

## De adoptie van online aangifte bij de Politie

*Een onderzoek naar de factoren die van invloed zijn op de bereidheid van de burgers in Nederland om online aangifte te doen bij de politie.*



## Voorwoord

Het schrijven van deze thesis vormt een afronding van mijn masteropleiding Bestuurskunde aan de Erasmus Universiteit in Rotterdam. Het geeft een voldaan gevoel, maar ook weer een gevoel van verbijstering dat het einde van deze masteropleiding is aangebroken. De afgelopen jaren heb ik ontzettend veel geleerd en ik ben dankbaar dat ik kan zeggen dat ik deze uitdaging heb voltooid.

Ik wil dit moment gebruiken om mijn dank uit te spreken aan een aantal mensen die mij hebben geholpen om de beren op de weg te tackelen.

Als eerst wil ik mijn afstudeerbegeleider, Vincent Homburg, uit de grond van mijn hart bedanken. Vanaf het vak 'overheid en informatiesamenleving' wist ik dat ik jou wilde als afstudeerbegeleider. Tijdens het afstudeerproces heb je mij bijgebracht hoe ik een wetenschappelijk onderzoek vanaf het begin tot eind moest opzetten. Ook heb je mij gestimuleerd om in mezelf en in dit onderzoek te geloven. Zonder jou had ik dit echt niet kunnen volbrengen. Hartelijk dank voor je geduld, motivatie, kennis en de verschillende didactische stijlen die je hebt toegepast om mij op weg te helpen. Zo een optimistische en gedreven begeleider gun ik iedereen.

Peter Marks, mijn tweede lezer, wil ik bedanken voor zijn feedback om deze masterthesis naar een hoger niveau te tillen. Ik ben dankbaar dat hij mij, bij de start van deze opleiding, kennis heeft laten maken met het iteratief proces van een wetenschappelijk onderzoek. Deze thesis is daar een goed voorbeeld van.

Verder wil ik mijn vrienden, familie, behulpzame medestudenten en de NC crew bedanken voor de steun en toeverlaat in het gehele studieproces naar deze mastertitel. Hier hoort natuurlijk ook het uitlachen bij, wanneer ik weer een redelijk goed resultaat scoorde na het laten van zoveel tranen. Ik sluit mij daarom volledig aan bij onderstaande quote:

*"Whether you think you can, or whether you think you can't - you are right"*

- Henry Ford

02 november 2020,

Z. Dahoe

## Samenvatting

Dit onderzoek is gericht op de adoptie van digitale aangiftes door de burgers bij de politie in Nederland. De aanleiding voor dit onderzoek is gebaseerd op eerder onderzoek naar de aangiftebereidheid van de burgers in Nederland. Hieruit bleek dat burgers niet graag aangifte doen, vanwege het gebrek aan vertrouwen in de afhandeling van de aangifte bij de politie. Van bepaalde delicten is bekend dat de burger zowel online als op het politiebureau aangifte kan doen. In dit onderzoek wordt bepaald welke factoren de burgers beïnvloeden om een aangifte bij de politie online te doen.

Om de determinanten van de adoptie van online aangifte bij de politie te kunnen identificeren, is er in de literatuur eerst gezocht naar relevante determinanten van e-government services en zijn er vijf hypothesen opgesteld. De vijf, uit de literatuur afgeleide, determinanten zijn: ervaren nut, gebruiksgemak, sociale beïnvloeding, vertrouwen in het internet en vertrouwen in de politie. In dit onderzoek is de relatie van deze factoren op de adoptie van online aangifte door de burger bij de politie getoetst.

Voor het onderzoek zijn vier vignetten opgesteld, gericht op verschillende delicten: (1) fietsendiefstal, (2) inbraak, (3) vernieling en (4) zakkenrollerij. De opgestelde hypothesen zijn eerst getoetst in een algemene setting waarin de vier delicten samen zijn genomen. Daarnaast heeft ook hypothesetoetsing plaatsgevonden in relatie tot elk afzonderlijk delict, wat een genuanceerd beeld oplevert. De empirische data is verkregen door middel van een survey, die volledig ingevuld is door 241 respondenten. Deze survey bestond uit totaal 19 stellingen om de onafhankelijke variabelen te meten, 12 stellingen (drie per delict) om de afhankelijke variabele te meten en drie controle variabelen.

De conclusie is dat drie variabelen een significante invloed hebben op de adoptie van online aangifte door de burgers bij de politie, namelijk: ervaren nut, ervaren gebruiksgemak en sociale beïnvloeding. In tegenstelling tot de verwachtingen is gebleken dat vertrouwen in het internet en vertrouwen in de politie geen significante invloed hebben op het doen van online aangifte door de burger. Hiermee zijn drie hypothesen bevestigd en twee zijn weerlegd. Per type delict is de verklarende determinant verschillend. Ervaren Nut lijkt verklarend te zijn in delict type één en twee. Gebruiksgemak is in delict type één en vier bepalend. En sociale invloed komt in drie typen delicten (twee, drie en vier) voor als determinant en is in het derde type delict de enige verklarende determinant voor de adoptie van online aangifte door de burgers. In het vijfde hoofdstuk worden er aanbevelingen geformuleerd voor zowel de praktijk als voor de wetenschap.

# Inhoudsopgave

1. Inleiding.....	5
1.1 Aanleiding.....	5
1.2 Probleemstelling onderzoek.....	6
1.2.1 Doelstelling.....	7
1.2.2 Vraagstelling.....	7
1.2.3 Deelvragen.....	7
1.3 Theoretische oriëntatie.....	8
1.4 Onderzoeksstrategie.....	8
1.5 Relevantie.....	10
1.5.1 Maatschappelijke relevantie.....	10
1.5.2 Wetenschappelijke relevantie.....	10
1.6 Leeswijzer.....	10
2. Literatuur review: Determinanten van adoptie e-publieke dienstverlening.....	12
2.1 Van e-government naar e-government services.....	12
2.1.1 E-government.....	12
2.1.2 E-government services: Citizen-centered.....	13
2.1.3 Acceptatie van e-overheidsinitiatieven.....	14
2.2 Relevante theorieën en modellen.....	15
2.3.1 Intentie tot gebruik en daadwerkelijk gebruik.....	15
2.3.2 Unified Theory of Acceptance and Use of Technology.....	16
2.2.3 Diffusion of Innovation Theory.....	21
2.3.4 Trust en Risk Model.....	22
2.3.5 Determinanten richting het conceptueel model.....	26
2.3 Conceptueel model.....	30
Beantwoording eerste deelvraag.....	30
3. Methode.....	31
3.1 Onderzoeksstrategie -en methode.....	31
3.2 Opzet survey.....	32
3.3 Operationaliseren.....	33
3.3.1 Operationaliseren.....	34
3.3.2 Vignetten.....	35
3.3.3 Analysemethode.....	36

3.3.4	Validiteit en betrouwbaarheid .....	37
4.	Onderzoeksresultaten en analyse.....	39
4.1	Beschrijvende statistiek .....	39
4.2	Meervoudige regressieanalyse .....	41
4.2.1	Regressieanalysemodel: Vignetten totaal afhankelijke variabele .....	42
4.2.2	Regressieanalyse online aangifte doen bij fietsendiefstal (vignette 1) .....	43
4.2.3	Regressieanalyse online aangifte doen bij inbraak (vignette twee) .....	45
4.2.4	Regressieanalyse online aangifte doen bij vernieling (vignette drie).....	46
4.2.5	Regressieanalyse online aangifte doen bij zakkenrollerij (vignette vier) .....	47
4.3	Samenvatting analyse.....	48
5.	Conclusie, discussie en reflectie.....	51
5.1	Beantwoording deelvragen en vraagstelling .....	51
5.2	Reflectie op het onderzoek.....	51
5.3	Aanbevelingen.....	53
5.3.1	Aanbevelingen aan de politie.....	53
5.3.2	Aanbevelingen vervolgonderzoek .....	53
5.4	Persoonlijke reflectie.....	55
7.	Bibliografie.....	57
	Bijlage 1: Survey.....	61
	Bijlage 2: Betrouwbaarheidsanalyse .....	66
	Bijlage 3: Meervoudige regressieanalyse vignetten totaal.....	67
	Bijlage 4: Meervoudige regressieanalyse vignette Diefstal Fiets .....	68
	Bijlage 5: Meervoudige regressieanalyse vignette Inbraak.....	69
	Bijlage 6: Meervoudige regressieanalyse vignette Vernieling.....	70
	Bijlage 7: Meervoudige regressieanalyse vignette Zakkenrollerij .....	71
	Bijlage 8: Modelassumpties vignetten totaal .....	72
	Bijlage 9: Modelassumpties vignette Fietsendiefstal .....	73
	Bijlage 10: Modelassumpties vignette Inbraak.....	74
	Bijlage 11: Modelassumpties vignette Vernieling.....	75
	Bijlage 12: Modelassumpties vignette Zakkenrollerij .....	76
	Bijlage 13: Correlatie en Beschrijvende statistiek.....	77

# 1. Inleiding

De overheid heeft in de zomer van 2018 de strategie ‘Nederland Digitaal’ vastgesteld. Het kabinet heeft hiermee als doel de maatschappelijke en economische kansen van digitalisering op een verantwoorde manier te benutten. Om deze doorbraken te realiseren, speelt digitale technologie een belangrijke sleutelrol (Rijksoverheid, 2019). Een vorm van dienstverlening tussen de overheid en de burgers in Nederland is de mogelijkheid tot het doen van aangifte van delicten bij de politie.

## 1.1 Aanleiding

Uit een onderzoek van veiligebuurt.nl blijkt dat 39% van de misdaadslachtoffers in 2017 geen melding of aangifte van een misdrijf doet bij de politie. Ondanks dat er zoveel manieren zijn om aangiftes te doen, blijkt dat het doen van een aangifte van een delict daalt bij de politie. Veilige Buurt vroeg in een onderzoek naar de aangiftebereidheid in Nederland aan 26.398 mensen of ze aangifte hebben gedaan, nadat ze slachtoffer waren geworden van een misdrijf. “Uit de reacties blijkt dat 39% van de respondenten, die in 2017 een misdaad hebben meegemaakt, één of meerdere misdrijven niet heeft gemeld bij de politie” (Veiligebuurt.nl, (z.d)). Als belangrijkste redenen voor het niet doen van een melding of een aangifte doen gaf 57% van de respondenten aan dat “het toch geen zin heeft” (de politie doet er toch niets mee en/of de crimineel wordt niet opgepakt), 9% van de respondenten kon op het politiebureau geen aangifte doen of werd niet goed geholpen, 9% gaf aan dat het teveel moeite kost om aangifte te doen, 8% van de respondenten vond online aangifte doen te ingewikkeld en 3% van de respondenten wist niet hoe en waar ze een melding moesten doen. Uit het onderzoek bleek dat er van de volgende misdaden geen melding gemaakt werd: 30% vernieling/vandalisme, 23% bedreiging, 13% diefstal en 7% mishandeling. Voormalig commandant Dick Berlijn meldt dat het niet goed is dat men verzuimt om aangifte te doen en het gevoel heeft dat het geen zin heeft om de politie te informeren. Volgens hem is een tweerichtingscommunicatie met de burger en het eenvoudiger maken om zaken te melden cruciaal. De informatie waar de burger over beschikt is voor de politie cruciaal om het werk te kunnen doen (Civis Mundi Digitaal, (z.d)).

In 2016 vond 40% van alle aangiftes via internet plaats. Het ging hierbij in het bijzonder om lichte delicten. Uit een onderzoek van BBSO en de Radboud Universiteit (Tolsma & Boekhoorn, 2016) is gebleken dat vooral laagopgeleiden, allochtone burgers en ook ouderen de voorkeur hebben voor persoonlijk contact met de politie bij het doen van aangifte. Bij slachtofferschap van een delict met een sterke emotionele impact is het aandeel burgers met een voorkeur voor persoonlijk contact nog groter. Aan de burgers moeten dus voldoende alternatieven voor internetaangifte worden geboden, juist ook als er meer politiebureaus sluiten.

## **1.2 Probleemstelling onderzoek**

In 2012 is bij de politie de zogenaamde 'multichannelstrategie' ontwikkeld met als doel het stimuleren van de aangiftebereidheid en het vereenvoudigen van het aangifteproces. Aan de burgers worden verschillende kanalen aangeboden om, naar gelang het delict, aangifte te doen. Die kanalen zijn internet, telefoon, op het politiebureau of op locatie van het slachtoffer. De aanpak vloeit voort uit één van de prioriteiten van de nationale politie om de dienstverlening aan de burger te verbeteren en tot één dienstverleningsconcept te komen (Tolsma & Boekhoorn, 2016). Voor de volgende delicten geldt dat er een keuzevrijheid bestaat om zowel op het bureau als digitaal aangifte te doen: (1) diefstal fiets (2) inbraak tuinhuisje/schuur (3) vernieling en (4) zakkenrollerij. Dit onderzoek beperkt zich tot deze vier delicten, waarbij de burger de keus heeft om zowel op het bureau als online aangifte te doen.

Op basis van het onderzoek van Veiligebuurt.nl kan gesteld worden dat er van veel delicten geen aangifte wordt gedaan en van de aangiftes vindt minder dan 50% digitaal plaats. Omdat er weinig bekend is over de specifieke achterliggende redenen voor het wel of niet doen van een online aangifte, richt dit onderzoek zich op het identificeren van de factoren die van invloed zijn op het doen van digitale aangifte. Tevens zal worden onderzocht of het type delict van invloed is op de keuze van de burger om al dan niet digitaal aangifte te doen.

### *1.2.1 Doelstelling*

De doelstelling van dit onderzoek is het identificeren van de factoren die van invloed zijn op het doen van digitale aangifte van delicten door burgers bij de politie door de uit theorie afgeleide hypothesen te confronteren met kwantitatieve data verkregen uit een vignettensurvey die gehouden is onder de burgers in Nederland.

### *1.2.2 Vraagstelling*

Om het doel van het onderzoek te bereiken staat de onderstaande vraagstelling centraal:

***Welke factoren zijn van invloed op de het doen van online aangifte bij de politie door de burgers in Nederland?***

### *1.2.3 Deelvragen*

- 1. Welke hypothesen met betrekking tot het gebruik van elektronische publieke dienstverlening kunnen worden afgeleid uit een literatuuronderzoek?*

Voor het beantwoorden van deze deelvraag wordt er gebruik gemaakt van een literatuurreview. In de theorie wordt gezocht naar de determinanten van het gebruik van elektronische publieke dienstverlening (e-government service). De voor dit onderzoek relevante determinanten worden gebruikt als basis bij het opstellen van de hypothesen en het conceptueel model.

- 2. Welke conclusies kunnen getrokken worden na confrontatie van de opgestelde hypothesen met de data verkregen uit een (vignetten)survey onder de burgers in Nederland?*

De hypothesen worden meetbaar gemaakt en verwerkt in een (vignetten)survey die digitaal wordt verspreid onder de burgers in Nederland. De resultaten verkregen uit deze survey wordt via SPSS verwerkt en wordt geanalyseerd door middel van een multiple lineaire regressieanalyse.

- 3. Welke verklaring met betrekking tot het gebruik van digitale aangiftes kan er voor de resultaten gegeven worden?*



Op basis van de verkregen data en analyse wordt er een verklaring gegeven voor de resultaten. Dit zal leiden tot het beantwoorden van de centrale vraag in dit onderzoek.

### **1.3 Theoretische oriëntatie**

Binnen de wetenschappelijke literatuur zijn er enkele modellen of theorieën die het gebruik van een (nieuwe) technologie of e-government services verklaren. Omdat er meerdere begrippen zijn in de literatuur die vergelijkbaar zijn met 'het gebruik' van een bepaalde technologie, zullen in het volgende hoofdstuk de (werk)definities in de context van online aangifte doen van delicten worden bepaald. Om het gebruik van digitale aangiftes bij de politie, ofwel elektronische publieke dienstverlening (e-government services), door de burgers te kunnen verklaren, worden verschillende theoretische modellen beschreven. Eén van de modellen die in dit onderzoek centraal staat is de '*Unified Theory of Acceptance and Use of Technology*' (UTAUT) van Venkatesh, Morris, Davis & Davis (2003) die gebaseerd is op elementen van acht verschillende modellen uit de literatuur. Het UTAUT-model levert vier kerndeterminanten die de intentie tot het gebruik en het daadwerkelijk gebruik van technologie verklaren. De vier modererende variabelen uit het model, die de relatie tot de adoptie en acceptatie van informatietechnologie versterken, worden in dit onderzoek verder buiten beschouwing gelaten. De centrale vraag in dit onderzoek is te vergelijken met de centrale vraag in de studie van Hoefnagel, Oerlemans en Goedee (2012) die gericht is op de adoptie van virtuele aangiftes bij de politie door de burgers in Rotterdam. Naast het '*Trust and Risk*' model van Carter en Bélanger (2008) zijn de theorie van Diffusion of Innovations (DOI) van Rogers (1995) en het Technology Acceptance Model (TAM) van Davis (1986) relevant voor dit onderzoek. Een belangrijke overeenkomst die de technologieacceptatiemodellen met elkaar gemeen hebben is dat de gedragsintentie de belangrijkste voorspeller is van het daadwerkelijk gedrag (het daadwerkelijk gebruik van technologie). Deze theorieën en de overeenkomsten hiertussen worden in het tweede hoofdstuk nader uitgewerkt om vervolgens tot een conceptueel model te komen.

### **1.4 Onderzoeksstrategie**

Er is gekozen voor een kwantitatief deductief onderzoek om de hoofdvraag te kunnen beantwoorden. De bovengenoemde modellen worden naast elkaar gelegd en vergeleken

met elkaar om vervolgens tot voor dit onderzoek relevante determinanten te komen. Op basis hiervan worden de hypothesen afgeleid en opgenomen in een conceptueel model. De variabelen uit het conceptueel model worden gedefinieerd en meetbaar gemaakt door indicatoren. Deze indicatoren zijn uitgewerkt in een vooraf geconstrueerde survey.

Omdat er bij de politie in Nederland bij het doen van een aangifte van een bepaald delict verschillende kanalen (loket, digitaal, telefonisch of op locatie van misdaad) gebruikt kunnen worden, is er gekozen voor een vignettensurvey. Een vignettensurvey onderscheidt zich van een gebruikelijke survey door bij aanvang van de survey een situatie of gebeurtenis te omschrijven ter illustratie aan de respondenten zodat zij een oordeel hierover kunnen vormen (Atzmüller & Steiner, 2010). In de vignettensurvey van dit onderzoek wordt de geneigdheid van de burger om online aangifte te doen gemeten door vier vignetten te schetsen met elk een ander type delict (fietsendiefstal, inbraak, vernieling en zakkenrollerij). De vignetten zijn dusdanig opgesteld dat de persoon in de vignetten bij elk delict de keus heeft om online of op het bureau aangifte te doen en kiest er steeds bewust voor om online aangifte te doen. Aan de respondenten wordt op drie verschillende manieren gevraagd als zij hetzelfde zouden doen zoals de persoon in de vignette. Op deze manier wordt de afhankelijke variabele (de intentie tot het gebruik van online aangifte) gemeten. Het gebruik van vignetten schept een eenduidig beeld van een specifieke situatie naar alle respondenten toe en kent tegelijkertijd ook enkele risico's. De vignetten werden voorafgaand aan de verzameling van data voorgelegd aan een aantal proefpersonen. Hierbij werd er gelet op de reacties van de proefpersonen en werd er gekeken hoe realistisch de vignetten waren. Hiermee kan worden aangenomen dat de vignetten refereren naar daadwerkelijk beleefde situaties. Deze testfase wordt nader besproken in het derde hoofdstuk.

De resultaten van de vignettensurvey worden vervolgens geordend en geanalyseerd via meervoudige lineaire regressieanalyse in SPSS (versie 26). Bij dit analysemodel is het mogelijk de relatie tussen de onafhankelijke variabele en de afhankelijke variabele te toetsen (De Vocht, 2011). De databeschrijving en hypothesetoetsing staan centraal in het vierde hoofdstuk.

## 1.5 Relevantie

### 1.5.1 Maatschappelijke relevantie

De politie is bij het bestrijden van criminaliteit afhankelijk van informatie van de burgers en daarom is het noodzakelijk dat burgers aangifte doen van delicten. Wanneer de burgers geen aangifte doen van bepaalde delicten, worden deze niet meegenomen in de criminaliteitscijfers in Nederland. De elektronische dienstverlening tussen de overheid en de burger is bij de politie, als overheidsorgaan, relevant vanwege de kosteneffectiviteit, de efficiëntie voor de politie en de bereikbaarheid voor de burgers. Ondanks dat hangt het succes en acceptatie van een e-government service af van de bereidheid van de burger om deze innovatie te gebruiken (Carter & Bélanger, 2005). Het is daarom van belang om in de praktijk onderzoek te doen naar de factoren die van invloed zijn op de adoptie/acceptatie van de burger om online aangifte te doen bij de politie. In dit onderzoek wordt tevens gekeken naar de relatie tussen het type delict en de geneigdheid van de burger om online aangifte te doen. De bevindingen in dit onderzoek kunnen niet alleen door de politie meegenomen worden in het verbeteren van de kwaliteit en effectiviteit van de elektronische dienstverlening, maar ook door andere overheidsorganisaties die een elektronische publieke dienstverlening als innovatie willen inzetten.

### 1.5.2 Wetenschappelijke relevantie

Dit onderzoek bouwt voort op het bovengenoemde UTAUT-model van Venkatesh, et al. (2003) en wordt verder uitgebreid met de theorie van Carter en Bélanger (2005). Dit onderzoek naar de determinanten van digitale aangifte door de burgers bij de politie richt zich tevens op het type delict dat mogelijk van invloed is op de keus van de burger om online aangifte te doen. De wetenschappelijke relevantie van dit onderzoek komt neer op het bijdragen aan kennis over de adoptie van digitale aangiftes bij de politie als elektronische publieke dienstverlening tussen overheid en burger.

## 1.6 Leeswijzer

U heeft zojuist de probleemstelling en de centrale vraag gelezen van deze masterthesis. In het tweede hoofdstuk staat de literatuurverkenning van de kernbegrippen in de context

van dit onderzoek centraal. Vervolgens wordt er een omschrijving gegeven van de verschillende modellen en theorieën met betrekking tot de onafhankelijke variabele. Deze literatuurstudie wordt afgesloten met een conceptueel model waarin tevens een set van hypothesen is opgenomen. In hoofdstuk drie, het methodologisch hoofdstuk, wordt de onderzoeksmethode en de kernconcepten van het conceptueel model geoperationaliseerd en gedefinieerd. De resultaten van het empirische deel van dit onderzoek worden in het vierde hoofdstuk beschrijvend in kaart gebracht en hiermee wordt er antwoord gegeven op de tweede deelvraag. Voordat er antwoord op de centrale vraag wordt gegeven, zal er in het vijfde hoofdstuk een verklaring worden gezocht voor de analyse van de resultaten die verkregen zijn uit het kwantitatief onderzoek. Dit hoofdstuk zal afgesloten worden met een reflectie op het onderzoek en een persoonlijke reflectie. In dit hoofdstuk worden tevens aanbevelingen geformuleerd voor in de praktijk en de wetenschap.

## 2. Literatuur review: Determinanten van adoptie e-publieke dienstverlening

Dit hoofdstuk staat in het teken van het beantwoorden van de eerste deelvraag: *“Welke hypothesen met betrekking tot het gebruik van elektronische publieke dienstverlening kunnen worden afgeleid uit een literatuuronderzoek?”*

Om deze deelvraag te beantwoorden is er gebruik gemaakt van verschillende studies die de adoptie van (informatie)technologie en innovaties proberen te verklaren. Vanuit de sneeuwbalmethode is gekeken naar het UTAUT model van Venkatesh, et al. (2003). Deze methode heeft achtergrondliteratuur opgeleverd die tevens de basis vormt voor dit onderzoek. Voordat deze theorieën en modellen in kaart worden gebracht, wordt er eerst wat dieper ingegaan op de gelijkstelling van de mogelijkheid tot digitale aangifte bij de politie met een e-government service oftewel een elektronische publieke dienstverlening. Het begrip e-government wordt eerst uitgelegd gevolgd door het concept e-government services. Hierna worden de determinanten uit de relevante theorieën besproken en zal beargumenteerd worden welke determinanten, in de context van dit onderzoek, relevant zijn om een set van hypothesen op te stellen, zodat deze in de praktijk getoetst kan worden. Dit hoofdstuk wordt afgesloten met een conceptueel model.

