

Vertrouwen in de politie: in de functie of in het functioneren?

Marnix Eysink Smeets, lector
Publiek Vertrouwen
in Veiligheid.
Jessica Baars,
onderzoeker.
Onderzoeksgroep
Recht & Veiligheid,
Hogeschool Inhol-
land

Onderzoeken naar het vertrouwen in instituties en beroepsgroepen in Nederland laten steevast hetzelfde zien: de Nederlandse politie beschikt over een grote vertrouwensbasis onder haar burgers. Het is verleidelijk dat vertrouwen als een verdienste van de politie te zien. In dit artikel laten we zien dat dat te veel eer is.

Het gemeten vertrouwen blijkt vooral een reflectie van het algemeen vertrouwen in de samenleving en van de behoefte daarin aan de politiefunctie, net als van in die samenleving levende zorgen. Het is aan de politie het gegeven vertrouwen ‘als een goed rentmeester’ te beheren en daarnaast het signaal over de zorgen serieus te nemen. Het helpt daarbij om opener en breder te kijken naar de verschillende dimensies van het vertrouwen. En daarbij meer oog te hebben voor de symbolische rol van de politie.

Wat we weten

Om zicht te krijgen op het vertrouwen van het publiek in de politie is een breed palet van onderzoeken beschikbaar. Internationaal gezien zijn dat instrumenten als de Eurobarometer, de European Social Survey of het onderzoek *Trust in Professions*. Voor het landelijk beeld kan dat aangevuld worden met de Veiligheidsmonitor¹. Die onderzoeken leveren eenzelfde beeld op: zowel internationaal als nationaal gezien behoort de Nederlandse politie tot de top waar het gaat om vertrouwen van haar bevolking. Dat is niet nieuw: Van der Veer c.s. beschreven dit in 2013 al in hun studie voor Politie & Wetenschap, Schaap deed dat in de kolommen van dit blad in 2014 nog eens dunnetjes over.

Sinds die tijd is Nederland natuurlijk wel enkele malen geschokt door incidenten die het vertrouwen konden schaden, zoals met de dood van Mitch Henriquez of Els Borst. Ook zou het kunnen dat (perikelen rond) de vorming van de Nationale Politie het vertrouwen onder druk hebben gezet. Dat komt uit de monitoren echter niet naar voren. Integendeel: diverse daarvan laten zien dat het vertrouwen in 2014 en 2015 eerder nog sterker is toegenomen. Niets aan de hand dus, zou je zeggen. Achteroverleunen en – vervuld van (zelf)vertrouwen – op de lauweren rusten? Dat nu lijkt onverstandig.

Inzicht in het begrip

Dát vertrouwen van burgers voor de politie van grote waarde is, wordt binnen en buiten de politie nauwelijks meer betwist. Wanneer mensen de politie vertrouwen, zijn zij eerder geneigd mee te werken, de politie te gehoorzamen en informatie met haar te delen. Bijvoorbeeld door zaken te melden of aangifte te doen. Auteurs als Tyler en Mazerolle laten ook zien dat wanneer mensen de politie als legitiem

ervaren (een begrip dat nauw verwant is aan vertrouwen), zij zich ook eerder aan de regels houden. Reputatiegoeroe Van Riel trekt het nog breder: hij ziet publiek vertrouwen in een organisatie als niets meer en niets minder dan een *license to operate*. In zijn ogen heeft in de hedendaagse belevingssamenleving een organisatie zonder het vertrouwen van het publiek domweg geen bestaansrecht meer.

Inzicht in wat dat vertrouwen maakt en breekt is dus van groot belang. Maar snappen we goed wat de monitoren zeggen? Waarom we zo’n hoog vertrouwen meten? Weten we eigenlijk wel goed wat dat begrip inhoudt? En is dat de verdienste van de politie? Hoe kan het zijn dat incidenten het politievertrouwen niet aan lijken te tasten? Zijn die incidenten niet ernstig genoeg, of vormt de *thin blue line* tussen goed en kwaad in de samenleving een virtuele teflonlaag waarlangs incidenten als waterdruppels afrollen? Of zijn er misschien nog andere indicatoren die een heel ander verhaal vertellen? Kijken we ook precies genoeg naar eventuele verschillen? In doelgroep, plaats, probleem? En handelen we daar dan ook adequaat naar?

