



Universiteit
Leiden
The Netherlands

Community policing en technologie: uitdagingen en kansen in het digitale tijdperk

Paepe, J. de; Easton, M.; Broeck, T. van den; Kimpe, S. de; Nuffel, D. van

Citation

Paepe, J. de, & Easton, M. (2024). Community policing en technologie: uitdagingen en kansen in het digitale tijdperk. In T. van den Broeck, S. de Kimpe, & D. van Nuffel (Eds.), *Community policing* (pp. 397-432). Brussel: Politeia. Retrieved from <https://hdl.handle.net/1887/4211736>

Version: Publisher's Version

License: [Licensed under Article 25fa Copyright Act/Law \(Amendment Taverne\)](#)

Downloaded from: <https://hdl.handle.net/1887/4211736>

Note: To cite this publication please use the final published version (if applicable).

Hoofdstuk 9: Community policing en technologie: uitdagingen en kansen in het digitale tijdperk

Jasper De Paepe⁸⁴ en Marleen Easton⁸⁵

Samenvatting

Dit boekhoofdstuk verkent de relatie tussen community policing en technologie, waarbij wordt stilgestaan bij de potentiële impact van moderne technologieën op de praktische uitvoering van dit politiemodel. Wij richten ons hierbij op de uitdagingen en kansen die technologie biedt voor community policing in een gedigitaliseerde samenleving. Door middel van een scoping review wordt het bestaande onderzoek en de debatten over dit onderwerp in de academische literatuur in kaart gebracht.

De scoping review onthult een overheersend optimisme over de mogelijkheid voor technologie om community policing te ondersteunen. Hoewel technologie beloftevol kan zijn voor het verbeteren van de legitimiteit van de politie en de betrokkenheid van de gemeenschap, bevestigen verschillende onderzoeken de noodzaak van een genuanceerde integratie van

84 Doctoraal onderzoeker verbonden aan het Institute of Security and Global Affairs aan de Universiteit Leiden en aan het Department Public Governance & Management aan de Universiteit Gent.

85 Prof. dr. verbonden aan het Departement Public Governance & Management op de Faculteit Economie & Bedrijfskunde aan de Universiteit Gent.



technologie in het kader van community policing. De empirische realiteit leert ons dat technologie voldoende aangepast moet zijn aan specifieke contextuele factoren zoals gewoonten, cultuur en interpretaties om zijn volledige potentieel te bereiken. Indien geen rekening wordt gehouden met de context waarin technologie wordt ingezet, kunnen er zich mogelijk zelfs ongewenste effecten voordoen.

Met dit boekhoofdstuk lichten we een tipje van de sluier op over het onderzoek op dit domein, waarbij het al snel duidelijk wordt dat er nog veel onontgonnen terrein is voor toekomstig onderzoek. Zo blijft empirisch onderzoek, en al zeker in de Belgische context, beperkt. Daarenboven ligt binnen het bestaand empirische onderzoek de focus voornamelijk op organisatorische perspectieven in plaats van de ervaringen van politieagenten op het terrein. Bijgevolg eindigt dit boekhoofdstuk met een onderzoeksagenda waarbij wordt geopperd voor een meer holistische benadering van onderzoek op dit domein waarbij zowel de filosofische, strategische en tactische dimensies van community policing aan bod komen. Toekomstig onderzoek zou zich op deze dimensies moeten richten om het debat over de rol van technologie in community policing te verrijken en het te ontdoen van de mythes die er soms nog overheen zweven.

1. Lacunes in het onderzoek naar technologie en politie

Het belang van technologie in het politiewerk wordt wereldwijd steeds meer erkend door praktijkmensen en academici. Dat bleek ook tijdens de rondetafelgesprekken die over dit thema werden gevoerd in het kader van de Staten-Generaal van de Belgische politie (Maesschalck et al., 2023). Dat hoeft op zich niet te verbazen, omdat technologie reeds jaren een aanzienlijke invloed heeft op de manier waarop politiewerk wordt uitgevoerd (Graulich, 2011).

Het resultaat van deze groeiende belangstelling is een rijk en complex lappendeken van studies (zie o.a. Ehrett, 2016; Elphick et al., 2021; Hu,



2016; Korteland & Bekkers, 2007; Rønn, 2023), dat varieert van het gebruik van bodycams en surveillance-instrumenten (zie o.a. Decombel et al., 2022; Goyvaerts et al., 2020; Lum et al., 2019; Miller, 2016; Mortelé et al., 2013.; Verhage & Feys, 2019) tot de implementatie van geavanceerde data-analyses en ‘predictive policing’-software (zie o.a. Rummens et al., 2017; Sandhu & Fussey, 2021; Snaphaan et al., 2023; van Brakel, 2021). Onderzoek naar ‘policing’ en ‘technology’ is zo omvangrijk en gevarieerd dat het vaak moeilijk is om een duidelijk overzicht te krijgen van de huidige stand van zaken van onderzoek op dit domein.

In zijn boekhoofdstuk ‘The Technology Revolution Enables Change’ geeft Graulich (2011) een overzicht van hoe technologie in het verleden politiewerk heeft veranderd en hoe technologie het politiewerk van de toekomst zal beïnvloeden. Hij wijst hierbij op de impact die technologie kan hebben op het politiewerk: *“Technology has the power to increase the efficiency of police officers, but it also has the power to transform structures of operation, a power that is increasingly being seen as technology in the 21st century continues to radically alter the way police departments collect and process data, solve problems, form partnerships, and, ultimately, structure themselves (Graulich, 2011, p. 76)”*.

Die transformatie wordt onder andere bestudeerd in wat Terpstra et al. (2019, 2022) omschrijven als ‘*abstract police*’. Zij stellen vast dat door de digitalisering van de politie, het politiewerk getypeerd wordt door een grote afstand tot burgers en andere partners, een toenemende formalisering van de werkprocedures en een toenemende decontextualisering waarbij top-down-benaderingen de overhand hebben gekregen op bottom-up-benaderingen (Terpstra et al., 2019, 2022). De politie wordt daarbij als het ware ‘*ontmenselijkt*’, waarmee ze bedoelen dat sociale interacties naar de achtergrond zijn verdwenen en grotendeels zijn vervangen door kunstmatige (digitale) systemen en procedures, waardoor er minder ruimte is om dienstverlening op maat te bieden (Terpstra & Salet, 2022).

In het Belgische onderzoek naar politie en technologie onderscheiden we twee trends. Een eerste opvallende trend is dat er veelal wordt gefocust op het gebruik van een bepaald type technologie. Voorbeelden zijn camerabewaking (De Pauw et al., 2013), bodycams (Decombel et al., 2022; Goyvaerts et al., 2020; Verhage & Feys, 2019), mobiele informatietechno-



logie (Rooseleers, 2023) en surveillancetechnologie (van Brakel, 2020). Zo bestudeerde Rooseleers (2023) in haar doctoraatsonderzoek van 2020 tot 2023, zie voor verdere uitleg ook de (praktijk)bijdrage van Rooseleers, *infra*, de mate waarin de Focus-app als mobiele informatietechnologie werd gebruikt en wat de impact hiervan is op de politionele besluitvorming. Zij deed dit aan de hand van observaties en semigestructureerde interviews bij drie verschillende politiezones. Rooseleers komt tot de vaststelling dat politiemensen op het terrein veelal de Focus-app hebben geïntegreerd in hun werking maar zij ook nog steeds terugvallen op alternatieven die reeds bestonden vóór de invoering van de Focus-app alsook op hun aanwezige terreinkennis. Niettemin blijkt uit het onderzoek dat de terreinambtenaren, doordat ze een grote hoeveelheid informatie gemakkelijker konden opzoeken, meer gebruik maakten van databanken dan voorheen. Dat zorgt er enerzijds voor dat zij beslissingen kunnen nemen op basis van meer informatie. Anderzijds schuilt hierin ook een gevaar op *overpolicing* waarbij personen die vaker geregistreerd worden in de politiesystemen ook vaker gecontroleerd worden (Rooseleers, 2023).

Daarmee hebben Belgische onderzoekers nog maar een tipje van de sluier opgelicht in het omvangrijke onderzoekslandschap van politie en technologie. Rooseleers & Maesschalck (2021) geven, aan de hand van een survey die werd ingevuld door 86 lokale politie-eenheden in Vlaanderen en Brussel, een overzicht van het gebruik van technologieën door de lokale politie. Ze maken een onderscheid tussen vijf vormen van technologische toepassingen: camera's en gerelateerde technologieën; mobiele technologieën; burgerparticipatie- en communicatieplatformen; biometrische technologieën en overige technologieën (Rooseleers & Maesschalck, 2021, p. 7). Uit hun studie blijkt dat er een breed gebruik is van diverse technologieën met een aanzienlijke variatie tussen politiezones. Voor wat de burgerparticipatie- en communicatieplatformen betreft, komen zij tot de vaststelling dat veel politiekorpsen gebruikmaken van socialemediakanalen. Het is daarbij niet onmiddellijk duidelijk op welke manier en voor welk doel politiemensen deze sociale mediakanalen gebruiken. Dit werd ook al eerder aangekaart door van Brakel (2020) die op basis van haar onderzoek tot de vaststelling kwam dat 'er zeer weinig transparantie is over het gebruik van surveillancetechnologie door de lokale politie, waardoor publieke controle heel moeilijk wordt (Van Brakel, 2020: 16).'



