

Masterscriptie

Van bejegening naar vertrouwen

De waardering van bejegeningstijlen in alledaagse politie-burger interacties



Student: Max van Beurden, 510727

Email: 510727mb@eur.nl

Woordenaantal: 9999

Begeleider: Arjen Leerkes

Datum: 22 juni 2025

MSc Grootstedelijke Vraagstukken en Beleid - Sociologie

Erasmus School of Social and Behavioural Sciences – Erasmus Universiteit Rotterdam

Abstract

Deze masterscriptie onderzoekt welke bejegeningstijlen de politie gebruikt in alledaagse interacties met burgers en hoe burgers deze verschillende bejegeningstijlen waarderen. Dit sluit aan bij vraagstukken zoals legitimiteit van de politie en procedurele rechtvaardigheid. Het onderzoek is uitgevoerd als onderdeel van het In Search of Trust project van de Erasmus Universiteit Rotterdam. Er wordt antwoord gezocht op de vraag: *Hoe zijn verschillende bejegeningstijlen van politieagenten in veelvoorkomende situaties van invloed op de waardering van burgers voor de politie?*

In dit kwalitatieve onderzoek zijn burgers gevraagd naar hun ervaringen tijdens interacties met de politie. De veertien interviews en een auto-etnografische reflectie zijn abductief gecodeerd, waarbij is voortgebouwd op theorieën van procedurele rechtvaardigheid, habitus en *impression management*, en eerdere literatuur over bejegening, bejegeningstijlen en communicatie.

Er komen zes bejegeningstijlen naar boven: autoritair neerbuigend, autoritair vooringenomen, autoritair agressief, passief intransparant, assertief transparant en autoritatief. De autoritaire en passief intransparante bejegeningstijlen worden sterk negatief beoordeeld en leiden tot woede, minder vertrouwen en escalatie. De assertief transparante en autoritatieve stijlen worden sterk positief gewaardeerd. Deze bejegening leidt tot een beter beeld van de politie, meer vertrouwen en begrip.

Deze bevindingen laten zien hoe de politie tijdens alledaagse interacties met verschillende bejegeningstijlen het beeld en het vertrouwen van burgers kan beïnvloeden. Het onderzoek biedt handvatten voor het ontwikkelen van trainingen en interventies voor politieagenten gericht op het versterken van het vertrouwen tussen politie en burgers.

Kernwoorden: *bejegening, diepte-interviews, interactie, kwalitatief onderzoek, politie, procedurele rechtvaardigheid, vertrouwen.*

1. Inleiding

Dit onderzoek wordt uitgevoerd als onderdeel van het In Search of Trust (IST) project van de Erasmus Universiteit Rotterdam. Het IST-project wil er onder andere voor zorgen dat jongeren meer vertrouwen krijgen in de politie. Dit wil het IST-project doen door trainingen en hulpmiddelen te ontwikkelen voor jongeren en politieagenten die bijdragen aan wederzijds begrip en vertrouwen. Aan de basis van dit vertrouwen staat de legitimiteit van de politie voor jongeren.

Burgers die de politie als legitiem zien zijn vaker geneigd om zich aan de wet te houden en mee te werken bij contact met de politie (Sunshine & Tyler, 2003). Deze subjectieve beoordeling van legitimiteit, de empirische legitimiteit, moet worden onderscheiden van de normatieve legitimiteit die met objectief meetbare criteria bepaald kan worden (Hinsch, 2008). De empirische legitimiteit van de politie wordt bepaald door de procedurele rechtvaardigheid, het vertrouwen in de effectiviteit van de politie en het vertrouwen dat de politie iedereen gelijk behandelt (Hough et al., 2013). Procedurele rechtvaardigheid is de door burgers ervaren rechtvaardigheid van de procedures die worden ingezet door een actor in het strafrecht (Brenninkmijer, 2011). De ervaringen van burgers tijdens contact met de politie is een onderdeel van deze procedurele rechtvaardigheid (Blader & Tyler, 2003). Tijdens dit contact speelt de bejegening door de politieagent een rol in de ervaring van burgers (Johnson, 2016).

In de Nederlandse literatuur is er steeds meer aandacht voor dagelijkse interacties met de politie en haar bejegening. Het WODC heeft in 1978 een onderzoek uitgevoerd naar de waardering door burgers van politieoptreden (Junger-Tas & Zee-Neefkens, 1978). Hierin komen elementen van bejegening terug, maar gezien de kwantitatieve aard van dit onderzoek wordt deze bejegening en de waardering hiervan slechts oppervlakkig in kaart gebracht. Onderzoek van Duijndam et al. (2017) in de Schilderswijk in Den Haag gaat wel dieper in op de bejegening door agenten. Hierbij ligt de focus op één wijk en worden er slechts elementen van de bejegening door agenten benoemd. Daarnaast wordt er weinig aandacht besteed aan de wederzijdse bejegening. Kuppens et al. (2022) doen in Rotterdam onderzoek naar de beelden die onder burgers leven over discriminatoire bejegening door agenten. Dit onderzoek heeft een focus op discriminatie en gaat ook niet verder dan het benoemen van elementen van bejegening.

Onderzoek dat in kaart brengt hoe de politie burgers bejegt, deze bejegening vervolgens categoriseert in bejegeningstijlen en onderzoekt hoe burgers deze bejegeningstijlen waarderen, biedt handvatten voor het ontwikkelen van concrete interventies en trainingen voor politieagenten. Op deze manier kan de politie leren om tijdens alledaags contact het vertrouwen in de politie te behouden of zelfs te bevorderen.

Om beter begrip te krijgen van de bejegeningstijlen die de politie in alledaags politiewerk gebruikt en hoe burgers dit waarderen is de volgende onderzoeksvraag opgesteld: *Hoe zijn verschillende bejegeningstijlen van politieagenten in veelvoorkomende situaties van invloed op de waardering van burgers voor de politie?*

Om deze onderzoeksvraag te beantwoorden zijn drie deelvragen opgesteld:

1. *Welke bejegeningstijlen zijn er te onderscheiden in veelvoorkomende interacties tussen politie en burgers?*
2. *Welke relaties zijn er volgens burgers tussen de manier waarop zij de politie zelf bejegenen in de situatie, of in soortgelijke situaties en de gekozen bejegeningstijlen door de politie?*
3. *In hoeverre waarderen burgers in verschillende situaties de bejegeningstijlen verschillend?*

De inzichten over hoe de waardering van de bejegening door politieagenten werkt zijn maatschappelijk relevant, omdat deze kennis gebruikt kan worden om interventies te ontwikkelen voor politieagenten. Voor deze interventies is het van belang om een overzicht te hebben van de verschillende bejegeningstijlen van de politie, en hoe deze in verschillende situaties door burgers worden gewaardeerd. Hiermee kunnen agenten getraind worden om contact met de burger aan te gaan op een manier die bijdraagt aan het wederzijdse vertrouwen en daarmee de legitimiteit van de politie. Zoals eerder genoemd heeft deze legitimiteit invloed op het gedrag van burgers (Sunshine & Tyler, 2003). Kane (2005) vindt een verband tussen aangetaste legitimiteit van de politie in achtergestelde buurten en geweldsmisdrijven in deze buurten. Als politieagenten leren zodanig te bejegenen dat hun legitimiteit in stand blijft of bevordert kan de politie ook voorkomen dat bepaalde wijken vatbaarder zijn voor crimineel gedrag als gevolg van de aangetaste legitimiteit in deze wijken.

Dit onderzoek draagt bij aan de wetenschappelijke kennis over interacties tussen politie en burger door de bejegening door de politie te onderzoeken en te categoriseren in verschillende bejegeningstijlen. Deze bejegeningstijlen kunnen worden toegepast in toekomstig onderzoek naar interacties tussen politie en burgers. Ook is er al eerder in bredere zin onderzocht welke rol bejegening speelt in het vertrouwen en de legitimiteit van de politie, maar het is nog niet duidelijk of deze waardering verschilt afhankelijk van de context of situatie waarin de bejegening plaatsvindt.

2. Theoretisch kader

Dit theoretisch kader behandelt het procedurele rechtvaardigheidsbegrip, situationele (wederzijdse) bejegening en de verschillende bejegenings- en communicatiestijlen. Het procedurele rechtvaardigheidsbegrip wordt uitgewerkt om theoretisch te onderbouwen hoe behandeling door agenten invloed heeft op het rechtvaardigheidsgevoel en het vertrouwen van burgers. De uitwerking van de situationele (wederzijdse) bejegening en de verschillende bejegenings- en communicatiestijlen wordt gebruikt als theoretische basis voor het interpreteren van de situaties en de bejegening zoals door respondenten beschreven.

2.1. Procedurele rechtvaardigheid

De ervaren eerlijkheid van een proces (procedurele rechtvaardigheid) valt volgens de literatuur uiteen in vier componenten. Deze vier componenten vormen de basis van het vertrouwen in procedurele rechtvaardigheid door burgers tijdens hun contact met de politie. In de literatuur worden voor de verschillende componenten uiteenlopende termen gebruikt, maar deze komen terug op dezelfde vier achterliggende ideeën. De eerste is zeggenschap, de mogelijkheid van een burger om zijn of haar mening te uiten tijdens contact met de politie. Burgers hechten er waarde aan om gehoord te worden en hun kant van het verhaal te vertellen. De tweede is neutraliteit. Het vertrouwen dat beslissingen tot stand komen op basis van objectieve criteria en niet worden beïnvloed door vooroordelen. De derde is transparantie. Dit gaat over de inzichtelijkheid van het proces dat tot een bepaalde beslissing leidt. Als een burger duidelijkheid heeft over de motivatie achter beslissingen is de kans groter dat hij dit proces als rechtvaardig beoordeelt. Het laatste component is dat iemand met respect wordt behandeld. Als een individu vindt dat deze met respect is behandeld door de politie heeft dit een positief effect op de ervaren procedurele rechtvaardigheid (Foster et al. 2024; Jonathan-Zamir et al. 2013; Kunard & Moe, 2015). Blader en Tyler (2003) zien ook dat procedurele rechtvaardigheid uiteenvalt in vier componenten, zij maken een tweedeling tussen twee componenten die ingaan op de formele (wettelijke) kwaliteit van de beslissingen en twee componenten die gaan over de informele kwaliteit van beslissingen.

Zowel Blader en Tyler (2003) als andere literatuur zien behandeling door politieagenten als één van de vier componenten van procedurele rechtvaardigheid. Volgens Van Damme (2015) is de ervaring van burgers van het contact met agenten in België een belangrijke voorspeller van vertrouwen in procedurele rechtvaardigheid en de effectiviteit van de politie. Er is sprake van een bijna symmetrische relatie: een positieve beoordeling van het contact leidt tot meer vertrouwen, terwijl een negatieve beoordeling leidt tot minder vertrouwen. Politieagenten beïnvloeden vertrouwen aan de hand van contact dus even sterk positief als negatief. Skogan (2006) ziet juist een asymmetrische relatie waarbij een negatief contact wel bijdraagt aan een negatieve beoordeling van de politie en een positief professioneel contact (bijna) niet bijdraagt aan een positieve beoordeling van de politie.

De behoefte van burgers aan zeggenschap, neutraliteit, transparantie en respect past bij de bredere maatschappelijke verandering die De Swaan (1997) omschrijft in *De mens is de mens tot zorg*.