### 2.1 Van e-government naar e-government services

#### 2.1.1 E-government

De term e-government wordt volgens Homburg (2008) vaak gebruikt om te verwijzen naar de toepassing van aan het internet gerelateerde technologieën binnen en rond overheden. Bekkers en Homburg (2005) beschrijven het concept ‘e-government’ als het herinrichten van de informatiestroom door de inzet van moderne ICT tussen publieke organisaties en de belanghebbenden in hun omgeving met als doel het creëren van een toegevoegde waarde die varieert van efficiëntere dienstverlening en actief burgerschap tot het dichten van de kloof tussen overheid en burgers (p. 74). Halchin (2004) benoemt twee definities van e-governement die inzicht geven in wat er bedoeld wordt met de term. Deze twee definities richten zich op (1) het proces en relaties: elektronische overheid is het continu optimaliseren van de dienstverlening, de participatie van de bevolking en het

bestuur door het transformeren van interne en externe relaties door middel van technologie, het internet en nieuwe media (2) De tweede definitie ziet e-government als een manier om interacties te organiseren: het is een organisatievorm die de interacties en de onderlinge relaties tussen de overheid en de burgers, bedrijven, klanten en openbare instellingen integreert door de toepassing van moderne informatie- en communicatietechnologieën. Brown en Brudney (2004, p. 96) definiëren e-government als 'het gebruik van technologie, met name webgebaseerde internettoepassingen, om de toegang tot de overheidsinformatie en diensten te verbeteren en deze efficiënt te leveren.

Bovengenoemde definities van e-government hebben allen het volgende met elkaar gemeen: het gebruik van ICT, overheidsinstanties, interactie en uitwisselingen. In dit onderzoek sluit de term e-government het best aan bij de definitie van Brown en Brudney (2004), omdat het in dit onderzoek gaat over de toegang tot overheidsinformatie en diensten die efficiënt geleverd kunnen worden via webgebaseerde internettoepassingen.

### *2.1.2 E-government services: Citizen-centered*

De publieke dienstverlening zou volgens Bekkers en Zouridis (1999) verbeterd kunnen worden door de mogelijkheden die ICT met zich meebrengt. De inzet van ICT zou ervoor zorgen dat de diensten sneller verlopen en dat het mogelijk is meer informatie te verwerken en op te halen in minder tijd. Hiermee wordt de kwaliteit en efficiëntie van de dienstverlening verhoogd. Een voordeel dat zij benoemen is dat de inzet van ICT de toegang van het publiek tot dienstverlenende organisaties vergroot. Mensen kunnen bijvoorbeeld overheidsinformatie opvragen door naar de websites te gaan en ook elektronisch een vergunning aanvragen zonder het huis te verlaten. Een ander voordeel is dat de nieuwe technologieën in staat zijn om communicatie en transacties te vergemakkelijken (Bekkers & Zouridis, 1999, pp. 185-186).

Yildiz (2007) noemt de categorieën waarin Brown en Brudney (2001) de e-government inspanningen verdelen, deze zijn: Government to Government (G2G) wat gaat over het uitwisselen van informatie binnen en tussen overheidsorganisaties, Government to Citizen (G2C) wat refereert naar het uitwisselen van informatie tussen overheid en burger en de mogelijkheid voor het voeren van transacties tussen de overheid en de burgers,

zoals online publieke dienstverlening als online stemmen en digitale belastingaangiften doen en Government to Business (G2B): Transactie en communicatie tussen de overheid en bedrijven. Ook Homburg (2008) geeft aan dat er bij veel initiatieven op het gebied van e-government de nadruk vooral gelegd wordt op het vergroten van de aandacht op de burger. De burger kan in dit geval worden bestempeld als klant van de overheid bij het verlenen van e-government diensten. De citizen centered e-government van Homburg kan vergeleken worden met de categorie government to citizen (G2C) van Brown en Brudney in Yildiz (2007). Homburg (2008) identificeert vijf typen e-services in de praktijk: 1) Informatiediensten: voor het verstrekken van overheidsinformatie. 2) Contactservices: om contact op te nemen voor het stellen van vragen aan de ambtenaren of het indienen van een klacht. 3) Transactiediensten: hebben betrekking op het elektronisch indienen en afhandelen van bepaalde aanvragen met betrekking tot persoonlijke rechten, plichten en voordelen, zoals het doen van een digitale belastingaangiften. 4) Participatiediensten: maakt het mogelijk voor de burger om deel te nemen aan digitale fora en virtuele gemeenschappen om via die weg te participeren en eventueel een bijdrage te leveren. 5) Diensten voor gegevensoverdracht: hebben betrekking op het uitwisselen en delen van basisgegevens tussen overheidsorganisaties.

Dit onderzoek gaat over het doen van digitale aangifte door de burgers bij de politie als overheidsorganisatie. Op basis van de bovenstaande categorieën kan de mogelijkheid om digitaal aangifte te doen bij de politie worden geclassificeerd als een Government to Citizen (G2C) dienst van de type 'transactie'. De context van dit onderzoek heeft dus betrekking op een e-government service waarbij er sprake is van een transactiedienst tussen de overheid en de burger.

### *2.1.3 Acceptatie van e-overheidsinitiatieven*

Het succes en de acceptatie van online overheidsinitiatieven is afhankelijk van de bereidwilligheid van de burgers om deze diensten te gebruiken, aldus Carter en Bélanger (2005, p.6). Het gaat in de context van dit onderzoek over de adoptie van een e-service door een potentiële gebruiker. Hoefnagel, Oerlemans en Goedee (2012) hebben onderzoek gedaan naar de bereidwilligheid van een individu tot de acceptatie van virtuele publieke diensten bij de politie in Nederland. Met virtuele publieke diensten gaat het in

hun onderzoek over de aangifte die de burger bij de politie doet op het politiebureau tegenover een scherm waarbij het beeld van een politieambtenaar geprojecteerd wordt op een scherm. De politieambtenaar neemt op deze manier, vanaf afstand, de aangifte op van het slachtoffer. De vraagstelling van hun onderzoek is vergelijkbaar met die van dit onderzoek. Zij hebben hun studie gebaseerd op het bekende acceptatiemodel UTAUT en de Social Presence Theorie (SPT). Om de afhankelijke variabele in dit onderzoek, de adoptie van digitale aangiftes bij de politie door de burger, als e-government service te onderzoeken wordt in de paragraaf hierna eerst ingegaan op het klassieke technologie acceptatiemodel Venkatesh et al. (2003), het UTAUT-model.

## **2.2 Relevante theorieën en modellen**

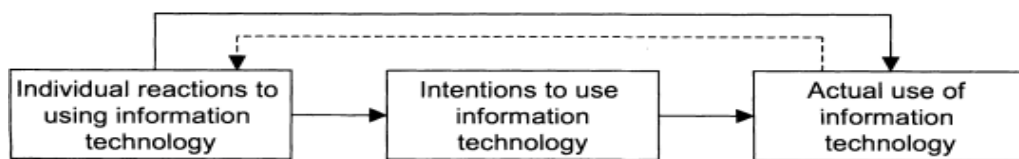
In deze paragraaf zullen de voor dit onderzoek relevante theorieën en modellen uitgelegd worden per subparagraaf. Eerst wordt er een onderscheid gemaakt tussen het daadwerkelijk gebruik en de intentie tot gebruik van een technologie. Verder wordt er uitgebreid ingegaan op het model 'Unified Theory of Acceptance and Use of Technology' (UTAUT) van Venkatesh et al., 2003. Hierna is er in de literatuur gezocht naar het concept 'vertrouwen' als determinant van intentie tot gebruik bij e-government services. Om dit concept verder uit te diepen, worden de studies van Carter & Bélanger (2005;2008) gebruikt als leidraad. Op basis van de gevonden determinanten uit het literatuuronderzoek worden er voorspellingen gedaan over de relatie tussen de determinanten van het gebruik van e-government services in dit onderzoek.

### ***2.3.1 Intentie tot gebruik en daadwerkelijk gebruik***

De vraagstelling van dit onderzoek gaat over het doen van online aangiftes, wat duidt op het gebruik van een digitale technologie. Echter, het daadwerkelijk gebruik, ook wel 'actual use', is in de praktijk lastig te meten. De afbeelding hieronder laat het conceptueel model zien van Venkatesh et al. (2003) waarin zij constateren dat er bij de gebruikersacceptatiemodellen een directe invloed te zien is bij de gedragsintentie 'behaviour intention' op het daadwerkelijk gebruik van informatietechnologie. Deze sterke correlatie tussen de intentie tot gebruik en het daadwerkelijk gebruik wordt door meerdere onderzoekers vastgesteld (Rad, Nilashi & Dahlan, 2018; Rana, Williams, Dwivedi en Williams, 2012; Lee et al., 2012; Lu en Su, 2009; Song et al., 2008; Zhang en



Mao, 2008 uit Gao & Bai, 2014). Op basis van deze voorgaande studies is het verantwoord om de intentie tot gebruik als indicator te gebruiken voor het daadwerkelijk gebruik van een bepaalde technologie. In de context van dit onderzoek is gekozen om de intentie tot gebruik te meten in plaats van het daadwerkelijk gebruik van de digitale aangiften door een potentiële gebruiker. Vanaf nu wordt dan ook gesproken over de intentie tot het gebruik in plaats van het daadwerkelijk gebruik wanneer het over de adoptie van online (digitaal) aangifte bij de politie gaat.



*Figuur 1 Basic concept underlying User Acceptance Models (Venkatesh et al., 2003 p.427)*

### ***2.3.2 Unified Theory of Acceptance and Use of Technology***

De Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) van Venkatesh et al. (2003) is een model dat vaker wordt gebruikt door verschillende wetenschappers voor het verklaren van de factoren die van invloed zijn op de gedragsintentie van de potentiële gebruiker en dus ook het daadwerkelijk gebruik van (nieuwe) informatietechnologie. Dit model is een combinatiemodel van acht invloedrijke technologieacceptatiemodellen uit de wetenschap. Per model zijn één of meerdere determinanten van de gedragsintentie overgenomen of gecombineerd die uiteindelijk het UTAUT-model hebben gevormd. Volgens Hoefnagel et al. (2012) gaat het binnen de acht modellen erom dat affectieve overtuigingen invloed hebben op de intentie om een bepaalde handeling te verrichten en zo van invloed zijn op het feitelijk gedrag. Tabel 1 bevat een weergave van de 8 prominente modellen waarop het UTAUT gebaseerd is (Lean, Zailani, Ramaya, & Fernando, 2009).

Tabel 1- Onderliggende modellen van het UTAUT-model

Naam model	Auteur(s)
Theory of Reasoned Action (TRA)	Fishbein & Ajzen (1975)
Technology Acceptance Model (TAM)	Davis (1989)
Motivational Model (MM)	Davis, Bagozzi & Warshaw (1991)
Theory of Planned Behavior (TPB)	Ajzen (1985)
Technology Acceptance Model & Theory of Planned Behaviour (TAM/TPB)	Taylor & Todd (1995)
Innovation Diffusion Theory (IDT)	Rogers (1995)
Model of PC Utilization (MPCU)	Thompson, Higgins, & Howell (1991)
Sociale Cognitive Theory (SCT)	Bandura (1986)

Het UTAUT-model, afgebeeld in figuur 2, bestaat uit vier onafhankelijke variabelen die de gedragsintentie en dan ook het daadwerkelijk gebruik beïnvloeden (Venkatesh et al., 2003). Deze variabelen zijn:

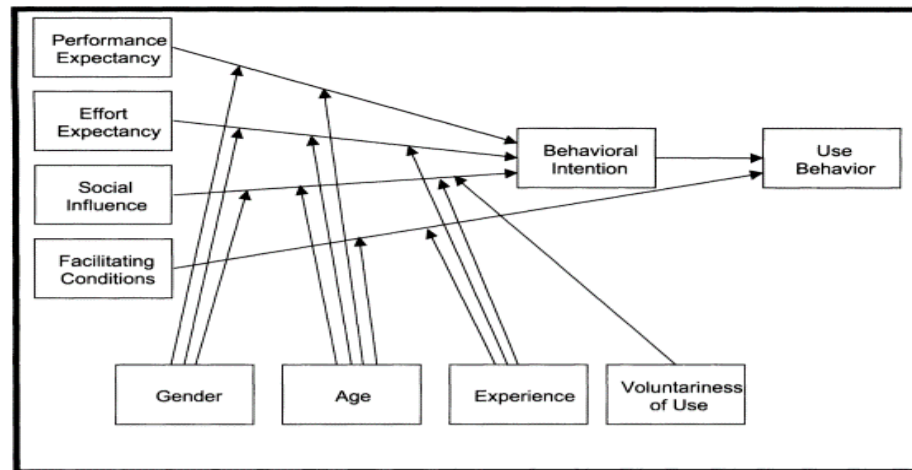
1. Performance Expectancy
2. Effort expectancy
3. Social influence
4. Facilitating conditions

Daarnaast zijn er in dit model vier modererende variabelen opgenomen die de relaties tussen de genoemde vier onafhankelijke variabelen en de afhankelijke variabele (de intentie tot gebruik en daadwerkelijk gebruik) beïnvloeden: geslacht, leeftijd, ervaring en de mate van vrijwilligheid in gebruik.

De uniforme theorie over de acceptatie en gebruik van technologie, het UTAUT-model, blijkt het meest geschikt in dit onderzoek, vanwege de sterkst voorspellende kracht op het gebruik van informatietechnologie vergeleken met andere acceptatiemodellen. Het model is wereldwijd meerdere malen empirisch gevalideerd door meerdere onderzoekers in verschillende contexten (Oslyanksky, Cairns & Thimblebly, 2007; Pu Li & Kishore, 2006; uit Hoefnagel, Oerlemans en Goedee (2012).

De vier onafhankelijke variabelen die van invloed zijn op de intentie tot en het daadwerkelijk gebruik, zijn zoals eerder vermeld gebaseerd op de constructen van de onderliggende acht acceptatiemodellen en worden hieronder verder uitgewerkt. De vier modererende variabelen zijn in het kader van dit onderzoek niet relevant en worden daarom ook niet verder uitgelicht. De variabelen geslacht en leeftijd worden in dit

onderzoek wel meegenomen als controlevariabelen. Daarnaast wordt het hoogst afgeronde opleidingsniveau als controlevariabele toegevoegd.



Figuur 2- UTAU-model (Venkatesh et al., 2003)

### Performance expectancy en Effort Expectancy

Performance Expectancy en Effort Expectancy zijn te vergelijken met de variabelen Perceived Usefulness en Perceived Ease of Use in het Theory Acceptance Model (TAM) van Davis et al. (1989). De TAM vindt zijn oorsprong in de TRA (Theory Of Reasoned Action) van Fishbein & Ajzen (1975) en in de (TPB) van Ajzen (1980). In dit model werden de causale relaties tussen externe relaties, de adoptie van en het daadwerkelijk gebruik van ICT verklaard door het gedrag van medewerkers op hun werkplek te meten (Venkatesh & Davis, 1996).

Performance expectancy en perceived usefulness gaan beide om de mate waarin een persoon gelooft dat het gebruik van een bepaald systeem zijn (werk)prestatie kan verbeteren en dus dat er een voordeel te behalen valt. Effort Expectancy en Perceived Ease of Use gaan over het geloof dat het systeem makkelijk in gebruik en dus vrij van inspanning is.

Hieronder volgt een weergave van de definities van de twee vergelijkbare variabelen uit de twee modellen TAM/TAM2 en UTAUT. Deze variabelen in het UTAUT-model zijn sterk voorspellend voor de intentie tot het gebruik van een technologie en worden daarom meegenomen in dit onderzoek.

Tabel 2- Definities vanuit het TAM/TAM2 en UTAUT

Variabele	Model	Definitie
Perceived usefulness	TAM/TAM2 (Davis et al., 1989, p. 320)	“the degree to which a person believes that using a particular system would enhance his or her job performance”
Perceived ease of use		“the degree to which a person believes that using a particular system would be free of effort”
Performance expectancy	UTAUT (Venkatesh et al., 2003, p. 447)	“the degree to which an individual believes that using the system will help him or her to attain gains in job performance”
Effort expectancy	(Venkatesh et al., 2003, p. 450)	“the degree of ease associated with the use of the system”

Performance Expectancy wordt in dit onderzoek geduid als Ervaren Nut (EN) en gedefinieerd als de mate waarin een burger denkt dat het digitaal aangifte doen voordelen met zich meebrengt ten opzichte van aangifte doen op het bureau. Effort Expectancy wordt geduid als Ervaren Gebruiksgemak (GG) en heeft betrekking op de mate waarin de burger verwacht dat het online aangifte doen makkelijk is en bijna geen moeite kost.

### Social influence

Een derde belangrijke variabele uit het UTAUT-model is Sociale Influence ofwel sociale beïnvloeding. Dit kan vergeleken worden met de variabele ‘image’ van de Diffusion of Innovation Theory van Rogers (1995), de Subjective Norm van de TRA en Social factors van het Model of PC Utilization van Thompson, et al (1991). Zie Tabel drie voor een overzichtelijke weergave van de definities uit de literatuur.

Tabel 3- definitie tabel Sociale Influence

Variabele	Model	Definitie
Subjective Norm	TRA, TAM	“the person’s perception that most people who are important to him think he or she should or should not perform the target behaviour in question” (Fishbein & Ajzen, 1975, p. 302)
Social factors	MPCU	“the individual’s internalization of the reference group’s subjective culture, and specific interpersonal agreements that the individual has made with others, in specific situations” (Thompson et al., 1991, p. 126)
Image	DOI	“the degree to which one can see others using the system in the organization” (Moore & Benbasat, 1991:195)
Social Influence	UTAUT	“The degree to which an individual perceived that important others believes that he or she should use the new system” (Venkatesh, 2003, p.451)

Deze variabele is wederom grond voor een andere vergelijking die gemaakt kan worden tussen de modellen DOI, TRA, TAM, MPCU en UTAUT. De definities van de verschillende modellen komen in de basis overeen met elkaar en hebben betrekking op de mate waarin een persoon beïnvloed wordt door, voor die persoon, belangrijke personen om een bepaald systeem te gebruiken.

In dit onderzoek wordt de definitie van Social Influence van Venkatesh et al. (2003) toegespitst op de context van dit onderzoek en wordt systeem vervangen door 'online aangifte doen bij de politie'.

Deze variabele wordt in dit onderzoek meegenomen als sociale beïnvloeding (SB) en wordt gedefinieerd als *“de mate waarin belangrijke personen zoals collega’s, familie en vrienden van een persoon van mening zijn dat hij of zij gebruik moet maken van de mogelijkheid om online aangifte te doen”*.

### Facilitating conditions

Uit het UTAUT blijkt dat het vierde concept, facilitating conditions, een direct verband heeft met het daadwerkelijk gebruik. Faciliterende condities verwijst naar de organisatorische en technische belemmeringen die het gebruik beïnvloeden. Venkatesh et al. (2003, p. 453) definieert Facilitating Conditions als: *“the degree to which an individual believes that an organizational and technical infrastructure exists to support the use of the system”*. De variabele facilitating conditions uit het UTAUT-model is afgeleid van meerdere modellen waarop dit model gebaseerd is, zoals het TPB, MM en MPCU. Perceived Behavioural control (uit TPB): *“the perceived ease of difficulty of performing the behavior”* (Ajzen, 1991, p. 188) en in Information System onderzoeken: *“perceptions of internal and external constraints on behavior”* (Taylor & Todd, 1995 in Hoefnagel, Oerlemans en Goedee, 2012, p. 281). Uit het overzicht van de acceptatiemodellen in Hoefnagel et al. (2012) is te zien dat de definitie van Complexity uit het MPCU van Thompson, Higgins & Howell (1991) overeenkomsten vertoont met effort expectancy (UTAUT) en Perceived Ease of Use (TAM).

Facilitating Conditions (UTAUT) vertoont bepaalde overlappings met de variabelen Perceived Ease of Use (TAM), Effort Expectancy (UTAUT), Perceived behaviour control

(TPB) en Complexity (MPCU). Bij facilitating conditions van het UTAUT-model gaat het vooral erom of een gebruiker over de middelen en kennis beschikt om gebruik te kunnen maken van bijvoorbeeld internetdiensten en een computer. Deze aspecten maken het ook makkelijker om een nieuw systeem te gebruiken. Tevens gaat het er in het UTAUT-model om of men hulp kan organiseren wanneer zij bij het gebruik van een bepaald systeem er niet zelf uitkomen. Venkatesh et al., (2003) concluderen op basis van empirische studies dat de variabele facilitating conditions insignificant is op de intentie tot gebruik, wanneer de variabelen Performance Expectancy en Effort Expectancy beide zijn opgenomen in een onderzoek. Ook om die reden is ervoor gekozen om de variabele facilitating conditions als onafhankelijke variabele vanuit het UTAUT niet mee te nemen in dit onderzoek. Omdat bepaalde indicatoren uit deze variabele van het UTAUT-model sterk overeenkomen met Effort Expectancy, is ervoor gekozen om deze samen te voegen met de variabele Gebruiksgemak. De twee indicatoren zijn weergegeven in de operationalisatietabel in het derde hoofdstuk. Het gaat dan om het beschikken over de kennis om digitaal aangifte te kunnen doen en of men in staat is om hulp te organiseren wanneer dit niet lukt. Het beschikken over de middelen om aangifte te kunnen doen wordt in dit onderzoek tevens buiten beschouwing gelaten, omdat wanneer men niet beschikt over de technologische middelen men ook geen online aangifte kan doen.

### *2.2.3 Diffusion of Innovation Theory*

De Diffusion of Innovation Theory van Rogers (1995) betreft het proces van adoptie door een gebruiker en verspreiding van innovaties. In de context van dit onderzoek wordt er niet zo zeer ingegaan op de verspreiding van de innovatie, maar meer op de variabelen die invloed hebben op de houding van de potentiële gebruiker van de innovatie. Hij omschrijft vijf variabelen die de houding van een gebruiker beïnvloeden: Relative advantage (gaat over het voordeel van een innovatie ten opzichte van een voorganger), Complexity (gaat over de complexiteit van de innovatie in gebruik), Compatability (gaat over de mate waarin een innovatie overeenkomt met de bestaande waarden en ervaringen van een potentiële gebruiker. De twee variabelen triability en observability worden in dit onderzoek verder buiten beschouwing gelaten, omdat het niet van toepassing is.

Een opmerkelijke vergelijking tussen de modellen UTAUT, DOI en de TAM zijn de kenmerken die ze met elkaar gemeen hebben: Ze proberen allen de acceptatie en het gebruik, dus de adoptie van technologie te verklaren. Tevens voorspellen de modellen allemaal de intentie tot het gebruik als belangrijke determinant van het feitelijk gedrag. In tabel vier zijn deze modellen en de vergelijkbare variabelen in kaart gebracht.