Een tweede opvallende trend is dat er een sterke focus is op de manier waarop technologie kan worden ingezet om zo efficiënt en effectief mogelijk criminaliteit aan te pakken. Hierbij gaat het voornamelijk over *big data policing* (Hardyns & van Dijk, 2019; Khalfa & Hardyns, 2023; Snaphaan et al., 2023) en de operationele toepassing ervan in predictive policing (Hardyns & Rummens, 2018, 2022; Janssens et al., 2020; Rummens, 2021; van Brakel, 2021). Big Data Policing en Predictive Policing zijn twee benaderingen binnen de rechtshandhaving die gebruikmaken van geavanceerde technologieën en data-analysetechnieken om efficiënter en effectiever te zijn bij het bestrijden van criminaliteit. In wezen richt big data policing zich op het gebruik van gegevens en analyses om informatie te verkrijgen, terwijl predictive policing specifiek gericht is op het voorspellen van toekomstige criminaliteitspatronen. Het gebruik van de term 'big data policing' benadrukt dus de brede inzet van gegevens en analyse zonder direct te focussen op voorspellingen (Khalfa & Hardyns, 2023). Zowel internationaal als in België zien politiekorpsen een steeds grotere meerwaarde in het gebruik van (big) data en technologie om criminaliteit preventief aan te pakken. Tegelijk ontbreekt er vaak transparantie waarbij er door politiekorpsen en beleidsmakers onvoldoende data voor wetenschappelijk onderzoek wordt aangeleverd of waarbij het onderzoek niet publiekelijk beschikbaar wordt gemaakt (Hardyns & Rummens, 2018; van Brakel, 2020; Khalfa & Hardyns, 2023). Hardyns en Rummens (2022, p. 20) manen aan tot realisme en stellen dat "ondanks dat er vaak wordt gegoocheld met termen als 'big data-revolutie', toepassingen zoals predictive policing geen wondermiddel zijn, maar in werkelijkheid een bijkomend instrument vormen naast andere politiestrategieën, zoals community policing."

Het is cruciaal om te erkennen dat community policing niet immuun is voor de invloed van moderne technologieën, en dat deze nieuwe elementen een significant effect kunnen hebben op de manier waarop dit politiemodel tot uiting komt in de praktijk. Het onderzoeken van de relatie tussen community policing en technologie is bijzonder interessant, al was het maar omdat er ogenschijnlijk een paradox tussen beide opduikt. Community policing benadrukt persoonlijke betrokkenheid en menselijke relaties (Zie Cordner, 1997, 2014; Reising, 2010), terwijl technologie soms de indruk wekt dat het deze menselijke dimensie in het politiewerk reduceert (zie Terpstra & Salet, 2022). De vraag stelt zich dan ook wat de



uitdagingen en kansen zijn voor community policing en technologie in het digitale tijdperk. Dat is meteen de centrale vraagstelling van onze bijdrage waarmee we een leemte willen vullen in het hierboven geschetste onderzoek naar technologie en politie. Om een antwoord te formuleren op deze vraag hanteren we de scoping review als methode. Dit laat ons toe het bestaande onderzoek op dit domein in kaart te brengen en op zoek te gaan naar het debat dat wordt gevoerd over community policing en technologie in de academische literatuur. We gaan daarvoor terug in de tijd en starten onze zoektocht in 2000. Het is meteen een link naar het tijdperk waarin de Belgische geïntegreerde politie aan de slag ging vanuit de filosofie en principes van de gemeenschapsgerichte politiezorg⁸⁶.

In wat volgt beschrijven we in deel 2 de scoping review met oog voor het proces van deze methodologie en een beschrijving van de geselecteerde academische literatuur. In deel 3 geven we een aanzet tot debat over community policing en technologie op basis van inzichten en discussiepunten uit deze literatuur. Deel 4 bevat onze reflecties en conclusie en in deel 5 formuleren we een toekomstige onderzoeksagenda op het domein van community policing en technologie.

2. Scoping Review

Om de centrale probleemstelling van dit hoofdstuk te beantwoorden hebben we gebruik gemaakt van een scoping review. Een scoping review is een type literatuurstudie waarbij de breedte van het beschikbaar onderzoek over een bepaald concept of onderwerp in kaart wordt gebracht. Er wordt daarbij geen onderscheid gemaakt tussen het type bron. Bijgevolg maken primair (empirisch) onderzoek, (theoretische) conceptuele artikelen en (literatuur)reviews deel uit van een scoping review. Dat biedt ons de mogelijkheid om belangrijke kenmerken van een onderwerp te identificeren. Een scoping review heeft daarbij als doel om de potentiële omvang

86 Zie Wet van 7 december 1998 tot organisatie van een geïntegreerde politiedienst, gestructureerd op twee niveaus en Omzendbrief CP 1 van 27 mei 2003 betreffende Community Policing, definitie van de Belgische interpretatie van toepassing op de geïntegreerde politiedienst, gestructureerd op twee niveaus.

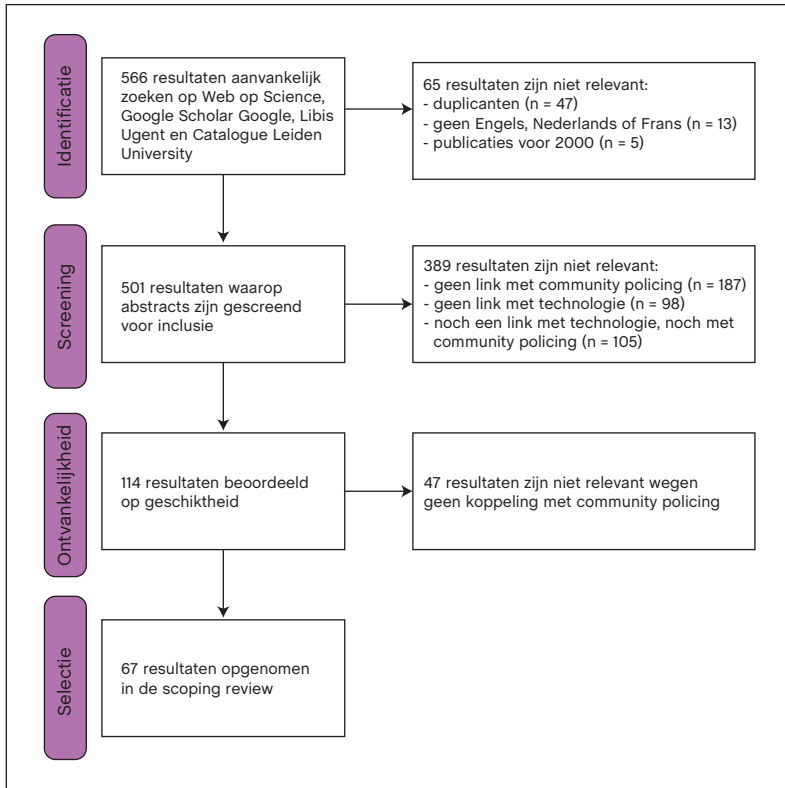


en reikwijdte van de beschikbare literatuur weer te geven (Campbell et al., 2023; Grant & Booth, 2009). Het is met andere woorden de basis om een academisch onderbouwd debat mee aan te vatten.

2.1. Scoping review proces

Binnen onze scoping review hebben we een systematische zoekopdracht uitgevoerd in de onderzoeksdatabases 'Web of Science' en 'Google Scholar' waarbij alle artikels sinds 2000 die specifiek technologie bestudeerden in het kader van community policing werden geselecteerd. Dit leverde 553 resultaten op. Er werd eveneens specifiek gezocht naar Nederlandstalige publicaties op dit gebied via Google Scholar en via een 'simpele' Google-zoekopdracht, alsook door gebruik te maken van de databases van de Universiteit van Leiden en de Universiteit van Gent. Dit leverde 13 resultaten op, waardoor het totaal aantal artikelen uitkwam op 566. Onderstaande Figuur 1 illustreert de identificatie, screening, ontvankelijkheid en selectie van de weerhouden publicaties in onze scoping review. Hieruit blijkt dat uiteindelijk 67 publicaties werden weerhouden voor onze scoping review.





Figuur 1: Selectieprocedure scoping review

2.2. Beschrijving opgenomen publicaties

Onderzoek naar de relatie tussen community policing en technologie kent een sterke groei sinds 2015, waardoor dit een relatief nieuw studiegebied is geworden. Zo kunnen we 13 publicaties situeren tussen 2000 tot en met 2014, terwijl we 54 publicaties kunnen terugvinden in de periode van 2015 tot en met 2023. Uit de geselecteerde publicaties in onze scoping review blijkt een grote diversiteit in termen van afkomst, gehanteerde onderzoeksmethoden en technologieën die bestudeerd worden, wat hierna wordt toegelicht.



Het is opvallend dat de *afkomst* van de publicaties erg wijdverspreid is. De geselecteerde onderzoeken komen voornamelijk uit westerse landen zoals de Verenigde Staten (n=18), Nederland (n=11), het Verenigd Koninkrijk (n=3), Finland (n=1) en Noorwegen (n=1). Er is één conceptueel artikel over gemeenschapsgerichte politie en technologie binnen de Belgische context. Daarnaast zijn er 10 publicaties die grensoverschrijdend zijn over verschillende Europese landen heen waarbij er cases uit verschillende landen worden aangehaald. Daarenboven zijn er artikels die niet kunnen worden gekoppeld aan een specifiek land of gebied door hun essayistische insteek die niet gebonden is aan een geografisch gebied (n=6) of omdat ze spreken over online gemeenschappen zonder dat die gemeenschappen kunnen worden herleid tot een geografische locatie (n=2). De overige artikelen zijn afkomstig uit Afrika (n=7), Azië (n=6) of het Midden-Oosten (n=1).

Afgaande op de afkomst van publicaties lijkt Nederland naast de Verenigde Staten een gidsland te zijn op dit onderzoeksgebied. We dienen dit echter te nuanceren door in te zoomen op het type publicatie dat werd opgenomen in onze scoping review. Bijna de helft van de publicaties in onze scoping review (n=31) zijn artikelen uit een wetenschappelijk tijdschrift, gevolgd door wetenschappelijke boekhoofdstukken (n=17), conferentiebijdragen (n=8) en rapporten (n=8). Een belangrijke vaststelling is dat 7 van de 8 rapporten van toepassing zijn op de Nederlandse context en dus louter werden teruggevonden omwille van onze eigen zoekopdracht via Google en de databases van de Universiteit Gent en de Universiteit Leiden. Het overige rapport werd ontwikkeld in het kader van een CEPOL-publicatie en overschrijdt daarmee verschillende Europese landen (n=1). Ten slotte werden eveneens twee doctorale proefschriften teruggevonden op dit onderwerp (n=2).