De Swaan ziet een maatschappij die verschuift van een bevelshuishouding naar een onderhandelingshuishouding. Waar het tijdens de bevelshuishouding zo was dat formeel gezag op basis van autoriteit en hiërarchie de wederzijdse verhoudingen bepaalde, is datzelfde gezag na de verschuiving naar de onderhandelingshuishouding minder vanzelfsprekend en verwachten burgers nu juist gelijkwaardige verhoudingen gedefinieerd door respect en uitleg. Deze verschuiving heeft ook invloed op de wederzijdse verhoudingen tussen burgers en politie, en welke verwachtingen er spelen tijdens een interactie.

2.2. *Wederzijdse bejegening*

Contact tussen individuen kan niet los worden gezien van de wederzijdse bejegening tijdens dit contact. Dit geldt ook voor de wederzijdse bejegening tussen politieagenten en burgers. Voor een gevoel van procedurele rechtvaardigheid is een procedureel rechtvaardige bejegening door elke actor binnen het strafrecht van belang (Van Hall et al., 2021).

Bejegening laat zich niet direct vertalen naar de Engelse taal, wat het gebruik van Engelse literatuur over dit onderwerp bemoeilijkt. Woorden als ‘demeanor’, ‘deference’, ‘treatment’, ‘attitude’, ‘communication’, ‘manner’ en ‘approach’ bevatten aspecten van bejegening. Bij het gebruik van Engelstalige literatuur in dit onderzoek met betrekking tot bejegening gaat het dus om een van deze termen.

Goffman presenteert in ‘The Nature of Deference and Demeanor’ (1956) hoe *deference* en *demeanor* als middelen van *impression management* vormgeven aan een sociale situatie. Goffman ziet de sociale situatie als context voor de interactie tussen individuen, waarbij deze individuen hun gedrag aanpassen aan de verwachtingen en normen binnen die situatie. Mensen passen hun gedrag binnen deze situatie ook constant aan op het gedrag van de ander. *Deference* (eerbied) is een symbolische daad waarmee respect of waardering richting de ander of de instantie die de ander symboliseert wordt getoond. Er wordt hierbij onderscheid gemaakt tussen twee verschillende soorten rituelen. Rituelen die ervoor zorgen dat iemand een bepaalde afstand bewaart tot de ander om op deze manier eerbied te tonen. Een voorbeeld hiervan is iemand niet bij zijn eerste naam noemen. Het andere type ritueel, presentatie-rituelen, zijn rituelen waarmee het individu duidelijk maakt hoe hij de ander beschouwt en zal behandelen tijdens de interactie. Goffman (1956) doelt met *demeanor* (presentatie) op het onderdeel van de symbolische interactie die bepaalt hoe iemand zichzelf presenteert en gedraagt aan de hand van kenmerken zoals houding, kleding en taalgebruik. *Demeanor* is hier een manier van het individu om in een interactie met een ander eerbied uit te stralen en te verkrijgen en heeft betrekking op zowel de verbale als non-verbale uitingen van individuen.

In de sociale psychologie wordt wederzijdse invloed van bejegening bestudeerd aan de hand van ‘Betari’s Box’. Dit model gaat ervan uit dat de houding van het ene individu diens gedrag beïnvloedt. Dat gedrag beïnvloedt vervolgens de houding van de ander, wat op zijn beurt weer diens

gedrag beïnvloedt. Dit gaat voort als een constante spiraal totdat deze wordt onderbroken (Jurczyk, 2022; Nurnisya et al., 2022).

Sykes & Clark (1975) behandelen in hun werk de uitwisseling van *deference* tussen burgers en agenten. Zij theoretiseren op basis van een analyse van interacties dat de uitwisseling van eerbied in ontmoetingen tussen politie en burgers wordt bepaald door de asymmetrische status verhoudingen tussen burger en agent. Als de normen voor eerbied geschonden worden op basis van wat agent en burger van elkaar hadden kunnen verwachten, bestaat er een grotere kans op escalatie van de interactie.

Telles (1980) breidt *demeanor* zoals beschreven door Goffman uit. Telles (1980) ziet *demeanor* niet als iets dat door het individu wordt geconstrueerd, maar door groepen en instituties met een beperkte invloed van het individu. In de context van de politie houdt de theorie van Telles (1980) in dat de houding en presentatie van een individuele politieagent slechts een kleine invloed heeft op hoe de burger de houding en presentatie van de politie als instituut beoordeelt. In tegenstelling tot Telles vinden Broekhuizen et al. (2015) in een onderzoek naar de Amsterdamse politie juist dat het meest recente contact met de politie in grote mate bepaalt hoe een individu de politie beoordeelt. Hierbij hebben individuen met een recente positieve ervaring tijdens contact met de politie een hoger vertrouwen in de politie als geheel. Er lijkt dus sprake van een verschil in de perceptie van ‘demeanor’ en ‘contact’ bij burgers.

Driskell en Salas (2005) zien in een onderzoek naar leiderschapsstijlen dat zowel verbale als non-verbale uitingen van dominantie door individuen negatieve reacties en beoordelingen van de ander kunnen uitlokken. Hierbij is de non-verbale communicatie van dominantie belangrijker dan de verbale communicatie bij het uitlokken van negatieve reacties. Daarbij vinden ze dat als een individu dominant gedrag laat zien deze minder snel als competent zal worden gezien dan als iemand geen dominant gedrag vertoont. Ook is er een grotere kans dat deze individuen als bedreigend worden ervaren. In een politie-burger context vinden Foster et al. (2024) dat een agent die vriendelijk taalgebruik en houding hanteert een grotere kans heeft op medewerking van de burger. Dit terwijl dwingende en beschuldigende taal er niet toe leidt dat een burger sneller meewerkt.

In tegenstelling tot Goffman (1956) ziet Bourdieu (1984) ‘habitus’ als een belangrijke vormgever van sociale situaties. Met het begrip habitus doelt Bourdieu op de manier waarop individuen interacteren met de wereld om hun heen aan de hand van hun ervaringen en sociale positie. Bourdieu ziet in tegenstelling tot Goffman een beperkt actief agentschap van het individu bij zijn gedrag in een sociale situatie, maar gaat uit van diepgewortelde gebruiken van het individu die gevormd zijn door de socialisatie van dat individu. Chan (2004) gebruikt in een case study van de politie van New South Wales in Australië habitus als middel om het optreden van politieagenten te begrijpen door middel van persoonlijke ervaringen en tijdens de loopbaan ook socialisatie via de politieorganisatie. Chan (2004) omschrijft verschillende dimensies van habitus die van belang zijn voor politiewerk zoals culturele kennis, aannames, waarden, lichaamshouding en fysieke presentatie. Uit de case study komt naar voren dat nieuwe politie rekruten hun eigen habitus laten beïnvloeden door de organisatie waarin ze zich

bevinden en deze aanpassen om in de cultuur van het politiekorps de passen. Deze habitus beïnvloedt hoe agenten burgers bejegenen. Gardner (2020) bekijkt habitus tijdens de politie interactie vanuit de kant van de burger. Hier ziet hij ouders van afro-Amerikaanse burgers die hun kinderen verschillende soorten habitus aanleren. Enerzijds een habitus die uitgaat van absolute eerbied tijdens een staande houding door de politie met een grotere kans op een soepele afloop, en anderzijds een habitus die uitgaat van het tot de verantwoording roepen van de politie, met als doel verandering te bewerkstelligen.

De bejegening van agenten door burgers heeft invloed op het verloop van het contact. Onderzoek van Nix et al. (2019) laat zien dat bejegening door burgers richting agenten onafhankelijk van gehoorzaamheid, invloed heeft op wat agenten denken en voelen tijdens een interactie met een burger. In een Amerikaans onderzoek naar mogelijk gewelddadige ontmoetingen tussen burgers en agenten blijkt dat niet ras, etniciteit of kledij van de burger voorspellen hoe de agenten handelen, maar dat de bejegening van agenten door burgers wel invloed heeft op het handelen van een agent. Als een burger zich confronterend opstelt richting de agent is de kans op escalatie met dodelijk afloop significant hoger (James et al., 2018).

2.3. Bejegeningstijlen

In de literatuur zijn een aantal basiselementen van bejegening te onderscheiden die in interacties terugkomen. In onderzoek door Duijndam et al. (2017) naar verhalen van jongeren over vertrouwen in de politie in de Schilderswijk in Den Haag wordt gekeken naar ervaringen met bejegening door de politie en vertrouwen. Hier worden een aantal manieren van bejegening gevonden die het vertrouwen in de politie toe laten nemen: “a. het innemen van een correcte, beleefde houding; b. duidelijk communiceren, eerlijk en transparant zijn; en c. zich responsief opstellen: de burger serieus nemen, bereikbaar en benaderbaar zijn.” Daarnaast worden er ook een aantal manieren van bejegening gevonden die juist een negatieve invloed hebben op het vertrouwen. Hier gaat het om een “onvriendelijke of arrogante houding”, “onduidelijke communicatie” en of agenten die “weinig responsief” zijn. Hier worden drie elementen van bejegening onderscheiden die een basis bieden voor het analyseren van bejegening: houding, communicatie en responsiviteit.

Waar Duijndam et al. (2017) elementen van bejegening niet specificeren naar specifieke stijlen doen Van Alphen et al. (2013) in onderzoek naar de werking van bejegening door personeel in detentiecentra voor vreemdelingenbewaring dit wel. De drie onderscheiden bejegeningstijlen zijn: ondersteunende bejegening, structurerende bejegening en motiverende bejegening. Ondersteunende bejegening is gebaseerd op de *harmony values* van Liebling en Arnold (2004) en houdt in dat bejegening uitgaat van “respect, vertrouwen, eerlijkheid en waardigheid”. Structurerende bejegening is gebaseerd op de *security values* van Liebling en Arnold (2004) en gaat uit van het “stellen en handhaven van regels”. Motiverende bejegening is gebaseerd op de *motivational interviewing* techniek van Miller en Rollnick (2002) en gaat uit van een beroep op de intrinsieke motivatie van cliënten om het gedrag van deze cliënten te veranderen.

De stijlen zoals beschreven door Van Alphen et al. (2013) zijn specifiek van toepassing op medewerkers in detentiecentra. Batic en Gogov (2023) focussen zich hierin tegen wel specifiek op communicatie door de politie en onderscheiden hier drie verschillende vormen. Assertieve communicatie, passieve communicatie en agressieve communicatie. De assertieve communicatie wordt gezien als de voorkeurstijl en houdt in dat een politieagent een tussenpositie inneemt tussen de passieve stijl en de agressieve stijl, waarbij de agent doelgericht communiceert op een respectvolle, positieve en directe manier. Deze stijl past goed binnen de onderhandelingshuishouding zoals omschreven door De Swaan (1997). De passieve stijl houdt in dat iemand niet meer doelgericht en direct communiceert. De agressieve stijl is wel doelgericht, maar niet meer respectvol en positief.

Braithwaite (2000) illustreert aan de hand van de concepten ‘reintegrative shaming’ en ‘stigmatic shaming’ twee bredere morele aspecten van bejegening. *Reintegrative shaming* tijdens bejegening legt de focus op het beschamen van het gedrag van een individu. De beschreven bejegeningstijlen door Van Alphen et al. (2013) zijn, gezien de focus op dit gedrag en het aanpassen hiervan, voorbeelden van reintegrative shaming. *Stigmatic shaming* focust zich juist op het beschamen en stigmatiseren van het individu zelf en niet het gedrag van het individu. De theorie van Braithwaite gaat ervan uit dat de manier waarop over criminaliteit gecommuniceerd wordt in een samenleving invloed heeft op de hoeveelheid criminaliteit. Hierbij draagt stigmatisering bij aan de toename van criminaliteit, terwijl re-integrerend taalgebruik degene die de fout heeft begaan ervan kan weerhouden om dit nog een keer te doen. Stigmatisering draagt bij aan de toename van criminaliteit doordat iemand die gestigmatiseerd voelt eerder de neiging heeft om zich niet te houden aan de normen en waarden die diezelfde stigmatiserende maatschappij hem oplegt. Hiermee wordt de kans groter dat dit individu zich aansluit bij criminele subculturen waar deze zich wel gerespecteerd voelt.