Tabel 4- overeenkomsten variabelen en theoretische modellen

Variabele	Model	UTAUT	DOI	TAM/TAM2
• Acceptatie		Actual use		
• Intentie tot gebruik		Behavioural intention	Intention to use	Intention to use
• Ervaren nut		Performance expectancy	Relative advantage	Perceived usefulness
• Gebruiksgemak		Effort expectancy	Complexity	Perceived ease of use
• Sociale invloed		Social influence		Subjective norms
• Faciliterende voorwaarden		Facilitating conditions		
• Verenigbaarheid			Compatibility	

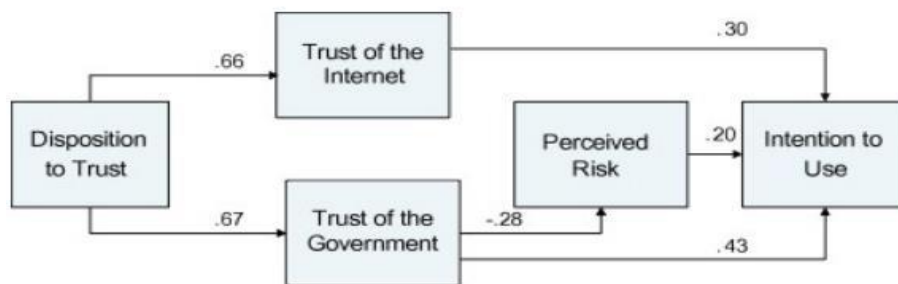
### 2.3.4 Trust en Risk Model

Vertrouwen is een breed begrip wat moeilijk te omschrijven is en dat in de praktijk lastig te meten is. Hierdoor heeft het concept vertrouwen in verschillende studies meerdere definities. Volgens meerdere onderzoekers is het concept vertrouwen bepalend voor de intentie tot het gebruik van een e-service (Jarvenpaa et al., 2000; Tan & Thoen, 2001; Bélanger et al., 2002; McKnight et al., 2002; David et al., 2003; Gefen et al., 2005 uit Zhao & Khan, 2013, p. 712). Carter en Bélanger (2008, p. 166) hebben de definitie van vertrouwen afgeleid van de definitie die Rotter (1971) hanteert: *“an expectancy that the promise of an individual or group can be relied upon”*. Zhao en Khan (2013) benoemen in hun studie dat vertrouwen een belangrijke rol speelt in de adoptie van e-services bij burgers.

Carter en Bélanger (2005) hebben in hun studie de theorieën TAM, DOI en webtrust modellen gecombineerd om een conclusie te kunnen trekken over het vertrouwen van de burger, de innovatie en de factoren die van invloed zijn op de acceptatie van een innovatie. Zij concluderen dat naast Perceived Ease of Use (gebruiksgemak) en Compatibility (verenigbaarheid) ook Trustworthiness (betrouwbaarheid) significante voorspellers zijn

van het voornemen van een persoon om een e-government service te gebruiken. Dit onderzoek van hun sluit goed aan in de context van e-government services in dit onderzoek, omdat zij ten eerste onderzoek doen naar de invloed van vertrouwen wat de burger ervaart op de adoptie van e-government services en ten tweede omdat zij tevens de TAM en DOI theorie combineren. Deze combinatie komt sterk overeen met de variabelen van het UTAUT model.

Carter en Bélanger (2008) komen tot een model wat de relatie tussen vertrouwen en risicopercepties van de burger in de adoptie van een e-government service bestudeert, genaamd het Trust en Risk model. Dit model is afgeleid van het TRA van Ajzen en Fishbein (1975). Meerdere wetenschappers hebben de TRA gebruikt om de relatie tussen vertrouwen en gebruikersgedrag te bestuderen (Gefen et al., 2003; Jarvenpaa et al., 2000; Mcknight et al., 2002; Pavlou, 2003 in Carter en Bélanger, 2008, p.166). Dit model, figuur 3, van Carter en Bélanger (2008, p. 182), bevat de variabelen: Disposition to trust (het vermogen van een persoon om te kunnen vertrouwen in algemene zin), Trust of the Internet (TOI: vertrouwen in het internet), Trust of the Government (TOG: het vertrouwen van de burgers in de overheid) en de Perceived Risk (perceptie van de burger op de te verwachten risico's bij gebruik).



*Figuur 3- Trust and Risk model (Carter en Bélanger, 2008, p. 172)*

Carter en Bélanger (2008) hebben geconstateerd dat het vermogen om te kunnen vertrouwen in algemene zin (disposition to trust) een positief effect heeft op zowel het vertrouwen in het internet en vertrouwen in de overheid. Beide hebben hierdoor een positief effect op de gedragsintentie om een e-government dienst te gebruiken. Ook nemen zij in hun model de variabele Perceived Risk op. Perceived Risk refereert naar de mogelijke risico's die kunnen opspelen tijdens het gebruik van een e-service. In dit



onderzoek wordt deze variabele niet meegenomen. De relatie tussen vertrouwen en ervaren risico's blijkt in het onderzoek van Carter en Bélanger (2008) niet significant te zijn. Omdat de context van dit onderzoek te maken heeft met een e-government service net als in het onderzoek van Carter en Bélanger, wordt deze variabele dan ook niet meegenomen in het onderzoek. In tabel 5 worden de definities van de variabelen die Carter en Bélanger (2008) hanteren, weergegeven.

*Tabel 5- Definitietabel Carter en Bélanger (2008, p.167-168)*

Variabele	Definitie
Trust of the internet (TOI)	"refers to an individual's perceptions of the institutional environment, including the structures and regulations that make an environment feel safe (McKnight et al., 2002)"
Trust of the government (TOG)	"one's perceptions regarding the integrity and ability of the agency providing the service (Becerra and Gupta, 1999; Ganesan and Hess, 1997; Jarvenpaa et al., 1998; Lee and Turban, 2001; Mayer et al., 1995; McKnight et al., 2002, 1998)"
Disposition to trust	"one's general propensity to trust others"
Perceived risk	"the citizen's subjective expectation of suffering a loss in pursuit of a desired outcome (Warkentin et al., 2002)"

Voor het gebruik van een e-government service is vaak een online transactie van persoonlijke gegevens, data en soms ook een betaling noodzakelijk (Lee & Turban, 2001; Zhao & Khan, 2013). Uit het model van Carter & Bélanger (2008) is gebleken dat de twee aspecten van vertrouwen belangrijk zijn voor het gebruik van een e-government service: (1) de gebruiker dient vertrouwen te hebben in de technologie die noodzakelijk is om de handeling te verrichten. Als het gaat om vertrouwen in technologie, spreken Carter en Bélanger (2008) van Institution-based trust wat refereert naar vertrouwen in het internet (TOI). De burgers moeten verzekerd worden dat bij gebruik van deze mechanismen de uitwisseling van persoonlijke data beveiligd is; (2) de gebruiker dient vertrouwen te hebben in de betrouwbaarheid en integriteit van de overheidsinstelling die de service verleent (TOG). Vertrouwen in de overheid refereert naar de gebruikersperceptie dat de overheid in staat is de geboden e-service met integriteit levert en adequaat afhandelt.

In het kader van dit onderzoek is ervoor gekozen om mee te gaan met het concept vertrouwen en om deze net als in de studie van Carter en Bélanger (2008) op te splitsen in twee variabelen: Vertrouwen in het internet (ViI) en Vertrouwen in de overheid (ViO),

omdat deze variabelen een directe verband hebben met de intentie tot het gebruik van een e-government service.

De adoptie van elektronische publieke dienstverlening door de burger is volgens Carter en Bélanger (2008) afhankelijk van de perceptie van de burger dat het internet (1) een betrouwbaar instrument is, (2) dat nauwkeurige informatie verstrekt en (3) dat voldoende beveiligd is voor het uitwisselen van informatie. McKnight et al. (2002) verwijzen in hun studie met het concept institution-based trust naar de perceptie van een individu over de instituties, zoals wet -en regelgeving (privacy en informatiebeveiligingsmaatregelen) die een omgeving veilig en betrouwbaar maken. De aanwezigheid van juridische maatregelen, regels, garanties bevorderen volgens Mcknight et al. (2002) het succes (uit Carter en Bélanger, 2005). De bevinding in het onderzoek van Carter en Bélanger (2005) met betrekking tot het vertrouwen in het internet is dat burgers die de betrouwbaarheid en beveiliging van het internet als laag percipiëren dat zij minder snel geneigd zijn om een e-government service te gaan gebruiken. In dit onderzoek wordt de variabele vertrouwen in het internet daarom als volgt gedefinieerd: *de mate waarin de burger het geloof heeft dat het internet een betrouwbaar instrument is, die nauwkeurige informatie kan verstrekken en voldoende beveiligd is om persoonlijke informatie uit te wisselen.*

De variabele Vertrouwen in de overheid wordt in dit onderzoek toegespitst op Vertrouwen in de politie, als overheidsorganisatie. Carter en Bélanger (2005) benoemen in hun onderzoek dat burgers meer geneigd zijn om een e-government service te gebruiken wanneer zij meer vertrouwen hebben in de overheidsorganisaties. Het vertrouwen in de overheid kan net zoals in studies over e-commerce worden gebaseerd op de componenten integriteit en competenties van de organisaties (McKnight et al., 2002 uit Carter en Bélanger, 2008). Uit deze studie is gebleken dat vertrouwen in de overheid een positieve invloed heeft het de adoptie van een e-government service. Zoals eerder vermeld richt dit onderzoek zich op één e-government service bij de politie als overheidsorgaan in plaats van op alle overheidsorganisaties bij elkaar zoals in de studie van Carter en Bélanger (2008). In dit onderzoek wordt voor de variabele Vertrouwen in de politie de volgende definitie gehanteerd: *de perceptie die de burger heeft op de*

*integriteit en het vermogen van de politie om de online aangifte op een adequate manier af te handelen.*

In hoofdstuk 3, het methodologisch hoofdstuk, worden deze variabelen verder gedefinieerd en meetbaar gemaakt op basis van bestaande vragenlijsten uit de literatuur.

### *2.3.5 Determinanten richting het conceptueel model*

De bovenstaande literatuurstudie en vergelijking van theorieën en modellen hebben voor dit onderzoek relevante determinanten opgeleverd. Deze zijn vooral af te leiden uit de volgende theorieën: UTAUT (Venkatesh et al., 2003), DOI (Rogers, 1995), TAM (Davis, et al., 1989) en het model Trust en Risk van Carter en Bélanger (2008). In deze subparagraaf worden de voor dit onderzoek relevante variabelen kort omschreven en gedefinieerd, waarbij eerst gestart wordt met de afhankelijke variabele in dit onderzoek. Vervolgens worden de relevante onafhankelijke variabelen, waarvan een effect verwacht wordt in relatie tot de afhankelijke variabele, besproken en gedefinieerd. Over elke onafhankelijke variabele wordt er een hypothese uitgesproken.

#### *De intentie tot gebruik als afhankelijke variabele*

In dit onderzoek wordt de intentie tot het gebruik van een e-government service, net als in de literatuur, gemeten in plaats van het daadwerkelijk gebruik. In de Information System literatuur wordt de intentie tot gebruik van een systeem gezien als een krachtige voorspeller op het daadwerkelijke gebruik (Carter en Bélanger, 2008; Venkatesh, 2003; Hoefnagel et al., 2012; Ajzen & Fishbein, 1975).

In de vraagstelling van dit onderzoek wordt gesproken over het doen van online aangifte bij de politie door de burger en ook in de context van dit onderzoek wordt het daadwerkelijk gebruik gelijkgesteld aan de intentie tot gebruik van de burger. In dit onderzoek wordt hiervoor ook gesproken over de adoptie van online aangifte door de burgers bij de politie. De adoptie van online aangifte wordt in dit onderzoek als volgt gedefinieerd: *de mate waarin mensen geneigd zijn een aangifte online te laten plaatsvinden.*

In de studie over het naleven van veiligheidsmaatregelen van Moody, Siponen en Pahlila (2018) wordt toekomstig gedrag gemeten door een scenario-based techniek. In dit

onderzoek wordt een soortgelijke techniek gebruikt waarbij een scenario wordt geschetst voor een respondent (een vignette). In het derde hoofdstuk wordt de adoptie van online aangifte door de burger verder geoperationaliseerd.

#### Performance expectancy: Ervaren Nut (EN)

In het literatuuronderzoek is de vergelijking gemaakt tussen Performance Expectancy (UTAUT) en Perceived Usefulness (TAM/TAM2). De variabele Relative Advantage in de Diffusion of Innovation theory vertoont tevens gelijkenissen met deze variabelen. In de context van dit onderzoek wordt deze variabele 'Ervaren Nut' (EN) genoemd en gedefinieerd als: *de mate waarin een persoon denkt dat het online aangifte doen voordelen met zich meebrengt*. In zowel de TAM als in het UTAUT blijkt uitkomstverwachting een grote voorspeller te zijn op de intentie tot het gebruik. Deze verwachting leidt tot in dit onderzoek dan ook tot de volgende hypothese:

*H1: Hoe meer nut mensen ervaren bij het doen van een online aangifte, des te meer mensen geneigd zijn om een aangifte online te laten plaatsvinden.*

#### Effort Expectancy: ervaren gebruiksgemak (EG)

Deze variabele is afkomstig uit het UTAUT en is vergelijkbaar met de variabele Perceived Ease of Use van het TAM wordt door Davis, et al. (1989, p. 988) gedefinieerd als: *"The degree to which an individual believes that using a particular system would be free of physical and mental effort"*. Bij Effort Expectancy of Perceived Ease of Use, gaat het om de inspanningen die vereist zijn bij het gebruik van een bepaald systeem. Venkatesh et al., (2003, p.450) definiëren Effort Expectancy als: *"the degree of ease associated with the use of the system"*. De variabele facilitating conditions uit het UTAUT-model is oorspronkelijk afkomstig van de variabele behavioral control van het MPCU/TPB/DOI. Venkatesh et al. (2003) concluderen uit het onderliggend model dat de beschikbaarheid van middelen en mogelijkheden voor een gebruiker bevorderlijk is voor het gebruik van een dienst. In de context van dit onderzoek worden bepaalde items van de faciliterende condities gecombineerd met het ervaren gebruiksgemak. De verwachting is aansluitend op het UTAUT-model en de TAM dat deze variabele een significante relatie heeft op de intentie tot het gebruik. Ervaren van Gebruiksgemak (GG) wordt in dit onderzoek gedefinieerd als: *de mate waarin het gebruik van een e-government service (het online aangifte doen) vrij*

van fysieke en mentale inspanning is en als makkelijk wordt ervaren. Dit leidt tot de volgende hypothese:

*H2: Hoe meer gebruiksgemak mensen ervaren bij het doen van een online aangifte, des te meer mensen geneigd zijn om een aangifte online te laten plaatsvinden.*

### Social influence: Sociale beïnvloeding (SB)

In het onderzoek van Hoefnagel et al. (2012) werd het UTAUT-model toegepast in een andere context en werd er onderzoek gedaan naar de factoren die van invloed zijn op de gebruikersacceptatie van virtuele overheidsdiensten. Sociale beïnvloeding bleek een significante invloed te hebben op de intentie tot het gebruik. Sociale invloed in Venkatesh et al. (2003) is de derde variabele die is opgenomen en wordt gedefinieerd als *“the degree to which an individual perceives that important others believe he or she should use the new system”* (Venkatesh et al., 2003 p. 451). Zoals eerder besproken is Social Influence van het UTAUT-model afgeleid van de variabelen uit de onderliggende modellen: Subjective norm (TPB, TAM), Social Factors (MPCU) en Image (DOI). Hung, Tsai & Chuang (2014) benoemen deze variabele in hun onderzoek als Peer influence en geven betekenis aan ‘important others’ in de definitie. Zij zien ‘important others’ als familie, vrienden, collega’s. In de definitie van sociale beïnvloeding voor dit onderzoek is deze aanduiding overgenomen en luidt de gehanteerde definitie daarom als volgt: *de mate waarin belangrijke personen, zoals collega’s, familie en vrienden van een individu van mening zijn dat hij of zij gebruik moet maken van de mogelijkheid om online aangifte te doen*. De volgende hypothese is opgesteld voor deze variabele:

*H3: Hoe meer sociale beïnvloeding mensen ervaren om een online aangifte te doen, des te meer mensen geneigd zijn om een aangifte online te laten plaatsvinden.*

### Vertrouwen: vertrouwen in het internet (1) en vertrouwen in de overheid (2)

Het UTAUT-model wordt in dit onderzoek uitgebreid met het Trust en Risk model van Carter & Bélanger (2008). Vertrouwen in de overheid wordt door hen opgesplitst in twee aspecten: (1) vertrouwen in het internet en (2) vertrouwen in de overheid. Omdat het in de context van dit onderzoek interessant is welke rol vertrouwen speelt bij het doen van online aangifte, worden deze tevens meegenomen in het onderzoek. In het eerste hoofdstuk is vermeld dat men geen aangifte doet van een delict bij de politie, omdat het

aangifte doen volgens de burgers toch geen zin heeft en het geloof er niet is dat de dader opgepakt zal worden bij bepaalde delicten. Ook denkt men dat er toch niets met de aangifte gedaan wordt door de politie. Daarom is het relevant om het vertrouwen dat de burger in de politie als overheidsorgaan heeft te meten.

### Vertrouwen in het internet (VI)

Carter en Bélanger (2008, p. 167) definiëren vertrouwen in het internet als volgt: *“trust in the security measures, safety nets and performance structures of this electronic channel”*. In de context van dit onderzoek luidt de definitie als volgt: *de mate waarin de burger het geloof heeft dat het internet een betrouwbaar instrument is, dat nauwkeurige informatie kan verstrekken en voldoende beveiligd is om persoonlijke informatie uit te wisselen*. De verwachting is dat het vertrouwen in het internet een significante invloed heeft op het doen van online aangifte bij de politie. Dit leidt tot de volgende hypothese:

*H4: Hoe meer vertrouwen mensen hebben in het internet, des te meer mensen geneigd zijn om een aangifte online te laten plaatsvinden.*

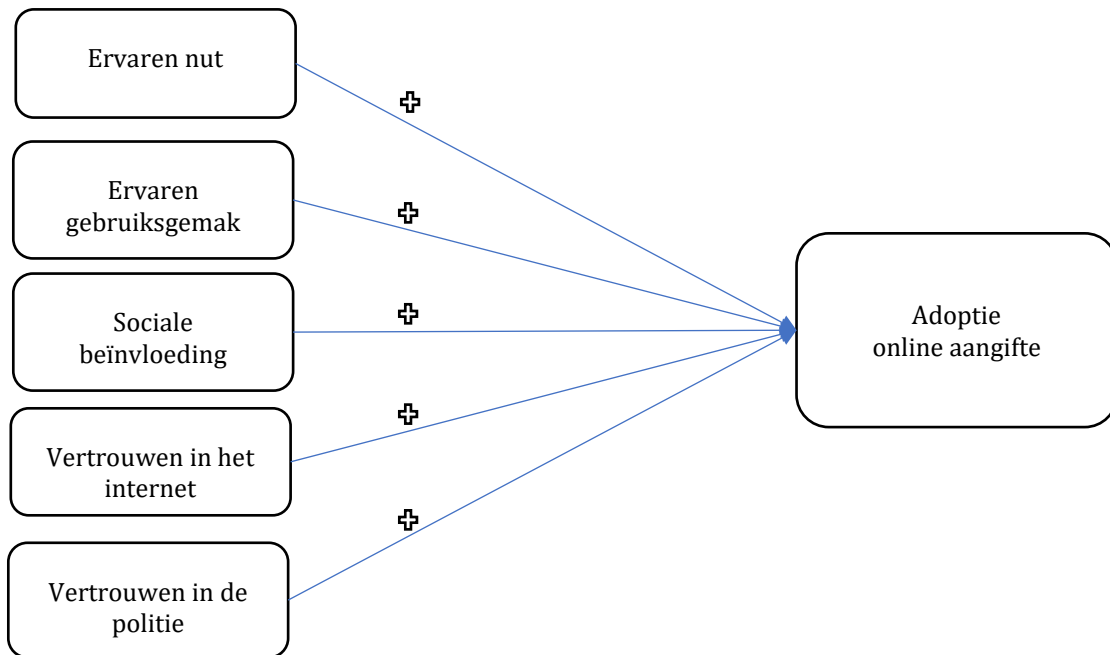
### Vertrouwen in de overheid (ViO)

Dit onderzoek richt zich op één specifieke overheidsorganisatie, de politie, die voor de context relevant is. De politie, als overheidsorganisatie, schept een duidelijker beeld naar de respondent, omdat het niet over meerdere overheidsorganisaties gaat zoals in het onderzoek van Carter en Bélanger (2008). Carter en Bélanger (2008, p. 167) definiëren Trust on the Government als volgt: *“one’s perceptions regarding the integrity and ability of the agency providing the service”*. In dit onderzoek wordt de volgende definitie gehanteerd: *de perceptie die de burger heeft op de integriteit en het vermogen van de politie om de online aangifte op een adequate manier af te handelen*.

De volgende hypothese is voor deze variabele opgesteld:

*H5: Hoe meer vertrouwen mensen hebben in de politie, des te meer mensen geneigd zijn om een aangifte online te laten plaatsvinden.*

## 2.3 Conceptueel model



*Figuur 4- Conceptueel model acceptatie online aangifte*

### Beantwoording eerste deelvraag

Dit hoofdstuk geeft een antwoord op de eerste deelvraag: Welke hypothesen met betrekking tot het gebruik van elektronische publieke dienstverlening kunnen worden afgeleid uit een literatuuronderzoek? Met de in de loop van dit hoofdstuk afgeleide hypothesen één tot en met vijf is deze deelvraag beantwoord.

### 3. Methode

In dit hoofdstuk worden de onderzoeksmethode, de operationaliseringen, de validiteit en betrouwbaarheid van het onderzoek besproken.

#### 3.1 Onderzoeksstrategie -en methode

Om de tweede deelvraag van dit onderzoek te kunnen beantwoorden wordt er een kwantitatief onderzoek uitgevoerd dat deductief van aard is. Dit houdt in dat de voorspellingen die gedaan zijn in het tweede hoofdstuk over de relatie tussen de onafhankelijke en afhankelijke variabelen, getoetst zullen worden in de praktijk. Om dit te kunnen doen, is er een vignettensurvey opgesteld. Volgens Verschuren & Doorewaard (2015) kan er met een survey de vraagstellingen met de empirische werkelijkheid worden geconfronteerd. Er is gekozen voor een cross-sectioneel surveyonderzoek. Verschuren en Doorewaard (2007) benoemen dat dit type onderzoek geschikt is voor het verzamelen van data over een groot aantal onderzoekseenheden. De survey is via verschillende sociale media kanalen (Whatsapp, Facebook, Instagram en LinkedIn) uitgezet onder de burgers in Nederland.

Zoals eerder benoemd in paragraaf 1.3 is er gekozen voor een vignettensurvey. In deze vignettensurvey wordt de geneigdheid van de burger om online aangifte te doen gemeten door het schetsen van vier vignetten met elk een ander type delict (fietsendiefstal, inbraak, vernieling en zakkenrollerij). In elk vignette is het type delict duidelijk omschreven en kiest de persoon in de vignette elke keer voor het doen van online aangifte in plaats van het doen van aangifte op het politiebureau. Om de intentie tot het gebruik te meten wordt er per vignette steeds drie stellingen voorgelegd aan de respondent en kan de respondent aangeven in welke mate hij het eens is met deze stelling. De drie stellingen hebben dezelfde betekenis en zijn steeds op een ander manier geformuleerd. Hiermee wordt gemeten als de respondent hetzelfde zou doen zoals de persoon in de geschetste situatie en dus ook in die situatie zou kiezen voor het doen van online aangifte bij de politie. Deze vragenlijst is gebaseerd op eerder uitgevoerde onderzoeken die de intentie tot het gebruik van technologie verklaren. In de studie van Moody, Siponen en Pahnala (2018) wordt zo een scenario-based techniek gebruikt voor het meten van de intentie tot



het naleven van het informatiebeveiligingsbeleid. Het gebruiken van een vignette brengt zowel voor- als nadelen met zich mee. Een voordeel is dat alle respondenten, bij het beantwoorden van de stellingen, steeds uitgaan van dezelfde situatie. Een nadeel is dat de respondenten zich helemaal niet herkennen in de situatie en ook niet aan kunnen geven in welke mate zij het eens zijn met de stellingen. Om het risico te beperken dat de vignetten teveel afwijken van de beleefde praktijk en dat de resultaten daardoor minder bruikbaar zouden zijn, is ervoor gekozen om de vignetten voorafgaand aan de dataverzameling eerst in een testronde voor te leggen aan proefpersonen. Deze zijn daarna aangepast om aan te kunnen sluiten op wat mensen daadwerkelijk doen in bepaalde situaties. De testronde voorafgaand aan de dataverzameling wordt uitgebreid besproken in paragraaf 3.3.4.