Wanneer we kijken naar *onderzoeksmethoden*, is het opvallend dat bijna de helft van de publicaties niet gebaseerd zijn op empirisch onderzoek (n=28). Deze studies hebben een eerder conceptuele insteek waarbij wordt voortgebouwd op bestaande empirische inzichten (n=17) of er is sprake van een designonderzoek (n=10) waarbij onderzoekers en andere belanghebbenden samenwerken om inzicht te krijgen in een specifiek probleem of uitdaging. Binnen de empirische publicaties (n= 39) hanteert het merendeel een kwalitatieve onderzoeksmethode (n=26). Het gaat



hierbij over interviews (n=13), inhoudsanalyse (n=5) of een combinatie van interviews en inhoudsanalyse (n=2). Daarnaast zijn er nog publicaties waarbij er wordt geobserveerd (n=1), een combinatie wordt gemaakt van observaties en interviews (n=3), of een combinatie van interviews en focusgroepen (n=2). Er zijn 10 publicaties die gebruikmaken van een kwantitatieve onderzoeksmethode. Het gaat hierbij over surveys (n=8) of het gebruik van een reeds bestaande dataset (n=2). Ten slotte zijn er 3 publicaties die een 'mixed methods'-onderzoeksmethode hebben waarbij er wordt gebruikgemaakt van een reeds bestaande dataset en een inhoudsanalyse (n=3).

Wanneer we kijken naar de *technologieën waarop wordt ingezoomd* in de publicaties, dan stellen we vast dat er voornamelijk wordt ingezoomd op sociale media (n=15), online platformen/fora (n=12), apps (n=6) en mobiele telefonie (n=4). Er waren ook 13 publicaties waarbij er niet wordt ingezoomd op een specifieke technologie omdat ze conceptueel van aard zijn (n=6) of omdat het over ICT in het algemeen gaat en daarbij verschillende technologische toepassingen als voorbeeld worden aangehaald (n=7). De overige publicaties focusten op websites (n=2), gebruik van data (n=2), transporttechnologie (n=1), bodycams (n=1), ecologische tools (n=1) en drones (n=1). De resterende publicaties richtten zich niet zozeer op 'harde' technologie, maar op de manier waarop politiemensen zich bewegen in de digitale wereld (n=4), toolkits (n=2), raamwerken om technologie te evalueren (n=2) en hoe informatie digitaal kan gedeeld worden met andere partners (n=1).

In wat volgt illustreren we wat er kan worden geleerd uit het geselecteerde academische onderzoek naar community policing en technologie. We refereren daarbij naar de meest opvallende onderzoeksresultaten en discussiepunten.



3. Aanzet tot debat over community policing en technologie

In het debat over community policing en technologie merken we (1) optimisme over het potentieel van technologie; (2) een oproep tot realisme; (3) een waarschuwing voor ongewenste effecten; (4) onbenut potentieel en (5) de aanwezigheid van groeimarge met aandachtspunten. In wat volgt bekijken we elk van deze bevindingen.

3.1. Optimisme over het potentieel van technologie

Het is opvallend dat het onderzoek over community policing en technologie sterk focust op de manier waarop technologie kan bijdragen tot meer democratisch georiënteerd politiewerk (zie o.a. Bullock & Johnson, 2018; Hills, 2017; Rosenbaum et al., 2011; van der Giessen & Bayerl, 2022). Rosenbaum et al. (2011, p. 26) stippen aan dat het internet het potentieel heeft om community policing te democratiseren doordat ze mogelijkheden bieden om meer burgers te betrekken bij het politiewerk. Ze wijzen erop dat bij persoonlijke/fysieke bijeenkomsten tussen de politie en burgers vaak dezelfde mensen aanwezig zijn, en deze mensen zijn meestal geen goede afspiegeling van de buurt. Het internet kan daarbij een stem geven aan de *'silent majority'*, oftewel burgers die veelal geen aansluiting vinden tijdens fysieke meetings (Rosenbaum et al., 2011, p. 26).

Er is vaak een onderliggend idee dat technologie binnen community policing kan bijdragen tot een verhoogde verantwoording van de politieorganisatie, meer transparantie in de manier waarop politie haar taak uitoefent en het kan leiden tot een verhoogde legitimiteit van het politieapparaat door meer burgers te betrekken via digitale wegen (zie o.a. Aston et al., 2023; Galdon Clavell et al., 2018; Hu, 2016; Kelly, 2014; Mayes, 2021; Thomas et al., 2022). Zo namen Aston et al. (2023) 323 gestructureerde interviews af met politie, juristen, jongeren uit minderheidsgroepen en individuen verbonden aan bepaalde hulporganisaties in verschillende Europese landen. De onderzoekers komen tot de vaststelling dat aandacht voor elk aspect van rechtvaardigheid het vertrouwen van het publiek in de politie kan vergroten en het delen van informatie met hen kan vergemakkelijken, ongeacht het platform.



De auteurs concluderen dat toegankelijkheid, betrokkenheid en beschikbaarheid van cruciaal belang zijn voor het verbeteren van het vertrouwen en de bereidheid van de jongeren uit minderheidsgroepen om informatie te delen (Aston et al., 2023). Hier kan technologie daadwerkelijk het verschil maken: *“Furthermore, making it easier to share information with the police is also about creating situations where opportunities to be in contact with the police are maximised through being available, accessible and having time to listen (community policing techniques), as well as using dynamic digital communication methods such as Apps and social media (Aston et al., 2023, p. 1362).”*

Bullock et al. (2021) wijzen erop dat er binnen het academische debat over de rol van technologie binnen de interactie tussen politie en burgers een zeker optimistisch vertrekpunt is. Er wordt veelal ter inleiding gewezen op de potentialiteit die technologie, en meer specifiek sociale media, heeft om de manier van communiceren van de politie te transformeren (Bullock et al., 2021). Dat optimisme kan onder andere worden teruggevonden in de volgende quote van Thomas et al. die een ‘mixed methods’-onderzoek uitvoerden naar de mate waarin het gebruik van Twitter bij het politiekorps van New York doelstellingen gerelateerd aan community policing versterkt: *“In this capacity, social media may provide a new means to better enable the desired aims and objectives of community policing, which includes fostering two-way communication, safety co-production, and joint problem-solving efforts in real-time” (Thomas et al. (2022, p. 45)).*

Dat optimisme berust voor een groot stuk op het geloof dat de samenleving dermate is veranderd en de politie daardoor niet achterop kan blijven hinken en dient mee te evolueren (zie o.a. Boelens, 2021; Boelens & Landman, 2021; Broekhuizen et al., 2022; Jones, 2007; Rosenbaum et al., 2011). Boelens en Landman in hun ‘mixed methods’-onderzoek naar de manier waarop de digitale wijkagent in Nederland zijn job uitvoert, poneren het als volgt: *“De digitalisering van de straat schept niet alleen een noodzaak om nabijheid op een bredere manier op te vatten, maar heeft ook consequenties voor het contact tussen burgers en politie. (2011, p. 11)”*

Dat optimisme ten aanzien van technologie blijft daarmee niet hangen in academische kringen, maar ook de politie zelf ziet grote mogelijkheden die het met zich kan meebrengen: *“Hierbij kan worden opgemerkt dat de*



politie in de afgelopen tien jaar steeds meer gebruik is gaan maken van social media als middel om met burgers te communiceren en hen bij het politiewerk te betrekken (Boelens & Landman, 2021, p. 11).” In het verlengde daarvan toont Zijderveld (2022, p. 13) in zijn kwalitatief onderzoek naar het gebruik van sociale media bij wijkagenten in de Haagse randstad aan dat wijkagenten net sociale media gebruiken, omdat ze ervan overtuigd zijn dat ze op die manier beter aansluiting kunnen vinden bij bepaalde groepen, voornamelijk jongeren.

3.2. Realisme aan de orde

Het optimisme waarmee technologie en politie wordt omarmt, wordt dikwijls getemperd op basis van praktijkervaringen en bevindingen uit empirisch onderzoek. Dit wordt geïllustreerd in het onderzoek van Hills (2017). In 2015 lanceerde het ministerie van Binnenlandse Zaken van Somaliland bij wijze van experiment een sms-waarschuwingsprogramma in een lokaal politiestation in Hargeisa. Het achterliggende idee was dat, aangezien een groot deel van de burgers in Somaliland toegang heeft tot een mobiele telefoon, de politie op deze manier gemakkelijker in contact zou kunnen treden met de bevolking. Het experiment mislukte onder andere omdat in realiteit een gezin vaak een mobiele telefoon deelt met meerdere simkaarten waardoor het niet evident was om daadwerkelijk burgers structureel te betrekken. Hills stelt hierbij: *“But the fundamental reason for the failure of the text alert system and, more importantly, the low take-up of ICT for communicating with the police may be local realities and preferences. (2017, p. 10)”*

Ballard & Rodriguez (2023) deden een analyse van de websites van de 50 grootste politiekorpsen van de Verenigde Staten waarbij er werd nagegaan in welke mate de politie inspanningen levert om haar programma's en diensten digitaal toegankelijk te maken voor mensen met een beperkte Engelse taalvaardigheid. De onderzoekers deden een analyse van de website-inhoud en positioneerden die analyse ten opzichte van demografische informatie over de bevolking uit de American Community Survey database en belangrijke organisatorische informatie met behulp van de *Law Enforcement Management and Administrative Statistics* database. Hun analyse toont aan dat over het algemeen politiewebsites onvol-



doende rekening houden met de finale gebruiker, oftewel de burger. Het is voor burgers die onvoldoende kennis hebben van het Engels nog steeds erg moeilijk om belangrijke informatie en toegang tot diensten te krijgen via de verschillende websites. Dat komt doordat de vertaalfuncties niet duidelijk aangegeven zijn op de interface van de website. Daarnaast maakt het merendeel van de politiewebsites gebruik van een automatische vertalingsfunctie die wordt gegenereerd door Google. Dat zorgt er dan ook voor dat sommige webpagina's inaccuraat vertaald zijn en formulieren die moeten worden gedownload vaak in hun originele taal blijven staan (Ballard & Rodriguez, 2023).

