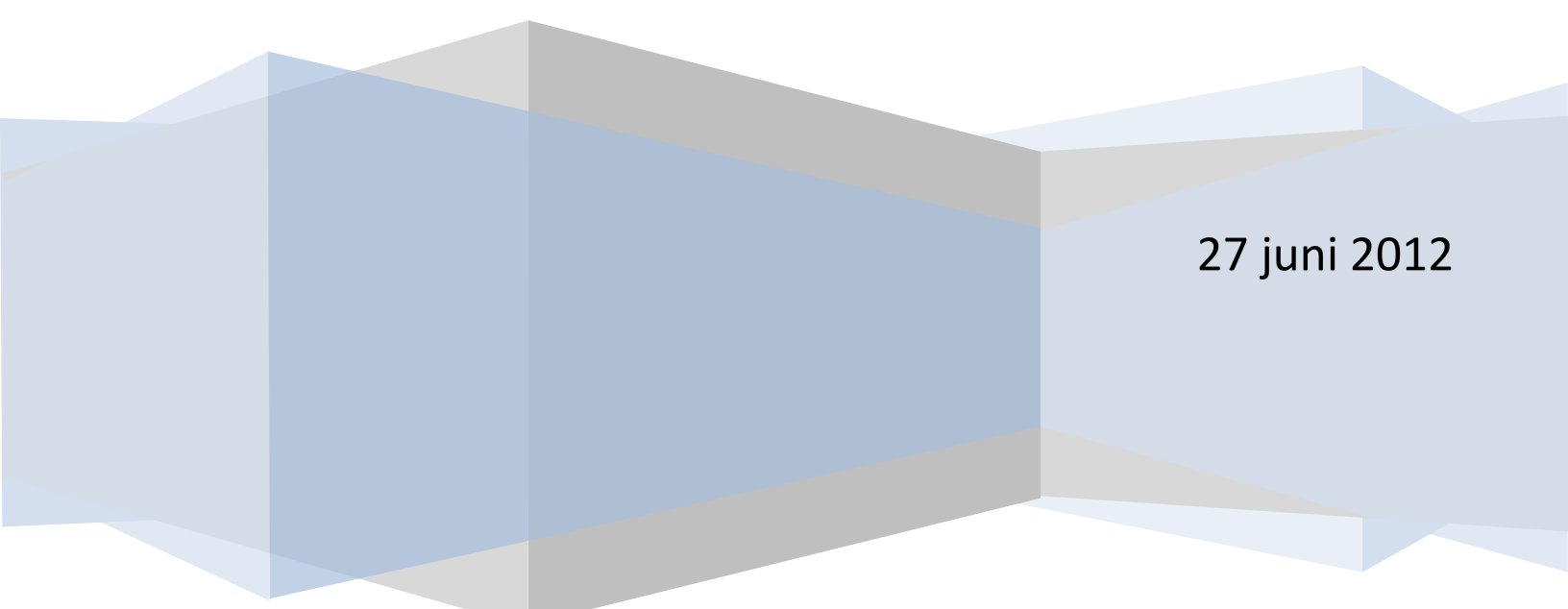


Universiteit Twente

Contextgedreven werken door de wijkagenten in Tubbergen

In hoeverre werken de wijkagenten in het team
Tubbergen zelfstandig, contextgedreven en alle
taken uitvoerend?

Elise Spanjer



27 juni 2012

Masterscriptie

Elise Spanjer

Begeleiders:

Mr. drs. M. Harmsen

Dr. A.J.J. Meershoek

In opdracht van Politie Twente

Externe begeleider:

P. Zwart

Abstract

Deze studie onderzoekt in hoeverre de wijkagenten in het team Tubbergen zelfstandig, contextgedreven en alle taken uitvoerend te werk gaan. Hierbij is naar voren gekomen dat de wijkagenten in het team Tubbergen zelf bepalen wat zij gaan doen en dat ze ook zelf bepalen hoe zij bepaalde zaken aanpakken. Zij werken dus zelfstandig. De wijkagenten kennen tevens de buurt goed, doen veel aan netwerken en werken vanuit een preventieve benadering. Wel is naar voren gekomen dat de wijkagenten te weinig in de wijk aanwezig zijn. Zijn dienen meer zichtbaar en aanspreekbaar te zijn. Dit wordt ook van hen verwacht. Voor wat betreft het alle taken uitvoeren is naar voren gekomen dat de wijkagenten afgezien van handhaving en verkeer alle taken waarnemen. Hierbij dient opgemerkt te worden dat er sprake is van onderling verschil tussen de wijkagenten. Factoren die kunnen verklaren waarom de wijkagenten volgens een bepaalde manier te werk gaan zijn het wel of niet goed kunnen praten, het beperkte aantal uren wijkdienst, bureauwerk en mails en onderlinge afstanden. Doordat de wijkagenten in Tubbergen goed kunnen praten kunnen ze goed netwerken en tonen ze betrokkenheid bij hun wijk. Tevens zorgt dit ervoor dat de wijkagenten zelfstandig te werk gaan en dat ze een brede hulpverlenende opvatting over hun werk hebben.

In deze studie kan geconcludeerd worden dat de wijkagenten in het team Tubbergen meer in de wijk aanwezig dienen te zijn maar dat dit ook weer niet te veel moet zijn. Dat gaat niet werken in combinatie met de aard en de gewoontes van de bevolking. Voor wat betreft het contextgedreven werken kan geconcludeerd worden het beleid van contextgedreven werken in Tubbergen niet zo veel zin lijkt te hebben. De wijkagenten kennen de omgeving en de bewoners al door. Zij weten wat er speelt en sturing vanuit de leiding kan in dat opzicht weinig meer betekenen. Het beleid van contextgedreven werken is in Tubbergen al in zekere zin geïmplementeerd. Bij contextgedreven werken is het echter ook zo dat de wijkagent zich dient te laten leiden door de omgeving. De wijkagenten in Tubbergen zijn relatief weinig in de wijk te vinden. Ook hier heeft het principe van contextgedreven minder betekenis want de wijkagenten dienen wel meer op straat te zijn maar te veel aanwezigheid heeft geen zin en dit betekent dus dat zij zich minder laten leiden door hun omgeving.

Summary

Introduction

The police in Twente has begun to use context driven working. Context driven working is a way to implement the territorial way of working. The local police officer helps residents as directed by the situation. The local situation is leading for this. There are four reasons to start with context driven working in Twente. Two internal and two external from the police force. Subsequently two pilot projects were defined with the police force Twente, namely Rijssen-Holten and Almelo-West. In this case Rijssen-Holten represents the rural community and Almelo-West represents the urban community. This way a distinction is made between rural community and urban community. The decision is made not to investigate both pilot projects but to compare one pilot project with a non-project situation. K.L. Brunninkhuis therefore conducted her research in the pilot project of Almelo-West and this research relates to the non-pilot situation of Tubbergen. Using the results from this research it is possible to examine how the police officers in Tubbergen proceed and to see how they are in contact with the inhabitants. This research is relevant to science because, unlike most studies, this study involves a rural community and not an urban community.

Research questions

This study involves the way the police officers in the team Tubbergen proceed. This study will focus on the extent to which they operate self-employed, to see if they practice context driven working and whether they perform all police duties.

The main research question is as follows:

In which way do the police officers in Tubbergen develop into self-employed, context driven working police officers, performing all police duties?

This main question can be divided into the following sub-questions:

- What is meant by the concepts of 'self-employment', 'context driven working' and 'performing all the duties' and what is expected of a police officer?
- Which factors influence the self-employed, context driven and performing all the duties way of working of the police officers?
- To which extent do the police officers in Tubbergen operate self-employed, context driven and performing all duties?
- Which factors could explain the level of self-employment, context driven working and performing all the duties of the police officers?
- Which interventions could improve the level of self-employment, context driven and performing all duties?

Methodology

This study involves a qualitative research. There is non-numeric data involved. This is because the data

does not concern numbers but documents, observations and interviews. The data in this study is collected through document analysis, observations and conducting interviews. The police officers of the team Tubbergen have been monitored over the period of 19 May 2011 to 15 August 2011, so a period of more than 12 weeks. The observations occurred on average three times a week in which the police officers were followed during a complete day shift, monitored in their natural setting. A log was made. The observer described in the log, each day after the shift, what the police officer who had been monitored had done and how he operated in particular situations. In addition, the three police officers were interviewed.

The findings of this study can be generalized to other rural communities but not for urban communities. The nature of the residents and the socio-economic level in the urban community are often not comparable to that of a rural community thus leaving a distinction between urban community and rural community. Furthermore, multiple complementing research methods are chosen, to conclude that the chosen method provides a reliable image of policing in the community Tubbergen.

Background

The Dutch police consist of 25 regional police forces. The responsibility for the Dutch police is with the Minister of Security and Justice. The police force manager is responsible for the management of the police force. This research focuses on the police officers of the team Tubbergen. A local police officer is embedded in a local team. Such a police officer has a certain freedom of policy, to operate within the framework of the policy of the police force, in order to respond to specific problems that occur in their district. A police officer knows what is happening in a district, he knows who live in the district and he is familiar with the specific safety issues. The local police officer is the face of the police to the residents and businesses men in their district. A local police officer knows and is known.

The community Tubbergen is geographically located in the northeast of Twente, near the border with Germany. This town has over 20,000 inhabitants and covers an area of 147 km². The community Tubbergen consists of nine villages.

The team Tubbergen consists of three local police officers. In this study the local police officers will not be named but will be designated respectively as local police officer A, B and C. The local police officers of the team Tubbergen are between 50 and 59 years of age. They work between 34 and 31 years with the police. They work respectively 5, 5 and 2 years as a local police officer in their current district. All three of the local police officers live in the community Tubbergen. Local police officers A and C even live in their own district. The police officers are very familiar with their district and know their district not only through their work but for example also through leisure, club or through their children. Because the local police officers live and work in Tubbergen for a long time, they know not only their own district but also the rest of the community. The police officers work respectively 36, 38 and 28 hours a week. They serve two whole days of eight hours of their time in their district.

What is expected from a local police officer?

The first research question is answered from different viewpoints. At first from the expectations of the police organization.

Local police officers have in their work a relatively high degree of autonomy. With the execution of the duties much is left to the own interpretation and preferences of the local police officers. This discretion leaves a certain degree of independence which is expected of the local police officer. The police organization expects the local police officers to operate self-employed. The local police officer has to operate self-employed, expecting him to decide by himself what the approach will be and how he will tackle certain issues. He may consult the team manager, but the team manager has no influence on how the work day of the local police officers will evolve. This is determined by the local police officer himself. In addition, the local police officer should work context driven. It is the situation at hand that should direct the way the local police officer operates. He imagines himself in situations and he engages in the specific situation, local residents and circumstances. The local police officer should be aware of what is happening in his district. For collaboration the local police officer should be networking with local residents and network partners. Furthermore it is expected that the local police officer knows the district and that the district knows the local police officer. It should therefore be a matter of knowing and being known. Finally, the local police officer should have a broad job interpretation. For example, besides networking the local police officer should also investigate and enforce the law. Looking at the expectations of residents, the conclusion can be that local police officers should be networking and they should know their district well. It is also to be concluded that if residents have contact with the local police officer, they want to be in actual contact. Residents want to experience that the local police officer takes them seriously. Finally, the residents in the community Tubbergen are expected to be more in contact with the local police officers in the team Tubbergen and in addition that these local police officers can be approached more easily. So the local police officers in the team Tubbergen should be more in the street and they should be more approachable.

Different types of local police officers and different types of work styles of local police officers

In answering this question we will look at the different types of local police officers and at the various types of work styles that local police officers can use. These types will be discussed to indicate the factors which explain why local police officers act in a certain way. Based on these types roles are composed by which the actions of the local police officers can be explained. The types that are most relevant for this study are the types of local police officers according to Muir (1977):

- *Professionals*. The professional police officer shows a lot of initiative both in enforcement situations as well as in many other situations. They are heavily engaged in their district. The professional police officer also has a broad, and also caring interpretation of his work. Attributes that Muir has indicated to the professional are a proper integration of compulsion and sympathy. Furthermore, he indicates that a police officer is a professional when he communicates well (Muir, 1977).
- *Reciprocators*. Another type is the reciprocator. Muir (1977) indicates that this group as being weak and too sympathetic and that they are incapable of taking decisions.
- *Enforcers*. The third type is the enforcer. Muir described them as both cynical and compulsive.
- *Avoiders*. Finally, the avoiders. They are described by Muir as police officers who avoid their work. They only ensure the collection of their salary.

Four roles have been created, based on the types of Muir (1977) and based on the other types mentioned in this research, namely the types by Klootwijk (2005), Terpstra (2008) and Bervoets, Van der

Torre, Besselink and Van Bolhuis (2009). The following aspects have been taken into consideration in compiling these roles: can the police officer communicate well so is he a professional, the degree of being a caretaker, the degree of having an open mind for new things so they can get closer to the residents and finally the degree of enforcement. The following four roles are then compiled:

- Role 1: This is a professional police officer. He communicates well and there is a strong engagement with the district. In addition, the police officer is a real caretaker. For this he has many contacts with both external partners as well as with the residents and these are not only explicitly in his own interest. Also this police officer is open to new things to get closer to the residents, but this police officer is not a strong enforcer.
- Role 2: This is a professional police officer. He communicates well and has a strong engagement in the district. Furthermore, this police officer mainly has contacts with external partners and residents only in his own interest. This police officer is open to new things to get closer to the residents and is a strong enforcer.
- Role 3: This is a professional police officer. He communicates well and there is a strong engagement in the district. Furthermore this police officer mainly has contacts with external partners and residents only in his own interest. This police officer is reluctant with new things. This police officer is however a strong enforcer.
- Role 4: This police officer is not a professional. He does not communicate well and there is no strong engagement in the district. Furthermore, this police officer mainly has contacts with external partners only in his own interest, he is not open to new things and he is a weak enforcer.

Factors that could be influencing the independent, context driven working and performing all police duties of the local police officers are therefore: the capability to communicate well, the capability to engage with the community, the degree of caretaking, the degree to have an open mind to new things and the degree of enforcement. These factors are demonstrated with the roles above. Other factors that may play a part are factors related to the police organization. Factors such as allocation of time, control and office work may have an influence on the way the local police officers do their work. Which role suits the local police officers in the team Tubbergen best will be evaluated further down in this study. The evaluation will amongst others be based on above mentioned factors. In fact Muir (1977) has indicated that if a police officer communicates well, he then is a professional with a caretaking interpretation of his duties. So being able to network relates to being able to communicate well. According to Muir (1977) a professional police officer shows much initiative. This could mean that they are self-employed and also that they independently interpret their work. Finally, according to Muir (1977) a professional has a broad problem-oriented conception of his work. So being able to communicate well also is a factor for performing all duties and of self-employment.

Working in Tubbergen self-employed, context driven and performing all police duties

The factors that can explain the self-employed, context driven and performing all police duties of the local police officers in Tubbergen are listed in the previous chapter. This chapter covers the extent to

which the local police officers in the team Tubbergen are self-employed, context driven and performing all police duties. The results of the observations and of the interviews are used in answering this question.

Different types of work styles based on self-employment have been compiled, namely:

- *Self-employed in all aspects.* This police officer operates fully self-employed. In addition, he also determines his mode of operandi and the approach to certain issues. Also he has little contact with the team manager about his assignments. The team manager has no influence on this.
- *Self-employed, giving a personal interpretation but with regular contact with the team manager.* This police officer is self-employed and he determines his mode of operandi and the approach to certain issues. He has regular contact with the team manager. The team manager thinks along with the police officer, but he does not influence the execution of the duties.
- *Self-employed, but with direction concerning the execution.* The police officer works self-employed. He can identify his duties, but concerning the execution he is directed by the team manager. Therefore this police officer is in regular contact with his team manager.
- *Not self-employed, leaning on the organization.* The police officer depends upon on the organization. He requires a lot of direction and he will only act when given. If there is a lack of direction, this police officer will not know what to do. He will also be directed in the execution of his duties.

The observations have shown that all local police officers are self-employed. They decide what they will do and they decide how they will do it. Unlike local police officer A, local police officers B and C do have regular contact with the team manager.

The following aspect is context driven working. The observations and interviews revealed that local police officer A is hardly present in the district: even less than 6 hours a week. This in contrast to the local police officers B and C who are in the district for more than 8 hours a week. It must be said that during their district-shift the local police officers are always busy with their district.

The local police officers in Tubbergen know their district very well. They know the neighborhood and its residents. The inhabitants of the community Tubbergen is very self-supporting. They first try to solve the problem by themselves and turn to the police only when there is no other way. Because of this high level of self-support the local police officers take a call from a resident very seriously. Furthermore, during the observations it appeared that the police officers of the team Tubbergen not only know their own district well. They know the whole community and therefore know each other's districts as well.

The next aspect is the preventive approach. With the observations it appeared that the police officers in the team Tubbergen also work preventively. They had regular phone or email contact with various authorities or with the residents themselves to prevent that the situation would get worse.

Finally, the aspect of collaboration with other authorities. The observations showed that when there is a meeting in the community, local police officer C participates and briefs the other local police officers afterwards. Furthermore it showed that the local police officers primarily have contact with their network partners by mail and by telephone. They hardly ever look them up, although local police officer C does practice this. Clearly all local police officers indicated that they cannot do without their network partners. They need them for obtaining information but also they refer many customers to them. The contacts they have with the network partners are very crucial to them.

Finally the aspect of performing all duties. Apart from enforcement, traffic and perhaps investigation,

the local police officers perform all duties. However, it should be noted that there is a difference amongst the police officers. Local police officer C does not always perform the duties of enforcement, this in contrast to the police officers A and B.

Explanatory factors

To answer this question several factors will be observed which will be dealt with separately. Both internal and external factors which could explain the work of the local police officers will be considered. Internal factors are factors from within the police organization and external factors are factors external to the police organization. At first, the internal factors. The police officers in the team Tubbergen work respectively 36, 38 and 28 hours a week. Of which they are two whole day-shifts assigned to the district. Because during these days they also need to do desk work, they cannot be present in the district all the time during the two days. Direction for the police officers also comes from briefing, incoming mail and meetings. In turn, they direct their colleagues by taking them along during a district-shift or with an emergency service. Finally, the factor mails and desk work. This differs from local police officer to local police officer. Local police officer A regards this as an obstacle, local police officers B and C regard this as an opportunity to communicate. Regarding desk work as an obstacle may explain why the local police officer spends lots of time in the office and does not turn to the district. When a local police officer does not turn to the district, he cannot take direction from the local situation which reduces context driven working. By interpreting mail and twitter as a way to communicate, the local police officer stands closer to the people, gets to know more of the residents and can be guided by them. In addition, it makes the local police officers more approachable and more visible because residents can now also use this medium to get in contact with them.

With the external factors also the large distances in the community Tubbergen have been considered. This implies that the local police officers take the car more often to go into the district. This makes the local police officers less visible and approachable.

Furthermore, this chapter considers which of the roles suits the local police officers best. Role 3 suits local police officer A best, role 2 suits local police officer B best and role 1 suits local police officer C best. The factor of being a good communicator showed that all three local police officers in the team Tubbergen are a professional. Namely, they can all communicate well. Because they are good communicators, according to Muir (1977) the local police officers are also good in networking and show commitment to their district. This is what the local police officers in Tubbergen do and this is also what is expected of them. In addition, being able to communicate, according to Muir (1977), makes that the local police officers in Tubbergen are self-employed and that they have a broad problem-oriented view on their work.

Earlier in this study it is concluded that residents of the community Tubbergen expect more visibility and approachability of the local police officers. Muir (1977) says in his study that when a local police officer communicates well, he will also be more visible and approachable. This theory does not hold in this study. The local police officers in the team Tubbergen do communicate well but they are expected to be more visible and approachable. Explanation of why the local police officers are not visible and approachable enough is that they spend too little time in the district. And when the local police officers are present in the district, they are usually in their vehicle which makes them less approachable.

Conclusions and recommendations

The previous chapters have first of all considered what is expected of the local police officer. The local police officer is expected to work self-employed and problem-oriented. The local police officer should network so he will collaborate with authorities and residents. The local police officer is also expected to know the district and that the district also knows the local police officer. It should be a matter of 'knowing en being known'. Furthermore, the local police officer should be visible in the district and he should also show commitment to the district. So the local police officer should have a broad interpretation of his duties. Also it is expected that when residents have contact with the local police officer, it needs to be in actual contact. They want to experience that they are taken seriously by the local police officer. Finally it is expected of the residents of the community Tubbergen to be more in contact with the local police officers in the team Tubbergen and that these local police officers are more approachable.

Next the factors influencing self-employment, context driven working and performing all police duties of the local police officer have been considered. The different types of local police officers and the different work styles and the factors that influence these types have been described. What showed is that being able to communicate well is very important. Being able to communicate well turns the local police officer into a professional who can network and who shows commitment with his district. In addition, a professional takes initiative so he is self-employed and also autonomously implements his work.

Next it has been examined to which level the local police officers in Tubbergen work self-employed, context driven and perform all duties. Both the observations and the interviews showed that the local police officers in the team Tubbergen are self-employed. They decide for themselves what they will do and how they will do. It is also showed that the local police officers know their district and their inhabitants well. They also know the typical habits within their district to which they respond with the execution of their work. It must be noted that not for all police officers it is clear that the residents of the district indeed know them. In addition, it can be stated that the local police officers work preventively and that they collaborate with external partners. For the latter there is a difference amongst the local police officers concerning the degree of intensity of these contacts.

Finally, the conclusion of performing all duties. Apart from enforcement, traffic and perhaps investigation, the local police officers perform all duties. However, it should be noted that there is a level of difference amongst the local police officers.

The factors explaining the level of self-employment, context driven working, and performing all duties of the local police officers have been examined in the final part of the previous chapter. It showed that the local policemen in Tubbergen all communicate well so according to Muir (1977) they are a professional. The ability to communicate also ensures that police officers can network well, that they take much initiative and that they have a broad problem-oriented view of their work. In addition, age and gender can also be explanatory factors. However, these factors cannot be generalized. Finally, there are factors related to desk work explaining why the police officers work in a certain way. The local police officers 'only' have two district shifts a week. Because, during the two shifts, the local police officers also need to do desk work, they cannot be present in the district all the time, during the two days. Having only two shifts a week forces the local police officers to set priorities. It is impossible to perform all duties during these two district-shifts. This might lead to the situation that enforcement gets postponed. Another

factor is the desk work and the mail. When a local police officer regards desk work as an obstacle, it may explain why the local police officer spends much time at the desk and not in the district. The local police officer may also regard mail and twitter as a way of getting in touch with the public. By making good use of mail and twitter, the local police officer gets to know more about the people and he can be guided by them. It also improves the approachability and visibility of the local police officer. This is also an expectation by the residents in Tubbergen.

Based on this some recommendations may be given that could improve self-employment, context driven working and performing all duties of the local police officers in the team Tubbergen. First, the recommendations concerning self-employment. The police officers in the team Tubbergen already are self-employed. Currently they hardly receive any direction and let themselves mainly be directed by the issues of the day. This study did not show any improving factor for self-employment of the relevant police officers in Tubbergen. The context driven work revealed that the local police officers in the team Tubbergen spend relatively little time in the district. The local police officers should spend more time in the district. The inhabitants of the community Tubbergen did indicate that they expect to be more in contact with the local police officer and that the local police officer should be more approachable. The local police officer should however take into account that the people in Tubbergen are very self-supporting so if they spend the whole day walking in the district, the people could wonder what the local police officers are doing. For this the local police officer should steer a middle course. He should be more present in the district but too much presence in the district makes no sense. The residents are self-supporting and will not quickly approach the local police officer. More presence in the district could be realized by increasing the capacity for the emergency support or by more administrative support. The local police officers in Tubbergen could also get closer to the residents for example by standing by the school when it closes. This way he gets to know the young people and at the same time he gets to know their parents. Given the ability of the residents to be self-supporting, at first they will probably not approach the local police officer. But by being there regularly, the local police officer is clearly visible and approachable for many people. This applies, of course, not only to schools, but for instance also to sports facilities. Moreover, this means that more presence in the district will improve the awareness of the local police officer. Finding the right balance is crucial, also with this.

A recommendation regarding the preventive work is also to spend more time in the district. Often a lot of information can be gathered by the local police officer simply by having an informal conversation. Besides, the preventive work can be improved by intensifying the contact with the network partners. The latter mainly refers to local police officers A and B. Finally, the collaboration amongst the colleagues should be improved. A recommendation is to improve the feedback and keeping control of the assigned task. By making a sheet of A-4 stating who has issued the assignment, to whom it has been assigned and the duration of the assignment, one prevents that no feedback occurs. The sheet of A-4 should also indicate the nature of the problem, a description of the location and a description of what is expected. The status of the assignment should also reflect from the sheet. When these sheets are kept in a folder, everyone knows who is doing what, by whom it is issued, what is the plan, what time has passed since and what has been done. This improves the collaboration and feedback.

With context driven work, the local police officers should be directed by the local situation. A conclusion can be that the local police officers in the team Tubbergen spend relatively little time in the district. When they are present in the district they are mostly in the car. The residents of the community

Tubbergen have indicated that the local police officers in the team Tubbergen should be more visible and approachable. However, already before it was concluded that it makes no sense if the local policeman is suddenly 80% of the time of the shift present in the district. One could consider being present in the district a middle course of about 60% of the shift. In this situation, the local police officers should not stay in the car. Because then he will not be approachable. More time in the district and better approach could be realized by, for example, being present at schools or clubs. The local police officers should get out of their car and will thus be more approachable. Having a walk along cafes and shops, having a chat with several people also causes and increases visibility and approachability. The people get to know the local police officer and it provides information. The observations showed that the local police officers check their mail first before they go to the district. Mail should be read before the briefing so they know what is happening, but can also be answered after returning from the district. By handling mail first, there is less time left to go to the district.

Finally the recommendations for performing all duties. The local police officers in the team Tubbergen could perform more duties if this would be more strictly monitored by management. Also a local police officer who performs little enforcement could be scheduled for checks. Currently this does not occur. Another way to ensure that the local police officers perform more duties during their shift in the district is to expand the district-shift. More capacity for emergency support enables that the local police officers can spend more time in the district. Again, a reduction of administrative burden allows more time and thus more time to perform more duties.

Discussion

This study investigated the work of the local police officers of the team Tubbergen. We have looked at how self-employed these local police officers are, to what extent they work context driven and if they perform all police duties. The previous chapter has addressed that the local police officers in the team Tubbergen should be more present in the district but that this should not be too much, due to the nature and habits of the inhabitants. The residents in the community Tubbergen are very self-supporting and will not go to the police quickly. Context driven work means that the local police officer gets directed by the local situation. The local police officers must involve with situations and must engage to the specific local situation, the local residents and the circumstances. The latter is applicable in Tubbergen. The local police officers in the team Tubbergen are deeply embedded in society. They know what is happening and direction from the leadership will add little to this. The local police officers live and work in the community for years and know their district also through family and community life. In addition, they also know the 'history' of people. This allows the local police officers to identify themselves with situations and they can involve in the local situation, people and circumstances. They know, for example, that when a farmer calls that it really is important. This farmer will have tried to solve his problem on various ways by himself and the local police officer is his last resort. This farmer will be taken very seriously by the police officers. Context driven working is in a way already implemented in Tubbergen. Because the local police officers already know the local situation and the residents quite well, it seems that the policy of context driven working does not make that much sense for Tubbergen. However with context driven working, it is the case that the local police officer should be directed by the local situation. It has shown that in Tubbergen the local police officers spend relatively little time in the district. Because of this they cannot be directed well by the local situation. From that

perspective will context driven working in a rural community such as Tubbergen make less sense. The significance of context driven working is not that much in Tubbergen. The local police officers are already embedded in society. For this they do not need much effort. But the principle of context driven working is not valid here. The local police officers should be more in the street but too much makes no sense and this means that they get less directed by the local situation.

This research has several limitations. The main limitation is the period in which this research took place. Namely, the observations were carried out during a holiday period in which the local police officers themselves were on vacation as well. During these holidays the local police officers could not be observed. During this period, it also occurred that the local police officer had only one day a week district-shift and so he could only be observed for one day. Next to that, the research was conducted solely at the local police officers of the team Tubbergen. Because only one rural community has been observed, conclusions for all rural municipalities can only be on a very high level. Finally the research method. A more complete result would have been possible if, next to the chosen methods, the residents would also have been interviewed and surveyed.

With the results from this study, suggestions for further research can be made. A suggestion for further research is to perform the same study with another rural community within the police force Twente. This way it could be possible to determine whether the conclusions are and stay broadly the same. Another suggestion is to increase the structure and duration of the research. By doing so, network partners and residents could also be interviewed so the view will not only be from the police organization. This could give a more complete image. It is also a suggestion to repeat this research over time. This way it is possible to verify whether the local police officers in the team Tubbergen are actually more in the street and whether residents actually know the local police officers better. Finally, during the investigation it showed that a local police officer with the police force of Twente should change district after a period of four to six years. This suggestion was presented to the local police officers in the team Tubbergen and they indicated that they disagree with this. They prefer customization. Being a local police officer they need time to build their network and to be known by the residents. Also the network partners and residents indicated that they think this is a 'ridiculous rule'. They have the opinion it should not be a matter of time but it should depend on the local police officer in person. If the local police officer is still enthusiastic and functioning properly then this police officer, according to the local police officers in Tubbergen, should not change district. If this is not the case, he should change of course. Also then a timeline is not preferred. Once the team manager, colleagues or the local police officer himself find that he is not enthusiastic anymore and that he does not function properly, after three years, he should then change district and not wait for a certain period of time. Currently the local police officers in Tubbergen are rooted in society; they know the people and their habits. An outsider does not know this so probably less customization can be provided. A suggestion for further research is to determine whether or not customization will benefit from the mentioned period.

Voorwoord

Deze studie is gedaan in het kader van mijn masterthesis van de studie Bestuurskunde, mastertrack Recht & Bestuur, welke ik volg aan de Universiteit Twente te Enschede.

In deze studie is onderzoek gedaan naar de wijkagenten in het team Tubbergen. Onderzocht is in hoeverre de wijkagenten in het team Tubbergen zich kunnen ontwikkelen tot zelfstandig, contextgedreven en alle taken uitvoerende wijkagenten.

Voor de totstandkoming van deze studie wil ik graag enkele personen bedanken. Om te beginnen mijn begeleiders Dr. A.J.J. Meershoek en Mr. drs. M. Harmsen voor de door hun gegeven begeleiding. Daarnaast wil ik graag het team Tubbergen van de Politie Twente bedanken met de drie wijkagenten in het bijzonder. Ik wil hen bedanken voor de tijd en energie die ze in mij gestopt hebben gedurende de periode dat ik met hen meegelopen heb en tevens wil ik hen bedanken voor de gegeven interviews. Wouter Verhagen wil ik verder bedanken voor de gegeven hulp met betrekking tot de summary. Tot slot wil ik graag mijn ouders en Gert bedanken voor de gegeven support gedurende mijn studie. Deze support had ik af en toe nodig om weer verder te kunnen. Bedankt hiervoor!

Elise Spanjer

Enschede, 2012

Inhoudsopgave

Abstract.....	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
Summary	4
Voorwoord.....	14
1. Introductie	18
1.1. Inleiding.....	18
1.1.2. Relevantie	19
1.2. Onderzoeksvragen	19
1.3. Methodologie.....	21
1.3.1. Dataverzameling	21
1.3.1.1. Documentenanalyse.....	21
1.3.1.2. Observaties.....	21
1.3.1.3. Interviews	22
1.3.2. Analyse	23
1.3.3. Reflectie onderzoek	23
2. De politieorganisatie en het team Tubbergen.....	26
2.1. Beheer en gezag.....	26
2.2. Samenwerking.....	26
2.3. Integriteit	26
2.4. Het ministerie van Veiligheid en Justitie.....	27
2.5. Nationale Politie.....	27
2.6. De wijkagent	28
2.7. Politie Twente	29
2.8 Gemeente Tubbergen	30
2.9. Wijkagenten team Tubbergen	31
3. Wat verwacht men van een wijkagent?	34
3.1. Verwachtingen gezien vanuit de politieorganisatie.....	34
3.1.1. De mate van zelfstandigheid.....	34
3.1.2. Gebiedsgebonden politie	35

3.1.2.1. Gebiedsgebonden politiewerk	37
3.1.2.2. Contextgedreven werken	40
3.1.3. Activiteiten van de wijkagent.....	41
3.2. Verwachtingen gezien vanuit de burgers	43
3.3. Conclusie deelvraag 1	48
4. Type wijkagenten en werkstijlen van wijkagenten	47
4.1. Typen volgens Muir.....	47
4.2. Typen volgens Klootwijk	48
4.3. Typen volgens Terpstra	49
4.4. Typen volgens Bervoets, Van der Torre, Besselink en Van Bolhuis	49
4.5. Conclusie deelvraag 2	50
5. Zelfstandig, contextgedreven en alle politietaken uitvoeren werken in Tubbergen.....	54
5.1. Zelfstandig werken.....	54
5.2. Contextgedreven werken.....	56
5.2.1. Afstand en betrokkenheid ten opzichte van burgers	57
5.2.2. Preventieve benadering	60
5.2.3. Samenwerking met andere partijen	60
5.3. Alle taken uitvoeren.....	61
5.4. Conclusie deelvraag 3	63
6. Verklarende factoren	64
6.1. Interne factoren	64
6.1.1. Tijdsbesteding van de wijkagenten.....	64
6.1.2. Sturing.....	65
6.1.2.1. Sturing van wijkagenten	65
6.1.2.2. Sturing door wijkagenten	66
6.1.3. Bureauwerk.....	68
6.2. Externe factoren	69
6.3. Type werkstijlen team Tubbergen	70
6.4. Conclusie deelvraag 4	72
7. Conclusies en aanbevelingen	74
7.1. Aanbeveling omtrent het bevorderen van zelfstandig werken	75
7.2. Aanbeveling omtrent het bevorderen van contextgedreven werken	75

7.3. Aanbeveling omtrent het bevorderen van het taken uitvoeren	77
8. Discussie.....	79
8.1. Conclusie	79
8.2. Beperkingen onderzoek	79
8.3. Suggesties voor vervolgonderzoek	80
Bibliografie	82
Bijlage 1: De aanleiding.....	85
Bijlage 2: De interviewvragen	93
Bijlage 3: Interview wijkagent A.....	94
Bijlage 4: Interview wijkagent B.....	99
Bijlage 5: Interview wijkagent C.....	103

1. Introductie

1.1. Inleiding

In Twente is het politiekorps begonnen met contextgedreven werken. Contextgedreven werken is een manier om het gebiedsgebonden werken (zie paragraaf 3.1.2.) tot uitvoering te brengen. De wijkagent helpt burgers in de vorm die bij de situatie past. Hiervoor is de omgeving leidend. Voor het van start gaan met contextgedreven werken in Twente zijn vier aanleidingen. Twee van binnen het politiekorps en twee van buiten het politiekorps. Binnen het politiekorps is het eerste initiatief om te starten met contextgedreven werken afkomstig van het landelijk programma Gebiedsgebonden Politie. In november 2010 is de landelijke aftrap van een pilot geweest om in negen korpsen gedurende de tijd van twee jaar zogenaamde 'proeftuinen' contextgedreven politiewerk in te richten. Een voorbeeld van een dergelijke proeftuin is Almelo-West. De tweede aanleiding afkomstig vanuit het politiekorps is het initiatief van Bryan Rookhuijzen. Bryan Rookhuijzen is korpschef van Limburg-Noord en is daarnaast portefeuillehouder gebiedsgebonden politie. Hij werd tijdens een bijeenkomst van de Stichting Sezen 'gegrepen' door het gedachtegoed van contextgedreven politiewerk. Vanaf medio 2010 vinden er gesprekken plaats tussen de Stichting Sezen en de politie waarbij de centrale vraag die hierbij gesteld werd als volgt luidde: 'hoe kunnen we in de context van opschaling naar landelijke politie tegelijk blijven investeren in de versterking van het lokale, gebiedsgerichte politiewerk waarbij de politieman/-vrouw als professional samen met burgers en partners werkt aan veiligheid' (Zwart, 2010, p.2)? Naast deze aanleidingen van binnen het politiekorps zijn er ook aanleidingen van buiten het politiekorps. Een aanleiding van buiten het politiekorps is gelegen in de toenemende administratieve lastendruk. Agenten blijken steeds minder aanwezig te zijn op straat en leidinggevend ervaren door de administratieve lastendruk een grote werkdruk. Contextgedreven werken zou hiervoor een oplossing kunnen zijn omdat het idee gericht is op de buitenwereld (Zwart, 2010). Een andere aanleiding van buiten het korps is de maatschappelijke ontwikkeling. Zwart (2010) geeft aan dat het opleidingsniveau van de politiemedewerkers stijgt. Verder geeft zij aan dat 'de Nederlandse economie een kennis- en diensteneconomie is geworden. Maar klanten, burgers en professionals raken gefrustreerd door de effecten van systeemsturing op de dienstverlening. Organisatieprincipes als contextgedreven werken en "Het Nieuwe Werken" trachten een alternatief te bieden' (Zwart, 2010, p.2). De gehele aanleiding is weergegeven in bijlage 1.