Om de determinanten te meten in de praktijk zijn de variabelen geoperationaliseerd en in de vorm van stellingen voorgelegd aan de respondent (zie subparagraaf 3.2.2). Hierin heeft de respondent vijf antwoordmogelijkheden en kan er door middel van de vijfpunts-Likertschaal aan het antwoord van de respondent een score worden gekoppeld. Deze vijfpunts-Likertschaal heeft een neutrale antwoordoptie. De antwoordmogelijkheden per stelling zijn: helemaal oneens, oneens, neutraal, eens, helemaal eens.

Naast de onafhankelijke en afhankelijke variabelen zijn in dit onderzoek ook enkele controlevariabelen opgenomen in de vragenlijst, deze zijn: geslacht, geboortjaar en hoogst afgeronde opleidingsniveau. Er zal gekeken worden of deze variabelen van invloed zijn op de relatie tussen de onafhankelijke en afhankelijke variabelen. Volgens Van Thiel (2010) kunnen deze controlevariabelen invloed uitoefenen op de reactie van de respondent en daarmee de antwoorden beïnvloeden.

## **3.2 Opzet survey**

De vragenlijst is opgesteld in het online platform Qualtrics en is, na een testfase, verspreid binnen het netwerk van de onderzoeker. Aan de respondenten werd gevraagd om de survey verder te verspreiden in hun netwerk. Om de respons te stimuleren is er, zoals vaker voorkomt bij een survey, een beloning aangeboden voor het volledig invullen van de survey. De survey stond open voor alle inwoners in Nederland en is vanwege de op dat

moment geldende COVID-19 maatregelen alleen digitaal uitgezet. De afname vond alleen digitaal plaats in de periode tussen 28 september en 1 oktober 2020. Dat de survey alleen digitaal is uitgezet en via het netwerk van de onderzoeker is verspreid brengt kanttekeningen met zich mee. Deze worden verder besproken in het vijfde hoofdstuk.

### 3.3 Operationaliseren

Volgens Verschuren en Doorewaard (2007) hebben de variabelen in een kwantitatief onderzoek nauw afgebakende betekenissen en precies uitgewerkte operationalisering door middel van indicatoren, die nader uitgewerkt zijn in een survey of vragenlijst. Voordat de vragenlijst is opgesteld werd er eerst een definitie, passend bij de context van dit onderzoek, aan de variabelen toegekend. Dit wordt ook wel een stipulatieve definitie genoemd. In hoofdstuk twee zijn de definities vanuit de literatuur benoemd en is er aangegeven welke definitie er in dit onderzoek gehanteerd zal worden. Naast de variabelen en de stipulatieve definities zijn ook de meetindicatoren of items per variabele belangrijk om te benoemen. Deze items zijn overgenomen uit bestaande vragenlijsten vanuit de literatuur en zijn naar de context van dit onderzoek aangepast. Op deze manier worden de variabelen die afgeleid zijn uit de literatuur gemeten in deze specifieke context. De variabelen worden elk steeds met minimaal drie items gemeten. De respondent heeft, zoals eerder vermeld, steeds vijf antwoordmogelijkheden om aan te geven in welke mate de respondent het eens of oneens is met de stelling. In de operationalisatietabel (Tabel 6) zijn de variabelen uit het conceptueel model opgenomen met de toegekende stipulatieve definities. De bronnen van de items zijn tevens opgenomen in de operationalisatietabel. De stellingen van de vier vignette werden steeds herhaald en bij elk vignette is alleen de naam aangepast naar de naam van de persoon in de situatie.

### 3.3.1 Operationaliseren

Tabel 6- Operationalisatie

Variabele	Definitie	Literatuur	Indicatoren
(Intentie tot) Gebruik	<i>De mate waarin mensen geneigd zijn een aangifte online te laten plaatsvinden.</i>	(Moody, Siponen, & Pahlila, 2018)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ik zou hetzelfde doen als wat [naam persoon in vignette] deed.</li> <li>2. Ik zou ook online aangifte hebben gedaan op de site van de politie.</li> <li>3. Als ik me in dezelfde situatie bevond zou ik hetzelfde hebben gedaan als wat [naam persoon in vignette] deed.</li> </ol>
Ervaren Nut (EN)	<i>De mate waarin de burger denkt dat het digitaal aangifte doen voordelen met zich meebrengt ten opzichte van aangifte op het politiebureau.</i>	Venkatesh et al. (2003, p460)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ik geloof dat de mogelijkheid om online aangifte te doen een goede optie is.</li> <li>2. Ik geloof dat online aangifte doen tijdbesparend is vergeleken met aangifte doen op het bureau.</li> <li>3. Ik kan mij voorstellen dat online aangifte doen mij tijdwinst oplevert.</li> </ol>
Ervaren van Gebruikers Gemak (GG)	<i>De mate waarin de burger verwacht dat het online aangifte doen makkelijk is en bijna geen moeite kost.</i>	Carter en Bélanger (2005); Venkatesh et al 2003 p. 460 ,2012) (Facilitating conditions: 5/6)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ik verwacht dat het online aangifteproces duidelijk en makkelijk te begrijpen zal zijn wanneer ik online aangifte doe.</li> <li>2. Ik verwacht dat het makkelijk is voor mij om goed overweg te kunnen met de website van de politie wanneer ik online aangifte doe.</li> <li>3. Het leren omgaan met de website van de politie is makkelijk voor mij wanneer ik aangifte doe of zal doen.</li> <li>4. Ik verwacht dat de website van de politie lastig te gebruiken is bij het doen van online aangifte.</li> <li>5. Wanneer de online aangifte mij zelf niet lukt, kan ik op iemand terugvallen die mij kan helpen.</li> <li>6. Ik bezit de nodige kennis over het internet om de aangifte online te kunnen doen.</li> </ol>
Sociale Beïnvloeding (SB)	<i>De mate waarin belangrijke personen zoals collega's, familie en vrienden van een persoon van mening zijn dat hij of zij gebruik moet maken van de mogelijkheid om online aangifte te doen.</i>	Hung et al, (2006, p. 114); Venkatesh, 2012; 2003, p.460	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mensen die ik ken (vrienden, familie, collega's) zijn van mening dat je aangifte bij de politie het beste online kan doen.</li> <li>2. De mensen die ik ken vinden het online aangifte doen een goed idee.</li> <li>3. Mensen die invloed op mij hebben, vinden dat ik gebruik moet maken van de mogelijkheid om online aangifte te doen.</li> </ol>
Vertrouwen in het internet (VI)	<i>De mate waarin de burger het geloof heeft dat het internet een betrouwbaar instrument is, dat nauwkeurige informatie kan verstrekken en voldoende beveiligd is om persoonlijke informatie uit te wisselen.</i>	Carter & Bélanger (2005, p.24; 2008 p.174)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Het internet heeft voldoende veiligheidsmaatregelen om mij met een goed gevoel aangifte te laten doen.</li> <li>2. Ik ben ervan overtuigd dat juridische maatregelen, zoals privacy waarborgen en privacywetgeving, mij voldoende beschermen tegen de risico's van het internet.</li> <li>3. Ik vertrouw erop dat technologische voorzieningen (versleuteling en beveiligingsmaatregelen) mij in staat stellen om veilig online aangifte te doen.</li> <li>4. Over het algemeen ervaar ik het internet tegenwoordig als een stabiele en veilige omgeving om zaken te kunnen regelen met de politie.</li> </ol>
Vertrouwen in de politie (VP)	<i>De perceptie die de burger heeft over de integriteit en het vermogen van de politie om de online aangifte op een adequate manier af te handelen.</i>	Carter & Bélanger (2005, p.24; 2008 p.174)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ik heb het gevoel dat ik de politie kan vertrouwen.</li> <li>2. Ik vertrouw erop dat de politie mijn belang in acht neemt bij het behandelen van de digitale aangifte.</li> <li>3. Naar mijn mening is de politie een betrouwbare organisatie.</li> </ol>

### 3.3.2 Vignetten

Tabel 7- vier vignetten van vier type delicten als afhankelijke

---

Vignetten: vier situatieschetsen waarbij de persoon in kwestie telkens kiest voor doen van online aangifte voor een bepaald delict

---

Gestolen fiets (y1)	De fiets van Robin is gestolen. Robin merkt dat hij daarvoor zowel online als op het politiebureau, dat op 15 minuten reistijd ligt, aangifte kan doen. Robin heeft zelf ook belang bij het doen van aangifte i.v.m. de verzekering en dus kiest Robin ervoor om de aangifte online te doen op de website van de politie.
Inbraak (y2)	Merijn merkt op een zaterdagochtend dat de deur van het tuinhuisje kapotgemaakt is en merkt dat er is ingebroken. Het valt Merijn als eerste op dat de boormachine (t.w.v. 350 euro) gestolen is en Merijn besluit dan ook aangifte te doen bij de politie. Merijn belt de politie en krijgt te horen dat de aangifte online en op een politiebureau, dat op 15 minuten reisafstand ligt, gedaan kan worden. Merijn kiest ervoor de aangifte online te doen.
Vernieling (y3)	Het autodak van Kris is beschadigd, omdat iemand een stoeptegels erop heeft gegooid. Kris weet niet wie dit heeft gedaan, maar weet wel dat dit met kwade opzet is gebeurd. De schade is groot en Kris besluit aangifte te doen van vernieling. De beste vriend van Kris attendeert Kris erop dat hij de aangifte direct online kan doen via de website of op het politiebureau dat op 15 minuten reisafstand ligt. Kris besluit de aangifte meteen online te doen.
Zakkenrollerij (y4)	De portemonnee van Charlie is tijdens een wandeling op de Haagse Markt kwijtgeraakt. Charlie weet zeker dat dit komt door een zakkenroller en zoekt ter plekke, via een smartphone, informatie op over het doen van aangifte en ziet dat het op twee manieren kan: online of op het politiebureau. Het politiebureau is op 15 minuten reisafstand en Charlie besluit de aangifte online te doen.

De keuze om online aangifte te doen bij de politie wordt, zoals eerder vermeld, steeds aan de hand van drie items gemeten die afgeleid zijn uit voorgaande studies die de acceptatie of adoptie verklaren (zie operationalisatietabel in de vorige paragraaf).

### 3.3.3 Analysemethode

De dataset is, nadat de survey gesloten was, uit Qualtrics geëxporteerd naar SPSS (versie 26) voor een statistische analyse. De niet volledig ingevulde survey's werden verwijderd uit de dataset en uiteindelijk bestond de dataset uit een onderzoekseenheid van 241 personen (n=241). Nadat er voor elke variabele (schaal) een betrouwbaarheidsanalyse is uitgevoerd, is besloten om geen enkel variabele noch stelling (item) te verwijderen. In SPSS bestaat de mogelijkheid om te toetsten of de betrouwbaarheidsmaat hoger wordt bij het verwijderen van een item. In dit onderzoek is dat niet het geval geweest en is gewerkt met alle items van de variabelen. De betrouwbaarheid van de variabelen bleek voor elke schaal aan de hoge kant te zijn. Deze resultaten van de betrouwbaarheidsanalyse uit SPSS zijn opgenomen in bijlage twee.

Bij een multiële regression analysis, of een meervoudige regressieanalyse, wordt een causaal verband verondersteld tussen een afhankelijke variabele (Y) en meerdere onafhankelijke variabelen (X). De Vocht (2013) stelt dat er sprake is van een asymmetrisch verband, omdat de afhankelijke variabele beïnvloed wordt door meerdere onafhankelijke variabelen. Er is, voordat de regressieanalyse plaatsvond, gekeken of er aan de modelassumpties voor een regressieanalyse is voldaan. De Vocht (2013) benoemt enkele vooronderstellingen waaraan een meervoudige regressie moet voldoen, namelijk: (1) een theoretisch causaal verband tussen de afhankelijke en onafhankelijke variabelen, het model is lineair en dus controleerbaar met residuen, (2) er is geen sprake van multicollineariteit, wat inhoudt dat er geen onafhankelijke variabelen in het model zijn die (ongeveer) hetzelfde meten; Er is geen sprake van multicollineariteit als er correlaties van  $|r| \geq 0,9$  voorkomen en (3) voor elke combinatie van waarden van de onafhankelijke variabelen is in de populatie een normale verdeling van Y-waarden en al deze verdelingen hebben dezelfde variantie (residuenanalyse). Deze modelassumpties zijn, beginnend met de vignetten totaal, opgenomen in bijlage acht tot en met twaalf.

Bij de inspectie van de scatterplots is er geen uitwaaiëring van de puntenwolk geconstateerd en daarom kan geconcludeerd worden dat er aan deze modelassumptie is voldaan (zie bijlagen acht tot en met twaalf voor de scatterplots van de vignetten). Bij de inspectie van de Pearson correlatiecoëfficiënten zijn er geen correlaties gevonden tussen

de onafhankelijke variabelen in het model. Deze coëfficiëntwaarden en de VIF-waarden zijn te vinden in tabel acht van het vierde hoofdstuk.

Omdat er aan deze vooronderstellingen zijn voldaan, is overgegaan tot een meervoudige regressieanalyse. Deze is in totaal vijf keer uitgevoerd: de eerste keer is de relatie tussen de vijf onafhankelijke variabelen en de gemiddelde afhankelijke variabele gemeten (de gemiddelde waarden van de vier vignetten totaal). De andere vier keren is de analyse elke keer per vignette uitgevoerd om de relatie te toetsten met de onafhankelijke variabelen. De resultaten zijn eerst voor de vignetten totaal en daarna per vignette schematisch weergegeven in tabel 9 tot en met 13 in het volgende hoofdstuk.

### *3.3.4 Validiteit en betrouwbaarheid*

De onafhankelijke variabelen worden met minimaal drie items gemeten per variabele en zijn, zoals eerder vermeld, gebaseerd op bestaande vragenlijsten die door wetenschappers gebruikt zijn in voorgaande onderzoeken; dit vergroot de interne validiteit van dit onderzoek. De items uit de bestaande vragenlijsten zijn aangepast naar de context van dit onderzoek en er is getracht zo min mogelijk af te wijken van de oorspronkelijke vragen. De validiteit wordt tevens versterkt doordat alle respondenten dezelfde scenario's (vignetten) en stellingen voorgelegd krijgen. Dit schept een eenduidig beeld aan de respondenten bij het beantwoorden van de stellingen.

Voordat de survey werd uitgezet, vond er een testronde plaats en is er getracht te voorkomen dat de respondent de neutrale optie in het vijfpunts-Likertschaal zou gaan gebruiken wanneer zij zich geen raad wisten met een bepaalde stelling. In de testfase werd de survey eerst één op één getoetst met vier verschillende personen. Daarna werden er enkele aanpassingen gedaan. Hierna werd de survey opnieuw getest door twee andere personen. De eerste vier personen wisten niets van het onderwerp of het onderzoek af. Aan hen werd de vraag gesteld of de survey goed te volgen was en wat hen verder opviel bij de stellingen. Hieruit kwamen bij sommige stellingen bepaalde onduidelijkheden naar voren, zoals bij de eerste stelling van de variabele ervaren nut. Het eerste item is na de testfase gewijzigd van 'ik geloof dat online aangifte doen waardevol is voor mij' naar 'Ik geloof dat de mogelijkheid om online aangifte te doen een goede optie is'. De items van de

variabele gebruiksgemak kregen de meeste feedback. De testpersonen kregen de indruk dat ze al eerder online aangifte gedaan moesten hebben om deze stellingen te kunnen beantwoorden. Om dit op te kunnen vangen, zijn de stellingen anders geformuleerd en is er een korte introductietekst voor deze stellingen bijgevoegd. Bij de andere variabelen zijn er correcties aangebracht in de zinsbouw van de stellingen. De stellingen waarop alle testpersonen gereageerd hebben, zijn de stellingen van de vier vignetten. Er werd geconstateerd dat de stellingen steeds hetzelfde antwoord opleverden en dus hetzelfde waren. Hieraan is verder niets gewijzigd, omdat dit ook het beoogde doel van het meten van de afhankelijke variabele is geweest. Uit de test is gebleken dat het invullen van de enquête ongeveer 6 – 9 minuten duurt. Dit werd ook gemeld bij de inleiding van de survey. Nadat de laatste twee testpersonen de aangepaste versie van de survey hadden doorgenomen en verder geen opmerkingen hadden, is de anonieme link via Qualtrics verspreid via sociale media in het netwerk van de onderzoeker.

VanVoorhis & Morgan (2001) benoemen in hun artikel de formule van Harris (1985) bij het berekenen van het minimale aantal respondenten. Het minimum bij vijf of minder voorspellers zou volgens deze formule gelijk moeten zijn aan de variabelen plus 50. Dus het totale aantal deelnemers moet gelijk zijn aan het aantal voorspellende variabelen plus 50. Omdat dit een absoluut minimum aan respondenten is, werd er in dit onderzoek gestreefd naar 200 respondenten. Deze survey heeft ongeveer 350 respondenten bereikt via de sociale mediakanalen van de onderzoeker. Hiervan waren 241 surveys volledig ingevuld en ook bruikbaar voor de analyse van dit onderzoek.

Om de betrouwbaarheid van dit onderzoek te verhogen is er gekozen om te werken met bestaande meetitems per variabele. Vervolgens is er systematisch gewerkt bij het verzamelen en verwerken van de data. De survey is opgedeeld in schalen. Een schaal staat voor de stellingen (meetitems) per variabele. Deze schalen zijn op betrouwbaarheid getoetst in SPSS. De betrouwbaarheid van de schalen wordt aan de hand van de Cronbach's Alpha gemeten. Volgens Garson (2012) is de vuistregel dat wanneer de Cronbach's Alpha gelijk aan of hoger dan .7 is, de schaal als betrouwbaar worden bestempeld. De Cronbach's Alpha meet de interne consistentie van een schaal.

## 4. Onderzoeksresultaten en analyse

In dit hoofdstuk wordt de data die verkregen is uit de vignettensurvey geanalyseerd en besproken. Eerst wordt in paragraaf 4.1 de beschrijvende statistiek in een compacte tabel weergegeven met daarin de onderzoeksresultaten. Daarna wordt kort vermeld waarop gelet is bij de interpretatie van de resultaten uit de regressieanalyse in SPSS. In paragraaf 4.2 worden de regressieanalysemodellen, per subparagraaf, compact weergegeven en besproken. In deze subparagrafen wordt tevens de hypothesetoetsing besproken. Dit hoofdstuk wordt afgesloten met een samenvatting die als beantwoording van de tweede deelvraag dient: *Welke conclusies kunnen getrokken worden na confrontatie van de opgestelde hypothesen met de data verkregen uit een vignettensurvey onder de burgers in Nederland?*

### 4.1 Beschrijvende statistiek

In tabel acht zijn naast het aantal respondenten tevens andere onderzoekresultaten beschreven, namelijk: (1) de variabelen, (2) de Cronbach's Alpha waarde (CB) per schaalvariabele en de aantal items waarover deze gemeten is, (3) de correlatie tussen de onafhankelijke variabelen en de VIF-waarde en (4) de gemiddelde antwoorden per (controle)variabele (M) en de standaarddeviatie (SD).

Tabel 8- Beschrijvende statistiek

n=241	CB	M	Correlaties					VIF
	(Aantal items)	(SD)	1.	2.	3.	4.	5	
Gender (Female = 1)		.70 (.46)						
Leeftijd		40.9 (13.00)						
Opleiding (1=HO)		.61 (.49)						
V1 Fietsendiefstal	.971 (3)	3.90 (.92)						
V2 Inbraak	.964 (3)	3,59 (1.07)						
V3 Vernieling	.978 (3)	3,54 (1.06)						
V4 Zakkenrollerij	.880 (3)	3,55 (1.06)						
V5 Alle vignetten	.945 (12)	3,64 (.84)						
1. Ervaren nut	.786 (4)	3,94 (.74)	1					2.136
2. Gebruiksgemak	.810 (6)	3,81 (.64)	.665***	1				2.161
3. Sociale beïnvloeding	.846 (3)	3.17 (.71)	.555***	.448***	1			1.602
4. Vertrouwen in het internet	.899 (4)	3.30 (.87)	.498***	.580***	.499***	1		1.842
5. Vertrouwen in de Politie	.880 (3)	3.48 (.82)	.437***	.482***	.360***	.512***	1	1.484

Note: Correlatie is significant bij: \*\*\*  $p < 0.001$



Deze tabel bevat de resultaten van 241 respondenten en hieruit is af te lezen dat 70% van de respondenten vrouw is en 30% van de respondenten man is. Volgens het CBS (2019) ligt het landelijk gemiddelde van het aantal vrouwen op 50,1%. Dit onderzoek wijkt met 20% af van het landelijk gemiddelde. De gemiddelde leeftijd van de respondenten die deelgenomen hebben aan dit onderzoek is ongeveer 41 jaar en zij waren tussen de 17 en 77 jaar oud. Ongeveer 61% van de respondenten is hoogopgeleid (HBO/WO).

De betrouwbaarheidsanalyse van de schaalvariabelen is door middel van de Cronbach's Alpha over de items per variabele gemeten. Zoals eerder benoemd, wordt een schaal als betrouwbaar beoordeeld, wanneer de berekende Cronbach's Alpha van de items een waarde groter of gelijk aan .7 heeft. Uit de beschrijvende tabel is af te lezen dat de schaalvariabelen allen een Cronbach's Alpha van ver boven .7 hebben. Hiermee kan worden geconcludeerd dat de schalen betrouwbaar zijn. De resultaten uit SPSS zijn opgenomen in de tweede bijlage.

Uit de beschrijvende tabel (Tabel 8) is tevens de correlatie tussen de onafhankelijke variabelen af te lezen. In het methodehoofdstuk is aangegeven dat het ontbreken van een multicollineariteit één van de vooronderstellingen is waaraan een meervoudige regressieanalyse dient te voldoen. Er is sprake van een multicollineariteit wanneer de waarde  $|r| \geq 0.9$  voorkomt (De Vocht, 2013). In dit onderzoek zijn de correlatiecoëfficiëntwaarden allen ver onder de 0.9 en daarmee kan vastgesteld worden dat er geen sprake is van multicollineariteit. Dit wordt bevestigd door de VIF-waarden, die allen kleiner dan vier zijn. De resultaten uit SPSS zijn opgenomen in bijlage 13.

#### Interpretatie toetsende statistiek

De regressieanalysemodellen zijn per vignette weergegeven in compacte tabellen in de subparagrafen. In deze tabellen zijn de belangrijkste waarden opgenomen om de relatie en de sterkte van de relatie tussen de onafhankelijke en afhankelijke variabelen te bepalen. De waarden die opgenomen zijn in de tabellen zijn de  $\beta$ -coëfficiëntwaarden, de F-waarde, de R-Square waarde en de significantie van deze waarden. De significantie en de sterkte ervan zijn als volgt aangeduid: \*  $p < 0.05$ ; \*\*  $p < 0.01$ ; \*\*\*  $p < 0.001$ . Al deze waarden zijn afgeleid uit de SPSS regressieanalysetabellen, zoals de Summary Model, ANOVA en de Coefficients. In bijlagen drie tot en met zeven zijn deze modellen per

vignette opgenomen. De  $\beta$ -coëfficiëntwaarden in de regressieanalysetabellen geven de richting en de sterkte aan tussen de verbanden van de onafhankelijke en afhankelijke variabelen.

Bij het toetsen van de hypothesen wordt eerst gekeken naar de p-waarden. Deze p-waarde geeft aan of de overschrijdingskans kleiner is dan de opgestelde waarden (significantieniveau: \*  $p < 0.05$ ; \*\*  $p < 0.01$ ; \*\*\*  $p < 0.001$ ). De significantiewaarde moet een waarde zijn die kleiner is dan 0.05 ( $< 0.05$  of  $< 5\%$ ). Een significantiewaarde  $> 0.05$  toont aan dat er geen verband is tussen de onafhankelijke en afhankelijke variabelen. Daarna wordt gekeken of de  $\beta$ -waarde in overeenstemming is met de formulering van de hypothese, als deze positief of negatief is. Een positieve formulering van de hypothese wordt aangenomen wanneer (1) de p-waarde kleiner is dan de opgestelde waarden en (2) wanneer de  $\beta$ -waarde positief is (groter dan nul).