Publiek vertrouwen in brede zin

In zowel het debat óver als de meting van publieke percepties van de politie buitelt een aantal begrippen over elkaar heen. Vertrouwen, gezag, legitimiteit, tevredenheid, functioneren, functioneren in de eigen buurt en ga zo maar door. Vaak is dan de vraag wat de beste variabele is waaraan het vertrouwen van de burger in de politie kan worden afgemeten. Volgens ons is het antwoord: ‘die is er niet’. Vertrouwen is immers een *fuzzy concept*. Een begrip dat iedereen wel instinctief weet te duiden, maar waarbij die duiding van persoon tot persoon – en van situatie tot situatie – kan verschillen. Elk van de hierboven genoemde begrippen raakt een ander facet van de vertrouwensbasis van de burger ten aanzien van politie.

Een voorbeeld: terwijl de algemene vertrouwensscore de laatste jaren alleen maar toeneemt, meet de Veiligheidsmonitor dat de meldings- en aangiftebereidheid systematisch terugloopt. Weten we wel zeker dat dat niets te maken heeft met het vertrouwen in de politie, alleen dan wellicht op een ander abstractieniveau?

Engelse wetenschappers met veel ervaring in onderzoek naar het vertrouwen in de politie Jackson en Bradford



Foto: ANP, Marten van Dijk

Vertrouwen is een *fuzzy concept*.

(2010), pleiten er daarom voor steeds te kijken naar de brede verzameling gedachten, oordelen en gevoelens van het publiek ten opzichte van de politie, net als naar de daarmee samenhangende gedragingen (zoals die aangiftebereidheid). Slechts tezamen geven zij het inzicht in het *public confidence in policing*.

In ons eigen onderzoek naar een even *fuzzy concept* als veiligheidsbeleving, kwamen wij tot eenzelfde conclusie: dat alleen het gebruik van een brede set indicatoren een bruikbaar beeld geeft van het *publiek vertrouwen in veiligheid*. Doe je dat niet, dan ken je weliswaar een paar mooie percentages, maar heb je geen idee wat zij betekenen. En al helemaal niet wat je daaraan kunt doen.

Om dat te illustreren zoomen we in dit artikel in op de meest aansprekende indicator van de vertrouwensbasis van de politie: het vertrouwen in de politie 'sec'. We laten zien wat nodig is om tot een goede interpretatie van alleen al deze enkele indicator te komen. Onder de nadrukkelijke kanttekening dat dit voor de andere beschikbare indicatoren evenzeer geldt.

Vertrouwen in smalle zin

Wat bedoelen mensen nu als zij aangeven vertrouwen in de politie te hebben? Dat zij denken dat de politie eerlijk is? Dat zij denken dat de politie niet zomaar, willekeurig geweld tegen hen zal gebruiken? Dat zou best eens kunnen. Het Duitse onderzoeksinstituut GfK Verein verklaart hiermee een deel van het verschil tussen het vertrouwen van de politie in Noord-West-Europese landen (waar zo'n 80% van de burgers politiemensen vertrouwt) en sommige andere

landen in Europa (waar de politie een veel lagere vertrouwensscore heeft).

Goed beschouwd is de lage corruptiegraad en die lage geweldsgraad in de goed scorende landen niet zozeer een eigenschap van de politie, maar van die samenlevingen als geheel. Samenlevingen met een lage tolerantie voor corruptie en geweld. Het vertrouwen in de politie blijkt ook samen te hangen met het algemeen niveau van (interpersoonlijk en institutioneel) vertrouwen in het land waarin die politie opereert. Nederland is internationaal gezien nog steeds een *high trust country*, zo constateerden ook Van der Veer c.s. nog recent. Nederland kent een hogere mate van interpersoonlijk en institutioneel vertrouwen dan veel andere landen. Dat brengt als vanzelf óók meer vertrouwen in de politie.

Wederom dus geen eigenschap van de politie alleen, maar van het collectief. Dat wordt nog eens goed zichtbaar in de dip in het politievertrouwen zoals die tussen 2002 en 2005 in Nederland werd gemeten. Want wat zag je als je beter keek: dat het vertrouwen in alle instituties in die periode daalde. Geen tekortschieten van de politie dus, maar een algemene teneur in de samenleving.

Meten of luisteren

Enquêtes die burgers alleen over het *fuzzy concept* vertrouwen bevragen, leveren vergelijkbare scores op: in 2015 zei dan 70%-80% van de burgers vertrouwen in de politie te hebben. Vragen we preciezer, zoals met behulp van de methode-Van Dijk (waarover later meer) in de Veiligheidsmonitor, dan daalt dat percentage al snel tot net boven 50%. Gaan we niet alleen *meten*, maar ook *luisteren*, dan wordt het beeld nog weer anders. Zo merkte het GfK Verein bij onderzoek in Duitsland dat, hoewel zo'n 80% respondenten aangaf vertrouwen in de politie te hebben, zij daarbij opvallend veel kanttekeningen maakten.