De theorie over bejegeningstijlen biedt een aantal aspecten van de bejegening door de politie waarop de focus ligt tijdens het interviewen van burgers over hun interacties met de politie en bij de analyse van deze interviews. Dit zijn de autoriteit, assertiviteit, transparantie en de verschillende vormen van *shaming*.

3. Methoden

3.1. Onderzoeksmethode en benadering

Dit onderzoek is een kwalitatief fenomenologisch onderzoek en gebruikt diepte-interviews om te onderzoeken welke bejegeningstijlen de politie hanteert en hoe burgers deze bejegeningstijlen waarderen in relatie tot de situatie waarin zij contact hebben met de politie. Deze methode wordt gebruikt omdat het aan de hand van deze interviews mogelijk is om de verschillende bejegeningstijlen te beschrijven en een goed begrip te krijgen van hoe burgers deze bejegeningstijlen in verschillende situaties waarderen (Creswell & Poth, 2018). De onderzoeksbenadering is enerzijds interpretatief, voor zover het gaat om het in kaart brengen en interpreteren van verschillende bejegeningstijlen. Anderzijds is de onderzoeksbenadering exploratief voor zover het een inzicht betreft in de waardering van burger van verschillende bejegeningstijlen van de politie (Creswell & Creswell, 2023). Aangezien een groot deel van de respondenten komen uit Rotterdam of de omgeving en veel van de interacties daar ook hebben plaatsgevonden, is dit onderzoek ook deels een *case study* voor de politie-burger interacties in Rotterdam.

3.2. Dataverzameling en operationalisering

Voor het verzamelen van data is gebruik gemaakt van gerichte steekproefselectie. De acht respondenten voor de diepte-interviews zijn geworven via het persoonlijke netwerk van de onderzoeker. Deze manier van werven was ingegeven door het gevoelige onderwerp van het onderzoek. De verwachting was namelijk dat respondenten gezien de bestaande vertrouwensband met de onderzoeker bereid zouden zijn tot een meer openhartige deelname. Door te benadrukken dat het hier gaat om een gesprek tussen onderzoeker en respondent is er gepoogd beïnvloeding door de relatie tot de respondent en mogelijke sociaal wenselijke antwoorden te beperken. Tijdens de diepte-interviews is de respondent gevraagd om gedetailleerd de aanleiding van het contact met de politie te beschrijven. Vervolgens is er aan de respondent gevraagd om het verloop van dit contact uit te leggen. Te beginnen bij de start van de interactie, vervolgens de bejegening van alle betrokken personen tijdens de interactie en de uiteindelijke beëindiging van de interactie. Vervolgens is de respondent gevraagd om een waardering te geven van de bejegening van de agent in relatie tot de situatie (Creswell & Poth, 2018). De interviews zijn afgenomen aan de hand van een topiclijst die vooraf is opgesteld, zie bijlage 1. Gelet op de spanningsboog van respondenten is gekozen de interviews maximaal 60 minuten te laten duren (Adams, 2015).

Naast deze interviews zijn ook de transcripten van zes interviews, afgenomen door een medestudente voor haar masterscriptie, als data gebruikt. Deze interviews zijn afgenomen in een onderzoek dat verwant is aan dit onderzoek en kunnen hierdoor ook een waardevolle aanvulling vormen op de resultaten.

Naast deze veertien interviews is ook een persoonlijke ervaring van de onderzoeker van een interactie met de politie meegenomen als data. Deze auto-etnografie kan een bijdrage leveren doordat

hier wordt gekeken vanuit zowel het perspectief van onderzoeker als van een respondent. Dit kan meer duiding geven aan bepaalde fenomenen zoals omschreven door respondenten. Door deze ervaring gedetailleerd uit te schrijven en deze voor te leggen aan twee andere betrokkenen tijdens deze interactie met de politie wordt het risico op subjectiviteit van de onderzoeker tegengegaan.

3.3. Analyse van de data

De verzamelde data zijn geanalyseerd met behulp van AtlasTi. Hierbij is aanvankelijk deductief gecodeerd. De antwoorden van de respondenten zijn opgedeeld in relevantie per deelvraag. De gevonden theorie zoals beschreven in het theoretisch kader is gebruikt bij het typeren van de verschillende bejegeningstijlen. De wederzijdse bejegening in de situatie is geanalyseerd aan de hand van theorie over de mechanismen die beïnvloeden hoe een individu zich gedraagt binnen een sociale situatie. Hierbij moet gedacht worden aan de invloed van habitus (Bourdieu, 1984) en het situatiebegrip van Goffman met een nadruk op individueel agentschap in het vormgeven aan situaties (1956). De antwoorden met betrekking tot de waardering van de bejegening zijn opgedeeld in waardering tijdens de interactie enerzijds en lange termijn invloed van de interactie op de waardering voor de politie anderzijds. Voor zover respondenten antwoorden in hebben gebracht die niet passen of tegenstrijdig zijn met de vooraf gevonden theorie, maar deze wel relevant kunnen zijn voor de resultaten van het onderzoek, is er inductief gecodeerd en zijn aan deze antwoorden nieuwe codes toegekend. Deze combinatie van deductief en inductief coderen heet *abductive coding* (Creswell & Creswell, 2023). Tijdens het schrijven van de conclusie en discussie is het theoretisch kader uitgebreid met de theorie van De Swaan (1997).

3.4. Validiteit en betrouwbaarheid

De triangulatie van de resultaten van het literatuuronderzoek en de diepte-interviews dragen bij aan de geloofwaardigheid van de gewonnen informatie en de interne validiteit van het onderzoek (Creswell & Creswell, 2023). De open vraagstelling in de interviews draagt bij aan het beperken van bias van de onderzoeker en hiermee wordt ook de interne validiteit van dit onderzoek versterkt. Wat betreft de externe validiteit is de kwalitatieve aard van het onderzoek altijd een beperkende factor (Creswell & Creswell, 2023). Voor het onderzoek zijn respondenten met uiteenlopende achtergronden benaderd die verschillende soorten interacties met de politie hebben meegemaakt. Dit komt de theoretische representativiteit ten goede. De zes aanvullende transcripten van interviews afgenomen door een medestudente dragen hieraan bij, omdat deze respondenten niet uit dezelfde persoonlijke cirkel komen als die van de acht respondenten die specifiek voor dit onderzoek zijn geïnterviewd. De mogelijke variaties in situaties en bejegening in de praktijk en de kwalitatieve aard van het onderzoek maakt het een uitdaging om deze uitputtend te onderzoeken en hiermee volledige externe validiteit te garanderen. Wel is er gepoogd om voldoende interviews uit te voeren zodat er sprake is van saturatie van de verzamelde data.

3.5. *Ethische overwegingen*

De respondenten voor dit onderzoek zijn allen tussen de 20 en 32 jaar oud. Voorafgaand aan de diepte-interviews hebben de respondenten een *informed consentformulier* ondertekend, waarin zij op de hoogte zijn gebracht over hun rechten in het kader van deelname aan dit onderzoek. Wat betreft de anonimiteit ligt er een spanningsveld tussen de noodzaak voor het onderzoek om de situaties precies te beschrijven en de anonimiteit van de respondent. Het belangrijkste uitgangspunt is hier dat het niet mogelijk moet zijn om de antwoorden van respondenten in de enquête terug te herleiden naar een specifieke respondent. Tijdens het transcriberen is zorgvuldig bepaald welke details worden opgenomen en welke worden weggelaten. De naam van de respondent en andere genoemde namen zijn vervangen door pseudoniemen. Details zoals de precieze datum of locatie van de interacties zijn weggelaten of meer algemeen gemaakt. Denk hierbij aan het aanpassen van de exacte datum naar slechts het jaar en het aanpassen van een specifieke straat naar de slechts de stad waar de interactie zich afspeelde.

De respondenten hebben tijdens de diepte-interviews nadrukkelijk de mogelijkheid gekregen om op elk gewenst moment te stoppen met de enquête of het interview. Geen van de respondenten heeft aangegeven van deze mogelijkheid gebruik te willen maken.

4. Resultaten

In dit hoofdstuk worden de resultaten van het onderzoek weergegeven per onderzoeksvraag. De resultaten bestaan uit de belangrijkste thema's die naar boven zijn gekomen uit de verzamelde data. Deze resultaten worden ondersteund met uitspraken van de respondenten die deze verduidelijken en illustreren.

4.1. Bejegeningstijlen

Uit de interviews zijn verschillende bejegeningstijlen van de politie naar boven gekomen. Deze bejegeningstijlen zijn: autoritair neerbuigend, autoritair agressief, autoritair vooringenomen, passief intransparant, assertief transparant en autoritatief. Deze stijlen kunnen in combinatie voorkomen, omdat een bejegening karakteristieken van meerdere stijlen kan vertonen.

Respondenten die als verdachte een interactie met de politie hebben gehad beschrijven een politie die tijdens de bejegening op verschillende manieren een autoritaire bejegeningstijl hanteert. Ibrahim, Rose, Martijn, Bram, Maas en Stanley beschrijven een autoritair neerbuigende bejegening. Het gaat hier om agenten die in de bejegening laten merken de burger minderwaardig te beschouwen. Dit komt terug in zowel de houding van de agenten als de letterlijke woorden van de agent. Deze bejegeningstijl heb ik ook zelf ervaren in mijn rol als onderzoeker. Ibrahim merkt deze neerbuigende houding vooral aan de toon van de politie tijdens controles als hij op zijn scooter rijdt.

“De toon is gewoon condescending (zelfingenomen) ... van oh ja, je zit in de fout, maar er is niks specifiek gewoon waar ik in de fout zit, of wat ik fout heb gedaan, zeg maar. Maar hun toon geeft aan: ja, je zit in de fout.”

Rose ziet deze neerbuigende bejegening terug in opmerkingen van de politie tijdens de interactie. Bijvoorbeeld nadat ze op 12-jarige leeftijd een sieraad had gestolen bij de V&D.

“Ja, heel erg agressief, neerbuigend. Zo van: jullie krijgen niks van jullie ouders, ...daarom moeten jullie stelen”.

De opmerking die hierboven te lezen is geeft een goede illustratie van de stigmatiserende opmerkingen die als thema naar voren kwam in de interviews.

Bij Stanley gaat het soms over een neerbuigende, racistische bejegening, zo zei een agent na een staandehouding het volgende via de portofoon in het bijzijn van Stanley:

“We hebben een zwarte gepakt die niet kan rennen, komt ook niet vaak voor.”

Bram, die vaak als liaison optreedt tijdens demonstraties ziet deze autoritair neerbuigende bejegening onder andere terug in de houding van de politie. Hij merkt dat de Rotterdamse politie soms zo op hem neerkijkt dat ze niet bereid zijn om zijn hand te schudden.