Ook Terpstra et al. (2021) voerden onderzoek uit naar de manier waarop basisteams in de Nederlandse politie omgaan met de digitalisering van de samenleving en de groeiende diversiteit van de bevolking. Zij voerden etnografisch onderzoek uit bij drie basisteams met een verschillende grootte en werkingsgebied. Uit hun onderzoek blijkt dat in de basisteams er een besef is dat digitalisering ervoor zorgt dat de dynamiek van problemen verandert door de snelheid waarmee informatie online opduikt en zich verspreidt, wat de informatiepositie van de politie complexer maakt. Ondanks dit besef, heeft geen enkel basisteam specifieke strategieën ontwikkeld die hierop een antwoord kunnen bieden (Terpstra et al., 2021). Terpstra et al. (2021, p. 169) komen dan ook tot de vaststelling dat de basisteams onderhevig zijn aan 'hobbyisme' waarmee zij willen aangeven dat de mate waarin een basisteam initiatieven ontwikkelt rond digitalisering sterk afhankelijk is van een medewerker die hierin geïnteresseerd is. Dat maakt de basisteams erg kwetsbaar omdat wanneer die medewerker vertrekt, alle kennis met hem mee verhuist (Terpstra et al., 2021).

Gelijkaardig komen Brewster et al. tot de vaststelling “*that the use of ICTs as a means of fostering engagement and enhancing participation remains limited.* (2018, p. 7)” De onderzoekers reflecteren op de empirische ervaringen die zijn opgedaan als resultaat van het 'UNITY'-project⁸⁷, meer bepaald het gebruik van de UNITY-smartphone-applicatie in enkele politiekorpsen in België en Finland. Deze mobiele applicatie biedt de mogelijkheid om bijeenkomsten te organiseren, rechtstreekse berichten te verzenden dus gebruikers en de oprichting van online kanalen waarin

87 <https://cordis.europa.eu/project/id/653729>



burgers, gemeenschapsgroepen en politie initiatieven kunnen bespreken (Brewster et al., 2018). Het UNITY-project maakte hierbij gebruik van scenario's waarbij werd geëxperimenteerd met de applicatie. Een voorbeeld van zo'n scenario was de manier waarop een Belgisch politiekorps gebruikmaakte van de applicatie om de lokale joodse gemeenschap gerust te stellen na een aanslag in een ander land, wat voor enige spanning zorgde in de lokale gemeenschap. Uit de scenario's in zowel België als Finland blijkt dat de UNITY-applicatie de bestaande relaties tussen politie en burger versterkte. Tegelijk wijzen de onderzoekers op de misvatting dat toegang tot technologie automatisch betekent dat burgers deze technologie effectief zullen gebruiken om met de politie te communiceren. Hoewel steeds meer mensen over de hele wereld toegang hebben tot smartphones, computers en internetverbindingen, betekent dit niet dat ze altijd in staat of bereid zijn om deze middelen te gebruiken om met de politie in contact te treden. Daarmee wordt dan ook aangegeven dat het onmogelijk is om met behulp van een bepaalde technologie of een digitaal platform een volledige gemeenschap te bereiken. Er is echter wel een mogelijkheid om met behulp van technologie een bepaald segment in de gemeenschap te benaderen. Zo zorgde de UNITY-applicatie ervoor dat bestaande relaties tussen politie en burger werden versterkt, terwijl het onduidelijk blijft in welke mate ICT 'nieuwe relaties' kan opbouwen. Verhoogde digitale inclusie leidt dus niet automatisch tot meer sociale inclusie (Brewster et al., 2018, p. 3).

Uit bovenstaande onderzoeken blijkt dat het optimisme over technologie en community policing in de praktijk en binnen empirisch onderzoek vaak getemperd wordt door inzicht in de rol van individuen enerzijds en in de rol van contextuele factoren zoals gewoonten, cultuur en interpretaties anderzijds. Deze factoren zorgen voor een andere uitkomst dan doorgaans wordt verondersteld bij het gebruik van technologie door politie. Technologie kan mogelijk zelfs ongewenste effecten met zich meebrengen, wat hierna wordt toegelicht.

3.3. Waarschuwing voor ongewenste effecten

Kelly (2014) onderzocht de manier waarop het politiekorps in New South Wales (NSW) interageerde met haar volgers via haar publieke Facebook-



pagina. Het onderzoek mag zich dan wel baseren op een observatie van slechts één dag bij de moderator van de Facebookpagina, toch levert het enkele interessante inzichten op. Die desbetreffende dag werden er immers door de politie 20 posts geplaatst die een totaal van 317 reacties opleverden. Uit het onderzoek bleek dat meer dan vijf procent van de openbare opmerkingen die op de Facebookpagina van de NSW Police Force werden geplaatst, aanstootgevend waren, wat betekent dat ze de reputatie van de organisatie zouden kunnen schaden of haar zouden kunnen blootstellen aan rechtszaken. De moderator loste dit op door proactief dergelijke commentaar te verwijderen; hetzij manueel, hetzij gebruikmakend van een algoritme dat bepaalde woorden automatisch verwijdert (Kelly, 2014).

Galdon et al. (2018), in hun eerder conceptuele artikel over ethiek binnen community policing en technologie, halen eveneens enkele voorbeelden aan waarbij de technologie net het omgekeerde effect had. Zo lanceerde het New York Police Department (NYPD) in 2014 de twittercampagne #myNYPD en vroeg mensen om foto's met leden van het departement te tweeten onder die hashtag. De sociale mediacampagne was bedoeld om een positief licht te werpen op het werk de politie. Maar tegen de verwachtingen van de NYPD in begonnen mensen de gepromote hashtag te gebruiken om foto's van politiegeweld en mishandeling in de stad te tweeten en te delen (Galdon et al., 2018).

Ook uit het eerder vernoemde onderzoek van Terpstra et al. (2021) bij drie basisteams in de Nederlandse politie bleek dat er vaak een trade-off is tussen fysieke aanwezigheid en online aanwezigheid van de wijkagenten: *“Ondanks de verwachting dat het gebruik van digitale kanalen door de politie een hulpmiddel kan zijn om fysieke nabijheid en persoonlijke contacten met burgers en partners te bevorderen, lijkt in de praktijk vaak het tegenovergestelde realiteit te worden.”* (Terpstra et al., 2021, p. 161). Dat zorgt er dan voor dat de wijkagent minder fysiek aanwezig is in het straatbeeld en daardoor bepaalde contacten verwaarloost (Terpstra et al., 2021).



3.4. Onbenut potentieel

Wanneer we de hoge verwachtingen ten aanzien van technologie binnen community policing positioneren ten opzichte van de daadwerkelijk implementatie ervan, ziet het er naar uit dat er sprake is van onbenut potentieel. Dat wordt expliciet zo benoemd in de conclusie van het artikel van Rosenbaum et al. (2011) waarin ze politiewebsites in de Verenigde Staten onder de loep nemen. In dit onderzoek werd ingegaan op de mate waarin gemeentelijke politiekorpsen een website hebben, wat de redenen zijn om een website te hebben en wat de inhoud is van deze websites. Op basis van data afkomstig van de Law Enforcement Management and Administrative Statistics dataset (Rosenbaum et al., 2011), werd er een steekproef uitgevoerd bij 666 websites van gemeentelijke politiekorpsen. Uit het onderzoek blijkt onder andere dat de politiekorpsen met een sterkere nadruk op community policing vaker een website hebben dan afdelingen die minder aandacht besteden aan dit politiemodel. Zo vestigen politiekorpsen met een website meer aandacht op regelmatige bijeenkomsten met de gemeenschap, worden agenten aangemoedigd om deel te nemen aan probleemoplossende activiteiten binnen specifieke geografische gebieden en worden rekruten meer getraind binnen specifieke community policing-opleidingen (Rosenbaum et al., 2011). Desondanks is dit verschil niet merkbaar in de inhoud van de websites. Uit de analyse blijkt immers dat lokale politiekorpsen veel meer geneigd zijn om websites te gebruiken om informatie uit te sturen dan om informatie uit de gemeenschap binnen te halen (Rosenbaum et al., 2011). Rosenbaum et al. concluderen dan ook *“The greatest untapped potential, however, resides in a department’s ability to provide citizens web-based opportunities for input and feedback regarding public safety or police operations. (2011, p. 39)”*

In het onderzoek naar het gebruik van apps en de rol van sociale media binnen community policing komen we tot een vergelijkbare constatering. Het onderzoek onthult dat politiekorpsen neigen om informatie uit te sturen, in plaats van actief informatie uit de gemeenschap te verzamelen (zie Bullock et al., 2021; Elphick et al., 2021b; Hills, 2017; Kelly, 2014; Rosenbaum et al., 2011; Zhang et al., 2020). Elphick et al. (2021) hebben systematisch 240 Amerikaanse online burger-politie communicatie-apps doorgelicht die konden worden gedownload op de Google Play Store-app. Het doel was om apps te evalueren die interactieve communicatie tussen



politie en burgers toelieten. Zij kwamen hierbij tot de vaststelling dat veel apps geïntegreerde feedback- en rapportagemechanismen hadden geadverteerd in de beschrijving van de software, waar dat in realiteit niet zo was. Geen enkele politie-app stelde burgers in staat om informatie aan te leveren, vragen te stellen of feedback aan te leveren (Elphick et al., 2021).