In Nederland is eenzelfde ervaring opgedaan. Soffer & Van den Berg deden in 2005 een omvangrijk onderzoek naar 'belevingen en verwachtingen van burgers omtrent de politie in Nederland'. Hiervoor spraken zij intensief met 140 Nederlandse burgers die tenminste éénmaal contact met de politie hadden gehad (keurig gespreid over urbanisatiegraad, leeftijd, etniciteit, opleidingsgraad en ga zo

» **Burgers bleken niet zulke goede ervaringen met de politie te hebben**

» Een soort heldenbonus in de vorm van een extra scheut vertrouwen

maar door). Terwijl de Eurobarometer in dat jaar aangaf dat 72,6% van de bevolking vertrouwen in de politie had, liet hun onderzoek een aanzienlijk minder florissant beeld zien. Burgers bleken namelijk vrij massaal niet zulke goede ervaringen met de politie te hebben. Die constatering bleek kennelijk zo brisant dat, kort nadat de Raad van Hoofddcommissarissen lucht van het onderzoek had gekregen, het onderzoek wegens ‘methodologische tekortkomingen’ in de la verdween.

Wij kennen het onderzoek, maar hebben nog steeds geen idee wat die tekortkomingen moeten zijn geweest. Behoudens dat (positieve) percentages kennelijk makkelijker te geloven zijn dan een (minder rooskleurig), kwalitatief beeld. Terwijl die bevindingen prima met elkaar samen kunnen gaan, bijvoorbeeld omdat burgers ontevreden zijn over hun ervaringen met de politie, maar desalniettemin toch een basisvertrouwen in die politie houden. Maar dan is het zaak wel goed te begrijpen wat dat basisvertrouwen dan is.

De essentie van het vertrouwen

Bittner beschreef in 1970 de kern van de politiefunctie als het ingrijpen waar iets gebeurt dat ‘... *ought not to be happening and about which someone had better do something about now*’. Van Dijk operationaliseerde het vertrouwen in de politie in 2007 op een min of meer vergelijkbare manier. Hij kwam tot de conclusie dat de essentie van het vertrouwen van de politie ligt in de overtuiging dat de politie *er voor je is als het er écht om spant* en dan ook *haar uiterste best zal doen om je te helpen*.

Maar waaraan ontlenen mensen die overtuiging dan? Eigen ervaring? Dat is hoogst onwaarschijnlijk. Hoeveel van dat soort situaties maken mensen in hun leven immers mee?

Om daar antwoord op te krijgen kijken we eens naar de top-10 van ‘vertrouwde professies’ in het onderzoek van de Gfk Verein. Goed beschouwd bestaat die top-10 vooral uit hulpverleners. Uit mensen die je nodig hebt in tijden van nood. De dokter, de verpleegster, de politiefunctionaris. Met steeds weer, ook in andere onderzoeken, de brandweer (man of -vrouw) bovenaan de lijst.

Maar hoe krijgen die rode vakbroeders van de politie dat voor elkaar? Met de kwaliteit van hun optreden? Daarmee hebben Nederlandse burgers nauwelijks ervaring. Het meeste wat zij van de brandweer zien, is wanneer die met

loeiende sirenes en blauwe zwaailichten weer eens langs komt schieten. Vermoedelijk naar een nodeloze alarmering, maar dat zien die burgers niet. Kan het dan zijn dat de brandweer jaar-na-jaar het aantal branden zo succesvol weet te reduceren? Of dat het geval is weet zelfs de brandweer zelf niet, het valt dus niet te verwachten dat de burger daar wel zicht op heeft.

Het lijkt daarom veel plausibeler dat het vertrouwen in de brandweer – net als dat van die andere hulpverleners boven in het vertrouwenslijstje – niet zozeer steunt op de manier waarop zij het werk uitvoert, maar op de *functie* die zij in de samenleving bekleedt. De functie om er te zijn op het (zeldzame!) moment dat wij geconfronteerd worden met een bedreiging waarvoor we een oerangst hebben: brand. Om ons dan letterlijk en figuurlijk uit die brand te helpen. Zou het dus kunnen zijn dat het vertrouwen in de brandweer niet zozeer gestoeld is op het *functioneren*, maar op de *functie*? Met voor de brandweer – maar ook voor de politie – een soort heldenbonus in de vorm van een extra scheut vertrouwen als gevolg van het *mythische* beeld van het desnoods in de waagschaal zetten van het eigen leven om je te helpen? Het heeft er alle schijn van.