Wat de significantie van het model als geheel aantoont, is de F-toets. De F-waarde wordt berekend door het aandeel verklaarde variantie (Mean Square Regression) gedeeld door het aandeel onverklaarde variantie (Mean Square Residual) (De Vocht, 2013, p. 195). Deze F-waarde is na de regressieanalyse afgeleid van de ANOVA tabel. Het is tevens ook belangrijk om te kijken naar de R-Square waarden. Deze waarde geeft de correlatie aan tussen de waargenomen Y-waarden en de voorspelde Y-waarden en geeft dus aan hoe goed het model de werkelijkheid voorspelt. Deze waarden zijn in de tabellen aangegeven als  $R^2$  en zijn afgeleid uit de Model Summary tabel uit SPSS.

## 4.2 Meervoudige regressieanalyse

De meervoudige regressieanalyse in dit onderzoek is in totaal vijf keer onderzocht. Als eerst is de analyse uitgevoerd met de gemiddelde waarden van de vier vignetten als basis voor de hypothesetoetsing. Daarna is de regressieanalyse nog vier keer uitgevoerd om te kijken hoe de resultaten uitvallen voor de vier afzonderlijke vignetten (1) fietsdiefstal, (2) inbraak, (3) vernieling en (4) zakkenrollerij. De resultaten van de meervoudige regressieanalyse worden elk in een subparagraaf besproken en zijn weergegeven in een

compact toetsende statistiektafel. In elk subparagraaf wordt tevens vermeld welke hypothesen worden aangenomen of verworpen.

De meervoudige regressieanalyses zijn in twee fasen uitgevoerd om te kijken of er een significant model ontstaat per fase of model. De eerste fase bij de regressieanalyse, ook wel model één, is uitgevoerd om de invloed van de controlevariabelen (geslacht, leeftijd en hoogst afgeronde opleidingsniveau) op de afhankelijke variabele te toetsen. In alle vijf meervoudige regressieanalyses is er bij het eerste model geen significant verband tussen enkel de controle variabelen en de afhankelijke variabele. In de tweede fase van de meervoudige regressieanalyse, ook wel model twee, werden de vijf onafhankelijke variabelen aan de controlevariabelen toegevoegd en hier kwamen verschillende resultaten uit. De resultaat tabellen (Model Summary, ANOVA en Coefficients) van de regressieanalyse uit SPSS zijn, per vignette, in de bijlagen terug te vinden (bijlage 3 tot en met 7).

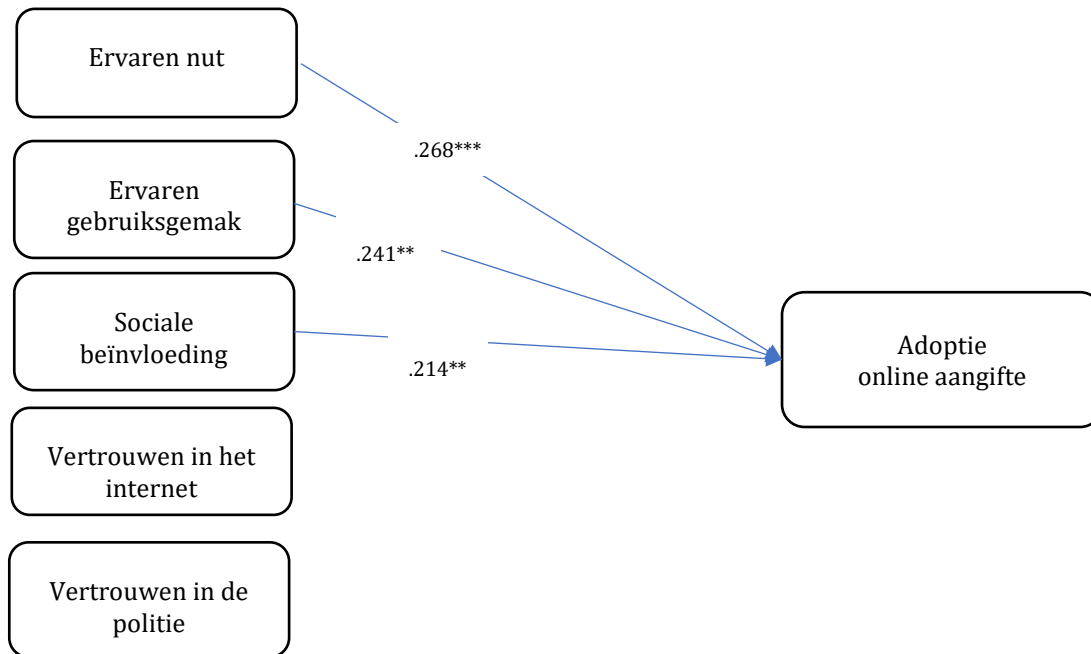
#### 4.2.1 Regressieanalysemodel: Vignetten totaal afhankelijke variabele

Gemiddelde vignetten totaal	Model 1 $\beta$	Model 2 $\beta$
Geslacht	.026	-.004
Leeftijd	.085	.126*
Hoogst afgeronde opleidingsniveau	.019	-.029
Ervaren nut		.268***
Gebruiksgemak		.241**
Sociale beïnvloeding		.214**
Vertrouwen in het internet		.077
Vertrouwen in de politie		.054
F	.529	25,529***
R <sup>2</sup>	.007	.477

Tabel 9- Regressieanalysemodel Vignetten totaal  
 Note: (significantie: \* p <0.05; \*\* p<0.01; \*\*\* p <0.001)

In tabel 9 is te zien dat bij het eerste model bij enkel het toetsen van geslacht, leeftijd en hoogst afgeronde opleidingsniveau er geen significant verband is met de adoptie van online aangifte door de burger. Uit het tweede regressieanalysemodel blijkt dat de variabelen ervaren nut ( $\beta = .268^{***}$ ), gebruiksgemak ( $\beta = .241^{**}$ ) en sociale beïnvloeding

( $\beta = .214^{**}$ ) samen voor 47,7% van de variantie van de afhankelijke variabele verklaren. deze correlaties worden aangetoond in het ingevulde conceptueel model in figuur vijf.



*Figuur 5- Regressieresultaten adoptie online aangifte totaal vignetten*

Uit figuur vijf blijkt dat de eerste drie hypothesen van het conceptueel model worden aanvaard en hypothesen vier en vijf worden verworpen.

#### 4.2.2 Regressieanalyse online aangifte doen bij fietsendiefstal (vignette 1)

Vignette 1: Fietsendiefstal		Model 1	Model 2
		$\beta$	$\beta$
	Geslacht	.053	.028
	Leeftijd	.075	.117*
	Hoogst afgeronde opleidingsniveau	.040	-.014
	Ervaren nut		.303***
	Gebruiksgemak		.243**
	Sociale beïnvloeding		.098
	Vertrouwen in het internet		.093
	Vertrouwen in de politie		
	F	.573	22.893***
	R <sup>2</sup>	.007	.450

Tabel 10- Regressieanalyse model met Vignette 1 als afhankelijke variabele

Note: (significantie: \* p < 0.05; \*\* p < 0.01; \*\*\* p < 0.001)

Uit de multiële regressieanalyse blijkt dat bij enkel het toetsen van geslacht, leeftijd en opleidingsniveau er geen significante invloed is op de geneigdheid van de burger om online aangifte te doen bij het type delict van fietsendiefstal. In het tweede model, waarin alle variabelen zijn meegenomen, blijkt dat er in het geval van fietsendiefstal wel een significante regressievergelijking ontstaat. Uit tabel 10 is af te lezen dat de onafhankelijke variabelen ervaren nut en gebruiksgemak een positieve  $\beta$ -waarde hebben. De controlevariabele Leeftijd in dit regressiemodel laat tevens een significant verband zien met een positieve  $\beta$ -waarde. Uit de tabel is af te lezen dat  $R^2 = 0.450$ . Dit betekent dat in dit model bij het delict fietsendiefstal de variabelen ervaren nut ( $\beta = .303^{***}$ ), gebruiksgemak ( $\beta = .243^{**}$ ) in combinatie met leeftijd ( $\beta = .117^*$ ) samen voor 45% van de variantie van de afhankelijke variabele verklaren. Een positieve  $\beta$  in dit model betekent dat hoe meer nut mensen ervaren bij het doen van een online aangifte, des te meer mensen geneigd zijn om een aangifte van fietsendiefstal online te laten plaatsvinden. En hoe meer gebruiksgemak mensen ervaren bij het doen van online aangifte, des te meer mensen geneigd zijn om een aangifte van fietsendiefstal online te laten plaatsvinden. De eerste twee hypothesen uit het conceptueel model worden voor dit type delict aangenomen. Sociale invloed, vertrouwen in de politie en vertrouwen in de overheid hebben in deze situatie geen significant effect, waardoor hypothese drie, vier en vijf verworpen worden voor dit type delict.

#### 4.2.3 Regressieanalyse online aangifte doen bij inbraak (vignette twee)

Vignette 2: Inbraak	Model 1 $\beta$	Model 2 $\beta$
Geslacht	.006	-.018
Leeftijd	.129	.170**
Hoogst opleidingsniveau	-.028	.612
Ervaren nut		.345***
Gebruiksgemak		.194*
Sociale beïnvloeding		.132*
Vertrouwen in het internet		.044
Vertrouwen in de politie		.025
F	1,222	18,368***
R <sup>2</sup>	.016	.396

Tabel 11- Regressieanalysemodel Vignette 2 als afhankelijke variabele  
 Note: (significantie: \*  $p < 0.05$ ; \*\*  $p < 0.01$ ; \*\*\*  $p < 0.001$ )

Uit de meervoudige regressieanalyse (tabel 11) blijkt in het eerste model dat de controlevariabelen geslacht, leeftijd en opleidingsniveau geen significante verband hebben op de adoptie van online aangifte door de burger bij het type delict inbraak.

In het tweede regressieanalysemodel, waarin alle variabelen zijn meegenomen, blijkt dat er in het geval van inbraak er wel een significant regressievergelijkingmodel ontstaat. De controlevariabele Leeftijd lijkt in dit tweede regressiemodel een significant verband te hebben met een positieve  $\beta$ -waarde. Uit de coëfficiënttabel is af te lezen dat de onafhankelijke variabelen (1) ervaren nut ( $\beta = .345^{***}$ ) en (2) gebruiksgemak ( $\beta = .194^*$ ), (3) sociale beïnvloeding ( $\beta = .132^*$ ) en leeftijd ( $\beta = .170^{**}$ ) allemaal een positieve  $\beta$ -waarde hebben en een significantiewaarde van  $p < 0.05$  hebben.

Uit de tabel is te zien dat  $R^2 = 0,396$ . Dit betekent voor dit regressieanalysemodel (delict inbraak) dat variabelen Ervaren Nut ( $\beta = .345$ ), Gebruiksgemak ( $\beta = .194$ ), Sociale beïnvloeding ( $\beta = .132$ ) in combinatie met leeftijd ( $\beta = .170$ ) samen voor 39,6% van de variantie van de afhankelijke variabele verklaren.

Een positieve significante  $\beta$ -waarde laat in dit geval zien dat hoe meer nut mensen ervaren bij het doen van een online aangifte, des te meer mensen geneigd zijn om een aangifte van inbraak online te laten plaatsvinden. En hoe meer gebruiksgemak mensen ervaren bij het

doen van een online aangifte, des te meer mensen geneigd zijn om een aangifte van inbraak online te laten plaatsvinden. Als laatst laten de resultaten zien dat hoe meer sociale beïnvloeding mensen ervaren om een aangifte online te doen, des te meer mensen geneigd zijn om een aangifte online te laten plaatsvinden. De eerste drie hypothesen uit het conceptueel model kunnen door de positieve formulering van de hypothese, de positieve  $\beta$  en de significantiewaarden van  $p < 0.05$  worden aanvaard voor dit type delict. De hypothesen over vertrouwen in het internet en vertrouwen in de politie zijn niet significant in dit model en worden daarom verworpen. Dit resultaten bij dit type delict sluiten aan bij de regressieresultaten van de vignetten totaal. Daarbij worden dezelfde hypothesen aangenomen en verworpen en speelt leeftijd ook een rol op de adoptie van online aangifte door de burgers bij de politie.

#### 4.2.4 Regressieanalyse online aangifte doen bij vernieling (vignette drie)

Vignette 3: Vernieling	Model 1 $\beta$	Model 2 $\beta$
Geslacht	.009	-.010
Leeftijd	-.027	-.012
Hoogst afgeronde opleidingsniveau	-.066	-.085
Ervaren nut		.155
Gebruiksgemak		.085
Sociale beïnvloeding		.288***
Vertrouwen in het internet		.060
Vertrouwen in de politie		.036
F	.353	9.923***
R <sup>2</sup>	.005	.262

Tabel 12-Regressieanalysemodel Vignette 3 als afhankelijke variabele  
 Note: (significantie: \*  $p < 0.05$ ; \*\*  $p < 0.01$ ; \*\*\*  $p < 0.001$ )

Uit de multiële regressieanalyse blijkt dat bij enkel het toetsen van de controlevariabelen geslacht Leeftijd en Opleidingsniveau er geen significante invloed is op de adoptie van online aangifte door de burger bij het type delict vernieling. Uit het tweede regressieanalysemodel (delict vernieling) blijkt dat één variabele (sociale beïnvloeding,  $\beta = .288***$ ) 26,2% van de variantie van de afhankelijke variabele verklaart. De andere variabelen, zoals ervaren nut, gebruiksgemak, vertrouwen in het internet en vertrouwen in de politie hebben in deze situatie geen significante invloed op de afhankelijke variabele.

De hypothese één, twee, vier en vijf uit het conceptueel model kunnen voor delict vernieling worden verworpen. De derde hypothese over hoe meer sociale beïnvloeding mensen ervaren om online aangifte te doen, des te meer mensen geneigd zijn om een aangifte van vernieling online te laten plaatsvinden wordt bij dit type delict aanvaard.

#### 4.2.5 Regressieanalyse online aangifte doen bij zakkenrollerij (vignette vier)

Vignette 4: Zakkenrollerij	Model 1 $\beta$	Model 2 $\beta$
Geslacht	.021	-.009
Leeftijd	.101	.137*
Hoogst afgeronde opleidingsniveau	.065	.032
Ervaren nut		.082
Gebruiksgemak		.270**
Sociale beïnvloeding		.168*
Vertrouwen in het internet		.059
Vertrouwen in de politie		.032
F	.878	9.583***
R <sup>2</sup>	.011	.255

Tabel 13- Regressieanalysemodel Vignette 4 als afhankelijke variabele  
 Note: (significantie: \* p < 0.05; \*\* p < 0.01; \*\*\* p < 0.001)

Uit de multiële regressieanalyse van delict zakkenrollerij blijkt dat bij enkel het toetsen van geslacht, leeftijd en opleidingsniveau er geen significant verband is van de controlevariabelen op de adoptie van online aangifte door de burger bij het type delict zakkenrollerij.

Uit het tweede regressieanalysemodel van het type delict zakkenrollerij, blijkt dat de variabelen gebruiksgemak ( $\beta = .270^{**}$ ), sociale invloed ( $\beta = .168^{*}$ ) en leeftijd ( $\beta = .137^{*}$ ), samen 25,5% van de variantie van de afhankelijke variabele verklaren. De positieve  $\beta$ -waarde en de positief geformuleerde hypothese in combinatie met de significantie van  $p < 0.05$  maakt dat de tweede en derde hypothese uit het conceptueel model voor dit type delict aanvaard worden. Dit betekent dat hoe meer nut mensen ervaren bij het doen van een online aangifte, des te meer mensen geneigd zijn om een aangifte van zakkenrollerij online te laten plaatsvinden en hoe meer sociale beïnvloeding mensen ervaren om online aangifte te doen, des te meer mensen geneigd zijn om een aangifte van zakkenrollerij



online te laten plaatsvinden. Ervaren nut, vertrouwen in de politie en vertrouwen in de overheid hebben in deze situatie geen significant effect en deze hypothesen (één, vier en vijf) uit het conceptueel model worden daarom verworpen.

### 4.3 Samenvatting analyse

In de subparagrafen van paragraaf 4.2 zijn de hypothesen getoetst door de verkregen surveydata te analyseren in SPSS met de methode meervoudige regressieanalyse. Door deze analyse kan antwoord worden gegeven op de tweede deelvraag: *‘welke conclusies kunnen getrokken worden na confrontatie van de opgestelde hypothesen met de data verkregen uit een vignettensurvey onder de burgers in Nederland?’*

Uit de meervoudige regressieanalyse is gebleken dat de adoptie van online aangifte door de burgers in Nederland afhankelijk is van de volgende variabelen: ervaren nut, gebruiksgemak en sociale beïnvloeding. Naast deze variabelen is uit de analyse gebleken dat leeftijd ook van invloed is op de adoptie van online aangifte door de burger en kan er dus gesteld worden dat hoe hoger de leeftijd van de mensen des te meer mensen geneigd zijn om online aangifte te doen.

Bij alle vijf uitgevoerde regressieanalyses bleek dat bij het toetsen van enkel geslacht, leeftijd en opleidingsniveau er geen significant model ontstond. Deze controlevariabelen hebben opzichzelfstaand geen invloed op de adoptie van online aangifte bij de politie door de burgers Nederland.

Bij het analyseren is er tevens gekeken als de resultaten ook standhouden bij het toetsen van de hypothesen bij de vier verschillende type delicten (vignetten). Tabel 14 biedt een overzichtelijke weergave van de  $\beta$ -waarde van de vijf uitgevoerde meervoudige regressieanalyses. De eerste kolom geeft de  $\beta$ -waarde weer van de vignetten in totaal als afhankelijke variabele. Op basis van deze waarden is het conceptueel model uit het tweede hoofdstuk getoetst. Voor een genuanceerd beeld is er voor elk type delict

afzonderlijk een meervoudige regressieanalyse uitgevoerd. Hieruit is gebleken dat de resultaten verschillend zijn per vignette als afhankelijke variabele.

Tabel 14-vergelijkingstabel  $\beta$ -waarden vignetten

	<b>Adoptie online aangifte</b>	<b>Diefstal fiets</b>	<b>Inbraak</b>	<b>Vernieling</b>	<b>Zakkenrollerij</b>
	$\beta$	$\beta$	$\beta$	$\beta$	$\beta$
Geslacht	-.004	.028	-.018	-.010	-.009
Leeftijd	.126*	.117*	.170**	-.012	.137*
Hoogst afgeronde opleidingsniveau	-.029	-.014	.612	-.085	.032
Ervaren nut	.268***	.303***	.345***	.155	.082
Gebruiksgemak	.241**	.243**	.194*	.085	.270**
Sociale beïnvloeding	.214**	.098	.132*	.288***	.168*
Vertrouwen in het internet	.077	.093	.044	.060	.059
Vertrouwen in de politie	.054		.025	.036	.032
F	25,529***	22.893***	18,368***	9.923***	9.583***
R <sup>2</sup>	.477	.450	.396	.262	.255

Uit tabel 14 is af te lezen dat de variabelen ervaren nut, gebruiksgemak en sociale beïnvloeding in combinatie met leeftijd voor 47,7% van de variantie in de adoptie van de burger om online aangifte te doen verklaren. Diezelfde combinatie van variabelen zijn bij het type delict inbraak voor bijna 40% van de variantie verklarend in de afhankelijke variabele. Daarnaast blijkt dat leeftijd steeds in combinatie met minimaal twee andere variabelen (zoals ervaren nut en gebruiksgemak of gebruiksgemak en sociale beïnvloeding) bij de delicten fietsendiefstal, inbraak en zakkenrollerij invloed heeft op het doen van online aangifte. In tabel 15 zijn de resultaten van de hypothesetoetsing weergegeven voor de vignetten in totaal en de vignetten afzonderlijk van elkaar.

Tabel 15- Resultaten hypothesetoetsing per afhankelijke variabele

	<b>Online aangifte totaal vignetten</b>	<b>Fietsendiefstal</b>	<b>Inbraak</b>	<b>Vernieling</b>	<b>Zakkenrollerij</b>
<b>H1</b>	Aanvaard	Aanvaard	Aanvaard	Verworpen	Verworpen
<b>H2</b>	Aanvaard	Aanvaard	Aanvaard	Verworpen	Aanvaard
<b>H3</b>	Aanvaard	Verworpen	Aanvaard	Aanvaard	Aanvaard
<b>H4</b>	Verworpen	Verworpen	Verworpen	Verworpen	Verworpen
<b>H5</b>	Verworpen	Verworpen	Verworpen	Verworpen	Verworpen

Het ervaren van een bepaald nut blijkt, naast de vignetten totaal, tevens bij twee typen delicten (inbraak en vernieling) het meest van invloed te zijn op het doen van online aangifte. Voor alle vignetten samen en voor de delicten inbraak en vernieling geldt dat de eerste hypothese bevestigd kan worden.

De meest voorkomende variabelen bij de vier typen delicten die van invloed zijn op de adoptie van online aangifte door de burgers bij de politie zijn gebruiksgemak en sociale beïnvloeding. Gebruiksgemak heeft een significante invloed bij de typen delicten fietsendiefstal, inbraak en zakkenrollerij op de adoptie van online aangifte bij de politie door de burgers. De tweede hypothese is in deze gevallen aangenomen.

Sociale beïnvloeding is tevens bij drie typen delicten (inbraak, vernieling en zakkenrollerij) positief gerelateerd aan de adoptie van online aangifte bij de politie door de burger. In het geval van vernieling is het opvallend dat sociale beïnvloeding als enige variabele voor 26,2% verklarend is voor afhankelijke variabele. Hiermee kan de derde hypothese voor deze typen delicten en de vignetten in totaal bevestigd worden. Het doen van online aangifte bij fietsendiefstal wordt voor 45% verklaard door de combinatie van de variabelen leeftijd, ervaren nut en gebruiksgemak. Bij het delict zakkenrollerij wordt het doen van online aangifte voor ruim 26% bepaald door de variabelen gebruiksgemak en sociale beïnvloeding in combinatie met leeftijd. Geconcludeerd kan worden dat de controlevariabele leeftijd in alle gevallen een significante invloed heeft op de geneigdheid van de burger om aangifte te doen, behalve bij het type delict van vernieling, waarin sociale beïnvloeding de enige significante variabele lijkt te zijn. Gesteld kan worden dat hoe hoger de leeftijd van de burger, des te meer men geneigd is een aangifte bij de politie online te laten plaatsvinden. Voor nader onderzoek is het interessant om te toetsen of dit ook standhoudt bij een groter aantal respondenten.

Verder kan geconcludeerd worden dat de eerste drie hypothesen in dit onderzoek aanvaard zijn. De vierde en vijfde hypothesen zijn op basis van de onderzoeksresultaten verworpen.

## 5. Conclusie, discussie en reflectie

In dit hoofdstuk worden de getrokken conclusies uit de analyse besproken en gekoppeld aan de verwachtingen die gesteld zijn op basis van de literatuur. Eerst worden de deelvragen beantwoord en daarna wordt er antwoord gegeven op de centrale vraag. Tevens zullen de consequenties van de bevindingen besproken worden en zullen er aanbevelingen worden gedaan ter stimulatie van de adoptie van online aangiftes bij de politie. Tevens worden in dit hoofdstuk aanbevelingen voor verder onderzoek geformuleerd. Als laatste vindt reflectie op dit onderzoek plaats.

### 5.1 Beantwoording vraagstelling

De vraagstelling van dit onderzoek is:

*Welke factoren zijn van invloed op de het doen van online aangifte bij de politie door de burger?*

Op basis van de analyse in het vierde hoofdstuk van dit onderzoek kan geconcludeerd worden dat de adoptie van online aangifte bij de politie door de burgers name gaat om de drie verklarende factoren: ervaren nut, ervaren gebruiksgemak en sociale beïnvloeding.

In dit onderzoek werd verwacht dat vertrouwen in het internet en vertrouwen in de politie een invloed zouden hebben op de geneigdheid van de burger om online aangifte te doen. Uit de analyse blijkt dat deze factoren geen invloed hebben op de acceptatie van de burgers om online aangifte te doen. Het type delict maakt hierin tevens geen verschil. De hypothesen over vertrouwen die afgeleid zijn uit de studie van Carter en Bélanger (2008) houden geen stand in dit onderzoek en zijn daarom verworpen.