“Ik ga naar de officier van dienst, ..., steek ik mijn hand uit en dan is de eerste stap natuurlijk: Neemt iemand die hand aan of niet? En in Utrecht en Nijmegen heeft tot nu toe iedereen mij altijd de hand geschud en zich voorgesteld en in Rotterdam nog nooit.”

Ibrahim, Redouane, Maas, Rose, Boris, Bram en Stanley zien een autoritair agressieve bejegening. Deze bejegening komt zowel direct als indirect tot uiting, door gedragingen van agenten zelf en door de kleding of hoeveelheid agenten die komt aanrijden.

Agressieve bejegening komt bij Boris tot uiting bij agenten die hem hardhandig fouilleren nadat hij na een avond stappen baldadig met vrienden over straat loopt. Bij Ibrahim en Bram komt deze agressieve bejegening naar voren tijdens demonstraties waarbij de ME hen duwt of intimiderend om hun heen komt staan. Ibrahim beschrijft een ervaring tijdens een demonstratie in Rotterdam:

“Andere keer gewoon de ME komt alsof je gewoon alsof je een hele familie dood hebt gemaakt. ...en dan beginnen ze gewoon rechts links overal gewoon te staan. En dan denk ik gewoon van: Wie wil je slaan? Je weet niet eens wie je wilt slaan. Je wilt alleen mensen slaan.”

Bram herkent dit beeld bij de ME en dit wordt bevestigd door de gesprekken die hij opvangt als hij in de buurt staat:

“Nou, dan gaan ze dan heel erg (met hun wapenstokken) tegen hun stalen neuzen tikken en dan hoor je ze dingen zeggen als: “Ik hoop dat er iets gebeurt. Ik hoop dat ik even mag tikken” ofzo. Dat is niet een soort persoonlijke bejegening naar mij, maar dat zijn meer dingen die ik tussen hen onderling opvang.”

Ibrahim, Rose, Sami, Joana en Stanley zien een autoritair vooringenomen bejegening door de politie. Het gaat hier om een bejegening waarbij de politie laat merken al op voorhand het idee te hebben dat iemand iets fout heeft gedaan, zonder dat hiertoe duidelijke aanwijzingen zijn. Rose verbleef als tiener een tijd in een instelling voor jongeren met complexe problematiek en heeft meerdere keren het gevoel gehad dat de politie anders de interacties met haar aanging doordat ze in deze instelling woonde. Joana merkt dat de politie haar Kaapverdianse vriend anders aanspreekt dan dat ze haar aanspreken. Voor Ibrahim, Sami en Stanley voelt het tijdens controles in het verkeer vaak alsof de politie al voorafgaand aan de interactie heeft besloten dat ze iets fout hebben gedaan. Stanley krijgt dit ook mee tijdens een preventieve controle terwijl hij net voor zijn voordeur in de auto zit, waarna de agent ervan uitgaat dat

Stanley bijna was weggekomen. Dit impliceert dat agent denkt te weten dat Stanley iets fout heeft gedaan:

“De agent die zegt: preventieve controle op wapens en drugs, ... je moet meewerken. Nou, prima. Eerste vraag, dat was heel gek. Eerste vraag die hij stelde van: waar woon je? Ik zeg ja, ik wees letterlijk naar mijn deur. Toen maakte hij direct een opmerking van: haha, bijna weggekomen dus!”

Opvallend is dat Ibrahim, Rose, Sami, Stanley en de vriend van Joana alle vijf een migratieachtergrond hebben en deze vooringenomen bejegening zien terugkomen. Dit terwijl de andere respondenten zonder een migratieachtergrond deze vooringenomen bejegeningstijl niet benoemen.

Ibrahim, Bram, Martijn, Sami, Redouane, Mert en Stanley omschrijven een passieve en intransparante bejegening door de politie. Het gaat hier om agenten die niet bereid zijn in gesprek te gaan of tijdens een gesprek in algemeenheden blijven antwoorden waardoor er geen transparantie is over hun acties. Deze bejegeningstijl komt vaak voor in combinatie met een andere autoritaire stijl zoals hierboven beschreven. Bij Bram gaat het om de politie die niet bereid is samen te werken met demonstranten en deze in te lichten over hun plannen. Ibrahim en Stanley hebben vaak meegemaakt dat ze tijdens contact met de politie niet te horen krijgen waarom de politie bepaalde beslissingen neemt. Ibrahim krijgt vaak vage antwoorden als hij vraagt waarom hij eruit wordt gepikt tijdens een verkeerscontrole of als hij er wordt staandegehouden tijdens een demonstratie:

“Dan wordt er gezegd, van: ja, je, je mag niet mee (met de demonstratie). Gewoon iets in die trant zeg maar. ...dan vraag ik altijd: hoezo? En dan zeggen ze van ja, nee, je mag gewoon niet mee.”

Martijn heeft twee keer een boete gekregen voor het gebruiken van zijn mobiel tijdens het fietsen en merkte dat de agent zich passief opstelde en niet meer bereid was te antwoorden op Martijn. In de uitleg van Sami en Mert is eenzelfde soort opstelling van de agent te herkennen als in deze quote van Martijn:

“En toen ging ik het uitleggen. En toen zei ik van, ja ja, maar ja, ik moest toen naar een industrieterrein. En ik moest naar een psycholoog, weet ik het allemaal. En daar gaf hij dan geen antwoord op. En toen dacht ik van, flikker op gewoon.”

Floris en Boris zien tijdens interacties met de politie waarbij zij een slachtofferrol hebben agenten die juist erg assertief transparant bejegenen. De politie geeft duidelijke informatie over wat de aanleiding is van het politiecontact en wat de vervolgstappen zijn die zij kunnen ondernemen. Floris en Boris ervaren tijdens deze interacties ook een bejegening van de politie die geruststellend is. Boris ziet agenten die hij ervaart als zorgzame, betrokken “ouders” in plaats van als “mensen van de wet”.

Bram heeft tijdens zijn optreden als woordvoerder ook vaak te maken gehad met agenten die wel assertief transparant bejegenen. Zo beschrijft hij een politiechef in Utrecht waarmee hij goed overweg kan en direct contact heeft om samen de demonstratie in goede banen te leiden:

“Mijn positiefste ervaringen met de politie zijn in Utrecht. Specifiek ook met een man, Bart heet hij. ... We hebben elkaars nummer. Daar kan ik over het algemeen wel goed mee overweg en zij zijn ook heel open over wat de driehoek precies wil. Ze zeggen zelfs waar de driehoek zit, als ik zelf met ze wil praten.”

Martijn, Floris, Daria, Sami en Redouane beschrijven ervaringen met de politie waar deze juist meer autoritatief bejegt. Dit door autoritair, maar tegelijk duidelijk en respectvol te zijn. Martijn had een gesprek met de politie naar aanleiding van geluidsoverlast die hij veroorzaakte tijdens het produceren van muziek. De politie gaf hem een waarschuwing, vervolgens hadden ze een gesprek van ongeveer 10 minuten waarin de politie geïnteresseerd en begripvol overkwam op Martijn. Redouane werd na een verkeersovertreding staande gehouden op de scooter. Hij reed op deze scooter zonder rijbewijs. De agent heeft hem vriendelijk en duidelijk uitgelegd welke overtreiding hij maakte en waarom het gevaarlijk is om zonder rijbewijs op de scooter te rijden. Hij kreeg voor de overtreiding een waarschuwing en voor het rijden zonder rijbewijs een boete. Daria fietste tegen het verkeer in terwijl ze haar telefoon gebruikte. De politie heeft haar een waarschuwing gegeven en uitgelegd hoe gevaarlijk dit is. Floris kreeg een boete van de politie, omdat hij op een plek was waar je na 10 uur s 'avonds niet meer mocht zijn en was weggerend toen de politie eraan kwam:

“Maar ja, ze waren niet geïrriteerd, maar redelijk neutraal, maar wel gewoon niet heel blij dat we weggerend waren, maar dat maakte ze ook wel duidelijk, van ja, waarom ren je weg?”

Sami heeft ook een ervaring gehad die deze autoritatieve bejegeningssstijl goed schetst. Hij reed in de buurt van Sittard een straat in waar je niet in mag rijden. Toen de agent dit zag vroeg de agent waarom hij deze fout maakte, luisterde hij naar Sami, gaf een waarschuwing en hielp hij om de juiste bestemming te bereiken:

“Meneer, goeiedag, waarom rijdt u in deze straat? Je mag hier niet in rijden.’ Die was wel superaardig. Hij vroeg naar me waarom ik het doe. Toen zei ik tegen hem, maar meneer mijn navigatie laat dit zien. ... Toen heeft hij mijn rijbewijs gecheckt, heeft hij gekeken waar ik woonde. Toen zag hij dat ik in Den Haag woonde en dat ik niet uit de buurt kom. Hij zei: ik zie inderdaad dat je niet uit de buurt komt, dus bij deze houd ik het bij een waarschuwing. ... Hij is netjes met me meegereden naar de plaats van bestemming.”

4.2. Wederzijdse bejegening

Uit de beschrijvingen van de wederzijdse bejegening van Boris, Ibrahim, Bram, Rose, Maas en Stanley komt naar voren dat burgers bij een politie die hen autoritair bejegt dit over het algemeen niet verandert als de burger zich vriendelijk en meewerkend opstelt. Dit wordt ook bevestigd door de interactie met de politie van de onderzoeker. Op momenten dat de politie autoritair bejegt en de burger besluit boos, opstandig of passief agressief te reageren zien respondenten juist dat de politie dan nog autoritairder gaat bejegenen. Positieve bejegening door de burger lijkt dus weinig invloed te hebben op de bejegening door de agent, terwijl negatieve bejegening dit wel heeft. Boris omschrijft hoe agenten hem agressief autoritair bejegenen en dat hij dat niet vond passen aangezien hij toch al geen kant meer op kon:

“Ik vond het heel erg agressief in verhouding met hoe ik erbij stond. Ik kon sowieso geen kant op rennen, want bij elke stap die ik zou zetten liep ik te slingeren. Dus wegrekken had sowieso geen zin en ik denk dat ze dat ook wel doorhadden. Dus ik vond het nogal een overdreven manier van handelen.”

Ook Rose ziet een politie die ondanks dat ze maar 12 jaar oud was en haar geschokte toestand autoritair blijft bejegenen:

“Kijk, we waren wel met z'n allen echt in shock en we moesten huilen. Maar ze gingen gewoon echt met ons om, alsof we net iemand hadden vermoord.”

Respondenten die regelmatig interacties met de politie hebben beschrijven dat ze besluiten om op basis van eerdere ervaringen vriendelijk en meewerkend te reageren om de bejegening door de politie niet nog agressiever te maken. Ibrahim beschrijft dat hij tijdens controles in het verkeer zich ondanks zijn woede zo rustig mogelijk probeert te houden, omdat hij in eerdere interacties heeft gemerkt dat een andere reactie hem alleen maar meer problemen kan opleveren:

“En dan eigenlijk gewoon, dan heb ik genoeg gehad dat ze gewoon nog vervelender doen. Dus dan denk ik gewoon van ja, het liefst doe ik zo rustig mogelijk, dan krijg ik tenminste de minst kwade reactie zegmaar.”