Mayes (2021) haar onderzoek wilde beter begrijpen of en hoe sociale media wordt gebruikt in de context van community policing. Zij wilde nagaan of er enigszins consistentie is tussen wat afdelingen hopen te bereiken door het gebruik van sociale media en de inhoud van de berichten op de officiële sociale media-accounts. Er werden 12 politiekorpsen geselecteerd op basis van de variëteit in de grootte van het korps en het aantal geweldsdelicten in het gebied waar zij opereren. De dataset bestaat bijgevolg zowel uit kleine politiekorpsen werkzaam in een gebied met een laag aantal geweldsdelicten, als grote politiekorpsen werkzaam in een gebied met een hoog aantal geweldsdelicten. Er werd een inhoudsanalyse van de Twitteraccounts en Facebookpagina's uitgevoerd, alsook werden er interviews afgenomen met de verantwoordelijken van de socialmedia-accounts.

Op basis van de interviews komen twee belangrijke doelstellingen voor het gebruik van sociale media naar voren, namelijk transparant zijn en het politiekorps humaniseren. Ten eerste willen de politiekorpsen, door het gebruik van sociale media, helderheid verschaffen in de activiteiten en beslissingen van de politie. Het onderliggende idee hierbij is dat deze transparantie in de politiewerking bijdraagt tot meer vertrouwen van de burger. Daarnaast zou sociale media de mogelijkheid bieden om de boodschap 'te controleren' en daarmee proactief mogelijk verkeerde interpretaties vanuit de reguliere media tegen te gaan (Mayes, 2021). Ten tweede omvat de humanisering van de politie een strategie waarbij menselijke verhalen, het dagelijks werk van politieagenten en persoonlijke connecties met de gemeenschap worden gedeeld op verschillende online platformen. Hierdoor wordt de politie niet langer gezien als een onpersoonlijke entiteit, maar als een groep mensen die deel uitmaken van de samenleving en zich inzetten voor het welzijn van de burgers (Mayes, 2021).



Een verhoogde transparantie en humanisering van het politiewerk door het gebruik van sociale media leunen dan wel aan bij de ontwikkeling van een gemeenschapsgericht politiekorps, toch schuilen hier volgens Mayes soms valse voorwendselen onder. Mayes omschrijft het als volgt: *“This focus on projecting a certain image of the department was made apparent when three of the departments directly referenced social media as a marketing tool and talked about using it to market a positive image of the department.(2021, p. 915)”*. Dit impliceert dat sociale media niet zozeer gebruikt worden om transparanter te zijn, maar eerder om de indruk te wekken dat het politiekorps transparant communiceert met de bevolking. In deze context wordt sociale media dan eerder gebruikt om de organisatie te adverteren en de reputatie te beschermen (Mayes, 2021). We zouden het ook ‘window-dressing’ kunnen noemen.

3.5. Groeimarge met aandachtspunten

Onze scoping review toont aan dat er in het debat over community policing en technologie een blijvend geloof is dat technologie de mogelijkheid biedt om community policing te versterken onder andere door meer burgers te betrekken via verschillende digitale kanalen (Bullock et al., 2021). Er wordt dan ook vanuit beleidsmakers wereldwijd daadwerkelijk geïnvesteerd om de mogelijkheden hiervan te onderzoeken (Hofmann & Feltes, 2020). Zo waren 4 artikels binnen onze scoping review afkomstig van het UNITY-project, een door de Europese Commissie gefinancierd project dat gericht was op het vastleggen van beste praktijken in community policing en het ontwikkelen van communicatietechnologie voor burgers en politie (zie Aston et al., 2023; Brewster et al., 2018; Kujanpää et al., 2019; van der Giessen & Bayerl, 2022). Daarnaast werden 6 Nederlandstalige bijdragen op dit thema ontwikkeld in opdracht van de Nederlandse politie (zie Boelens, 2021; Boelens & Landman, 2021; Broekhuizen et al., 2022; Kort & Spithoven, 2021; Terpstra et al., 2021; Van Steden et al., 2021). Het is eveneens duidelijk dat politiekorpsen wereldwijd reeds op verschillende manieren technologie aanwenden met als doel om verantwoording af te leggen ten aanzien van de gemeenschap (Hills, 2017), transparanter te zijn in hun werking (Mayes, 2021) en zichzelf te ontwikkelen tot een meer legitiem



staatsapparaat (Aston et al., 2023). Tegelijk lijkt er sprake te zijn van een 'onbenut potentieel' en is er nog een groeimarge aangezien de politie er nog niet in slaagt om de mogelijkheden van technologie volledig te exploiteren in functie van community policing. Die groeimarge gaat weliswaar samen met belangrijke vraagstukken waarvoor aandacht is vereist en die aan bod komen in het onderzoek dat is gevoerd naar community policing en technologie.

Zo presenteren Galdon et al. (2018) een ethisch kader voor het zogenaamde *technology-mediated community policing*; oftewel de manier waarop technologie kan worden ingezet ten behoeve van community policing. Het ethisch kader analyseert de maatschappelijke impact van technologische ontwikkelingen aan de hand van vier dimensies: *desirability* (de nood aan een bepaalde technologie), *acceptability* (de mate waarin een technologie verwelkomd wordt door een gemeenschap), *ethics* (de gedeelde waarden en normen in een samenleving) en *data management* (de implicaties voor de bescherming van data en privacy) (Galdon et al., 2018, p. 69). Het ethisch kader werd getoetst bij 12 focusgroepen uitgevoerd in 6 Europese steden, waarvan 6 focusgroepen bestonden uit politiemedewerkers en 6 uit burgers. De focusgroepen bespraken maatschappelijke en ethische implicaties en kwesties van vooroordelen, discriminatie en sociale rechtvaardigheid in het kader van *technology-mediated community policing*.

Op basis van de onderzoeksresultaten, stellen de auteurs dat er verschillende aspecten zijn waarmee rekening moet worden gehouden bij de verdere ontwikkeling en implementatie van technologie in community policing. Zij wijzen onder andere op het belang van het detecteren van duidelijke behoeften, doelen en eisen, het betrekken van alle belanghebbenden bij de ontwerp- en beoordelingsfasen, rekening houden met de specifieke context waarin de technologie wordt ontwikkeld of geïmplementeerd, en het toewijzen van noodzakelijke middelen in de training van politie en betrokken burgers (Galdon et al., 2018). Dit onderzoek toont aan dat technologie niet zomaar kan worden gekopieerd vanuit een bepaalde setting en blindelings worden toegepast in een andere setting. Er moet alvorens er wordt overgegaan tot implementatie worden nagedacht over bepaalde contextvariabelen (Galdon et al., 2018). Het belang van context verdient expliciet aandacht. Het



doek op in het onderzoek van Hills (2017, p. 10) die bij het eerder aangehaalde onderzoek naar de uitrol van sms-alert in Somaliland reeds besloot dat *'local realities and preferences'* een rol speelden bij het mislukken van het systeem. Het was in dit onderzoek immers duidelijk dat het gebruik van deze technologie niet aanleunde bij de verwachtingen van de burger, waardoor het uiteindelijk niet slaagde in zijn opzet (Hills, 2017).

Daarnaast zijn er ook interne vraagstukken die bijkomend aandacht vragen. Boelens & Landman (2021) hebben in Nederland een onderzoek uitgevoerd naar de jobinhoud van de 'digitaal wijkagent' en hoe deze zich verhoudt ten opzichte van andere diensten in de politieorganisatie. In het onderzoek werd een literatuuronderzoek uitgevoerd en werden er interviews afgenomen met 19 experts op dit gebied binnen de politie. Op basis van de literatuurstudie en de interviews werd er een vragenlijst overgemaakt aan alle digitale wijkagenten die op dat moment actief waren. 17 van de 21 digitale wijkagenten vulden de vragenlijst in, waarvan er 6 vervolgens werden uitgenodigd voor een focusgroep. Uit het onderzoek blijkt eveneens dat de digitale wijkagent een breed takenpakket heeft waaronder de aanpak van digitale criminaliteit, communiceren met burgers via het web en collega's ondersteunen en coachen op het gebied van digitaal werken. Uit het onderzoek blijkt dat er enigszins onduidelijkheid blijft over de positie die zo'n digitale wijkagent moet aannemen in het basisteam, meer bepaald hoe die zich verhoudt ten opzichte van de 'fysieke' diensten (Boelens & Landman, 2021; zie ook Boelens, 2021).

In de Noorse context bestudeerde Vrist Rønn (2023), aan de hand van participerende observaties en kwalitatieve interviews met Noorse politieagenten, online politiepatrouilles. Zij komt tot de vaststelling dat de online politiepatrouilles vasthouden aan klassieke organisatorische logica's waarbij een gemeenschapsgerichte werking door middel van lokale verankering, lokale herkenbaarheid en toegankelijkheid centraal staat. Dat is volgens de auteur vrij paradoxaal gegeven het mondiale karakter van online platforms die door online patrouilles worden gebruikt. Als gevolg hiervan zijn de online politiepatrouilles eerder een aanvulling op het traditioneel politiewerk in fysieke ruimten. De politie benut daardoor niet het volledige potentieel van online platforms. Vrist



Rønn (2023) geeft daarbij als voorbeeld dat de Noorse politie via online patrouilles kan voorbijgaan aan locatiegebonden gemeenschappen en kan inzetten op *'interest-driven communities'* (p. 10), waar de onderlinge interesse losstaat van het ontwerp van de lokale, fysieke ruimtes. De auteur omschrijft dit als *'mediated proximity'* of *'gemedieerde nabijheid'*: *"Mediated proximity refers to more than the typically one-way, online communication of the police services and reflects the core potential for the active engagement of the public in police crime prevention activities and for making people feel safe in online spaces (Vrist Rønn, 2023, 10)"*.