### 5.2 Reflectie op het onderzoek

De adoptie van online aangifte door de burgers is in dit onderzoek bij vier verschillende type delicten getoetst. Teruggrijpend naar de studie van Hoefnagel et al. (2012) die gebaseerd is op verschillende technologieacceptatiemodellen, maar in het bijzonder het UTAUT-model van Venkatesh et al. (2003). De variabelen gebruiksgemak en sociale invloed bleken in de studie van Hoefnagel et al. (2012) verklarend te zijn voor de gebruikersacceptatie van virtuele dienstverlening bij de politie in Nederland. Net als in

dit onderzoek zijn het ervaren van gebruiksgemak en sociale beïnvloeding sterk verklarende factoren voor adoptie van online aangifte door de burger bij de politie. In de studie naar de factoren van invloed op de adoptie van online aangifte bij de politie bleek dat ervaren nut een verklarende variabele is in het doen van online aangiftes door de burger via een smartphone (Haans, 2017). In diezelfde studie is gebleken dat vertrouwen in het internet een verklarende variabele is bij de intentie van de burger om online, via de computer, aangifte te doen van een delict bij de politie. In dit onderzoek blijkt dat de controlevariabele leeftijd in combinatie met minimaal twee andere variabelen steeds een significant verband vertoont. In het onderzoek van Hoefnagel et al. (2012) blijken alle controlevariabelen statistisch gezien insignificant te zijn voor de acceptatie van virtuele diensten van de politie. Dat dit onderzoek leeftijd als een significante variabele ziet is interessant voor nader onderzoek. Hier wordt in paragraaf 5.3 verder op ingegaan.

Net als vele onderzoeken kent ook dit onderzoek enkele beperkingen. De dataset bevatte meer vrouwen (71%) dan mannen (29%). Dit percentage is vergeleken met het landelijk gemiddelde van 50,1 % ruim 20% afwijkend. Venkatesh et al. (2003) gebruiken de variabele gender (geslacht) als een modererende variabele en uit hun studie blijkt dat vrouwen over het algemeen meer geneigd zijn dan mannen om nieuwe technologie te gebruiken. Reflecterend op dit onderzoek is gebleken dat er een overschot is aan vrouwen wat betekent dat er over het algemeen een overschatting is van het online aangifte doen bij de politie. Om dit te corrigeren zou er in toekomstig onderzoek erop toegezien moeten worden dat er een evenredige verdeling is van mannen en vrouwen in de onderzoekspopulatie. Ook blijkt meer dan 60% van de respondenten in dit onderzoek hoog opgeleid te zijn. Dit is tevens geen juiste afspiegeling van de Nederlandse samenleving.

Uit de regressieanalyse met de derde vignette (vernieling) als afhankelijke variabele, bleek sociale beïnvloeding de enige verklarende variabele te zijn. Leeftijd bleek bij dit type delict tevens geen rol te spelen, wat afwijkt van de resterende vignetten. Dit kan duiden op de manier waarop de vignette is opgesteld. In het derde vignette is er een situatie geschetst waarbij de persoon in kwestie wordt aangespoord door een goede vriend om de aangifte online te doen. Dit duidt achteraf gezien al op een bepaalde mate van sociale

beïnvloeding. De respondent zou in dit geval afgeleid kunnen zijn bij de beantwoording van de stellingen over sociale beïnvloeding.

## 5.3 Aanbevelingen

### 5.3.1 Aanbevelingen aan de politie

De politie heeft er baat bij het aangifteproces effectief en efficiënt in te richten en de aangiftebereidheid van de burger daarmee te vergroten. De mogelijkheid om online aangifte te doen van bepaalde delicten zou efficiënt moeten zijn en om dit te stimuleren is het van belang om in te spelen op de factoren die van invloed zijn bij het doen van online aangifte.

Het ervaren van een bepaald nut blijkt in dit onderzoek verklarend te zijn voor de adoptie van online aangifte bij de politie door de burgers. Mensen die zeggen dat het nuttig is voor hen om online aangifte te doen, zijn meer geneigd om online aangifte te doen dan de mensen die er het nut niet van inzien. Om de laatste groep over de streep te trekken om toch digitaal aangifte te doen kan de politie hierop inspelen door de mogelijkheid te bieden om de status van het aangifteproces online te kunnen volgen.

Ook sociale druk speelt een grote rol op de geneigdheid van de burger om online aangifte te doen. Om de burgers te stimuleren om online aangifte te doen, is het een aanbeveling om sociale mediakanalen in te zetten om op die manier reclame te maken voor welke delicten er online aangifte gedaan kan worden en wat de voordelen zijn van het online aangifte doen. Ook kan de politie gebruik maken van influencers om jongeren te stimuleren online aangifte te doen. Deze influencers maken gebruik van hun grote bereik bij een bepaalde doelgroep.

Vertrouwen in het internet en vertrouwen in de politie blijken in dit onderzoek geen rol te spelen in de adoptie van online aangifte door de burgers bij de politie. Hiervoor hoeft er verder geen actie ondernomen te worden.

### 5.3.2 Aanbevelingen vervolgonderzoek

Uit het onderzoek waarin alle vignetten samengebundeld zijn, blijkt er een positief verband tussen leeftijd en de geneigdheid van de burgers om online aangifte bij de politie te doen. Dit verband impliceert dat hoe ouder een persoon is, des te meer geneigd deze persoon is om online aangifte te doen. Welke rol leeftijd precies speelt is verder

onduidelijk, maar dit is wel interessant om nader te onderzoeken. Gezien de hedendaagse digitale vaardigheid van jongeren zou de verwachting juist zijn dat hoe jonger de persoon, des te groter de bereidheid is om digitaal aangifte te doen bij de politie. In het eerste hoofdstuk van dit onderzoek werd het onderzoek van BBSO en de Radboud Universiteit (Tolsma & Boekhoorn, 2016) benoemd waaruit bleek dat vooral laagopgeleiden, allochtone burgers en ook ouderen de voorkeur hebben voor persoonlijk contact met de politie bij het doen van aangifte. Dit onderzoek laat met betrekking tot de leeftijd van de burger juist zien dat hoe ouder een burger is hoe meer men geneigd is om een aangifte online te laten plaatsvinden. Dit kan te wijten zijn aan het feit dat het in dit onderzoek niet alleen gaat om het digitale aspect, maar ook om de aangiftebereidheid van de burger. In vervolgonderzoek kan dit ondervangen worden door een vignetten experiment survey met twee samples. De helft van de respondenten zou een vignette voorgelegd moeten krijgen waarbij de persoon in de vignette online aangifte doet en de ander helft van de respondenten zou een vignette voorgelegd moeten krijgen waarbij de persoon in de vignette aangifte op het op het politiebureau doet. Er kan dan gekeken worden wat het effect van leeftijd is in beide samples en hoe groot de (online en fysieke) aangiftebereidheid van de burger is.

Een andere aanbeveling voor vervolgonderzoek is de vraagstelling of mensen bereid zijn om online aangifte te doen voor delicten waarvan bekend is dat het nu nog niet mogelijk is en van delicten die een emotioneel zwaardere impact hebben. Hierbij valt te denken aan bijvoorbeeld bedreiging of mishandeling.

Bij kwantitatief onderzoek, zoals dit onderzoek, wordt aan de antwoorden in een survey een score toegekend om het vervolgens statistisch te toetsen en te vergelijken. Hoewel dit type onderzoek het meest passend is voor de toetsing van hypothesen die afgeleid zijn uit de literatuur, zou in de toekomst dit type onderzoek uitgebreid kunnen worden met verdiepende interviews met burgers/respondenten. De analysemethode van dit onderzoek geeft dus geen diepgaande verklaringen over wat maakt dat bepaalde de determinanten wel of niet verklarend zijn en welke rol leeftijd speelt in het geheel. Uit dit onderzoek blijkt dat hoe ouder mensen zijn, des te meer zij geneigd zijn om een aangifte online te laten plaatsvinden. Uit de verdiepende interviews zou er dan bijvoorbeeld achterhaald kunnen worden hoe leeftijd interacteert met de drie verklarende variabelen

(ervaren nut, ervaren gebruiksgemak en sociale beïnvloeding). Het advies zou zijn om een combinatie te doen van een survey en interviews. In de survey kan de mogelijkheid gegeven worden om een telefoonnummer achter te laten, wanneer de respondent geïnteresseerd is in een kort interview. Dit idee is ontstaan toen de survey van dit onderzoek verspreid werd en de onderzoeker gebeld werd door een respondent die nog wat opmerkingen had over het vertrouwen in de politie bij het doen van online aangifte. De respondent gaf aan dat hij de politie niet vertrouwde, omdat de gegevens van zo een online aangifte niet serieus genomen zouden worden. Deze aanvulling is in dit onderzoek buiten beschouwing gelaten, omdat in dit kwantitatief onderzoek juist is aangetoond dat de mate van vertrouwen die een burger heeft geen rol speelt op de geneigdheid van de burger om online aangifte te doen.

Zoals vermeld in het derde hoofdstuk zijn de surveys alleen digitaal verspreid vanwege de op dat moment geldende COVID-19 maatregelen. Dit is mogelijk van invloed is geweest op de meetresultaten. Er zijn hoogstwaarschijnlijk alleen respondenten bereikt die dusdanig digitaal vaardig zijn, dat een online aangifte voor hen vanzelfsprekend zou zijn bij lichte delicten. Op het moment van dit onderzoek was er geen alternatief voor het anders dan digitaal verspreiden van de surveys. In vervolgonderzoek is het aan te raden de vragenlijst ook in persoon te verspreiden naast een digitale afname. Hiermee worden ook respondenten bereikt die mogelijk niet digitaal vaardig zijn en wordt voorkomen dat bepaalde groepen uitgesloten worden van deelname.

## 5.4 Persoonlijke reflectie

Het schrijven van een masterthesis is een iteratief proces. Tijdens deze opleiding werd er verteld wat een iteratief proces inhoudt en bij het schrijven van dit onderzoek heb ik écht ondervonden wat de betekenis is hiervan. Het steeds terugkomen op hoofdstukken, het bijschaven en schrappen van stukken tekst in dit onderzoek is een gegeven. Ook de hoofd- en deelvragen en hypothesen zijn tot op het laatste moment weer aangepast. Toekomstige afstudeerders zou ik willen adviseren om aan het begin gewoon te starten met schrijven in plaats van het meteen perfect uitgewerkt te willen hebben. Gaandeweg verandert het geheel en komt er steeds meer duidelijkheid in wat je aan het doen bent.

Wat voor mij positief heeft uitgepakt, is dat ik vanaf de start van het masterjaar wist welk model uit de theorie (UTAUT) ik wilde gebruiken in mijn thesis om de adoptie van een



bepaalde elektronische publieke dienstverlening door de burger te verklaren. Dit theoretisch model werd behandeld tijdens het college van de module 'overheid en informatiesamenleving' in de pre-master. In het laatste vak van het masterjaar, de Bestuurskundige Professional, vormde dit model tevens de basis voor de eindopdracht die ging over de adoptie van de corona-app door de burgers in Nederland. Voor mij was die opdracht een voorproef van deze masterthesis. Aan toekomstige afstudeerders adviseer ik dan ook om tijdens de opleiding na te gaan welk theoretisch model jou het meest aanspreekt en dat als basis te nemen voor de masterthesis.

Het is ook belangrijk om te weten dat je niet moet schuwen om jezelf te blijven ontwikkelen in zo'n proces. Zo vond ik het een eng idee om de surveydata met SPSS te analyseren. Wanneer je eenmaal bekend raakt met het programma en daarin sturing krijgt, is het redelijk goed te doen.

Eén ding staat vast in het proces en dat is dat alles te leren valt. Het geloof hebben in wat je aan het onderzoeken bent is erg belangrijk. Hier had ik erg veel moeite mee en daarom wil ik in alle dankbaarheid afsluiten met de helpende quote die ik tijdens het proces van mijn begeleider kreeg om het vertrouwen in mezelf te vergroten:

*"Ik heb het nog nooit gedaan, dus ik denk dat ik het wel kan."*

– Pipi Langkous

## 7. Bibliografie

- Atzmüller, C., & Steiner, P. (2010). Experimental Vignette Studies in Survey Research. *Methodology: European Journal of Research Methods for the Behavioral and Social Sciences*, 6(3), 128–138.
- Bekkers, V. J., & Homburg, V. M. F (Eds.). (2005). *The information ecology of e-government: e-government as institutional and technological innovation in public administration*. Amsterdam: IOS Press.
- Bekkers, V. J., & Zouridis, S. (1999). Electronic Service Delivery in Public Administration: Some Trends and Issues. *International Review of Administrative Sciences*, 65(2), 183–195.
- Bekkers, V., & Zouridis, S. (1999). Electronic service delivery in public administration: some trends and issues. *International Review of Administrative Sciences*, 65(2), 183–195.
- Brown , M., & Brudney, J. (2004). ACHIEVING ADVANCED ELECTRONIC GOVERNMENT SERVICES: Opposing Environmental Constraints. *Public Performance & Management Review*, 28:1, 96-113. doi:10.1080/15309576.2004.11051819
- Carter, L., & Bélanger, F. (2008). Trust and risk in e-government adoption. *Journal of Strategic Information Systems*, 17(2), 165–176. doi:<https://doi.org/10.1016/j.jsis.2007.12.002>
- Carter, L; Bélanger, F;. (2005). The utilization of e-government services: citizen trust, innovation and acceptance factors \*. *Information Systems Journal*, 15(1), 5-25. doi:<https://doi.org/10.1111/j.1365-2575.2005.00183.x>
- CBS. (2019, oktober 08). Bevolking op 1 januari; leeftijd, geboorteland en regio. Nederland. Opgeroepen op oktober 10, 2020, van <https://opendata.cbs.nl/statline/#/CBS/nl/dataset/70648ned/table?dl=42AB8>

Civis Mundi Digitaal. ((z.d)). *39% van de slachtoffers doet geen aangifte*. Opgeroepen op 07 20, 2020, van Civismundi.nl: <https://www.civismundi.nl/?p=artikel&aid=4159>

De Vocht, A. (2011). *Basishandboek SPSS 19*. Utrecht: Bijleveld Press.

Ebbers, W., Pieterse, W., & Noordman, H. (2008). Electronic government: rethinking channel management strategies. *Government Information Quarterly*, *25*(2), 181–201.

Gao, L., & Bai, X. (2014). A unified perspective on the factors influencing consumer acceptance of internet of things technology. *Asia Pacific Journal of Marketing and Logistics*, *26*(2), 211-231. doi:DOI 10.1108/APJML-06-2013-0061

Garson, G. (2012). *Testing statistical assumptions*. Asheboro, NC: Statistical Associates Publishing.

Haans, E. (2017, Februari 08). VOORBIJ DE GRENZEN VAN E-GOVERNMENT SERVICES: EEN BESTUURSKUNDIG ONDERZOEK NAAR HOE DE INTENTIE TOT HET DOEN VAN ONLINE AANGIFTE DOOR BURGERS KAN WORDEN VERKLAARD. Rotterdam.

Halchin, L E;. (2004). Electronic government: government capability and terrorist resource. *Government Information Quarterly*, *21*(4), 406–419. doi:<https://doi-org.eur.idm.oclc.org/10.1016/j.giq.2004.08.002>

Hoefnagel, R., Oerlemans, L., & Goedee, J. (2012). Acceptance by the public of the virtual delivery of public services: the effect of affect. *Social Science Computer Review*, *30*(3), 274–296. doi:<https://doi-org.eur.idm.oclc.org/10.1177/0894439311419807>

Homburg, V.M.F. (2008). Red Tape and Reforms: Trajectories of Technological and Managerial Reforms in Public Administration. *International Journal of Public Administration*, *31*:7, 749-770.

- Hung, S-Y; Tsai, J. C.; Chuang, C-C;. (2014). Investigating primary health care nurses' intention to use. *Decision Support Systems, Volume 57*, Pages 331-342. doi:<https://doi.org/10.1016/j.dss.2013.09.016>
- Lean, O., Zailani, S., Ramaya, T., & Fernando, Y. (2009). Factors influencing intention to use e-government services among citizens in Malaysia. *International Journal of Information Management, 29*, 458-475.
- Moody, G., Siponen, M., & Pahlila, S. (2018). Toward a Unified Model of Information Security Policy Compliance. *MIS Quarterly, (42: 1)*, pp.285-311.
- Rad, M. S., Nilashi, M., & Mohamed Dahlan, H. (2018). Information technology adoption: a review of the literature and classification. *Information Soc. 17:361–390*, 361–390. doi:<https://doi.org/10.1007/s10209-017-0534-z>
- Rana, N. P., Williams, M. D., Dwivedi, Y. K., & Williams, J. (2012). Theories and theoretical models for examining the adoption of e-government services. *E-Service Journal: A Journal of Electronic Services in the Public and Private Sectors, 8(2)*, 26–56.
- Rijksoverheid. (2019, Maart 31). *Nederland Digitaal: afspraken voor betere samenwerking digitalisering*. Opgeroepen op April 2, 2020, van Rijksoverheid.nl: <https://www.rijksoverheid.nl/actueel/nieuws/2019/03/21/nederland-digitaal-afspraken-voor-betere-samenwerking-digitalisering>
- Tolsma, J., & Boekhoorn, P. (2016). *De aangifte van delicten bij de multichannelstrategie van de politie*. Nijmegen: BBSO; Radboud Universiteit.
- van Thiel, S;. (2010). *Bestuurskundig onderzoek. Een methodologische inleiding*. Bussum: Uitgeverij Coutinho.
- VanVoorhis, C. W., & Morgan, B. L. (2001). Statistical Rules of Thumb: What We Don't Want to Forget About Sample Sizes. *Psi Chi, The National Honor Society in Psychology, Vol. 6, No. 4*, 139–141.

- Veiligebuurt.nl. ((z.d)). *Aangiftebereidheid erg laag*. Opgeroepen op 01 15, 2019, van veiligebuurt.nl: <https://veiligebuurt.nl/nieuws/aangiftebereidheid-erg-laag/>
- Venkatesh, V., & Davis, F. (1996). A Model of the Antecedents of Perceived Ease of Use: Development and Test\*. *Decision Sciences, Volume 27, Number 3*, 451-481.
- Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., & Davis, F. D. (2003). User acceptance of information technology: toward a unified view. *Mis Quarterly, 27(3)*, 425-478.
- Verschuren, P., & Doorewaard, H. (2007). *Het ontwerpen van een onderzoek*. Den Haag: Boom Lemma Uitgevers.
- Verschuren, P., & Doorewaard, H. (2015). *Het ontwerpen van een onderzoek*. Den Haag: Boom Lemma uitgevers.
- Yildiz, M. (2007). Yildiz, M. (2007). E-government research: Reviewing the literature, limitations, and ways forward. *Government Information Quarterly, 24*, 646-665.
- Zhao, F., & Khan, S. (2013). An Empirical Study of E-Government Service Adoption: Culture and Behavioral Intention. *International Journal of Public Administration, 36:10*, 710-722. doi:<https://doi.org/10.1080/01900692.2013.791314>

## Bijlage 1: Survey

Beste deelnemer,

Hartelijk dank voor uw deelname aan mijn afstudeeronderzoek voor de opleiding Public Administration aan de Erasmus Universiteit Rotterdam. Het volledig invullen van deze survey duurt ongeveer 6-9 minuten en bij een volledig ingevulde survey maakt u kans op een cadeaubon van bol.com t.w.v. 15 euro. Tegenwoordig kunnen slachtoffers van bepaalde delicten zowel online als op het politiebureau aangifte doen. Dit onderzoek richt zich op het doen van online aangiftes door de burgers in Nederland. Om dit te onderzoeken krijgt u eerst 20 stellingen gepresenteerd waarbij u, door middel van vijf antwoordkeuzes, kunt aangeven in welke mate u het (on)eens bent. Daarna krijgt u vier fictieve situaties met elk drie stellingen voorgelegd. Het onderzoek eindigt met 3 algemene vragen.

Er zal betrouwbaar met uw gegevens worden omgegaan. De resultaten worden daarom geheel anoniem verwerkt en indien gewenst kunt u deze vragenlijst te allen tijde verlaten.

Nogmaals, hartelijk dank voor uw bijdrage aan dit onderzoek! Indien u meer wilt weten over dit onderzoek kunt u mij contacten via het emailadres: [surveyzanaida.m@gmail.com](mailto:surveyzanaida.m@gmail.com)

Met vriendelijke groet,

Zanaida

In welke mate bent u het eens met onderstaande stellingen over het online aangifte doen van een delict bij de politie?

	Helemaal oneens	Oneens	Neutraal	Eens	Helemaal eens
Ik geloof dat de mogelijkheid om online aangifte te doen een goede optie is.					
Ik geloof dat online aangifte doen tijdbesparend is vergeleken met aangifte doen op het bureau.					
Ik kan mij voorstellen dat online aangifte doen mij tijds winst oplevert.					

U krijgt nu een aantal stellingen gepresenteerd over de verwachtingen die u heeft wanneer u online aangifte zou doen.

Let op: u hoeft hiervoor in het verleden niet eerder online aangifte gedaan te hebben. In welke mate bent u het eens of oneens met onderstaande stellingen?

	Helemaal oneens	Oneens	Neutraal	Eens	Helemaal eens
Ik verwacht dat het online aangifteproces duidelijk en makkelijk te begrijpen zal zijn wanneer ik online aangifte doe.					

Ik verwacht dat het makkelijk is voor mij om goed overweg te kunnen met de website van de politie wanneer ik online aangifte doe.

Het leren omgaan met de website van de politie is makkelijk voor mij wanneer ik aangifte doe of zal doen.

Ik verwacht dat de website van de politie lastig te gebruiken is bij het doen van online aangifte.

Wanneer de online aangifte mij zelf niet lukt kan ik op iemand terugvallen die mij kan helpen.

Ik bezit de nodige kennis over het internet om de aangifte online te kunnen doen.

In welke mate bent u het eens met onderstaande stellingen?

SB	Helemaal oneens	Oneens	Neutraal	Eens	Helemaal eens
<p>Mensen die ik ken (vrienden, familie, collega's) zijn van mening dat je aangifte bij de politie het beste online kan doen.</p> <p>De mensen die ik ken vinden het online aangifte doen een goed idee.</p> <p>Mensen die invloed op mij hebben, vinden dat ik gebruik moet maken van de mogelijkheid om online aangifte te doen.</p>					

De volgende stellingen gaan over uw vertrouwen in het internet. In welke mate bent u het eens met onderstaande stellingen?

	Helemaal oneens	Oneens	Neutraal	Eens	Helemaal eens
<p>Het internet heeft voldoende veiligheidsmaatregelen om mij met een goed gevoel aangifte te laten doen.</p>					

Ik ben ervan overtuigd dat juridische maatregelen, zoals privacy waarborgen en privacywetgeving, mij voldoende beschermen tegen de risico's van het internet.

Ik vertrouw erop dat technologische voorzieningen (versleuteling en beveiligingsmaatregelen) mij in staat stellen om veilig online aangifte te doen.

Over het algemeen ervaar ik het internet tegenwoordig als een stabiele en veilige omgeving om zaken te kunnen regelen met de politie.

Start van blok: VP

**De onderstaande stellingen gaan over de mate van vertrouwen die u heeft in de politie.**

	Helemaal oneens	Oneens	Neutraal	Eens	Helemaal Eens
Ik heb het gevoel dat ik de politie kan vertrouwen.					
Ik vertrouw erop dat de politie mijn belang in acht neemt bij het behandelen van de digitale aangifte.					
Naar mijn mening is de politie een betrouwbare overheidsorganisatie.					

U krijgt nu 4 situaties gepresenteerd met elk drie stellingen. Probeer u zich te verplaatsen in de situatie en geef per stelling aan in welke mate u het oneens/eens bent.

Situatie 1: Gestolen fiets

De fiets van Robin is gestolen. Robin merkt dat hij daarvoor zowel online als op het politiebureau, dat op 15 minuten reistijd ligt, aangifte kan doen. Robin heeft zelf ook belang bij het doen van aangifte i.v.m. de verzekering en dus kiest Robin ervoor om de aangifte online te doen op de website van de politie.

	Helemaal oneens	Oneens	Neutraal	Eens	Helemaal Eens
Ik zou hetzelfde doen als wat Robin deed.					
Ik zou ook online aangifte hebben gedaan op de site van de politie.					
Als ik me in dezelfde situatie bevond zou ik hetzelfde hebben					



gedaan als wat Robin deed.

#### Situatie 2: Inbraak

Merijn merkt op een zaterdagochtend dat de deur van het tuinhuisje kapotgemaakt is en hij merkt dat er is ingebroken. Het valt Merijn als eerste op dat de boormachine (t.w.v. 350 euro) gestolen is en hij besluit dan ook aangifte te doen bij de politie. Merijn belt de politie en hij krijgt te horen dat hij de aangifte online en op een politiebureau, dat op 15 minuten reisafstand ligt, kan doen. Merijn kiest ervoor de aangifte online te doen.

	Helemaal oneens	Oneens	Neutraal	Eens	Helemaal Eens
Ik zou hetzelfde doen als wat Merijn deed.					
Ik zou ook online aangifte hebben gedaan op de site van de politie.					
Als ik me in dezelfde situatie bevond zou ik hetzelfde hebben gedaan als wat Merijn deed.					

Situatie 3: Vernieling Het autodak van Kris is beschadigd, omdat iemand een stoeptegel erop heeft gegooid. Kris weet niet wie dit heeft gedaan, maar weet wel dat dit met kwade opzet is gebeurd. De schade is groot en Kris besluit aangifte te doen van vernieling. De beste vriend van Kris attendeert Kris erop dat hij de aangifte direct online kan doen via de website of op het politiebureau dat op 15 minuten reisafstand ligt. Kris besluit de aangifte meteen online te doen.

	Helemaal oneens	Oneens	Neutraal	Eens	Helemaal Eens
Ik zou hetzelfde doen als wat Kris deed					
Ik zou ook online aangifte hebben gedaan op de site van de politie					
Als ik me in dezelfde situatie bevond zou ik hetzelfde hebben gedaan als wat Kris deed					

Situatie 4: Zakkenrollerij De portemonnee van Charlie is tijdens een wandeling op de Haagse Markt kwijtgeraakt. Charlie weet zeker dat dit komt door een zakkenroller en zoekt ter plekke, via een smartphone, informatie op over het doen van aangifte hiervan en ziet dat het op twee manieren kan: online of op het politiebureau. Het politiebureau is op 15 minuten reisafstand en Charlie besluit de aangifte online te doen.

	Helemaal oneens	Oneens	Neutraal	Eens	Helemaal Eens
Ik zou hetzelfde doen als wat Charlie deed					

Ik zou ook online aangifte  
hebben gedaan op de site  
van de politie

Als ik me in dezelfde  
situatie bevond zou ik  
hetzelfde hebben gedaan  
als wat Charlie deed

U krijgt nu 3 algemene vragen waarmee een nauwkeurige analyse gemaakt kan worden.  
De antwoorden die u hieronder invult, zijn op geen enkele manier naar u te herleiden

Met welk geslacht identificeert u zich?

Man

Vrouw

Anders

Wil ik niet zeggen

Wat is uw geboortejaar?

---

Wat is uw hoogst genoten opleidingsniveau?

Basisonderwijs

lbo/vmbo/mavo

HAVO/VWO

MBO

HBO/WO

anders

Hartelijk bedankt voor uw deelname aan dit onderzoek. Heeft u nog vragen, dan kunt u mij contacten via het emailadres: [surveyzanaida.m@gmail.com](mailto:surveyzanaida.m@gmail.com)

Wilt u kans maken op een cadeaubon van bol.com t.w.v. 15 euro? Vul dan uw telefoonnummer in:

---

## Bijlage 2: Betrouwbaarheidsanalyse

Tabel 16 Betrouwbaarheid statistiek (Cronbach's Alpha) Variabelen

<p>Reliability Scale: ervaren nut Case Processing Summary</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th></th> <th>N</th> <th>%</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2">Cases</td> <td>Valid</td> <td>241</td> <td>100,0</td> </tr> <tr> <td>Excluded<sup>a</sup></td> <td>0</td> <td>,0</td> </tr> <tr> <td></td> <td><b>Total</b></td> <td><b>241</b></td> <td><b>100,0</b></td> </tr> </tbody> </table> <p>a. Listwise deletion based on all variables in the procedure. Reliability Statistics</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Cronbach's Alpha</th> <th>N of Items</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>,786</td> <td>3</td> </tr> </tbody> </table>			N	%	Cases	Valid	241	100,0	Excluded <sup>a</sup>	0	,0		<b>Total</b>	<b>241</b>	<b>100,0</b>	Cronbach's Alpha	N of Items	,786	3	<p>Reliability Scale: gebruikers gemak Case Processing Summary</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th></th> <th>N</th> <th>%</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2">Cases</td> <td>Valid</td> <td>241</td> <td>100,0</td> </tr> <tr> <td>Excluded<sup>a</sup></td> <td>0</td> <td>,0</td> </tr> <tr> <td></td> <td><b>Total</b></td> <td><b>241</b></td> <td><b>100,0</b></td> </tr> </tbody> </table> <p>a. Listwise deletion based on all variables in the procedure. Reliability Statistics</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Cronbach's Alpha</th> <th>N of Items</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>,810</td> <td>6</td> </tr> </tbody> </table>			N	%	Cases	Valid	241	100,0	Excluded <sup>a</sup>	0	,0		<b>Total</b>	<b>241</b>	<b>100,0</b>	Cronbach's Alpha	N of Items	,810	6	<p>Reliability Scale: sociale invloed Case Processing Summary</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th></th> <th>N</th> <th>%</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2">Cases</td> <td>Valid</td> <td>241</td> <td>100,0</td> </tr> <tr> <td>Excluded<sup>a</sup></td> <td>0</td> <td>,0</td> </tr> <tr> <td></td> <td><b>Total</b></td> <td><b>241</b></td> <td><b>100,0</b></td> </tr> </tbody> </table> <p>a. Listwise deletion based on all variables in the procedure. Reliability Statistics</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Cronbach's Alpha</th> <th>N of Items</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>,846</td> <td>3</td> </tr> </tbody> </table>			N	%	Cases	Valid	241	100,0	Excluded <sup>a</sup>	0	,0		<b>Total</b>	<b>241</b>	<b>100,0</b>	Cronbach's Alpha	N of Items	,846	3
		N	%																																																								
Cases	Valid	241	100,0																																																								
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0																																																								
	<b>Total</b>	<b>241</b>	<b>100,0</b>																																																								
Cronbach's Alpha	N of Items																																																										
,786	3																																																										
		N	%																																																								
Cases	Valid	241	100,0																																																								
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0																																																								
	<b>Total</b>	<b>241</b>	<b>100,0</b>																																																								
Cronbach's Alpha	N of Items																																																										
,810	6																																																										
		N	%																																																								
Cases	Valid	241	100,0																																																								
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0																																																								
	<b>Total</b>	<b>241</b>	<b>100,0</b>																																																								
Cronbach's Alpha	N of Items																																																										
,846	3																																																										
<p>Reliability Scale: vertrouwen internet Case Processing Summary</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th></th> <th>N</th> <th>%</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2">Cases</td> <td>Valid</td> <td>241</td> <td>100,0</td> </tr> <tr> <td>Excluded<sup>a</sup></td> <td>0</td> <td>,0</td> </tr> <tr> <td></td> <td><b>Total</b></td> <td><b>241</b></td> <td><b>100,0</b></td> </tr> </tbody> </table> <p>a. Listwise deletion based on all variables in the procedure. Reliability Statistics</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Cronbach's Alpha</th> <th>N of Items</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>,899</td> <td>4</td> </tr> </tbody> </table>			N	%	Cases	Valid	241	100,0	Excluded <sup>a</sup>	0	,0		<b>Total</b>	<b>241</b>	<b>100,0</b>	Cronbach's Alpha	N of Items	,899	4	<p>Reliability Scale: vertrouwen politie Case Processing Summary</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th></th> <th>N</th> <th>%</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2">Cases</td> <td>Valid</td> <td>241</td> <td>100,0</td> </tr> <tr> <td>Excluded<sup>a</sup></td> <td>0</td> <td>,0</td> </tr> <tr> <td></td> <td><b>Total</b></td> <td><b>241</b></td> <td><b>100,0</b></td> </tr> </tbody> </table> <p>a. Listwise deletion based on all variables in the procedure. Reliability Statistics</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Cronbach's Alpha</th> <th>N of Items</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>,880</td> <td>3</td> </tr> </tbody> </table>			N	%	Cases	Valid	241	100,0	Excluded <sup>a</sup>	0	,0		<b>Total</b>	<b>241</b>	<b>100,0</b>	Cronbach's Alpha	N of Items	,880	3	<p>Reliability Statistics: Vig 1</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Cronbach's Alpha</th> <th>N of Items</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>,971</td> <td>3</td> </tr> </tbody> </table> <p>Vig 2</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Cronbach's Alpha</th> <th>N of Items</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>,964</td> <td>3</td> </tr> </tbody> </table> <p>Vig 3</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Cronbach's Alpha</th> <th>N of Items</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>,978</td> <td>3</td> </tr> </tbody> </table> <p>Vig 4</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Cronbach's Alpha</th> <th>N of Items</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>,973</td> <td>3</td> </tr> </tbody> </table>	Cronbach's Alpha	N of Items	,971	3	Cronbach's Alpha	N of Items	,964	3	Cronbach's Alpha	N of Items	,978	3	Cronbach's Alpha	N of Items	,973	3			
		N	%																																																								
Cases	Valid	241	100,0																																																								
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0																																																								
	<b>Total</b>	<b>241</b>	<b>100,0</b>																																																								
Cronbach's Alpha	N of Items																																																										
,899	4																																																										
		N	%																																																								
Cases	Valid	241	100,0																																																								
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0																																																								
	<b>Total</b>	<b>241</b>	<b>100,0</b>																																																								
Cronbach's Alpha	N of Items																																																										
,880	3																																																										
Cronbach's Alpha	N of Items																																																										
,971	3																																																										
Cronbach's Alpha	N of Items																																																										
,964	3																																																										
Cronbach's Alpha	N of Items																																																										
,978	3																																																										
Cronbach's Alpha	N of Items																																																										
,973	3																																																										

### Bijlage 3: Meervoudige regressieanalyse vignetten totaal

		Coefficients <sup>a</sup>							
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta				Tolerance	VIF
1	(Constant)	3,381	,243			13,915	,000		
	leeftijd	,005	,004	,085		1,247	,214	,930	1,075
	gender	,047	,122	,026		,388	,699	,969	1,032
	dummyOPLh	,033	,116	,019		,280	,779	,956	1,046
2	(Constant)	-,280	,327			-,857	,392		
	leeftijd	,008	,003	,126		2,455	,015	,885	1,130
	gender	-,008	,090	-,004		-,091	,928	,949	1,054
	dummyOPLh	-,051	,087	-,029		-,583	,561	,919	1,089
	ervaren nut gemiddelde	,303	,080	,268		3,801	,000	,469	2,132
	gebruikers gemak gemiddelde	,316	,097	,241		3,239	,001	,422	2,369
	sociale beïnvloeding gemiddelde	,252	,072	,214		3,497	,001	,625	1,601
	vertrouwen internet gemiddelde	,075	,064	,077		1,170	,243	,534	1,871
vertrouwen politie gemiddelde	,055	,061	,054		,912	,363	,677	1,477	

a. Dependent Variable: vigTOT

Model Summary <sup>c</sup>					ANOVA <sup>a</sup>						
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.	
1	,083 <sup>a</sup>	,007	-,006	,84036	1	Regression	1,120	3	,373	,529	,663 <sup>b</sup>
						Residual	161,721	229	,706		
						Total	162,841	232			
2	,691 <sup>b</sup>	,477	,458	,61665	2	Regression	77,663	8	9,708	25,529	,000 <sup>c</sup>
						Residual	85,178	224	,380		
						Total	162,841	232			

a. Predictors: (Constant), dummyOPLh, gender, leeftijd  
b. Predictors: (Constant), dummyOPLh, gender, leeftijd, sociale beïnvloeding gemiddelde, vertrouwen politie gemiddelde, vertrouwen internet gemiddelde, ervaren nut gemiddelde, gebruikers gemak gemiddelde  
c. Dependent Variable: vigTOT

a. Dependent Variable: vigTOT  
b. Predictors: (Constant), dummyOPLh, gender, leeftijd  
c. Predictors: (Constant), dummyOPLh, gender, leeftijd, sociale beïnvloeding gemiddelde, vertrouwen politie gemiddelde, vertrouwen internet gemiddelde, ervaren nut gemiddelde, gebruikers gemak gemiddelde

## Bijlage 4: Meervoudige regressieanalyse vignette Diefstal Fiets

		Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients			Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
1	(Constant)	3,482	,349		9,979	,000		
	leeftijd	,005	,005	,075	1,104	,271	,930	1,075
	dummyOPLh	,075	,126	,040	,596	,552	,956	1,046
	Gender	,105	,132	,053	,793	,429	,969	1,032
2	(Constant)	-,342	,398		-,859	,391		
	leeftijd	,008	,004	,117	2,230	,027	,885	1,130
	dummyOPLh	-,026	,097	-,014	-,267	,790	,919	1,089
	Gender	,055	,101	,028	,551	,582	,949	1,054
	ervaren nut gemiddelde	,371	,089	,303	4,183	,000	,469	2,132
	gebruikers gemak gemiddelde	,346	,109	,243	3,189	,002	,422	2,369
	sociale beïnvloeding gemiddelde	,125	,080	,098	1,556	,121	,625	1,601
	vertrouwen internet gemiddelde	,098	,071	,093	1,375	,171	,534	1,871
vertrouwen politie gemiddelde	,098	,068	,088	1,454	,147	,677	1,477	

a. Dependent Variable: vig1

Model Summary					ANOVA <sup>a</sup>						
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.	
1	,086 <sup>a</sup>	,007	-,006	,91172	1	Regression	1,428	3	,476	,573	,634 <sup>b</sup>
						Residual	190,352	229	,831		
						Total	191,780	232			
2	,671 <sup>b</sup>	,450	,430	,68632	2	Regression	86,267	8	10,783	22,893	,000 <sup>c</sup>
						Residual	105,512	224	,471		
						Total	191,780	232			

a. Predictors: (Constant), dummyOPLh, gender, leeftijd  
b. Predictors: (Constant), dummyOPLh, gender, leeftijd, sociale beïnvloeding gemiddelde, vertrouwen politie gemiddelde, vertrouwen internet gemiddelde, ervaren nut gemiddelde, gebruikers gemak gemiddelde  
c. Predictors: (Constant), dummyOPLh, gender, leeftijd, sociale beïnvloeding gemiddelde, vertrouwen politie gemiddelde, vertrouwen internet gemiddelde, ervaren nut gemiddelde, gebruikers gemak gemiddelde

## Bijlage 5: Meervoudige regressieanalyse vignette Inbraak

Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Coefficients			Tolerance	VIF
1	(Constant)	3,110	,410		7,586	,000		
	Gender	,014	,155	,006	,089	,929	,969	1,032
	leeftijd	,011	,006	,129	1,899	,059	,930	1,075
	dummyOPLh	,058	,148	,026	,390	,697	,956	1,046
2	(Constant)	-1,008	,492		-2,047	,042		
	Gender	-,042	,124	-,018	-,341	,733	,949	1,054
	leeftijd	,014	,005	,170	3,082	,002	,885	1,130
	dummyOPLh	-,061	,120	-,028	-,509	,612	,919	1,089
	ervaren nut gemiddelde	,499	,110	,345	4,555	,000	,469	2,132
	gebruikers gemak gemiddelde	,326	,134	,194	2,428	,016	,422	2,369
	sociale beïnvloeding gemiddelde	,200	,099	,132	2,014	,045	,625	1,601
	vertrouwen internet gemiddelde	,055	,088	,044	,625	,532	,534	1,871
vertrouwen politie gemiddelde	,033	,084	,025	,401	,689	,677	1,477	

a. Dependent Variable: vig2

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,126 <sup>a</sup>	,016	,003	1,07109
2	,629 <sup>b</sup>	,396	,375	,84828

a. Predictors: (Constant), dummyOPLh, gender, leeftijd

b. Predictors: (Constant), dummyOPLh, gender, leeftijd, sociale beïnvloeding gemiddelde, vertrouwen politie gemiddelde, vertrouwen internet gemiddelde, ervaren nut gemiddelde, gebruikers gemak gemiddelde

ANOVA<sup>a</sup>

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.	
1	Regression	4,206	3	1,402	1,222	,302b
	Residual	262,717	229	1,147		
	Total	266,923	232			
2	Regression	105,738	8	13,217	18,368	,000c
	Residual	161,185	224	,720		
	Total	266,923	232			

a. Dependent Variable: vig2

b. Predictors: (Constant), dummyOPLh, gender, leeftijd

c. Predictors: (Constant), dummyOPLh, gender, leeftijd, sociale beïnvloeding gemiddelde, vertrouwen politie gemiddelde, vertrouwen internet gemiddelde, ervaren nut gemiddelde, gebruikers gemak gemiddelde

## Bijlage 6: Meervoudige regressieanalyse vignette Vernieling

Model		Coefficients <sup>a</sup>					Collinearity Statistics	
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Tolerance	VIF
		B	Std. Error	Beta				
1	(Constant)	3,693	,409		9,027	,000		
	Gender	,022	,155	,009	,141	,888	,969	1,032
	leeftijd	-,002	,006	-,027	-,397	,692	,930	1,075
	dummyOPLh	-,145	,148	-,066	-,982	,327	,956	1,046
2	(Constant)	,546	,540		1,011	,313		
	Gender	-,024	,137	-,010	-,176	,861	,949	1,054
	leeftijd	-,001	,005	-,012	-,202	,840	,885	1,130
	dummyOPLh	-,186	,131	-,085	-1,417	,158	,919	1,089
	ervaren nut gemiddelde	,223	,120	,155	1,851	,065	,469	2,132
	gebruikers gemak gemiddelde	,141	,147	,085	,957	,340	,422	2,369
	sociale beïnvloeding gemiddelde	,432	,109	,288	3,970	,000	,625	1,601
	vertrouwen internet gemiddelde	,074	,096	,060	,769	,443	,534	1,871
	vertrouwen politie gemiddelde	,048	,092	,036	,520	,604	,677	1,477

a. Dependent Variable: vig3

Model Summary					ANOVA <sup>a</sup>					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	,068 <sup>a</sup>	,005	-,008	1,06878	1 Regression	1,211	3	,404	,353	,787 <sup>b</sup>
					2 Residual	261,583	229	1,142		
					3 Total	262,794	232			
2	,512 <sup>b</sup>	,262	,235	,93070	2 Regression	68,765	8	8,596	9,923	,000 <sup>c</sup>
					3 Residual	194,028	224	,866		
					4 Total	262,794	232			

a. Predictors: (Constant), dummyOPLh, gender, leeftijd

b. Predictors: (Constant), dummyOPLh, gender, leeftijd, sociale beïnvloeding gemiddelde, vertrouwen politie gemiddelde, vertrouwen internet gemiddelde, ervaren nut gemiddelde, gebruikers gemak gemiddelde

a. Dependent Variable: vig3

b. Predictors: (Constant), dummyOPLh, gender, leeftijd

c. Predictors: (Constant), dummyOPLh, gender, leeftijd, sociale beïnvloeding gemiddelde, vertrouwen politie gemiddelde, vertrouwen internet gemiddelde, ervaren nut gemiddelde, gebruikers gemak gemiddelde

## Bijlage 7: Meervoudige regressieanalyse vignette Zakkenrollerij

Coefficients <sup>a</sup>								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	3,050	,409		7,464	,000		
	Met welk geslacht identificeert u zich?	,049	,155	,021	,314	,754	,969	1,032
	leeftijd	,008	,006	,101	1,476	,141	,930	1,075
	dummyOPLh	,143	,148	,065	,966	,335	,956	1,046
2	(Constant)	-,284	,544		-,522	,602		
	Met welk geslacht identificeert u zich?	-,022	,137	-,009	-,159	,874	,949	1,054
	leeftijd	,011	,005	,137	2,239	,026	,885	1,130
	dummyOPLh	,070	,132	,032	,529	,597	,919	1,089
	ervaren nut gemiddelde	,119	,121	,082	,979	,328	,469	2,132
	gebruikers gemak gemiddelde	,451	,148	,270	3,042	,003	,422	2,369
	sociale beïnvloeding gemiddelde	,252	,110	,168	2,298	,022	,625	1,601
	vertrouwen internet gemiddelde	,072	,097	,059	,742	,459	,534	1,871
vertrouwen politie gemiddelde	,042	,092	,032	,457	,648	,677	1,477	

a. Dependent Variable: vig4

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,107 <sup>a</sup>	,011	-,002	1,06748
2	,505 <sup>b</sup>	,255	,228	,93696

a. Predictors: (Constant), dummyOPLh, Met welk geslacht identificeert u zich?, leeftijd  
b. Predictors: (Constant), dummyOPLh, Met welk geslacht identificeert u zich?, leeftijd, sociale beïnvloeding gemiddelde, vertrouwen politie gemiddelde, vertrouwen internet gemiddelde, ervaren nut gemiddelde, gebruikers gemak gemiddelde

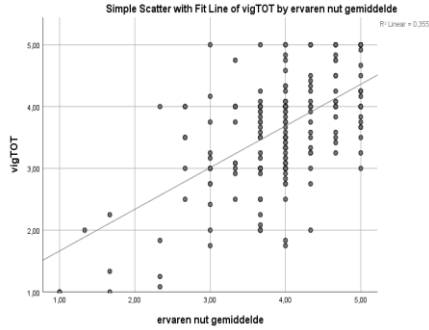
ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	3,002	3	1,001	,878	,453 <sup>b</sup>
	Residual	260,949	229	1,140		
	Total	263,950	232			
2	Regression	67,304	8	8,413	9,583	,000 <sup>c</sup>
	Residual	196,646	224	,878		
	Total	263,950	232			

a. Dependent Variable: vig4  
b. Predictors: (Constant), dummyOPLh, Met welk geslacht identificeert u zich?, leeftijd  
c. Predictors: (Constant), dummyOPLh, Met welk geslacht identificeert u zich?, leeftijd, sociale beïnvloeding gemiddelde, vertrouwen politie gemiddelde, vertrouwen internet gemiddelde, ervaren nut gemiddelde, gebruikers gemak gemiddelde