Ook Joana houdt zich bewust rustig tijdens de interacties met de politie. Dit omdat ze dit geleerd heeft in eerdere interacties, maar ook omdat ze op sociale media vaak mensen ziet *“die zelf ook een kort lontje hebben en er dan vol op ingaan en dan explodeert het.”*

Uit het interview met Rose blijkt dat het haar vaak niet lukt om haar woede onder controle te houden tijdens een interactie met de politie. Ze ziet door haar woede niet meer in dat er een agent

tegenover haar staat. Dit leidt in veel gevallen tot een escalatie waarbij de interactie uitloopt op een vechtpartij en arrestatie. Ze beschrijft een proces waarbij de bejegening door de agent ervoor zorgt dat haar eigen bejegening onvriendelijker wordt. Ditzelfde gebeurt bij de agent, waardoor ze in een spiraal belandt waarin de interactie escaleert:

“Want ik zie dat pak niet. Ik zie gewoon een mevrouw en mijzelf. Dat is gewoon wat ik zie. Ik vergeet gewoon heel de wet daarachter. Dus ze ging me gewoon duwen. En toen ging ik gewoon haar terug duwen. ... dat was niet oké, dat ik haar terug ging duwen. Maar toen gingen ze me gewoon op de grond gooien met z'n allen. En toen dacht ik van: oh joh, maar u duwt mij ook!”

Ibrahim en Bram beschrijven beiden dat ze specifieke methodes hebben ontwikkeld om de interactie de gewenste uitkomst te laten hebben. Bram omschrijft dat hij tijdens demonstraties vaak maar weinig informatie van politie krijgt. Om ervoor te zorgen dat ze de demonstratie zo lang mogelijk door kunnen laten gaan en ervoor te zorgen dat hij meer informatie krijgt van de politie, verzint hij vaak leugens om de politie zo te misleiden. Het geven van foute informatie is niet direct een vorm van bejegening, maar geeft wel een goede schets van het ernstig verstoorde wederzijdse vertrouwen tijdens het contact met de politie:

“En al voordat de politie was gearriveerd, is dat hele gebouw ontruimd en zat er niemand meer in het gebouw. Toen hebben we de politie verteld dat er nog 20 mensen in at gebouw zaten en toen heeft de politie dus eerst 5 uur lang dat gebouw doorzocht. ... dat was wel een soort morele overwinning als het ware.”

Ibrahim probeert door middel van zijn bejegening een interactie met de politieagent te deritualiseren en zo sneller te laten eindigen. Hij probeert door middel van zijn bejegening een voor de agent ongemakkelijke situatie te creëren, waarna deze agent zo snel mogelijk verkeerscontrole afrondt. Dit doet hij door met een andere mannelijke agent te flirten of net te doen alsof hij de agent ergens van kent:

“... ik ben zelf niet gay, maar een mannelijke politieagent ..., ik probeerde gewoon met hem flirten en ik deed gewoon alsof ik wilde afspreken met hem. Hij voelde zich zo ongemakkelijk gewoon Ik heb het gewoon een paar keer gedaan. Een beetje ongemakkelijk proberen te maken. Het is niet alleen flirten. Soms is het ook van: Ken ik jou? Volgens mij heb ik jou eerder gezien. Ken jij die en die? Dus dan doe ik alsof ik ze eerder heb gezien ofzo om af te leiden van wat die echt wil doen zeg maar of wat hij getraind is om te doen.”

Bram heeft tijdens zijn optreden als woordvoerder met veel verschillende politiekorpsen te maken gehad en ziet ook in de wederzijdse bejegening een duidelijk verschil tussen de verschillende korpsen. Waar

de politie in Utrecht en Nijmegen bereid is in gesprek te gaan, is dit in Rotterdam, Den Haag en Amsterdam vaak niet geval. Dit terwijl hij altijd tijdens de demonstraties de politie op dezelfde manier bejegend. De politie in Utrecht lijkt zich bewust van dit verschil en zegt dit ook tegen Bram:

“Wij zijn hier niet zoals in Rotterdam of in Den Haag die zomaar meteen gaan slaan, we willen gewoon dat alles rustig verloopt.”

4.3. Waardering van bejegening

De waardering van de bejegening door burgers komt op twee manieren tot uiting. Ten eerste de emotie van de burger tijdens of direct na de interactie. Ten tweede werkt deze bejegening ook door het beeld van en het vertrouwen in de politie.

De verschillende vormen van autoritaire bejegening roepen verschillende emoties op bij de respondenten. Een belangrijk thema dat terugkomt in de interviews, is dat door de autoritaire bejegening bij burgers een gevoel van woede en irritatie opkomt. Irritatie wordt hier gezien als een lichte vorm van woede (Westerink, 2015). Ibrahim beschrijft dat hij bij een autoritair vooringenomen bejegening vaak eerst aan zichzelf begint te twijfelen en onzeker wordt over of hij niet iets fout heeft gedaan. Als hij zich vervolgens bedenkt dat hij niets fout heeft gedaan en dat het alleen de bejegening van de agent was die hem dat gevoel heeft gegeven, dan zet de onzekerheid zich om in woede.

“Soms heb ik het gevoel van, ben ik dan een slechte persoon? Wat heb ik dan gedaan? Zo van, wat heb ik zo slecht gedaan? ... Dat is gewoon een vervelend gevoel. Als daarover nadenk van: Waarom voel ik me slecht? Als ik er over nadenk, logisch nadenk, dan denk ook van ja: ja kijk, ik heb niks fout gedaan. Zij zitten mij gewoon lastig te vallen. Dan word ik, dan word ik gewoon woedend. Want het is ja op die wijze.”

Rose gaat niet aan zichzelf twijfelen, maar de emotie woede neemt haar al snel tijdens de interactie over. Ze zegt deze inmiddels meer onder controle te hebben, omdat ze heeft gemerkt dat een advocaat inschakelen meer zin heeft:

“Vroeger maakte onmacht en oneerlijke situaties me echt boos en wilde ik er echt gewoon tegen strijden. Ik wil in strijd ertegen. Als het oneerlijk is, ik ga er vol tegen in en nu denk ik van ja, er zijn ook andere manieren om er tegenin te gaan.”

Martijn voelt irritatie tijdens autoritair neerbuigende bejegening. Dit heeft als gevolg dat hij geen zin meer heeft in de interactie en hoopt deze snel te beëindigen. In een van de gevallen heeft hij dit ook gedaan door weg te fietsen. Daarnaast krijgt hij de neiging om juist nog vaker dezelfde overtredding te begaan.

“Hij zei van, jij zit niet meer in groep drie toch? ... ik zei van, is dat zo? Dus ik, ja, ik zat ook gewoon zelf heel sarcastisch te reageren, want ik had er echt geen zin in. En op den duur bleef het me gewoon een beetje zaniken. Dus ik zeg van, ja, prima, doe. En toen fietste ik weg.”... “Maar gewoon op zo'n toon dat ik echt denk van, ja, soort van, nu wil ik het alleen nog maar meer gaan doen, zeg maar.”

Ook Maas is na een interactie met een agent naar aanleiding van het door rood rijden op een scooter geïrriteerd door de autoritaire neerbuigende bejegening. Dit heeft als effect dat hij daarna minder bezig is met fout die hij heeft gemaakt, maar zich juist ‘genaaid’ voelt door de politie.

“Ik had me sowieso genaaid gevoeld, hoe dan ook. Want dat gevoel krijg je sowieso op zo'n moment. Maar dan de reden waarom ik me genaaid voel zou dan anders zijn. Omdat ik me dan door mezelf genaaid zou voelen omdat ik zelf heb gekozen om door rood te rijden en (dronken) op de scooter te gaan, in plaats van doordat de politie mij, zeg maar, dacht van ik zie hem rijden, we pakken hem. Snap je?”

Het gevoel dat Maas heeft wordt ook ondersteund door mijn ervaring als onderzoeker. Tijdens de coronapandemie zat er een vriend bij mij achterop, waarna we van een agent een boete kregen voor het niet bewaren van anderhalve meter afstand. Het geven van deze boete ging gepaard met opmerkingen zoals: *“Jullie studenten geven zeker helemaal niets om mensen die doodgaan aan Covid-19!”* Na afloop van de interactie waren we vooral geïrriteerd op de agent die ons zo aansprak en waren we niet bezig met reflecteren op onze fout.

Bij Rose en Stanley komen de verschillende vormen van autoritaire bejegening van de politie ook vaak over alsof de politie een reactie probeert uit te lokken. Het voelt voor hun niet alsof de politie de interactie soepel wil laten verlopen, maar door middel van autoritaire bejegening op zoek is naar escalatie. Stanley ziet hier een verschil in tussen jongere en oudere agenten. Hij ziet dat de autoritaire bejegening van jonge agenten vaak een meer escalerend op hem over komt, terwijl oudere agenten vaak meer ontspannen de interacties met hem aangaan.

Respondenten die één keer een autoritaire bejegening hebben meegemaakt (Maas en Boris) zeggen een goed beeld te hebben van de politie en hebben ook volledig vertrouwen in de politie. Respondenten die dit een aantal keer hebben meegemaakt (Redouane, Martijn en Joana) hebben een gematigder beeld van de politie. Redouane en Martijn geven aan de politie helemaal te vertrouwen, bij Joana is er sprake van een lichte aantasting van het vertrouwen. Respondenten die frequent in aanraking komen met een autoritaire bejegening van de politie (Stanley, Ibrahim, Rose en Bram), zeggen een negatief beeld van de politie te hebben en geen vertrouwen in de politie te hebben.

Een ander thema dat terugkomt is de negatieve waardering van passieve intransparante bejegening. Voor Ibrahim, Sami, Redouane en Stanley leidt een passieve intransparante bejegening tot

vermoedens van racisme bij de agent. Bij herhaaldelijke passief intransparante bejegening lijkt dit bij de respondenten ook te zorgen voor een lager vertrouwen in de politie. Ibrahim omschrijft waarom bij hem deze bejegeningstijl leidt tot vermoedens van vooroordelen en discriminatie:

“Er wordt niks gezegd ... het is gewoon puur om te controleren, maar controleren voor wat, weet ik niet en ik wil niet altijd van de discriminatie of de vooroordelen kaart gewoon gooien. Maar in zo’n situatie, ik heb geen andere verklaring daarvoor. Dus als ik weet waarom ik gestopt word, als ik weet waarom, dan is het gewoon prima, weet je, dan kunnen we gewoon doorgaan.”

Bram omschrijft dat de passieve intransparante bejegening door agenten voor hem als liaison vooral onhandig is, maar dat hij door sterk wantrouwen in de politie bij een meer assertief transparante bejegening, niet meer vertrouwen krijgt. Martijn ervaaarde tijdens zijn interacties met de politie vooral van een passieve bejegening, dit leidt bij hem vooral tot irritatie en het idee dat de agenten arrogant zijn.

In tegenstelling tot Bram, leidt de assertief transparante bejegeningstijl bij Floris en Boris – wanneer zij slachtoffer zijn – wel tot meer vertrouwen en bewondering voor de politie. Deze twee respondenten hadden al vertrouwen in de politie en dit is verder toegenomen na de interactie met politie. Floris omschrijft dat zijn vertrouwen is toegenomen doordat de politie zo adequaat handelde, maar ook doordat ze duidelijk waren, hem uitlegden dat ze de vechtpartij via de toezicht camera’s hadden gezien en hem wezen op de vervolgstappen voor het doen van aangifte.