De symbolische functie van de politie

Dat de functie van de politie vooral een *symbolische* is, is door politieonderzoekers al vaker beschreven. Door Van der Vijver (1994) bijvoorbeeld. Ook Lammers (2004) komt tot die conclusie, in zijn studie naar de invloed van contacten met de politie op het oordeel over het functioneren van de politie. *Contact matters*, zo concludeerde hij, maar verbeterd het oordeel over de politie niet, het kan het alleen maar verslechteren. Mensen hebben een mythisch beeld van de politie in hun hoofd, een beeld dat zij nodig hebben om te kunnen geloven in een *just world*. Verloopt een contact goed, dan wordt dat bestaande geloof alleen maar bevestigd. Verloopt het minder goed, dan kan dat hun oordeel wel verslechteren.

De aanname van zo’n symbolische werking van de politie verhoudt zich natuurlijk slecht tot de rationele, technische gedachtegang van New Public Management. Een gedachtegang waarin, zoals Van der Walle (2003) stelt, voor visie op vertrouwen nauwelijks ruimte is. Dat maakt het des te noodzakelijker om die symbolische rol wat verder verkennen.

Politie in tijden van cholera

Jackson en Bradford (2009) zagen in onderzoek naar het vertrouwen van Engelse burgers in hun politie dat dat vertrouwen vooral *expressief* van aard was. Niet de feitelijke performance van de politie, maar de onder het publiek levende zorgen rond afkalvende sociale cohesie en morele orde bleken een belangrijke driver van het vertrouwen te zijn. Dat deed hen spreken van de politie als *symbolic ‘moral guardians’ of social stability and order*.

In tijden van crises (zoals terreuraanslagen) is een nog minstens zo interessant verschijnsel zichtbaar: het zoge-

Foto: ANP, Piroshka van de Wouwe



Vertrouwensstijging: eerder de uitdrukking van een *behoefte* dan van een plots gestegen *tevredenheid* over de performance?

naamde *'rally around the flag'*-effect (Mueller, 1970). Het is het verschijnsel dat het leiderschap van het land zich in tijden van diepgevoelde crisis plots – en kortdurend – in een mate van populariteit en vertrouwen kan verheugen. Is dat omdat de regering tijdens zo'n crisis opeens veel beter functioneert? Dat niet. Het is vooral het gevolg van een tijdelijke, grote behoefte onder het publiek aan loyaliteit en 'eenheid', een behoefte die op het landelijk leiderschap wordt geprojecteerd (Mueller, 1970, Collins, 2004).

Het is interessant door deze bril nog eens te kijken naar het recent gestegen vertrouwen in de Nederlandse politie. In de afgelopen twee jaar is het Nederlandse publiek zich gewaargenomen van een nieuwe onveiligheid, met een gevoel van bedreiging van oude waarden – zie MH17, de Syriëgangsters, Charlie Hebdo, de latere Parijse en recenter Brusselse aanslagen en de grote toestroom van vluchtelingen. Zou het kunnen zijn dat de in die twee jaar gemeten vertrouwensstijging daarom veel meer een *behoefte* van het Nederlandse publiek uitdrukt dan van een plots gestegen *tevredenheid* over haar performance? Een behoefte aan zekerheid in bange tijden, met daarin de politie als belangrijk symbool, ook van eenheid, loyaliteit en morele orde?

Met mij gaat het goed, met ons gaat het slecht?

Het verschil in doorwerking van de *politiefunctie* versus het *politiefunctioneren* ligt mogelijk ook verscholen in het oordeel van het publiek over dat functioneren. De Veiligheidsmonitor meet dit op twee niveaus: dat van 'de politie in eigen buurt' en dat van 'de politie in het algemeen'. De Amerikaanse onderzoeker Mutz liet zien dat je daarmee twee verschillende dingen meet: het oordeel in de eigen buurt is vooral gebaseerd op ervaring, het algemene beeld is meer expressief, symbolisch van aard.

Van der Bles (2015) liet daarbij zien dat het algemene beeld van organisaties door een diffuus ongenoegen in de huidige samenleving als het ware 'omlaag wordt getrokken'. Dat maakt dat tegenwoordig op allerlei beleidsterreinen het functioneren in de concrete situatie door burgers beter beoordeeld wordt dan het functioneren het algemeen. Schnabel vatte dat verschijnsel samen met *'met mij gaat het goed, met ons gaat het slecht'*.

