

# Herijking in een digitaal tijdperk

30 SEPTEMBER 2020 DOOR DAVID LANGLEY, JOSÉ KERSTHOLT, ARNOUT DE VRIES EN CAROLINE VAN DER WEERDT



**Welke invloed heeft de digitalisering van de maatschappij op de gepercipieerde legitimiteit van de politie? In een drieluik analyseren David Langley, José Kerstholt, Arnout de Vries en Caroline van der Weerd de effecten. Deel 3: aanbevelingen voor het creëren van een nieuwe balans.**

Nieuwe digitale technologieën en interactiemogelijkheden, zoals allerlei sociale media, veranderen de manier waarop burgers en politie met elkaar omgaan. Uitingen via deze nieuwe technologieën beïnvloeden de perceptie van burgers waardoor de legitimiteit van de politie regelmatig ter discussie wordt gesteld. Dit vormt een serieuze uitdaging, maar tegelijkertijd ook een nieuwe kans voor de politie om haar positie in de samenleving een nieuwe vorm te geven.

## Slotartikel

Dit artikel is de laatste in een serie van drie over de legitimiteit van de politie en hoe deze als gevolg van digitalisering, opnieuw wordt geëvalueerd. In ons eerste artikel lieten we een nieuw model voor legitimiteitsvorming zien. Hierbij gingen we in op de invloed van sociale media op de individuele percepties van burgers. Deze percepties kunnen optellen tot een verschuiving in onze, doorgaans zeer positieve, collectieve perceptie van de politie in Nederland. In ons tweede artikel gingen we in op de rol van de politie zelf in dit proces en, met name, de invloed van digitale dienstverlening

op de perceptie van legitimiteit. In dit slotartikel geven we een aantal aanbevelingen voor het creëren van een nieuwe balans, waardoor de politie haar legitimiteit kan behouden.

## **Aanbevelingen**

Op dit moment is het onmogelijk om te voorspellen hoe die nieuwe balans over vijf of tien jaar eruit zal zien. Nieuwe digitale innovaties ontstaan voortdurend, maatschappelijke organisaties leren nieuwe manieren om aandacht voor hun agenda's te werven en burgers ontwikkelen nieuwe ideeën over wat de politie in hun leven betekent. Al weten we niet waar dit allemaal op uit komt, het is wel mogelijk om het proces op een constructieve manier in te vullen: wat moet de politie doen in de zoektocht naar een nieuw balans met de gedigitaliseerde samenleving? Hier volgen drie aanbevelingen.

### *1. Van risico-mijden naar exploratief leren*

Naast de basis politie app, is in de zomer van 2019 begonnen met een proef van de "Mijn onderzoek"-app, waarmee burgers die slachtoffer van diefstal zijn zelf onderzoek kunnen doen. Met de app kunnen zij bewijs verzamelen en aanbieden aan de politie, zoals getuigeninterviews, foto's en camerabeelden, maar ook informatie van online bronnen. Het is natuurlijk zeer de vraag of het op deze manier verzamelde bewijs de werkelijke opsporing zal helpen, maar met dit experiment gaat de politie op zijn minst nuttige ervaring opdoen met het aansluiten van de kennis en betrokkenheid van burgers.

## **Voor- en nadelen**

Daarnaast kan het burgers het gevoel dat zij met de politie samenwerken aan een veilige woonomgeving en inzicht geven in de complexiteit van opsporingswerk. Dit kan resulteren in een positievere houding ten aanzien van de politie. Uitkomsten van dit experiment zijn voor zo ver wij weten nog niet gepubliceerd. Er kleven ook mogelijke nadelen aan dit soort experimenten. Misschien wil een burger verder gaan dan bewijs verzamelen en ook vergelding zoeken.

## **Snel ingrijpen**

Misschien ontstaat er een achterdochtige sfeer in een wijk waar mensen elkaar met webcams bespioneren. Met de uitvoering van weloverwogen experimenten met applicaties, waarbij snel en zorgvuldig ingegrepen wordt bij ongewenste gevolgen, zal de politie veel leren over hoe digitale media wel en niet de verhouding met de burger verbetert.

### *2. Van taakgericht communiceren naar maatschappijgerichte samenwerken*

Het is fijn als de politie zelf leert van de eigen ervaring met sociale media en het uitvoeren van experimenten, zoals hierboven beschreven, maar dat alleen is onvoldoende. Daarnaast moet een dialoog worden aangegaan om tot een nieuwe balans in de verhouding tussen politie en burger te komen. De politie kan haar ontwikkelingen en ervaringen op het gebied van digitalisering regelmatig delen, bijvoorbeeld via sociale media.