De autoritatieve bejegening door agenten hebben op Martijn, Daria, Sami en Redouane een sterk positieve invloed gehad in hun beeld van de politie. Martijn zegt dat hij door deze bejegening zag dat het ook “gewoon chille mensen” zijn, “gewoon waar je mee kan praten. En dat ze gewoon interesse in je hebben.” Redouane vond het na een autoritatieve bejegening zelfs niet meer erg dat hij een bekeuring kreeg en geeft daarnaast aan dat zijn vertrouwen in de politie is toegenomen:

“...het was gewoon een zeer plezante ervaring. Ik zat in de fout en desondanks is hij alleen maar vriendelijk gebleven. ... Alles goed uitgelegd, zodat ik het zou snappen En ja, het was gewoon fijn. Ik heb een bekeuring gekregen, maar ik vond het niet erg dat ik die bekeuring had gekregen na zo’n ervaring.”

Floris vond de boete die hij kreeg van de politie die hem autoritatief bejegende alsnog vervelend, maar zegt achteraf wel begrip te hebben voor de boete en de bejegening door de agent te waarderen.

Bij Sami heeft de autoritatieve bejegening door een agent ook invloed op haar beeld van de politie. Ze vertrouwt de politie niet altijd, maar de positieve ervaring heeft haar wel doen concluderen dat niet alle politie slecht is:

“En natuurlijk, ik ga niet door één slechte agent zeggen dat de politie slecht is. Maar ik kan wel door één goede agent concluderen, dat de politie zeker niet slecht is.”

5. Conclusie en discussie

In dit onderzoek wordt antwoord gezocht op de vraag: *Hoe zijn verschillende bejegeningstijlen van politieagenten in veelvoorkomende situaties van invloed op de waardering van burgers voor de politie?* Om deze vraag te beantwoorden is er onderzocht welke bejegeningstijlen de politie in verschillende situaties hanteert, welke relaties er volgens burgers zijn tussen hun bejegening en die van de politie, en hoe burgers deze bejegening waarderen.

De bejegeningstijlen die de politie hanteert in veelvoorkomende situaties zijn: autoritair-neerbuigend, autoritair-agressief, autoritair-vooringenomen, passief-intransparant, assertief-transparant en autoritatief. Burgers ervaren dat een rustige bejegening als antwoord op de autoritaire bejegening van de agent vaak weinig verschil maakt voor de bejegening door de agent. Wel ervaren ze dat een boze of passief-agressieve reactie deze autoritaire bejegening versterkt. De autoritaire en passief-intransparante bejegening leidt tijdens de interactie tot woede en irritatie. Bij herhaaldelijke bejegening op deze manier leidt dit tot vermoedens van discriminatie, een slechter beeld van de politie en afname van vertrouwen. De assertief-transparante en autoritatieve bejegeningstijl leidt juist tot waardering, begrip, een beter beeld en meer vertrouwen. Uit het onderzoek blijkt niet dat de waardering van de bejegeningstijlen anders is afhankelijk van de situatie waarin deze plaatsvindt.

Gezien de frequentie en de verscheidenheid van een autoritaire bejegening door de politie is er, in tegenstelling tot de bestaande literatuur, voor gekozen om deze op te splitsen in drie verschillende vormen. Hierbij komt de autoritair-neerbuigende bejegening overeen met het concept stigmatic shaming zoals beschreven door Braithwaite (2000). Het gaat hier om een bejegening die specifiek beschamend is richting de persoon, en niet gericht is op de acties van die persoon. De autoritair-vooringenomen bejegening komt naar voren als de politie niet weet of iemand de wet heeft overtreden, maar in de bejegening laat merken te denken dat dit wel zo is. De autoritair-agressieve bejegening komt overeen met de agressieve communicatiestijl beschreven door Batic en Gogov (2023). Batic en Gogov (2023) beschrijven ook een passieve bejegeningstijl. In dit onderzoek is gekozen om deze passieve stijl te combineren met een gebrek aan transparantie. Dit omdat deze twee vaak gecombineerd voorkomen en hetzelfde effect hebben, namelijk een burger die het gevoel heeft niet het gesprek aan te kunnen gaan en niet geïnformeerd wordt over het handelen van de agent. Waar Batic en Gogov (2023) een assertieve communicatiestijl als ideaaltype beschrijven, wordt dat in dit onderzoek opgesplitst in een assertief-transparante stijl en een autoritatieve stijl. Hier is voor gekozen omdat er situaties zijn waarin de politie niet direct autoriteit uitstraalt in hun bejegening, maar wel assertief en transparant is. In andere gevallen straalt de politie wel autoriteit uit, en zijn zij ook assertief en transparant. Deze autoritatieve stijl vertoont elementen van reïntegratieve shaming (Braithwaite, 2000). Hier spreekt de politie iemand aan op diens acties en niet op diens persoon. Deze autoritatieve bejegening bevat elementen van de ondersteunende, structurerende en motiverende bejegening zoals beschreven door Van Alphen et al. (2013).

In de wederzijdse bejegening lijkt de bejegening door agenten beïnvloed door habitus zoals beschreven door Bourdieu (1984). Er lijkt sprake te zijn van een andere organisatorische socialisatie van

agenten afhankelijk van in welk korps deze agenten gaan werken. Deze organisatorische socialisatie lijkt invloed te hebben op hoe verschillende agenten, uit verschillende korpsen, interacties aangaan. Deze observaties komen overeen met de bevindingen van Chan (2004). De vorming van habitus door middel van socialisatie binnen het korps is volgens Chan (2004) een ongemakkelijk en onzeker proces voor onervaren agenten, die nog niet kunnen vertrouwen op de habitus die ze hebben opgebouwd voordat ze bij het korps kwamen en hierdoor bewust bezig zijn met hun handelen en de fouten die ze maken. Na verloop van tijd internaliseren de agenten de habitus van het korps en kunnen ze hierop vertrouwen. Dit kan een mogelijke verklaring bieden voor het door een respondent geobserveerde verschil tussen jonge en oude agenten, waarbij oude agenten vaak meer ontspannen een interactie aangaan.

Met betrekking tot de theorie van Betari's Box (Jurczyk, 2022; Nurnisya et al., 2022) komt er uit de resultaten een tweezijdig beeld naar voren. Enerzijds omschrijven respondenten dat agenten vaak zelf ook (passief) agressiever gaan bejegenen als de burger dit ook doet. Anderzijds omschrijven respondenten niet dat de agent rustiger of vriendelijker gaat bejegenen als een burger zich wel rustig en vriendelijk opstelt. De spiraal van beïnvloeding zoals beschreven met Betari's Box lijkt dus sterker negatief te werken dan positief.

Bij de burger is een sterk actief agentschap binnen de interactie waar te nemen. Zij omschrijven juist dat ze hun emotie onderdrukken en actief bezig zijn met zich zodanig gedragen dat de agent het gewenste gedrag richting hen vertoont en de situatie soepel verloopt. Dit komt overeen met de theorie van Goffman (1956) dat individuen bezig zijn met *impression management* en het actief vormgeven van een situatie, zodat de interactie verloopt zoals gewenst.

Bij de waardering van de bejegening in verschillende situaties komen dezelfde elementen terug die ook in de theorie rondom procedurele rechtvaardigheid te herkennen zijn (Blader & Tyler, 2003; Foster et al., 2024; Jonathan-Zamir et al., 2013; Kunard & Moe, 2015). Burgers waarderen zeggenschap, neutraliteit, transparantie en een respectvolle behandeling. De politie heeft tijdens de bejegening invloed op hoe al deze elementen worden ervaren door de burger. Het ontbreken van een van deze elementen heeft niet direct effect op het beeld en het vertrouwen van burgers in de politie, maar bij herhaaldelijke interacties waarbij een van deze elementen ontbreekt, wordt het beeld en het vertrouwen wel negatief beïnvloed. Bij een interactie waarbij al deze elementen juist wel in de bejegening terugkomen is er sprake van een positieve beïnvloeding van het beeld en het vertrouwen in de politie. Deze conclusie komt overeen met Telles (1980), die theoretiseert dat de houding en presentatie van één agent wel invloed hebben op het beeld van de politie als geheel, maar dat deze invloed beperkt is. In tegenstelling tot Duijndam et al. (2017), die juist concludeerden dat het laatste contact met de politie in grote mate het beeld van de politie als geheel zou bepalen. Ook komen de bevindingen met betrekking tot het gedrag van burgers overeen met Foster et al. (2024). Een aantal respondenten laat namelijk zien makkelijker mee te willen werken bij autoritatieve bejegening, terwijl een autoritaire bejegening niet dit effect heeft of er zelfs toe leidt dat iemand minder snel wil meewerken.

Tijdens interacties met de politie lijken burgers vaak verwachtingen te hebben die passen bij wat De Swaan (1997) omschrijft als een onderhandelingshuishouding, terwijl de politie in haar bejegening juist regelmatig handelt vanuit een bevelshuishouding.

6. Beperkingen en aanbevelingen

Een methodologische beperking van dit onderzoek is de focus op de beleving van de burger. De interacties die zijn onderzocht worden dus vanuit een subjectief en eenzijdig perspectief bekeken. Hierdoor is er geen sprake van een objectieve observatie van de interacties. Onderzoek dat deze interacties meer objectief bekijkt of bekijkt vanuit het perspectief van de politie zou een nuttige aanvulling zijn op dit onderzoek. Interacties bekijken vanuit het perspectief van de agenten zou het ook mogelijk maken om de rol van habitus (Bourdieu, 1984) en *impression management* (Goffman, 1956) bij het bejegenen door agenten verder te onderzoeken.

Dit onderzoek gaat vooral over de alledaagse interacties met de politie in een stedelijke context, specifiek Rotterdam. Het is aannemelijk dat er verschillen zijn tussen de onderzochte interacties en interacties in een minder geurbaniseerde context of in andere steden. Onderzoek naar alledaagse interacties in andere omgevingen zou een goede aanvulling op dit onderzoek.

Daarnaast is er in dit onderzoek voor gekozen om te focussen op de bejegening van agenten tijdens het eerste contact met de burger. Dit is niet altijd het laatste contact dat iemand heeft met de politie, bijvoorbeeld als iemand mee moet naar het bureau. Onderzoek naar hoe de politie burgers hier bejegt en hoe de politie in deze fase kan werken aan een positieve afsluiting van het contact zou van toegevoegde waarde zijn voor een volledig beeld van de interactie.

Tot slot vraagt dit onderzoek om een kritische reflecterende blik van de politie zelf. De één-na-laatste regel van de ambtseed afgelegd door de politie luidt:

“Ik zweer (beloof) dat ik mij zal gedragen zoals een goed ambtenaar betaamt, dat ik zorgvuldig, onkreukbaar en betrouwbaar zal zijn en dat ik niets zal doen dat het aanzien van het ambt zal schaden.” (Politie, 2024)

Uit dit onderzoek blijkt dat de autoritaire, passieve en intransparante bejegening door agenten wel het aanzien van het ambt schaadt. Dit onderzoek biedt handvatten voor het ontwikkelen van interventies en trainingen voor agenten om meer assertieve, transparante en autoritatieve bejegening toe te passen in het werk. Deze stijlen brengen niet alleen geen schade toe aan het aanzien van het ambt, maar hebben zelfs een positieve invloed op dit aanzien.

