de individuele verbanden tussen de variabelen significant zijn, of het totale pad van deze variabelen tot onze “eindvariabele” (de opvattingen over digitale technologie in de GGP) significant is, en wat de verklaringskracht is van het model als geheel.

Meer informatie over de *PLS-SEM* methode in R is te vinden in [Hair Jr et al. \(2021\). \*Partial Least Squares Structural Equation Modeling \(PLS-SEM\) Using R: A workbook\*. Springer.](#)

### Bewonersbijeenkomsten

Tot slot zijn twee bewonersbijeenkomsten georganiseerd door de basisteams in Watergraafsmeer en Goes. Deze twee basisteams zijn geselecteerd op basis van praktische overwegingen (de bereidheid tot deelname) én geografische spreiding. Bewoners zijn benaderd via oproepen op sociale media van het betreffende basisteam (Facebook en X) en wijkagenten hebben tijdens hun rondes mensen op straat benaderd. De bijeenkomsten vonden plaats in respectievelijk Watergraafsmeer (19 september 2023) en Goes (27 september 2023). De bewonersbijeenkomst in Watergraafsmeer is bezocht door vijf wijkbewoners (twee mannen en drie vrouwen) en twee wijkagenten. De bewonersbijeenkomst in Goes is bezocht door zes wijkbewoners (5 mannen en een vrouw) en een wijkagent. In bijna alle gevallen gaat het om wijkbewoners, soms verbonden aan een lokale welzijnsorganisatie of scholengemeenschap. Desgevraagd, zijn het mensen die vaker op dit soort oproepen van de lokale politie reageren, maar het betreft ook mensen die nog nooit op het bureau zijn geweest. Tijdens de bijeenkomsten van 1,5 tot 2 uur hebben de onderzoekers de opzet en belangrijkste uitkomsten van het onderzoek toegelicht en is een groepsgebesprek gestart over de behoeften van mensen in de buurt, ten aanzien van de inzet van digitale technologie in de gebiedsgebonden politiezorg (GGP). Van de bijeenkomsten zijn vervolgens beknopte verslagen (drie tot vier A4) gemaakt, die in de volgende paragrafen (samenvattend) zijn weergegeven. Het belangrijkste doel van de bewonersbijeenkomsten is het ondersteunen, verfijnen dan wel weerleggen van bevindingen uit de enquête.

## I.3 HOOFDSTUK 4

In de periode april tot en met juni 2023 zijn in totaal 50 semigestructureerde (telefonische) interviews uitgevoerd uit met medewerkers in de GGP, uit tien verschillende basisteams. Dit zijn de basisteams van Eindhoven-Zuid (6 respondenten), Heerhugowaard (6 respondenten), Hillegom-Lisse (4 respondenten), Hilversum (5 respondenten), Kaag en Braassem (5 respondenten), Oosterscheldebekken (4 respondenten), Wassenaar (4 respondenten), Watergraafsmeer (6 respondenten), Westerkwartier (6 respondenten) en Venlo-Beesel (4 respondenten). Het gaat om 4 teamchefs, 11 operationeel experts, 2 operationeel specialisten, 16 politiemensen uit de uitvoerende functiegroepen senior GGP/generalist/medewerker/ assistent GGP, 4 digitale wijkagenten/senior digitaal en 13 politiemensen van intake & service.

Via de gesprekken is ingezoomd op de inzet van digitale technologie in de GGP, in hoeverre er een (mis)match is tussen de perspectieven van burgers en de politieorganisatie, en wat hier mogelijk aan kan worden gedaan. De gesprekken en analyses zijn uitgevoerd door alle leden van het onderzoeksteam.

Ten aanzien van de analyse is gebruik gemaakt van een zogenaamd 'richtinggevend codeerschema'. Hierbij zijn (vooraf) enkele categorieën onderscheiden om tekstfragmenten (en codes) vervolgens in onder te kunnen brengen. In die zin neemt het een tussenpositie in tussen het coderen via een initiële lijst met codes (de zogenaamde 'a-priori benadering') en een volledig inductieve benadering (zie Mortelmans, 2017). Een voorbeeld van een gebruikte classificatie is 'digitale technologie in de GGP', onderverdeeld in categorieën als 'uitingsvorm(en)', 'doel(en)', 'besliss(er)s' en 'werkomgeving(en)', welke vervolgens is aangevuld via een open codering op basis van de woorden van respondenten zelf. Alle citaten zijn (op verzoek) geanonimiseerd weergegeven en verwerkt in hoofdstuk 4.

Dit rapport doet verslag van onderzoek dat is uitgevoerd in opdracht van Politie en Wetenschap.

De verantwoordelijkheid voor de inhoud berust bij SEOR BV. Het gebruik van het materiaal in dit rapport is toegestaan, mits de bron duidelijk wordt vermeld. Vermenigvuldiging en/of openbaarmaking in welke vorm dan ook is uitsluitend toegestaan na schriftelijke toestemming van SEOR BV.

Het onderzoek is uitgevoerd door SEOR BV.

---

Dit rapport is een uitgave van SEOR BV - Marconistraat 16, 3029 AK Rotterdam

In opdracht van Politie en Wetenschap

[www.seor.nl](http://www.seor.nl)