

Over procedurele rechtvaardigheid bij elektronische dienstverlening

25 SEPTEMBER 2020 DOOR DAVID LANGLEY, JOSÉ KERSTHOLT, ARNOU DE VRIES EN CAROLINE VAN DER WEERDT



Digitalisering beïnvloedt de perceptie van de legitimiteit van de politie in de samenleving. In een drieluik analyseren David Langley, José Kerstholt, Arnout de Vries en Caroline van der Weerdts deze effecten. Deel 2 over de invloed van elektronische diensten.

Nieuwe technologieën en interactiemogelijkheden veranderen de manier waarop burgers en politie met elkaar omgaan. Denk bijvoorbeeld aan contact met de wijkagent via sociale media of elektronisch aangifte doen. Deze vorm van contact wordt vaak als positief gezien. Zoals bijvoorbeeld de Teteringse wijkagent Willem Janssen: “Het digitale spreekuur is ideaal om snel en makkelijk in contact te komen met de inwoners van Teteringen en de diverse bedrijven op de industrieterreinen in Breda-Noord. Met behulp van de eigen pc/tablet (met webcam) kan vanaf iedere locatie rechtstreeks met mij gesproken worden. Ik hoop met deze extra service ook de forensen in het gebied, die fysiek niet het spreekuur bij kunnen wonen, te bereiken.” De wijkagent beschikt zelf ook over een webcam en is tijdens het gesprek in beeld.[1]

Perceptie

In het eerste artikel zagen we hoe de perceptie van de handelswijzen en rol van de politie een wisselwerking is tussen het collectieve beeld van legitimiteit op macroniveau en, op microniveau, de individuele meningen die via sociale media worden geuit. Deze individuele meningen kunnen de perceptie van een groot aantal mensen, en daarmee het collectieve beeld, (negatief) beïnvloeden. De kernvraag van dit artikel is hoe de politie via elektronische diensten de perceptie van legitimiteit op een positieve manier kan beïnvloeden.

Gebruikersvriendelijkheid

De politie staat uiteraard niet stil wat betreft digitalisering. Tijdrovende fysieke handelingen worden, waar mogelijk, vervangen door digitale dienstverlening. In veel onderzoek naar de effecten van digitale dienstverlening staan vooral de efficiency en de gebruikersvriendelijkheid van het systeem centraal (Meijer & Thaens, 2010). Over het algemeen blijkt uit dat onderzoek dat naarmate de dienst gebruikersvriendelijker is en de gebruiker ook het nut van de dienst inziet, het vaker wordt gebruikt.

Toename transparantie

Daarnaast is een voordeel van digitale diensten dat burgers op een toegankelijke wijze inzicht kunnen krijgen in het functioneren van de organisatie via bijvoorbeeld informatie over beleid, beslissingen en acties. Transparantie alleen leidt echter niet persé tot meer legitimiteit. Zoals het model van gepercipieerde legitimiteit uit het eerste artikel laat zien, wordt de evaluatie van burgers gevoed door wat ze zelf zien en meemaken. Ook bij een interactie tussen burger en politie via een digitaal loket, is het van belang dat de burgers het gevoel hebben dat zij respectvol worden behandeld.

Procedurele rechtvaardigheid

De gepercipieerde legitimiteit van de politie is een belangrijke voorwaarde voor effectief politiewerk en wordt geassocieerd met effectiviteit, tevredenheid en vertrouwen. Uit onderzoek blijkt dat de perceptie van eerlijkheid en rechtvaardigheid belangrijker is voor de legitimiteit dan de gepercipieerde effectiviteit (Walters & Bolger, 2019). Met andere woorden: de manier waarop de politie omgaat met burgers blijkt belangrijker dan de objectieve resultaten.

Ver principes

Procedurele rechtvaardigheid bestaat uit vier principes: burgers een stem geven door het aanmoedigen van hun participatie, het gevoel geven dat besluitvorming neutraal verloopt, het tonen van waardigheid en respect in de interactie en het laten zien dat motieven betrouwbaar zijn (Mazerolle et al., 2013). Wanneer burgers menen dat de politie volgens deze vier principes te werk gaat dan zullen zij de politie meer zien als een betrouwbare en legitieme instantie voor het handhaven van sociale veiligheid.