Opvallend genoeg is dat patroon bij de politie echter niet zichtbaar. Volgens de Veiligheidsmonitor 2015 is het oordeel over de politie in de eigen buurt is niet beter dan het algemene oordeel, het algemene oordeel is niet slechter dan het concrete. Wat betekent dat? Dat burgers het functione-

ren van de politie in de eigen buurt als relatief goed beoordelen, maar dat zij minder hechten aan de politiefunctie is zijn algemeenheid? Dat lijkt op basis van het voorgaande niet waarschijnlijk. Of dat mensen minder goed oordelen over het functioneren in de eigen buurt, terwijl zij wel hechten aan de politiefunctie in zijn algemeenheid?

Dat lijkt voor de politie een weliswaar minder prettige, maar wel veel plausibeler verklaring. Wellicht is er ook nog een andere verklaring, maar het waargenomen patroon rechtvaardigt op zijn minst nadere aandacht.

Precisie

Die nadere aandacht is ook nodig waar het gaat om verschillen in vertrouwen, bijvoorbeeld bezien naar verschillende publieksgroepen, wijken, of rond specifieke veiligheidsthema's. Hoe is het bijvoorbeeld gesteld met het vertrouwen in de politie waar het gaat om cybercrime? De weinige indicatoren die hierover beschikbaar zijn, wijzen er niet op dat de politie voor burgers op dat vlak één van de meest vertrouwde partijen is om je toe te wenden.

En hoe is het gesteld met het vertrouwen van specifieke groepen in de samenleving in de politie? De politie wil graag 'een politie voor allen' zijn, maar lukt dat haar nu ook? Het onderzoek van Soffer & Van den Berg liet zien dat de ervaringen en verwachtingen van specifieke groepen in de samenstelling sterk kunnen verschillen en dat niet elke groep zich door de politie even goed (en even rechtvaardig) bediend voelt. Maar heeft de politie daar nu een voldoende valide, betrouwbaar en bovenal beleidsrelevant beeld van? Wij zien daar nog maar weinig tekenen van.

Alles overziend

Wie wil weten hoe het met het vertrouwen in de politie gesteld, doet er goed aan zich niet blind te staren op één, mooi hoog scorende indicator. Voor een werkelijk *Verstehen* is het noodzakelijk te kijken naar een breder palet van indicatoren. En daarbij bij elke indicator af te vragen of deze nu iets zegt over de *functie* of over het *functioneren*. Dan komt naar voren dat de hoge scores op de algemene vertrouwensvraag vooral iets zeggen over (het vertrouwen in) de samenleving als geheel en over de waarde die men daarin hecht aan de *politiefunctie*.

In die zin is het algemeen vertrouwen eerder een *geschenk* uit de samenleving dan een *beloning*. Een geschenk, dat de politie 'als een goed rentmeester' zou

» Er is meer oog nodig voor de symbolische werking van de politie

moeten beheren. Met als belangrijke uitdaging te voorkomen dat dat vertrouwen wordt beschadigd. Het is niet onwaarschijnlijk dat het gemeten hoge vertrouwen op dit moment ook een signaal is. Een signaal van een nog verder toegenomen behoefte aan die politiefunctie, als moreel ankerpunt en beschermer in onzekere tijden.

Wie zicht wil hebben op de beleving van het *functioneren* zal andere indicatoren moeten gebruiken. In dit artikel hebben we slechts enkele van die indicatoren de revue laten passeren, maar voldoende om te kunnen constateren dat het publiek aanzienlijk kritischer lijkt over dat *functioneren* dan over de *functie*. Al met al zijn de hoge algemene scores dus zeker geen resultaten waarmee je je als politie ‘snel rijk moet rekenen’.

Betekenis

Wat dit betekent voor het handelen van de politie gaat het bestek van dit artikel te buiten. We wagen er toch een enkel woord aan. Allereerst blijft aandacht nodig voor de kwaliteit van de dienstverlening van alledag. Het tweede zal je je als politie steeds – en met grote precisie – moet blijven afvragen wat de momenten zijn die er in de ogen van het publiek écht toe doen. Voor HIC-de aanpak valt dan bijvoorbeeld best wat te zeggen, maar een te rigide, te beheersmatige uitvoering daarvan kan er juist ook toe leiden dat je in de ogen van de burger op veel belangrijkere momenten pijnlijk schittert door afwezigheid.