Er duiken ten slotte ook organisatievraagstukken op in het onderzoek naar technologie en politiewerk die van belang zijn voor de verdere ontwikkeling van community policing. Kort & Spithoven (2021) onderzochten hoe de lokale politie in het district IJsselland effectiever de gedigitaliseerde criminaliteit kan aanpakken. Er zijn onder meer interviews en focusgroepen gehouden om de situatie van gedigitaliseerde criminaliteit in het district IJsselland beter te begrijpen. Zij concluderen dat een lokale aanpak van gedigitaliseerde criminaliteit onontbeerlijk is, maar dit niet meteen betekent dat de lokale politie daar een centrale positie in moet opnemen. Er moet een duidelijke opsplitsing in taken worden gemaakt waarin zowel lokale als nationale overheden een regisserende functie kunnen opnemen, gespecialiseerde diensten van de nationale politie instaan voor preventie en opsporing en de lokale korpsen de lokale kennis en noden van de lokale bevolking kunnen verbinden met de andere betrokken actoren (Kort & Spithoven, 2021). Hier duikt een organisatievraagstuk op in de zoektocht naar een verbinding van de gemeenschapsgerichte politiezorg in lokale korpsen als schakel in de aanpak van gedigitaliseerde criminaliteit die voor het gehele politiebestedel een uitdaging is. Kort en Spithoven (2021) wijzen er binnen hun onderzoek op dat er vaak te veel wordt gefocust op de lokale politiekorpsen om een antwoord te bieden voor dit soort complexe problemen.



4. Reflecties en conclusie

Het is duidelijk dat de invloed van technologie op community policing een belangrijk onderwerp van onderzoek is, vooral in het licht van de snelle technologische ontwikkelingen van de afgelopen decennia. Binnen onze literatuurstudie (scoping review) bestudeerden we 67 wetenschappelijke bijdragen op het domein van community policing en technologie. Ten eerste is het opvallend dat het merendeel van het onderzoek zich situeert na 2015. Dat heeft ons enigszins verbaasd, omdat er na de eeuwwisseling zich reeds veel technologische ontwikkelingen hebben voorgedaan, denk maar aan hoe het internet steeds meer zijn intrede maakte in de leefwereld van de burgers. Ten tweede is het opvallend dat het empirisch onderzoek naar technologie in het kader van community policing over het algemeen vrij beperkt is in omvang en zelfs onbestaande in België. Daarbij zorgt het gebruik van interviews, inhoudsanalyse en surveys ervoor dat het empirisch onderzoek vaak blijft hangen op het niveau van de politieorganisaties en we weinig te weten komen over de mensen op het terrein die de technologie gebruiken of in hun werking mogelijk beïnvloed worden door de digitaliseringsbeweging in hun politiekorps. Ten slotte wordt er binnen de literatuur vaak ingezoomd op technologie die intuïtief nauw aansluit bij community policing waaronder sociale media, online fora en apps. Daarmee dreigt het bestaande onderzoek andere types technologie te vergeten die op het eerste gezicht niet meteen aan community policing gelinkt worden. Wij denken onder andere aan de manier waarop het gebruik van GPS-systemen mogelijk de terreinkennis van politiefunctionarissen beïnvloedt of hoe het gebruik van datasystemen er mogelijk toe kan leiden dat de ‘zachte’ informatie, over wat er leeft in gemeenschappen, aan belang inboet.

Uit het onderzoek naar community policing en technologie blijkt duidelijk een groot optimisme over de mogelijkheden die technologie biedt om de gemeenschapsgerichte politiezorg te ondersteunen. Het idee dat technologie bijdraagt tot een legitieme(re) politieorganisatie omdat technologie de mogelijkheid biedt om transparant te rapporteren over de manier waarop politieorganisaties hun taken uitvoeren (als een vorm van verantwoording), is sterk aanwezig.



Die zoektocht naar een legitieme politieorganisatie komt ook tot uiting in de perceptie dat de politie via digitale kanalen een groter bereik heeft (als externe oriëntering) en zo dus een nauwer contact kan hebben met haar bevolking. Het zou de relatie tussen politie en burgers bevorderen, omdat er naast offline middelen ook online middelen ter versterking kunnen worden ingezet. We kunnen dus stellen dat aan technologie en digitalisering grote verwachtingen inzake verantwoording en externe oriëntering worden gekoppeld en die bijna als wondermiddelen worden gezien om complexe problemen op te lossen.

Onderzoek maakt echter duidelijk dat er kanttekeningen moeten worden geplaatst bij dit optimisme en dat het belangrijk blijkt te zijn om technologie voldoende aan te passen aan de specifieke context waarin ze wordt ingezet. Die context heeft zowel een fysieke als een sociale dimensie. De fysieke dimensie komt onder meer tot uiting in de manier waarop het gebruik van technologie sterk kan verschillen tussen landen of regio's. Denk maar aan hoe Hills (2017) haar onderzoek uitwees hoe, in Hargeisa, mobieltjes uitgewisseld worden tussen familieleden waardoor het erg moeilijk bleek te zijn voor de politie om een wederkerige relatie op te bouwen met de burgers via mobiele telefonie. De sociale dimensie verwijst naar hoe technologie voldoende moet worden afgestemd op de doelgroep. De manier waarop de politie vaak sociale media gebruikt om informatie te zenden zal vaak terechtkomen bij burgers die reeds betrokken zijn, maar zal daarom niet per se resulteren in het opbouwen van 'nieuwe' banden met burgers die voorheen niet betrokken waren.

5. Onderzoeksagenda over community policing en technologie

De invloed van technologie op community policing is duidelijk een complex en veelzijdig onderwerp. Het huidige onderzoek onderstreept het belang van een doordachte integratie van technologie in gemeenschapsgerichte politiezorg, met een voortdurende focus op het waarborgen van de menselijke factor en het behouden van de vertrouwens-



band tussen de politie en de gemeenschap. Het verder exploreren van deze cruciale kwesties is onderdeel van een toekomstige onderzoeksagenda op dit domein. Bij het ontwikkelen van deze onderzoeksagenda laten we ons inspireren door Gary Cordner die reeds in de jaren 90 een onderscheid maakte tussen de (1) filosofische, (2) strategische en (3) tactische dimensie van community policing (Cordner, 1997). We hanteren zijn kader om puntsgewijs te duiden waar toekomstig onderzoek over dit onderwerp zich kan op toeleppen om het debat verder te verrijken.

In de filosofische dimensie (1) wordt stilgestaan bij de rol en functie van de politie in de samenleving. Community policing is daarbij een reactie op de vroegere geïsoleerde positie van de politie die niet langer houdbaar was omwille van een veranderende realiteit van de samenleving (Fielding, 1995, 2005). Daarom wordt community policing ook wel omschreven als een 'paradigmashift' (Bayley & Shearing, 1996, p. 604; Oliver & Bartgis, 1998, p. 1; Van Der Vijver & Zoomer, 2004, p. 255) of een 'revolutie' (Gaines & Kappeler, 2015, p. 1; van Sluis et al., 2012, p. 11). Volgens Ponsaers is *community policing* als postmodern politiemodel een reactie op de moderne politiemodellen waaronder het *military-bureaucratic policing model* en het *lawful policing model* (Ponsaers, 2001). Politie modellen moeten worden gezien als een opeenstapeling van normen, waarden en overtuigingen die het politieapparaat doordringen en een antwoord geven op de vraag 'What kind of policing do we want?' Ze verschijnen nooit in hun zuiverste vorm in de praktijk. Het is zeer waarschijnlijk dat een politieorganisatie kenmerken heeft van verschillende politiemodellen, aldus Ponsaers (2001). Hij beschouwt *technological (led) policing* ook niet als een politiemodel, maar als het resultaat van een maatschappelijke evolutie waarin technologie overal z'n intrede doet. Technologie kan met andere woorden gebruikt worden in verschillende politiemodellen. De vraag stelt zich of deze analyse anno 2024 nog standhoudt nu we stilaan meer zicht krijgen op de maatschappelijke impact van technologische (r)evoluties.

Is er een ander politiemodel in de maak? Of blijft community policing een richtinggevend politiemodel waarin technologie kan worden geïntegreerd onder meer door het toevoegen van digitale tools. De huidige academische literatuur laat veel vragen hierover onbeantwoord. Er is



nood aan méér reflectie over hoe technologie de fundamentele principes van community policing beïnvloedt. Wat is de betekenis van een gemeenschap en het doel van politiewerk in een digitaal tijdperk? Is er in onze digitale samenleving sprake van een verschuiving van waarden, normen en overtuigingen? Het vereist een heroverweging van de rol van de politie, de aard van samenwerking tussen de politie en de gemeenschap, en de (ethische) implicaties van technologiegebruik in het kader van gemeenschapsgerichte politiezorg.

Cordner (1997) omschrijft de strategische dimensie (2) als een operationalisering van de filosofische dimensie waarbij overkoepelende doelen en organisatorische strategieën worden geformuleerd om de onderliggende principes van community policing op een strategisch niveau te implementeren (Cordner, 2014, p. 155). Deze dimensie definieert de doelen van de politie, maar laat de manier om ze te bereiken over aan de praktijkmensen in het veld; het gaat met andere woorden eerder over het proces dan het resultaat (Skogan & Hartnett, 2000, p. 5). In dat opzicht is er nood aan inzichten over hoe de interactie tussen community policing en technologie (formeel) gestalte krijgt in bepaalde jurisdicties. Dit vergt empirisch onderzoek op het niveau van de politieorganisatie met betrekking tot de keuzes die gemaakt worden in het gevoerde beleid en de uitgestippelde strategieën. Een analyse op dit niveau kan inzichten genereren over hoe community policing en technologie vorm krijgen binnen specifieke jurisdicties, inclusief de redenen achter bepaalde beslissingen en de impact ervan op de gemeenschap en de politiepraktijk. Wat ons daarbij een grote meerwaarde lijkt, is vergelijkend onderzoek waarin voorbij de regionale of nationale context wordt gekeken om beleid en de achterliggende processen te bestuderen. Dit kan kennis opleveren over de manier waarop technologieën worden toegepast in verschillende culturele, juridische en sociaaleconomische omgevingen. Door verschillende landen, steden of gemeenschappen te vergelijken, kunnen onderzoekers patronen identificeren, gecontextualiseerde goede praktijken vaststellen en potentiële valkuilen signaleren.