Het politiekorps heeft een verandertraject opgesteld om met contextgedreven werken een aantal effecten te bereiken. Zo dienen onder andere de burgers meer tevreden te zijn en dienen wijkagenten meer ondernemerschap te tonen en eigen verantwoordelijkheden te nemen. Zoals hierboven vermeld zijn er in november 2010 proeftuinen ingericht om contextgedreven politiewerk te introduceren. Er zijn vervolgens twee proeftuinen in het politiekorps Twente aangewezen, te weten Rijssen-Holten en Almelo-West. Rijssen-Holten is in dit geval het dorp/platteland en Almelo-West is de stad. Op deze manier wordt er onderscheid tussen stad en dorp/platteland gemaakt.

Het verandertraject wordt uitgevoerd over een periode van 2 jaar waarbij er in meerdere fases diverse onderzoeken worden gedaan die uit elkaar voortvloeien. Dit onderzoek is de eerste fase. Met behulp van de uit dit onderzoek voortvloeiende resultaten zal vervolgens de nieuwe onderzoeksvraag voor de volgende fase vastgesteld worden.

Er is voor gekozen om niet beide proeftuinen te onderzoeken maar één proeftuin te vergelijken met één niet-proeftuin. K.L. Brunninkhuis voert haar onderzoek daarom uit in de proeftuin Almelo-West en dit onderzoek heeft betrekking op de niet-proeftuin Tubbergen.

Dit onderzoek zal zich niet richten op het hele team Tubbergen maar enkel op de wijkagenten in het team. Hier is voor gekozen omdat het onderzoek een half jaar duurt en dit is te kort om een heel team te onderzoeken.

1.1.2. Relevantie

Met behulp van de uit dit onderzoek voortvloeiende resultaten kan worden nagegaan hoe de wijkagenten in de gemeente Tubbergen te werk gaan. Zijn ze zelfstandig, voeren ze alle taken uit en werken ze contextgedreven? Verder kan worden nagegaan waar de eventuele verbeterpunten liggen en wat de uitkomst betekent voor andere teams die werkzaam zijn in een dorp en/of platteland. Tot slot is de relevantie van dit onderzoek voor de politie Twente gelegen in de vraag of een team een proeftuin dient te zijn om contextgedreven te werk te gaan of dat ze dit van nature al doet.

Dit onderzoek is behalve voor de politie Twente ook relevant voor de inwoners van de gemeente Tubbergen. Dit onderzoek gaat namelijk na of de wijkagenten verbonden zijn met de inwoners. Kennen de wijkagenten de inwoners van hun wijk en kennen de inwoners de wijkagent? De wijkagent dient bovendien de aard van de bevolking te kennen en hij dient te weten hoe hij daarop moet inspelen. Daarnaast wordt nagegaan wat de bevolking in de gemeente Tubbergen van de wijkagenten verwacht en of aan deze verwachting voldaan wordt. Tevens profiteert de bevolking van meer inzicht in de doorvoering van het contextgedreven werken. Meer inzicht in de doorvoering kan de bevolking ten goede komen omdat zo duidelijk wordt of het beleid in Tubbergen het gewenste effect heeft en of het op de bevolking is afgestemd.

Tot slot is dit onderzoek relevant voor de wetenschap. Dit onderzoek vindt namelijk plaats naar het functioneren van de politie in een plattelandsgemeente. De meeste onderzoeken gaan over het functioneren van de politie in grote steden en niet in dorpen. Hierbij zal worden nagegaan of de wijkagenten inspelen op de aard van de bevolking en kan worden nagegaan of de politie anders dient in te spelen op de aard van de bevolking in een plattelandsgemeente dan in een grote stad.

1.2. Onderzoeksvragen

In dit onderzoek zal gekeken worden naar de manier waarop de wijkagenten in het team Tubbergen te werk gaan. Hierbij zal er gelet worden op de mate waarin ze zelfstandig te werk gaan, of ze

contextgedreven werken en of ze alle politietaken uitvoeren.

De centrale onderzoeksvraag luidt als volgt:

Op welke wijze ontwikkelen wijkagenten in Tubbergen zich tot zelfstandige, contextgedreven werkende en alle politietaken uitvoerende wijkagenten?

Deze centrale onderzoeksvraag kan onderverdeeld worden in de volgende deelvragen:

- *Wat wordt verstaan onder de begrippen zelfstandig werken, contextgedreven werken en alle taken uitvoeren en wat wordt verwacht van een wijkagent?*

Deze deelvraag beschrijft de beleidsdoelen waaraan het optreden van een wijkagent onderworpen is. Hierbij wordt gekeken naar de verwachtingen vanuit de politieorganisatie en naar de verwachtingen die burgers van wijkagenten hebben. De verwachtingen vanuit de politieorganisatie zullen worden beschreven aan de hand van de begrippen zelfstandig werken, contextgedreven werken en alle taken uitvoeren.

- *Welke factoren beïnvloeden het zelfstandig, contextgedreven en alle politietaken uitvoerende werken van de wijkagenten?*

Deze deelvraag vergt een beschrijving van de verschillende type wijkagenten met verschillende werkstijlen en de factoren die deze werkstijlen in de hand werken. Deze beschrijving vindt plaats door een bestudering van de wetenschappelijke literatuur. Uiteindelijk blijven er vier rollen over waarmee de wijkagenten in het team Tubbergen in hoofdstuk 6 vergeleken zullen worden.

- *In hoeverre werken de wijkagenten in Tubbergen zelfstandig, contextgedreven en alle politietaken uitvoerend?*

Bij deze deelvraag wordt aan de hand van de begrippen zelfstandig werken, contextgedreven werken en alle taken uitvoeren onderzocht hoe wijkagenten in het team Tubbergen daadwerkelijk functioneren. Dit gebeurt met behulp van interviews en observaties.

- *Welke factoren kunnen het al dan niet zelfstandig, contextgedreven en alle politietaken uitvoerende werken van de wijkagenten in Tubbergen verklaren?*

Bij deze deelvraag wordt met behulp van de in deelvraag 2 weergegeven theorie verklaard waarom de wijkagenten de waargenomen rol hanteren. Tevens worden in deze deelvraag enkele interne en externe factoren genoemd die door middel van de interviews en de observaties zijn geconstateerd en die van invloed zijn op de manier van werken van de wijkagenten.

- *Door welke ingrepen kan een meer zelfstandige, contextgedreven en alle taken uitvoerend optreden van wijkagenten worden bevorderd?*

Bij deze deelvraag worden op basis van het bij de beantwoording van de vorige deelvraag verworven inzicht aanbevelingen gedaan waardoor het zelfstandig werken, het contextgedreven werken en het alle taken uitvoeren van de wijkagenten in het team Tubbergen kunnen worden bevorderd.

1.3. Methodologie

Dit hoofdstuk beschrijft de methodologie die in deze studie is gebruikt. Paragraaf 1.3.1. beschrijft de wijze waarop de data verzameld zijn. In de paragraaf Analyse zal beschreven worden hoe de onderzoeksresultaten zijn geanalyseerd. Tot slot zal er een reflectie op de gekozen onderzoeksmethode gegeven worden in paragraaf 1.3.3.

Onderzoek kan gedaan worden via de kwantitatieve en de kwalitatieve methode. Babbie (2007) onderscheidt deze methoden door onderscheid te maken tussen numerieke data en niet numerieke data. Deze studie betreft een kwalitatief onderzoek. Er is sprake van niet numerieke data. De data betreffen namelijk geen hoeveelheden maar documenten, observaties en interviews.

1.3.1. Dataverzameling

De data in dit onderzoek zijn verzameld door middel van documentenanalyse, observaties en het houden van interviews.

1.3.1.1. Documentenanalyse

Om een duidelijk beeld te krijgen van de verschillende typen wijkagenten of type werkstijlen van wijkagenten, van wat contextgedreven werken is en over welke taken de wijkagenten dienen waar te nemen, en hoe dit is vormgegeven bij de politie in het team Tubbergen, is er literatuur op dit gebied bestudeerd. Op deze manier is getracht de betekenis van deze begrippen vast te stellen. Daarnaast zijn er onderzoeken bestudeerd die betrekking hebben op de vraag wat van een wijkagent verwacht wordt.

1.3.1.2. Observaties

Gedurende een periode van 19 mei 2011 tot en met 15 augustus 2011, dus een periode van ruim 12 weken, is meegelopen met de wijkagenten in het team Tubbergen. Omdat dezelfde wijkagenten gedurende een grotere tijdsperiode zijn geobserveerd is er sprake van longitudinaal onderzoek (Babbie, 2007, p.102). Het observeren gebeurde gemiddeld drie keer per week waarbij de wijkagenten gedurende een complete dagdienst werden gevolgd in hun natuurlijke setting. Hiervan werd een logboek bijgehouden. Elke dag werd na afloop van de dienst beschreven wat de betreffende wijkagent met wie was meegelopen gedaan had en hoe hij in bepaalde situaties gehandeld had. Daarnaast werd het logboek ook regelmatig tussentijds aangevuld wanneer er bijvoorbeeld een gesprek met de wijkagent had plaatsgevonden waarin uitleg werd gegeven waarom de wijkagent op een bepaalde

manier te werk was gegaan of bijvoorbeeld een gesprek had plaatsgevonden waarin de wijkagent vertelde over de bewoners in zijn wijk.

Er is voor gekozen om gemiddeld drie keer per week met de wijkagenten mee te lopen. Hier is voor gekozen om op deze manier een zo compleet mogelijk beeld te creëren van hoe de wijkagenten in het team Tubbergen te werk gaan. Er wordt namelijk niet alleen meegelopen met de wijkagent wanneer hij de wijk in gaat maar ook wanneer hij op het bureau aan het werk is. Tijdens een wijkdienst wordt namelijk niet alleen op straat gewerkt maar ook op het bureau. Wanneer een wijkagent op het bureau aan het werk was werd hij nog steeds geobserveerd want dan zaten onderzoeker en wijkagent in dezelfde kamer te werken namelijk op 'de kamer van de wijkagenten'. Zodoende kon ook tijdens bureauwerk geobserveerd worden wat de wijkagent precies deed en hoe bijvoorbeeld telefoongesprekken plaatsvonden. Door de wijkagent niet alleen te observeren wanneer hij op straat aan het werk is maar ook wanneer er op het bureau gewerkt wordt, wordt de wijkagent op deze manier ook geobserveerd tijdens andere diensten dan de diensten waar hij ingepland staat voor het 'uitvoeren van wijkzorg'. Op deze manier wordt dan namelijk ook geobserveerd wat voor werkzaamheden de wijkagent nog voor de wijk verricht wanneer hij hier niet conform zijn dienst voor staat ingepland. Hierbij valt bijvoorbeeld te denken aan een dienst waarbij de wijkagent ingepland staat voor de noodhulp maar tussendoor toch nog wat zaken voor de wijk regelt. Hiermee wordt getracht zichtbaar te krijgen wat de wijkagent nog voor zijn wijk doet buiten zijn wijkdiensten om. Tot slot is voor gemiddeld drie keer per week meelopen gekozen om zo vaker met elke wijkagent mee te lopen. Door vaker met elke wijkagent mee te lopen kan een beter beeld geschetst worden van hoe de wijkagent te werk gaat en worden er geen conclusies getrokken op basis van bijvoorbeeld 1 of 2 werkdagen. Daarbij is op deze manier ook geprobeerd te voorkomen dat de wijkagenten zich anders gaan gedragen nu iemand met hen meeloopt en onderzoek doet naar hoe zij te werk gaan. Een gevaar van observeren is reactivity to the experimental situation (Babbie, 2007, p.290). De proefpersonen, in dit geval de wijkagenten, reageren dan op de situatie dat zij onderzocht worden. Ervan uitgegaan wordt dat wanneer een wijkagent dit wel doet, hij dit niet een langere periode en meerdere dagen per week vol kan houden. Bovendien dient de wijkagent regelmatig naar de situatie te handelen waardoor het ook niet meer mogelijk is dat wijkagenten zich anders gaan gedragen nu iemand met hen meeloopt.

Daarnaast is er ook met andere agenten dan de wijkagenten in het team Tubbergen meegelopen wanneer zij bepaalde opdrachten van de wijkagenten kregen om enkele handelingen in zijn of haar wijk te verrichten. Hier is voor gekozen om zo na te gaan hoe er binnen het team wordt samengewerkt en hoe zaken worden teruggekoppeld naar de bijbehorende wijkagent.

1.3.1.3. Interviews

Voor dit onderzoek zijn de drie wijkagenten in het team Tubbergen geïnterviewd. Het doel van dit interview was om te erachter te komen hoe de wijkagenten zelf vinden dat zij te werk gaan en wat voor type wijkagent zij zijn. Om ervoor te zorgen dat de geïnterviewden uitgebreide en naar hun mening complete antwoorden kunnen geven zijn er tijdens het interview open vragen gesteld. De interviews zijn opgenomen met een opnameapparaat om zo verlies van informatie te voorkomen. Daarnaast is de

interviewer bijgestaan door K.L. Brunninkhuis, zij voert dit onderzoek uit bij het team Almelo-West. Zij heeft de interviewer bijgestaan door de antwoorden van de wijkagenten op te schrijven zodat de interviewer haar volledige aandacht aan de wijkagenten kon schenken. Hierdoor kon er dieper op de antwoorden ingegaan worden waardoor er ook op de antwoorden werd doorgevraagd.

De interviews werden gehouden tussen 29 september 2011 en 17 oktober 2011 en duurden gemiddeld ongeveer 25 minuten. De interviews hebben plaatsgevonden op het politiebureau in Tubbergen. De vragen die aan de wijkagenten zijn gesteld zijn weergegeven in bijlage 2. De uitgewerkte interviews zijn weergegeven in bijlage 3, 4 en 5.

1.3.2. Analyse

De interviews met de wijkagenten zijn allemaal opgenomen en deze zijn vervolgens nauwkeurig uitgewerkt. Doordat de interviews zijn opgenomen is er geen informatie verloren gegaan. Om de onderzoeksvragen te kunnen beantwoorden zijn de observaties en voornamelijk de interviews geanalyseerd.

1.3.3. Reflectie onderzoek

Deze paragraaf geeft een beoordeling van de betekenis van dit onderzoek weer. Hierbij zal er gekeken worden naar de vraag in hoeverre de bevindingen kunnen worden gegeneraliseerd en naar de vraag in hoeverre de bevindingen een betrouwbaar beeld geven van het politiewerk in de gemeente Tubbergen.

Allereerst de vraag in hoeverre de bevindingen kunnen worden gegeneraliseerd. Het onderzoek heeft plaatsgevonden bij de wijkagenten in de gemeente Tubbergen. Hierbij zijn ook alleen de wijkagenten en de gang van zaken van de politie in Tubbergen geobserveerd. Deze wijkagenten spelen in op de aard van de bevolking en het gebied. Wanneer de aard van de bevolking anders is dan zullen zij hier ook anders mee om dienen te gaan. Zoals ook in paragraaf 5.2.1. zal worden beschreven is de bevolking in de gemeente Tubbergen erg zelfredzaam. Zij zullen eerst proberen om zelf hun eigen problemen op te lossen en zullen pas met de politie contact opnemen als ze er zelf echt niet uitkomen. De wijkagenten in het team Tubbergen weten dan ook dat als een inwoner belt met een probleem, zij deze inwoner serieus dienen te nemen.

Dit onderzoek heeft naast Tubbergen ook plaatsgevonden in Almelo. In het onderzoek in Almelo is geconcludeerd dat de bevolking in Almelo snel naar de politie stapt. Daarnaast is geconcludeerd dat contextgedreven werken in Almelo veel zin heeft, dit in tegenstelling tot Tubbergen. De betekenis van het contextgedreven werken in Tubbergen is beperkter dan in Almelo (Brunninkhuis, 2012). De betekenis van het contextgedreven werken in Tubbergen is verder weergegeven in paragraaf 8.1. Er is dus een verschil tussen de bevindingen van dit onderzoek in Tubbergen en de bevindingen in Almelo. Tubbergen is in dit geval een plattelandsgemeente en Almelo de stad. De betekenis van contextgedreven werken kan voor de stad dus een andere betekenis hebben dan voor een plattelandsgemeente. Voor dit onderzoek betekent dit dat de bevindingen van dit onderzoek in de gemeente Tubbergen wel kunnen worden gegeneraliseerd voor andere plattelandsgemeenten maar niet

voor de stad. De aard van de bevolking en het sociaaleconomische niveau in de stad zijn dikwijls niet te vergelijken met die van een plattelandsgemeente waardoor er dus onderscheid tussen stad en platteland gemaakt dient te worden.

De bevindingen van dit onderzoek kunnen daarnaast gegeneraliseerd worden in de zin van dat wijkagenten rekening dienen te houden met de aard van de bevolking en het gebied waarin zij werkzaam zijn. Beleid dat van hoger hand wordt opgelegd heeft daarom niet overal dezelfde betekenis en is zelfs soms al (deels) geïmplementeerd.

Tot slot de vraag in hoeverre de bevindingen een betrouwbaar beeld geven van het politiewerk in de gemeente Tubbergen. Betrouwbaarheid staat voor de stabiliteit van de meting. Wanneer een onderzoek betrouwbaar is krijgen we bij herhaling van het onderzoek naar hetzelfde object dezelfde resultaten (Babbie, 2007, p.143).

Gedurende dit onderzoek zijn de wijkagenten in het team Tubbergen geobserveerd en geïnterviewd. Voor deze twee methoden is gekozen om een betrouwbaar beeld te geven omdat op deze manier niet enkel wordt gekeken naar de antwoorden die de wijkagenten geven op de interviewvragen maar ook hoe zij daadwerkelijk te werk gaan. Beide methoden vullen elkaar dus aan waardoor dit een bijdrage levert aan de betrouwbaarheid van het onderzoek. Hierbij is dus gekeken vanuit de positie van de onderzoeker en vanuit de positie van de wijkagent. Er had ook gekozen kunnen worden om te kijken vanuit de positie van de bevolking van de gemeente Tubbergen. Nu is er gekeken naar de verwachtingen van de bevolking door middel van een door de gemeente uitgevoerd onderzoek. De bevolking had echter ook geïnterviewd of geënquêteerd kunnen worden. Hier is niet voor gekozen in verband met tijdgebrek. Het selecteren en het interviewen zou de nodige tijd gekost hebben. Dit geldt tevens voor de enquête. Verwacht wordt dat het interviewen en enquêteren van de bevolking in combinatie met de gekozen methodes een completer resultaat oplevert. Er is dan namelijk vanuit meerdere posities gekeken. Wel zitten er ook nadelen aan het interviewen en enquêteren van de bevolking. Het kan namelijk voorkomen dat de geïnterviewden of geënquêteerden recentelijk een bekeuring of iets dergelijks van één van de wijkagenten hebben gehad en daardoor eventueel niet meer in staat zijn een reëel beeld weer te geven van wat zij van de wijkagenten vinden en verwachten. Doordat zij bijvoorbeeld nog vol zitten van woede en teleurstelling is dit wellicht niet mogelijk. Geconcludeerd kan dus worden dat de gekozen methode een betrouwbaar beeld geeft van het politiewerk in de gemeente Tubbergen.

Hak (2004) heeft bovendien aangegeven dat observatie de (meest) geldige waarnemingsmethode is wanneer de vraagstelling van een onderzoek op verschillende handelingen betrekking heeft. Dat is in dit onderzoek ook het geval. Naast het contextgedreven werken van de wijkagenten wordt er namelijk ook gekeken naar het zelfstandig werken en het alle taken uitvoeren. Wel kunnen er fouten gemaakt worden bij het observeren namelijk inaccurate observaties en selectieve observaties. Bij inaccurate observaties is de observator zich er niet van bewust wat hij eigenlijk gezien heeft en bij selectieve observaties observeert de observator selectief omdat hij bepaalde verwachtingen heeft (Babbie, 2007, p.6 &7).

Bij de validiteit wordt er gekeken naar de geldigheid van de metingen. In hoeverre meet het onderzoek daadwerkelijk hetgeen dat we wilden meten (Babbie, 2007, p. 146). Er is onderscheid te maken tussen

de interne en de externe validiteit. Bij de interne validiteit wordt nagegaan of er sprake is van een causaal verband. Veroorzaakt de ene variabele inderdaad de andere variabele (Shadish, Cook & Campbell, 2002, p.53). Indien er alternatieve verklaringen mogelijk zijn vermindert dit de interne validiteit. Een gevaar voor de interne validiteit is ambiguous temporal precedence (Shadish, Cook & Campbell, 2002, p. 55). Hierbij is er sprake van verwarring over wat oorzaak en wat gevolg is. Ook in dit onderzoek is dat het geval. Onderzocht zijn factoren die verklaren waarom een wijkagent op een bepaalde manier te werk gaat. Hierbij is bijvoorbeeld ook geslacht genoemd. De uitslatingen over de verklarende factor geslacht kunnen echter niet gegeneraliseerd worden waardoor het ook niet zeker is of dit werkelijk de oorzaak is die zorgt voor het gevolg. Dit verlaagt de validiteit van dit onderzoek.

Naast de interne validiteit is er ook de externe validiteit. Bij de externe validiteit wordt er gekeken in hoeverre de bevindingen van het onderzoek te generaliseren zijn. In de bovenliggende alinea's is hier reeds antwoord op gegeven. De bevindingen zijn namelijk te generaliseren voor andere plattelandsgemeenten.

2. De politieorganisatie en het team Tubbergen

Dit hoofdstuk gaat in op de organisatie van de politie zodat duidelijk wordt welke positie de wijkagent in deze organisatie inneemt.

In artikel 2 van de Politiewet 1993 staat het volgende vermeld:

De politie heeft tot taak in ondergeschiktheid aan het bevoegde gezag en in overeenstemming met de geldende rechtsregels te zorgen voor de daadwerkelijke handhaving van de rechtsorde en het verlenen van hulp aan hen die deze behoeven.

Dit zijn de kerntaken van de politie. Om een beter beeld van de politie te verkrijgen zal hierna worden ingegaan op de organisatie en de visie van de politie.

In april 2011 bestaat de Nederlandse politie uit het Korps landelijke politiediensten (KLPD) en uit 25 regionale korpsen. Hieronder zullen enkele kenmerken van de organisatie van de politie in Nederland worden weergegeven.

2.1. Beheer en gezag

De verantwoordelijkheid voor de Nederlandse politie ligt in handen bij de minister van Veiligheid en Justitie. De Nederlandse politie bestaat uit 25 regionale korpsen en dit heeft tot gevolg dat in een regio één burgemeester de korpsbeheerder is. De korpsbeheerder is verantwoordelijk voor het beheer van het korps en hij pleegt hierover overleg met de hoofdofficier van justitie. De regionale korpschef, meestal een hoofdcommissaris, heeft de dagelijkse leiding over een korps. Het regionaal college, bestaande uit alle burgemeesters uit de regio en de hoofdofficier van justitie, neemt de beslissingen over de hoofdlijnen van het beleid. Verder bestaat er per regio een driehoeksoverleg. In dit driehoeksoverleg wordt door de korpsbeheerder, de hoofdofficier van justitie en de korpschef van de regio overlegd over ontwikkelingen, beleid en resultaten (Politie, 2008).

2.2. Samenwerking

Ook bij de politie is er sprake van publiekprivate samenwerking. De politie werkt regelmatig samen met ambulancediensten, artsen en de brandweer maar er wordt ook samengewerkt met bedrijven zoals horecaondernemers, woningcorporaties en verzekeraars. Tot slot kan de samenwerking ook over de grenzen heen gaan. De politie werkt niet alleen samen met de politie uit andere landen maar ook met overkoepelende organisaties als Interpol en Europol om bijvoorbeeld fraude en drugs- en mensenhandel te bestrijden (Politie, 2008).

2.3. Integriteit

De politie in Nederland wordt gezien als de ‘sterke arm’ van bestuur en justitie. De politie behoort de belangen van de rechtsorde te dienen en burgers moet erop kunnen vertrouwen dat dit gebeurt. Om dit belang te dienen heeft de politie de beschikking gekregen over vergaande bevoegdheden en dwangmiddelen. Voorbeelden hiervan zijn fouilleren, in beslag nemen en insluiten. Elke politieagent is er verantwoordelijk voor dat met deze bevoegdheden en dwangmiddelen integer wordt omgegaan. De politie dient bijvoorbeeld geen geschenken aan te nemen waardoor zij omkoopbaar is. Een ander voorbeeld is dat de politieagent geen bijbaantjes heeft in bijvoorbeeld de beveiliging of de horeca, dit conflicteert namelijk met het politiewerk. Burgers kunnen in verwarring raken omdat niet duidelijk is in welke hoedanigheid die persoon voor hen staat. Inmiddels hebben alle korpsen ‘Bureaus interne onderzoeken (BIO’s) die onder de loop nemen of het gedrag van politiemedewerkers wel of niet integer is (Politie, 2009).

2. 4. Het ministerie van Veiligheid en Justitie

Topprioriteiten voor de minister van Veiligheid en Justitie zijn ‘het beheersen van de criminaliteit en het verschaffen van veiligheid’ (Politie, 2007). Bij deze topprioriteiten speelt de politie een grote rol. De politie houdt toezicht op straat, handhaven de orde, bieden burgers hulp en sporen strafbare feiten op. Voor een goed functionerende Nederlandse politie is de minister van Veiligheid en Justitie mede verantwoordelijk. De minister wil hierbij niet alleen dat er zo concreet mogelijke resultaten worden behaald maar wil ook de kwaliteit bevorderen van de politieorganisatie en het politiepersoneel en voor adequate uitvoering van de politietaken zorgen.

De verantwoordelijkheden van de minister liggen daarnaast ook op het terrein van het beheer van de politie. Hierbij valt te denken aan het stellen van eisen aan bewapening en kleding van het politiepersoneel. Tot slot is de minister verantwoordelijk voor het beleid van de politie. De minister stelt daarom elke vier jaar het Beleidsplan Nederlandse Politie (BNP) op (Politie, 2007).

2.5. Nationale politie

De huidige minister van Veiligheid en Justitie, Ivo Opstelten, heeft het plan om de huidige 26 politiekorpsen te laten verdwijnen en daarvoor in de plaats één landelijk korps onder zijn verantwoordelijkheid op te richten. Deze landelijke organisatie leidt volgens de minister tot ‘minder bureaucratie, grotere eenheid, meer professionaliteit, betere en snellere samenwerking tussen de verschillende onderdelen van de politie en meer politiemensen die bezig zijn met het uitvoerende politiewerk’ (Rijksoverheid, 2010). Dit alles heeft een veilige leefomgeving en een effectievere opsporing als doel.

Minister Opstelten wil onder andere, voor wat betreft de wijkagenten, meer aanwezigheid van de politie in de wijk. Nu brengen wijkagenten 65 procent van hun tijd in de wijk door en dit dient volgens de minister verhoogd te worden naar 80 procent.

Het gezag over de politie blijft op lokaal niveau. Dit houdt in dat bij het handhaven van de openbare orde en de hulpverlening de politie aangestuurd blijft worden door de burgemeester en bij de opsporing door de officier van justitie.

Alle bestaande regiokorpsen, het Korps landelijke politiediensten, de Voorziening tot samenwerking Politie Nederland en alle andere bovenregionale voorzieningen gaan op in één landelijk politiekorps waarvoor de minister van Veiligheid en Justitie verantwoordelijk is. Dit landelijke politiekorps zal bestaan uit tien regionale eenheden en daarnaast één of meer landelijk opererende eenheden en hiervan is de Nationale Recherche zoals nu een voorbeeld. De tien regionale eenheden zijn belast met de zorg voor de uitvoerende politietaken in hun gebied. Dit gebied is afgebakend met de grenzen die overeen komen met de voorgestelde grenzen van de arrondissementen. Dit zal dan tevens het samenwerken in de justitiële keten vereenvoudigen.

Eén minister, de minister van Veiligheid en Justitie is direct verantwoordelijk voor het beheer van de politie, hetgeen zal bijdragen aan de eenheid en aan het gemeenschappelijk functioneren waardoor de politie ook flexibeler zal worden. Dit alles zal het werk op straat ten goede komen, aldus minister Opstelten.

Daarnaast zal er bij de nationale politie sprake zijn van één korpschef die de leiding heeft over het landelijke korps. Hij heeft de leiding over zowel de regionale als de landelijke eenheden van het korps. De baas van deze landelijke korpschef is de minister van Veiligheid en Justitie.

Verder zal de regioburgemeester een nieuwe functionaris in dit systeem zijn. In één van de 10 regionale eenheden is dit de burgemeester van de gemeente met de meeste inwoners. Bij het vaststellen van het regionale beleidsplan speelt deze regioburgemeester een bijzondere rol want als in een regionale eenheid het de gezagsdragers (de burgemeester en de hoofdofficier van justitie) niet lukt om overeenstemming over het beleid te bereiken, dan wordt het beleidsplan door de regioburgemeester vastgesteld.

Er wordt door minister Opstelten naar gestreefd het wetsvoorstel in werking te laten treden voor 1-6-2012 (Rijksoverheid, 2010).

2.6. De wijkagent

Dit onderzoek richt zich op de wijkagenten in het team Tubbergen. Hieronder zal worden ingegaan op het begrip wijkagent.

De kernopgaven van de politie zijn opsporing, handhaving en informatieverzameling. Kort gezegd voert de wijkagent deze kernopgaven uit in een geografisch geconcentreerd gebied (Van den Brink, 2010). Een wijkagent is in een gebiedsgebonden team ingebed en binnen de kaders van het korpsbeleid heeft een wijkagent beleidsvrijheid om zodoende in te spelen op de specifieke problematiek die in het eigen gebied heerst. Een wijkagent weet wat er in een gebied gaande is, hij weet wie er in het gebied wonen

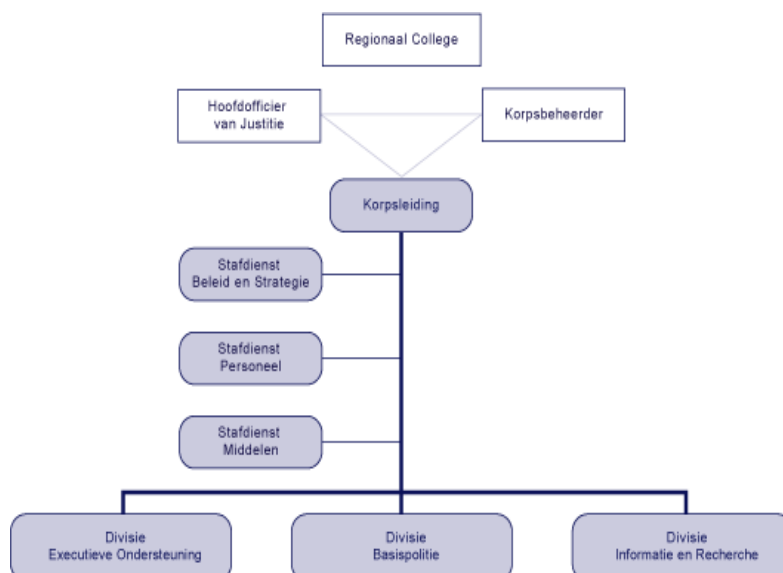
en is bekend met de specifieke veiligheidsproblematiek. Voor bewoners en ondernemers is een wijkagent het gezicht van de politie in de wijk. Een wijkagent kent en wordt gekend (Politieacademie, 2006).

2.7. Politie Twente

Het korps Twente is één van de 25 regionale korpsen van de Nederlandse politie. Het korps Twente is het korps voor de regio Twente en het hoofdbureau staat in Enschede. Bij het korps Twente zijn ruim 1500 politiemensen werkzaam waarbij de agenten op straat de basispolitie vormen. Verder telt het korps Twente 24 teams basispolitie waarbij deze teams verdeeld zijn over vijf clusters:

- Cluster Midden
- Cluster Noord
- Cluster Noordoost
- Cluster Oost
- Cluster West

Hierbij valt het team Tubbergen onder cluster noordoost. Naast deze vijf clusters kent het korps Twente nog de Divisie Informatie en Recherche, Divisie Executieve Ondersteuning en Stafafdelingen. De korpsleiding is de korpschef drs. M.S.R. Sitalsing, de korpsbeheerder is de burgemeester van Enschede P.E.J. den Oudsten en daarnaast is er nog de hoofdofficier van justitie mr. M. van Capelle. Schematisch ziet het korps Twente er als volgt uit (Politie, 2007):



Figuur 1: Organigram korps Twente

2.8. Gemeente Tubbergen

De gemeente Tubbergen ligt in het noordoosten van Twente tegen de grens met Duitsland. In deze gemeente wonen ruim 20.000 inwoners en het gebied strekt zich uit over 147 km². De gemeente Tubbergen bestaat uit negen dorpen (Tubbergen, Albergen, Geesteren, Fleringen, Harbrinkhoek-Mariaparochie, Langeveen, Manderveen, Reutum en Vasse) en drie afzonderlijke buurtschappen (Haarle, Hezingen en Mander). Op basis van het inwonersaantal is Tubbergen het grootste dorp. Hier is tevens zowel het geografische alsmede het bestuurlijke centrum van de gemeente.

Het geloof in de gemeente is overwegend rooms-katholiek. Het dorp Manderveen vormt hier een uitzondering op. Dit dorp is voornamelijk hervormd. Tot slot is het karakter van de gemeente Tubbergen van oudsher agrarisch (Gemeente Tubbergen, 2008).

In 2009 was het gemiddeld besteedbaar inkomen per persoon €13.300 (Centraal Bureau voor de Statistiek, 2011). Voor wat betreft de misdrijven in de gemeente Tubbergen geeft de Gebiedsscan 2010 de volgende cijfers weer (Politie Twente, 2010):

Misdrijven Tubbergen	2008/2009	2009/2010
• Diefstal/inbraak woning	29	22
• Voertuigcriminaliteit	39	24
• Diefstal van brom-, fietsen	46	60
• Diefstal/inbraak bedrijven/instellingen	29	38
• Overige vermogensdelicten	110	173
• Zedendelicten	1	1
• Gewelddelicten	35	42
• Huiselijk gewelddelicten	8	9
• Aantasting openbare orde / ruimte	90	88
• Illegale handel	27	40
• Overige misdrijven	69	98
• Eindtotaal Misdrijven	476	586

Figuur 2: Misdrijven gemeente Tubbergen

De gegevens berusten op de meest recente versie van de gebiedsscan.

2.9. Wijkagenten team Tubbergen

In het team Tubbergen zijn drie wijkagenten werkzaam. Zij zijn werkzaam in de volgende dorpen:

Dorpen/Wijken

- Albergen – Fleringen – Harbrinkhoek -
MariaParochie
- Tubbergen – Reutum
- Geesteren – Langeveen – Manderveen
- Vasse

Figuur 3: Overzicht dorpen/wijken gemeente Tubbergen

De wijkagenten zullen in dit onderzoek niet bij naam genoemd worden maar ze zullen worden aangeduid als respectievelijk wijkagent A, B en C.

Het team Tubbergen bestond gedurende het onderzoek uit 15 personen. Daarnaast was er gedurende de eerste periode van het onderzoek één student aanwezig en gedurende de laatste periode waren dit er twee alsmede een teamchef in opleiding.

Op het bureau hebben de wijkagenten een eigen kamer. Verder is tijdens de observaties gebleken dat er sprake is van een hechte collegiale binding tussen de medewerkers. In het team Tubbergen is men goed op de hoogte van elkaars werk en zijn er sprake van informele verhoudingen. De collega's gaan op een leuke en ontspannen manier met elkaar om. In de pauze vonden er verder met grote regelmaat privégesprekken plaats waarbij een ieder, dus ook de teamchef, aan deelnam.

De wijkagenten in het team Tubbergen zijn tussen de 50 en de 59 jaar oud. Zij werken tussen de 34 en 31 jaar bij de politie en daarvan werken ze respectievelijk 5, 5 en 2 jaar als wijkagent in hun huidige wijk. Daarvoor waren ze ook al in de gemeente Tubbergen werkzaam bij de politie maar dan niet in de functie van wijkagent. De wijkagenten zijn verder alle drie woonachtig in de gemeente Tubbergen waarvan wijkagent A en wijkagent C ook in de buurt waarvan ze wijkagent zijn. De wijkagenten zijn dus bekend met het gebied en kennen de wijk niet alleen via hun werk maar ook via bijvoorbeeld hun

vrijtijdsbesteding, het verenigingsleven of via hun kinderen. Doordat de wijkagenten in de gemeente wonen en al een lange tijd in Tubbergen werkzaam zijn, kennen zij niet alleen hun eigen wijk maar ook de rest van de gemeente.

De betreffende wijkagenten werken respectievelijk 36, 38 en 28 uur in de week. Hiervan hebben zij twee volledige werkdagen van 8 uur wijkdienst. Dit betreft meestal een dagdienst. Tijdens de observaties is naar voren gekomen dat de wijkagenten zelf mogen weten of deze wijkdienst een dagdienst is. Zij mogen van de teamchef hier ook een avonddienst van maken omdat ze bijvoorbeeld bij mensen die overdag werken langs willen en als ze dit 's avonds doen hebben ze meer kans dat die mensen thuis zijn dan overdag. De wijkagenten krijgen hierin veel vrijheid van hun teamchef. Deze vrijheid krijgen zij ook in de uitvoering van hun werkzaamheden. Daarnaast hebben de wijkagenten aangegeven dat ze een wijkdienst graag samen met een collega gepland willen hebben. Op deze manier geven zij aan dat ze dan meer op straat te vinden zijn en dat de collega's zo de wijk beter leren kennen. Tijdens de observaties werd duidelijk dat dit in verband met de planning niet altijd mogelijk is.