### **Alle partijen betrekken**

Daar is ook een rol voor de zogenaamde validatie instituten, zoals de traditionele media, politici en vak experts, weggelegd om de veranderingen bij de politie openbaar te bespreken. De politie heeft een taak om deze partijen te betrekken in het veranderproces, zodat ze begrijpen hoe het proces verloopt en dat in een brede kader kunnen plaatsen. Dit helpt bij het vormen van het collectieve legitimiteitsoordeel, dat van levensbelang is voor de politie.

### **Luisteren**

Dialogoog is uiteraard tweerichtingsverkeer. Naast activiteiten om te laten horen wat de politie doet en leert, is er ook een taak om naar de burger te luisteren. Dat is niet eenvoudig gezien de verscheidenheid aan meningen in Nederland. Sociale media bieden agenten de mogelijkheid om te luisteren naar burgers in hun wijk. Dat geldt voor normale tijden maar ook voor bijzondere tijden als de coronacrisis. Omdat het dan op straat wat rustiger is, is het belangrijk is om ook digitaal waakzaam en dienstbaar te zijn.

### **Gelijkwaardige samenwerking**

Om de mate van samenwerking uit te drukken wordt vaak de participatieladder van Arnstein gebruikt (Arnstein, 1969). Deze ladder loopt van het zenden van informatie (zoals bijvoorbeeld Burgernet) naar, op het hoogste niveau, een geheel gelijkwaardige samenwerking waar burgers en politie elkaar versterken. Nederland gaat naar een steeds hoger niveau van samenwerking (Kerstholt, Huis in 't Veld en De Vries, 2016). Dit is niet in de laatste plaats toe te schrijven aan het steeds vaardiger inzetten van sociale media waardoor burgers en politie elkaar makkelijker kunnen vinden en begrijpen.

### *3. Van vaste structuren naar strategische flexibiliteit*

De veranderingen die gepaard gaan met de toenemende digitalisering van interacties tussen burger en politie vragen om significante organisatieveranderingen, zowel in termen van budgetten en departementale structuur als in de zachtere organisatiekenmerken als cultuur en waardering.

### **Continu proces**

Strategische flexibiliteit is het vermogen om significante veranderingen in de buitenwereld te signaleren, middelen aan te wenden en onmiddellijk te handelen wanneer blijkt dat een andere koers moet worden gevaren (Shimizu & Hitt, 2004). Dit is niet iets dat eenmalig gebeurt maar is een continu proces van monitoren en proactief handelen. Het geldt bovendien niet alleen voor de hogere organisatieniveaus maar ook voor de gemiddelde agent op straat (Combe et al., 2012).

### **Snel reageren**

Strategische flexibiliteit stelt medewerkers in staat om te weten wanneer zij van de organisatienormen af mogen stappen om unieke manieren te vinden om maatschappelijke waarde te creëren. De procesaanbeveling is dus dat de politie geld en middelen, waaronder ook kennis van digitaal handelen, op een flexibele manier

inzet om snel te reageren op het voortschrijdende inzicht in de wensen en behoeftes van de gedigitaliseerde burger.

### **Slot**

Samengevat, om het proces van herijken van de legitimiteit van de politie in het digitale tijdperk goed laten verlopen is een aantal processtappen van belang. Niemand heeft het eindbeeld in zicht maar door proactief te leren, nieuwe vormen van samenwerking te zoeken en open te staan voor experimenten en verandering kan de politie de perceptie van haar legitimiteit onder burgers hoog houden.

Arnstein, S. R. (1969). A ladder of citizen participation. *Journal of the American Institute of planners*, 35(4), 216-224.

Combe, I.A., Rudd, J.M., Leeflang, P.S.H. and Greenley, G.E. (2012). Antecedents to strategic flexibility: management cognition, firm resources and strategic options. *European Journal of Marketing*, 46, 1320–1339.

Kerstholt, J.H., De Vries, A., Huis in 't Veld, M., Mente, R. (2016). Politie en burgers: van informatie delen naar volwaardige samenwerking. *Tijdschrift voor Veiligheid* 2015 (14).

Shimizu, K. and Hitt, M.A. (2004). Strategic flexibility: organizational preparedness to reverse ineffective strategic decisions. *Academy of Management Review*, 18, 44–59.