De tactische dimensie (3) gaat over de vertaling van de overkoepelende doelen en organisatorische strategieën naar specifieke strategieën, handelingen en programma's die op het operationele niveau worden uitgevoerd (Cordner, 2014). Deze dimensie wordt daarom ook wel omschreven



als *'the programmatic facet'* (Gaines & Kappeler, 2015, p. 24). Met andere woorden, op dit niveau wordt stilgestaan bij hoe de relatie tussen community policing en technologie tot uiting komt op de straat en tijdens de interacties met verschillende partners waaronder de burger. Eerder onderzoek heeft aangetoond dat politiefunctionarissen gedrag vertonen en praktijken ontwikkelen die kunnen afwijken van de richtlijnen van de organisatie (Easton et al., 2009). Politiefunctionarissen hebben ruimte voor interpretatie waarbinnen ze hun taakuitvoering afstemmen op de specifieke context waarin ze werkzaam zijn (zie o.a. Gilleir, 2013; Terpstra, 2008). Bijgevolg dringt zich de vraag op hoe politiefunctionarissen op het terrein technologie gebruiken en hoe ze hun taken hierop afstemmen. Technologieën kunnen immers verschillende implicaties hebben voor de aard van het terreinwerk en de empowerment van politiefunctionarissen en burgers. Terpstra en collega's wijzen erop dat sociale interacties, in het kader van *abstract police*, naar de achtergrond verdwijnen en grotendeels vervangen worden door kunstmatige (digitale) systemen en procedures. Het gevolg is dat er minder ruimte is voor politieagenten om dienstverlening op maat te bieden (Terpstra et al., 2019, 2022). Bullock en collega's stellen echter dat, ondanks technologische ontwikkelingen, er nog steeds veel discretionaire ruimte wordt toevertrouwd aan politiemensen op straat omwille van de hoge mate van onzekerheid en de politieke gevoeligheid die wordt toegekend aan hun werkzaamheden (Bullock et al., 2020, p. 500). Daarenboven zijn er binnen de bestuurskunde nieuwe discussies geopend over de relatie tussen discretionaire ruimte en technologische ontwikkelingen en de mogelijke noodzaak om het concept zelf te herzien (Zie o.a. Bullock et al., 2020; Busch & Henriksen, 2018; Young et al., 2019). Bijgevolg is er nood aan empirisch onderzoek waarbij de onderliggende motieven achter de keuzes van politiefunctionarissen in kaart worden gebracht. Dergelijk onderzoek kan inzicht verschaffen in hoe technologie wordt geïntegreerd in het dagelijkse werk van politiefunctionarissen, welke uitdagingen ze tegenkomen en welke effecten dit heeft op de uitvoering van gemeenschapsgerichte politiezorg.

In een ideaal scenario worden de drie dimensies – filosofisch, tactisch en organisatorisch – opgenomen in eenzelfde analyse om een zo'n diepgaand mogelijk beeld te krijgen van de relatie tussen community policing en technologie. Deze holistische benadering stelt onderzoekers in staat om niet alleen te begrijpen hoe technologie wordt toege-



past in gemeenschapsgerichte politiezorg, maar ook om de bredere implicaties ervan te onderzoeken, vanuit zowel theoretisch als praktisch perspectief. Door deze drie dimensies samen te voegen in één analyse, kunnen onderzoekers een uitgebreid begrip ontwikkelen over de complexe relatie tussen community policing en technologie, en hoe deze relatie vorm krijgt in verschillende contexten. Het leent zich tot een genuanceerde benadering waarbij rekening wordt gehouden met de complexiteit van elke situatie. Laat contextualisering en de noodzaak aan nuance in het debat over de relatie tussen community policing en technologie nu net de hoofdconclusie zijn van onze scoping review.

6. Literatuur

Aston, E. V., O'Neill, M., Hail, Y., & Wooff, A. (2023). Information sharing in community policing in Europe: Building public confidence. *European Journal of Criminology*, 20(4), 1349–1368.

Ballard, M. M., & Rodriguez, N. (2023). Police department websites and digital language accessibility: a platform for achieving effective communication between limited English proficient communities and the police. *Policing and Society*, 33(2), 129–149.

Boelens, M. (2021). *De digitaal wijkagent : veranderaar, specialist of ' gewoon ' wijkagent ?*

Boelens, M., & Landman, W. (2021). *Pionieren in gebiedsgebonden politiewerk. Een onderzoek naar de digitaal wijkagent in het basisteam.*

Brewster, B., Gibson, H., & Gunning, M. (2018). Policing the Community Together: The Impact of Technology on Citizen Engagement. In *Societal implications of community oriented policing technology* 91–10). Springer.

Broekhuizen, J., Mehlbaum, S., & van den Akker, K. (2022). *Digitaal perspectief. Leren van acht digitale projecten binnen de GGP.*



Bullock, J., Young, M. M., & Wang, Y. (2020). Artificial intelligence, bureaucratic form, and discretion in public service. *Information Polity*, 25, 491–506.

Bullock, K., Garland, J., & Coupar, F. (2021). Police-community engagement and the affordances and constraints of social media. *Policing and Society*, 31(4), 373–385.

Bullock, K., & Johnson, P. (2018). Police engagement with Muslim communities: breaking out, breaking in, and breaking through. *Policing and Society*, 28(8), 879–897.

Busch, P. A., & Henriksen, H. Z. (2018). Digital discretion: A systematic literature review of ICT and street-level discretion. *Information Polity*, 23(1), 3–28.

Campbell, F., Tricco, A. C., Munn, Z., Pollock, D., Saran, A., Sutton, A., White, H., & Khalil, H. (2023). Mapping reviews, scoping reviews, and evidence and gap maps (EGMs): the same but different— the “Big Picture” review family. *Systematic Reviews*, 12(1), 1–8.

Cordner, G. W. (1997). Community policing: elements and effects. In R. G. Dunham & G. P. Alpert (Eds.), *Critical issues in policing: contemporary readings* (Vol. 5, Issue 3, pp. 451–468).

Cordner, G. W. (2014). Community Policing. In M. D. Reisig & R. J. Kane (Eds.), *The Oxford Handbook of Police and Policing*. Oxford University Press.

De Pauw, E., Deprins, F., Hardyns, W., Mortelé, J., & Vermeersch, H. (2013). *Cameratoezicht in de openbare ruimte : Ook wie weg is, is gezien ?*. Antwerpen: Maklu. Maklu.

Decombel, T., Feys, Y., Stevens, A., & Verhage, A. (2022). De politie en burger in beeld? Een internationale scoping review naar het beleid inzake bodycamgebruik met aanbevelingen voor politiediensten in België. *Tijdschrift Voor Criminologie*, 64(1), 81–102.



Easton, M., Ponsaers, P., Demarée, C., Vandevoorde, N., Enhus, E., Elffers, H., Hutsebaut, F., & Moor, L. G. (2009). De voorbereidende fase. In *Multiple Community Policing: Hoezo?* (Issue May 2017, 69–72). Academia Press.

Ehrett, J. S. (2016). E-judiciaries: A model for community policing in cyberspace. *Information and Communications Technology Law*, 25(3), 272–291.

Elphick, C., Philpot, R., Zhang, M., Stuart, A., Walkington, Z., Frumkin, L. A., Pike, G., Gardner, K., Lacey, M., Levine, M., Price, B., Bandara, A., & Nuseibeh, B. (2021a). Building trust in digital policing: a scoping review of community policing apps. *Police Practice and Research*, 22(5), 1469–1491.

Elphick, C., Philpot, R., Zhang, M., Stuart, A., Walkington, Z., Frumkin, L. A., Pike, G., Gardner, K., Lacey, M., Levine, M., Price, B., Bandara, A., & Nuseibeh, B. (2021b). Building trust in digital policing: a scoping review of community policing apps. *Police Practice and Research*, 22(5), 1469–1491.

Fielding, N. (1995). Community Policing. In *Community Policing, Clarendon Studies in Criminology* (25–45). Oxford University Press.

Fielding, N. (2005). Concepts and Theory in Community Policing. *The Howard Journal of Criminal Justice*, 44, 460–472.

Gaines, L., & Kappeler, V. (2015). *Community Policing: A Contemporary Perspective*.

Galdon, C. G., Zamorano, M. M., & Zavala Pérez, J. M. (2018). ICTs and Community Policing: An Ethical Framework. In G. Leventakis & M. R. Haberfeld (Eds.), *Societal Implications of Community-Oriented Policing and Technology*, (63–76). Springer Nature.

Gilleir, F. (2013). Discretionaire ruimte bij de Belgische lokale politie. In *Politiestudies nr.8*, Maklu.



Goyvaerts, V., Maesschalck, J., & Seron, V. (2020). Het beleid t.a.v. het gebruik van bodycams door de Belgische politie Inleiding. *Panopticon*, 43(1), 86–99.

Grant, M. J., & Booth, A. (2009). A typology of reviews: An analysis of 14 review types and associated methodologies. *Health Information and Libraries Journal*, 26(2), 91–108.

Graulich, M. (2011). The Technology Revolution Enables Change. In G. F. Treverton, M. Wollman, E. Wilke, & D. Lai (Eds.), *Moving Toward the Future of Policing* (Vol. 289, 69–88). RAND Corporation.

Hardyns, W., & Rummens, A. (2018). Predictive Policing as a New Tool for Law Enforcement ? Recent Developments and Challenges Content courtesy of Springer Nature, terms of use apply. Rights reserved. Content courtesy of Springer Nature, terms of use apply. Rights reserved. *European Journal on Criminal Policy and Research*, 24, 201–218.

Hardyns, W., & Rummens, A. (2022). Predictive policing: een balans na zes jaar empirisch evaluatieonderzoek in België. *Tijdschrift Voor Veiligheid*, 20(4), 9–23.

Hardyns, W., & van Dijk, A. (2019). De Toekomst van de Politie : Big Data Policing En de Lessen Uit Het Verleden. In *De Essentie van Politiewerk*, 135–139. Gompel & Scavina. <https://lib.ugent.be/nl/catalog/pug01:8644938?i=7&q=big+data+policing>

Hills, A. (2017). Is there anybody there? Police, communities and communications technology in Hargeisa. *Stability: International Journal of Security & Development*, 6(1), 1–16.

Hofmann, R., & Feltes, T. (2020). Social Media for Community Oriented Policing: Best Practices from around the World and Future Challenges. *European Police Science and Research Bulletin*, 19(February), 39–50.

Hu, X. (2016). *Moving toward the electronic community-oriented policing era: content and strategies of police use of social media*. Sam Houston State University.



Janssens, J., Broer, W., Crispel, M., & Salet, R. (2020). *Informatiegestuurde politie, Cahiers politiestudies*. Gompel & Scavina. <https://lib.ugent.be/nl/catalog/rug01:002810505>

Jones, B. R. (2007). Comment: Virtual neighborhood watch: Open source software and community policing against cybercrime. *Journal of Criminal Law and Criminology*, 97(2), 601–629.

Kelly, A. (2014). Managing the risks of public discourse on the New South Wales Police Force Facebook Site. *Salus Journal*, 2, 19–42.

Khalfa, R., & Hardyns, W. (2023). De evaluatie van big data policing: krijtlijnen voor het opzetten van een geschikt experimenteel evaluatiemodel. *Cahiers Politiestudies*, 66, 179–208.

Kort, J., & Spithoven, R. (2021). *De coronacrisis als cyberkeerpunt? Op zoek naar lokaal handelingsperspectief in de aanpak van gedigitaliseerde criminaliteit*.

Korteland, E., & Bekkers, V. (2007). Diffusion of E-government innovations in the Dutch public sector: The case of digital community policing. *Information Polity*, 12(3), 139–150.

Kujanpää, O., Pylväs, K., Jukarainen, P., Houtsonen, J., & Taponen, J. (2019). How to Make Community-Oriented Policing Customer Oriented: A Service Design Concept for Policing in Social Media. In B. Akhgar, P. S. Bayer, & G. Leventakis (Eds.), *Social Media Strategy in Policing : From Cultural Intelligence to Community Policing* (1st ed., 63–77). Springer International Publishing AG.

Lum, C., Stoltz, M., Koper, C. S., & Scherer, J. A. (2019). Research on body-worn cameras: What we know, what we need to know. *Criminology and Public Policy*, 18(1), 93–118.

Maesschalck, J., Easton, M., Dalle, J.-L., & Vermeersch, K. (2023). Technologie: technologiegestuurde politie of politiegestuurde technologie? In J.-L. Dalle, S. De Kimpe, J. De Landsheer, N. Roegiers, O. Libois, V. Delcourt, C. Tange, D. de Lavareille, V. Keuterickx, & E. de Leu de Cecil



(Eds.), *Staten-Generaal van de politie. Een blauwdruk voor de politie van de toekomst* (163–198). Vanden Broele.

Mayes, L. (2021). Social media and community-oriented policing: examining the organizational image construction of municipal police on Twitter and Facebook. *Police Practice and Research*, 22(1), 903–920.

Miller, K. (2016). Watching the watchers: Theorizing cops, cameras, and police legitimacy in the 21st century. *Sociology of Crime Law and Deviance*, 21, 257–276.

Mortelé, J., Vermeersch, H., De Pauw, E., Hardyns, W., & Deprins, F. (2013). Cameratoezicht in de openbare ruimte. Ook wie weg is, is gezien? In *Reeks Politiestudies*. Maklu.

Ponsaers, P. (2001). Reading about “community (oriented) policing” and police models. *Policing*, 24(4), 470–496.

Reisig, M. D. (2010). Community and problem oriented policing. *Crime and Justice*, 39(1), 1–53.

Rønn, K. V. (2023). Mediated Proximity: Community Policing in the Digital Age. *Nordic Journal of Studies in Policing*, 10(1), 1–15.

Rooseleers, L. (2023). *Apps voor politie : Een “realist evaluation” van de impact van mobiele informatietechnologie op politieele besluitvorming en op de interactie tussen politie en burgers* (Issue September). KU Leuven.

Rooseleers, L., & Maesschalck, J. (2021). Digitalisering in de lokale politie in Vlaanderen en Brussel : Waar staan we ? *Panopticon*, 42(5), 419–438.

Rosenbaum, D. P., Graziano, L. M., Stephens, C. D., & Schuck, A. M. (2011). Understanding community policing and legitimacy-seeking behavior in virtual reality: A national study of municipal police websites. *Police Quarterly*, 14(1), 25–47.



Rummens, A. (2021). *Predictive policing as a tool for crime prediction and prevention : a methodological and operational evaluation*. [Universiteit Gent]. <https://biblio.ugent.be/publication/8710598>

Rummens, A., Hardyns, W., & Pauwels, L. (2017). A scoping review of predictive analysis techniques for predicting criminal events. In G. Vermeulen & E. Lievens (Eds.), *Data Protection and Privacy under Pressure* (Issue December, 253–292. Maklu.

Sandhu, A., & Fussey, P. (2021). The ‘uberization of policing’? How police negotiate and operationalise predictive policing technology. *Policing and Society*, 31(1), 66–81.

Skogan, W. G., & Hartnett, S. M. (1997). Policing at Century’s End. In *Community policing, Chicago style* (3–19). Oxford University Press.

Snaphaan, T., Hardyns, W., Dijk, A. Van, & Spithoven, R. (2023). *Big data policing* (T. Snaphaan, W. Hardyns, A. Van Dijk, & R. Spithoven (eds.); Issue January). Gompel en Svacina.

Terpstra, J. (2008). *Wijkagenten en hun dagelijks werk : een onderzoek naar de uitvoering van gebiedsgebonden politiewerk*.

Terpstra, J., & Salet, R. (2022). Community policing in the age of abstract police. In J. Terpstra, R. Salet, & N. R. Fyfe (Eds.), *The Abstract Police. Critical reflections on contemporary change in police organisations* (81–102). Eleven.

Terpstra, J., Salet, R., Duijneveldt, I. Van, & Havinga, T. (2021). *Gebiedsgebonden politiewerk in ontwikkeling: Onderzoek naar basisteams in een digitale en superdiverse samenleving*.

Terpstra, J., Salet, R., & Fyfe, N. R. (2019). The Abstract Police : A conceptual exploration of unintended changes of police organisations. *The Police Journal*, 92(4), 339–359.

Terpstra, J., Salet, R., & Fyfe, N. R. (2022). Abstract Police Organisations: Distantiation, Decontextualisation and Digitalisation. In A. Verhage, M.



Easton, & S. De Kimpe (Eds.), *Policing in Smart Societies. Palgrave's Critical Policing Studies*. (9–26). Palgrave Macmillan, Cham.

Thomas, A. L., Hatten, D. N., & Connealy, N. T. (2022). Does Police Use of Twitter Align With and Enhance Community Policing Objectives? An Analysis of the New York City Police Department's Twitter Activity. *Police Quarterly*, 25(4), 443–469.

van Brakel, R. (2020). Een reflectie over het huidige toezicht van het gebruik van surveillancetechnologie door de lokale politie in België. *Cahiers Politiestudies*, 55(April), 139–160. <https://www.researchgate.net/publication/339688541>

van Brakel, R. (2021). Rethinking predictive policing. Towards a holistic framework of democratic algorithmic surveillance. *The Algorithmic Society : Technology, Power, and Knowledge*, January, 104–118.

van der Giessen, M., & Bayerl, P. S. (2022). Designing for successful online engagement: Understanding technological frames of citizen and police users of community policing platforms. *Government Information Quarterly*, 39(3), 101711.

Van Steden, R., Anholt, R., & Koetsier, R. (2021). *De kracht van gebiedsgebonden politiewerk. Een internationale literatuurstudie*, NSCR.

Verhage, A., & Feys, Y. (2019). Bodycams En (Integer) Politieel Optreden. In D. Collier (Ed.), *Technologie, ethiek en beleid* (107–121). Politeia. <https://lib.ugent.be/nl/catalog/pug01:8621862?i=73&q=%22Verhage%2C+Antoinette+%22>

Young, M. M., Bullock, J. B., & Lecy, J. D. (2019). Artificial Discretion as a Tool of Governance : A Framework for Understanding the Impact of Artificial Intelligence on Public Administration. *Perspectives on Public Management and Governance*, 301–313.

Zhang, M., Bandara, A. K., Price, B., Pike, G., Elphick, C., Frumkin, L. A., Philpot, R., Levine, M., Stuart, A., & Nuseibeh, B. (2020). Designing Tech-



nologies for Community Policing policing. *2020 CHI Conference on Human Factors in Computing Systems*, 1–9.

Zijderveld, T. (2022). *Wijkagenten op social media. Dilemma's en uitdagingen op de digitale straat*, De Haagse Hogeschool. Kenniscentrum governance of urban transition.