Openheid

De perceptie van procedurele rechtvaardigheid is dus een belangrijke factor voor het vergroten van legitimiteit en het zou daarom goed zijn als de politie via digitale kanalen haar procedurele rechtvaardigheid meer zou benadrukken. Zo zou je

bijvoorbeeld openheid kunnen geven over besluitvormingsprocessen, evaluaties van burgers ten aanzien van dienstverlening weer kunnen geven, of cijfers laten zien over hoeveel online klachten/aangiften/tips/et cetera er zijn binnengekomen (en behandeld).

Presentatie en perceptie

De perceptie die men van een organisatie heeft is niet per se een waarheidsgetrouwe afspiegeling te zijn van de werkelijkheid. Mensen vormen zich een beeld op basis van eigen ervaringen of dat van anderen en ook hoe de organisatie zich presenteert. De manier waarop de politie zich via digitale diensten presenteert, blijkt inderdaad van belang voor de gepercipieerde legitimiteit (Sillince & Brown, 2009).

Aangescherpte identiteit

Door zorgvuldig je narratief op te bouwen kun je de gepercipieerde legitimiteit beïnvloeden, zoals door doelbewust taal te gebruiken die de positie van de politie benadrukt als lid van, of juist apart van, de leefgemeenschap. Dit is een belangrijke manier om onderliggende waarden te communiceren en actief deel te nemen in het proces dat leidt tot een aangescherpte identiteit.

Burgers betrekken

Om elektronische dienstverlening optimaal te benutten voor het vergroten van legitimiteit is het van belang om actief na te denken hoe de vier aspecten van procedurele rechtvaardigheid tot uiting komen en voortdurend te toetsen of burgers de effecten ook beleven zoals bedoeld. Door burgers mee te laten denken in het gehele ontwerptraject kunnen niet alleen innovatieve ideeën worden opgedaan, maar is de kans ook groter dat het uiteindelijke product aansluit bij hun waarden en behoeften.

Dit is deel 2 van een drieluik over digitalisering en legitimiteit.

Deel 1 [Over sociale media en maatschappelijke verschuivingen](#)

Leren van de zorg

Partijen in de zorg proberen steeds meer tegemoet te komen aan de mondigere burger en nieuwe mogelijkheid van de patiënt om aan informatie over ziekte en gezondheid te komen. ICT-innovaties helpen om de burger/patiënt centraal te stellen in het zorgproces, via bijvoorbeeld verschillende platformen. Voorbeelden hiervan zijn de personal health records (PHR's) waarin patiënten zorgdata kunnen opslaan, artsen hun data kunnen uploaden en er vaak ook de mogelijkheden geboden wordt om zelf preventieve maatregelen te treffen door middel van eHealth. Een burger kan zo zelf metingen bijhouden over zijn of haar gezondheid, makkelijk contact opnemen met een arts en zelf beschikken over de informatie van deze arts; ook zijn er vele apps die de gezondheid ondersteunen.

Mazerolle, L., Bennett, S., Davis, J., Sargeant, E., & Manning, M. (2013). Procedural justice and police legitimacy: A systematic review of the research evidence. *Journal*

of experimental criminology, 9(3), 245-274.

Meijer, A., & Thaens, M. (2010). Alignment 2.0: Strategic use of new internet technologies in government. *Government Information Quarterly*, 27(2), 113-121.

Sillince, J. A., & Brown, A. D. (2009). Multiple organizational identities and legitimacy: The rhetoric of police websites. *Human Relations*, 62(12), 1829-1856.

Walters, G. D., & Bolger, P. C. (2019). Procedural justice perceptions, legitimacy beliefs, and compliance with the law: A meta-analysis. *Journal of experimental Criminology*, 15(3), 341-372.

[1] <https://www.politie.nl/mijn-buurt/lokale-initiatieven/08/politiespreekuur-via-webcam.html>