De wijkagenten in Tubbergen hebben regelmatig contacten met hun netwerkpartners. Hierbij valt onder andere te denken aan de gemeente, maatschappelijk werk en de woningstichting. Eén van de wijkagenten, wijkagent C, woont elke maand het preventieoverleg bij. Dit doet zij namens alle wijkagenten. Tijdens deze overleggen worden dus niet alleen personen of zaken uit haar buurt besproken maar ook personen of zaken uit de buurten van de andere wijkagenten. Wijkagent A en wijkagent B worden na afloop van dit overleg op de hoogte gebracht door wijkagent C en geven voor overleggen zelf ook personen of zaken aan wijkagent C door zodat zij die in het betreffende overleg kan aandragen. Verder hebben de wijkagenten contact met hun netwerkpartners via het jeugdhulpteam en twee overleggen waarvan één tot en met twaalf jaar en één voor ouder dan twaalf jaar. Ook hier gaat wijkagent C heen waarna zij de anderen op de hoogte houdt.

De dorpen in de gemeente Tubbergen hebben een dorpsraad die maandelijks vergadert. De wijkagenten ontvangen hiervan de notulen voor wat betreft hun wijk. Ze zijn hier niet bij aanwezig aangezien het niet altijd gaat over zaken die voor de wijkagent relevant is. Wanneer voor de vergadering om de komst van de wijkagent is verzocht probeert de wijkagent wel bij de vergadering aanwezig te zijn. Verder hebben de dorpsraden en de wijkagenten contact per mail. Drie keer per jaar houden de dorpsraden in de gemeente een centraal dorpsradenoverleg. De wijkagenten proberen hier allen wel bij aanwezig te zijn. Op deze manier worden zij namelijk op de hoogte gehouden en spreken zij iedereen tegelijk. Gedurende de observaties kreeg wijkagent B van de dorpsraad in één van zijn dorpen een mail over een parkeerprobleem in een straat in het betreffende dorp. Wijkagent B is hier vervolgens mee aan de slag gegaan en heeft het resultaat aan de dorpsraad teruggemailed.

De wijkagenten in het Team Tubbergen houden in hun dorpen geen wijkspreekuur. Wijkagent A heeft dit jarenlang wel gedaan maar wanneer hij dit spreekuur hield kwamen er nauwelijks mensen. Dit komt volgens hem door de hoge zelfredzaamheid van de burgers. Wanneer wijkagent A na het spreekuur naar een andere plek ging om even met mensen te praten kreeg hij veel meer informatie dan op een spreekuur (bijlage 3). Tegenwoordig houden de wijkagenten dus geen spreekuur meer. Ook wijkagent B

en wijkagent C zeggen dat wanneer zij een wijkspreekuur houden ze op niemand zitten te wachten (bijlage 4 en bijlage 5). Wijkagent B geeft aan dat hij denkt dat een wijkspreekuur geen meerwaarde heeft. Wijkagent C geeft wel aan dat als er behoefte aan is zij wel een wijkspreekuur wil houden maar ook zij denkt dat ze bij een wijkspreekuur op niemand zit te wachten.

3. Wat verwacht men van een wijkagent?

Het voorgaande hoofdstuk is ingegaan op de achtergrond van de wijkagenten in het team Tubbergen. Hierin kwam naar voren dat ze in de gemeente Tubbergen woonachtig zijn en al een ruime tijd bij de politie werkzaam zijn. Dit hoofdstuk behandelt de eerste deelvraag van dit onderzoek en die deelvraag luidt als volgt:

Wat wordt verstaan onder de begrippen zelfstandig werken, contextgedreven werken en alle taken uitvoeren en wat wordt verwacht van een wijkagent?

Bij de beantwoording van deze deelvraag zal worden gekeken vanuit verschillende posities. Zo wordt er gekeken naar wat de politieorganisatie zelf van de wijkagent verwacht en er wordt gekeken naar de verwachting die burgers van de wijkagent hebben.

3.1. Verwachtingen gezien vanuit de politieorganisatie

In deze paragraaf wordt de verwachting behandeld die de politieorganisatie van de wijkagent heeft. Dit wordt gedaan aan de hand van de begrippen waar in de centrale onderzoeksvraag over wordt gesproken: zelfstandigheid, contextgedreven werken en alle taken uitvoerend. Deze begrippen zullen in deze paragraaf achtereenvolgend behandeld worden. De mate van zelfstandigheid zal in paragraaf 3.1.1 besproken worden. Paragraaf 3.1.2. beschrijft het contextgedreven werken aan de hand van de gebiedsgebonden politie waarna paragraaf 3.1.3. ingaat op de activiteiten van de wijkagent.

3.1.1. De mate van zelfstandigheid

Wijkagenten kennen in hun werk een relatief grote mate van autonomie. Bij het invullen van de activiteiten wordt er veel overgelaten aan de eigen inzichten en voorkeuren van de wijkagenten. Dit is de zogeheten discretionaire ruimte (Van den Brink, 2010). Door deze discretionaire ruimte wordt er van de wijkagent een bepaalde mate van zelfstandigheid verwacht. In dit onderzoek wordt de mate van zelfstandigheid van de wijkagenten in het team Tubbergen onderzocht. Hierbij wordt er onderscheid gemaakt in de werkstijlen van de wijkagent op basis van zelfstandigheid. Er wordt hierbij nagegaan of de wijkagent zelfstandig te werk gaat, of hij wel of niet zelf invulling geeft aan de manier waarop hij te werk gaat en of hij wel of niet regelmatig contact heeft met de teamchef. Dit heeft geleid tot de volgende type werkstijlen:

- *Zelfstandig in alle opzichten.* Deze wijkagent werkt geheel zelfstandig. Daarbij vult hij ook zelf in hoe hij te werk gaat en hoe hij bepaalde zaken aanpakt. Verder heeft hij nauwelijks contact met de teamchef over de door hem (te) verrichte(n) werkzaamheden. De teamchef is hierop ook niet van invloed.

- *Zelfstandig, geeft zelf invulling maar wel regelmatig contact met de teamchef.* Deze wijkagent gaat zelfstandig te werk en hierbij vult hij ook in hoe hij te werk gaat en hoe hij met bepaalde zaken omgaat. Daarbij heeft deze wijkagent wel regelmatig contact met de teamchef. De teamchef denkt met deze wijkagent mee maar is niet van invloed op de uitvoering van de werkzaamheden.
- *Zelfstandig maar gestuurd in de invulling daarvan.* Deze wijkagent gaat zelfstandig te werk. Hij ziet het werk wel maar in de uitvoering van zijn werkzaamheden wordt hij gestuurd door de teamchef. Met de teamchef heeft deze wijkagent dus regelmatig contact.
- *Niet zelfstandig, leunt op de organisatie.* Deze wijkagent leunt op de organisatie. Hij heeft veel aansturing nodig en zal ook pas dan wat gaan doen. Indien er geen aansturing is zal deze wijkagent ook niet weten wat te doen. Daarbij wordt hij ook gestuurd in de uitvoering van zijn werkzaamheden.

Vanuit de politieorganisatie wordt verwacht dat de wijkagenten het eerste of tweede type zullen zijn. Zij dienen dus zelfstandig te opereren (Van den Brink, 2010)

3.1.2. Gebiedsgebonden politie

In 1977 is er in Nederland het rapport *Politie in Verandering* verschenen. Dit rapport is samengesteld door de Projectgroep Organisatie Structuren (1977). Het rapport is geïnspireerd door community policing.

De wijze waarop de politie te werk gaat heeft de afgelopen decennia een grote verandering doorgemaakt (Raad van Hoofdcommissarissen, 2005). In de veiligheidszorg is de burger een steeds belangrijker onderdeel geworden. Skogan en Hartnett (in Newburn, 2005) geven aan dat in Chicago in het begin van de jaren '90 de eerste grote veranderingen plaatsvonden. Deze verandering, community policing genaamd, houdt in dat de politie op een andere manier te werk gaat waarbij er een belangrijke rol voor de burger is weggelegd. Gezamenlijk met de burger wordt gekeken naar wat de lokale problemen zijn en hoe aan deze problemen wat kan gedaan worden. Daar komt bij dat er in wijken kleine politiebureaus worden geopend, er meer aandacht uitgaat naar het meten van de tevredenheid van burgers over de politie, worden er bijeenkomsten georganiseerd en wordt er bijvoorbeeld een nieuwsbrief gepubliceerd. Skogan en Hartnett (in Newburn, 2005, p. 428-431) benoemen vier algemene principes van community policing, te weten:

- Community policing is gebaseerd op organisatorische decentralisatie en heroriëntatie van de patrouille. Dit is om de communicatie tussen politie en burgers te faciliteren;
- Community policing gaat uit van een breed gerichte, probleemgeoriënteerde manier van werken;

- Community policing vereist dat de politie naar burgers toe communiceert wanneer zij prioriteiten hebben gesteld en hun tactieken hebben ontwikkeld;
- Community policing impliceert een verplichting om buurten te helpen zelf criminaliteit op te lossen door middel van maatschappelijke organisaties en criminaliteitspreventieprogramma's.

Het vermogen van de politieagenten om het politieoptreden op maatschappelijke ontwikkelingen en concrete situaties af te stemmen wordt hier benadrukt.

Wiebrens (2004) geeft hierbij aan dat veel ideeën omtrent het gebiedsgebonden politiewerk voortvloeien uit het rapport *Politie in Verandering*. In het rapport wordt gepleit voor een politie die dichter bij de burger staat. Verder heeft het rapport een filosofie die kenmerken omvat van decentralisatie, despecialisatie, schaalverkleining, accent op preventie, (relatieve) autonomie voor de uitvoering en veranderingen van de maatschappelijke orde (mede) vormgeven.

Het gebiedsgebonden politiewerk heeft in Nederlands de laatste twee decennia grote populariteit verworven. Het gebiedsgebonden politiewerk doet, net als ander belangrijke vernieuwingsconcepten zoals probleemgerichte politie, focussed policing, informatiegestuurde politie of broken-windows policing een poging om problemen en beperkingen die het politiemodel volgens het standaardmodel met zich meebrengt te beantwoorden. Terpstra (2008) heeft de volgende schematische weergave van de uitgangspunten van het standaardmodel in politiewerk en de uitgangspunten van gebiedsgebonden politiewerk gemaakt:

Standaardmodel	Gebiedsgebonden werken
• Nadruk op eigen (geïsoleerde) rol politie • Burgers als passieve omgeving (melders, verdachten, slachtoffers) • Reactief • Universeel en fordistisch • Smalle taakinvulling • Centraal geleide, hiërarchische organisatie	• Samenwerking met partners • Samenwerking met burgers (coproductie van veiligheid) • (Ook) preventief • Specifiek, lokaal en contextgebonden • Brede taakinvulling • Decentralisatie, debureaucratisering, professionalisering van de werkvloer

Figuur 4: Uitgangspunten standaardmodel in politiewerk en gebiedsgebonden politiewerk

Hierbij dient opgemerkt te worden dat het niet gaat om een absolute tegenstelling. In politieorganisaties die als centraal onderdeel het gebiedsgebonden politiewerk hebben, zijn namelijk onvermijdelijk elementen uit het standaardmodel zichtbaar. Een politieorganisatie die preventief wil werken dient immers toch op meldingen en incidenten te reageren. In dat geval zijn ze dus ook reactief. Hieronder zal weergegeven worden waarvoor gebiedsgebonden politiewerk precies staat.

3.1.2.1. Gebiedsgebonden politiewerk

In de loop der jaren hebben diverse auteurs een betekenis aan het begrip gebiedsgebonden politiewerk toegeschreven. Beumer et al. (1997) noemen zowel de objectieve als subjectieve vergroting van de veiligheid en leefbaarheid als de doelstelling van het gebiedsgebonden politiewerk. Hiervoor is het 'kennen en gekend worden' noodzakelijk en dit dient gerealiseerd te worden door middel van een kleinschalige organisatievorm. Dit gebeurt op een geografisch afgebakend gebied en op het kleinschalige niveau van een wijk of dorp waardoor het de herkenbaarheid en de aanspreekbaarheid bevordert. Verder werkt men probleemgericht en werkt men samen met relevante partners. Deze betekenis wordt bevestigd door Wiebrens (2004) en Zoomer & Geurts. (2002).

Terpstra (2008) beschouwt de volgende vijf elementen, welke hieronder verder uitgewerkt zullen worden, als kenmerken van gebiedsgebonden politiewerk:

- Verkleinen van de afstand tot samenleving en burgers;
- Focus van de politie op een breed scala van problemen en doelen;
- Preventieve benadering en daarmee een proactieve werkwijze;
- Samenwerking met andere partijen;
- Betrokkenheid van burgers.

In de praktijk kan het voorkomen dat deze elementen elkaar uitsluiten of tegenwerken.

In deze omschrijving zitten ook elementen van andere politiemodellen zoals de probleemgerichte benadering van Goldstein (in Terpstra, 2008, p. 25). Deze benadering tracht de reactieve benadering te doorbreken door middel van een grondige analyse van de achterliggende oorzaken. Een andere overeenkomst is die met de broken-windows policing van Wilson en Kelling (in Terpstra, 2008, p. 26). De politie dient volgens hen bij de handhaving van fysieke en sociale controle aan te sluiten op de bestaande informele sociale controle en dient deze controle te versterken. Hier is er sprake van zichtbare ordehandhaving (Terpstra, 2008).

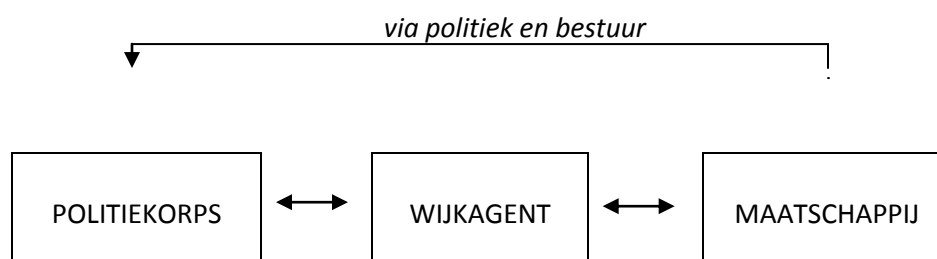
Het eerst genoemde element van het gebiedsgebonden werken is het verkleinen van de afstand tot

samenleving en burgers. Het gebiedsgebonden politiewerk is voor de Nederlandse politie een leidend principe. Om vorm te blijven geven aan de basisveiligheidszorg van de overheid dient de Nederlandse politie dicht bij de burger te continueren. Hierbij gaat effectiviteit boven efficiency waarbij de continue aanwezigheid van de politie de toegevoegde waarde is. Zij zijn continu aanwezig in de frontlinie van de samenleving waarbij de politie tracht conflicten te beslechten en veiligheidsproblemen op te lossen. Een grote mate van deskundigheid van individuele agenten op straat is hiervoor noodzakelijk. Vanuit hun professionele achtergrond dienen zij de situatie te beoordelen en bepalen zij in een gegeven situatie zelf welke van de beschikbare handelingsalternatieven in die situatie het meest geëigend is. Dit betreft de discretionaire ruimte. Een wijkagent dient te kunnen variëren in handelingsrepertoire. Ze dienen wanneer het kan vriendelijk te zijn maar ze dienen streng te zijn als het moet (Politie, gebiedsgebonden werken, 2008).

Van den Brink (2010) voegt hieraan het 'kennen en gekend worden' toe. Hij beschouwt dit als een centraal onderdeel van het gebiedsgebonden politiewerk. De wijkagenten dienen op de hoogte te zijn van wat er in hun wijk gaande is en de wijkbewoners dienen hun wijkagent te kennen. Het regelmatig voeren van gesprekken met winkeliers en bewoners zonder daarbij een specifiek doel voor ogen te hebben, een 'praatje pot', vormt daarbij een belangrijk onderdeel van het werk. Dergelijke gesprekken leveren namelijk vaak informatie op over wat er in de wijk speelt. Een wijkagent kan echter door tijdgebrek gedwongen worden tot afstandelijker contact door middel van bijvoorbeeld telefoon en e-mail.

Van Duijneveldt (2010) stelt hierbij dat de wijkagent in de wijken een vooruitgeschoven post is waarbij het als een schakel fungeert tussen de politieorganisatie en de maatschappij. Hierbij vervult de wijkagent een belangrijke rol, vooral op het gebied van informatie aangezien de wijkagent in de wijken letterlijk de ogen en oren van de politie is. Om deze rol waar te maken dient de wijkagent een goede relatie op te bouwen met onder andere bewoners en ondernemers in de wijk. Van Duijneveldt typeert de wijkagent daarom als 'dienaar van twee meesters', zoals in de figuur hieronder te zien is.

Figuur 5: De wijkagent als dienaar van twee meesters (Van Duijneveldt, 2010)



Deze positie, de wijkagent als dienaar van twee meesters, zorgt in de praktijk voor dilemma's. De wijkagent dient namelijk enerzijds rekening te houden met de wensen uit de wijk en anderzijds zijn er op hoger niveau speerpunten vastgesteld waaraan de wijkagent zich dient te houden. Verder dient de

wijkagent ten opzichte van de burger enerzijds afstand te bewaren, er dient sprake te zijn van een gezagsrelatie, anderzijds dient de wijkagent betrokken te zijn (Van Duijneveldt, 2010).

Een tweede element is de focus op een breed scala van problemen en doelen. Hierbij dient de focus van de politie niet alleen gericht te zijn op criminaliteit maar ook op overlast, onveiligheidsgevoelens en angst voor criminaliteit (Terpstra, 2008). Van den Brink (2010) voegt hieraan het kweken van vertrouwen bij burgers toe. Het concreet invullen van de werkzaamheden van de wijkagent hangt af van diverse factoren: 'het individu dat hulp nodig heeft, de situatie ter plekke, de aard van het probleem en de eigen opvatting die een wijkagent met betrekking tot de situatie heeft' (Van den Brink, 2010, p. 59).

De preventieve benadering is het derde element. Bij het gebiedsgebonden werken wordt er uitgegaan van de noodzaak van deze benadering en niet die van de reactieve benadering. Men dient dus een proactieve werkwijze aan te nemen (Terpstra, 2008). Preventie wordt hierbij omschreven als 'het door middel van doelgerichte activiteiten voorkomen van ernstige problemen' (Van den Brink, 2010, p. 59). Hierbij wordt uitgegaan van de gedachte dat voorkomen beter is dan genezen en dat er al een preventieve werking uitgaat van het optreden en aanwezig zijn op straat. Er dient uiteraard ook genezen te worden, denk hierbij bijvoorbeeld aan handhavend optreden. Er zijn vier manieren waarop een wijkagent preventief kan optreden:

- Problemen in de toekomst kunnen door de wijkagent voorkomen worden door met de mensen in zijn buurt persoonlijk contact te houden en door op basis van wat hij hoort en ziet sturend op te treden.
- In de buurt kan de wijkagent gericht vissen naar specifieke informatie. Hierbij richt hij zich op specifieke personen, groepen of plaatsen.
- Door te overleggen met instellingen zoals de jeugdreclassering, welzijnswerk of bureau Halt kunnen problemen vroegtijdig de kop ingedrukt worden.
- Een andere vorm van het voorkomen van problemen is het strikt handhavend optreden. Door het regelmatig controleren van overlastgevers en het met harde hand bestrijden van buurtverloedering wordt voorkomen dat het erger wordt (Van den Brink, 2010).

Het vierde element van gebiedsgebonden werken is samenwerking met andere partijen. Het uitgangspunt hierbij is het dikwijls niet in staat zijn van de politie om op eigen kracht problemen te voorkomen en op te lossen. Samenwerking met andere partijen is dus noodzakelijk. Dit kan zowel publiek als privaat zijn en vindt vaak plaats op het niveau van de buurt.

Tot slot het element betrokkenheid van burgers. Dit geldt voornamelijk op buurniveau en wordt voor de politie als noodzakelijk gezien om zo te kunnen beschikken over voldoende informatie, het kunnen stellen van prioriteiten die aansluiten of de behoeften van burgers en het realiseren van oplossingen

door gezamenlijk met burgers actief te werken. Hieraan liggen verscheidene overwegingen ten grondslag zoals morele overwegingen en effectiviteitoverwegingen. De morele overwegingen gaan uit van de morele plicht van burgers om aan de leefbaarheid en veiligheid in hun directe omgeving bij te dragen. De effectiviteitoverweging veronderstelt dat bestendige oplossingen alleen met een actieve betrokkenheid van burgers gerealiseerd kunnen worden (Terpstra, 2008).

Er heeft reeds onderzoek plaatsgevonden naar de effecten van gebiedsgebonden politiewerk. De bekendste evaluatie hiervan is die van CAPS in Chicago van Skogan en Hartnett (in Terpstra, 2008, p.35). Uit dit onderzoek komt naar voren dat het gebiedsgebonden politiewerk een bijdrage levert aan een gemiddeld positiever oordeel van burgers over de politie. Dit kwam voornamelijk door de groeiende zichtbaarheid van de politie. Dit was in overeenstemming met het eerdere in 1988 uitgevoerde onderzoek door Moore en Trojanowicz (in Terpstra, 2008, p.35). Wiebrens (2004) geeft aan dat er in Nederland weinig bekend is over de praktijk en effecten van gebiedsgebonden politiewerk.

In 2006 is het referentiekader gebiedsgebonden politiewerk door vertegenwoordigen uit vrijwel alle korpsen opgesteld. Met behulp van dit referentiekader wordt getracht om verder richting te geven aan de ontwikkeling van gebiedsgebonden politie in relatie tot de gemeenschappelijke veiligheidsaanpak. Hierbij wordt ervan uitgegaan dat gebiedsgebonden politiewerk niet iets is wat je als korps ook doet maar dat het een concept is dat in de organisatie doorwerkt. Daarbij kan de gebiedsgebonden politie niet uitsluitend leunen op de wijkagenten. De wijkagenten dienen in gebiedsgebonden teams ingebed te zijn waarbij ze beleidsvrijheid hebben om binnen de gestelde kaders van het korpsbeleid in te spelen op de specifieke problematiek in het eigen gebied (Politieacademie, 2006).

3.1.2.2. Contextgedreven werken

Een manier om het gebiedsgebonden werken tot uitvoering te brengen is contextgedreven werken. Van Dinten en Schouten (2010) onderscheiden twee vormen van inrichting voor organisaties, te weten systeemgedreven werken en contextgedreven werken. Bij de systeemgedreven inrichting gaat de organisatie van zichzelf uit. Men bedenkt een aanbod welke tot uitdrukking komt in een productieassortiment. Vervolgens is de focus gericht op hetgeen dat nodig is voor het maken van die producten en de afzet hiervan. Hierbij valt te denken aan onder andere mensen, machines en computers die allen in een systeem worden samengebracht. Bij de contextgedreven inrichting doe je dingen die de ander verder helpen. Dit doe je in een vorm die passend is bij de ander en die passend is bij diens situatie. Leidend bij deze vorm van inrichting is de context van een ander.

De benadering van Van Dinten en Schouten (2010) kan vergeleken worden met de benadering van top-down en bottom-up. De woorden verklaren in feite al de betekenis. Bij de top-down benadering wordt het beleid van bovenaf in de organisatie opgesteld en gestuurd. De maatstaven voor de beleidsuitvoering worden bij deze benadering aan de officiële doeleinden van het uit te voeren beleid ontleend. Dit zijn de maatstaven van de beleidsbepalers. Bij de bottom-up benadering daarentegen wordt naar de maatstaven voor de beleidsuitvoering gekeken vanuit het standpunt van de beleidsuitvoerende instanties of andere actoren die bij de beleidsuitvoering betrokken zijn (Maarse,

1998, p.110). Contextgedreven werken is niet geheel hetzelfde als de bottom-up benadering. Bij contextgedreven werken wordt wel gekeken naar de situatie maar is het beleid wel van bovenaf, dus top-down, opgelegd.

Toegepast op de politieorganisatie, alwaar er gesproken wordt van systeemgericht werken en contextgedreven werken, betekent systeemgericht werken dat vanuit de leiding bepaald is wat je moet doen. Het systeemgericht werken is voornamelijk van toepassing op diensten en activiteiten die herhaalbaar zijn zoals de registratie van proces-verbalen, alcoholcontroles en centrale informatiediensten (Van Dinten & Korte, 2009). Toegepast op de wijkagent houdt dit in dat de leiding van de politie de lijnen uitzet over hoe de wijkagent te werk moet gaan. Er wordt van binnen naar buiten georganiseerd.

Bij contextgedreven werken helpt de wijkagent de ander in de vorm die passend is bij de situatie. Hiervoor is de omgeving leidend. De wijkagent leeft zich in situaties in, verbindt zichzelf met de specifieke omgeving, buurtbewoners en omstandigheden. Hij weet wat er speelt in een wijk, buurt, school of probleemgezien. Daarnaast heeft de wijkagent ook de ruimte om zich met bewoners van het werkgebied te verbinden. Bij contextgedreven werken wordt verder minder tijd besteed aan interne procedures zoals plannen, procedures en protocollen. Dit is in tegenstelling tot het systeemgericht werken. Bij het contextgedreven werken wordt er van buiten naar binnen toe georganiseerd (Van Dinten & Korte, 2009). De Politie Twente hecht veel waarde aan de studie van Van Dinten & Korte (2009).

3.1.3. Activiteiten van de wijkagent

De activiteiten van de wijkagenten kunnen sterk uiteenlopen wat betreft inhoud, complexiteit, duur en karakter. Prottas (in Terpstra, 2008, p. 71) stelt hierbij dat de positie van de wijkagent een frontlijnkarakter heeft die brug- of schakelfuncties vervult. Deze brug- of schakelfunctie vindt enerzijds plaats in de eigen organisatie en anderzijds bij burgers en partnerinstellingen. Door de grote diversiteit is het niet eenvoudig een beknopte beschrijving van de activiteiten van de wijkagent te geven. Terpstra (2008) onderscheidt echter de volgende tien categorieën van activiteiten:

- *Rechtstreeks contact met burgers.* Hierbij wordt onderscheid gemaakt tussen twee aspecten. Het eerste aspect is de zichtbaarheid, bereikbaarheid en aanspreekbaarheid in een buurt te bevorderen. De politieorganisatie krijgt op die manier voor burgers een gezicht. Het tweede aspect zijn de verder gelegen doelen zoals een vertrouwensrelatie opbouwen en versterken en het tegengaan van onveiligheidsgevoelens door middel van zichtbaarheid;
- *Activiteiten op straat.* Hieronder worden de volgende activiteiten verstaan: in een wijk algemeen of preventief surveilleren, meldingen rijden waarbij men binnen een bepaalde tijd bij de melding dient te zijn, toezicht houden en handhavend optreden en tot slot het bevestigen van normen hetgeen voornamelijk een symbolische en preventieve uitstraling heeft zoals het

strikt houden aan verkeersregels voor fietsers;

- *Hulpverlening.* Ook bij hulpverlening gaat het op uiteenlopende activiteiten wat zowel een korte alsmede een langere duur kan beslaan. Voorbeelden hiervan zijn mensen de weg wijzen of gedurende een bepaalde periode hulpverlening bieden aan een ex-psychiatrische patiënt;
- *Problemen in de wijk aanpakken.* Hierin wordt onderscheid gemaakt tussen het reactief aanpakken van acute problemen naar aanleiding van bijvoorbeeld meldingen en eigen waarnemingen op straat, het preventief aanpakken van overlast en criminaliteit bijvoorbeeld door middel van gerichte surveillance, escalatie van conflicten en spanningen in de buurt preventief aanpakken door bijvoorbeeld het verzamelen van informatie en de probleemgerichte aanpak. Goldstein (in Terpstra, 2008, p. 77) omschrijft deze aanpak als een werkwijze waarbij van een reeks gelijksoortige incidenten de achterliggende factoren worden aangepakt op basis van het systematisch verzamelen van informatie;
- *Activiteiten in het kader van opsporing.* Hierbij valt te denken aan aangiftes opnemen, getuigen, slachtoffers of verdachten horen of een beperkt opsporingsonderzoek uitvoeren naar een zaak die zich in hun wijk heeft afgespeeld;
- *Samenwerking met externe partners.* De samenwerkingsrelaties met externe partners zoals woningcorporaties, welzijnsinstellingen en scholen dienen opgebouwd of in stand gehouden te worden. Dit betreft vaak een samenwerking rond een bepaalde thematiek;
- *Schakelfuncties.* Er zijn drie manieren waarop de wijkagent naar de omgeving toe een schakel kan vormen. De eerste manier is de schakel tussen politie en burgers. De wijkagent vertegenwoordigt in meerdere opzichten voor de bewoners van een wijk de politieorganisatie. De wijkagent dient er enerzijds voor te zorgen dat informatie over zijn wijk terechtkomt bij andere onderdelen van de politie en anderzijds dient de wijkagent informatie aan de burgers in de wijk zelf te verspreiden. De tweede manier is de schakel tussen bestuur en straat. De wijkagent vormt daarbij een schakel tussen burgers en lokaal bestuur of de lokale overheid. De derde manier is de schakel tussen politie en andere instanties. Medewerkers van bijvoorbeeld jeugdzorg zijn deels afhankelijk van de wijkagent wanneer het gaat om het verkrijgen van informatie over problemen die in een wijk spelen;
- *Interne functies.* Voor collega's is de wijkagent over zijn wijk een bron van informatie. Daarnaast komt het een enkele keer voor dat zij richting de burgers voor hun collega's als contactpersoon functioneren en tot slot heeft de wijkagent voor zijn organisatie en collega's soms de functie van poortwachter;

- *Administratief en bureauwerk.* Voorbeelden hiervan zijn het invoeren van gegevens, contact opnemen met burgers of partners en het opzoeken van informatie;
- *Overige taken.* Hierbij valt onder andere te denken aan het begeleiden van jonge politiemensen.

Het Referentiekader Gebiedsgebonden Politiewerk omschrijft in dit kader de wijkagent als een 'vooruitgeschoven post van de politie' waarbij de noodzaak van kennen en gekend worden steeds wordt benadrukt (Politieacademie, 2006). Ook hierbij staan zichtbaarheid en betrokkenheid dus centraal.

3.2. Verwachtingen gezien vanuit de burgers

In deze paragraaf wordt ingegaan op de verwachtingen die burgers van de wijkagent hebben.

Allereerst zal hierbij ingegaan worden op de geschiedenis van de wijkagent.

De politie was tot ver in de jaren zestig een strak georganiseerde bureaucratische organisatie. Zij richtte zich toen voornamelijk op wetshandhaving. De samenleving begon echter tegen het eind van de jaren zestig te veranderen waarbij het door maatschappelijke protestbewegingen werd aangestuurd. Hierdoor kwam het gezag van de politie onder druk te staan. Er kwam behoefte aan verdere professionalisering en behoefte aan een herstel van de relatie van de politie met de maatschappij. Dit had tot gevolg dat in de begin jaren zeventig in veel gemeentelijke politiekorpsen wijkagenten werden aangesteld. Zij waren voor de contacten met de burgers verantwoordelijk en zouden de basis vormen van de politieorganisatie. Dit is gedeeltelijk geslaagd. Enerzijds waren de contacten met de burgers goed maar anderzijds werden de wijkagenten binnen de organisatie zelf bestempeld als 'te soft'. De traditionele wijkagenten dienden in de jaren tachtig plaats te maken voor wijkteams. Deze wijkteams dienden in een bepaald gebied de meest voorkomende politiewerkzaamheden uit te voeren. Opnieuw een decennium later bleek dat ook dit niet geslaagd was. De brede taakstelling die de wijkteams hadden was teveel gevraagd en tevens bleek dat bij de wijkbewoners dat de wijkteams onbekend waren. Hierdoor kwam de derde fase binnen de gebiedsgebonden aanpak aan het licht met de kernbegrippen 'voor de agenten in de wijk: kleinschaligheid, probleemgericht werken, verbetering van de leefbaarheid, kennen en gekend worden, netwerken, coalitievorming en partnerships' (Van den Brink, 2010, p. 45).

Nederland heeft voor een gebiedsgebonden werkwijze gekozen om de maatschappelijke integratie te bevorderen. Deze maatschappelijke integratie van de politie dient als voorwaarde om de legitimiteit van het politiewerk te waarborgen. Door deze maatschappelijke integratie staat de politie en de samenleving dicht bij elkaar hetgeen het draagvlak voor het politietoetreden verhoogt. Daarnaast zorgt maatschappelijke integratie er tevens voor dat de politie beter op de hoogte is van wat er in de wijk gaande is. Dit heeft tot gevolg dat de politie beter in staat is tot het leveren van maatwerk en het vinden van een juiste balans tussen hulpverlening en repressie. De legitimiteit van de politie is afhankelijk van het voldoen aan de eisen van rechtmatigheid, dit is de legaal rationele legitimiteit, en of het wordt ervaren als zinvol of juist, de functionele legitimiteit. Hierbij kan de laatstgenoemde functionele legitimiteit benaderd worden vanuit diversie invalshoeken: verticale legitimering en horizontale

legitimering. Verticale legitimering houdt in de ervaring van het politiewerk ten opzichte van de politiek, (landelijke) media en de publieke opinie. De effecten van het politiewerk staan hierbij voorop. De horizontale legitimiteit betreft de ervaring ten opzichte van het publiek. Hierbij staat de symbolische waarde voorop. Dit betreft het gevoel van de burgers dat de politie aan hun zijde staat en dat de politie een bijdrage levert aan een rechtvaardige maatschappij. In de loop van de jaren negentig werd de aanpak van de politie echter weer te soft gevonden. Inmiddels is na de aanslagen van 11 september 2001 in de Verenigde Staten de actuele waarde van de maatschappelijke integratie onderlijnd. Door het gebiedsgebonden werken van de politie staat de politie dicht bij de bevolking. Hierdoor heeft zij een vinger aan de pols, kan zij de-escalerend optredend met spanningen omgaan en zo op deze wijze een bijdrage leveren aan de openbare orde en de veiligheid (Van den Brink, 2010).

Uit het bovenstaande kan voor wat betreft de verwachtingen opgemaakt worden dat wijkagenten kleinschalig en probleemgericht dienen te werken. De wijk dient de wijkagent te kennen en andersom dient de wijkagent de wijk te kennen. Hij dient op de hoogte te zijn van wat er in de wijk speelt. De inwoners van de wijk dienen verder het gevoel te hebben dat de wijkagent hen terzijde staat en dichtbij hen staat. Daarnaast moet de wijkagent tevens netwerken.

Deze gegevens komen enigszins overeen met de activiteiten van de wijkagent zoals genoemd in paragraaf 3.1.3. Kort gezegd betreffen deze activiteiten het volgende: rechtstreek contact met burgers, activiteiten op straat, hulpverlening, problemen in de wijk aanpakken, opsporing, samenwerking met externe partners, schakelfuncties en interne functies. Ook bij deze activiteiten komt het contact met de burgers, het samenwerken met anderen en het probleemgericht werken in de wijk naar voren.

Terpstra beschrijft verder dat uit onderzoek van Nienhuis et al. (in Terpstra, 2008, p. 30) naar voren is gekomen dat wijkagenten zelf 'zichtbare aanwezigheid in de wijk, onderhouden van contacten met wijkbewoners en partners, aanpakken van structurele problemen in de wijk, bemiddelen bij conflicten in de wijk, sturen en coachen van het team, actief contactleggen met bepaalde doelgroepen en administratieve werkzaamheden' als belangrijkste taken in hun werk zien (Terpstra, 2008, p. 30).

Verwacht wordt dus dat de wijkagent in rechtstreeks contact staat met de burgers in de wijk. Wanneer naar de inhoud van dit contact gekeken wordt komt in het Rapport Actieve Wederkerigheid (Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, 2005) naar voren dat voor wat betreft het jaar 2005 een daling is in de tevredenheid over de politie. Dit betreft de tevredenheid in algemene zin en in het bijzonder het politiecontact. Het rapport concludeert dat als er contact plaatsvindt tussen burgers met de politie, de burgers ook écht contact willen. Zij willen serieus worden genomen en er dient een verbinding te zijn. In het Rapport Actieve Wederkerigheid komt tevens naar voren dat wanneer burgers tevreden zijn over het contact wat zij met de politie hebben gehad, zij gemiddeld genomen op basis van het positief ervaren contact ook positiever denken over de beschikbaarheid van de politie dan de burgers die het contact als minder positief hebben ervaren. Positieve contacten leiden dus tot een beter oordeel over de beschikbaarheid van de politie. Wanneer een wijkbewoner zijn laatste contact bij de politie als positief ervaren heeft, hij het gevoel heeft gehad dat er naar hem geluisterd werd en dat hij serieus genomen werd, dan zal deze wijkbewoner een volgende keer bijvoorbeeld weer gaan bellen

wanneer hem iets opvalt.

Deze verwachtingen hebben allemaal betrekking op de politie in Nederland, niet specifiek de politie in de gemeente Tubbergen. In 2009 heeft er in de gemeente Tubbergen een onderzoek plaatsgevonden, het 'leefbaarheid & veiligheidsonderzoek' waarbij onder andere het functioneren van de politie onderzocht is. Uit dit onderzoek is naar voren gekomen dat 64% van de respondenten tevreden is over het totale functioneren van de politie in de buurt. Van de respondenten was 6,1% hierover ontevreden. De rest van de respondenten was neutraal of had geen mening. Verder is in het betreffende onderzoek naar voren gekomen dat bijna 30% van de respondenten het contact met de politie minder waardeert. Daarnaast is in het onderzoek de beschikbaarheid van de politie onderzocht. Hiervan waren de resultaten dat door 65,2% van de respondenten wordt aangegeven dat zij de politie weinig in de buurt zien. Tevens wordt door 30,4% van de respondenten aangegeven dat de politie weinig aanspreekbaar was. De afgelopen 12 maanden hadden 17,2% van de respondenten contact gehad met de politie. De twee belangrijkste redenen voor dit contact waren het melden van een ongeval (18,2%) en het krijgen van een bekeuring (11,1%) (Gemeente Tubbergen, 2009).

Uit het hierboven beschreven onderzoek kan opgemaakt worden dat de bevolking van de gemeente Tubbergen meer contact met de politie wil en dat de politie ook meer aanspreekbaar dient te zijn.

3.3. Conclusie deelvraag 1

Op de vraag wat van de wijkagent verwacht wordt kan uit de bovenstaande paragrafen een conclusie getrokken worden. Ook hierbij wordt onderscheid gemaakt tussen verwachtingen vanuit de politieorganisatie en verwachtingen van burgers.

Bij verwachtingen vanuit de politieorganisatie kan geconcludeerd worden dat van de wijkagent verwacht wordt dat hij zelfstandig is. De wijkagent dient zelfstandig te werk te gaan waarbij hij zelf invult hoe hij te werk gaat en hoe hij bepaalde zaken aanpakt. Hierover kan de wijkagent contact hebben met de teamchef maar de teamchef is niet van invloed op hoe de dag er van de wijkagent uit gaan zien. Dit bepaalt de wijkagent zelf.

Daarnaast dient de wijkagent contextgedreven te werk te gaan. Hij dient zich te laten leiden door de omgeving. Daarnaast leeft de wijkagent zich in situaties in en verbindt hij zichzelf met de specifieke omgeving, buurtbewoners en omstandigheden. De wijkagent dient ervan op de hoogte te zijn wat er speelt in zijn wijk. De wijkagent dient tevens te netwerken waardoor hij met partners en burgers gaat samenwerken. Verder wordt van de wijkagent verwacht dat hij de wijk kent en dat de wijk de wijkagent ook kent. Er dient dus sprake te zijn van kennen en gekend worden.

Bovendien dient de wijkagent een brede taakinvulling te hebben. Naast het netwerken dient de wijkagent bijvoorbeeld ook aan handhaving en opsporing te doen.

Wanneer er wordt gekeken naar de verwachtingen van burgers kan geconcludeerd worden dat ook hier naar voren komt dat de wijkagent dient te netwerken en de wijk goed dient te kennen. Verder kan geconcludeerd worden dat als burgers contact hebben met de wijkagent, zij ook écht contact willen hebben. Zij willen het gevoel hebben dat zij door de wijkagent serieus worden genomen. Tot slot wordt

van de bevolking in de gemeente Tubbergen verwacht dat zij meer contact hebben met de wijkagenten in het team Tubbergen en dat deze wijkagenten ook meer aanspreekbaar zijn. De wijkagenten in het team Tubbergen dienen dus meer op straat te zijn en ze dienen meer aanspreekbaar te zijn.

4. Type wijkagenten en werkstijlen van wijkagenten

In het vorige hoofdstuk is onder andere geconcludeerd dat de wijkagenten in Tubbergen meer zichtbaar en meer aanspreekbaar dienen te zijn. In dit hoofdstuk wordt de tweede deelvraag behandeld. Deze deelvraag luidt als volgt:

Welke factoren beïnvloeden het zelfstandig, contextgedreven en alle politietaken uitvoerende werken van de wijkagenten?

Bij de beantwoording van deze deelvraag zal worden ingegaan op verschillende type wijkagenten en verschillende type werkstijlen die wijkagenten kunnen hanteren. Deze typen zullen worden behandeld om zo tot factoren te komen die verklaren waarom wijkagenten volgens een bepaalde manier handelen. De typen zullen afzonderlijk behandeld worden waarna er op basis van deze typen rollen worden samengesteld die het handelen van de wijkagenten in het team Tubbergen kunnen verklaren. In verscheidene studies worden diverse typen wijkagenten onderscheiden. Muir (1977) en Klootwijk (2005) maken hierbij een onderscheid in typen wijkagent. Terpstra (2008) en Bervoets, van der Torre, Besselink en Van Bolhuis (2009) maken onderscheid in type werkstijlen. De verschillende typen zullen hieronder achtereenvolgens behandeld worden.

4.1. Typen volgens Muir

Muir (1977) onderscheidt in zijn studie vier typen van politiemensen. Dit doet hij op basis van twee dimensies, te weten: 'de mate waarin politiemensen bereid zijn dwang te gebruiken en de mate waarin bij hen cynische opvattingen overheersen over burgers' (Terpstra, 2008). De vier typen die Muir onderscheidt zijn:

- *Professionals.* De professionele wijkagent neemt zowel in handhavingsituaties als in andere situaties veel initiatief. Zij voelen een sterke verbondenheid met hun wijk. De professionele wijkagent heeft daarnaast een brede, ook hulpverlenende opvatting over zijn werk. Hij is ertoe bereid om regels aan burgers uit te leggen en hen een morele boodschap bij te brengen. Deze professionals zijn meer dan andere politiemensen bereid om probleemgericht te werken, de zelfredzaamheid van burgers te bevorderen en beschouwen ordehandhaving binnen hun wijk als hun taak (Terpstra, 2008, p. 33). Kenmerken die Muir aan de professional heeft meegegeven zijn een goede integratie van dwangmatigheid en sympathie. Verder geeft hij aan dat een wijkagent een professional is wanneer hij goed communiceert (Muir, 1977);
- *Reciprocators.* Een ander type zijn de reciprocators. Muir (1977) geeft aan deze groep de kenmerken dat ze slap en te sympathiek zijn en dat ze geen beslissingen kunnen nemen. Terpstra (2008, p. 33) voegt daaraan toe dat de reciprocators de reactieven zijn, welke de grootste groep vormen. Wanneer het om het helpen van burgers gaat neemt deze categorie

wijkagenten minder initiatief. De hulpverlening wordt beperkt tot de burgers die hun hulp verdienen. Wel dienen deze burgers om hun hulp te vragen. Deze agenten nemen op het punt van handhaving wel het initiatief;

- *Enforcers*. Het derde type is de enforcers, de afdwingers, die door Muir (1977) wordt omschreven als zowel cynisch als dwangmatig. Terpstra (2008, p. 33) geeft hierbij aan dat deze categorie zich voornamelijk richt op 'crime fighting'. Voor hulpverlening hebben zij weinig belangstelling. Verder zijn zij cynisch ten opzichte van het publiek en hebben ze een hekel aan meldingen die niet bijdragen aan de rechtshandhaving en in hun ogen alleen maar tijd kosten. Zij laten hun gezag snel gelden waarbij ze eerder dwang gebruiken dan hun verbale kwaliteiten;
- *Avoiders*.
Tot slot de avoiders, de vermijders. Zij worden door Muir (1977) omschreven als agenten die hun werk vermijden. Zij zorgen louter voor het verzamelen van hun salaris. Terpstra (2008, p. 33) vult hierbij aan dat deze agenten proberen om het contact met de burgers te ontlopen. Het initiatief worden zelden door deze categorie genomen en probleemsituaties trachten zij te ontlopen. Zij zijn niet betrokken bij de problemen en behoeften van burgers en tonen weinig sympathie voor de moeilijke posities waarin burgers zich kunnen bevinden.

4.2. Typen volgens Klootwijk

Klootwijk (2005), heeft bij zijn onderzoek naar politieprofessionaliteit in het politiedistrict Centrum vijf typen buurtagenten opgesteld:

- *Blauwe buurtagenten ('de handhaver')*. Blauwe buurtagenten hebben een sterke affiniteit met handhaving en repressie. Zij steken veel tijd in het verbaliseren en het vangen van boeven;
- *Groene buurtagenten ('de toezichtcoach')*. Groene buurtagenten hebben het accent liggen op het vormen van sociale redzaamheid. Deze agenten besteden veel tijd aan het ondersteunen van buurtpreventie en/of andere vormen van sociaal toezicht;
- *Rode buurtagenten ('de informatiemakelaar')*. Rode buurtagenten hebben een sterke affiniteit met informatie en contacten. Dit type agent verzamelt sleutelfiguren en informanten om zich heen. Verder is de rode buurtagent van alles op de hoogte;
- *Gele buurtagenten ('de netwerker')*. Het accent van gele buurtagenten ligt op netwerken en belangen. Zij wonen tal van netwerkvergaderingen bij en weten met verschillende belangen om te gaan;
- *Witte buurtagenten ('de ambassadeur')*. Witte buurtagenten leggen hun focus op communicatie en op het beïnvloeden van de visie van burgers over het imago van de politie en de

(on)veiligheid. Dit type buurtagent gaat naar buurtbijeenkomsten en legt het belang op het politie-imago en de publiekstevredenheid.

4.3. Typen volgens Terpstra

Terpstra (2008) gaat ervan uit dat de werkstijl van de wijkagenten bepaald wordt door twee belangrijke dimensies te weten de mate van handhavend optreden en gebruik maken van repressieve middelen en de manier waarop de wijkagent de relatie met zijn werkgebied vormgeeft. Bij het laatstgenoemde maakt Terpstra (2008) onderscheid tussen instrumenteel optreden en communicatief optreden. Instrumenteel optreden repliceert bij contacten met burgers het tijdelijke karakter, meer afstandelijkheid en bij specifieke problematiek de functionele gerichtheid hierop. Communicatief optreden repliceert zichtbaarheid, nabijheid, vertrouwen en persoonlijke bekendheid.

Op basis van deze twee dimensies heeft Terpstra (2008) de volgende vier werkstijlen opgesteld:

- *‘Communicatief, maar weinig handhavend*: deze wijkagent staat dicht bij de burger en heeft weinig aandacht voor handhaving;
- *Tweedelijfnfunctie*: deze wijkagent richt zich op preventie, en dan vooral in samenwerking met externe partners;
- *Nabij, maar ook optredend*: deze wijkagent staat dicht bij zijn burgers, maar treedt regelmatig corrigerend op;
- *Afstandelijke handhaver*: deze wijkagent opereert vooral als handhaver en heeft minder contact met burgers’ (Terpstra, 2008).

4.4. Typen volgens Bervoets, Van der Torre, Besselink en Van Bolhuis

Bervoets, Van der Torre, Besselink en Van Bolhuis (2009) maken net als Terpstra ook onderscheid in verschillende werkstijlen. Dit doen zij ook op basis van twee centrale dimensies. De eerste dimensie is de mate waarin men bij het werk betrokken is en de tweede dimensie is de termijnvisie van wijkagenten. Men kan hierbij gericht zijn op de korte of lange(re) termijn. Op basis van deze twee dimensies hebben Bervoets, Van der Torre, Besselink en Van Bolhuis vier ideaaltype werkstijlen onderscheiden. In werkelijk kunnen wijkagenten trekken vertonen van meerdere typen. De vier ideaaltype werkstijlen luiden als volgt:

- *De scheidsrechter*. De scheidsrechter staat boven de partijen. Hierbij is hij zakelijk en richt hij zich op de korte termijnnoriëntatie. De scheidsrechter heeft het stellen van normen door middel van handhaving als voorkeur waarbij hij tracht om boven de partijen te staan op een fatsoenlijke, sociale en neutrale manier. Hij hecht er verder waarde aan om bij het sociale wijkleven niet al te betrokken te raken. Daarnaast stelt hij grenzen aan de politietaak, zegt hij

gemakkelijker neen dan andere wijkagenten, blijft hij altijd enigszins op afstand en twijfelt hij dikwijls aan de zelfredzaamheid van mensen. Het gezag van de politie is volgens hem nodig voor het oplossen van zaken en escalatie te voorkomen. Tot slot is de scheidsrechter geen echte netwerker en helt hij daarom over naar het informele netwerk.

- *De makelaar.* De makelaar staat tussen de partijen is. Hij is hierbij zakelijk en richt zich op de lange(re) termijnoriëntatie. De makelaar verkiest afstand boven al te grote betrokkenheid. Hij ziet zichzelf niet als een hulpverlener of sociaal werker maar als facilitator. Hij staat echter wel meer tussen de partijen en is relatiegericht op een zakelijke manier. Verder heeft hij een natuurlijk gevoel voor netwerken en kent hij het veld op zijn duim. Bij zijn netwerk probeert hij vraag en aanbod bij elkaar te brengen en hierbij is de makelaar niet alleen een 'haler', iemand die informatie naar binnen haalt, maar ook een 'brenger' en 'aanbrenger'. Hij heeft een netwerkstrategie en met rendementen voor langere termijn heeft hij geen moeite.
- *De opbouwwerker.* De opbouwwerker is een betrokken hulpverlener die idealistisch is. Hij richt zich op een lange termijnoriëntatie. Verder is de opbouwwerker betrokken bij het sociale wijkleven en is hij ook aan zijn wijk gehecht en weet er ook alles vanaf. Zijn formele alsmede zijn informele netwerk heeft hij op orde en daarnaast heeft hij, evenals de makelaar, een groot besef van lange termijn en van wederkerigheid. Collega's vinden de opbouwwerker soms te veel op en over de grenzen van zijn functie heen reiken en vinden hem soms te soft. Collega's vinden dit omdat de opbouwwerker een brede opvatting heeft van zijn politietak en ook omdat hij moeite heeft met neen verkopen. In tegenstelling tot de scheidsrechter en makelaar, die nuchtere werkers zijn, is de opbouwwerker een idealist en gelooft hij in de zelfredzaamheid van mensen. Net als de makelaar is hij goed in signaleren en adviseren. De makelaar en de opbouwwerker beschikken verder over meer koffieadresjes dan de andere twee ideaaltypen.
- *De wegwachter.* De wegwachter is reactief en loyaal. Hij richt zich op de korte termijn op het ad-hoc oplossen van problemen. Verder pakt de wegwachter aan wat op zijn pad komt en is het net als de scheidsrechter praktisch ingesteld, een echte doener. Oplossingen zoekt hij dicht bij huis en met resultaten die zich op langere termijn ontfouten heeft hij moeite. De wegwachter is een echte bijstandsverlener, hij is dienstbaar en loyaal. Een netwerkstrategie heeft hij nauwelijks en hij kan net als de opbouwwerker lastig neen verkopen. Bij de opbouwwerker is dit vanwege idealistische motieven en bij de wegwachter vanwege zijn loyaliteit. Daarnaast is de wegwachter een nuchtere werker en heeft hij behoefte aan duidelijkheid en sturing. Op wat er van hem verlangd wordt heeft hij niet altijd zicht en hij meent dat alles waaraan anderen niet toekomen door de wijkagenten wordt gedaan.

In het veldwerk komt het type wegwachter het meeste voor. Scheidsrechters, makelaars en opbouwwerkers zijn in de minderheid (Bervoets, Van der Torre, Besselink en Van Bolhuis, 2009).

4.5. Conclusie deelvraag 2

In de bovenstaande paragrafen zijn diverse type wijkagenten en type werkstijlen van wijkagenten weergegeven. Ervoor gekozen is om deze hoeveelheid verschillende typen te beperken tot vier rollen waarmee de wijkagenten in het team Tubbergen zullen worden vergeleken. Er is voor gekozen om de wijkagenten te vergelijken met vier nieuwe rollen die samengesteld zijn op basis van het type professional van Muir.

Om te beginnen is ervoor gekozen om de verschillende type wijkagenten volgens Muir (1977) buiten beschouwing te laten. Hier is voor gekozen omdat de typen volgens Muir (1977) betrekking hebben op de politie in de Verenigde Staten van ongeveer 35 jaar geleden. Daarnaast is het ook moeilijk te vergelijken met de wijkagenten waar dit onderzoek betrekking op heeft. Zo zijn bijvoorbeeld de typen 'enforcers' en 'avoiders' wel van toepassing op de situatie in de Verenigde Staten maar zijn ze niet van toepassing op de situatie in Nederland en ook niet op het team Tubbergen. Dit wordt tevens bevestigd door Terpstra (2008). In het door hem uitgevoerde onderzoek heeft hij er ook voor gekozen om deze typen achterwege te laten omdat de typen niet op de wijkagenten in zijn onderzoek van toepassing waren.

Tevens is er voor gekozen om de type wijkagenten volgens Klootwijk (2005) buiten beschouwing te laten. Hier is voor gekozen omdat Klootwijk (2005) bij deze typen voornamelijk ergens het accent op legt. Er wordt dus voornamelijk gekeken naar waar het accent bij een wijkagent ligt en niet naar het totaalplaatje. Bij de wijkagenten in het team Tubbergen is wel naar meerdere aspecten gekeken en daarom is besloten deze typen voor de algemene conclusie buiten beschouwing te laten.

De type werkstijlen volgens Terpstra (2008) zullen in dit onderzoek ook niet gebruikt worden. De gekozen dimensies zijn te beperkt voor dit onderzoek en vertonen bovendien geen verklarende factor.

Tot slot de typen werkstijlen volgens Bervoets, Van der Torre, Besselink en Van Bolhuis (2009). Ook deze typen werkstijlen worden voor de algemene conclusie van dit onderzoek buiten beschouwing gelaten. De door hen gekozen dimensies komen namelijk niet overeen met dit onderzoek.

Een voorwaarde van Muir (1977) om een professional te zijn is het goed kunnen praten. Er is voor gekozen om typen samen te stellen op basis van deze voorwaarde. De andere aspecten waar verder naar gekeken zal worden is de mate van hulpverlener zijn, de mate van openstaan voor nieuwe zaken om zo dichtbij de burger te kunnen komen en tot slot de mate van handhaving. In het voorgaande hoofdstuk is naar voren gekomen dat van een wijkagent verwacht wordt dat hij doet aan netwerken, dat hij de wijk kent en dat hij betrokkenheid bij de wijk dient te tonen. Netwerken komt ook terug in het type 'professional' van Muir (1977) en de 'tweedelijfn functie' van Terpstra (2008). Agenten komen er dus toe om te gaan netwerken als zij goed kunnen praten want dan zijn zij een professional. Dit geldt tevens voor het de verwachting dat de wijkagent betrokkenheid bij de wijk dient te tonen. Het betrokken zijn bij de wijk hoort namelijk ook bij het type 'professional' van Muir (1977). Deze verwachtingen in combinatie met de gekozen aspecten heeft geleid tot de volgende 4 rollen die dus nog niet eerder in een onderzoek zijn samengesteld:

- *Rol 1:* Deze wijkagent is een professional. Hij praat veel en er is sprake van een sterke verbondenheid met de wijk. Daarnaast is de wijkagent een echte hulpverlener. Hij heeft hiervoor veel contact met zowel externe partners als mede burgers waarbij het niet expliciet om een 'eigen zaak' hoeft te gaan. Deze wijkagent staat verder open voor nieuwe dingen waardoor hij dichterbij de burger komt te staan maar doet niet veel aan handhaving.
- *Rol 2:* Deze wijkagent is een professional. Hij praat veel en er is sprake van een sterke verbondenheid met de wijk. Verder heeft deze wijkagent voornamelijk contact met externe partners en burgers omtrent zijn 'eigen zaken'. Deze wijkagent staat open voor nieuwe dingen om dichterbij de burger te komen en doet veel aan handhaving.
- *Rol 3:* Deze wijkagent is een professional. Hij praat veel en er is sprake van een sterke verbondenheid met de wijk. Deze wijkagent heeft verder voornamelijk contact met externe partners en burgers omtrent zijn 'eigen zaken' en voor nieuwe dingen om dichterbij de burger te komen kijkt hij eerst de kat uit de boom voordat hij er open voor staat. Wel doet deze wijkagent veel aan handhaving.
- *Rol 4:* Deze wijkagent is geen professional. Hij praat weinig en er is geen sprake van een sterke verbondenheid met de wijk. Daarnaast heeft deze wijkagent voornamelijk contact met externe partners omtrent zijn 'eigen zaken', staat hij niet open voor nieuwe dingen en doet hij nauwelijks aan handhaving.

Factoren die het zelfstandig, contextgedreven en alle politietaken uitvoerende werken van de wijkagenten kunnen beïnvloeden zijn dus het wel of niet goed kunnen praten van de wijkagenten, het wel of niet voelen van een sterke verbondenheid met de wijk, de mate van hulpverlener zijn, de mate van openstaan voor nieuwe zaken en de mate van handhaving. Deze factoren zijn onderverdeeld in de hierboven weergegeven rollen. Andere factoren die een rol kunnen spelen zijn factoren die gerelateerd zijn aan de politieorganisatie. Factoren als tijdsbesteding, sturing en bureauwerk kunnen wellicht van invloed zijn op de opstelling van de wijkagent. Bij deze factoren kan er onderscheid gemaakt worden in factoren die van invloed zijn op het zelfstandig werken, factoren die van invloed zijn op het contextgedreven werken en factoren die van invloed zijn op het alle politietaken uitvoerende werken. Van invloed op het zelfstandig werken is voornamelijk de factor goed kunnen praten. Wanneer een wijkagent goed kan praten is hij volgens Muir (1977) een professional die in situaties veel initiatief neemt. Dit zou kunnen verklaren dat een wijkagent zelfstandig werkt. Een andere factor die betrekking heeft op het zelfstandig werken is de factor sturing. Wanneer een wijkagent in grote mate door de teamchef gestuurd wordt, dan werkt hij niet zelfstandig. Factoren die betrekking hebben op contextgedreven werken zijn het goed kunnen praten, tijdsbesteding en bureauwerk. Muir (1977) heeft aangegeven dat als een wijkagent goed kan praten, hij een professional is die een hulpverlenende opvatting over zijn werk heeft. Een professional kan dus goed netwerken. Netwerken is een onderdeel van contextgedreven werken. Door te netwerken blijf je op de hoogte van wat er speelt onder de bevolking en onder de netwerkpartners. Tijdsbesteding is ook een factor. Wanneer een wijkagent veel

op straat te vinden is, kan hij zich laten leiden door zijn omgeving. Op deze manier is hij tevens zichtbaar en aanspreekbaar. Tot slot de factor bureauwerk. Onder bureauwerk wordt tevens verstaan de mail. De mail kan worden gezien als een belemmering maar ook als een manier om met burgers te communiceren. Wanneer de wijkagent de mail ziet als een middel om met de burger te communiceren staat hij dicht bij de burger en is hij meer aanspreekbaar voor de burger. De factoren die betrekking hebben op het alle taken uitvoeren zijn de factoren tijdsbesteding en bureauwerk. Wanneer een wijkagent zijn tijd goed besteedt dient hij meer taken te kunnen uitvoeren omdat hij daar dan meer tijd voor heeft. Verder is bureauwerk een factor. Een grote hoeveelheid aan bureauwerk kan ervoor zorgen dat een wijkagent veel tijd op het bureau doorbrengt en zo niet aan alle taken toekomt.

Onderzoek heeft uitgewezen dat een wijkagent ongeveer 65.1 procent van zijn tijd aan wijkgerelateerde werkzaamheden besteedt (Bron et al, 2010). In het voorgaande hoofdstuk is naar voren gekomen dat de bevolking van de gemeente Tubbergen verwacht dat de wijkagenten meer zichtbaar en aanspreekbaar zijn. Meer tijd kan hier wellicht een oplossing voor zijn. Wijkagenten beschikken daarnaast over een grote mate van autonomie (Terpstra, 2008 & Van den Brink, 2010). De wijkagenten kunnen volgens hen gestuurd worden door bijvoorbeeld de 'waan van de dag', de briefing of door overleggen met netwerkpartners. Daarnaast kan er ook sturing door de wijkagent plaatsvinden. De wijkagent stuurt dan zelf collega's aan. Tot slot de factor bureauwerk. Wijkagenten zijn relatief veel tijd kwijt aan hun bureauwerk en hun mail. De mail kunnen ze echter als een belemmering zien maar ook als een middel om te communiceren. Wanneer ze de mail en de hoeveelheid bureauwerk zien als een belemmering kunnen ze wellicht andere manieren om via de computer in contact te komen met burgers ook als een belemmering zien. Denk hierbij bijvoorbeeld aan twitter. Door met burgers in contact te komen via twitter kan tevens de aanspreekbaarheid en de zichtbaarheid van de wijkagenten worden verbeterd. Het bureauwerk en twitter zien als een belemmering kan daarnaast verklaren waarom een wijkagent niet contextgedreven te werk gaat. Wanneer een wijkagent enkel op het bureau te vinden is laat hij zich immers niet leiden door de omgeving.

In hoofdstuk 6 zal er verder op deze factoren worden ingegaan en zal ook beschreven worden welke rol deze factoren in het team Tubbergen spelen.

In hoofdstuk 6 zal tevens gekeken worden welke rol het beste bij de wijkagenten in het team Tubbergen past. Redenen waarom een wijkagent zich één van deze rollen aan meet kunnen het wel of niet kunnen praten, leeftijd en geslacht zijn. Muir (1977) heeft immers aangegeven dat als een wijkagent goed kan praten, hij een professional is met een hulpverlenende opvatting over zijn werk. Goed kunnen netwerken houdt dus verband met het goed kunnen praten. Verder neemt een professionele wijkagent volgens Muir (1977) in situaties veel initiatief. Dit zou kunnen betekenen dat zij zelfstandig te werk gaan en ook zelfstandig invulling geven aan hun werkzaamheden. Tot slot heeft een professional volgens Muir (1977) een brede probleemgerichte opvatting over zijn werk. Goed kunnen praten is dus ook een factor voor zelfstandig werken en voor alle taken waarnemen.

5. Zelfstandig, contextgedreven en alle politietaken uitvoerend werken in Tubbergen

In het voorgaande hoofdstuk zijn factoren genoemd die het zelfstandig, contextgedreven en alle politietaken uitvoerende werken van de wijkagenten kunnen verklaren. In dit hoofdstuk zal worden gekeken in hoeverre de wijkagenten in het team Tubbergen zelfstandig, contextgedreven en alle taken uitvoerend te werk gaan. Hoofdstuk 5 gaat in op de resultaten van deelvraag 3. Deelvraag 3 luidt:

In hoeverre werken de wijkagenten in Tubbergen zelfstandig, contextgedreven en alle politietaken uitvoerend?

Bij de beantwoording van deze vraag zal gekeken worden naar de uitkomsten van de observaties en de interviews. De in de deelvraag genoemde aspecten van zelfstandig werken, contextgedreven werken en het aspect van alle politietaken uitvoeren zullen afzonderlijk behandeld worden.

5.1. Zelfstandig werken

In paragraaf 3.1.1. zijn diverse type werkstijlen op basis van zelfstandig werken weergegeven. Dit betreffen de volgende typen:

- *Zelfstandig in alle opzichten.* Deze wijkagent werkt geheel zelfstandig. Daarbij vult hij ook zelf ik hoe hij te werk gaat en hoe hij bepaalde zaken aanpakt. Verder heeft hij nauwelijks contact met de teamchef over de door hem (te) verrichte(n) werkzaamheden. De teamchef is hierop ook niet van invloed.
- *Zelfstandig, geeft zelf invulling maar wel regelmatig contact met de teamchef.* Deze wijkagent gaat zelfstandig te werk en hierbij vult hij ook in hoe hij te werk gaat en hoe hij met bepaalde zaken omgaat. Daarbij heeft deze wijkagent wel regelmatig contact met de teamchef. De teamchef denkt met deze wijkagent mee maar is niet van invloed op de uitvoering van de werkzaamheden.
- *Zelfstandig maar gestuurd in de invulling daarvan.* Deze wijkagent gaat zelfstandig te werk. Hij ziet het werk wel maar in de uitvoering van zijn werkzaamheden wordt hij gestuurd door de teamchef. Met de teamchef heeft deze wijkagent dus regelmatig contact.
- *Niet zelfstandig, leunt op de organisatie.* Deze wijkagent leunt op de organisatie. Hij heeft veel aansturing nodig en zal ook pas dan wat gaan doen. Indien er geen aansturing is zal deze wijkagent ook niet weten wat te doen. Daarbij wordt hij ook gestuurd in de uitvoering van zijn werkzaamheden.

Om na te gaan in hoeverre de wijkagenten in het team Tubbergen zelfstandig werken zal dus naar diverse punten gekeken worden. Bij de observaties is er voor wat betreft het zelfstandig werken op gelet of de wijkagent zelf bepaalt wat hij die dag gaat doen en ook hoe hij zijn werkzaamheden doet of dat een ander, bijvoorbeeld de teamchef, dat tegen hem vertelt. Er is daarnaast gelet op de mate van contact tussen de wijkagent en de teamchef en tevens is hierbij gelet op de invloed van dat contact op de wijkagent. Volgt de wijkagent de teamchef of trekt hij zijn eigen plan?

Allereerst het punt zelfstandigheid. Uit de observaties is gebleken dat de wijkagenten allen zelfstandig te werk gaan. Zij hoeven hiervoor door niemand aangestuurd te worden. De wijkagenten gaan niet naar iemand toe om te vragen wat zij moeten doen en andersom komt er ook niemand bij hen. Er is dus niemand die de wijkagenten zegt wat zij moeten doen, dat bepalen zij zelf. Verder is tijdens de observatieperiode gebleken dat de wijkagenten hierbij ook zelf de uitvoering van hun werkzaamheden bepalen. Ook hier is er niemand die zegt hoe ze te werk moeten gaan. Af en toe plegen ze hierover wel onderling overleg of hebben ze het erover met de teamchef maar die denken dan voornamelijk mee. De uiteindelijke uitvoering bepaalt de wijkagent zelf.

Uit de observaties is verder gebleken dat voor wat betreft het contact met de teamchef, wijkagent B en wijkagent C meer contact met de teamchef hebben dan wijkagent A. Ze hebben wel allemaal in de wandelgangen af en toe contact met de teamchef waarbij ze vertellen waar ze mee bezig zijn maar in dit verband wordt er gekeken naar regelmatig contact, wat wijkagent B en wijkagent C wel hebben. Tijdens de observatieperiode hadden zij regelmatig contact met de teamchef. In dit verband wordt ook gekeken naar de invloed van de teamchef op wijkagent B en wijkagent C. Wijkagent C zegt hierover het volgende (bijlage 5):

‘Ik ga zelfstandig te werk. De teamchef denkt mee maar ik bepaal. Ik heb veel contact met de teamchef. Ik zeg waar ik mee bezig ben maar dat zijn wel vaak de wat ergere zaken zoals stalking of huiselijk geweld. Zulke zaken bespreek ik met de teamchef en hierin denkt zij mee, een soort van wisselwerking. Ik stippel wel zelf de lijnen uit. Verder bespreek ik ook veel met de andere twee wijkagenten. De lijntjes hier zijn heel kort’.

Uit het bovenstaande citaat komt naar voren dat er regelmatig contact is met de teamchef. De teamchef wordt door de wijkagent op de hoogte gehouden en denkt met hen mee. Wel is het zo, hetgeen tevens geldt voor wijkagent B, dat de teamchef niet van invloed is op de uitvoering van hun werkzaamheden. De uitvoering bepalen zij zelf. Hiermee worden de observaties bevestigd. Doordat de wijkagenten zelf bepalen wat zij gaan doen en ook hoe zij bepaalde dingen gaan doen, dienen zij goed te kunnen praten om aan informatie te komen. Hiervoor dienen de wijkagenten veel initiatief te nemen. Dit doen de wijkagenten in Tubbergen ook. Om te kunnen praten met de netwerkpartners of met de inwoners van hun wijk gaan de wijkagenten bijvoorbeeld uit zichzelf naar hun netwerkpartners toe en gaan uit zichzelf de wijk in alwaar ze met de inwoners een praatje maken. De wijkagenten komen op deze manier veel te weten. Hierin nemen zij dus zelf het initiatief waardoor ze hun informatie ook vergaren.

Wijkagent A heeft in tegenstelling tot de andere wijkagenten geen regelmatig contact met de teamchef. Hierover zegt hij het volgende (bijlage 3):

‘Ik heb niet veel contact met de teamchef. Ik ga eigenlijk nooit naar de teamchef heen om te vertellen wat ik gedaan heb of wat ik ga doen. De verantwoording leg ik af in de mutaties die ik maak of het werk dat ik inlever. Als je elkaar tegenkomt in de wandelgangen spreek je natuurlijk wel eens over zaken en vertel je waar je mee bezig bent. De teamchef volgt mij dus wel maar stuurt mij niet echt. Ik vraag haar bijvoorbeeld wel naar ontwikkelingen in een zaak uit mijn buurt als ze terugkomt van overleg met de burgemeester. Maar in bijna alle gevallen weet ik dat dan ook al wel omdat hij met de wethouders en veel ambtenaren ook deel uitmaakt van mijn netwerk. Wij wijkagenten worden afgerekend op hetgeen wij op papier zetten en wat wij doen’.

Op basis van dit citaat kan gesteld worden dat wijkagent A geen regelmatig contact heeft met de teamchef. De teamchef is ook niet van invloed op de invulling van zijn werkzaamheden. Wijkagent A bepaalt zelf hoe hij bepaalde zaken aanpakt en hoe hij te werk gaat, hetgeen door de observaties wordt bevestigd. Sturing is een verklarende factor voor zelfstandig werken. Geconcludeerd kan dus worden dat de teamchef niet bepaalt wat de wijkagenten gaan doen en ook niet hoe zij bepaalde dingen gaan doen. De wijkagenten in Tubbergen werken allen zelfstandig.

Wanneer de wijkagenten vergeleken worden met de verscheidene typen op basis van zelfstandigheid, kan gezien het bovenstaande geconcludeerd worden dat wijkagent A het eerste type betreft en de wijkagenten B en C het tweede type. Wijkagent A gaat immers zelfstandig te werk, heeft nauwelijks contact met de teamchef en bepaalt zelf hoe hij te werk gaat. Wijkagent B en wijkagent C komen overeen met het tweede type. Zij gaan zelfstandig te werk en bepalen ook zelf hoe zij te werk gaan maar hebben wel regelmatig contact met de teamchef.

5.2. Contextgedreven werken

Om na te gaan in hoeverre de wijkagenten in het team Tubbergen contextgedreven te werk gaan zal naar de verschillende aspecten van gebiedsgebonden werken gekeken worden. Contextgedreven werken is hier een vorm van. Ook naar dit aspect zal apart worden gekeken.

Terpstra (2008) beschouwt de volgende kenmerken als kenmerken van gebiedsgebonden werken:

- Verkleinen van de afstand tot samenleving en burgers;
- Focus van de politie op een breed scala van problemen en doelen;
- Preventieve benadering en daarmee een proactieve werkwijze;
- Samenwerking met andere partijen;

- Betrokkenheid van burgers.

In dit onderzoek worden het eerste en het vijfde kenmerk samengevoegd omdat ze allebei betrekking hebben op burgers. Het tweede kenmerk zal in paragraaf 5.3. worden besproken. Er zal dan gekeken worden naar hoe de wijkagenten in het team Tubbergen de verschillende taken die zij hebben uitvoeren. Kenmerk drie en vier zullen afzonderlijk besproken. Bij de observaties is voor wat betreft het contextgedreven werken gelet op de mate waarin de wijkagenten samenwerken met anderen. Hoe vaak en hoe intensief is dit contact? Verder is er op gelet of de wijkagenten in het team Tubbergen de wijk en de (gewoonten van de) inwoners goed kennen. Kennen zij de inwoners en kennen zij ook de gebruiken van de inwoners? Daarnaast is gekeken naar hoe vaak de wijkagenten daadwerkelijk in de wijk te vinden zijn maar ook naar hoe vaak zij daadwerkelijk voor de wijk bezig zijn.

5.2.1. Afstand en betrokkenheid ten opzichte van burgers

Allereerst het eerste en het vijfde kenmerk. Hierbij zal om te beginnen worden gekeken naar de tijd dat de wijkagent daadwerkelijk in de wijk te vinden is. Hij bevindt zich dan namelijk in de frontlinie en is voor burgers zichtbaar en aanspreekbaar in hun eigen wijk. Zowel uit de observaties als uit de interviews is naar voren gekomen dat dit in het team Tubbergen per wijkagent verschillend is. Gedurende de observaties is gebleken dat wijkagent A nauwelijks de wijk in gaat, dit in tegenstelling tot de wijkagenten B en C. Wijkagent A was voornamelijk op het bureau aan het werk terwijl wijkagenten B en C veel meer op straat te vinden waren of bij de netwerkpartners in hun wijk. Dit verschil komt ook naar voren in de interviews. Wijkagent A zegt hierover het volgende (bijlage 3):

‘Ik werk 36 uur per week en heb daarvan ongeveer 30 procent wijkdienst dus dat is ongeveer 12 uur. Van deze 12 uur ben ik veel te weinig in de wijk te vinden. Als ik de helft van die 12 uur zou halen zou dat mooi zijn maar zelfs dat haal ik nog niet eens. De overige uren ben ik op het bureau te vinden. Wat ik wel doe is dat als ik tijdens de noodhulp niet veel te doen heb, wat aan de wijk te doen. Maar als ik hier zit als senior van dienst kan ik bijna niet weg. Er wordt wel gezegd van ‘s middags is het bureau toch dicht dus dan kun je wel weg maar dat komt er bijna niet van. Ik pleeg hooguit een telefoontje. Er komt daar zoveel rotzooi binnen, je hebt daar genoeg te doen’.

‘Maar als ik straks terugkom van vakantie ga ik het anders doen. Ik heb voor mijzelf een snorfiets geregeld. Ik ga dan ‘s ochtend er gewoon opzitten en dan ga ik weg want het is natuurlijk ook wel gemakkelijk om hier te blijven zitten en even met iedereen te kletsen. Je kunt dan beter de straat op gaan, dat kletsen komt nog wel een keer’.

Uit dit citaat kan opgemaakt worden dat wijkagent A per week nog geen zes uur in zijn wijk te vinden is. Ook tijdens de observaties kwam dit naar voren. Wel geeft wijkagent A aan hier iets aan te zullen doen. Dit vindt echter plaats in de afrondende fase van dit onderzoek waarbij er niet meer geobserveerd wordt. Hier kan dus geen verdere uitspraak over gedaan worden.

Wijkagent B zegt over zijn aanwezigheid in de wijk het volgende (bijlage 4):

‘Per week heb ik gemiddeld 18 uur wijkdienst. Fysiek ben ik tijdens de wijkdienst ongeveer 4 tot 6 uur in de wijk aanwezig. Naar mijn mening is dit aantal wel voldoende maar ik ben wel van mening dat als ik meer uur in de wijk aanwezig ben ik ook meer resultaat zou hebben. Ik zou dan een nog beter beeld hebben en nog betere contacten.

Als ik noodhulpdienst heb ga ik regelmatig de wijk in. Als ik senior van dienst ben kan ik helaas niet de wijk in. Ik beantwoord dan wel telefoontjes en mails. Eigenlijk ben ik altijd wel wijkgerelateerd bezig, tijdens welke dienst dan ook. Ik kan alleen niet altijd fysiek in de wijk aanwezig zijn’.

Wijkagent B zegt in dit citaat dat hij altijd wijkgerelateerd bezig is. Dit geldt ook voor de andere wijkagenten. Verder spreekt wijkagent B over vier tot zes uur aanwezigheid in de wijk. Gedurende de observaties kwam naar voren dat wijkagent B meer uur in de wijk te vinden is. Op basis van de observaties wordt geschat dat dit gemiddeld acht uur betreft. Later in het interview zegt wijkagent B het volgende (bijlage 4):

‘Wij als wijkagenten hebben dan ook verzocht om collega’s voor een wijkdienst samen met de wijkagent in te plannen. Zij leren op deze manier de wijk kennen en ik ga daardoor ook eerder de wijk in. Wanneer ik samen met een collega voor een wijkdienst gepland ben, ben ik ook die 8 uur in de wijk te vinden. Als ik alleen ben kruip ik eerder achter de computer’.

Ook in dit citaat wordt bevestigd dat wijkagent B meer in de wijk te vinden is dan de eerder zelf aangegeven 4 tot 6 uur. Wijkagent B geeft hierin tevens aan dat hij meer in de wijk te vinden is als hij samen met een collega voor een wijkdienst gepland wordt. Uit de observaties is echter gebleken dat dit in verband met de planning niet altijd mogelijk is.

Het volgende punt waar naar gekeken zal worden is het contact tussen de wijkagent en de burgers. Hierbij zal worden nagegaan in hoeverre de wijkagent de burgers denkt te kennen en andersom. Verder zal worden gekeken of de wijkagent de buurt waarin hij of zij werkzaam is goed kent. Uit de observaties is naar voren gekomen dat alle wijkagenten in het team Tubbergen de wijk zeer goed kennen. Wanneer je met hen de wijk in gaat kunnen zij precies vertellen wie daar woont en wat diegene heeft ‘uitgespookt’. Dit weten zij uiteraard niet bij elk huis maar de huishoudens waarvan zij dit niet weten hebben meestal dan ook geen verleden of er is niks met hen aan de hand. Verder was het zo dat als tijdens de briefing bijvoorbeeld een naam viel, de wijkagenten gelijk konden vertellen wie dat was, waar hij woonde en wat hij op zijn kerfstok had. Hierbij viel op dat deze bekendheid bij de wijkagenten niet beperkt was tot hun eigen buurt maar dat zij dit wisten voor de gehele gemeente Tubbergen. De wijkagenten kennen dus ook elkaars wijk. Een reden voor deze grote bekendheid van de wijkagent kan zijn dat de wijkagenten zelf in de gemeente Tubbergen wonen. Daarnaast zijn twee wijkagenten ook al ruim dertig jaar in het gebied werkzaam. Zij kennen de buurt en de bewoners. Zo houden ze bijvoorbeeld ook rekening met de eigenschappen van de bevolking. Wijkagent A zegt hierover het volgende (bijlage 3):

‘Over het algemeen genomen hebben wij een categorie inwoners die zichzelf heel goed redden. Heel

weinig mensen hebben de politie nodig. Als ze de politie nodig hebben is dat dan ook voornamelijk voor een ongeluk of voor een overval, niet voor maatschappelijk werk. Dat zijn er niet zoveel. Als de mensen hier zichzelf redden vind ik ook dat je daar niet iets aan moet willen doen. Mensen hier zijn al erg lang gewend om alles op hun eigen manier op te lossen. Ze hebben een hoge mate van zelfredzaamheid en daar hoef ik eigenlijk niks aan te doen’.

Door de hoge zelfredzaamheid van de bevolking nemen de wijkagenten een telefoontje van een inwoner dan ook heel serieus. Ze zeggen namelijk dat ze weten dat die inwoner al geprobeerd heeft om het probleem op diverse manieren op te lossen en dat hem dat dus niet gelukt is. Indien een inwoner belt met een probleem, dan heeft hij ook daadwerkelijk een probleem dat hij zelf niet kan oplossen.

Wanneer er gekeken wordt naar het contact met de burgers en naar de vraag of de burger de wijkagent kent zijn er enkele verschillen tussen de wijkagenten te zien. Bij wijkagent C kan geconcludeerd worden dat de burgers deze wijkagent kennen en dat de burgers ook contact met deze wijkagent hebben, hetgeen zowel door de observaties als door het interview wordt bevestigd. Een reden hiervoor kan zijn dat wijkagent C al ruim dertig jaar in de betreffende buurt woont en werkt en daarnaast ook actief is in het verenigingsleven. Over de contacten met burgers zegt deze wijkagent het volgende (bijlage 5):

‘Ik ken niet alle inwoners van mijn wijk, dat is overdreven maar het is wel zo dat ik de bevolking ken en de bevolking kent mij. Ik houd het nou wel heel breed. Er zijn altijd mensen die niet weten wie de wijkagent is maar aan de andere kant is dat misschien ook wel goed omdat ze nog nooit met de wijkagent in aanraking hebben hoeven komen. Wel weet ik waar de raddraaiers en de zwak socialen, dus de mensen ik moet kennen, zitten’.

‘Burgers komen wel bij mij, als ik wat wil weten ga ik naar hen toe maar vaak komen ze wel. Dat komt vooral ook doordat ik in Tubbergen woon. Ik word bijvoorbeeld regelmatig in de supermarkt aangesproken. Ik heb daar geen problemen mee. Het is wel zo dat alleen professionals mijn dienstnummer hebben maar voor de burgers ben ik wel toegankelijk want ze mailen mij wel of spreken mij ergens aan’.

Dit is in tegenstelling tot wijkagent B. Wijkagent B zegt de burgers wel te kennen maar weet niet of het andersom ook zo is (bijlage 4):

‘Het is een plattelandsbuurt, kennen en gekend worden, noaberschap. Ik denk dat ik de bewoners met hun gewoontes redelijk ken. Ik ken ze niet allemaal bij naam maar weet wel hoe ze reageren. Ik denk wel dat ze mij minder kennen dan dat ik hen ken. Wel denk ik dat het per gebied verschillend is. In Vasse en Heeze kennen ze mij denk ik goed. In Geesteren denken ze bijvoorbeeld nog dat Johan Brughuis, voormalig wijkagent, nog steeds wijkagent is omdat hij daar woont. Misschien valt de mate waarin ze mij kennen toch wel tegen. Dit kan denk ik verbeterd worden door meer publiciteit, bijvoorbeeld in de krant of in ‘op en rond de essen’. Twitter is verder denk ik ook een mooi middel, net als Facebook. Als ze iedere keer mijn gezicht en mijn naam zien dan denk ik wel dat ze mij eerder zullen herkennen. Wel denk ik dat ik de personen ken die ik moet kennen’.

‘Met burgers die geen problemen hebben heb ik af en toe contact bijvoorbeeld als ik een lezing geef over mijn werk. Verder ben ik begonnen met twitteren en hoop zo ook contact met hen te krijgen. Als ik in de wijk ben komen de burgers niet naar mij toe. Dit komt natuurlijk ook omdat ik in de auto zit en dan anoniem ben. Wel vind ik dat ik geen bromsnor van de wijk ben die op de fiets de wijk in gaat. Zo steek ik niet in elkaar maar zo steekt mijn wijk ook niet in elkaar. Maar als ik rij in de auto en ik zie bijvoorbeeld iemand staan dan spreek ik die persoon wel even aan. Mijn dorpen zijn echter zo klein, als ik daar rond zou lopen zullen ze echt vragen wat ik aan het doen ben’.

In dit laatste citaat komt tevens naar voren dat de wijkagent rekening houdt met de bevolking in zijn buurt. Tijdens de observaties is naar voren gekomen dat de wijkagent regelmatig in dialect praat met de bevolking, hetgeen door de bevolking gewaardeerd werd. Door op deze manier goed met hen te praten leren ze elkaar goed kennen. Verder is tijdens de observaties naar voren gekomen dat de wijkagenten in het team Tubbergen niet alleen hun eigen wijk goed kennen. Zij kennen de hele gemeente goed en kennen dus ook elkaars wijken.

5.2.2. Preventieve benadering

Tijdens de observaties is naar voren gekomen dat de wijkagenten in het team Tubbergen ook preventief te werk gaan. Regelmatig hadden zij telefonisch of per mail contact met diverse instanties of met de burger zelf om te voorkomen dat de situatie zou verslechteren. Een voorbeeld hiervan, wat tevens de observaties bevestigd, wordt gegeven door wijkagent B (bijlage 4):

‘Een ander voorbeeld is die van een vrouw die al enige tijd ’s nachts schreeuwde en lawaai maakte. Ik wist dat de dochter uit huis was en begeleid woonde en dat de zoon wel eens drugs gebruikte. De vrouw had een psychiatrisch probleem. Na 2 of 3 keer ’s nachts te hebben geschreeuwd en lawaai te hebben gemaakt heb ik de huisarts gebeld en gezegd van op deze manier kan het niet doorgaan en ik heb het liefst dat ze weer opgenomen wordt bij de volgende keer dat ze weer overlast veroorzaakt en zo geholpen wordt. Dat is toen gebeurd maar de zoon die zat nog wel steeds thuis. Ik heb vervolgens de zoon opgebeld en gevraagd of hij, nu hij alleen in huis was, wist hoe hij de huur diende te betalen of hij bij het geld van zijn moeders rekening kon of hij kon koken etc. Hier wist hij allemaal niks van. Ik heb toen maatschappelijk werk gebeld en hen de situatie uitgelegd en gezegd dat die jongen geholpen diende te worden. Maatschappelijk werk heeft hem vervolgens geholpen en daardoor zijn problemen zoals een huurachterstand voorkomen’.

Dit voorbeeld laat goed zien hoe wijkagent B preventief te werk is gegaan. Door contact met de zoon en maatschappelijk werk op te nemen is voorkomen dat de zoon bijvoorbeeld een huurachterstand opliep. Een verslechtering van de situatie is hierdoor dus voorkomen. Door goed met de jongen te praten heeft hij op de situatie ingespeeld.

5.2.3. Samenwerking met andere partijen

In deze paragraaf zal worden nagegaan in hoeverre de wijkagenten in het team Tubbergen samenwerken met andere partijen. Uit de observaties bleek dat als er een overleg plaatsvindt in de gemeente, zoals het preventieoverleg, dan gaat wijkagent C hierheen en na afloop stelt zij de andere wijkagenten op de hoogte. Verder kwam naar voren dat de wijkagenten voornamelijk per mail en per telefoon contact hebben met hun netwerkpartners en dat ze nauwelijks bij hen zo maar even binnenlopen. Dit laatste doet wijkagent C overigens wel (bijlage 5):

‘Om informatie te verzamelen doe ik aan netwerken, netwerken en nog eens netwerken. Het zijn de reguliere vergaderingen waar ik in zit: jeugdhulpteam, twee overleggen waarvan één tot en met twaalf jaar en één voor ouder dan twaalf jaar en het preventieoverleg. Hier komt heel veel informatie vandaan. Verder loop ik regelmatig ook zo even binnen bij bijvoorbeeld de woningstichting of het maatschappelijk werk’.

Wel viel op dat zij allemaal aangaven niet zonder hun netwerkpartners te kunnen. Zij hebben hen nodig voor het verkrijgen van informatie maar verwijzen ook veel klanten naar hen door. De contacten die zij met de netwerkpartners hebben zijn voor hen heel bepalend (bijlage 5):

‘Deze contacten zijn heel bepalend. In feite is dat je werk, met deze contacten moet je verder werken. Of het bij de politie thuis hoort is een tweede maar dan kan ik wel weer doorverwijzen’.

Geconcludeerd kan worden dat wijkagent C, in tegenstelling tot de andere wijkagenten, een meer hulpverlenende rol aanneemt. Zij gaat naar alle vergaderingen en loopt ook zo maar eens binnen. Verder komt naar voren dat de wijkagenten veel met hun netwerkpartners praten en dat zij dit nodig hebben om hun werk uit te voeren. Tevens hebben de wijkagenten een hulpverlenende opvatting. Zij hebben veel contact met hun netwerkpartners om problemen op te lossen maar ook om problemen te voorkomen, zoals in de bovenstaande paragraaf is weergegeven.

5.3. Alle taken uitvoeren

Deze paragraaf zal nagaan in hoeverre alle taken door de wijkagenten worden waargenomen. Hierbij dient opgemerkt te worden dat hiervoor uitsluitend is gelet op de taken die de wijkagent waarneemt gedurende een wijkdienst en dus niet tijdens andere diensten. Hier is voor gekozen om zo goed na te kunnen gaan welke taken er worden waargenomen als wijkagent en niet als ‘gewone’ agent aangezien dit onderzoek zich richt op de wijkagent. Voor wat betreft het alle taken uitvoeren is er bij de observaties op gelet wat de wijkagenten precies doen de hele dag. Dit is vervolgens allemaal genoteerd zodat gekeken kon worden naar de activiteiten die de wijkagenten tijdens hun wijkdiensten uitvoeren.

De volgende categorieën worden als de activiteiten van de wijkagent beschouwd (Terpstra, 2008):

- *Rechtstreeks contact met burgers;*

- *Activiteiten op straat;*
- *Hulpverlening;*
- *Problemen in de wijk aanpakken;*
- *Activiteiten in het kader van opsporing;*
- *Samenwerking met externe partners;*
- *Schakelfuncties;*
- *Interne functies;*
- *Administratief en bureauwerk;*
- *Overige taken.*

Op dit gedeelte van de deelvraag kan kort geconcludeerd worden dat de wijkagenten in het team Tubbergen een groot deel van deze taken wel uitvoeren. Hier zijn dus wel een aantal uitzonderingen op, hetgeen ook per wijkagent kan verschillen.

Allereerst handhaving en verkeer. Wijkagent A en wijkagent B worden dikwijls ingepland voor controles of houden zich op een andere manier met het verkeer bezig. Wijkagent A is bijvoorbeeld binnen het team Tubbergen het hoofd van verkeer. In dit onderzoek wordt echter gekeken naar de uitvoering van handhaving en verkeer tijdens de wijkdiensten. Uit de observaties en de interviews is gebleken dat wijkagent A en wijkagent B vaker handhavend optreden dan wijkagent C. Wijkagent C deelt vrijwel nooit een bon uit. Wel geeft wijkagent C aan burgers op hun verantwoordelijkheden te wijzen (bijlage 5):

'Ik wijs burgers vaak op hun verantwoordelijkheden door waarschuwend te werk te gaan. Naar mijn mening gaat het wel altijd om het doel wat je wilt bereiken. Ik geef iemand bij wijze van spreken liever een keer het onderste uit de zak en dat ik mijn doel dan wel bereik dan dat ik bonnetje ga schrijven en hij doet het zo weer. Maar bij excessen schrijf ik zo een bon, geen probleem'.

Wijkagent B zegt daarentegen het volgende (bijlage 4):

'Ik heb er geen enkele moeite mee om als wijkagent handhavend op te treden. Ik vind dat een wijkagent ook prima een handhaver kan zijn. Als men in mijn wijk vraagt om een snelheidscontrole dan heb ik er helemaal geen bezwaar tegen om er dan zelf te gaan staan controleren. Of ik ze een bon geef heeft te maken met de situatie en niet of ik er dan sta als handhaver of als wijkagent'.

Uit de twee bovenstaande citaten kan opgemaakt worden dat wijkagent C de taak als handhaver niet waarneemt en dat wijkagent B dit wel doet.

Met zaken als verkeer houden wijkagenten A en B, zoals eerder gezegd, zich voornamelijk bezig buiten hun wijkdiensten. Wel is het zo dat zij dikwijls klachten krijgen over bijvoorbeeld een verkeerd geparkeerde auto of dat er ergens te hard gereden wordt. Wanneer het eerste voorbeeld het geval is, dan gaan ze een kijkje nemen op de bewuste plek. Wel is het zo dat dit meestal wordt uitbesteed aan de noodhulp met het verzoek daar even een kijkje te gaan nemen en de resultaten aan de wijkagent terug te koppelen. Is het tweede voorbeeld het geval dan besteden zij dat uit aan de collega's om ervoor te zorgen dat er op die weg gecontroleerd wordt en dus ook wordt nagegaan of er daadwerkelijk te hard wordt gereden. De resultaten ervan koppelen zij dan weer terug aan de melder.

Hieruit kan geconcludeerd worden dat wijkagent A en wijkagent B zich voornamelijk met verkeer bezig houden buiten hun wijkdienst om. Gedurende hun wijkdienst zijn de wijkagenten niet veel met verkeer bezig en wanneer er wel iets over verkeer op hun pad komt wordt dit meestal uitbesteed.

Daarnaast is er nog de activiteit opsporing. Tijdens de observatieperiode was er in de buurt van wijkagent C een kistje gestolen met geld erin. Het vermoeden bestond hierbij dat een familielid hier wat mee te maken had. Wijkagent C heeft deze zaak vervolgens zelf tot zich genomen en afgehandeld. Wijkagent A en wijkagent B hebben zich gedurende de observatieperiode niet zichtbaar met opsporing bezig gehouden.

5.4. Conclusie deelvraag 3

Op basis van de bovenstaande paragrafen kan op basis van de observaties en de interviews geconcludeerd worden dat de wijkagenten in het team Tubbergen zelfstandig te werk gaan. Zij bepalen zelf wat zij gaan doen en hierbij bepalen zij ook zelf hoe zij dat doen. Wel hebben wijkagent B en wijkagent C regelmatig contact met de teamchef, dit in tegenstelling tot wijkagent A.

Verder kan voor wat betreft het contextgedreven werken geconcludeerd worden dat de wijkagenten de buurt en de inwoners van hun buurt goed kennen. Ze kennen ook de gewoontes van hun buurt en spelen daar met de uitvoering van hun werkzaamheden op in. Wel is het zo dat niet bij elke wijkagent zeker is dat de inwoners van zijn wijk de wijkagent ook kennen. Daarnaast kan gesteld worden dat de wijkagenten preventief te werk gaan en dat ze samenwerken met externe partners. Met betrekking tot het laatstgenoemde is in de mate van intensiviteit wel een onderling verschil tussen de wijkagenten op te merken. In de voorgaande hoofdstukken is beschreven dat van de wijkagenten verwacht wordt dat zij gaan netwerken, dat ze de wijk kennen en dat ze betrokkenheid bij hun wijk tonen. In dit hoofdstuk is dus naar voren gekomen dat de wijkagenten in het team Tubbergen wel netwerken, dat ze de wijk goed kennen dat ze wel betrokkenheid bij hun wijk tonen.

Tot slot de conclusie betreffende het alle taken uitvoeren. Afgezien van handhaving en verkeer en wellicht ook opsporing nemen de wijkagenten alle taken waar. Wel dient hier opgemerkt te worden dat er sprake is van onderling verschil tussen de wijkagenten.

6. Verklarende factoren

In het voorgaande hoofdstuk is geconcludeerd dat de wijkagenten in het team Tubbergen zelfstandig werken, ze de wijk goed kennen en samenwerken met externe partners. Tevens is geconcludeerd dat niet elke wijkagent alle taken waarneemt. In dit hoofdstuk zal worden gekeken naar de factoren die het werken van de wijkagent kunnen verklaren. Dit hoofdstuk behandelt de resultaten van de vierde deelvraag, welke als volgt luidt:

Welke factoren kunnen het al dan niet zelfstandig, contextgedreven en alle politietaken uitvoerende werken van de wijkagenten in Tubbergen verklaren?

Om deze vraag te kunnen beantwoorden zal naar meerdere factoren worden gekeken welke achtereenvolgend afzonderlijk zullen worden behandeld. Hierbij zal worden ingegaan op interne en externe factoren die het werken van de wijkagenten kunnen verklaren. Interne factoren zijn de factoren binnen de politieorganisatie, hierbij valt onder andere te denken aan de tijdsbesteding van de wijkagent en sturing vanuit de organisatie. Externe factoren zijn de factoren buiten de organisatie zoals de omgeving waarin de wijkagenten werkzaam zijn. Tot slot zullen de wijkagenten getypeerd worden aan de hand van de stijlen zoals in hoofdstuk 4 weergegeven.

6.1. Interne factoren

Deze paragraaf zal ingaan op de interne factoren die het zelfstandig, contextgedreven en alle politietaken uitvoerende werken van de wijkagenten kunnen verklaren.

6.1.1. Tijdsbesteding van de wijkagenten

In het onderzoek van Nienhuis et al. (in Terpstra, 2008, p. 30) is de tijdsbesteding van de wijkagenten onderzocht. Geconcludeerd kon worden dat wijkagenten ongeveer een kwart van hun tijd in de wijk aanwezig zijn. Verder besteden zij een vijfde deel aan contacten met burgers, bedrijven en partners waarna opsporing en handhaving en administratieve werkzaamheden volgen met respectievelijk zestien en dertien procent. Gemiddeld zouden wijkagenten 61 procent van hun werktijd besteden aan het aanwezig zijn in de wijk of doorbrengen met wijkbewoners.

Bron et al. (2010) hebben ook onderzoek gedaan naar de tijdsbesteding van wijkagenten. Zij komen in hun onderzoek tot de conclusie dat een wijkagent ongeveer 65.1 procent van zijn tijd aan wijkgerelateerde werkzaamheden besteedt. 31.7 procent van zijn tijd besteedt de wijkagent aan niet-wijkgerelateerd werk zoals noodhulp en handhaving buiten de eigen wijk. De briefing is goed voor de overige 3.1 procent van de tijd. Het onderzoek is enigszins vergelijkbaar met het onderzoek van Nienhuis et al. in 2004 (in Terpstra, 2008). In het onderzoek van Bron et al. (2010) is er echter voor een andere opzet gekozen. De reden hiervoor is het Referentiekader Gebiedsgebonden Politiewerk die in 2006 tot stand is gekomen. Ten tijde van het onderzoek in 2004 bestond het Referentiekader nog niet waardoor

dit onderzoek niet aansluit bij het Referentiekader, dit in tegenstelling tot het onderzoek van Bron et al. (2010).

De wijkagenten in het team Tubbergen werken respectievelijk 36, 38 en 28 uur per week. Hiervan zijn zij twee volledige dagdelen ingepland voor wijkwerk. De overige uren zijn zij ingepland voor bijvoorbeeld noodhulp, senior van dienst of controles. Gesteld kan dus worden dat zij parttime-wijkagenten zijn aangezien zij niet voor hun volledige uren ingepland staan voor wijkwerk. Van deze twee beschikbare dagdelen dient de wijkagent volgens minister Opstelten 80 procent van hun tijd in de wijk door te brengen. De minister wil dus de hierboven genoemde percentages verhogen naar 80 procent (Rijksoverheid, 2010).

Uit de observaties en de interviews is gebleken dat de wijkagenten in het team Tubbergen deze 80 procent niet halen. Wijkagenten komen hierdoor bijvoorbeeld niet toe aan handhaving. Zie hiervoor tevens paragraaf 5.2.1. Wel dient opgemerkt te worden dat de wijkagenten wel altijd met de wijk bezig zijn. Wanneer zij noodhulp hebben gaan ze bijvoorbeeld bij mensen langs indien ze geen melding hebben. Verder zijn ze wanneer ze wijkdienst hebben en op het bureau werken ook altijd met de wijk bezig. Hierbij valt te denken aan het plegen van telefoontjes, zaken uitzoeken of het beantwoorden van mailtjes.

6.1.2. Sturing

Deze paragraaf gaat afzonderlijk in op de sturing van wijkagenten en de sturing door wijkagenten.

6.1.2.1. Sturing van wijkagenten

Zowel Terpstra (2008) als Van den Brink (2010) geven aan dat wijkagenten in hun dagelijks werk over een grote mate van autonomie beschikken. Voor een groot deel kunnen de wijkagenten zelf invullen hoe zij hun dag invullen en hoe zij hun werk doen. Deze invulling wordt echter wel door verscheidene aspecten gestuurd.

Het eerste aspect is de ideologie van de 'waan van de dag'. Terpstra (2008, p. 110) omschrijft dit als 'het geheel van onverwachte, deels acute vragen'. Naast bijvoorbeeld de noodhulp wordt ook de wijkagent voor een deel gestuurd door meldingen, incidenten, onverwachte gebeurtenissen en vragen. Deze waan van de dag is bij bijvoorbeeld de noodhulp wel dominanter aanwezig dan bij wijkagenten maar het komt bij wijkagenten wel degelijk voor. In de loop van de dag worden wijkagenten via uiteenlopende kanalen geconfronteerd met vragen en problemen waarvan verwacht wordt dat zij er op korte termijn wat mee gaan doen. Hierbij kan gedacht worden aan gebeurtenissen die zich de avond ervoor in de betreffende wijk van de wijkagent hebben afgespeeld en die aan de wijkagent verteld worden maar het kan ook het geven van informatie zijn over personen die woonachtig zijn in de wijk van de wijkagent. Deze confrontatie van vragen en problemen kan plaatsvinden doordat wijkagenten op het bureau worden aangesproken door collega's, tijdens de briefing als er recente gebeurtenissen worden besproken die voor de wijkagent relevant zijn maar ook door mailtjes en vragen op straat van wijkbewoners (Terpstra, 2008).

Een ander aspect van sturing van wijkagenten is het vertalen van beleid en prioriteiten die van bovenaf zijn vastgelegd naar de praktijk en naar de behoeften van de betreffende wijk van de wijkagent. Bij deze beleidsprioriteiten valt bijvoorbeeld te denken aan woninginbraken, drugs en huiselijk geweld. Naast de beleidsprioriteiten kan het werk van de wijkagent door bovenaf tevens gestuurd worden door het aanbieden van opleidingen en het creëren van capaciteit en organisatorisch draagvlak voor bijvoorbeeld het gebiedsgebonden werken.

Sturing kan daarnaast plaatsvinden op directere manieren. Dit kan zowel op formele wijze als op informele wijze. Bij de formele wijze kan onder meer gedacht worden aan de briefing en functionerings- en beoordelingsgesprekken. Bij de briefing wordt informatie uitgewisseld en kan men de wijkagent verzoeken om zaken direct aan te pakken.

Sturing op informele wijze vindt vaak plaats tussen de bedrijven door. De teamchef vraagt bijvoorbeeld op de gang hoe het met een bepaalde zaak staat of tijdens de koffiepauze wordt over het werk gesproken waarbij ook vragen worden gesteld.

Tot slot vindt sturing plaats door overleggen met netwerkpartners. Met behulp van de uit deze overleggen voortvloeiende informatie en vragen laat de wijkagent zich sturen in zijn of haar werk. Hierbij geldt wel dat wijkagenten zelf bepalen in hoeverre zij wat met deze informatie gaan doen (Terpstra, 2008).

Toegepast op het team Tubbergen vindt de sturing van de wijkagenten plaats op verscheidene manieren. Wel werken de wijkagenten, zoals eerder in paragraaf 5.1. opgemerkt, zelfstandig. In hun zelfstandige werken worden zij wel gestuurd door de waan van de dag. Wanneer er iets in hun wijk gebeurt dan gaan de wijkagenten daar mee bezig. Verder worden zij gestuurd door mails die zij van collega's, netwerkpartners of burgers ontvangen. In een dergelijke mail kan bijvoorbeeld door een burger een vraag worden gesteld waardoor de wijkagent daarmee aan de slag gaat. Met andere woorden kan ook gezegd worden dat de wijkagent daardoor dus gestuurd wordt, hij wordt daardoor aan het werk gezet. Daarnaast vindt sturing van de wijkagenten plaats door middel van de briefing. In de briefing wordt bijvoorbeeld iets over een wijkbewoner besproken waarbij er actie ondernomen dient te worden. Ook dit stuurt de wijkagent aan. De wijkagenten in het team Tubbergen worden tevens gestuurd door overleggen met netwerkpartners. Met de uit deze overleggen voortvloeiende informatie dient de wijkagent dikwijls aan de slag te gaan. Zoals eerder ook in paragraaf 5.1. besproken, worden de wijkagenten in het team Tubbergen niet aangestuurd door de teamchef. Zij denkt met wijkagent B en C mee, maar zij bepalen verder zelf of en wat ze gaan doen. Hierin worden zij niet gestuurd.

6.1.2.2. Sturing door wijkagenten

Wijkagenten worden niet alleen aangestuurd, zij sturen zelf ook collega's aan. Dit gebeurt bijvoorbeeld in de noodhulp. Wijkagenten kunnen collega's die noodhulpdienst hebben verzoeken regelmatig langs plekken te rijden waar bijvoorbeeld dikwijls sprake is van overlast door de jeugd of ze kunnen collega's gerichte werkopdrachten meegeven.

Wijkagenten kunnen collega's ook aansturen tijdens de briefing. Zij kunnen thema's inbrengen waarvan

zij willen dat collega's daar aandacht aan besteden. Hierbij kan onder meer gedacht worden aan het verzoek om langs een café te rijden in de wijk waar die avond ervoor gevochten is of het verzoek aan collega's om het te melden als ze bepaalde personen zien.

Daarnaast vindt er tevens sturing plaats op een meer afstandelijke manier namelijk via informatie in politiesystemen zoals mutaties. Door het vastleggen van informatie hopen de wijkagenten collega's ergens op te attenderen. Hiervoor moeten de collega's de mutaties wel lezen en de gewenste conclusies trekken (Terpstra, 2008).

Ook in het team Tubbergen sturen de wijkagenten collega's aan en dit gebeurt op diverse manieren. Op het bureau is er tussen de collega's sprake van een informele sfeer. Wijkagenten sturen collega's aan op zowel een formele als een informele wijze. Allereerst de formele wijze. De wijkagenten in het team Tubbergen leggen dikwijls verzoeken neer bij de senior van dienst. Deze senior van dienst heeft vervolgens de taak om deze verzoeken uit te geven aan collega's. Hierbij zijn de wijkagenten zelf ook dikwijls senior van dienst. Daarnaast vindt er formele aansturing plaats via de briefing alwaar de wijkagent collega's verzoekt om bijvoorbeeld ergens langs te gaan tijdens de noodhulpdienst. De informele aansturing vindt in het team Tubbergen voornamelijk plaats gedurende de lunchpauze en koffiepauzes. Gedurende deze pauzes wisselt men dikwijls informatie uit waarbij er door de wijkagent tussendoor tevens wordt gestuurd.

Ten tijde van de observaties vertelde wijkagent B over een denkbeeld wat hij heeft ten opzichte van zijn collega's en zijn wijk. Hij noemt het een vorm van adoptie. Het idee hierachter is dat collega's zaken/personen/plekken (zoals een camping) 'adopter' in zijn wijk. Zij dienen zich met deze zaken/personen/plekken bezig te houden en de wijkagent heeft dan de supervisie en is de coördinator. Ook wanneer er later weer iets met deze zaak/persoon/plek op speelt of dat er iets anders met deze persoon op plek gebeurt, dan blijft de agent die het destijds geadopteerd heeft hiermee belast. De uitkomst dient aan de wijkagent teruggekoppeld te worden. Op deze manier tracht wijkagent B werk uit handen te geven, wel op de hoogte te blijven van wat er zijn wijk plaatsvindt en wil hij ervoor zorgen dat collega's met de wijk bekend worden en bekend blijven.

In Tubbergen sturen wijkagenten collega's tevens aan door hen mee te nemen de wijk in. Door de wijkagenten is verzocht om een wijkdienst samen met een andere collega te plannen zodat ze samen voor de wijk aan de slag kunnen. Het doel hiervan is dat collega's de wijk goed leren kennen en dat zij niet elke zaak in het 'bakje' van de desbetreffende wijkagent leggen terwijl ze deze zaak zelf ook wel zouden kunnen oplossen. Wijkagent B zegt hierover het volgende (bijlage 4):

'Het betrokken houden van mijn collega's doe ik door hen zo veel mogelijk mee te nemen naar de mensen en door er ook zo veel mogelijk met hen over te praten. Daarnaast laat ik hen ook niet simpel alle klussen naar mij toeschuiven maar laat ik hen deze klussen zelf oppakken met mij als secondant'.

'Ik probeer mijn collega's zo veel mogelijk deelgenoot te laten worden en zaken die niet op zeer lange termijn gaan spelen door hen te laten oplossen. Ik probeer hen de wijk beter te laten leren kennen door hen mee te nemen, er over te vertellen en door hen aan te spreken als ze ergens in mijn wijk zijn geweest.'

Verder probeer ik hen tevens deelgenoot te laten worden door hen zaken te geven voor de wijk’.

Tijdens de observaties is naar voren gekomen dat de terugkoppeling niet in alle gevallen juist verloopt. Gedurende de betreffende periode was wijkagent C op vakantie. Wijkagent A kreeg vervolgens een mail van een inwonster over overlast door jeugd op de vrijdagavond in de wijk van wijkagent C, waar ook de betreffende inwonster woonachtig is. Wijkagent A en wijkagent B hebben vervolgens besloten dit geval weg te zetten bij de jeugdagent omdat het met jeugd te maken had en zij er toen geen tijd voor hadden. Zij hebben de mail van de inwonster met de jeugdagent besproken zodat hij ermee bezig kan gaan. De jeugdagent is vervolgens bij de meldster langs geweest maar die was niet thuis. Wijkagent A gaf de jeugdagent vervolgens de opdracht om dit ’s avonds nogmaals te proberen. Precies een week later is door de observator gevraagd aan de wijkagent of hij nog iets met de melding van een week geleden gedaan had. Dit was niet het geval en hij zou er wat mee gaan doen. Weer een week later, dus twee weken na de melding van de inwonster is wederom door de observator gevraagd aan de jeugdagent of er nog wat met de melding van de inwonster gedaan is. De jeugdagent gaf aan de inwonster twee keer gebeld te hebben maar beide keren kreeg hij geen gehoor. De jeugdagent had dus nog geen contact met de meldster gehad. Wijkagent A hoorde dit en heeft toen tegen de jeugdagent gezegd dat hij de meldster per direct moest mailen waarna de jeugdagent aangaf dit te zullen doen. De terugkoppeling verloopt hier dus niet goed. Het is immers beide keren de observator die er naar vraagt en niet de wijkagenten die de melding bij de jeugdagent hebben weggezet. Daarnaast wordt er ook laat op melding gereageerd waardoor de meldster wellicht het gevoel krijgt niet serieus genomen te worden en daardoor neemt ze wellicht een volgende keer geen contact met de politie op.

In de interviews wordt dit door wijkagent B bevestigd (bijlage 4):

‘Hierbij ontbreekt het nog wel eens aan de terugkoppeling. Ik moet hier altijd zelf achteraan en dat is soms lastig omdat ik er niet altijd ben door bijvoorbeeld de noodhulpdiensten’.

Wijkagent A en wijkagent C spreken in de interviews wel over een goede terugkoppeling maar zoals in de observaties is gebleken is dit nog lang niet altijd het geval.

6.1.3. Bureauwerk

Wijkagenten hebben in hun werk veel bureauwerk. Uit de observaties en interviews komt hierover naar voren dat zij hier relatief veel tijd aan kwijt zijn. De wijkagenten zijn allen niet tevreden met het systeem. Dit kwam ook tijdens de observaties naar voren. Zo wou tijdens de observaties wijkagent B iets in het systeem (bvh) invoeren en met deze relatief eenvoudige handeling was hij een half uur bezig terwijl dit niet nodig zou moeten zijn. Daarnaast viel bij wijkagent C het systeem er tijdens de observaties een paar keer achter weg waardoor ook wijkagent C vertraging in haar werkzaamheden opliep.

De wijkagenten in het team Tubbergen zijn wel tevreden over de mail. Hier besteden ze dan ook relatief veel tijd aan. Wijkagent A gaf gedurende de observaties aan dat 70 procent van de ontvangen mail

interne mails betreft, 30 procent is extern. Hierbij geeft wijkagent A tevens aan dat een groot deel daarvan mails betreft omtrent zijn wijk. Dit geldt zowel voor de interne mails alsmede voor de externe mails. Wanneer de wijkagent enkele dagen achter elkaar vrij is geweest dan zit de mailbox erg vol en de wijkagenten zijn er relatief lang mee bezig om deze mail weg te werken. Wijkagent C was bijvoorbeeld drie weken op vakantie geweest. Bij terugkomst had wijkagent C 206 mails in haar mailbox. Wijkagent A ziet de hoeveelheid bureauwerk dan ook als een belemmering. Hierover zegt hij het volgende (bijlage 3):

‘Bureauwerk speelt een veel te grote rol. En dan heb ik nog wel een snelle manier om mijn mail weg te werken. Ik zie het absoluut als een belemmering. Hier kan wel wat aan gedaan worden. We moeten gewoon van een heleboel administratieve zaken af. Als we dat doen, krijg ik meer tijd voor de wijk. Bureauwerk kan ook afgestoten worden. Alles wat namelijk betrekking heeft op mijn wijk komt bij mij in de bak. Daar kunnen we ook van af. Anderen kunnen bepaalde zaken ook doen, niet alleen de wijkagent. Hiermee doel ik bijvoorbeeld op arrestatiebevelen. Alle arrestatiebevelen in mijn wijk krijg ik in de bak, ik moet die uitvoeren. Dit hoort er natuurlijk wel bij maar anderen kunnen dat net zo goed doen tijdens de noodhulp’.

Verder geven de wijkagenten aan tegenwoordig niet meer zonder de mail te kunnen. Via de mail communiceren zij met zowel collega’s, netwerkpartners als burgers. Wijkagent C geeft aan burgers en instanties altijd haar visitekaartje waarop haar mailadres staat vermeld en merkt dat er op die manier dan ook contact met de wijkagent wordt gezocht. Wijkagent B zegt het volgende over de mail (bijlage 4):

‘De mail is uitgegroeid tot een zeer belangrijke rol. Met de dorpsraden communiceer je bijvoorbeeld uitsluitend per mail. Zij mailen een probleem waarna ik vervolgens ga kijken of ik het een reëel probleem vind en besluit er wel of niet wat aan te gaan doen. Dit antwoord mail ik ze vervolgens terug. Met bewoners heb ik ook contact per mail, ik mail ze het resultaat of het antwoord terug naar aanleiding van een probleem of een vraag van hun kant. Ik zie de mail niet als een belemmering. Ik denk dat het een heel mooi middel is en dat het sneller werkt dan overal langs te gaan. Het is uiteraard wel zo dat als ik een mail beantwoord, ik niet op straat ben maar ik denk dat het feit dat je communiceert met je wijk via de mail wel meerwaarde heeft. Je kunt op deze manier wel beter zaken doen en meer mensen bereiken dan met het bij iemand langsgaan. Maar bij sommige mensen is langsgaan uiteraard wel weer nodig’.

6.2. Externe factoren

Zoals ook in paragraaf 1.4.2.2. beschreven bestaat de gemeente Tubbergen uit negen dorpen en drie afzonderlijke buurtschappen waarbij het gebied zich uitstrekt over 147 km². Het politiebureau bevindt zich in de plaats Tubbergen. In de gemeente wonen ruim 20.000 mensen.

De gemeente Tubbergen is dus een grote gemeente met een groot oppervlak. Dit heeft tot gevolg dat de afstanden tussen de verschillende dorpen en het bureau redelijk groot is. Daar komt de onderlinge afstand tussen de verschillende dorpen nog bij. Dit heeft als gevolg dat de wijkagenten in het team Tubbergen niet op de fiets de wijk ingaan, zij pakken hiervoor elke keer de auto. Tevens kan een gebied

in deze gemeente bestaan uit een weg waar een erf te vinden is en waarbij het volgende erf pas over 200 meter te vinden is. Wanneer een wijkagent hier zal lopen, zal hij weinig mensen bereiken.

Daarnaast is er ook sprake van een hoge zelfredzaamheid onder de bevolking. Terpstra (2008) geeft aan dat Denkers (in Terpstra, 2008, p. 261) als uitgangspunt van zelfredzaamheid de gedachte hanteerde 'dat burgers een eigen verantwoordelijkheid hebben voor de oplossing van onderlinge conflicten en problemen, zoals overlast, en dat zij daarvoor zelf activiteiten moeten ontplooiën' (Terpstra, 2008, p. 261).

Zoals tevens in paragraaf 5.2.1. besproken is naar voren gekomen dat er onder de bevolking van de gemeente Tubbergen een hoge mate van zelfredzaamheid bestaat.

6.3. Type werkstijlen wijkagenten team Tubbergen

In hoofdstuk 4 is gekeken naar diverse type wijkagenten en diverse type werkstijlen van wijkagenten. Uiteindelijk is er voor gekozen om de wijkagenten in het team Tubbergen te vergelijken met de volgende rollen:

- *Rol 1:* Deze wijkagent is een professional. Hij praat veel en er is sprake van een sterke verbondenheid met de wijk. Daarnaast is de wijkagent een echte hulpverlener. Hij heeft hiervoor veel contact met zowel externe partners als mede burgers waarbij het niet expliciet om een 'eigen zaak' hoeft te gaan. Deze wijkagent staat verder open voor nieuwe dingen waardoor hij dichterbij de burger komt te staan maar doet niet veel aan handhaving.
- *Rol 2:* Deze wijkagent is een professional. Hij praat veel en er is sprake van een sterke verbondenheid met de wijk. Verder heeft deze wijkagent voornamelijk contact met externe partners en burgers omtrent zijn 'eigen zaken'. Deze wijkagent staat open voor nieuwe dingen om dichterbij de burger te komen en doet veel aan handhaving.
- *Rol 3:* Deze wijkagent is een professional. Hij praat veel en er is sprake van een sterke verbondenheid met de wijk. Deze wijkagent heeft verder voornamelijk contact met externe partners en burgers omtrent zijn 'eigen zaken' en voor nieuwe dingen om dichterbij de burger te komen kijkt hij eerst de kat uit de boom voordat hij er open voor staat. Wel doet deze wijkagent veel aan handhaving.
- *Rol 4:* Deze wijkagent is geen professional. Hij praat weinig en er is geen sprake van een sterke verbondenheid met de wijk. Daarnaast heeft deze wijkagent voornamelijk contact met externe partners omtrent zijn 'eigen zaken', staat hij niet open voor nieuwe dingen en doet hij nauwelijks aan handhaving.

Om na te gaan welk rol of welke rollen de meeste overeenkomsten vertoont met de wijkagenten in het team Tubbergen zal naar diverse verklarende factoren gekeken worden. Per wijkagent zal afzonderlijk worden vastgesteld met welk rol hij de meeste overeenkomsten vertoont. Wel kan alvast geconcludeerd

worden dat alle wijkagenten een professional zijn waardoor rol 4 afvalt. Uit de observaties is gebleken dat de wijkagenten in het team Tubbergen allen veel en goed communiceren. Wanneer zij bijvoorbeeld communiceren met burgers zijn ze duidelijk, eerlijk en weet de burger te allen tijde wat hij van de wijkagent kan verwachten. De wijkagenten zijn daarnaast sterk verbonden met hun wijk. De wijkagenten zijn sterk verankerd in de samenleving. Zij zijn allen woonachtig in de gemeente waarvan wijkagent A en wijkagent C tevens in hun eigen wijk. Het gebied en de inwoners kennen zij verder erg goed en hier houden zij ook rekening mee.

Wanneer er naar de wijkagenten afzonderlijk wordt gekeken kan geconcludeerd worden dat wijkagent A de meeste overeenkomsten vertoont met rol 3. Wijkagent A heeft namelijk voornamelijk contact met zijn netwerkpartners wanneer het een 'eigen zaak' betreft. Hij zit zelf niet bij alle overleggen maar laat zich hierover informeren door wijkagent C. Verder kijkt wijkagent A eerst de kat uit de boom wanneer het nieuwe dingen betreft. Een voorbeeld hiervan is twitter. Zowel wijkagent B als wijkagent C zijn begonnen met twitter en hopen op deze manier meer contact te krijgen met de jeugd en hopen zo ook toegankelijker te zijn voor burgers. Tevens hopen ze hierdoor dat de burger hen beter leert kennen. Wijkagent A staat hier echter (nog) niet voor open. Naar eigen zeggen 'hoeft hij niet te weten wanneer iemand koffie gaat drinken'. Dit kan wat met de oudere leeftijd van wijkagent A te maken hebben. Wijkagent A is echter wel zeer actief met zijn blackberry en weet ook precies hoe het internet en de computer werkt waardoor niet zo maar geconcludeerd kan worden dan leeftijd hier een verklarende factor is. Verder is wijkagent A wel een handhaver. Hij treedt regelmatig handhavend op.

Wijkagent B vertoont de meeste overeenkomsten met rol 2. Wijkagent B heeft namelijk voornamelijk contact met zijn netwerkpartners omtrent zijn 'eigen zaken'. Hierover zegt hij in het interview het volgende (bijlage 4):

'Ik probeer zo veel mogelijk contact te onderhouden met de netwerkpartners. Hierbij valt te denken aan de dorpsraden, maatschappelijk werk, de woningstichting en de gemeente. Bij deze netwerkpartners is het niet zo dat er alleen informatiestromen naar toe gaan maar ook vanuit hun kant weggaan. Met deze netwerkpartners heb ik contact via de mail over mijn zaken die ik dus met hen samen doe. Ik ga soms ook wel bij hen langs'.

Daarnaast staat wijkagent B tevens open voor nieuwe dingen. Wijkagent B bedenkt zelf dikwijls nieuwe dingen, zoals het adoptieplan (zie paragraaf 6.2.2.2.) en is bovendien begonnen met twitteren. Tot slot is deze wijkagent ook een handhaver. Regelmatig treedt hij handhavend op.

Tot slot wijkagent C. Wijkagent C vertoont de meeste overeenkomsten met rol 1. Wijkagent C is een echte hulpverlener. Regelmatig loopt deze wijkagent zo maar even binnen bij een netwerkpartner en daarnaast woont deze wijkagent ook alle overleggen bij (bijlage 5):

'Het zijn de reguliere vergaderingen waar ik in zit: jeugdhulpteam, twee overleggen waarvan één tot en met twaalf jaar en één voor ouder dan twaalf jaar en het preventieoverleg. Hier komt heel veel informatie vandaan. Verder loop ik regelmatig ook zo even binnen bij bijvoorbeeld de woningstichting of het maatschappelijk werk'.

Wijkagent C geeft ook aan het leuk te vinden om deze overleggen bij te wonen. Dit in tegenstelling tot wijkagent A en wijkagent B. Dit kan komen doordat wijkagent C, in tegenstelling tot de andere

wijkagenten, een vrouw is en zodoende over meer zorgende karaktereigenschappen beschikt. Geslacht zou hier een rol kunnen spelen maar geslacht kan niet generaliserend als verklarende factor benoemd worden. Deze conclusie kan niet op basis van deze drie wijkagenten getrokken worden.

Verder staat wijkagent C open voor nieuwe dingen waardoor wijkagent C hoopt dichterbij de burger te komen staan. Naast wijkagent B is ook wijkagent C namelijk begonnen met twitteren. Wijkagent C is echter geen handhaver. Er wordt door wijkagent C nauwelijks handhavend opgetreden.

6.4. Conclusie deelvraag 4

In dit hoofdstuk is gekeken naar de factoren die het zelfstandig werken, context gedreven werken en alle taken uitvoerend werken van de wijkagent kunnen verklaren. Bij de interne factoren kan geconcludeerd worden dat het hebben van 'maar' twee wijkdiensten per week van invloed kan zijn op het werken van de wijkagenten. Doordat zij twee dagen wijkdienst hebben en gedurende deze dagen ook zaken op het bureau moeten doen kunnen de wijkagenten niet hele dagen in de wijk aanwezig zijn. De wijkagenten worden verder aangestuurd door de briefing, binnengekomen mails en overleggen. Op hun beurt sturen zij collega's weer aan door hen mee te nemen tijdens een wijkdienst of een noodhulpdienst. Tot slot de factor bureauwerk en mails. Dit is voor elke wijkagent verschillend. De één ziet het als een belemmering, anderen zien het als een manier om te communiceren. Wanneer het gezien wordt als een belemmering kan dit verklaren waarom de wijkagent veel tijd op het bureau doorbrengt en niet de wijk in gaat. Wanneer een wijkagent niet in de wijk in kan hij zich ook niet laten leiden door de omgeving waardoor er minder contextgedreven gewerkt wordt. Door de mail en twitter te zien als een middel om te communiceren komt de wijkagent dichterbij de bevolking te staan waardoor hij ook meer van de bevolking te weten komt en zich door hen kan laten leiden. Daarnaast verbetert het de aanspreekbaarheid en de zichtbaarheid van de wijkagenten omdat burgers zich nu ook via dit medium tot de wijkagenten kunnen wenden.

Bij de externe factoren is gekeken naar de grote onderlinge afstanden in de gemeente Tubbergen. Dit heeft tot gevolg dat de wijkagenten sneller de auto pakken wanneer zij de wijk in gaan waardoor de wijkagenten minder zichtbaar en aanspreekbaar zijn.

Verder is gekeken naar de rol waarmee de wijkagenten de meeste overeenkomsten vertonen. De factor praten verklaarde dat de wijkagenten allen een professional zijn. Praten kunnen zij namelijk allen goed. Doordat zij goed kunnen praten, kunnen de wijkagenten volgens Muir (1977) ook goed netwerken en tonen ze betrokkenheid bij hun wijk. Dit doen de wijkagenten in het team Tubbergen ook en dat wordt ook van hun verwacht. Daarnaast zorgt het goed kunnen praten er volgens Muir (1977) voor dat de wijkagenten in Tubbergen zelfstandig te werk gaan en dat zij een brede probleemgerichte opvatting over hun werk hebben. Factoren die daarnaast zouden kunnen verklaren waarom een wijkagent met een bepaalde rol de meeste overeenkomsten vertoont zijn leeftijd en geslacht. Leeftijd kan er mee te maken hebben dat iemand niet voor iets nieuws openstaat. Geslacht kan er mee te maken hebben dat de vrouwelijke wijkagent meer affiniteit heeft met netwerken en zorgoverleggen dan de mannelijke wijkagenten. Deze uitlatingen kunnen echter niet gegeneraliseerd worden. Het hoeft immers niet zo te zijn dat elke vrouwelijke wijkagent meer aan netwerken doet dan mannelijke wijkagenten. Dit onderzoek richt zich enkel op de drie onderzochte wijkagenten. Leeftijd en geslacht kunnen daarom niet

als verklarende factor genoemd worden. De twee factoren kunnen wel een rol spelen maar of dat ook de verklarende factor is kan niet worden geconcludeerd. Wel kan het hebben van 'maar' twee wijkdiensten per week van invloed zijn op het wel of niet handhavend optreden van de wijkagenten. Doordat de wijkagent veel zaken moet regelen in deze twee dagen wil handhaving wel eens naar de achtergrond verschuiven. Wijkagent C geeft bijvoorbeeld in deze twee dagen de voorkeur aan het netwerken en niet aan het handhaven. Wellicht zou zij wel meer aan handhaving gaan doen wanneer zij hier ook meer tijd voor had. De factor bureauwerk en mails kan wellicht ook een rol spelen. Wanneer dit gezien wordt als een belemmering dan is de mail ook niet een manier om met de burger in contact te staan. Verder kan dit ook een reden zijn voor het niet openstaan voor sociale media zoals twitter. Dit kan een rol spelen, of dit ook daadwerkelijk een verklarende factor is kan niet geconcludeerd worden.

Eerder in dit onderzoek is geconcludeerd dat burgers van de wijkagenten in het team Tubbergen verwachten dat zij meer zichtbaar en meer aanspreekbaar zijn. Muir (1977) geeft in zijn studie aan dat wanneer wijkagenten goed kunnen praten zij ook meer aanzichtbaar en aanspreekbaar zijn. Deze theorie gaat in deze studie niet op. De wijkagenten in het team Tubbergen kunnen allen goed praten maar verwacht wordt dus dat ze meer zichtbaar en aanspreekbaar zijn. Wat wel verklaart waarom de wijkagenten niet zichtbaar en aanspreekbaar genoeg zijn is dat zij te weinig tijd in de wijk doorbrengen. Daarnaast is het zo dat wanneer zij wel in de wijk aanwezig zijn, ze meestal in de auto te vinden zijn waardoor ze minder aanspreekbaar zijn.

7. Conclusies en aanbevelingen

Dit hoofdstuk gaat in op de resultaten van deelvraag 5 die als volgt luidt:

Door welke ingrepen kan een meer zelfstandige, contextgedreven en alle taken uitvoerend optreden van wijkagenten worden bevorderd?

In de voorgaande hoofdstukken is er allereerst gekeken naar wat er van de wijkagent verwacht wordt. Van de wijkagent wordt verwacht dat de wijkagent zelfstandig en probleemgericht te werk gaat. De wijkagent dient te netwerken waardoor hij met partners en burgers gaat samenwerken. Daarnaast wordt verwacht dat de wijkagent de wijk kent en tevens dient de wijk de wijkagent te kennen. Er dient dus sprake te zijn van kennen en gekend worden. Verder dient de wijkagent zichtbaar te zijn in de wijk en tevens dient hij betrokkenheid met de wijk te tonen. De wijkagent dient dus een brede taakinvulling te hebben. Verder wordt verwacht dat als burgers contact hebben met de wijkagent, zij ook écht contact hebben. Ze willen het gevoel hebben dat zij door de wijkagent serieus worden genomen. Tot slot wordt van de bevolking in de gemeente Tubbergen verwacht dat zij meer contact hebben met de wijkagenten in het team Tubbergen en dat deze wijkagenten ook meer aanspreekbaar zijn.

Vervolgens is gekeken naar de factoren die het zelfstandig, contextgedreven en alle politietaken uitvoerende werken van de wijkagenten beïnvloeden. Er is een beschrijving gegeven van de verschillende type wijkagenten en de verschillende werkstijlen en de factoren die deze werkstijlen in de hand werken. Naar voren is gekomen dat het goed kunnen praten erg belangrijk is. Het goed kunnen praten maakt de wijkagent een professional die goed kan netwerken en die betrokkenheid toont bij zijn wijk. Daarnaast neemt een professional veel initiatief waardoor hij zelfstandig te werk gaat en ook zelfstandig uitvoering geeft aan zijn werkzaamheden.

Er is vervolgens nagegaan in hoeverre de wijkagenten in Tubbergen zelfstandig, contextgedreven en alle taken waarnemend te werk gaan. Zowel uit de observaties als uit de interviews is gebleken dat de wijkagenten in het team Tubbergen zelfstandig te werk gaan. Zij bepalen zelf wat zij gaan doen en bepalen ook zelf hoe zij dat doen. Tevens is naar voren gekomen dat de wijkagent de buurt en de inwoners goed kennen. Hierbij kennen zij ook de gewoontes van hun buurt waarbij de met de uitvoering van hun werkzaamheden op inspelen. Wel is het zo dat niet bij elke wijkagent zeker is dat de inwoners van zijn wijk de wijkagent ook kennen. Daarnaast kan gesteld worden dat de wijkagenten preventief te werk gaan en dat ze samenwerken met externe partners. In dit laatstgenoemde is in de mate van intensiviteit wel een onderling verschil tussen de wijkagenten op te merken. Tot slot de conclusie betreffende het alle taken uitvoeren. Afgezien van handhaving en verkeer en wellicht ook opsporing nemen de wijkagenten alle taken waar. Wel dient hier opgemerkt te worden dat er sprake is van onderling verschil tussen de wijkagenten.

In het voorgaande hoofdstuk is er tot slot gekeken naar de factoren die het al dan niet zelfstandig,

contextgedreven werken en alle politietaken uitvoerende werken van de wijkagenten verklaren. Naar voren is gekomen dat de wijkagenten in Tubbergen allen goed kunnen praten waardoor zij volgens Muir (1977) een professional zijn. Het goed kunnen praten zorgt er tevens voor dat de wijkagenten goed kunnen netwerken, dat ze veel initiatief nemen en dat ze een brede probleemgerichte opvatting over hun werk hebben. Daarnaast kunnen leeftijd en geslacht verklarende factoren zijn. Echter deze factoren kunnen niet gegeneraliseerd worden. Tot slot zijn er nog factoren die gerelateerd zijn aan het bureauwerk en die verklaren waarom de wijkagenten op een bepaalde manier te werk gaan. De wijkagenten hebben namelijk 'maar' twee wijkdiensten per week. Doordat zij tijdens deze twee diensten ook zaken op het bureau dienen af te handelen kunnen ze niet hele dagen in de wijk aanwezig zijn. Tevens dienen zij door het hebben van 'maar' twee wijkdiensten per week prioriteiten te stellen. Zij kunnen immers niet altijd alle taken waarnemen in deze twee wijkdiensten. Hierdoor kan bijvoorbeeld handhaving wel eens naar de achtergrond verschuiven. Een andere factor is het bureauwerk en de mails. Wanneer een wijkagent het bureauwerk ziet als een belemmering kan dit verklaren waarom de wijkagent veel tijd doorbrengt op het bureau en niet in de wijk. De wijkagent kan de mail en twitter echter ook zien als een manier om met de burger in contact te komen. Door goed gebruik te maken van de mail en van twitter kan de wijkagent meer over de bevolking te weten komen en kan hij zich door hen laten leiden. Tevens verbetert dit de aanspreekbaarheid en de zichtbaarheid van de wijkagent. Dit werd ook van de bevolking in Tubbergen verwacht.

Op basis hiervan kunnen er enkele aanbevelingen gegeven worden die het zelfstandig werken, contextgedreven werken en het alle taken uitvoeren van de wijkagenten bevorderen.

7.1. Aanbeveling omtrent het bevorderen van zelfstandig werken

De wijkagenten in het team Tubbergen werken reeds zelfstandig. Hierbij worden zij nauwelijks gestuurd en laten ze zich voornamelijk sturen door de waan van de dag. Er is in dit onderzoek geen factor gevonden die zal leiden tot meer zelfstandig werken van de betreffende wijkagenten in Tubbergen.

7.2. Aanbeveling omtrent het bevorderen van contextgedreven werken

Bij het contextgedreven werken is naar voren gekomen dat de wijkagenten in het team Tubbergen relatief weinig in de wijk aanwezig zijn. De wijkagenten dienen meer tijd in de wijk aanwezig te zijn. De inwoners van de gemeente Tubbergen hebben immers aangegeven dat zij meer contact met de wijkagent willen hebben en dat de wijkagent meer aanspreekbaar dient te zijn. Dit is wellicht al verbeterd doordat wijkagent B en wijkagent C zijn begonnen met twitteren maar dat is in deze studie niet onderzocht. Wel dient de wijkagent rekening te houden met de inwoners want zoals wijkagent B aangeeft: *'Mijn dorpen zijn echter zo klein, als ik daar rond zou lopen zullen ze echt vragen wat ik aan het doen ben'*. De wijkagent dient hierin dus een middenweg te zoeken. Hij dient meer in de wijk aanwezig te zijn maar te veel aanwezigheid in de wijk heeft ook geen zin. De burgers zijn immers zelfredzaam en zullen niet snel op de wijkagent afstappen.

Meer aanwezigheid in de wijk zou gerealiseerd kunnen worden door de capaciteit voor de noodhulp te

vergroten. Wijkagenten hoeven dan minder noodhulpdiensten te draaien en kunnen in plaats daarvan meer wijkdiensten draaien en bovendien worden ze daardoor niet meer belast met het administratieve werk die uit de noodhulpdiensten voortvloeit. Een andere manier is het zorgen voor een betere administratieve ondersteuning. Hierbij valt te denken aan ondersteuning bij de afhandeling van het werk maar dit kan ook tijdens het werk wanneer de wijkagent bijvoorbeeld door de ondersteuning van achtergrondinformatie over een burger wordt voorzien. Dit bespaart de wijkagent de tijd dat hij dit zelf dient uit te zoeken.

Tevens is vastgesteld dat de wijkagenten hun wijken goed kennen. Zowel wijkagent A als wijkagent B weten niet zeker of de burgers die nooit iets met hen te maken hebben gehad hen ook kennen. Wijkagent A geeft hierover aan dat hij geen contact heeft met alle groepen burgers in zijn buurt. Hij wil wel contact hebben met alle groepen in zijn buurt maar hij denkt dat er groepen zijn die hem niet nodig hebben. Verder geeft hij aan dat er op dit moment een categorie jongeren in zijn buurt is die hij niet kan bereiken. Voorheen was er in Tubbergen het scholen adoptieproject. Wijkagent A geeft aan dat hij toen altijd bij groep 7 en groep 8 op de lagere school kwam. De jongens en meisjes waarbij hij destijds in de groep kwam, die kennen wijkagent A nog steeds. Voor deze jongeren is hij aanspreekbaar en herkenbaar. Tevens heeft wijkagent A bij hen al een goede ingang. Wijkagent A gaat de jongeren van een generatie eronder missen omdat het scholen adoptieproject er niet meer is. Hij geeft aan nu alleen nog contact met jongeren te hebben als ze wat hebben uitgevreten. Volgens hem zou dit niet zo moeten zijn maar het is lastig om het anders te krijgen want daar heeft hij geen tijd voor. Hij geeft wel aan dat hij weet waar de jongeren 's avonds zitten. Dit heeft hij tevens doorgegeven aan de jeugdagent (bijlage 3).

De wijkagent dient met alle groepen en lagen van zijn buurt contact te hebben, dus ook met de jongeren. Hiervoor is geen adoptieproject noodzakelijk. De wijkagent kan bijvoorbeeld wanneer de school uitgaat bij de school gaan staan om zo de jongeren, en daarmee tegelijkertijd veel ouders, te leren kennen. Gezien de zelfredzaamheid van de bevolking zullen ze de eerste keer waarschijnlijk niet naar hem toe komen maar door er regelmatig te gaan staan is hij zichtbaar en aanspreekbaar voor veel mensen en zo leert de jeugd hem ook kennen. Dit geldt uiteraard voor alle wijkagenten en heeft niet alleen betrekking op het staan bij scholen. Dit kan bijvoorbeeld ook bij een sportvereniging. Bovendien geldt hier ook dat meer aanwezigheid in de wijk de bekendheid van de wijkagent zal bevorderen. Wel dient, zoals eerder aangegeven, hier een balans in gevonden te worden.

Een aanbeveling omtrent het preventief werken is ook om meer in de wijk te zijn. Wanneer er met mensen een praatje gemaakt wordt vergaart de wijkagent dikwijls al veel informatie. Daarnaast kan het preventief werken verbeterd te worden door een intensivering van het contact met de netwerkpartners. Dit laatste heeft voornamelijk betrekking op wijkagent A en B. Wanneer zij vaker 'zomaar' even bij de netwerkpartners binnen lopen, horen ze nog meer informatie dan dat ze anders per mail zouden krijgen. Doordat ze meer informatie krijgen en dit vaak dan ook eerder krijgen, kunnen ze beter preventief optreden.

Tot slot dient de samenwerking met collega's verbeterd te worden. Een aanbeveling hier betreft het verbeteren van de terugkoppeling en het houden van controle op de uitgegeven zaak. Door het

opstellen van een vel A-4 waarop staat wie de opdracht uitgeeft, aan wie de opdracht wordt uitgegeven en hoelang de betreffende opdracht voor die collega van toepassing is waarna het teruggekoppeld dient te worden voorkom je dat er geen terugkoppeling plaatsvindt. Verder staat er op het vel A-4 aangeduid de aard van het probleem, een omschrijving van de locatie en een omschrijving van wat er verwacht wordt. Verder kan er op het vel papier aangegeven worden wat er wel of niet mee gedaan is. Wanneer deze vellen in een bepaalde map bewaard worden weet iedereen wie er mee bezig is, door wie het uitgegeven is, wat de bedoeling is, welke tijd er mee verstreken is en wat er uiteindelijk mee gedaan is. Dit bevordert de samenwerking en de terugkoppeling.

Bij contextgedreven werken dient de wijkagent zich te laten leiden door de omgeving. Geconcludeerd kan worden dat de wijkagenten in het team Tubbergen relatief weinig in de wijk aanwezig zijn. Wanneer zij in de wijk aanwezig zijn bevinden zij zich daarvan relatief vaak in de auto. De burgers van de gemeente Tubbergen hebben aangegeven dat de wijkagenten in het team Tubbergen meer zichtbaar en meer aanspreekbaar dienen te zijn. Eerder is echter ook geconcludeerd dat het geen zin heeft als de wijkagent wel ineens 80% van zijn wijkdienst in de wijk te vinden is. Te denken valt aan een middenweg van ongeveer 60% van de wijkdienst in de wijk. Hierbij dient de wijkagent niet alleen in de auto te zitten. Op deze manier is hij namelijk niet aanspreekbaar. Meer tijd in de wijk en meer aanspreekbaarheid zou gerealiseerd kunnen worden door bijvoorbeeld bij scholen of verenigingen aanwezig te zijn. De wijkagenten dienen dan uit de auto te stappen en zijn zo meer aanspreekbaar. Een rondje lopen langs cafés en winkels waarbij er ondertussen een praatje met diverse mensen gemaakt wordt zorgt ook voor een verhoging van zichtbaarheid en aanspreekbaarheid. Tevens leert men de wijkagent kennen en levert het informatie op. Wijkagent A heeft bovendien al aangegeven dat het naar een plek gaan waar veel mensen zijn, meer informatie oplevert dan het houden van een wijkspreekuur. Daarnaast dient er vanuit de leiding strenger op toegezien te worden dat de wijkagenten meer tijd in de wijk doorbrengen. Wanneer er vanuit de leiding beter op toe wordt gezien zijn de wijkagenten eerder geneigd de wijk in te gaan. Verder is gebleken dat het helpt wanneer de wijkagenten samen met een collega voor een wijkdienst gepland worden. Zij geven aan dat zij dan meer tijd in de wijk doorbrengen. Dit is echter niet altijd mogelijk in verband met de planning. Een aanbeveling is dat wanneer dit wel mogelijk is, dit ook zo gepland moet worden. Op deze manier zijn de wijkagenten namelijk meer in de wijk te vinden. Meer tijd in de wijk kan ook gerealiseerd worden door het bureauwerk op een ander tijdstip te behandelen. Tijdens de observaties is gebleken dat de wijkagenten eerst hun mail bekijken alvorens zij de wijk ingaan. Deze mail dient bekeken te zijn voor de briefing zodat ze weten wat er speelt maar kan ook beantwoord worden nadat de wijkagenten de wijk in zijn geweest. Door eerst met de mail bezig te zijn blijft er minder tijd over om de wijk in te gaan en aangezien is gesteld dat het niet nodig is dat de wijkagenten de 80% halen blijft er wel tijd voor het beantwoorden van de mail over. Op deze manier wordt alleen de benodigde 60% wel veiliggesteld. De wijkagenten hebben hiervoor een blackberry gekregen. De blackberry heeft als functie dat de wijkagenten overal hun mail kunnen raadplegen. Dit hoeven zij dus niet meer op het bureau te doen. Optimaal gebruik van de blackberry zorgt er dus ook voor dat de wijkagenten minder tijd op het bureau doorbrengen.

7.3. Aanbeveling omtrent het bevorderen van het taken uitvoeren

De wijkagenten in het team Tubbergen zouden meer taken kunnen uitvoeren wanneer hier vanuit de leiding strenger op wordt toegezien. Wijkagent C zegt in het interview dat de leiding tegen haar gezegd heeft dat ze meer bonnen uit zou moeten delen, maar dat doet ze niet. Door hier strenger op toe te zien kan bevorderd worden dat dit wel gebeurt. Dit zou tevens verbeterd kunnen worden door wijkagent C in te plannen voor controles. Zij heeft immers aangegeven dat dit tot nu toe niet gebeurt (bijlage 5). Een andere manier om ervoor te zorgen dat de wijkagenten meer taken gedurende hun wijkdienst uitvoeren is het uitbreiden van de wijkdienst. Meer capaciteit voor de noodhulp zorgt ervoor dat de wijkagenten meer tijd in de wijk kunnen doorbrengen. Ook hier geldt dat een vermindering van de administratieve lastendruk zorgt voor meer tijd en zodoende ook voor meer tijd om meerdere taken uit te voeren.

8. Discussie

In deze studie is onderzoek gedaan naar de wijkagenten in het team Tubbergen. Er is gekeken in hoeverre deze wijkagenten zelfstandig werken, contextgedreven werken en in hoeverre ze alle politietaken uitvoeren.

In dit hoofdstuk zal achtereenvolgens ingegaan worden op de conclusies welke aan de hand van het vorige hoofdstuk getrokken kunnen worden, enkele beperkingen van dit onderzoek en tot slot zullen er enkele suggesties voor vervolgonderzoek gegeven worden.

8.1. Conclusie

In het voorgaande hoofdstuk is naar voren gekomen dat de wijkagenten in het team Tubbergen meer in de wijk aanwezig zouden moeten zijn maar dat dit ook weer niet te veel moet zijn, dit in verband met de aard en de gewoontes van de inwoners. De samenleving in de gemeente Tubbergen is erg zelfredzaam en stapt niet snel naar de politie. Contextgedreven werken houdt in dat de wijkagent zich laat leiden door de omgeving. De wijkagent dient zich in te leven in situaties en zichzelf te verbinden met de specifieke omgeving, buurtbewoners en omstandigheden. Dit laatste is in Tubbergen van toepassing. De wijkagenten in het team Tubbergen zijn hecht verankerd in de samenleving. Zij weten wat er speelt en sturing vanuit de leiding kan in dat opzicht weinig meer betekenen. De wijkagenten wonen en werken al jaren in de gemeente en kennen hun buurt ook via familie en het verenigingsleven. Daarbij kennen ze ook de 'geschiedenis' van personen. Hierdoor kunnen de wijkagenten zich inleven in situaties en kunnen zij zich verbinden met de omgeving, bewoners en omstandigheden. Zij weten dat wanneer er bijvoorbeeld een boer belt dat er dan echt wat is. Deze boer heeft dan namelijk al op diverse manieren geprobeerd om zijn probleem op te lossen en de politie is dus zijn laatste redmiddel. Deze boer wordt dan ook door de wijkagenten erg serieus genomen. Contextgedreven werken is in Tubbergen in zekere zin dus al geïmplementeerd. Doordat de wijkagenten de omgeving en de bewoners al door en door kennen lijkt het beleid van contextgedreven werken in Tubbergen niet zo veel zin te hebben. Wel is het dus zo dat bij het contextgedreven werken de wijkagent zich dient te laten leiden door de omgeving. In Tubbergen is gebleken dat de wijkagenten relatief weinig in de wijk te vinden zijn. Doordat dit relatief weinig is kunnen zij zich niet goed door de omgeving laten leiden. In dat opzicht heeft contextgedreven werken in een dergelijke plattelandsgemeente als Tubbergen minder zin aangezien veel meer aanwezigheid in de wijk geen zin heeft. De betekenis van het contextgedreven werken in Tubbergen is dus niet zo groot. De wijkagenten zijn al verankerd in de samenleving, hiervoor hoeven zij niet veel moeite te doen. Tevens gaat het principe van contextgedreven werken hier niet op, de wijkagenten dienen wel meer op straat te zijn maar te veel heeft geen zin en dit betekent dus dat zij zich minder laten leiden door de omgeving.

8.2. Beperkingen onderzoek

Dit onderzoek brengt verscheidene beperkingen met zich mee. De belangrijkste beperking is de periode

waarin dit onderzoek heeft plaatsgevonden. De observaties hebben namelijk plaatsgevonden gedurende een periode van 19 mei 2011 tot en met 15 augustus 2011, dus een periode van ruim 12 weken. Deze periode betreft echter de vakantieperiode. Elke wijkagent is gedurende deze periode minimaal één week op vakantie geweest. Eén wijkagent was van deze 12 weken ruim drie weken op vakantie. Tijdens deze vakanties konden de wijkagenten dus niet geobserveerd worden. Daarnaast had gedurende deze periode de vaste senior van dienst op het bureau Tubbergen ook vakantie. Dit had tot gevolg dat de wijkagenten dikwijls senior van dienst moesten zijn en zodoende niet de wijk in konden. Hierdoor kwam het ook wel eens voor dat de wijkagent maar één wijkdienst in de week had. Deze periode heeft er dus voor gezorgd dat de wijkagenten minder geobserveerd konden worden als dat wenselijk was.

Daarnaast is het onderzoek louter uitgevoerd bij de wijkagenten in het team Tubbergen. Doordat er maar bij één plattelandsgemeente gekeken is kan er slechts in grote lijnen conclusies worden getrokken voor alle plattelandsgemeenten. Wanneer dit onderzoek bij meerdere plattelandsgemeenten en dus bij meerdere wijkagenten uitgevoerd zou worden, dan kunnen er ook betere conclusies voor wat betreft andere gemeenten getrokken worden.

Tot slot de methode van onderzoek. Wanneer naast de gekozen methodes er tevens voor was gekozen om de bevolking te interviewen of te enquêteren, dan zou dat een completer resultaat opgeleverd hebben. Op deze manier is dan namelijk vanuit elke positie gekeken. Nu is alleen naar de verwachtingen van de burgers gekeken met behulp van een door de gemeente Tubbergen uitgevoerd onderzoek. Door de bevolking zelf te interviewen of te enquêteren kun je gerichte vragen stellen die op het onderzoek van toepassing zijn, hetgeen een completer beeld zou opleveren.

8.3. Suggesties voor vervolgonderzoek

Met behulp van de resultaten die uit deze studie zijn voortgekomen en de verdere vragen die deze resultaten oproepen kunnen suggesties voor verder onderzoek worden gedaan. Een suggestie voor vervolgonderzoek is om hetzelfde onderzoek bij een andere plattelandsgemeente binnen de politie Twente uit te voeren. Op deze manier kan worden nagegaan of de conclusies in grote lijnen hetzelfde zijn en blijven. Daarnaast is het een suggestie op de opzet en tijdsduur van het onderzoek te vergroten. Door dit te doen kunnen netwerkpartners en burgers ook geïnterviewd worden waardoor er niet enkel vanuit de politieorganisatie op het onderwerp gekeken wordt. Dit kan uiteraard ook apart gedaan worden. Door bijvoorbeeld met de netwerkpartners mee te lopen wanneer zij contact hebben met de wijkagent kan nagegaan worden hoe zij dit contact ervaren.

Tevens is het een suggestie om dit onderzoek door de tijd heen te gaan herhalen. Op die manier kan immers nagegaan worden of de wijkagenten in het team Tubbergen daadwerkelijk meer op straat te vinden zijn en of de burgers hen na verloop van tijd daadwerkelijk beter zijn gaan kennen. Er kan zo getoetst worden of de aanbevelingen zinvol waren en of er daadwerkelijk wat mee gedaan is.

Tot slot is gedurende het onderzoek naar voren gekomen dat een wijkagent in het korps Twente na een

periode van vier tot zes jaar van wijk dient te wisselen. Dit gegeven is voorgelegd aan de wijkagenten in het team Tubbergen en hierop geven zij aan dat zij het hier mee oneens zijn. Zij zijn een voorstander van maatwerk. Als wijkagent hebben zij tijd nodig om hun netwerk op te bouwen en bekend te worden bij de bevolking. Daarbij geven de netwerkpartners en burgers ook aan dat ze dit 'een belachelijke regel' vinden. Zij zijn van mening dat er hiervoor geen termijn moet worden vastgesteld maar dat dit per wijkagent afhankelijk dient te zijn. Indien een wijkagent nog enthousiast is en goed functioneert dan dient deze wijkagent volgens hen niet van wijk te wisselen. Als dit niet het geval is uiteraard wel. Maar ook hiervoor is een termijn niet goed. Als door de teamchef, door collega's of door de wijkagent zelf na drie jaar wordt opgemerkt dat hij zich niet meer toe kan zetten en dat hij niet functioneert dan dient hij dan al van wijk te wisselen, en niet nog een bepaalde tijd de wachten. Daarbij is het ook nog eens zo dat de wijkagenten in Tubbergen in de samenleving verankerd zijn, zij kennen de bevolking en hun gewoontes. Een buitenstaander kent dit niet waardoor er waarschijnlijk ook minder maatwerk geleverd kan worden.

Een suggestie voor vervolgonderzoek is om na te gaan of deze vastgestelde termijn het maatwerk ten goede komt.

Bibliografie

Babbie, E. (2007) *The Practice of Social Research*. Wadsworth: Thomson Learning.

Bervoets, E., Torre, E. van der, Besselink, A. & Bolhuis, V. van (2009). *Bij de tijd: wijkagenten in Hollands Midden*. Den Haag: Boom Juridische Uitgevers.

Beumer, R.J., Kavelaars, M.J.B., Kruissink, M. (1997). *Gebiedsgebonden politiewerk, een verkenning*. Geraadpleegd op 10 mei 2011.

http://www.ioov.nl/aspx/download.aspx?file=/contents/pages/7478/gebiedsgeb_polwerk.pdf

Brink, G. van den (2010). *Empathie & handhaving*. Apeldoorn: Politieacademie.

Bron et. al (2010). *(Niet) voor de wijk, de tijdsbesteding van wijkagenten*. Geraadpleegd op 10 mei 2011.

<https://zoek.officielebekendmakingen.nl/blg-73851.pdf>

Brunninkhuis, K.L. (2012). *Ontwikkeling van wijkagenten in Almelo-West tot zelfstandig werkende, contextgedreven en alle politietaken uitvoerende wijkagenten*. Enschede: Universiteit Twente.

Centraal Bureau voor de Statistiek (2011). *Gemiddeld inkomen van personen naar regio*. Geraadpleegd op 6 januari 2012.

<http://statline.cbs.nl/StatWeb/publication/?DM=SLNL&PA=80366ned&D1=a&D2=241,244,483,492&D3=2-4&VW=T>

Dinten, L. van & Korte, B. (2009). 'WAAKZAAM EN DIENSTBAAR': HOE WERKT POLITIEWERK? Tijdschrift voor de politie, jg. 71/nr. 4/09.

Dinten, W. van & Schouten I. (2010). *Zijn zij gek of ben ik het? Hoe je oriëntaties gebruikt bij organiseren*. Delft: Eburon.

Duijneveldt I. van (2010). *Wijkagenten over verantwoording*. Geraadpleegd op 10 mei 2011.

http://www.anderssonelffersfelix.org/media/dossier/pdf/Wijkagenten_verantwoording1.pdf

Gemeente Tubbergen (2008). *De gemeente Tubbergen beschreven*. Geraadpleegd op 7 juli 2011.

<http://www.tubbergen.nl/content.jsp?objectid=12876>

Gemeente Tubbergen (2009). *Leefbaarheid & Veiligheidsonderzoek*. Geraadpleegd op 5 september 2011.

Hak, T (2004). *Methodologie van kwalitatief onderzoek: Waarnemingsmethoden in kwalitatief onderzoek*. Huisarts en Wetenschap, 47(11): 502-508.

Klootwijk, R. (2005). *Gekleurd blauw, Small changes, large issues. Eindverslag van een analyse- en interventietraject Organisatie, Cultuur en Management*. Universiteit Utrecht: Politie Rotterdam-Rijnmond.

Maarse, J (1998). *De uitvoering van overheidsbeleid*, in: Hoogerwerf, A. en M. Herweijer, (red), *Overheidsbeleid: Een inleiding in de beleidswetenschap*. Alphen a/d Rijn: Samsom, 1998, 99-117.

Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (2005). *Rapport actieve wedekerigheid*. Geraadpleegd op 7 juli 2011.
<https://zoek.officielebekendmakingen.nl/kst-29628-24-b1.html>

Muir, W. K. Jr. (1977). *Police. Streetcorner Politicians*. Chicago: The University of Chicago Press.

Newburn, T. (2005). *Policing : key readings*. Cullompton: Willan.

Politie (2007). *Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties*. Geraadpleegd op 19 april 2011.
<http://www.politie.nl/Overdepolitie/organisatie/ministerievanbzk.asp>

Politie (2007). *Politie Twente*. Geraadpleegd op 14 augustus 2011.
<http://www.politie.nl/Twente/OverDitKorps/>

Politie (2008). *Organisatie*. Geraadpleegd op 19 april 2011.
<http://www.politie.nl/Overdepolitie/organisatie/>

Politie (2008). *Visie Politie in ontwikkeling*. Geraadpleegd op 20 april 2011.
http://www.politie.nl/Overdepolitie/Politie_in_ontwikkeling/Visie/default.asp

Politie (2008). *Gebiedsgebonden werken*. Geraadpleegd op 20 april 2011.
http://www.politie.nl/Overdepolitie/Politie_in_ontwikkeling/Visie/Gebiedsgebonden_werken.asp

Politie (2009). *Integriteit*. Geraadpleegd op 19 april 2011.
<http://www.politie.nl/Overdepolitie/organisatie/integriteit.asp>

Politie Twente (2010). *Gebiedsscan 2010*. Tubbergen: Politie Twente, 2010.

Politieacademie (2006). *Referentiekader Gebiedsgebonden politie*. Apeldoorn: Politieacademie, 2006.

Projectgroep Organisatie Structuren (1977). *Politie in Verandering, een voorlopig theoretisch model*. Geraadpleegd op 10 mei 2011.

http://pkb.politieacademie.politie.nl/kennisbank/Kennisbank%20documenten/Bedrijfsvoering_Management/Strategie%20en%20beleid/63523_1_'Politie%20in%20verandering'.pdf

Raad van Hoofdcommissarissen (2005), *Politie in Ontwikkeling: Visie op de politiefunctie*, Den Haag: NPI

Rijksoverheid (2010). Nationale politie: minder bureaucratie, meer kwaliteit. Geraadpleegd op 20 april 2010.

<http://www.rijksoverheid.nl/documenten-en-publicaties/persberichten/2010/12/14/nationale-politie-minder-bureaucratie-meer-kwaliteit.html>

Shadish, W., Cook, T. & Campbell, D. (2002). *Experimental and Quasi-Experimental Designs for Generalized Causal Inference*. Boston: Houghton Mifflin Company.

Terpstra J. (2008). *Wijkagenten en hun dagelijks werk. Een onderzoek naar de uitvoering van gebiedsgebonden politiewerk*. Den Haag: Reed Business.

Wiebrens, C. (2004). *Gebiedsgebonden politiezorg: kennen en gekend worden*. Geraadpleegd op 10 mei 2011.

http://www.wodc.nl/images/jv2004-5_artikel%206_tcm44-58295.pdf

Zoomer, O., Geurts, P. (2002). De gebiedsgebonden politiezorg als uitdaging. Geraadpleegd op 10 mei 2011.

<http://192.87.209.9/pdf/3201.pdf>

Zwart, P. (2010). *Veranderaanpak Contextgedreven Politiewerk Twente*. Geraadpleegd op 11 mei 2011.

Bijlage 1: De aanleiding

Zwart, 2010

Veranderaanpak Contextgedreven Politiewerk Twentw

Context

Het politiekorps Twente bevindt zich in een spannende tijd. Het korps bestaat 16 jaar en maakt zich op voor de volgende transitie: naar landelijke politie. De Twentse Veiligheids-regio wordt gevormd. In de afgelopen jaren zijn goede resultaten behaald. De tevredenheid van bestuur, burgers en partners is hoog. Het is veilig in Twente. Maar aan de binnenkant van de organisatie ‘kraakt’ het. In organisatie-ontwikkelingstrajecten wordt het volgende beeld van het korps Twente geschetst:

- medewerkers die sterk betrokken zijn op het politiewerk in de eigen lokale omgeving
- een korps dat uitstekend samenwerkt met burgers en partners;
- een ouder korps dat verandering liever uit de weg gaat, zeker als die van buitenaf of door de leiding geïnitieerd wordt. Als het ‘5 voor 12’ is wordt onder druk dat wat nodig is wél geregeld;
- leiding en medewerkers die het lastig vinden om elkaar aan te spreken, waardoor leren belemmerd wordt;
- een korps dat constant investering vraagt op verbinding tussen uitvoering en beleid, top en werkvloer, blauw en ondersteuning, proces en lijn.

Twente is een gebied met een hoge netwerkdichtheid. Relaties en informatiecircuits tussen politie, burgers, bestuur, ketenpartners en pers zijn persoonlijk en sterk. Dit is positief voor de uitvoering van het politiewerk en een belangrijke reden waarom het veilig is in Twente. Tegelijk kent deze verwevenheid ook schaduwkanten: niet rechtstreeks communiceren maar via de ‘bocht buitenom’, wij-/zij-denken, vrijblijvendheid.

In deze context is het korps vanaf begin 2011 met een nieuwe sturingsfilosofie aan de slag gegaan: contextgedreven werken. Wat was daarvoor de aanleiding en wat wordt ermee beoogd? Wat maakt dat deze veranderaanpak wél iets teweeg gaat brengen?

Aanleiding/ initiatief

Er zijn vijf aanleidingen om in Twente met contextgedreven werken van start te gaan: twee van buiten en drie van binnen.

Het 1e initiatief om te starten met contextgedreven politiewerk komt vanuit het landelijk programma Gebiedsgebonden Politie (GGP) van Peter van Os. Een groep politiemedewerkers (waaronder Bennie Beuvink) was al langer bezig met het gedachtegoed van ‘het menselijk scharnier’ en de ontregelde teams. Medio 2010 werd het idee opgevat om gedurende 2 jaar (2011-2012) in 9 korpsen zgn.

‘proeftuinen’ contextgedreven politiewerk in te richten. De landelijke aftrap van de pilot was in november 2010. Fouad en Rik zijn hier vanuit Twente van meet af aan bij betrokken geweest.

Het 2e initiatief komt van Bryan Rookhuijzen (KC Limburg-Noord, portefeuille-houder GGP). Door een bijeenkomst met bestuurders en de Stichting Sezen van Wim van Dinten werd hij ‘gegrepen’ door het gedachtegoed van contextgedreven politiewerk. Bryan, Martin en Oscar Dros zijn vanaf medio 2010 samen een aantal collega’s (Wil Gooren(LN), Ben Stevens (GRN), Pauline Zwart) in gesprek gegaan met Sezen. Vraag was:

“hoe kunnen we in de context van opschaling naar landelijke politie tegelijk blijven investeren in de versterking van het lokale, gebiedsgerichte politiewerk waarbij de politieman/-vrouw als professional samen met burgers en partners werkt aan veiligheid?”

Ook het bestuur heeft belang bij dit 2^e spoor. In december is het Regionaal College in de 2-daagse geïnformeerd over de plannen met contextgedreven werken voor 2011-2012. Hoewel dit nog abstract was heeft het RC dit positief opgepakt. Het sluit aan bij hun zoektocht om een nieuwe invulling te geven aan lokaal gezag en lokaal politiewerk in de context van National Politie.

Een 3e aanleiding voor het veranderidee van contextgedreven politiewerk is gelegen in de toenemende administratieve lastendruk bij collega’s in de uitvoering en leidinggevend. Uit landelijk onderzoek blijkt dat agenten steeds minder op straat zijn en leidinggevend grote werkdruk en frustraties ervaren (‘we zijn met de verkeerde dingen bezig’). Dit wordt bevestigd door de uitkomsten van het Teamkracht traject. Het idee van contextgedreven werken, vanuit vakmanschap gericht zijn op de buitenwereld, lijkt een oplossing voor deze problematiek. Dit idee wordt ook door de minister van V&J onderschreven.

Een 4^e aanleiding ligt in de jarenlange investeringen in samenwerken met partners (Balans in Veiligheid) en wijkgericht werken. Dit is de kracht van het Twentse korps en het idee is om dit, ook tijdens de opschaling, weer met hernieuwde energie op de kaart te zetten.

Een laatste aanleiding ligt in de maatschappelijke ontwikkelingen. Het opleidingsniveau van medewerkers stijgt. De Nederlandse economie is een kennis- en diensteneconomie geworden. Maar klanten, burgers en professionals raken gefrustreerd door de effecten van systeemsturing op de dienstverlening. Organisatieprincipes als contextgedreven werken en “Het Nieuwe Werken” trachten een alternatief te bieden.

Filosofie

Wat is nu precies de gedachte achter contextgedreven politiewerk? Het idee is dat er verschillende manieren van organiseren zijn, die allemaal passend kunnen zijn bij bepaalde typen werk. Het maken van koekjes organiser je anders dan politiewerk.

Bij de overheid heeft een aantal jaren het New Public Management als sturingsfilosofie centraal gestaan. Met als gedachte: als we het werk van de overheid organiseren volgens bedrijfskundige principes dan levert dit de burger ‘meer waar voor zijn geld op’. Op een aantal gebieden is dit gelukt. Maar juist in de maatschappelijke dienstverlening blijkt dat dit vaak niet werkt.

Contextgedreven werken biedt een andere visie op werk. *“Een contextgedreven organisatie doet dingen die de ander (burger, cliënt, samenwerkingspartner) verder helpen, in een vorm die bij de ander en diens situatie past. De omgeving is leidend. Doelen stellen gebeurt samen met de ander, vanuit een gedeeld toekomstbeeld (een veilige wijk, een buurt met minder overlast etc.) Per periode wordt geëvalueerd of positieve effecten in de omgeving zijn bereikt. Meetratio's voor de effecten van politiewerk worden gezamenlijk vastgesteld”.*

Contextgedreven werken gaat dus van buiten naar binnen: het kiest de omgeving als uitgangspunt, zonder dat dit ten koste gaat van de eigen professionaliteit. Natuurlijk is contextgedreven werken geen haarlemmerolie. Er zijn ook werkprocessen die beter systeem- of contextgericht georganiseerd kunnen worden.

Systeemgericht wil kortweg zeggen dat werk van binnen naar buiten wordt georganiseerd. Een optimale werkwijze/ procedure/ systeem wordt uitgedacht en uitgerold. Contextgericht wil zeggen dat er ook van binnen naar buiten georganiseerd wordt, maar dat er een aantal variaties in de manier van werken bestaan. Afhankelijk van de context wordt een bepaalde variant gekozen ('we kennen 5 typen interventies. We hebben geleerd dat in dit type wijk interventie 4 het best werkt'.)

Veranderidee

Het veranderidee is dus dat contextgedreven werken een antwoord kan zijn op de vraag: *“hoe kunnen we in de context van opschaling naar landelijke politie tegelijk blijven investeren in de versterking van het lokale, gebiedsgerichte politiewerk waarbij de politiemann/-vrouw als professional samen met burgers en partners werkt aan veiligheid?”*

Het idee is dat met contextgedreven werken een aantal effecten kan worden bereikt:

- ✓ Meer *zichtbare politiemensen* en *tevreden burgers* (o.a. door rechtstreekse terugkoppeling van resultaten, minder via cijfers, meer via verhalen van dienders)
- ✓ Meer *ruimte/ tijd voor het primaire proces* (door besparing op bureaucratie, administratie, beleid, overleg en verantwoording)
- ✓ Meer *ondernemerschap en eigen verantwoordelijkheid* (teams stellen met de buitenwereld vast wat ze nodig hebben om het werk te doen i.p.v. keuzes naar boven te delegeren, teams leggen zelf verantwoording af naar buiten en binnen)
- ✓ Meer *professioneel handelen* (politiemensen spelen professioneel en flexibel in op nieuwe situaties buiten)
- ✓ Meer *energie en betrokkenheid* (mensen willen weer)
- ✓ Meer *rechtstreekse verbinding* buiten (intensiever contact tussen sleutelfiguren in de samenleving en bij de politie) en binnen (organiseren dwars door 'muurtjes' heen)

Contextgedreven werken heeft ook effecten die negatief ervaren kunnen worden. Het leidt tot een andere, kleinere rol voor leiding en ondersteuners. Niet alle medewerkers willen eigen verantwoordelijkheid nemen en daarover verantwoording afleggen.

Hoe kunnen we meten of deze effecten daadwerkelijk worden bereikt? Daar zijn nieuwe methodieken voor nodig. Hierover zijn 2 gesprekken geweest met Control. Belangrijk is om de effecten waar je op stuurt met contextgedreven werken niet anders te laten zijn dan de effecten waar je het hele korps op stuurt. Op die manier wordt contextgedreven werken immers geen “project” maar een sturingsfilosofie. En dat neemt niet weg dat bepaalde soorten werk op andere maatstaven kunnen worden aangestuurd.

De manier waarop we de effecten van contextgedreven politiewerk kunnen meten is samen met Control verder uitgewerkt (zie bijlage 1). Ook de context zou een rol moeten spelen bij het vaststellen van de gewenste effecten.

Veranderaanpak

Welke veranderaanpak past nu bij dit veranderidee en hoe realiseren we dat de beoogde effecten ook daadwerkelijk worden bereikt? Daarvoor zijn een aantal vragen van belang:

- welk type veranderstrategie past bij dit traject?
- welke rollen er zijn en wat is globaal de fasering in de tijd?
- hoe worden communicatie en sturing van de verandering vormgegeven?

Veranderstrategie

In de kleuren van De Caluwé is dit verandertraject te kenmerken als een wit verandertraject. Wat we met contextgedreven werken beogen is vooral: *beweging* creëren vanuit de teams zelf, *bewustzijn* van teams vergroten dat ze professionele ruimte kunnen pakken, meer *energie*, *eigen verantwoordelijkheid* en *ondernemerschap*. Met als doel: positieve effecten op veiligheid buiten en de relatie met de omgeving.

Kenmerkend voor zo’n verandertraject is dat er, vooral in het begin, veel aandacht nodig is voor het verleden. Mensen gaan pas ondernemerschap vertonen als ze eerst zien waar ze dit in het verleden ‘verloren’ hebben. Medewerkers die het vertrouwen verloren hebben, moeten soms eerst hun frustratie daarover kwijt voordat er energie is om te ondernemen. Dat is een proces dat elk team of individu zelf doorloopt en waar geen tijdplanning aan te koppelen is. In ons korps is dit traject al ingezet met Teamkracht. Als het (zelf)vertrouwen terugkomt, kan de verandering snel gaan.

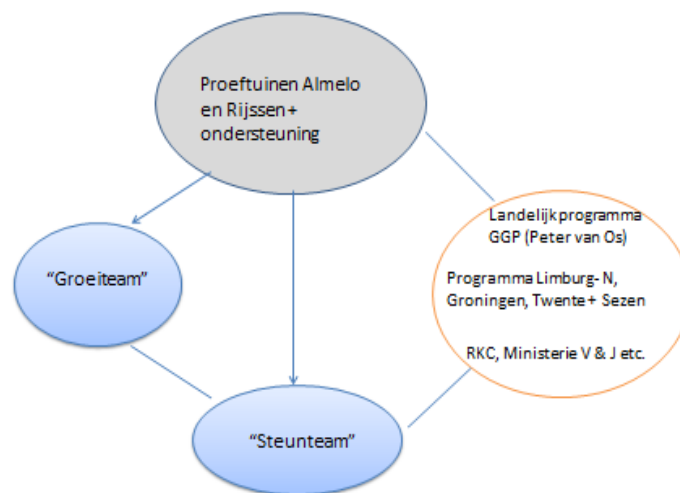
Rollen/ sturing

Vanaf de start met contextgedreven werken in Twente (januari 2011) zijn de belangrijkste spelers de wijkagenten, jeugdagenten, de teams en de leidinggevendenden in de proeftuinen. Tot nu toe was er de sturing op dit traject losjes. Dat past ook bij de opstartfase en de witte veranderaanpak. Nu, 4 maanden later, zijn we op een punt beland dat de aanpak gaat ‘uitwaaieren’. Er komen meer spelers in beeld. Dit vraagt om verheldering van rollen en sturing.

Er lopen twee verandertrajecten: landelijk en regionaal. Regionaal is Martin opdrachtgever namens het directieteam. Rik en Pauline hebben de regie over het verandertraject. Drie teams spelen een rol in de verandering:

- “*Proeftuinteam*”: dit team bestaat uit de leidinggevendenden van de proeftuinen (Nicole, Henk, Carl, Rob) en degenen die hen ondersteunen (Edith, Jeroen, Bennie)
- “*Groeiteam*”: dit team wordt nog gevormd en bestaat uit leidinggevendenden en medewerkers uit de organisatie. Zij zijn betrokken bij contextgedreven werken en helpen het contextgedreven werken binnen de organisatie te verbreden;
- “*Steunteam*”: dit team steunt, faciliteert en stuurt het verandertraject namens de directie: Rik, Pauline, Rob Bokdam (portefeuillehouder GGP). Dit team heeft ook de regie over het verandertraject en rapporteert 2-maandelijks aan het directieteam.

De namen van deze teams zijn nog werktitels en geven weer wat ermee beoogd wordt. Het onderstaande plaatje geeft hiervan een beeld.



Landelijk zijn Bryan Rookhuijzen en Peter van Os verantwoordelijk voor de proeftuinen in 9 korpsen. Daarnaast lopen in drie korpsen (Limburg-Noord, Twente en Groningen) trajecten die tot doel hebben het contextgedreven werken te verbreden en op de kaart te zetten tijdens de opschaling. Het idee daarachter is dat een aantal typen politiewerk prima landelijk, systeemgestuurd georganiseerd kunnen worden. En dat er daarnaast ruimte moet blijven om lokaal, contextgedreven te werken.

Fasering

Inmiddels hebben we al een aantal stappen in dit verandertraject achter de rug en is er een concrete fasering tot aan de zomer. Gezien de aard van het traject kunnen we niet ver vooruit plannen. Wel is er al een beeld van de fasen na juni 2011.

Vorbereidingsfase (september 2010 – januari 2011)

In deze fase hebben de initiatiefnemers/ trekkers het onderwerp verkend en op de kaart gezet. De trekkers van de Twentse proeftuinen hebben zich aangemeld. Het directieteam heeft 2x over contextgedreven werken gesproken. Ook is het besproken in de 2-daagse van het Regionaal College.

Opstartfase (januari- maart 2011)

De opstartfase van de proeftuinen (januari- maart 2011) hebben we inmiddels achter de rug. Gesprekken met leidinggevendenden, ondersteuners, wijkagenten en de teams zijn geweest. Beide teams hebben een lijst gemaakt van acties en zijn die aan het uitvoeren.

Bewustwordingsfase (februari – juni 2011)

Parallel aan de opstart van de proeftuinen is vanaf februari een verbreding gestart door in het korps ontmoetingen te organiseren:

- inspiratie-bijeenkomst over dit thema;
- bijeenkomsten voor operationeel leidinggevendenden
- bezoeken van Martin aan de teams, waarbij hij dit onderwerp bespreekt;
- Blikopener voor directieteam, clusterchefs en DB-OR (april)
- Korpsweek (mei)
- Clinic voor het “groeiteam” (mei/ juni)

Het idee van deze ontmoetingen is dat medewerkers (die zichzelf aanmelden) in gesprek gaan over wat contextgedreven werken is en wat ze daar zelf mee willen en kunnen doen. Belangrijk is dat dit past in de ‘witte’ veranderstrategie: mensen gaan zelf met elkaar in gesprek. De maatstaf is: levert het energie op? Gaan mensen er zelf mee aan de slag? Worden de effecten daarvan in de omgeving herkend?

Een andere verbreding is het onderzoek dat Sezen uitvoert in de korpsen Limburg-Noord, Twente en Groningen in de periode maart-juni 2011. Doel is om te ontdekken welke politieprocessen je contextgedreven kunt organiseren en welke positieve effecten dat kan opleveren. Dit onderzoek wordt ook opgeleverd aan de RKC en het Ministerie van V & J.

Eerste leerfase (vanaf juni 2011)

We schatten in dat vanaf het begin van de zomer in de proeftuinen iets zichtbaar gaat worden van de effecten die we beogen. Natuurlijk zal dit eerst in een kleine vorm zijn.

De kunst is dan om zichtbaar te maken wat goed gaat en bij te sturen. Twee studentes van de Universiteit Twente die stage lopen in het korps zullen hierbij ondersteuning verlenen.

Verbredingsfase (Twente, Oost-5) en aanpassing processen en beleid (vanaf juni 2011)

In de bijeenkomsten van operationeel leidinggevendenden werd vaak benoemd dat we “ook buiten de proeftuinen al contextgedreven werken”. Er zijn voorbeelden genoemd zoals Nachtwacht, inschakeling van partners bij voorlichting over drugs, werken met WAPS enz. Gevraagd wordt om positieve ondersteuning van deze initiatieven buiten de proeftuinen.

Vanuit de proeftuinen zelf wordt ook al gesproken over verbreding (in de clusters West en Noord).

Voorbeelden van contextgedreven werken kunnen worden gedeeld in Oost-5.

In juni 2011 hebben een aantal leden van het “Groeiteam” de clinic bij Sezen afgerond. Ook zij zullen met initiatieven komen die het contextgedreven werken gaan verbreden.

Rond de zomer zullen de eerste vragen aan de orde komen over aanpassingen in de inrichtingsprincipes van het korps. In de proeftuinen bestaat de wens is om de recherche en de planning dichterbij te

organiseren. In Rijssen loopt een proef met openstelling van het bureau. In het directieteam moet helder worden hoe we omgaan met de vraag naar aanpassing van processen in de organisatie. Ook komen we tegen dat beleid of procedures zich niet lijken te verhouden tot het gedachtengoed van contextgedreven werken. Ook dit worden bespreekpunten voor het directieteam.

Kortom: vanaf de zomer zal het directieteam in het kader van verbreding regelmatig gevraagd worden op een nieuwe manier te kijken naar processen en beleid. Ook willen we vanaf dat moment structureel een aantal effecten gaan meten. Doel is dat contextgedreven werken én de effecten daarvan eind 2011 breder dan in de proeftuinen herkenbaar zijn.

Een verder uitgewerkt plan voor deze verbredingsfase zal in het directieteam van 28 juni worden besproken.

Relatie met andere ontwikkelingen

Contextgedreven werken staat natuurlijk in verbinding met belangrijke andere ontwikkelingen in het korps Twente en de context. Hieronder worden kort een aantal relaties met andere trajecten weergegeven.

Twents visie-traject

Martin bezocht in de periode februari – mei alle teams. Contextgedreven werken is één van de punten van gesprek gaat. De ervaringen hiermee zijn meegenomen naar de korpsweek.

Transitie naar Nationale Politie

De ideeën over lokaal, contextgedreven politiewerk worden ingebracht in de RKC-groep dit een plan maakt voor de toekomstige inrichting van de Nederlandse politie. Ook met het ministerie van V&J is hier een aantal malen over gesproken.

Procesgericht werken: LLPW

Over contextgedreven werken zijn kontakten met het VPP. Onder de vlag van het VPP wordt een leergang georganiseerd (Leidinggeven aan procesgericht werken). Het uitgangspunt is hier ook: hoe kunnen we procesgericht werken weer richten op de veiligheidssituatie buiten? Contextgedreven werken is daarbij het uitgangspunt. Met het VPP (Jeanine Nas) wordt besproken hoe verbreding van het gedachtengoed ook landelijk vorm kan krijgen.

Capaciteitsmanagement, IGP

CM en planning wordt vaak genoemd als verbeterpunt in de proeftuinen. Het planbureau heeft met hen contact gelegd. Tijdens een 'heide dag' van de Kwaliteitskring CM is de verbinding gelegd met contextgedreven werken. Ook het onderwerp IGP, één van de speerpunten voor 2011, wordt nu meer 'van buiten naar binnen' benaderd.

Leiderschap en 'Het Nieuwe Werken' (HNW)

Er is contact met Hansje en Herman om het gedachtengoed van Leiderschap en contextgedreven werken elkaar te laten versterken. Edith en Jeroen zijn samen met Mariëlle Dekker naar een leergang over HNW.

Op een interne Heida over HNW is de verbinding gelegd tussen HNW en contextgedreven werken. Binnenkort volgt een gesprek met Rik hierover.

Communicatie en medezeggenschap

Bij een wit verandertraject past vooral persoonlijke communicatie en ontmoetingen. Deze zijn in vele vormen georganiseerd:

- Rond de proeftuinen: landelijke bijeenkomsten, bijeenkomsten in Twente met leidinggevend, wijkagenten, de teams;
- Rond het thema contextgedreven werken: met de trekkers uit de drie korpsen LN, GRN en TWN, met operationeel leidinggevend, met ondersteuners, met een brede groep uit het korps

De persoonlijke communicatie wordt ondersteund door artikelen in de Scan en via Yammer.

Contextgedreven werken heeft de interesse van de medezeggenschap en heeft ook invloed op de medezeggenschap zelf. Daarom betrekken we de OR vanaf het begin hierbij door hen te vragen zelf deel te nemen aan de Blikopener, de clinic, het Groeiteam en andere bijeenkomsten die georganiseerd worden.

Bijlage 2: Interviewvragen

1. 1. Wat ziet u als uw drie belangrijkste taken als wijkagent en in hoeverre bent u van mening dat u al deze taken waarneemt?
2. Hoeveel uren heeft u wijkdienst per week en hoeveel uren (in %) bent u daarvan in de wijk te vinden? Is dit naar uw mening wel/niet afdoende? In hoeverre verricht u werkzaamheden ten behoeve van uw wijk wanneer u geen wijkdienst heeft maar bijvoorbeeld noodhulp of senior van dienst?
3. Welke rol speelt het bureauwerk/mail in uw werkzaamheden ten behoeve van de wijk? Ziet u dit als een belemmering?
4. In hoeverre hebt u contact met uw teamchef of met de senior van dienst over de door u (te) verrichte(n) werkzaamheden?
5. Wat doet u om informatie over uw wijk te verzamelen?
6. In hoeverre hebt u contact met netwerkpartners en burgers? In hoeverre zijn deze contacten bepalend voor de door u (te) verrichte(n) werkzaamheden? Hebt u contact met alle burgers in de buurt (ook jongeren e.d.)?
7. Welke maatregelen neemt u om preventief te werk te gaan?
8. Hoe omschrijft u de buurt waarin u werkzaam bent en in hoeverre kent u de inwoners van de buurt en in hoeverre kennen zij u? Kunt u enkele kenmerken van de buurt noemen? In hoeverre zijn deze kenmerken bepalend voor de manier waarop u uw werkzaamheden verricht?
9. In hoeverre besteedt u zaken ten behoeve van uw wijk uit aan uw collega's? Indien dit gebeurt, hoe verloopt dan de terugkoppeling c.q. controle?
10. In hoeverre wijst u burgers op hun verantwoordelijkheden en treedt u als wijkagent handhavend op? Deelt u bijvoorbeeld wel eens bonnen uit?
11. Wat zal er eventueel naar uw mening verandert dienen te worden zodat u al uw taken beter waar kunt nemen?

Bijlage 3: Interview wijkagent A

Interview wijkagent A

29 september 2011

1. Wat ziet u als uw drie belangrijkste taken als wijkagent en in hoeverre bent u van mening dat u al deze taken waarneemt?

Dat is een heel breed scala. Ik zie het wijkagentschap als maatwerk voor een politieagent. Ik ben een allround politieagent en het wijkagentschap doe je erbij maar dat is meer maatwerk. Wij zitten hier op het platteland en wij hebben hier in de gemeente die velen malen groter is dan een stad qua oppervlakte veel minder inwoners. Wij zitten hier net boven de 20.000 inwoners en een wijk in Enschede die heeft zelf al 20.000 inwoners, dus dat kun je nooit met elkaar vergelijken. Daarom vind ik ook dat je maatwerk moet leveren. Een wijkagent in Tubbergen is anders dan een wijkagent in Enschede. En daarbij komt dat je als wijkagent ook nog andere taken hebt. Zo ben ik hier twee dagen in de week senior van dienst en ik heb ook nog af en toe noodhulp. Er blijft dus heel weinig tijd over. Er is veel te weinig tijd en daar ben ik het ook niet mee eens, maar goed je kunt ook niet alles willen. Onder wijkagent versta ik dus een ietwat andere politieagent die andere dingen doet dan andere agenten. Ik ben een vraagbaak als dat nodig is in de wijk. Wij komen bijvoorbeeld bij mensen en over het algemeen zijn dat geen mensen die zich op alle fronten goed kunnen redden. Anders komen ze ook niet bij ons. Deze mensen hebben of linksom of rechtsom een soort van een hulpvraag. Deze mensen moet je een duwtje in de goede richting geven. Hier moet je iets meer tijd en mogelijkheden voor hebben en een ietwat ander netwerk achter mij, wat je zelf moet maken. Een normale agent heeft deze mogelijkheden en dat netwerk niet. Die zit in de noodhulp, reageert op een vraag door daar kort antwoord op te geven en gaat dan weer weg. Wij als wijkagenten kunnen na afloop nog eens teruggaan en vragen hoe het gegaan is en of iets gelukt is. Ik ben van mening dat ik al deze taken wel waarneem maar in principe heb ik er te weinig tijd voor. Ik leef bij de waan van de dag en kan dat ook bijna niet veranderen. Ik kan niet het rooster van mijn noodhulp veranderen.

2. Hoeveel uren heeft u wijkdienst per week en hoeveel uren (in %) bent u daarvan in de wijk te vinden? Is dit naar uw mening wel/niet afdoende? In hoeverre verricht u werkzaamheden ten behoeve van uw wijk wanneer u geen wijkdienst heeft maar bijvoorbeeld noodhulp of senior van dienst?

Ik werk 36 uur per week en heb daarvan ongeveer 30 procent wijkdienst dus dat is ongeveer 12 uur. Van deze 12 uur ben ik veels te weinig in de wijk te vinden. Als ik de helft van die 12 uur zou halen zou dat mooi zijn maar zelfs dat haal ik nog niet eens. De overige uren ben ik op het bureau te vinden. Wat ik wel doe is dat als ik tijdens de noodhulp niet veel te doen heb, wat aan de wijk te doen. Maar als ik hier zit als senior van dienst kan ik bijna niet weg. Er wordt wel gezegd van 's middags is het bureau toch dicht dus dan kun je wel weg maar dat komt er bijna niet van. Ik pleeg hooguit een telefoontje. Er

komt daar zoveel rotzooi binnen, je hebt daar genoeg te doen.

3. Welke rol speelt het bureauwerk/mail in uw werkzaamheden ten behoeve van de wijk? Ziet u dit als een belemmering?

Dat speelt een veels te grote rol. En dan heb ik nog wel een snelle manier om mijn mail weg te werken. Ik zie het absoluut als een belemmering. Hier kan wel wat aan gedaan worden. We moeten gewoon van een heleboel administratieve zaken af. Als we dat doen, krijg ik meer tijd voor de wijk. Maar als ik straks terugkom van vakantie ga ik het anders doen. Ik heb voor mijzelf een snorfiets geregeld. Ik ga dan 's ochtend er gewoon opzitten en dan ga ik weg want het is natuurlijk ook wel makkelijk om hier te blijven zitten en even met iedereen te kletsen. Je kunt dan beter de straat op gaan, dat kletsen komt nog wel een keer.

Bureauwerk kan ook afgestoten worden. Alles wat namelijk betrekking heeft op mijn wijk komt bij mij in de bak. Daar kunnen we ook van af. Anderen kunnen bepaalde zaken ook doen, niet alleen de wijkagent. Hiermee doel ik bijvoorbeeld op arrestatiebevelen. Alle arrestatiebevelen in mijn wijk krijg ik in de bak, ik moet die uitvoeren. Dit hoort er natuurlijk wel bij maar anderen kunnen dat net zo goed doen tijdens de noodhulp.

4. In hoeverre hebt u contact met uw teamchef of met de senior van dienst over de door u (te) verrichte(n) werkzaamheden?

Ik heb niet veel contact met de teamchef. Ik ga eigenlijk nooit daar de teamchef heen om te vertellen wat ik gedaan heb of wat ik ga doen. De verantwoording leg ik af in de mutaties die ik maak of het werk dat ik inlever. Als je elkaar tegenkomt in de wandelgangen spreek je natuurlijk wel eens over zaken en vertel je waar je mee bezig bent. De teamchef volgt mij dus wel maar stuurt mij niet echt. Ik vraag haar bijvoorbeeld wel naar ontwikkelingen in een zaak uit mijn buurt als ze terugkomt van overleg met de burgemeester. Maar in bijna alle gevallen weet ik dat dan ook al wel omdat hij met de wethouders en veel ambtenaren ook deel uitmaakt van mijn netwerk. Wij wijkagenten worden afgerekend op hetgeen wij op papier zetten en wat wij doen. Daar zit ook niet zo veel druk op maar wij hebben altijd werk zat. Wij worden namelijk geregeerd door dingen die van buitenaf komen en waar wij op moeten reageren. Dat is meer dan dat wij echt de wijk ingaan. Hier moeten wij eigenlijk een hulpje voor hebben. En dat hulpje moet je lezen als een soort van backoffice.

5. Wat doet u om informatie over uw wijk te verzamelen?

Niks. Ik krijg dingen op mijn bordje geschoven van mijn netwerk. Daar komt de meeste informatie vandaan of uit de wijk zelf. Ik word bijvoorbeeld gebeld door iemand van de woningstichting. We helpen elkaar dan en bevestigen de afspraken die we met elkaar gemaakt hebben. Ik praat wel eens met burgers maar dat gaat eigenlijk allemaal in golflijnen. Ik zit namelijk veel binnen omdat ik 2 keer in de

week senior van dienst ben. Daarnaast ben ik ook het aanspreekpunt van verkeer. Dus alles wat met verkeer te maken heeft. Hierbij valt te denken aan brieven van de gemeente over omleidingen, versperring etc. maar hier moet ik allemaal op reageren of bijvoorbeeld bij de collega's bekend maken. En als al deze dingen bij mij wegvallen heb ik ook veel meer tijd.

Ik weet wel in de wijk de 'gasten' en problemen te zitten. Maar ik ga ook wel eens naar bepaalde mensen heen om te vragen hoe het is en dan beginnen ze wel te vertellen. Zo haal ik veel informatie binnen. Dit moet alleen wel meer gebeuren en dat kan heel mooi als ik een snorfiets heb. Ik ben dan namelijk aanspreekbaar. Ik weet dat andere wijkagenten dat als een rem zien maar ik zie dat anders. Je bent namelijk alleen en dan maak je wat makkelijker aanspraak met iemand anders. Want anders blijf je ook gewoon met je collega in de auto zitten kletsen. Je hebt dan ook geen helm op waardoor je anderen makkelijker kunt aanspreken.

Ik houd tegenwoordig geen wijkspreekuur meer. Dit heb ik jarenlang gedaan maar de hoge zelfredzaamheid van de bevolking zorgt ervoor dat ze niet komen. Ik zit dan op een donderdagavond in een hokje en kan op driekwart a4tje bijhouden wat er komt. Er komt niks. Toen ik even later naar een andere plek ging, namelijk het café ernaast, kreeg ik meer mensen te spreken dan tijdens het spreekuur. Dat heeft ook te maken met maatwerk. Na 3 keer komen ze ook pas om met je te praten.

6. In hoeverre hebt u contact met netwerkpartners en burgers? In hoeverre zijn deze contacten bepalend voor de door u (te) verrichte(n) werkzaamheden? Hebt u contact met alle burgers in de buurt (ook jongeren e.d.)?

Met netwerkpartners en burgers heb ik contact zoals het uitkomt. Ik zit al heel lang in Tubbergen en door de jaren heen leer je steeds meer mensen kennen waardoor je je netwerk uitbreidt. Voor de wijkagent is het vooral raadzaam om de mensen van het maatschappelijk werk te kennen. Binnen de gemeente zijn er overlegstructuren met diverse netwerkpartners waar een collega-wijkagent vaak bijzit. Zij praat mij dan bij wat er gezegd is en ik geef ook dingen aan die zij in deze overleggen kan inbrengen. Ik weet wel wat er bij deze overleggen besproken wordt. Af en toe zit ik er ook bij en als het nodig is zit ik er ook bij. Maar als er bijvoorbeeld iets is met de bewoner in mijn wijk dan neem ik hierover contact op met maatschappelijk werk en dan gaan we hierover overleg plegen. Deze gemeente is klein en er zijn maar weinig mensen die zich met dergelijke dingen bezig houden dus die kennen we dan ook allemaal. Ik ken dus alle netwerkpartners. Dat komt dus ook omdat het hier kleinschalig is en ik niet van elke instantie alle mensen hoeft te kennen.

Het structurele contact zijn de overleggen maar eigenlijk maken wij daar niet zo veel gebruik van. Meestal moet er bij ons namelijk direct wat gebeuren en dan ken ik ze gewoon en zoek ik contact met hen.

Met burgers heb ik veel contact. Ik praat veel met hen. Maar de slimmeriken in de wijk hebben jou niet nodig en als wijkagent moet je ook niet denken dat je een grote vinger in de pap hebt want dat is niet zo. Wij gaan namelijk niet over dingen in de wijk, wij regisseren niks. De gevallen die onderaan bengelen, geven wij een duwtje in de juiste richting en die proberen wij in de gaten te houden zodat ze niet nog verder afglijden, dat zie ik een beetje als mijn taak. Ik denk wel dat ik meer contact met burgers zou

kunnen hebben als ik meer in de wijk te vinden ben. Ik vind ook dat ik meer contact met de burgers zou moeten hebben. Dat komt door de tijd die ik op het bureau doorbreng, daar zit de fout. Wel is het zo dat het allemaal Twentenaren zijn en Twentenaren zijn 'kat uit de boom kijkers'. Ze moeten jou eerst even leren kennen. Je moet er eerst 3 keer zijn geweest voordat ze jou wat gaan vertellen.

Hoe bepalend deze contacten zijn hangt ervan af of er in de gesprekken of contacten dingen naar voren komen waar ik iets aan kan doen. Indien er een (hulp)vraag naar voren komt probeer ik deze mensen te helpen. Ik verwijs ze bijvoorbeeld door naar maatschappelijk werk. Wel is het zo dat ik probeer de mensen dit zelf te laten doen, dus dat ze zelf contact opnemen met maatschappelijk werk.

Ik heb niet contact met alle groepen burgers in mijn buurt. Ik wil wel contact hebben met alle groepen in mijn buurt maar er zijn gewoon groepen die jou niet nodig hebben. Op dit moment kan ik een categorie jongeren in mijn buurt niet bereiken. Vroeger hadden wij het scholen adoptieproject. Ik kwam dan altijd bij groep 7 en 8 op de lagere school. Die jongens en meisjes waar ik toen bij in de groep kwam die kennen mij nog steeds. Voor de jongeren ben je aanspreekbaar en herkenbaar. Je hebt bij hen al een goede ingang. Ik ga die jongeren van een generatie eronder missen omdat dat project er niet meer is. Eigenlijk heb ik alleen contact met jongeren als ze wat uitgevreten hebben. Dit zou niet zo moeten zijn maar het is heel lastig want ik heb er geen tijd voor. Wel weet ik waar de jongeren 's avonds zitten en dat heb ik ook wel doorgegeven aan de jeugdagente.

7. Welke maatregelen neemt u om preventief te werk te gaan?

Weinig of niks. Ik heb bijvoorbeeld wel contact met iemand van de ouderenbond die mij vraagt om daar een middagje te gaan vertellen want er zijn heel veel ouderen die bang zijn. Ik bereid dan een presentatie voor over wanneer ze bijvoorbeeld 's avonds de deur wel of niet open moeten doen of hoe ze met hun pincode om moeten gaan. Ik maak ze dan niet bang maar vertel het in een preventieve vorm. Met andere instanties houd ik eigenlijk nauwelijks contact wanneer ik weet dat iemand een probleem heeft. Wel probeer ik natuurlijk voor het probleem te komen. Als ik zie dat iemand afglijdt dan probeer ik daar wel wat aan te doen.

8. Hoe omschrijft u de buurt waarin u werkzaam bent en in hoeverre kent u de inwoners van de buurt en in hoeverre kennen zij u? Kunt u enkele kenmerken van de buurt noemen? In hoeverre zijn deze kenmerken bepalend voor de manier waarop u uw werkzaamheden verricht?

Over het algemeen genomen hebben wij categorie inwoners die zichzelf heel goed redden. Heel weinig mensen hebben de politie nodig. Als ze de politie nodig hebben is dat dan ook voornamelijk voor een ongeluk of voor een overval, niet voor maatschappelijk werk. Dat zijn er niet zoveel. Als de mensen hier zichzelf redden vind ik ook dat je daar niet iets aan moet willen doen. Mensen hier zijn al erg lang gewend om alles op hun eigen manier op te lossen. Ze hebben een hoge mate van zelfredzaamheid en daar hoeft ik eigenlijk niks aan te doen.

Mensen waar ik contact mee heb gehad kennen mij wel maar er is ook een categorie die nog nooit met de politie te maken heeft gehad. Deze mensen kunnen wel weten dat ik de wijkagent ben want ik sta bijvoorbeeld in allerlei boekjes. De categorie belangstellenden kent mij dus ook. Zelf ken ik de mensen in de buurt wel die ik moet kennen. De raddraaiers en de mensen die afglijden ken ik wel.

9. In hoeverre besteedt u zaken ten behoeve van uw wijk uit aan uw collega's? Indien dit gebeurt, hoe verloopt dan de terugkoppeling c.q. controle?

Niet of nauwelijks. Indien dit wel gebeurd gebeurt de terugkoppeling in ontspannen sfeer. Maar ik ga er zeker achteraan om te kijken wat er mee gedaan is. Ik wil wel dat daar uitvoerig over wordt gerapporteerd. Als iets niet lukt, is dat niet erg maar het moet wel worden vastgelegd. Wij hebben hier wel verzocht om samen met een collega gepland te worden voor een wijkdienst. Dat heeft diverse voordelen: je blijft dan niet hier zitten maar gaat met de collega de wijk in en de collega leert de wijk kennen.

10. In hoeverre wijst u burgers op hun verantwoordelijkheden en treedt u als wijkagent handhavend op? Deelt u bijvoorbeeld wel eens bonnen uit?

Als mensen een bon verdienen krijgen ze er één. Soms je het ook anders oplossen. Ik krijg bijvoorbeeld een mailtje dat een burger uit mijn wijk een klacht heeft dat er wordt gecroost met de brommer. Dit gebeurt door de jeugd en de ouders staan er bij te kijken en zeggen er niks van. De jeugd croost door braakliggend terrein wat later een bouwterrein wordt. Van alle omwonenden is er één die daarover klaagt. Ik ga er dan echt niet direct wat aan doen. Eerst ga ik kijken of de persoon die klaagt gelijk heeft. De persoon die klaagt belt dan later weer en dan ga ik naar die persoon heen. Ik maak dan een praatje pot en uiteindelijk komt naar voren dat die persoon vroeger zelf ook gecroost heeft. Door dat praatje pot is die persoon om en is de zaak afgedaan. Of ik handhavend optreed ligt aan de zaak of situatie zelf. Als dronken jeugd bijvoorbeeld de boel begint af te breken dan treed ik wel handhavend op.

11. Wat zal er eventueel naar uw mening verandert dienen te worden zodat u al uw taken beter waar kunt nemen?

Gewoon meer tijd, heel simpel. Ik heb het een tijdlang gedaan maar doe het nu niet meer maar als ik mijn rooster kreeg telde ik mijn noodhulpdiensten, de diensten dat ik senior van dienst was en hoeveel wijkdiensten ik had en dan bleek dat ik van alle diensten nog maar 30 procent wijkdienst had.

Bijlage 4: Interview wijkagent B

Interview wijkagent B

5 oktober 2011

1. Wat ziet u als uw drie belangrijkste taken als wijkagent en in hoeverre bent u van mening dat u al deze taken waarneemt?

Als mijn belangrijkste taak zie ik het tegen het licht houden van belangrijke situaties die zich voordoen. Dit gevolgd door het tegen het licht houden van situaties die zich voor kunnen gaan doen en dit tot slot weer gevolgd door het proberen om het team bij de wijk betrokken te krijgen en te houden. Ik ben van mening dat ik deze taken goed waarneem want door kennis te hebben van het gebied zorg ik dat ik weet wat er speelt. Die kennis heb ik niet alleen doordat ik hier woon maar ook doordat ik echt geïnteresseerd ben in de wijk. Via mijn informatiekanalen weet ik verder welke situaties zich voordoen of kunnen gaan voordoen en het betrokken houden van mijn collega's doe ik door hen zo veel mogelijk mee te nemen naar de mensen en door er ook zo veel mogelijk met hen over te praten. Daarnaast laat ik hen ook niet simpel alle klussen naar mij toeschuiven maar laat ik hen deze klussen zelf oppakken met mij als secondant.

2. Hoeveel uren heeft u wijkdienst per week en hoeveel uren (in %) bent u daarvan in de wijk te vinden? Is dit naar uw mening wel/niet afdoende? In hoeverre verricht u werkzaamheden ten behoeve van uw wijk wanneer u geen wijkdienst heeft maar bijvoorbeeld noodhulp of senior van dienst?

Per week heb ik gemiddeld 18 uur wijkdienst. Fysiek ben ik tijdens de wijkdienst ongeveer 4 tot 6 uur in de wijk aanwezig. Naar mijn mening is die aantal wel voldoende maar ik ben wel van mening dat als ik meer uur in de wijk aanwezig ben ik ook meer resultaat zou hebben. Ik zou dan een nog beter beeld hebben en nog betere contacten.

Als ik noodhulpdienst heb ga ik regelmatig de wijk in. Als ik senior van dienst ben kan ik helaas niet de wijk in. Ik beantwoord dan wel telefoontjes en mails. Eigenlijk ben ik altijd wel wijkgerelateerd bezig, tijdens welke dienst dan ook. Ik kan alleen niet altijd fysiek in de wijk aanwezig zijn.

3. Welke rol speelt het bureauwerk/mail in uw werkzaamheden ten behoeve van de wijk? Ziet u dit als een belemmering?

Dat is uitgegroeid tot een zeer belangrijke rol. Met de dorpsraden communiceer je bijvoorbeeld uitsluitend per mail. Zij mailen een probleem waarna ik vervolgens ga kijken of ik het een reëel probleem vind en besluit er wel of niet wat aan te gaan doen. Dit antwoord mail ik ze vervolgens terug. Met bewoners heb ik ook contact per mail, ik mail ze het resultaat of het antwoord terug naar aanleiding van

een probleem of een vraag van hun kant.

Ik zie de mail niet als een belemmering. Ik denk dat het een heel mooi middel is en dat het sneller werkt dan overal langs te gaan. Het is uiteraard wel zo dat als ik een mail beantwoord, ik niet op straat ben maar ik denk dat het feit dat je communiceert met je wijk via de mail wel meerwaarde heeft. Je kunt op deze manier wel beter zaken doen en meer mensen bereiken dan met het bij iemand langsgaan. Maar bij sommige mensen is langsgaan uiteraard wel weer nodig.

4. In hoeverre hebt u contact met uw teamchef of met de senior van dienst over de door u (te) verrichte(n) werkzaamheden?

Met de teamchef heb ik uitvoerig contact. Ik houd haar zo veel mogelijk op de hoogte van de belangrijke items in het gebied. Dit is een goede wisselwerking. Zij is ook geïnteresseerd en denkt mee. De teamchef heeft er geen invloed op wat ik doe op een dag, dat bepaal ik zelf.

De senior van dienst zijn hier in het team Tubbergen meerdere personen. Indien nodig mail ik de senior een probleem in mijn wijk en het is dan zijn taak om dit bij de collega's weg te zetten en aan te sturen. De terugkoppeling is hierbij nog wel altijd een probleem.

5. Wat doet u om informatie over uw wijk te verzamelen?

Ik probeer zo veel mogelijk contact te onderhouden met de netwerkpartners. Hierbij valt te denken aan de dorpsraden, maatschappelijk werk, de woningstichting en de gemeente. Bij deze netwerkpartners is het niet zo dat er alleen informatiestromen naar toe gaan maar ook vanuit hun kant weggaan. Met deze netwerkpartners heb ik contact via de mail over mijn zaken die ik dus met hen samen doe. Ik ga soms ook wel bij hen langs. Verder heb ik ook her en der mensen zitten die ik ken waar ik af en toe langs ga. Dit kan zijn voor een praatje pot maar ik probeer met mijn klanten ook een vertrouwensrelatie op te bouwen zodat ze met informatie komen.

Ik heb geen ervaring met het hebben van een wijkspreekuur. Maar ik denk dat een wijkspreekuur hier niet werkt, in de stad wel. Volgens mij heeft het ook geen meerwaarde.

6. In hoeverre hebt u contact met netwerkpartners en burgers? In hoeverre zijn deze contacten bepalend voor de door u (te) verrichte(n) werkzaamheden? Hebt u contact met alle burgers in de buurt (ook jongeren e.d.)?

Via de mail en de telefoon heb ik veel contact met burgers. Het zijn vaak dezelfde mensen die problemen hebben. Deze mensen en hun familie zijn je klanten. Als je die mensen in beeld hebt kun je zorgen dat je daar contact mee hebt. Daaromheen probeer ik ook te informeren bij de netwerkpartners hoe het zit. Met burgers die geen problemen hebben heb ik af en toe contact bijvoorbeeld als ik een lezing geef over mijn werk. Verder ben ik begonnen met twitteren en hoop zo ook contact met hen te krijgen.

Als ik in de wijk ben komen de burgers niet naar mij toe. Dit komt natuurlijk ook omdat ik in de auto zit en dan anoniem ben. Wel vind ik dat ik geen bromsnor van de wijk ben die op de fiets de wijk in gaat. Zo steek ik niet in elkaar maar zo steekt mijn wijk ook niet in elkaar. Maar als ik rij in de auto en ik zie bijvoorbeeld iemand staan dan spreek ik die persoon wel even aan. Mijn dorpen zijn echter zo klein, als ik daar rond zou lopen zullen ze echt vragen wat ik aan het doen ben.

Ik heb wel contact met alle lagen van de bevolking. Doordat ik privé veel neven en nichten in de buurt heb en door mijn kinderen denk ik dat ik wel bekend ben in de buurt. Mijn kinderen hebben de leeftijd van een jongere dus met hen ben ik ook bekend. Als er echter een probleem is van een jongere onder de 18 jaar en het heeft vooral te maken met de gezinssituatie dan gaat het naar de jeugdagente. Maar ligt eigenlijk aan het probleem zelf.

7. Welke maatregelen neemt u om preventief te werk te gaan?

Als ik iets signaleer of ik hoor iets wat in de toekomst problemen zou kunnen geven, bijvoorbeeld bepaalde mensen die zich anders gaan gedragen in een wijk, dan bespreek ik dat met de teamchef of met collega's of netwerkpartners. Ik probeer dan het gevolg van het gedrag te bekijken en kreeg toen het advies om contact te krijgen van de vriendjes van die mensen. Ik ben daar nu mee bezig en dat werkt al zijn vruchten af, ik weet nu al meer dan eerst.

Een ander voorbeeld is die van een vrouw die al enige tijd 's nachts schreeuwde en lawaai maakte. Ik wist dat de dochter uit huis was en begeleid woonde en dat de zoon wel eens drugs gebruikte. De vrouw had een psychiatrisch probleem. Na 2 of 3 keer 's nachts te hebben geschreeuwd en lawaai te hebben gemaakt heb ik de huisarts gebeld en gezegd van op deze manier kan het niet doorgaan en ik heb het liefst dat ze weer opgenomen wordt bij de volgende keer dat ze weer overlast veroorzaakt en zo geholpen wordt. Dat is toen gebeurd maar de zoon die zat nog wel steeds thuis. Ik heb vervolgens de zoon opgebeld en gevraagd of hij, nu hij alleen in huis was, wist hoe hij de huur diende te betalen of hij bij het geld van zijn moeders rekening kon of hij kon koken etc. Hier wist hij allemaal niks van. Ik heb toen maatschappelijk werk gebeld en hen de situatie uitgelegd en gezegd dat die jongen geholpen diende te worden. Maatschappelijk werk heeft hem vervolgens geholpen en daardoor zijn problemen zoals een huurachterstand voorkomen.

8. Hoe omschrijft u de buurt waarin u werkzaam bent en in hoeverre kent u de inwoners van de buurt en in hoeverre kennen zij u? Kunt u enkele kenmerken van de buurt noemen? In hoeverre zijn deze kenmerken bepalend voor de manier waarop u uw werkzaamheden verricht?

Het is een plattelandsbuurt, kennen en gekend worden, noaberschap. Ik denk dat ik de bewoners met hun gewoontes redelijk ken. Ik ken ze niet allemaal bij naam maar weet wel hoe ze reageren. Ik denk wel dat ze mij minder kennen als dat ik hen ken. Wel denk ik dat dat per gebied verschillend is. In Vasse en Heeze kennen ze mij denk ik goed. In Geesteren denken ze bijvoorbeeld nog dat Johan Brughuis, voormalig wijkagent, nog steeds wijkagent is omdat hij daar woont. Misschien valt de mate waarin ze mij kennen toch wel tegen. Dit kan denk ik verbeterd worden door meer publiciteit, bijvoorbeeld in de

krant of in 'op en rond de essen'. Twitter is verder denk ik ook een mooi middel, net als facebook. Als ze iedere keer mijn gezicht en mijn naam zien dan denk ik wel dat ze mij eerder zullen herkennen. Wel denk ik dat ik de personen ken die ik moet kennen.

Enkele kenmerken van mijn buurt zijn dat ze in mijn buurt niet crimineel zijn maar dat ze wel hun eigen gang gaan. Ze zijn niet antigezag maar wel gezagsgetrouw op hun eigen manier. Deze kenmerken zijn zeer bepalend. De klanten die ik heb moet ik dus regelmatig bezoeken en regelmatig laten weten dat ik ze in de gaten houd. Deze klanten gaan anders, in tegenstelling tot de rest van de bevolking, de verkeerde kant op. De rest kun je denk ik al aansturen door op mediagebied te laten weten wat je doet.

9. In hoeverre besteedt u zaken ten behoeve van uw wijk uit aan uw collega's? Indien dit gebeurt, hoe verloopt dan de terugkoppeling c.q. controle?

Ik probeer mijn collega's zo veel mogelijk deelgenoot te laten worden en zaken die niet op zeer lange termijn gaan spelen door hen te laten oplossen. Ik probeer hen de wijk beter te laten leren kennen door hen mee te nemen, er over te vertellen en door hen aan te spreken als ze ergens in mijn wijk zijn geweest. Wij als wijkagenten hebben dan ook verzocht om collega's voor een wijkdienst samen met de wijkagent in te plannen. Zij leren op deze manier de wijk kennen en ik ga daardoor ook eerder de wijk in. Wanneer ik samen met een collega voor een wijkdienst gepland ben, ben ik ook die 8 uur in de wijk te vinden. Als ik alleen ben kruip ik eerder achter de computer. Verder probeer ik hen tevens deelgenoot te laten worden door hen zaken te geven voor de wijk. Hierbij ontbreekt het nog wel eens aan de terugkoppeling. Ik moet hier altijd zelf achteraan en dat is soms lastig omdat ik er niet altijd ben door bijvoorbeeld de noodhulpdiensten.

10. In hoeverre wijst u burgers op hun verantwoordelijkheden en treedt u als wijkagent handhavend op? Deelt u bijvoorbeeld wel eens bonnen uit?

Ik heb er geen enkele moeite mee om als wijkagent handhavend op te treden. Ik vind dat een wijkagent ook prima een handhaver kan zijn. Als men in mijn wijk vraagt om een snelheidscontrole dan heb ik er helemaal geen bezwaar tegen om er dan zelf te gaan staan controleren. Of ik ze een bon geef heeft te maken met de situatie en niet of ik er dan sta als handhaver of als wijkagent.

11. Wat zal er eventueel naar uw mening verandert dienen te worden zodat u al uw taken beter waar kunt nemen?

Het zou makkelijker zijn als de afdeling nog beter bij de wijk betrokken is. Het gaat hier al redelijk maar tegen sommige voorstellen of vragen zie je nog wel aversie zoals bij het adoptieplan.

Bijlage 5: Interview wijkagent C

Interview wijkagent C

17 oktober 2011

1. Wat ziet u als uw drie belangrijkste taken als wijkagent en in hoeverre bent u van mening dat u al deze taken waarneemt?

Mijn belangrijkste taak is het komen tot een oplossing voor wie en welk probleem dan ook. Dit wordt gevolgd door netwerken, contact houden met netwerkpartners, en contact houden met burgers, ze moeten je regelmatig zien.

Ik neem al deze taken waar ben wel het type van schoenmaker blijf bij je leest. Ik ben geen hulpverlener, dat laat ik aan de instanties over. Maar ik verwijs wel door. Dat is ook eigenlijk je grootste functie, dat je doorverwijst en dat je ook weet naar wie je ze moet doorverwijzen.

2. Hoeveel uren heeft u wijkdienst per week en hoeveel uren (in %) bent u daarvan in de wijk te vinden? Is dit naar uw mening wel/niet afdoende? In hoeverre verricht u werkzaamheden ten behoeve van uw wijk wanneer u geen wijkdienst heeft maar bijvoorbeeld noodhulp of senior van dienst?

Ik heb 16 uur per week wijkdienst en van die 16 uur ben ik 25% daarvan daadwerkelijk in de wijk. Dit is niet voldoende maar ik heb ook veel afspraken met mensen uit mijn wijk op het bureau of telefonisch. Deze afspraken heb ik ook bij de mensen thuis en dat heb ik ook het liefst. Ik ga het liefst naar ze toe dus eigenlijk mag het wel wat meer zijn.

Ik ben altijd met de wijk bezig, ook als ik noodhulp heb of senior van dienst ben. Als ik noodhulpdienst heb ga ik niet wachten op een melding. Ik ga ook wel eens tijdens noodhulpdienst naar iemand heen of ik rijd door de wijk heen. Als ik senior van dienst ben en ik heb tijd ga ik wel voor de wijk bezig. Telefoontjes en mailtjes beantwoord ik dan altijd wel.

3. Welke rol speelt het bureauwerk/mail in uw werkzaamheden ten behoeve van de wijk? Ziet u dit als een belemmering?

Een hele grote rol. Alle informatie van mijn netwerkpartners krijg ik via de mail. Aan burgers of instanties geef ik ook altijd mijn kaartje en daar staat mijn e-mailde op. Vervolgens zoeken ze contact met mij via de mail. Ik zie de hoeveelheid mail niet als een belemmering, ik zie het als een manier om contact te hebben.

4. In hoeverre hebt u contact met uw teamchef of met de senior van dienst over de door u (te)

verrichte(n) werkzaamheden?

Ik ga zelfstandig te werk. De teamchef denkt mee maar ik bepaal. Ik heb veel contact met de teamchef. Ik zeg waar ik mee bezig ben maar dat zijn wel vaak de wat ergere zaken zoals stalking of huiselijk geweld. Zulke zaken bespreek ik met de teamchef en hierin denkt zij mee, een soort van wisselwerking. Ik stippel wel zelf de lijnen uit. Verder bespreek ik ook veel met de andere twee wijkagenten. De lijntjes hier zijn heel kort.

5. Wat doet u om informatie over uw wijk te verzamelen?

Netwerken, netwerken en nog eens netwerken. Het zijn de reguliere vergaderingen waar ik in zit: jeugdhulpteam, twee overleggen waarvan één tot en met twaalf jaar en één voor ouder dan twaalf jaar en het preventieoverleg. Hier komt heel veel informatie vandaan. Verder loop ik regelmatig ook zo even binnen bij bijvoorbeeld de woningstichting of het maatschappelijk werk. Hier haal ik ook veel informatie vandaan. Verder via de burgerij uiteraard. Burgers komen wel bij mij, als ik wat wil weten ga ik naar hen toe maar vaak komen ze wel. Dat komt vooral ook doordat ik in Tubbergen woon. Ik word bijvoorbeeld regelmatig in de supermarkt aangesproken. Ik heb daar geen problemen mee. Het is wel zo dat alleen professionals mijn dienstnummer hebben maar voor de burgers ben ik wel toegankelijk want ze mailen mij wel of spreken mij ergens aan.

Ik houd momenteel geen wijkspreekuur omdat dat hier niet van toepassing is. Ik wacht dan op niemand. Ik heb liever dat ze mij bellen en dan ga ik erheen. Als er behoefte is voor een wijkspreekuur dan zou ik er wel een willen houden. De dorpsraad kent mij wel en er zijn ook wel mensen die bellen voor een gesprek. Dit doen ze uit zichzelf of via hen.

6. In hoeverre hebt u contact met netwerkpartners en burgers? In hoeverre zijn deze contacten bepalend voor de door u (te) verrichte(n) werkzaamheden? Hebt u contact met alle burgers in de buurt (ook jongeren e.d.)?

Met netwerkpartners heb ik heel veel contact maar met burgers ook. Deze contacten zijn zowel formeel als informeel. Bij de netwerkpartners wip ik bijvoorbeeld zo even ergens binnen. Met burgers heb ik ook veel contact. Als ik bijvoorbeeld hier weg loop van het bureau heb ik zo contact met een burger waarbij ik ook weer informatie te horen krijg.

Deze contacten zijn heel bepalend. In feite is dat je werk, met deze contacten moet je verder werken. Of het bij de politie thuis hoort is een tweede maar dan kan ik wel weer doorverwijzen. Recentelijk is mij privé een stalking ten ore gekomen. Ik heb toen tegen hen gezegd van maak even een afspraak en dat hebben zij gedaan en dat is voor hen goed gegaan. Dit komt mij wel privé ten ore en ik denk dat als ik hier niet gewoond had, dit waarschijnlijk later bekend was geworden. Nu kon ik aan de voorkant van het probleem komen. Bij escalaties komt de politie altijd in beeld maar dergelijke escalaties voorkom ik liever.

Ik heb wel contact met alle lagen van de bevolking. Jongeren zocht ik voorheen wel op doen ik nog de nachtdienst op zaterdag draaide. Ik ging dan naar Bays, hun uitgaansgelegenheid, heen. Tegenwoordig ga ik niet meer écht op zoek naar de jongeren, ik vind dat meer een taak van de jeugdagent. Wel heb ik nu twitter en hier hoop ik de jeugd mee te bereiken. Maar als ik op straat loop komt de jeugd ook wel naar mij toe. Dit gebeurt omdat ze mij kennen, ik ben voor hen een bekend gezicht en dat vind ik heel belangrijk. Als ik zelf een probleem zou hebben zou ik dit ook liever bespreken met een persoon waarvan je in ieder geval het gezicht kent of dat je er al eens van gehoord hebt dan met een wildvreemde.

7. Welke maatregelen neemt u om preventief te werk te gaan?

Als ik zie dat een bewoner bijvoorbeeld afglijdt ga ik daar heen om even te kijken. Ik ga daar dan heen vanuit een sociaal oogpunt en dat maak ik ze ook duidelijk. Ik maak hen duidelijk dat ik daar kom om hen hulp te bieden en niet om hen verder de grond in te praten. Dit kost soms veel energie maar daardoor is erger wel voorkomen.

8. Hoe omschrijft u de buurt waarin u werkzaam bent en in hoeverre kent u de inwoners van de buurt en in hoeverre kennen zij u? Kunt u enkele kenmerken van de buurt noemen? In hoeverre zijn deze kenmerken bepalend voor de manier waarop u uw werkzaamheden verricht?

Reutum is een hechte gemeenschap maar Tubbergen is heel divers. In Tubbergen heb je veel import maar het is ook divers qua problematiek. Je hebt in Tubbergen bijvoorbeeld de zwak socialen en je hebt een woonwagenkamp. In Tubbergen heb je eigenlijk alles wel maar dan in het klein. Je hebt hier nog niet de stadse problematiek maar die komt nog wel, alleen wat later. De bewoners in mijn wijk zijn geweldig. Ze weten mij te vinden als het nodig is. Maar voordat ze de politie bellen hebben ze zelf al dingen geprobeerd. Ze zijn hier erg zelfredzaam dus als ze bellen is er ook echt wat aan de hand en dat neem ik dan ook altijd zeer serieus.

Ik ken niet alle inwoners van mijn wijk, dat is overdreven maar het is wel zo dat ik de bevolking ken en de bevolking kent mij. Ik houd het nou wel heel breed. Er zijn altijd mensen die niet weten wie de wijkagent is maar aan de andere kant is dat misschien ook wel goed omdat ze nog nooit met de wijkagent in aanraking hebben hoeven komen. Wel weet ik waar de raddraaiers en de zwak socialen, dus de mensen ik moet kennen, zitten.

Enkele kenmerken van Reutum zijn dat Reutum een hechte gemeenschap is. Ze zijn niet gesloten maar ondernemen veel dingen met elkaar. Ze lopen ook niet de deur plat bij de politie. Dit kan twee oorzaken hebben: of ze regelen alles zelf goed of er gebeurt gewoon niks. Tubbergen is anders. In Tubbergen heb je een groot winkelbestand en daarom ook veel mensen van buiten. Het zijn wel geweldige dorpen om in te werken.

Heel bepalend. Maar ik behandel mensen altijd zoals ik zelf ook behandeld zou willen worden. De plaatselijke bekendheid is wel het belangrijkste. Ik weet wat er leeft en ik weet hoe gezinnen in elkaar zitten. Van veel gezinnen weet ik ook wat er vroeger gebeurd is en dat vind ik heel belangrijk.

9. In hoeverre besteedt u zaken ten behoeve van uw wijk uit aan uw collega's? Indien dit gebeurt, hoe verloopt dan de terugkoppeling c.q. controle?

Ik besteed zaken voornamelijk uit als ik er zelf niet aan toe kom. Wel besteed ik zaken die over de jeugd gaan vaak uit aan de jeugdagent. Maar dat is afhankelijk van de urgentie, als er dringend iets moet gebeuren doe ik het zelf. Zelf heb ik namelijk ook veel affiniteit met de jeugd en ik zit bijvoorbeeld ook bij het jeugdhulpteam. Ik werk dan wel in samenspraak met de jeugdagent maar als er bijvoorbeeld een zorgformulier opgemaakt dient te worden kan ik dat ook wel zelf.

Andere agenten geef ik zaken als ik er zelf geen tijd voor heb. Wel is het zo dat ik hen wel mee neem en hen bij de zaken betrek. Als ik bijvoorbeeld noodhulp heb dan ga ik samen met een collega de wijk in. Zo leren de collega's de wijk ook kennen.

Als ik iets uitbesteed verloopt de terugkoppeling goed want ik vraag er altijd naar. Voordat de agenten het naar mij kunnen terugkoppelen heb ik het ze eigenlijk al gevraagd.

10. In hoeverre wijst u burgers op hun verantwoordelijkheden en treedt u als wijkagent handhavend op? Deelt u bijvoorbeeld wel eens bonnen uit?

Volgens de leiding mag ik wel wat meer bonnen uitdelen, ik ben geen schrijver. Ik ben absoluut niet tegen handhaven maar ik maak liever ergens een projectje van, zoals het parkeren bij scholen. Collega's voeren dat projectje dan uit. Bij mij weet men wel waar ze aan toe zijn. Ik wijs burgers vaak op hun verantwoordelijkheden door waarschuwend te werk te gaan. Naar mijn mening gaat het wel altijd om het doel wat je wilt bereiken. Ik geef iemand bij wijze van spreken liever een keer het onderste uit de zak en dat ik mijn doel dan wel bereik dan dat ik bonnetje ga schrijven en hij doet het zo weer. Maar bij excessen schrijf ik zo een bon, geen probleem.

11. Wat zal er eventueel naar uw mening verandert dienen te worden zodat u al uw taken beter waar kunt nemen?

Eigenlijk ben ik heel tevreden. De tijd is voor mij geen probleem. Wij krijgen standaard twee dagen en als het dan een keer niet in die twee dagen lukt dan moet ik prioriteiten stellen en dingen uitgeven maar dat komt dan wel goed. Wel baart de toekomst mij zorgen. Met de nationale politie weet ik niet wat er gaat komen. De politie moet in de toekomst wel in de gemeente Tubbergen blijven. Als dat het geval is dan maak ik mij geen zorgen, anders wel. Wij kennen hier namelijk de burgers en doordat ik ze bijvoorbeeld ken kan ik beter maatwerk leveren.