Literatuurlijst

- Adams, W. C. (2015). Conducting semi-structured interviews. In K. E. Newcomer, H. P. Hatry, & J. S. Wholey (Eds.), *Handbook of Practical Program Evaluation* (4th ed., pp. 492–505). Jossey-Bass.
<https://doi.org/10.1002/9781119171386.ch19>
- Batic, D., & Gogov, B. (2023, september). Assertiveness as a communication style in the work of police. In *Security Horizons* (Vol. 8, No. 1, pp. 197–205). Faculty of Security – Skopje.
<https://doi.org/10.20544/ICP.8.1.23.P19>
- Blader, S. L., & Tyler, T. R. (2003). A four-component model of procedural justice: Defining the meaning of a “fair” process. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 29(6), 747–758.
<https://doi.org/10.1177/0146167203029006007>
- Bourdieu, P. (1984). *Distinction: A social critique of the judgement of taste* (R. Nice, Trans.). Harvard University Press
- Braithwaite, J. (2000). Reintegrative shaming. In *The Essential Criminology Reader*. Taylor & Francis. https://johnbraithwaite.com/wp-content/uploads/2016/05/2000_Reintegrative-Shaming.pdf
- Brenninkmeijer, A. (2011). Soorten rechtvaardigheid en hun invloed op een mediation. *Tijdschrift Conflicthantering*, (4), 23–25. Sdu Uitgevers.
- Broekhuizen, J., Stokkom, B. van, Schaap, D., & Maier, D. (2015). *Serieus nemen: Over het vertrouwen van burgers in de Amsterdamse politie*. Radboud Universiteit.
<http://repository.ubn.ru.nl/bitstream/handle/2066/145336/145336.pdf>
- Chan, J. (2004). Using Pierre Bourdieu’s framework for understanding police culture. *Droit et société*, (1), 327–346
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2023). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches*. SAGE Publications
- Creswell, J. W., & Poth, C. N. (2018). *Qualitative inquiry and research design: Choosing among five approaches*. SAGE Publications

De Swaan, A. (1997). *De mens is de mens een zorg: Opstellen 1971–1981* (6e druk). Amsterdam: Meulenhoff.

Driskell, J. E., & Salas, E. (2005). The effect of content and demeanor on reactions to dominance behavior. *Group Dynamics: Theory, Research, and Practice*, 9(1), 3–14

Duijndam, C., Prins, B., & Kaulingfreks, F. (2017). *Geboren en getuige in de Schilderswijk: Verhalen van jongeren in een Haagse wijk over vertrouwen in de politie*. https://hbo-kennisbank.nl/details/sharekit_hh:oai:surfsharekit.nl:2561693c-1e0c-40d7-8812-b3959a02e11f

Foster, J. T., Zimmerman, L., Terrill, W., & Somers, L. J. (2024). Finding the path of least resistance: An examination of officer communication tactics and their impact on suspect compliance. *Criminology & Public Policy*. <https://doi.org/10.1111/1745-9133.12676>

Gardner, T. G. (2020). Police violence and the African-American procedural habitus. *SSRN Electronic Journal*. <https://doi.org/10.2139/ssrn.3604819>

Goffman, E. (1956). The nature of deference and demeanor. *American Anthropologist*, 58(3), 473–502. <https://www.jstor.org/stable/665279>

Goffman, E. (1956). *The presentation of self in everyday life*. University of Edinburgh Social Sciences Research Centre

Hinsch, W. (2008). Legitimacy and justice. In *Springer eBooks* (pp. 39–52). https://doi.org/10.1007/978-1-4020-8576-5_4

Hough, M., Jackson, J., & Bradford, B. (2013). The drivers of police legitimacy: Some European research. *Journal of Policing Intelligence and Counter Terrorism*, 8(2), 144–165. <https://doi.org/10.1080/18335330.2013.821735>

James, L., James, S., & Vila, B. (2018). Testing the impact of citizen characteristics and demeanor on police officer behavior in potentially violent encounters. *Policing: An International Journal*, 41(1), 24–40. <https://doi.org/10.1108/pijpsm-11-2016-0159>

Johnson, R. R. (2016). Why officer demeanor matters. Dolan Consulting Group. <http://dolanconsultinggroup.com/>

Jonathan-Zamir, T., Mastrofski, S. D., & Moyal, S. (2013). Measuring procedural justice in police-citizen encounters. *Justice Quarterly*, 32(5), 845–871. <https://doi.org/10.1080/07418825.2013.845677>

Junger-Tas, J., & Van der Zee-Nefkens, A. A. (1978). *Publiek en politie: Ervaringen, houdingen en wensen. Een onderzoek onder de Nederlandse bevolking* (WODC-Reeks 27). Wetenschappelijk Onderzoek- en Documentatiecentrum (WODC). <http://hdl.handle.net/20.500.12832/2992>

Jurczyk, M. B. (2022). Security as a superior value at work with youth offenders: A new perspective for institutional social rehabilitation in the context of British practice approach. *Law-Education-Security*, (116)

Kane, R. J. (2005). Compromised police legitimacy as a predictor of violent crime in structurally disadvantaged communities. *Criminology*, 43(2), 469–498. <https://doi.org/10.1111/j.0011-1348.2005.00014.x>

Kunard, L., & Moe, C. (2015). *Procedural justice for law enforcement: An overview*. Office of Community Oriented Policing Services, U.S. Department of Justice. <https://portal.cops.usdoj.gov/resourcecenter/content.ashx/cops-p333-pub.pdf>

Kuppens, J., Brouwer, N., Ferwerda, H., & Esseveldt, J. van (2022). *Beelden van burgers over bejegening door de politie: Een herhalingsonderzoek naar meningen en ervaringen van Rotterdamse burgers inzake bejegening door de politie*. Bureau Beke. ISBN: 978-94-92255-55-6

Nix, J., Pickett, J. T., & Mitchell, R. J. (2019). Compliance, noncompliance, and the in-between: Causal effects of civilian demeanor on police officers' cognitions and emotions. *Journal of Experimental Criminology*, 15(4), 611–639. <https://doi.org/10.1007/s11292-019-09363-4>

Nurnisya, F. Y., Saad, S., & Md Noor, S. (2022). Contribution of police communication skill for national reputation. *Asian Journal of Applied Communication, Special Issue 2*, 32–46.

Politie. (2024). *Beroepscode politie* (8e druk). Politiedienstencentrum, Dienst Communicatie.

Skogan, W. G. (2006). Asymmetry in the impact of encounters with police. *Policing & Society*, 16(2), 99–126. <https://doi.org/10.1080/10439460600662098>

Sunshine, J., & Tyler, T. R. (2003). The role of procedural justice and legitimacy in shaping public support for policing. *Law & Society Review*, 37(3), 513–547. <https://doi.org/10.1111/1540-5893.3703002>

Sykes, R. E., & Clark, J. P. (1975). A theory of deference exchange in police-civilian encounters. *American Journal of Sociology*, 81(3), 584–600. <http://www.jstor.org/stable/2777645>

Telles, J. L. (1980). The social nature of demeanor. *The Sociological Quarterly*, 21(3), 321–334. <https://www.jstor.org/stable/4106296>

Van Alphen, B., Molleman, T., Leerkes, A., & Van Hoek, J. (2013). *Van bejegening tot vertrek: Een onderzoek naar de achtergronden van voortijdige uitstroom van allochtone jongeren uit justitiële jeugdinrichtingen* (WODC Cahier 2013-6). Boom Lemma Uitgevers.

Van Damme, A. (2015). The impact of police contact on trust and police legitimacy in Belgium. *Policing & Society*, 27(2), 205–228. <https://doi.org/10.1080/10439463.2015.1045510>

Van Hall, M., Dirkzwager, A., Laan, P. van der, & Nieuwbeerta, P. (2021). Procedurele rechtvaardigheid in de strafrechtketen. *Tijdschrift voor Criminologie*, 63(3), 317–346. <https://doi.org/10.5553/tvc/0165182x2021001>

Westerink, H. (2015). De problematische plaats van de woede in het denken van Freud over agressiviteit. *Tijdschrift Voor Filosofie*, 77, 719–746. <http://repository.ubn.ru.nl/handle/2066/155742>

Bijlage 1: Topiclijst diepte-interviews

Introductie van de interviewer

Bedankt voor het ondertekenen van het informed consent-formulier en voor je medewerking aan dit interview. Mijn naam is Max van Beurden en ik volg de master *Grootstedelijke Vraagstukken en Beleid* aan de Erasmus Universiteit Rotterdam. In het kader van deze master doe ik onderzoek naar het contact tussen de politie en burgers. Meer specifiek ben ik benieuwd naar hoe burgers verschillende stijlen van bejegening door de politie waarderen.

Tijdens dit gesprek zijn er geen goede of foute antwoorden – ik ben op zoek naar jouw persoonlijke mening. Het is ook goed om te weten dat je op elk moment kunt stoppen met het interview. Als je bepaalde onderdelen of vragen niet goed begrijpt, kun je dit altijd aangeven; dan zal ik proberen het te verduidelijken.

Voor de uitwerking van het interview zou ik ons gesprek graag opnemen. De opname wordt opgeslagen in een beveiligde omgeving. Vind je het goed als ik dit gesprek opneem?

Persoonlijke informatie respondent

Ik begin met wat vragen over jezelf.

Zou je wat kunnen vertellen over jouw leven tot nu toe? Waar ben je geboren en opgegroeid? Hoe was het voor jou om op te groeien?

- Opleiding
- Leeftijd
- Huidige woonplek
- Baan
- Vrije tijd
- Met wie woon je?

Algemeen beeld van de politie

Wat is jouw beeld van de politie?

- Vertrouw je de politie?
- Zou je de politie als geheel als positief of negatief beoordelen? (Mogelijkheid tot gemengde beoordeling: deels negatief – waarom? Deels positief – waarom?)

Interactie met de politie

- Zou je kunnen vertellen over jouw interactie(s) met de politie?
 - Wat is er precies gebeurd?
 - Wie waren erbij betrokken?
 - Welke andere personen hadden contact met de politie?
 - Wat was jouw rol, en wat was de rol van de andere personen?
 - Waar vond deze interactie plaats?
- Wat vond je van deze interactie?

- Hoe werd jij door de politie bejegend?
 - Wat zei de politie?
 - Wat was de houding van de politie?
 - Kreeg je de ruimte om zelf iets terug te zeggen?
 - Wat deed jij in deze interactie?
 - Wat zei je? Wat was jouw houding?
 - Heb je een verandering gemerkt in jouw eigen houding/bejegening tijdens deze interactie?

(Bijvoorbeeld: je begon boos, maar kreeg je emoties onder controle en kon het gesprek kalmer vervolgen.)

- Heb jij het gevoel dat de bejegening door de politie is beïnvloed door jouw eigen houding?
 - Zo ja: hoe en waarom?
 - Zo nee: waarom niet?

Met andere woorden: denk je dat de politie ongeacht jouw houding op dezelfde manier had gereageerd, of kwam hun bejegening voort uit jouw manier van reageren?

Waardering van de bejegening

- Wat vond je van de bejegening door de politie in deze situatie?
 - Gepast of ongepast?
 - Rechtvaardig of onrechtvaardig?
 - Versterkte het je vertrouwen of juist niet?
 - Welke emotie(s) voelde je?
 - Denk hierbij ook aan gevoelens van schaamte.
- Wat maakte dat je deze bejegening op deze manier waardeerde?
- Heb je aanbevelingen voor de politie? (Hoe had je liever gezien dat de politie dit had aangepakt? Hoe had de politie het eventueel slechter kunnen doen?)

Afronding

- Wil je verder nog iets kwijt over jouw interactie met de politie?

Dank je wel voor dit gesprek. Ik waardeer je eerlijkheid, openheid en de moeite die je hebt genomen om mij te helpen met mijn onderzoek. Mocht je later nog vragen hebben, voel je dan vrij om contact met mij op te nemen.