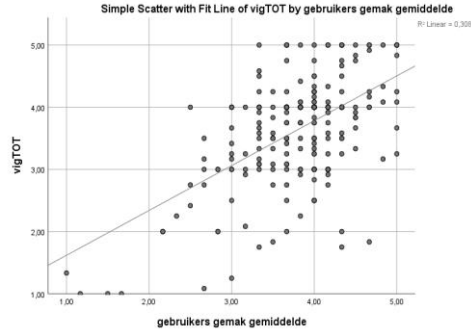


# Bijlage 8: Modelassumpties vignetten totaal

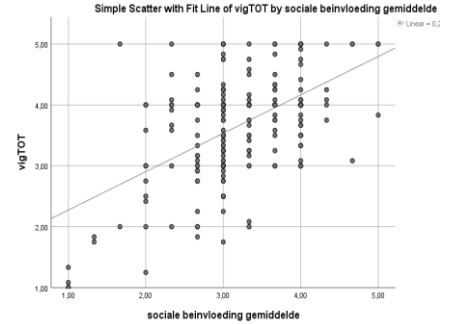
Ervaren nut



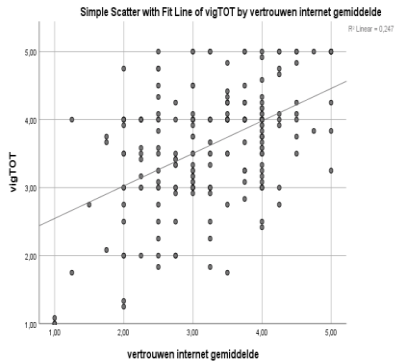
Ervaren gebruiksgemak



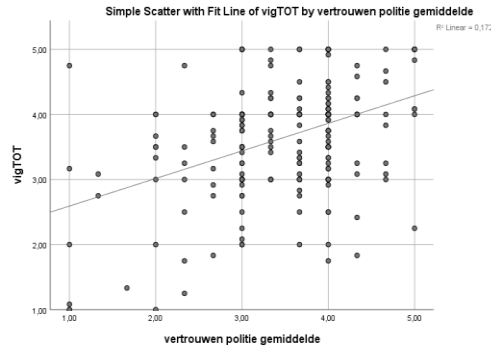
Sociale beïnvloeding



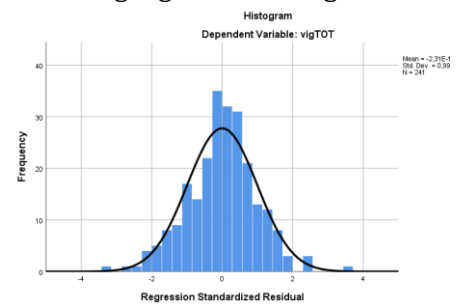
Vertrouwen in het internet



Vertrouwen in politie



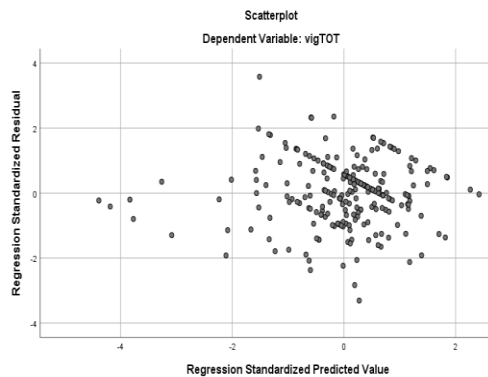
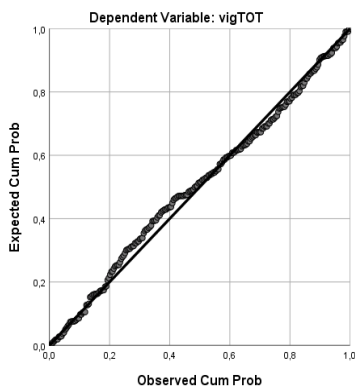
Verdeling vig totaal Histogram



De curve laat zien dat de residuen normaal verdeeld zijn

P-P plot Vigtotaal

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual

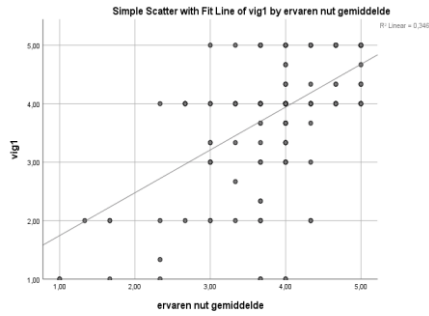


Ook de P-P plot laat zien dat de puntjes verdeeld zijn rondom de diagonale lijn. Dit wil zeggen dat de residuen normaal verdeeld zijn. Er is voldaan aan de modelassumptie dat de residuen normaal verdeeld zijn,

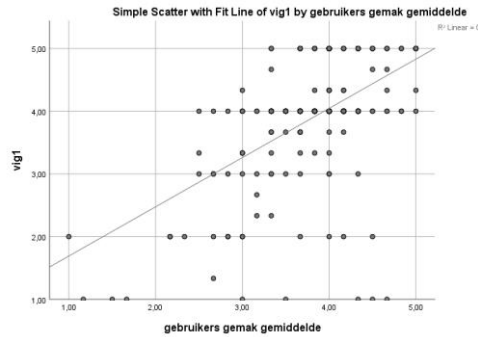
Aan deze assumptie is ook voldaan, omdat de waarden verspreid zitten rondom de nullijn. En zijn geen rare patronen op te merken in deze grafiek

# Bijlage 9: Modelassumpties vignette Fietsendiefstal

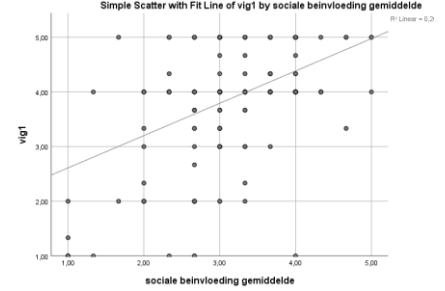
Ervaren nut



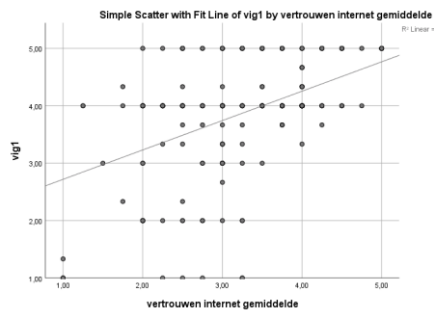
Ervaren gebruiksgemak



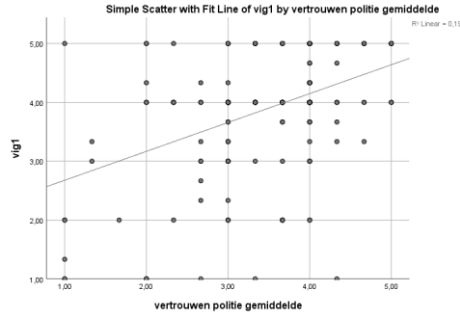
Sociale beïnvloeding



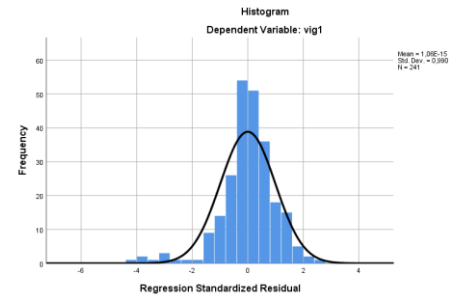
Vertrouwen in het internet



Vertrouwen in politie

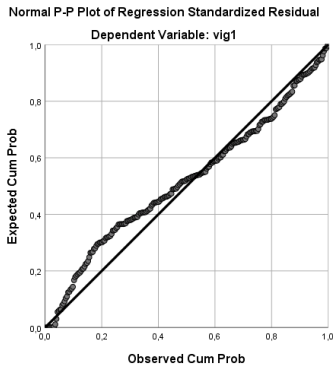


Verdeling vig 1 Histogram

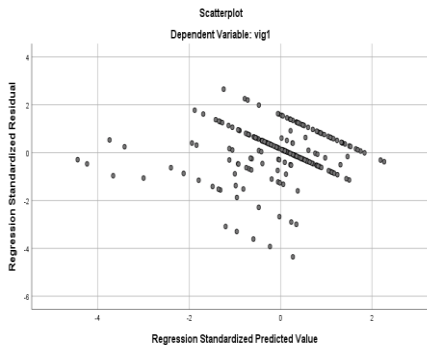


De curve laat zien dat de residuen normaal verdeeld zijn

P-P plot Vignette 1



Homoscedastisch

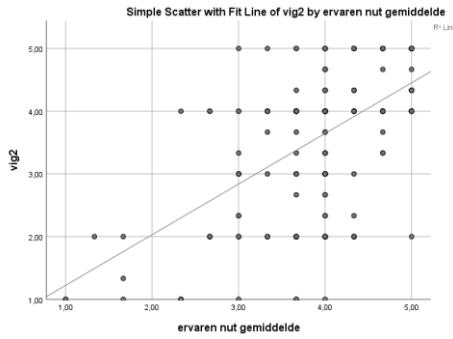


Ook de P-P plot laat zien dat de puntjes verdeeld zijn rondom de diagonale lijn. Dit wil zeggen dat de residuen normaal verdeeld zijn.  
Er is voldaan aan de modelassumptie dat de residuen normaal verdeeld zijn,

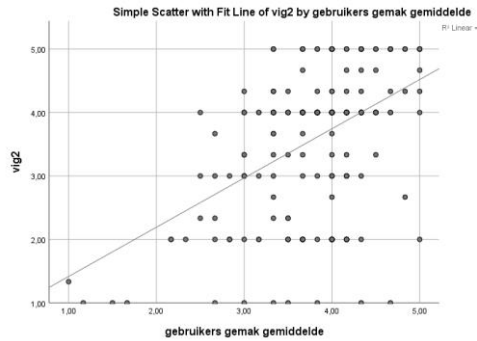
Aan deze assumptie is ook voldaan, omdat de waarden verspreid zitten rondom de nullijn. En zijn geen rare patronen op te merken in deze grafiek

# Bijlage 10: Modelassumpties vignette Inbraak

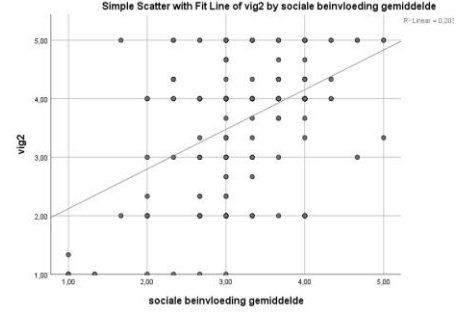
Ervaren nut



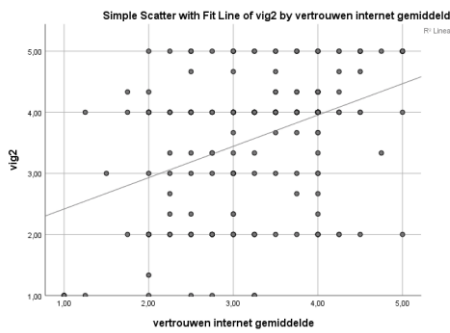
Ervaren gebruiksgemak



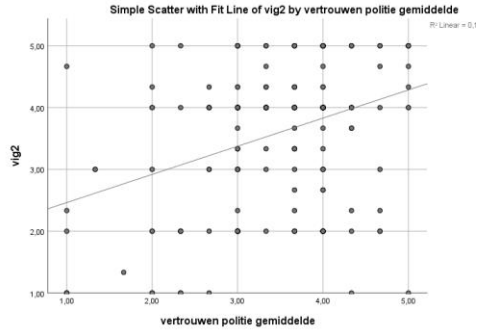
Sociale beïnvloeding



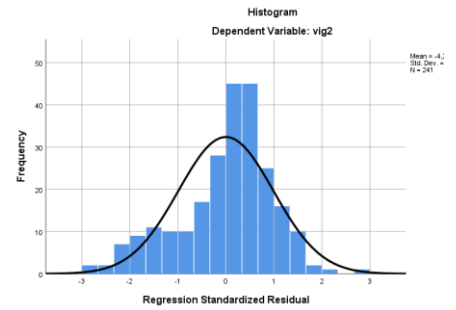
Vertrouwen in het internet



Vertrouwen in politie

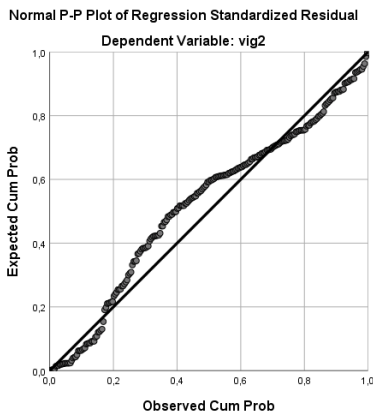


Verdeling vig 2 Histogram

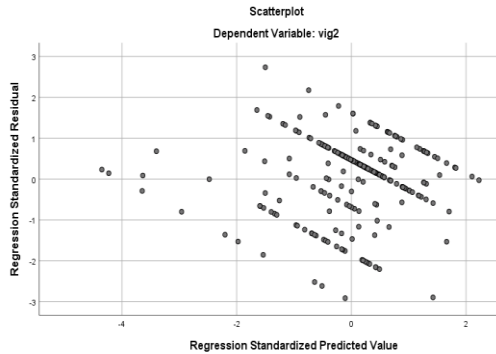


De curve laat zien dat de residuen normaal verdeeld zijn

P-P plot Vignette 2



Homoscedastisch



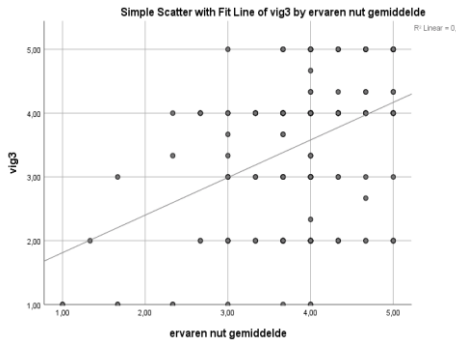
Ook de P-P plot laat zien dat de puntjes verdeeld zijn rondom de diagonale lijn. Dit wil zeggen dat de residuen normaal verdeeld zijn.

Er is voldaan aan de modelassumptie dat de residuen normaal verdeeld zijn.

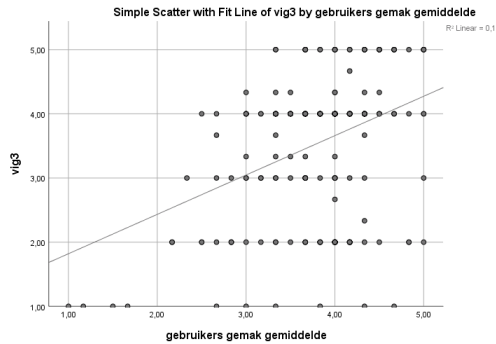
Aan deze assumptie is ook voldaan, omdat de waarden verspreid zitten rondom de nullijn. En zijn geen rare patronen op te merken in deze grafiek

# Bijlage 11: Modelassumpties vignette Vernieling

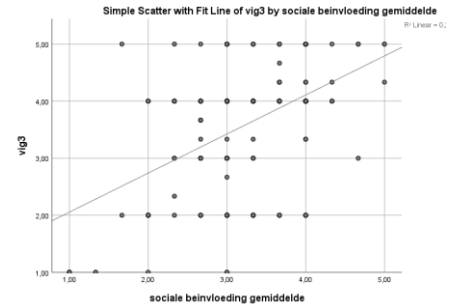
Ervaren nut



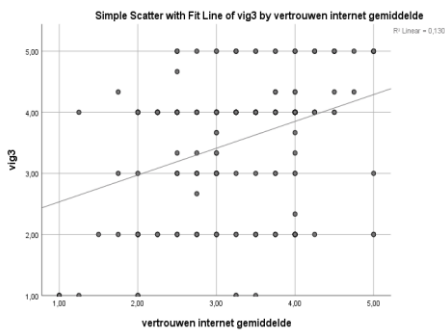
Ervaren gebruiksgemak



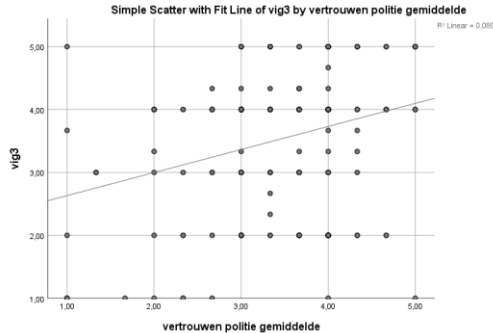
Sociale beïnvloeding



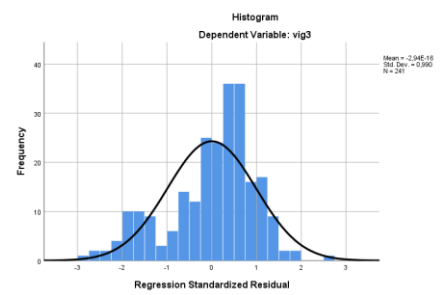
Vertrouwen in het internet



Vertrouwen in politie

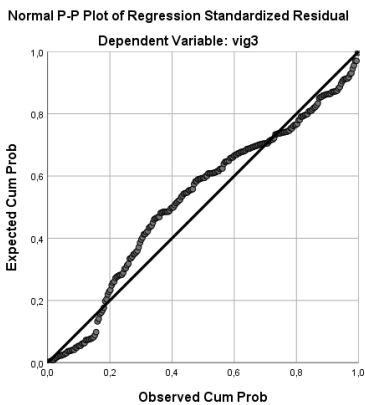


Verdeling vig 3 Histogram



De curve laat zien dat de residuen normaal verdeeld zijn

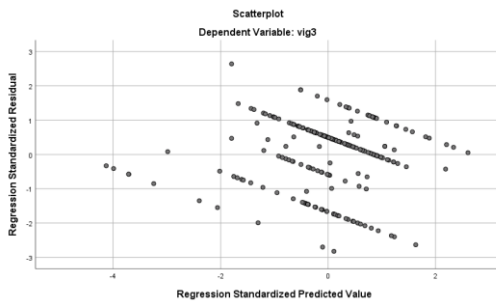
P-P plot Vignette 3



Ook de P-P plot laat zien dat de puntjes verdeeld zijn rondom de diagonale lijn. Dit wil zeggen dat de residuen normaal verdeeld zijn.

Er is voldaan aan de modelassumptie dat de residuen normaal verdeeld zijn.

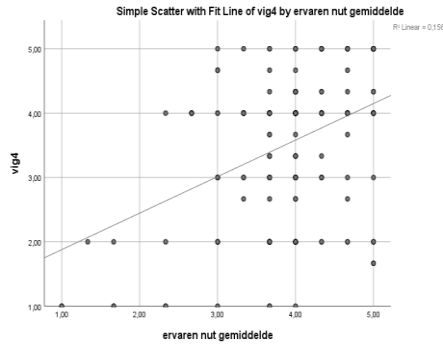
Homoscedastisch



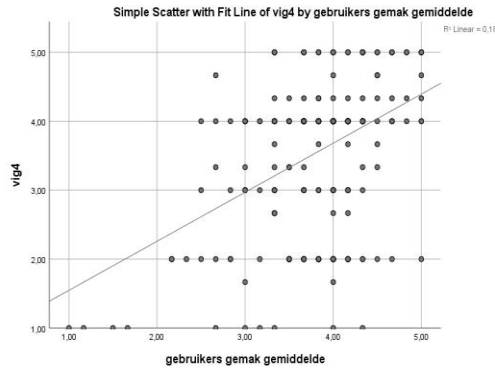
Aan deze assumptie is ook voldaan, omdat de waarden verspreid zitten rondom de nullijn. En zijn geen rare patronen op te merken in deze grafiek

# Bijlage 12: Modelassumpties vignette Zakkenrollerij

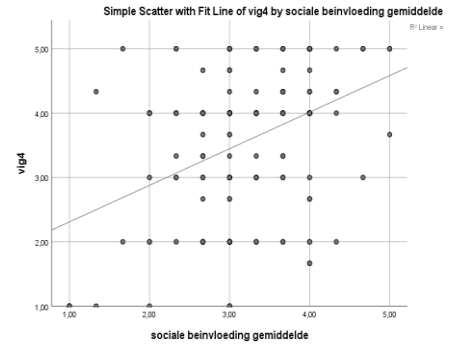
Ervaren nut



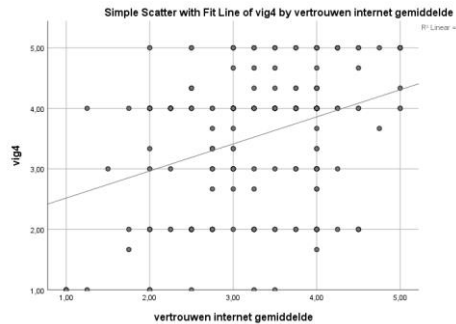
Ervaren gebruiksgemak



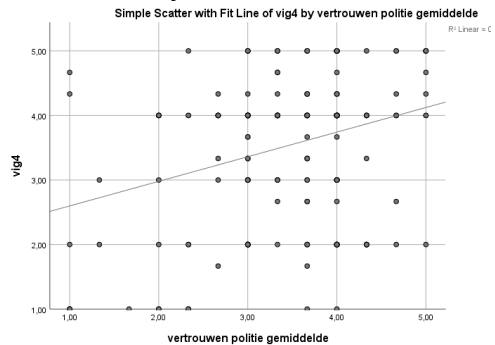
Sociale beïnvloeding



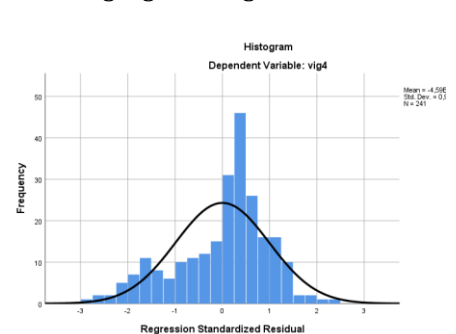
Vertrouwen in het internet



Vertrouwen in politie

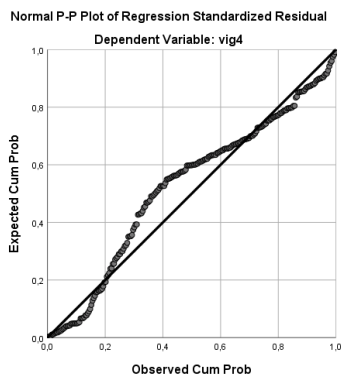


Verdeling vig 4 Histogram

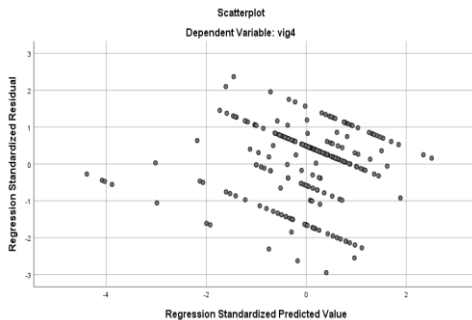


De curve laat zien dat de residuen normaal verdeeld zijn

P-P plot Vignette 4



Homoscedastisch



Ook de P-P plot laat zien dat de puntjes verdeeld zijn rondom de diagonale lijn. Dit wil zeggen dat de residuen normaal verdeeld zijn. Er is voldaan aan de modelassumptie dat de residuen normaal verdeeld zijn.

Aan deze assumptie is ook voldaan, omdat de waarden verspreid zitten rondom de nullijn. En zijn geen rare patronen op te merken in deze grafiek

## Bijlage 13: Correlatie en Beschrijvende statistiek

### CORRELATIONS

/VARIABLES=ENgem GGgem Slgem Vlgem VPgem

		ervaren gemiddelde	nut gemiddelde	gebruiksgema k gemiddelde	sociale beïnvloeding gemiddelde	vertrouwe n internet gemiddeld e	vertrouwen politie gemiddelde
Ervaren nut gemiddelde	Pearson Correlation	1	.665**	.555**	.498**	.437**	
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	
	N	241	241	241	241	241	
Gebruiksgemak gemiddelde	Pearson Correlation	.665**	1	.448**	.580**	.482**	
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	
	N	241	241	241	241	241	
sociale beïnvloeding gemiddelde	Pearson Correlation	.555**	.448**	1	.499**	.360**	
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	
	N	241	241	241	241	241	
vertrouwen internet gemiddelde	Pearson Correlation	.498**	.580**	.499**	1	.512**	
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	
	N	241	241	241	241	241	
vertrouwen politie gemiddelde	Pearson Correlation	.437**	.482**	.360**	.512**	1	
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		
	N.	241	241	241	241	241	

### Descriptive Statistics → Analyze- Descriptive statistics → descriptives

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
gender	234	,00	1,00	,7009	,45887
dummyOPLh	241	,00	1,00	,6100	,48877
leeftijd	239	16,00	77,00	40,9121	12,99534
ervaren nut gemiddelde	241	1,00	5,00	3,9364	,73950
gebruikers gemak gemiddelde	241	1,00	5,00	3,8077	,64436
sociale beïnvloeding gemiddelde	241	1,00	5,00	3,1729	,71108
vertrouwen internet gemiddelde	241	1,00	5,00	3,2967	,87061
vertrouwen politie gemiddelde	241	1,00	5,00	3,4827	,81978
vig1	241	1,00	5,00	3,8949	,92096
vig2	241	1,00	5,00	3,5947	1,07125
vig3	241	1,00	5,00	3,5422	1,06031
vig4	241	1,00	5,00	3,5450	1,06150
vigTOT	241	1,00	5,00	3,6442	,83713
Valid N (listwise)	233				