Ten slotte is meer oog nodig voor de *symbolische* werking van de politie, zeker ook in deze onzekere tijden. Dat betekent dat de politie na een schokkende gebeurtenis – zoals dat gebruikelijk is – niet alleen de wijken in moet gaan om te ‘halen’ (informatie), maar minstens zozeer ook om te ‘bren-gen’ (bevestiging).

Het betekent ook dat je als vakorganisatie vlak na zo’n schokkende gebeurtenis terughoudend moet zijn met het in de media te brengen van twijfels over tekortschietende training of bewapening. Die mag je dan *off stage* uiten, maar juist dan even niet *on stage*. En waar bijvoorbeeld wordt nagedacht over het sluiten van een bureau is het zaak niet alleen de functionele aspecten in de afweging mee te nemen, maar ook de symbolische betekenis daarvan in de ogen van de bevolking. «

Literatuur

- Bradford, B., & Jackson, J. (2010). Trust and confidence in the police: A conceptual review. *Available at SSRN 1684508*, 1–15. Retrieved from http://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=1684508
- CBS. (2015). *Veiligheidsmonitor*. Den Haag.
- Collins, R. (2004). Rituals of Solidarity and Security in the Wake of Terrorist Attack. *Sociological Theory*, 22(1), 53–87.
- Ipsos MORI. (2014). *Trust in professions*. Retrieved from <https://www.ipsos-mori.com/researchpublications/researcharchive/15/Trust-in-Professions.aspx>
- Jackson, J., & Bradford, B. (2009). Crime, policing and social order: On the expressive nature of public confidence in policing. *British Journal of Sociology*, 60, 493–521. doi:10.1111/j.1468-4446.2009.01253.x
- Lammers, J. (2004). *Oordelen over de politie: een analyse van de invloed van contacten op het oordeel van burgers over het functioneren van de politie*. Enschede: IPIT - Instituut voor Maatschappelijke Veiligheidsvraagstukken - Universiteit Twente. Retrieved from <http://doc.utwente.nl/41566>
- Mazerolle, L. (2013). Legitimacy in Policing: A Systematic Review. doi:10.4073/csr.2013.1
- Mueller, J. E. (1970). Presidential Popularity from Truman to Johnson. *The American Political Science Review*, 64(1), 18–34. doi:10.2307/1955610
- Mutz, D. C. (1992). Impersonal Influence: Effects of Representations of Public Opinion on Political Attitudes, 14(2).
- Schaap, D. (2014). Ontwikkelingen in het vertrouwen van burgers in de politie in Nederland en Europa. *het Tijdschrift Voor de Politie*, 76 (1/14), 28–31. Retrieved from <https://www.politieacademie.nl/kennisonderzoek/kennis/mediatheek/pdf/89258.pdf>
- Schnabel, P. (2009). Met mij gaat het goed, met ons gaat het slecht. *AMC Magazine*, (februari).
- Soffer, I., & Van den Berg, K. (2005). *Belevingen en verwachtingen omtrent de Politie in Nederland - Eindrapportage - (ongepubliceerd concept)*.
- Tyler, T. R. (2006). *Why people obey the law*. Princeton, New Jersey: Princeton University Press.
- Van der Bles, A. M., Postmes, T., & Meijer, R. R. (2015). Understanding Collective Discontents: A Psychological Approach to Measuring Zeitgeist. *Plos One*, 10(6), e0130100. doi:10.1371/journal.pone.0130100
- Van Dijk, T. (2007). *100%. Een onderzoek naar het vertrouwen van burgers in de politie*.
- Van Riel, C. B. M. (2012). *De alignmentfactor - bouwen aan duurzame relaties*. Den Haag: Sdu Uitgevers.
- Veer, L. Van Der, Sluis, A. Van, Walle, S. Van De, & Ringeling, A. (2013). *Vertrouwen in de politie : trends en verklaringen*. Apeldoorn - Rotterdam - Amsterdam: Politie & Wetenschap, Erasmus Universiteit - Reed Business.
- Vijver, C. D. van der. (1993). *De burger en de zin van strafrecht*.

1 Voor dit artikel konden wij nog niet beschikken over de rapportage van de Reputatie- en Vertrouwenmonitor die de politie inmiddels ook heeft laten ontwikkelen. Over kwantitatieve hoofdlijnen hieruit beschikten wij wel, die leveren geen substantieel andere inzichten op dan in dit artikel beschreven.