Bijlage 2: Privacy and Ethics Checklist



CHECKLIST ETHICAL AND PRIVACY ASPECTS OF RESEARCH

INSTRUCTION

This checklist should be completed for every research study that is conducted at the Department of Public Administration and Sociology (DPAS). This checklist should be completed *before* commencing with data collection or approaching participants. Students can complete this checklist with help of their supervisor.

This checklist is a mandatory part of the empirical master's thesis and has to be uploaded along with the research proposal.

The guideline for ethical aspects of research of the Dutch Sociological Association (NSV) can be found on their website (http://www.nsv-sociologie.nl/?page_id=17). If you have doubts about ethical or privacy aspects of your research study, discuss and resolve the matter with your EUR supervisor. If needed and if advised to do so by your supervisor, you can also consult Dr. Bonnie French, coordinator of the Sociology Master's Thesis program.

PART I: GENERAL INFORMATION

Project title: Doen of laten? *De waardering van de bejegeningstijl van de politie in relatie tot de situatie waarin deze bejegening plaatsvindt*

Name, email of student: Max van Beurden, 510727mb@eur.nl

Name, email of supervisor: Arjen Leerkes, leerkes@essb.eur.nl

Start date and duration: 10-02-2025 t/m 22 - 06 - 2025

Is the research study conducted within DPAS YES

If 'NO': at or for what institute or organization will the study be conducted?
(e.g. internship organization)

PART II: HUMAN SUBJECTS

1. Does your research involve human participants. YES

If 'NO': skip to part V.

If 'YES': does the study involve medical or physical research? NO
Research that falls under the Medical Research Involving Human Subjects Act ([WMO](#)) must first be submitted to [an accredited medical research ethics committee](#) or the Central Committee on Research Involving Human Subjects ([CCMO](#)).

2. Does your research involve field observations without manipulations that will not involve identification of participants. NO

If 'YES': skip to part IV.

3. Research involving completely anonymous data files (secondary data that has been anonymized by someone else). NO

If 'YES': skip to part IV.

PART III: PARTICIPANTS

1. Will information about the nature of the study and about what participants can expect during the study be withheld from them? NO
2. Will any of the participants not be asked for verbal or written 'informed consent,' whereby they agree to participate in the study? NO
3. Will information about the possibility to discontinue the participation at any time be withheld from participants? NO
4. Will the study involve actively deceiving the participants? NO
Note: almost all research studies involve some kind of deception of participants. Try to think about what types of deception are ethical or non-ethical (e.g. purpose of the study is not told, coercion is exerted on participants, giving participants the feeling that they harm other people by making certain decisions, etc.).
5. Does the study involve the risk of causing psychological stress or negative emotions beyond those normally encountered by participants? NO
6. Will information be collected about special categories of data, as defined by the GDPR (e.g. racial or ethnic origin, political opinions, religious or philosophical beliefs, trade union membership, genetic data, biometric data for the purpose of uniquely identifying a person, data concerning mental or physical health, data concerning a person's sex life or sexual orientation)? YES
7. Will the study involve the participation of minors (<18 years old) or other groups that cannot give consent? NO
8. Is the health and/or safety of participants at risk during the study? NO
9. Can participants be identified by the study results or can the confidentiality of the participants' identity not be ensured? NO
10. Are there any other possible ethical issues with regard to this study? NO

If you have answered 'YES' to any of the previous questions, please indicate below why this issue is unavoidable in this study.

In the interviews peoples racial or ethnic origin, political opinions, religious and philosophical beliefs came up through natural conversation. When talking about interactions with the police this is unavoidable because these things play a role in these interactions.

What safeguards are taken to relieve possible adverse consequences of these issues (e.g., informing participants about the study afterwards, extra safety regulations, etc.). Participants have been explained beforehand what the research is about. This was to make sure the right participants are found, but also to make sure the participant knew

what to expect when being interviewed. Other than that, the researcher has made sure the interviews were conducted in a for the participant comfortable setting.

Are there any unintended circumstances in the study that can cause harm or have negative (emotional) consequences to the participants? Indicate what possible circumstances this could be.

This didn't come up.

Please attach your informed consent form in Appendix I, if applicable.

Continue to part IV.

PART IV: SAMPLE

Where will you collect or obtain your data?

I will obtain my data and conduct the interviews in a place that I will decide together with the participant. I will make sure I will suit myself to the participants wishes.

Note: indicate for separate data sources.

What is the size of your sample?

8 interviews

+ 6 extra interviews conducted for the thesis of another master's student

Note: indicate for separate data sources.

What is the size of the population from which you will sample?

Not known

Note: indicate for separate data sources.

Continue to part V.

Part V: Data storage and backup

Where and when will you store your data in the short term, after acquisition?

I will store the recorded audio on my phone where I recorded the interview. I will transfer this recording to the database used by the In Search of Trust consortium. If I make notes during the interview I will store these in my bag. When I get home I'll put these in a cabinet in my room.

Note: indicate for separate data sources, for instance for paper-and pencil test data, and for digital data files.

Who is responsible for the immediate day-to-day management, storage and backup of the data arising from your research?

I am.

How (frequently) will you back-up your research data for short-term data security?

I will transfer the data to the database used by the In Search of Trust consortium on the same that I acquire the data.

In case of collecting personal data how will you anonymize the data?

I will make up pseudonym for the names of the participants. If any precise locations or dates are told during the interview I will make these more general so the police encounter can't be traced back to the original encounter. Streets will become neighbourhoods or cities. Dates will become just the year these happened.

Note: It is advisable to keep directly identifying personal details separated from the rest of the data. Personal details are then replaced by a key/ code. Only the code is part of the database with data and the list of respondents/research subjects is kept separate.

PART VI: SIGNATURE

Please note that it is your responsibility to follow the ethical guidelines in the conduct of your study. This includes providing information to participants about the study and ensuring confidentiality in storage and use of personal data. Treat participants respectfully, be on time at appointments, call participants when they have signed up for your study and fulfil promises made to participants.

Furthermore, it is your responsibility that data are authentic, of high quality and properly stored. The principle is always that the supervisor (or strictly speaking the Erasmus University Rotterdam) remains owner of the data, and that the student should therefore hand over all data to the supervisor.

Hereby I declare that the study will be conducted in accordance with the ethical guidelines of the Department of Public Administration and Sociology at Erasmus University Rotterdam. I have answered the questions truthfully.

Name student:

Name (EUR) supervisor:

Max van Beurden

Date: 23 – 03 - 2025

Date:

Bijlage 3: Informatie- en toestemmingsformulier

Informatie- en toestemmingsformulier

Wij zijn Seher Gündüz en Max van Beurden en wij doen onderzoek voor de Erasmus Universiteit Rotterdam. Voor het onderzoek willen wij meer weten over de relatie tussen contact met de politie en het vertrouwen in de politie. In deze brief staat uitleg over het onderzoek. Als je vragen hebt dan kan je die aan mij stellen. Als je wil meedoen aan het onderzoek, vraag ik je aan het einde om toestemming te geven.

Waar gaat het onderzoek over?	Het onderzoek gaat over de relatie tussen contact met de politie en het vertrouwen in de politie. Zo kunnen wij meer leren over hoe burgers contact met de politie ervaren en hoe dit invloed heeft op jouw mening over de politie.
Wat kan je verwachten?	Als je meedoet aan dit onderzoek, dan doe je mee aan een gesprek waarin ik vragen stel aan je. Het gesprek duurt ongeveer 1 uur. Als jij dat goed vindt, neem ik het geluid van het gesprek op. De opname wordt later verwijderd.
Je kiest zelf of je meedoet	Je mag zelf beslissen of je meedoet. Als je niet meedoet verandert er niks voor je. Je kan altijd stoppen als je niet meer mee wil doen. Je hoeft ook niet alle vragen te beantwoorden. Dat vind ik altijd oké. Tijdens het gesprek stel ik je persoonlijke vragen. Bijvoorbeeld over contact dat jij hebt gehad met de politie. Dit is misschien moeilijk voor je. Je kan na het interview iemand nodig hebben om mee te praten. Wij kunnen je helpen om daar hulp bij te krijgen.
Wie kan je gegevens zien?	Wij bewaren je gegevens op een hele veilige plek waar niemand zomaar bij kan. Alleen de onderzoekers kunnen je gegevens zien. Wij zullen je gegevens met niemand delen. Ook niet met je ouders, je vrienden of je leraren.
Hoe lang bewaren we je gegevens?	Wij bewaren je gegevens minimaal 10 jaar op een veilige computer omdat dat moet volgens de wet. Dit doe we zodat andere onderzoekers kunnen controleren of wij ons onderzoek volgens de regels hebben gedaan.
Wat doen wij met je gegevens?	Wij schrijven een stuk over wat wij horen in de gesprekken. Wij gebruiken je antwoorden in het stuk dat wij schrijven. Nergens gebruiken wij jouw naam, zo ben je nooit herkenbaar. Het kan zijn dat je later spijt krijgt van je antwoorden. Neem dan contact op met Seher. Zij verwijdert je antwoorden. Maar soms moet ze je antwoorden bewaren, dit zal ze dan uitleggen. Je antwoorden kunnen belangrijk zijn voor nieuw onderzoek. Als jij dat goed vindt, maken wij je antwoorden openbaar. Wij zorgen ervoor dat niemand weet dat het over jou gaat.
Vragen?	Het kan zijn dat je vragen hebt over het onderzoek. Als je vragen wil stellen kan je contact opnemen met Seher of Max. Hun gegevens staan hieronder. Klachten over het onderzoek kun je bespreken met ist@eur.nl . Die kan jou hiermee helpen.

Contactpersonen:

Seher Gündüz (e-mailadres: 533402sg@student.eur.nl)

Max van Beurden (e-mailadres: 510727mb@student.eur.nl)

Verklaring voor toestemming

- ☐ Ik weet dat het onderzoek gaat over de relatie tussen contact met de politie en vertrouwen in de politie.
- ☐ Ik weet dat ik zelf mag kiezen of ik meedoe aan het onderzoek.
- ☐ Ik had genoeg tijd om te beslissen of ik mee wil doen aan het onderzoek.
- ☐ Ik weet dat ik op elk moment mag stoppen met het onderzoek.
- ☐ Ik weet dat ik een vraag niet hoeft te beantwoorden als ik dat niet wil.
- ☐ Ik weet dat de onderzoekers mijn gegevens 10 jaar lang op een veilige computer moeten bewaren.
- ☐ Ik weet dat alleen de onderzoekers mijn antwoorden kunnen zien en de geluidsopname kunnen beluisteren.
- ☐ Ik vind het goed dat de onderzoekers mijn gegevens gebruiken. Bijvoorbeeld hoe oud ik ben, of ik een jongen of een meisje ben en in welk land ik ben geboren.
- ☐ Ik weet dat ik de onderzoekers mag vragen om mijn gegevens te verwijderen.
- ☐ Ik weet dat de onderzoekers in stukken niet mijn naam opschrijven.
- ☐ Ik vind het goed dat de onderzoekers mijn antwoorden openbaar maken voor nieuw onderzoek.
- ☐ Ik kon vragen stellen. Als ik vragen had, zijn deze vragen goed beantwoord.

Kruis dit alleen aan als je het goed vindt dat het geluid van het gesprek wordt opgenomen.

- ☐ Ik vind het goed dat een geluidsopname wordt gemaakt van het gesprek.

Ik vind het goed om aan dit onderzoek mee te doen.

Jouw naam:

Naam onderzoeker:

Handtekening:

Handtekening:

Datum:

Datum: