

UNIVERSITEIT TWENTE.

‘Op welke wijze kunnen wijkagenten in Twente zich ontwikkelen tot zelfstandige, contextgedreven werkende en alle politietaken uitvoerende wijkagenten?’

EEN ONDERZOEK NAAR DE WIJKAGENTEN VAN ALMELO-WEST

Kim Brunninkhuis - 27 juni 2012

MASTERSCRIPTIE

KIM BRUNNINKHUIS

Begeleiders:

intern: dr. A.J.J. Meershoek

intern: mr. drs. M. Harmsen

extern: ir. P. Zwart MCM (Politie Twente)

Datum:

27 juni 2012

ABSTRACT

Twente, het gebied dat valt onder Korps Twente, is een relatief veilig gebied. Om dit gebied nog veiliger te maken en het vertrouwen van de burger in de politie te versterken is er een proeftuin ingesteld in Almelo-West om met een nieuwe sturingsfilosofie aan de slag gegaan. Deze nieuwe filosofie heet contextgedreven werken. “Een contextgerichte organisatie doet dingen die de ander verder helpen, in een vorm die bij de ander en diens situatie past. De omgeving is leidend. Doelen stellen gebeurt wel, maar vanuit een ander, met de ander gedeeld toekomstbeeld”. De ander hierbij is de burger. De wijkagenten vervullen een sleutelfunctie bij de politie in Almelo-West. Zij zijn het gezicht van de organisatie voor de burger, en dienen tijdens hun handelen de gedachtegang van de burger in hun hoofd te houden.

Contextgedreven werken is een stapje verder dan gebiedsgebonden werken.

Professionele wijkagenten werken niet alleen contextgedreven maar ook zelfstandig en voeren alle politietaken uit. Wijkagenten dienen niet te leunen op de organisatie maar zijn in staat initiatief te nemen en samen te werken met netwerkpartners om zo problemen in de wijk op te lossen. Wat betreft alle politie taken uitvoeren, moeten wijkagenten een norm van 80% aanwezigheid in de wijk halen.

De wijkagenten in Almelo-West hebben een goede start gemaakt met het contextgedreven werken. De één meer dan de ander, maar ze weten wat het inhoudt, waarom het goed is voor Almelo-West en proberen hier zo mogelijk naar te handelen. Er is een aantal zaken opgelost door contextgedreven te werk te gaan. De wijkagenten zijn erg zelfstandig en hebben goed contact waar nodig met collega's. Het contact met de teamchefs is per wijkagent verschillend. Het contact met netwerkpartners is zeer goed te noemen, dit contact is dan ook onmisbaar voor het oplossen van problemen. De norm van 80% aanwezigheid in de wijk wordt zeker niet gehaald. Naar schatting zijn de wijkagenten uit Almelo-West zo'n 25% tot 40% van hun tijd aanwezig in de wijk. Wel zijn ze altijd met hun wijk bezig, maar bureaузaken en overleggen nemen te veel tijd in beslag om voldoende aanspreekbaar en zichtbaar te zijn voor burgers in de wijk.

Om de situatie in Almelo-West te verbeteren dienen wijkagenten nog meer contextgedreven te werk te gaan, zich meer in de wijk te bevinden, en zij geven zelf aan dat er een andere verdeling moet komen van het aantal jaar dat een wijkagent werkzaam is in de wijk. Deze 4-6 jaar termijn verdient een contextgedreven aanpak.

SUMMARY

INTRODUCTION

Korps Twente exists for sixteen years. "Citizens, government and partners are satisfied and it is safe in Twente. However, the internal organization is not perfect," according to Pauline Zwart, of Korps Twente. She continues: "The image of the organization is described as a corps where employees are highly involved in policing and the environment. Even though the external cooperation is good, the cooperation within Korps Twente is avoided. The average age is relatively high. As a result, employees are weary of change in the organization. In addition, the managers and employees find it difficult to address each other. Moreover, police officers do not spend enough time in their district.

This corps needs constant triggers that improve the connection between performance and policy, top and workplace, policemen and their support." From late 2010, the corps started working with a new management philosophy: the context-driven work.

For several years, New Public Management has been very important to the control of policing. The work of the police had to be organized according to business principles. This performs well with a majority of the police work, but it requests improvement with social services. Bryan Rookhuijzen and Stichting Sezen formulated the following question : "In the context of scaling up to national police, how can we continue to invest in strengthening the local police area in which the policeman / woman works professionally on security with citizens and partners?" The answer is context driven working. Context driven working is a way in which region-bound working can be performed. From this area based work, the police has to work with familiar faces for the community, i.e. community policemen. The community policemen have to look at specific local conditions and specific local needs in the areas, instead of system-oriented work. The context is leading for the work of the policemen. These familiar faces are community policemen who act as contact points for citizens. This is context-driven working. Area based work includes: no longer the isolated role of the police, no more citizens as passive environment, no more reactivity of the police, no more the narrow view of the policemen and no more strict hierarchy in the organization.

There is a key role for the community policeman to improve the quality of Korps Twente. The police officer is the 'face' of the police to the citizens.

The main question from this thesis:

"In which way can the community policemen in Twente develop into independent, context-driven working, performing all police duties?"

The sub-questions are:

1. What does the police organization expect from a community policeman?
2. Which factors influence (positive / negative) the mission statement of community policemen?
3. To what extent do community policemen in Almelo-West work independent, context-driven while performing all duties of the community policemen?
4. Which factors explain the level of independence, context-driven working and performance of all the duties of community policemen?
5. What mechanisms can stimulate a more independent, context-driven working while performing all duties?

THE DUTCH POLICE

At the time of writing this thesis, April 2011, the Dutch police force consists of 25 regional police forces and the KLPD, Korps Landelijke Politie Diensten. The job description of the Dutch police is written in article 2 of the Politiewet dating from 1993: "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"

The Dutch police cooperates with ambulance services, doctors, firefighters, municipalities, entrepreneurs, transport companies, housing associations and insurance companies to make the Netherlands more safe. Cooperation does not solely exist cooperation between Dutch institutions, but also cross-border cooperation.

A distinction between four types of functions that the police fulfills can be made. The oldest feature entails the monopoly over violence. The second function is to supervise the maintenance of public order. Since the seventies, social services have been added as a third function. This service is aimed at improving social security. The fourth function dates from the last ten years. Due to their special information position, the police has the ability to identify dangerous persons or behavior. They will inform and advise the government about what should be done about these situations.

The vision of the Dutch police concerning community policemen is: the policemen on the street has to work as effective as possible. Policemen have to work together with partner organizations. The motto of the police is "vigilance and subservient".

NATIONAL POLICE

The national police is an idea of the cabinet to alter the police system. The intention is to start a national police in the Netherlands in 2012. The 25 regional police forces and the KLPD will disappear. There will be a national corps led by the Minister of Order and Justice. According to the current Minister of Order and Justice, Ivo Opstelten, this national police will lead to less bureaucracy. At the moment of writing, community policemen spend 65% of their time in their district. In 2012, this has to rise up to 80%. The basic idea is to operate close to the citizens. The authority over the police therefore remains at local level.

REGIONAL POLICE TWENTE

The police force Twente is a regional force consisting of 24 teams. These teams are divided into five clusters:

- Cluster Middle
- Cluster North
- Cluster North-East
- Cluster East
- West Cluster

Twente is a relatively safe area. The crime rate is decreasing and several municipalities of Twente are located in the top-10 safest municipalities of the Netherlands. By scanning areas, youth mapping and annual crime image analysis, the security situation is actively monitored. All police officers have a signaling and advisory role. Security themes that currently play in Twente are juvenile nuisance, drugs, violence, and traffic and (residential) burglaries.

ALMELO TEAM-WEST AND THE POSITION OF THE COMMUNITY POLICE OFFICER

Five community policemen operate in Team Almelo-West. Due to their highly valued information position between the police organization and the community, they hold a special position. The community policemen are the 'face' of the police organization. Therefore, they perform a very important task.

The table below shows the five districts of Almelo-West in which one community police officer operates.

District:

- Aadorp, Haghoek, Rosarium
- Aalderinkshoek, Kerkelanden
- Beeklust, Ossenkoppelerhoek
- Groeneveld, Windmolenbroek
- Nieuwstraatkwartier

THE FACE OF THE POLICE ORGANIZATION, THE COMMUNITY POLICEMAN

Until the late sixties, the police organization was a tightly organized bureaucratic organization, primarily focused on law enforcement. After the sixties, society began to change through various protests. Hereby, the police and her authority came under pressure. Hard work was required to restore the relationship with society. Therefore, community officers were appointed in the early seventies. These police officers were responsible for contact with society. This has only been partially successful. In the 80s, police officers were replaced by neighborhood teams. Ten years later showed that their neighborhood teams could not handle their tasks and they were unknown by the citizens in the neighborhood. The citizens required a police officer with an frontline character, a street-level bureaucrat. In the 90s, citizens wanted social integration from the police officers. This would increase their legitimacy. Legitimacy in this sense means the widely accepted trust in the police and its functioning. However, the police was considered to be too soft again. By working area-based, the police is close to the population.

AREA-BASED POLICE

Area-based police has been devised to respond to problems and constraints that police work entails, which are not solved by the standard police model. It is intended that the police gives a specific touch to area-based police. The police has to work with partners, and develop problem-focused solutions for citizens based on gathered information. In this table, you see the characteristics of the standard model (system-based model) and area-based policy (context-driven model)

Standard model (system-based)**Area-based model (context-driven)**

Isolated role police organization

Cooperation with partners

Citizens as passive members

Cooperation with citizens

Reactive

Reactive and preventive

Universal and fordistic

Specific, local and context-driven

Narrow job interpretation

Broad job interpretation

Central, hierarchic organization
professionalization

Decentralization, de-bureaucratization,

In the 70s, the properties of the standard and area-based work were focus on own (isolated) role police, citizens as passive members of the state, reactivity of police officers, universal and fordistic ('mass production'), narrow job interpretation and a central, hierarchic organization. The area-based model is contrary to the standard-model. The area-based model revolves around cooperation with partners, cooperation with citizens, police officers working not only reactive but more preventive, trying to solve problems to look at the specific and local circumstances. The police officers aim to be an all-encompassing police officer that fulfills all police tasks; they have a broad job interpretation. The organization has to be a decentralized, professional organization with little bureaucracy. The system-based model is called a standard-model because of the "standards" that were used. The area-based police has to work together with partners and citizens on a local level.

Context-driven work

Context-driven work is a way in which area-based police can be performed. The executors of area-based police are merely community police officers. The added value of community police officers is their constant presence in a neighborhood. The police want to solve conflicts and security issues. This requires a high level of expertise of the individual community police officers on the street. With their professional background, they have to make an appraisal of the situation and the available alternatives and they have to decide what further steps are to solve the problem. This is their discretionary power, their autonomy. As a community police officer, you play the 'role' which is required that moment. That role could be for instance a friend, a boss, or an angry police officer. In what way the officer acts that moment, is determined by the community police officer himself. The term 'one size fits all' does not fit here. The community police officer has to consider the specific, local conditions and needs in

every situation and in every neighborhood. This is the context-driven work. Applying individual ideas, taking initiative and being creative should be encouraged. For these reasons, social services apply the bottom-up principle. The top of the organization does not decide everything, the work floor can take part in decision making. The community police officers have the practical expertise, which is of importance for policymaking.

In January 2011, Korps Twente initiated the context-driven working. According to Pauline Black the definition of a context-driven organization is:

"A context-driven organization offers help by acting in a way that is required by the person and situation. The environment is leading. Setting goals is important, but from the perspective and with the shared vision of the other."

To make a good start with context-driven working at Korps Twente, the police officers have to consider their strengths and weaknesses. It has been proven that the professional space that the staff experiences is smaller than the actual space. A good first step is to motivate employees to make of the existing space. This can be convenient in areas such as planning. For municipalities and other network partners, it is also important to remember that "context-driven work is not a new management mode, but a way to do the correct things in communities and neighborhoods in a time of up scaling". It is important that all actor in the organization - managers, staff, police officers know exactly what context-driven work means, as soon as possible. It can be explained by concrete examples in courses to make the principle more clear. By use of explaining, context-driven work can be implemented better. As written in the definition: setting goals is important, but from an alternative, yet shared vision. In this case, citizens are often considered as the 'other'.

FUNCTIONS, TASKS, POSITION AND CONTROL SEEN FROM THE LITERATURE

The work of police officers varies strongly in terms of scope, duration, complexity and character. There are several categories of activities by Dutch police officers that can be distinguished. This categorization was made by Terpstra (2008).

- Direct contact with citizens
- Activities on the street
- Offer assistance
- Activities in case of investigation
- Cooperation with external partners

- Chain-functions
- Internal functions
- Administrative work at the office
- Other tasks

Terpstra (2008) refers to research by Nienhuis et al (2004), which states that police officers are present in the district for about a quarter of their time. One fifth of their time is spent on contacts with citizens, companies and partners. Hereafter, the investigation and enforcement tasks follow with 16 percent, leaving 13 percent for administrative work. This means that on average, police officers are either present in the neighborhood or spending time with citizens 61% of their time. They spend nearly a quarter of their time working on tasks not connected to their district.

The aim is to have one community police officer per 5000 inhabitants. In 2010, this was the fact in eleven corps in the Netherlands.

According to Pauline Zwart and the two researchers (Elise Spanjer & Kim Brunninkhuis) a good community police officer meets the following three requirements. These requirements are defined as follows:

- Independence is a characteristic, which entails that the community police officer knows what to do in certain situations. He can't solely rely on the police organization to tell him what to do. The organization can't lead the way for the police officers. The community police officer can set his agenda for the next day based on his experience. Not everything can be solved in one day, therefore the police officer has to make a selection in priorities. Taking initiatives is important in this case. Being independent can be measured in terms of contact with other police officers, team chiefs and youth officers.
- Context-driven works means that a police officer tackles a problem as a specific problem in a specific situation. He is engaged with the circumstances and the citizens. He is trying to solve the problem making use of his professional experience. Creativity is very important in this sense. Context-driven work can for instance be measured by looking at the contact with network partners, the solutions the police officer invents for a problem and how the contact is with citizens.
- Performing all the police duties. The community police officer is aware of his responsibilities, duties and tasks. He has to be present in the district as much as possible. Only

in this manner visibility, availability and approachability in the district can be guaranteed. In addition, it helps to make the neighborhood safer. The police officer needs a broad job interpretation. To indicate whether a community police officer performs all tasks can be done by looking at the amount of time presence in the district.

POSITION COMMUNITY POLICE OFFICER IN ACCORDANCE WITH THE LITERATURE

According the study of Stoll et al (in Terpstra, 2008), the community policemen have gained a stronger position within the Dutch police organization than before. The community police officer is increasingly seen as a full-fledged and operational police officer in the district. In the past, people looked at the policeman as an "uncle" who was mainly concerned with maintaining networks.

MANAGEMENT IN ACCORDANCE WITH THE LITERATURE

An important aspect is the management of police officers. Community police officers have a high degree of autonomy. First of all, the police officers are granted a high degree of autonomy from the team chiefs because of the space they need to perform within the unique circumstances in their neighborhood. Secondly, police officers need autonomy because there is an 'unlimited' amount of work. They have to find out which things have priority status. This flexibility and autonomy makes the situation for a police officer workable.

TASKS OF COMMUNITY POLICE OFFICERS IN ACCORDANCE WITH TEAM ALMELO-WEST

Community police officers describe their task as "being the core of the network". This means that the community police officer is the person where problems arrive and from there he connects the issue to the network partner where it belongs. The community police officers from Almelo-West also noted that they are considered the face of the police. The community police officer is closer to citizens and network partners than other police officers. Therefore, he has an important information position.

CONTROL ACCORDING THE TEAM MANAGERS OF ALMELO-WEST

All community police officers unanimously stated that they appreciate their job because of the few restrictions on their activities. "I'm not a penny machine where you throw a penny in and does what you tell me to do," as a community police officer noted. This discretionary space, the space the police officer owns in determining when and how to operate, is the thing they most appreciate about their job.

TASKS ACCORDING THE TEAM MANAGERS OF ALMELO-WEST

The community policemen are important because of the informative position they have towards both citizens, as well as organizations and network partners and vice versa. Two other important aspects for a community police officer is the ability to be innovative and to take initiative.

CONTROL ACCORDING THE TEAMCHEFS OF ALMELO-WEST

There is little direct management of the community police officer from the team. According to the team manager, "In the course of time it has developed this way and that is okay, the community police officers know very well what they should and should not do and they are trusted in this. However, I believe some things could be improved, for example civil participation."

THE JOB INTERPRETATION OF COMMUNITY POLICE OFFICERS

There are different types of community police officers and various types of work styles that community police officers can apply. Because of this, during the course of time different 'types police officers' have arisen. Muir, Terpstra, and the group Bervoets, van der Torre, Besselink and Bolhuis have made their own classification of types of community police officers. The types of Terpstra and Bervoets, van der Torre and Besselink were developed after the types of Muir and are partly derived from the types of Muir. These researchers found communication, long and short term vision, level of involvement and degree of prevention important factors to distinguish. These factors can explain why community police officers act in a certain way.

FOUR DIFFERENT TYPES BY MUIR

Based on two dimensions - passion and perspective - Muir (1977) distinguishes four types of police officers. In this case, passion can be regarded as to what extent community police officers are able to judge whether they should use force and whether they are prepared to achieve the organizational goals. Perspective entails whether community police officers are able to emancipate with citizens and circumstances. If police officers are capable to perform well on these two dimensions - passion and perspective - they can be seen as professionals. If they do not perform well on one or both dimensions, they can be regarded as reciprocators, enforcers or avoiders.

1. Professionals show initiative and are engaged with citizens
2. Reciprocators a group of relatively weak community police officers who have problems

making decisions.

3. Enforcers; this group is regarded as cynical and compulsive.

4. Avoiders are the group who avoids their responsibilities.

FOUR TYPES ACCORDING BERVOETS, VAN DER TORRE, BESSELINK AND BOLHUIS

Additionally, Bervoets, van der Torre, Besselink and Bolhuis have developed a framework. They regard the degree of involvement with citizens in the work and a short or long term view on the results of the work as the main factors. This also results in four styles of community policemen:

1. The referee: This community police officer stands above the parties. He is focused on short-term orientation, with a preference for setting standards through enforcement
2. The broker: This police officer is network oriented and stands between the parties, with a long(er)-term orientation
3. The worker: he is a committed social worker, idealistic and has a long-term orientation
4. The patrolman: is reactive, loyal, focused on ad-hoc problem-solving in the short term.

In general, the 'patrolman' is the most common style for community police officers. However, this does not imply that it immediately is the best type.

FOUR TYPES ACCORDING TERPSTRA

Terpstra (2008) regards other dimensions as more important. The focus is set on communication, which entails proximity, visibility, personal awareness and confidence. The second dimension is instrumental performance. This includes detachment, the temporary character regarding contact with citizens and a functional focus on specific issues. Four styles of work result from these two dimensions.

1. Communicative, yet little enforcement: This police officer is close to the citizens, however generally has problems with enforcement.
2. Second-line function: This police officer focuses on prevention, especially in collaboration with external partners. He is not present in the neighborhood, but prefers to spend time at the office. He believes enforcement and repression are natural parts of his task.
3. Close, yet enforcing: this community police officer is close to its citizens, but acts in a corrective manner regularly.
4. Detached enforcer: Primarily operates as an enforcer and has little contact with citizens.

INDEPENDENCE, CONTEXT DRIVEN AND PERFORMING ALL POLICE DUTIES; THE COMMUNITY POLICEMAN FROM ALMELO-WEST

The researcher has observed five different community police officers from Almelo-West, over two and a half months in order to see in what way they fulfill their daily work. The police officers work most of their time as community police officers; in addition, they also perform normal police officer tasks. They assist in improving the security at the Heracles Almelo matches, or assist in case of emergencies. Below, three factors as observed by the researcher are stated. The first factor is working independent, the second is working context-driven and third is performing all the police duties.

WORK INDEPENDENT

Independence entails that a community police officer knows how to act and react in certain situations. As community police officer, you can not solely lean on the organization. An independent community police officer can make up his schedule for the next day by use of his experience.

The five community policemen from Almelo-West have gained many practical knowledge. Furthermore, they are supported by the confidence of the team managers. According to one of the team managers, community police officers have permission to talk with the media without consulting the team managers beforehand. They individually know what is appropriate knowledge to share with the media. The degree of contact with the team managers is different for each community police officer. The interviews revealed that one community police officer needs more feedback and discussion than another. This is up to the community police officers themselves. The role of team manager is described by the team managers and by the community police officers as: "to ensure that the community policemen can do their work." Furthermore, the team managers do not interfere with the work of the community police officers. The contact they have with the other community police officers is beneficial. The police officers are well aware of each other's districts.

Through consultation and exchange of experience, check and balances among each other exist. Since it is problematic when a community police officer is difficult to reach, the community police officers inform each other about their districts in plenary briefings.

CONTEXT-DRIVEN WORK

Context Driven work implies that a community police officer engages with the specific situation, local citizens and the specific circumstances. They have to use practical knowledge

gained from similar past situations. The community police officers have their strategies to solve daily problems.

Occasionally, context-driven work by community police officers in Almelo-West is effective. By working context-driven with small contextual interventions, problems are relatively easily to solve. Context-driven thinking and working is a process that needs to develop. The community police officers have to see the benefits; after they have insights in this, they will perform accordingly. The context-driven work of some community police officers from Almelo-West is very efficient, however, many do not perform effectively yet. Among others, this depends on age, personality and experience. There are often (too) much protocols and systems which hinder the functioning of the context-driven work. Some situations require context-driven solutions. This is especially the case with domestic violence and hemp farms.

PERFORMING ALL THE POLICE DUTIES

The community policeman knows his responsibilities and tries to solve many problems as possible to make the neighborhood more safe.

Despite the fact that community police officers perform their duties, they lack time and capacity to solve every problem like they would. They are aware of the fact that citizen's opinion is based on the contact with citizens. Feedback to the citizens should not be underestimated. Confidence in the police may diminish or disappear when feedback to the citizens is lacking. Though giving feedback is a small effort, it means a lot to citizens. Nevertheless, there is not enough time and capacity for it. However, it should not be forgotten that the police needs citizen's assistance in solving issues. They can be the eyes and ears of the districts. Citizens can be important to make the district safer.

The interviews and observations indicated that the community police officers do not achieve the aim of 80 percent of time present in their district. The community police officers from Almelo-West are present in their district about 25%-40% of their time.

The time that police officers are actually present in the district is far from the 80%. This 80% is not easy to achieve and requires an alteration in thinking of the community police officers. According to the team manager, they should "leave the thirty e-mails where they are, and firstly go into to the district and see what is going on there". "Of course, some e-mails are important, but not all contacts have priority over the district." Too much time is spent on meetings and bureaucracy. Despite the low percentage of attendance in the district, the police

duties are well-performed. This is a result of the good collaboration with network partners. “They are more important than you can imagine”, according to one of the community police officers.

TYPOLOGY

Most of the community police officers of Almelo-West are type 2, some are a combination of both type 2 and 3:

2. Second-line function: This police officer focuses on prevention, especially in collaboration with external partners. He is not present in the neighborhood, but prefers to spend time at the office. He believes enforcement and repression are natural parts of his task.
3. Close, yet enforcing: this community police officer is close to its citizens, but acts in a corrective manner regularly.

The police officers who can be classified as type 2 work independently - yet not too much. Contact with network partners and citizens is very important for them. This makes them fit the context-driven working philosophy. They are solving problems together with partners and citizens in a preventive way. The performing of all police duties could use some improvements. The community police officers are work at the office too much, lacking time spent in the district which makes them less visible and approachable. The community police officers who are regarded as type 3 work independently and perform more police duties than type 2 policemen in the district because they are more present in the district en are more engaged in pursuing enforcement. Contact with citizens exists, but there is less contact with network partners. Type 3 police officers operate less context driven than type 2 community police officers. In conclusion, a number of community policemen in Almelo-West are type 2, a number of community policemen are type 3 and some are a combination of these two characterizations.

DECLARATION OF THE DO'S AND DON'TS OF THE COMMUNITY POLICE OFFICER

A number of factors influence the job interpretation of a community police officer. Based on the three concepts of context-driven work, independent working and the performance of all police duties in accordance with the features identified in chapter four (communication, commitment to citizens, long and short term vision and degree of prevention), these factors are described below. These factors were noted while observing, since these factors influence

the community police officers for specific reasons. This influence could be either positive or negative.

Various factor such as the team manager, others services like emergency help / surveillance / senior service, messages from citizens, Blackberry usage, briefings, network partners, the community police officer's personality and the district all have influence on the community police officer and his daily performance. Each factor affects the task performance, context-driven work or the autonomy of a community policeman. Not every factor has an equal impact on all three properties. The team manager can have an impressively positive impact on the community policeman with regard to context-driven work and the independent work of community police officers. The team managers encourage the context-driven work because they believe this supports the police and citizens since the community police officer has to think like the citizens do. In order to achieve this, the team manager has to facilitate the community police officer in the best way possible. The district is also an example of a factor of great influence on the work of community police officers. The district determines what a community police officer does. They are responsible for the citizens in that district that require assistance. The district provides for the most part of their tasks and the degree of involvement with their citizens.

Finally, communication with network partners is very important with regard to context-driven work of community police officers. Without contact with network partners, the work of community police officers would be severely flawed. The community police officer needs his network partners for complete information. "You cannot do your work without them," according to the five police officers.

PROMOTION OF INDEPENDENCE, CONTEXT DRIVEN AND PERFORM ALL POLICE DUTIES

Team Almelo-West made a good start with context-driven work. The team tries to learn the community police officers about context-driven work and to get them familiar with the concept, which is a time-consuming process. Below, some recommendations are described which can support the community police officers with their work. With these instructions, better results can be achieved. In addition, independence and the performance of all police duties are discussed.

PROMOTING INDEPENDENCE

The independent work of community police officers in Almelo-West runs desirable and does

not need any further motivation. The policemen all carry a sense of responsibility for their work and decide by themselves the degree of contact with other community police officers and team managers. The discretionary space the police officers have makes them enjoy their work. This autonomy is what they find one of the best aspects of their job.

PROMOTING CONTEXT DRIVEN-WORK

There is still improvement possible in context-driven work for community police officers, as described in the recommendations below.

- It is determined that community police officers work four to six years in the same district. Obviously, the integration of a community police officer can't be completed in the first week. According to the community police officers of Almelo- West, it takes three or four years to get familiar with the district, its citizens and the network partners. Therefore, it takes three to four years for community police officers to perform their job full-fledged. Community police officers wonder why they have to change after four to six years from district, since after this period, they just integrated in their district. After six years, they have to start all over in a new district. This problem can be solved, by leaving the community police officer in the same district in case there is a click between the officer and the district. The minimum time can be raised to approximately eight to ten years. In case there is no click between the community police officer and his district, the officer should have the opportunity to change before the minimum time of four years. Working with fixed time-standards is a form of system-oriented work. This problem requires a context-driven solution.

- The community police officers need instructions to learn more about context-driven work. Their enthusiasm is essential for the success of context-driven work. They have to learn to think in a context-driven way, take initiative and be creative. With courses, community police officers are stimulated to learn more about what context driven working involves and how they can apply this.

PROMOTING PERFORMANCE OF ALL POLICE DUTIES

- The police organization has to facilitate the community police officers in a way that community police officers can do their job in the most desirable way. They have to solve problems which have priority, and to be present in the district as much as possible. The police organization has to help the community police officers with meetings and solving bureaucracy.

- Some districts are more complex than other districts. It can be a solution to make a new classification of districts.
- The third solution is to bring the office to the district. In every district, some place should be available where the community police officer can perform some office work. This place could be a community center or a empty building in the district. With this solution, the community police officers are closer to the citizens.
- The final solution is addressed at the supervisors and emergency help. These police officers can make another round in the district. In this way, the police organization is represented not solely by the community police officers.

CONCLUSION

"In which way can the community policemen in Twente develop into independent, context-driven working, performing all police duties?"

Community police officers of Almelo-West can be described as self-employed police officers with a large responsibility for their work. Furthermore, they decide the degree of contact with other police officers and team managers by themselves. The discretionary space that police officers hold, benefits the degree to which they enjoy their work. They find this one of the best aspects of being a community policeman. The experience and knowledge of the district are essential to work independently. The independence of the community police officer is facilitated by the space and the confidence they get from the whole team.

Context-driven work can be valuable for Almelo-West. The district Almelo West has properties in which a context-driven community police officer can operate desirable. The properties entail factors such as the type of people, their character, the amount and complexity of the issues and the socioeconomic situation of the district. People from Almelo-West have no fear to contact the police for help. This reinforces the need for visibility and approachability of the community police officer. The problems that arise in the districts are mainly youth nuisance, (youth) crime, domestic violence, traffic offenses and drug nuisance. These problems cannot solely be solved by a community police officer. Therefore, network partners are required, as well as the assistance of citizens. It is essential to communicate with each other and build mutual trust. An extra pair of eyes in the district is always convenient.

In order to work more effectively, the community police officers have to be present in the district more. Therefore, being present in the district is priority number one. There has to be

more feedback between network partners, community police officers and citizens. Furthermore, more collaboration with for instance the youth police officer is desirable.

LIMITATIONS

The main limitation of the study is that the results do not apply to all police officers of all police organizations in the Netherlands. The results may not be generalized to the entire country. The results apply to community police officers who work in similar circumstances. These circumstances include the same type and the same size of districts, in the same size of town, with the same kind of economic conditions and types of people.

VOORWOORD

Voor u ligt mijn scriptie waarin verslag is gedaan van een onderzoek naar hoe een wijkagent zich kan ontwikkelen tot een zelfstandig, contextgedreven en alle politietaken uitvoerende wijkagent. Dit onderzoek is uitgevoerd ter afronding van de studie Public Administration, track Recht en Bestuur, aan de Universiteit Twente te Enschede. Dit rapport is mede tot stand gekomen door hulp van een aantal personen en instanties. Hierbij wil ik mijn begeleiders mr. drs. M. Harmsen, dr. A.J.J. Meershoek en ir. P. Zwart MCM hartelijk danken voor de feedback en goede adviezen. Tevens wil ik Korps Twente, met name de wijkagenten en de teamchefs, en Elise Spanjer bedanken voor de fijne samenwerking. Verder wil ik iedereen bedanken die op welke manier dan ook een bijdrage heeft geleverd aan de totstandkoming van deze scriptie. Ik hoop dat dit rapport bij kan dragen aan de ontwikkeling van wijkagenten in de organisatie én in de wijk.

K.L. Brunninkhuis

Reutum, 2012

INHOUD

ABSTRACT	3
SUMMARY	4
VOORWOORD	21
1. INLEIDING	25
1.1 INLEIDING	25
1.1.1 Aanleiding en probleemstelling	25
1.1.2. Waarom contextgedreven werken invoeren bij Korps Twente?	26
1.1.3. Doel van het onderzoek	27
1.2 ONDERZOEKSOPZET	28
1.2.1 Centrale vraag:	28
1.2.2 Deelvragen	28
1.2.3. Methodologie	29
2. DE NEDERLANDSE POLITIE	33
2.1 DE POLITIE	33
2.1.1. Wettelijke taak politie	33
2.1.2. Beheer en gezag	33
2.1.3. Samenwerking	34
2.1.4. Functie van de politie	34
2.1.6. Verantwoordelijkheden minister	35
2.1.7. Visie van de politie	35
2.1.8. Nationale politie	35
2.2. DE REGIONALE POLITIE TWENTE	36
2.1 Team Almelo-West en de positie van de wijkagent in dit team	37
3. HET GEZICHT VAN DE POLITIEORGANISATIE; DE WIJKAGENT	40
3.1 GESCHIEDENIS	40
3.2 GEBIEDSGEBONDEN POLITIE	41
3.3 CONTEXTGEDREVEN WERKEN	45
3.4 CONTEXTGEDREVEN WERKEN VOLGENS HET BELEID VAN KORPS TWENTE	46
3.5 FUNCTIES, TAKEN, POSITIE EN STURING GEZIEN VANUIT DE LITERATUUR	49

3.5.1 Functies en taken	49
3.5.2 Positie wijkagent.....	52
3.5.3 Sturing wijkagent.....	52
3.6 TAKEN EN STURING GEZIEN VOLGENS DE WIJKAGENTEN VAN ALMELO-WEST.....	53
3.6.1. Taken	53
3.6.2 Sturing	54
3.7 TAKEN EN FUNCTIES GEZIEN VOLGENS DE TEAMCHEFS VAN ALMELO-WEST.....	54
3.7.1 Taken	54
3.7.2 Sturing	55
3.8 CONCLUSIE	55
4. TYPEN WIJKAGENTEN	57
4.1 VIER TYPEN ONDERSCHIEDEN DOOR MUIR	57
4.2 VIER TYPEN VOLGENS BERVOETS, VAN DER TORRE, BESSELINK EN VAN BOLHUIS.....	58
4.3 VIER TYPEN VOLGENS TERPSTRA	59
4.4 CONCLUSIE.....	60
5. ZELFSTANDIGHEID, CONTEXTGEDREVENHEID EN ALLE TAKEN UITVOEREND; DE ALMELOSE WIJKAGENT... 62	
5.1 HOE SCOORT ALMELO-WEST, DOOR DE OGEN VAN DE BURGER, IN DE LANDELIJKE VEILIGHEIDSMONITOR?.....	62
5.2 OBSERVATIE	64
5.2.1 Zelfstandig werken	65
5.2.2 Contextgedreven werken.....	67
5.2.3. Alle taken uitvoerend.....	72
5.3 TYPERING.....	74
5.4 CONCLUSIE	75
6. VERKLARING VAN DE DO'S EN DON'TS VAN DE WIJKAGENT	76
6.1 BEÏNVLOEDENDE FACTOREN	76
6.1.1 Teamchef	76
6.1.2. Noodhulp/surveillance/senior dienst.....	78
6.1.3. Briefing	79
6.1.4. Berichten van burgers.....	80
6.1.5. De Blackberry.....	81

6.1.6. De wijk	81
6.1.7. De wijkagent zelf	82
6.1.8. Netwerk van wijkagent	83
6.2. CONCLUSIE	84
7. BEVORDERING VAN ZELFSTANDIGHEID, CONTEXTGEDREVENHEID EN ALLE TAKEN UITVOEREND ZIJN VAN WIJKAGENTEN	86
7.1 BEVORDERING ZELFSTANDIGHEID	86
7.2 BEVORDERING CONTEXTGEDREVENHEID	86
7.3 BEVORDERING ALLE TAKEN UITVOEREND ZIJN	88
8. CONCLUSIE	89
8.1 BEANTWOORDING HOOFDVRAAG	89
8.2 BEPERKINGEN	90
8.3 VERVOLGONDERZOEK	90
BIBLIOGRAFIE	92
BIJLAGE 1:	95
REFERENTIEKADER GEBIEDSGEBONDEN POLITIE	95
BIJLAGE 2: INTERVIEWS	97

1. INLEIDING

1.1 INLEIDING

1.1.1 AANLEIDING EN PROBLEEMSTELLING

Korps Twente maakt zich op voor een landelijke politie die binnenkort wordt ingevoerd. Ondertussen bestaat het korps zestien jaar. “Burgers, bestuur en partners zijn tevreden en het is veilig in Twente. Toch ‘kraakt’ het aan de binnenkant van de organisatie”, zegt Pauline Zwart van Korps Twente. Ze vervolgt: “Het beeld van de organisatie is te omschrijven als een korps waarbij de medewerkers sterk betrokken zijn bij het politiewerk en de omgeving. Echter de samenwerking buiten is goed, maar binnen wordt de samenwerking ontlopen. Het is een ouder korps qua leeftijd, dat verandering liever uit de weg gaat en leidinggevenden en medewerkers vinden het moeilijk om elkaar aan te spreken. Bovendien wordt er niet genoeg tijd in de wijk doorgebracht door wijkagenten. Dit korps heeft constant investeringen nodig die de verbinding tussen uitvoering en beleid, top en werkvloer, blauw en ondersteuning, en proces en lijn verbeteren” (Zwart, 2011). Vanaf eind 2010 is het korps, mede om bovenstaande, met een nieuwe sturingsfilosofie aan de slag gegaan: het contextgedreven werken. Contextgedreven werken is een manier waarop gebiedsgebonden politiewerk uitgevoerd kan worden. Vanuit dit gebiedsgebonden werken moet er door ‘bekende gezichten’ gekeken worden naar *specifieke lokale omstandigheden en behoeften in bepaalde wijken, in plaats van systeem gericht te werken*. De context is leidend voor het optreden van de politie. Deze bekende gezichten zijn de vaste (wijk)agenten die fungeren als aanspreekpunten voor burgers. Dit is het contextgedreven werken.. Gebiedsgebonden werken houdt in: niet meer de geïsoleerde rol van de politie, burgers als passieve omgeving, reactiviteit van de politie, de smalle taakinvulling en de hiërarchische organisatie (Terpstra, 2008). Gebiedsgebonden werken is werken met en voor de burgers, bekende gezichten in hetzelfde gebied. Om bij korps Twente aan de slag te gaan met contextgedreven werken zijn vijf aanleidingen geweest, twee van buiten het korps en drie van binnen het korps. In de paragraaf ‘achtergrond’ worden de aanleidingen nader uitgewerkt.

Om de kwaliteit Korps Twente verder te verbeteren ligt een sleutelfunctie bij de wijkagent. De wijkagent is vaak voor de burgers ‘het gezicht’ van de politie. Met dit onderzoek wordt getracht te kijken naar de functie en ontwikkeling van wijkagenten in een korps waar contextgedreven te werk moet worden gegaan. Hoe wordt er gewerkt en wordt dit op een

contextgedreven manier gedaan? Hoe ontwikkelt een wijkagent zich? En als laatste: kunnen er bepaalde dingen worden verbeterd?

1.1.2. WAAROM CONTEXTGEDREVEN WERKEN INVOEREN BIJ KORPS TWENTE?

Zoals hierboven gezegd is, waren er vijf aanleidingen om het contextgedreven werken in te voeren bij Korps Twente. Zonder meer genoeg aanleidingen voor korps Twente om eens te kijken hoe contextgedreven werk zich zal ontwikkelen in de dagelijkse realiteit van het politiewerk door middel van het instellen van een zogeheten proeftuin in het korps. In deze paragraaf wordt verder op de vijf aanleidingen ingegaan.

Het eerste initiatief is van Peter van Os, programmamanager aan de politieacademie. Hij heeft het initiatief genomen om te starten met contextgedreven werken. Daarnaast is een aantal politiemensen hier ook mee bezig geweest. In 2011 zijn bij negen korpsen ‘proeftuinen’ opgericht die gedurende twee jaar blijven bestaan. In deze proeftuinen wordt contextgedreven politiewerk ingericht om te kijken hoe het zich ontwikkelt en of het een positieve bijdrage kan leveren aan het politiewerk (P. Zwart, 2010).

Het tweede initiatief kwam van Bryan Rookhuijzen, korpschef Limburg-Noord en portefeuillehouder Gebieds Gebonden Politie (GGP). Hij is samen met de Stichting Sezen, een organisatie die organisaties bestudeert, gegrepen door het principe contextgedreven werken (P. Zwart, 2010).

Een andere aanleiding voor de invoering van contextgedreven politie is de toenemende administratieve lastendruk bij uitvoerende werknemers en leidinggevenden. Daarnaast wordt er te weinig tijd op straat doorgebracht en leidinggevenden ervaren grote werkdruk. Wellicht dat door contextgedreven te werk te gaan, dit kan worden veranderd (P. Zwart, 2010).

De vierde aanleiding was dat het Twentse korps al jarenlang investeerde in het samenwerken met partners. Door de opschaling is het een idee om dit weer met hernieuwde energie op de kaart te zetten (P. Zwart, 2010).

De laatste aanleiding is de ontwikkeling van de Nederlandse maatschappij. Het opleidingsniveau stijgt en de Nederlandse economie is een diensteneconomie geworden. Burgers verwachten in deze tijd veel van bedrijven, instellingen en organisaties. Zo ook van de politie. Systeemgericht werken wordt niet meer als voldoende ervaren en contextgedreven

werken kan hiervoor een alternatief zijn. Kortom, burgers verwachten een specifieke aanpak voor hun problemen (P. Zwart, 2010).

Deze vijf aanleidingen samen hebben korps Twente ertoe bewogen om van Almelo-West een proeftuin te laten maken.

Al een aantal jaren lang heeft New Public Management centraal gestaan bij de sturing van politiewerk. Het werk van de politie moest volgens bedrijfskundige principes worden georganiseerd. Dit gaat bij een groot gedeelte van het politiewerk goed, maar bij de maatschappelijke dienstverlening laat dit nog te wensen over. Door Bryan Rookhuijzen en Sichting Sezen is een vraag opgesteld: “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?” Het antwoord hierop is contextgedreven werken. Pauline Zwart (2011) geeft een definitie van contextgedreven werken. “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 (bijvoorbeeld een veilige wijk, een buurt met minder overlast). Per periode wordt geëvalueerd of positieve effecten in de omgeving zijn bereikt. Meetratio's voor de effecten van politiewerk worden gezamenlijk vastgesteld” (Zwart, 2011).

Met contextgedreven werken wordt getracht een aantal doelen te bereiken. Deze doelen zijn onder andere de tevredenheid van burgers verbeteren, meer ruimte en tijd voor het primaire politiewerk, ondernemerschap en communicatieve zelfsturing bevorderen, professioneler handelen, meer betrokkenheid verwerven en meer rechtstreekse verbinding buiten en binnen de organisatie.

1.1.3. DOEL VAN HET ONDERZOEK

Met dit onderzoek wordt beoogd inzicht te krijgen in de functies, taken en ontwikkeling van wijkagenten. Er moet worden onderzocht wat de wijkagent allemaal doet, met wie hij in contact staat en in hoeverre hij hierbij contextgedreven te werk gaat. Het doel van het onderzoek is om antwoord te krijgen op de vraag hoe een wijkagent het beste kan ontwikkelen tot een zelfstandige, contextgedreven werkende en alle taken uitvoerende wijkagent.

1.2 ONDERZOEKSOPZET

1.2.1 CENTRALE VRAAG:

De centrale vraag is afgebakend tot de wijkagent en zijn doen en laten omdat de wijkagent bij contextgedreven werken het gezicht is van de politie. Korps Twente wil graag weten hoe een wijkagent een zelfstandige, contextgedreven werkende en alle politietaken uitvoerende wijkagent kan worden. De centrale vraag is daarom als volgt:

‘Op welke wijze kunnen wijkagenten in Twente zich ontwikkelen tot zelfstandige, contextgedreven werkende en alle politietaken uitvoerende wijkagenten?’

1.2.2 DEELVRAGEN

Om antwoord te geven op de centrale vraag moeten de volgende deelvragen worden beantwoord:

1. Wat wordt door de politieorganisatie verwacht van een wijkagent?

Bij de eerste vraag wordt onderzocht wat er wordt verwacht van een wijkagent. Wat vinden wijkagenten wat er van hen verwacht mag worden en wat vinden teamchefs over wat er mag worden verwacht van een wijkagent? Deze vraag wordt beantwoord door interviews te houden met de verschillende eenheden, literatuur te bestuderen en beleidsdocumenten in te zien.

2. Welke factoren beïnvloeden (positief/negatief) de taakopvatting van wijkagenten?

De tweede vraag wordt beantwoord door middel van literatuur te bestuderen en op zoek te gaan naar verschillende soorten typering van wijkagenten.

3. In hoeverre werken wijkagenten in Almelo zelfstandig, contextgedreven en alle taken uitvoerend?

Door middel van het observeren alle wijkagenten tijdens meeloopdagen wordt er een analyse gemaakt hoe wijkagenten in Almelo te werk gaan op het gebied van zelfstandigheid, contextgedrevenheid en of alle politie taken door hen worden uitgevoerd.

4. Welke factoren kunnen die taakuitvoering verklaren?

Door observaties en interviews met de wijkagenten en derden aan de hand van antwoorden op vraag 2 verklaren waarom wijkagenten werken zoals ze werken.

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

De laatste vraag wordt beantwoord door middel van observaties en interviews. Er worden aanbevelingen gegeven zodat de wijkagenten hun werk nog beter kunnen uitvoeren.

1.2.3. METHODOLOGIE

Om een onderzoek tot stand te brengen dat van waarde is voor het Korps Twente behoort dit een onderzoek zijn met een goede kwaliteit. Dit is te bereiken door de juiste methodologie te kiezen.

Plan van aanpak

Door het Korps Twente is het plan bedacht een team met proeftuin van contextgedreven werken en een team zonder proeftuin contextgedreven werken te onderzoeken. Een proeftuin houdt in dat in dit korps een ‘proef’ wordt gehouden, in dit geval een proef met contextgedreven werken om te kijken welke resultaten dit oplevert. Wanneer deze gunstig zijn, kan contextgedreven werken op grotere schaal in Nederland worden ingezet. In deze proeftuin gold dat er verschil is tussen stad en platteland. Het onderzoek hierbij hield in het meelopen met wijkagenten en observeren of en hoe er contextgedreven werd gewerkt. Hierbij moest onder andere worden gelet op het contact met netwerkpartners en wijkbewoners, de zelfstandigheid van wijkagenten, of alle taken waargenomen werden en of de wijkagenten door gebruik te maken van hun ervaring problemen op een contextgedreven manier konden oplossen. Eerst is er een literatuurstudie gedaan om de theorie eigen te maken. Vervolgens zijn gedurende twee en een halve maand wijkagenten geobserveerd en daarna zijn de interviews gehouden met de wijkagenten en twee teamchefs. Elise Spanjer heeft het team Tubbergen onderzocht en Kim Brunninkhuis heeft het team Almelo-West onderzocht.

Kwalitatief onderzoek

Er wordt in dit geval een kwalitatief onderzoek gedaan naar eigenschappen van de politie. Een manier om duidelijk te maken dat dit een kwalitatief onderzoek is, is om te kijken hoe de gegevens zijn verkregen, bewerkt en geanalyseerd (Den Boer, Bouwman, Frissen, & Houben, 2005). Kwalitatief onderzoek geeft een beeld van de wensen, ervaringen, meningen of behoeften van de doelgroep. Dit onderzoek is gericht op het verder uitwerken en toetsen van theoretische inzichten. Wat is gebiedsgebonden en contextgedreven werken en wordt hier door de wijkagent gebruik van gemaakt? Door hier antwoord op te geven, is het onderzoek beschrijvend van aard. Interviews, en dan vooral diepte-interviews, worden vaak gebruikt als manier van dataverzameling. In dit onderzoek is dat ook het geval. Wijkagenten en de teamchef worden geïnterviewd. Tevens zijn observaties belangrijk in een kwalitatief onderzoek. Dit middel wordt dan ook zeker gebruikt.

Doelpopulatie

De doelpopulatie is de populatie waarover in dit onderzoek uitspraken zullen worden gedaan (Dijkstra & Smit, 1999). In dit onderzoek wordt de doelpopulatie gevormd door de wijkagenten van een bepaalde wijk en hun bijbehorende twee teamchefs. Alle vijf wijkagenten ondergaan een interview en zijn gedurende twee en een halve maand geobserveerd. De twee teamchefs ondergaan ook een interview.

Validiteit en betrouwbaarheid

Een onderzoek is pas goed van kwaliteit als er wordt voldaan aan twee factoren. Het moet valide en betrouwbaar zijn. Validiteit is meten wat er gemeten moet worden. De conclusies moeten valide zijn in relatie tot de verzamelde gegevens. Er is hier sprake van een valide onderzoek omdat er nauwkeurig is gelet op het contextgedreven werken van wijkagenten en wat dit contextgedreven werken precies inhoudt. Samen met Pauline Zwart, met de wijkagentencoach en afzonderlijk met de teamchefs van Almelo-West, is voorafgaand aan het onderzoek besproken wat de definitie is van contextgedreven werken en waar de onderzoekers op kunnen gaan letten. Contextgedreven werken is namelijk een relatief nieuw begrip. Tevens hebben de onderzoekers, door het bestuderen van literatuur over contextgedreven werken, een nog beter beeld van het begrip gekregen.

Een onderzoek is betrouwbaar als dezelfde onderzoeksmethode in een ander onderzoek naar een gelijk onderzoeksobject tot dezelfde onderzoeksresultaten leidt. Het onderzoek moet stabiel zijn. In dit onderzoek wordt gebruik gemaakt van interviews omdat zo dieper op de stof kan worden ingegaan dan bijvoorbeeld een enquête. Dit komt omdat de interviewer verder kan doorvragen indien zij dit nodig acht. Door middel van vragen te stellen die niet meteen verraden waar je als onderzoeker naar op zoek bent, kom je aan betere informatie. Als de interviews bij meerdere wijkagenten worden herhaald, krijg je als onderzoeker een stabiel beeld over wat er speelt en ontdek je de grote lijn. Pas bij veel interviews zijn de resultaten te generaliseren naar een grotere groep. Dit vergroot de betrouwbaarheid (Bergsma, 2003).

Interview

Een interview is een geschikt middel om kwalitatief onderzoek mee te doen. Hiermee genereer je genuanceerde informatie. De wijkagenten en de teamchefs hebben een interview ondergaan. Om de kwaliteit te waarborgen zijn deze interviews door twee personen gehouden. Eén persoon kon typen zodat de ander beter kon doorvragen.

Er is rekening gehouden met het probleem dat bij interviews vaak het geval is, er kan sprake zijn van beïnvloeding door de interviewer van de geïnterviewde. Dit is geprobeerd te voorkomen door objectieve vragen te stellen die de wijkagent niet in een richting duwen. Om de juiste vragen te stellen, is eerst een proefinterview afgenomen. Ook waren de twee onderzoekers aanwezig bij elkaars interviews zodat één persoon kan typen en de andere persoon de wijkagenten en teamchefs beter kan interviewen. Op deze manier kan de interviewer een beter gesprek voeren met de wijkagenten en teamchefs en kan zij gedurende het interview de persoon die geïnterviewd wordt aankijken. Alle interviews zijn opgenomen op een recorder zodat naderhand het interview nog eens kon worden beluisterd. De interviews zijn allen afzonderlijk van elkaar afgenomen zodat er geen sprake is van beïnvloeding door de wijkagenten en teamchefs op elkaar.

Observatie

Er is twee en een halve maand lang, twee of drie dagen per week, met vijf wijkagenten tijdens hun dienst meegelopen, wat inhoudt dat er sprake is van een longitudinaal onderzoek (Babbie, 2007). Tijdens het onderzoek is geparticipeerd geobserveerd. Dit houdt in dat de observeerder

zich ook in situatie bevindt waar wordt geobserveerd (Babbie, 2007). De observeerder was overal waar de wijkagent op dat moment ook was. De burgers wisten niet dat de wijkagenten geobserveerd werden, de wijkagenten wisten dat zelf wel. De observatie was gestructureerd omdat er van te voren een doel was gesteld wat er zoal moest worden geobserveerd. Er werd gelet op drie onderdelen; contextgedreven werken, zelfstandig werken en alle taken uitvoeren. Deze drie onderdelen hebben allen factoren waar op gelet kon worden. Bijvoorbeeld: contact met netwerkpartners, contact met burgers, aantal uren aanwezigheid in de wijk etc. Er is dus vanuit een theorie geobserveerd in plaats van geobserveerd en toen onderzocht welke theorie daarbij hoort. De onderzoeker heeft gebruik gemaakt van beschrijvende observatie. Hetgeen geobserveerd is, is opgeschreven tijdens of na de observatie. Op deze manier wordt er niets vergeten wat belangrijk was.

Beperkingen

Bij dit onderzoek bestaan er beperkingen. Het nadeel van observeren is dat de wijkagenten wisten dat ze werden geobserveerd. Als een wijkagent weet dat hij wordt geobserveerd kan hij ander gedrag vertonen dan normaal het geval is. Dit heet ook wel reactivity to the experimental situation (Babbie, 2007) Dit argument kan voor een gedeelte worden weerlegd omdat de burgers niet weten dat de wijkagent wordt geobserveerd. Zij hadden anders kunnen reageren op de wijkagent omdat hij anders doet, of de burgers hadden kunnen zeggen dat de wijkagent zich anders gedroeg dan normaal. Ditzelfde geldt voor de interviews. De interviews zijn zorgvuldig afgenomen maar wijkagenten kunnen altijd sociaal wenselijke antwoorden geven want ze weten namelijk wel waarom ze worden geïnterviewd.

Ondanks het feit dat er veel op de kwaliteit van de interviews uit is gedaan kan er niet worden gezegd dat het onderzoek en haar uitkomsten te generaliseren zijn naar een grote groep. De uitkomsten zijn alleen te generaliseren als de omstandigheden waarin de wijkagenten werken bijna hetzelfde zijn zoals de grootte van de stad, het type mensen en de sociaal economische omstandigheden.

Als ik iets in dit onderzoek overnieuw kon doen, zou ik meer gebruik hebben gemaakt van de cameraatjes die beschikbaar waren voor gebruik. Door gebruik van de camera kun je bepaalde situaties terugkijken en deze situaties beter analyseren. Tevens zou ik graag meer informatie willen hebben over de mening van burgers over de wijkagenten van Almelo-West. Het interviewen of enquêteren van de burgers was helaas niet mogelijk vanwege de tijd.

2. DE NEDERLANDSE POLITIE

Voordat de onderzoeksvragen kunnen worden beantwoord, moet eerst de achtergrond van de politie worden beschreven. In dit hoofdstuk volgt informatie over de politieorganisatie, korps Twente en team Almelo-West.

2.1 DE POLITIE

2.1.1. WETTELIJKE TAAK POLITIE

Op dit moment van schrijven, april 2011, bestaat de Nederlandse politie nog uit 25 regionale korpsen en het Korps landelijke politiediensten, het KLPD. De opdracht aan de Nederlandse politie luidt volgens artikel 2 van de Politiewet 1993: 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 (Politie, 2011).

2.1.2. BEHEER EN GEZAG

De dagelijkse leiding van een korps ligt in handen van de regionale korpschef. De burgemeester van de grootste gemeente uit een regio is de korpsbeheerder. Hij is verantwoordelijk voor het beheer van het regionale korps. Over dit beheer voert hij overleg met de hoofdofficier van justitie. Beslissingen over hoofdlijnen van het beleid neemt het regionaal college. Tot dit college behoren de burgemeesters uit de regio en de hoofdofficier van justitie (Politie, 2011). Dit college vormt tevens het bestuur. Het bestuur kan worden opgevat als ‘lichaam, college dat krachtens opgedragen bevoegdheid de aangelegenheden van een vereniging, instelling, onderneming, gemeente, staat [...] regelt en leidt. Het komt tot uitdrukking in het vaststellen van de organisatie, de formatie, de begroting, de jaarrekening en het beleidsplan (Politieorganisatie, 2005). Over ontwikkelingen, beleid en resultaten voeren de korpsbeheerder, de hoofdofficier van justitie en de korpschef per regio ook overleg, het zogeheten driehoeksoverleg. De minister van Veiligheid en Justitie is verantwoordelijk voor de Nederlandse politie als geheel. Hij stelt bijvoorbeeld eisen aan de bewapening en de kleding van het personeel. Tevens is hij verantwoordelijk voor het beleid van de politie. Daarom stelt hij elke vier jaar het Beleidsplan Nederlandse Politie (BNP) op (Politie, 2011).

Wie welke beslissingen mag nemen hangt af van de politietaak. De burgemeester heeft de leiding als de politietaak gaat om handhaving van de openbare orde of om hulpverlening. Als de politie wordt ingezet voor het opsporen van strafbare feiten, gebeurt dit onder leiding van een officier van justitie van het Openbaar Ministerie (Politie, 2011).

2.1.3. SAMENWERKING

De politie werkt onder andere samen met ambulancediensten, artsen, brandweer, gemeenten, horecaondernemers, transportbedrijven, woningcorporaties en verzekeraars om Nederland veiliger te maken. De samenwerking tussen overheidsinstellingen en bedrijven is een publiek-private samenwerking. Samenwerking vindt niet alleen plaats binnen Nederlandse instellingen, maar ook over de grenzen heen. De politie werkt hier samen met de politie in andere landen en overkoepelende organisaties als Interpol en Europol. Zaken als fraude, drugs- en mensenhandel worden hierdoor beter aangepakt (Politie, 2011).

2.1.4. FUNCTIE VAN DE POLITIE

Er kan onderscheid worden gemaakt tussen vier soorten functies die de politie tegenwoordig vervult. De oudste functie is dat de politie namens de overheid het geweldsmonopolie heeft. De tweede functie is het toezien op het handhaven van de openbare orde. Sinds de jaren zeventig is de vorm van maatschappelijke dienstverlening hier ook bij gekomen. Deze dienstverlening is gericht op het bevorderen van sociale veiligheid. De vierde functie stamt uit de laatste tien jaar. De politie heeft, door hun bijzondere informatiepositie, de mogelijkheid om gevaarlijke personen of gedragingen te signaleren. Vervolgens zal men de overheid inlichten en adviseren over wat hiermee gedaan dient te worden (Politie, 2011).

2.1.5. INTEGRITEIT

Burgers moeten de politie vertrouwen, maar de politie moet zorgen dat het vertrouwen van de burgers wordt gewonnen. De politie moet de belangen van de rechtsorde dienen. Elke politieagent moet zich integer gedragen. Hij mag niet omkoopbaar zijn en geen nevenfuncties vervullen die niet passen bij het politiewerk (Politie, Integriteit, 2011).

2.1.6. VERANTWOORDELIJKHEDEN MINISTER

De minister van Veiligheid en Justitie heeft ook verantwoordelijkheden op het terrein van het beheer van de politie. Hij kan bijvoorbeeld eisen stellen aan bewapening en kleding van politiepersoneel. Hij is tevens verantwoordelijk voor het beleid van de politie. Daarom stelt de minister elke vier jaar een plan op, het Beleidsplan Nederlandse Politie (BNP) (Politie, Ministerie van Veiligheid en Justitie, 2011).

2.1.7. VISIE VAN DE POLITIE

De visie van de Nederlandse politie op wijkagenten houdt in: de politiemensen op straat moeten zo effectief mogelijk kunnen werken. Om deze visie werkelijkheid te laten worden, moet de politiemans of -vrouw een sterke positie hebben in de maatschappelijke, bestuurlijke en operationele invloedssfeer. Er moet veel samengewerkt worden met ketenpartners en er moeten goede afspraken worden gemaakt. Het motto van de politie is: ‘waakzaam en dienstbaar’ (Politie, 2008).

2.1.8. NATIONALE POLITIE

De nationale politie is een idee van het kabinet om het politiebesteding te veranderen. Het is de bedoeling om in 2012 van start te gaan met een nationale politie in Nederland. De 25 regionale korpsen en het KLDP zullen verdwijnen. Er komt één landelijk korps onder leiding van de minister van Veiligheid en Justitie. Volgens minister van Veiligheid en Justitie, Ivo Opstelten, moet deze nationale politie leiden tot minder bureaucratie en tot een grotere eenheid. De organisatie zal professioneler worden, er komt een beter samenwerking en meer politiemensen zullen bezig zijn met het uitvoerende politiewerk. Wijkagenten moeten op dit moment van schrijven 65% van hun tijd in de wijk doorbrengen. In 2012 zal dit moeten worden verhoogd naar 80%. Het basisidee is om dicht bij de burger te staan. Het gezag over de politie blijft daarom ook op lokaal niveau. De burgemeester blijft de politie aansturen bij handhaving en de officier van justitie blijft de politie aansporen bij opsporing. Door de rol van de gemeenteraad te versterken verbetert de democratische controle op de politie. Het ene landelijke korps zal bestaan uit tien eenheden en één of meer landelijke operationele eenheden zoals op dit moment de Nationale Recherche. De leiding van het landelijke korps is in handen van één korpschef. De minister van Veiligheid en Justitie stelt de kaders waarbinnen de korpschef zijn taken uit kan oefenen. Een nieuwe functie is gegeven aan de regioburgemeester. De regioburgemeester is de burgemeester van de gemeente met het

hoogste aantal inwoners in één van de tien regionale eenheden. De regioburgemeester kan het beleidsplan vaststellen als het de burgemeester en de hoofdofficier van justitie niet lukt hier overeenstemming over te bereiken (Rijksoverheid, 2011).

2.2. DE REGIONALE POLITIE TWENTE

De politie Twente is één regionaal korps voor heel Twente. In de stad Enschede staat het hoofdbureau. Op dit moment werken er ruim 1500 politiemensen. De agenten op straat vormen de basispolitie. De politie Twente telt 24 teams basispolitie. Deze teams zijn verdeeld over vijf clusters:

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

De basispolitieteams zorgen ervoor dat politie-inzet goed en evenwichtig over de regio wordt ingezet. Naast clusters kent de politie Twente:

- Divisie Informatie en Recherche
- Divisie Executieve Ondersteuning
- Stafafdelingen (Twente, 2010)

Burgemeester Den Oudsten is de burgemeester van Enschede en vanwege het feit dat Enschede de grootste gemeente van de regio is, meteen de korpsbeheerder. De grenzen die behoren tot het geografisch gebied van Twente behoren ook tot het gebied van de regionale politie Twente. Twente is een agrarisch gebied met 14 gemeenten, waarvan vijf steden (Enschede, Hengelo, Almelo, Oldenzaal en Rijssen-Holten) en telt ruim 619.000 inwoners. Twente is te omschrijven als een gebied met veel vergrijzing en relatief weinig allochtonen (Twente, 2010). Twente is een relatief veilig gebied. De criminaliteit daalt en meerdere Twentse gemeenten staan in de top-10 van veiligste gemeenten van Nederland. Door gebruik te maken van wijkscans, jeugdgroepen in kaart te brengen en elk jaar een criminaliteitsbeeld analyse uit te voeren, wordt de veiligheidssituatie actief gemonitord. Daarnaast worden onderzoeken gedaan op specifieke speerpunten. Bovendien hebben alle politiemensen, maar

vooral wijk- en jeugdagenten, in hun dagelijkse werkpraktijk een signalerende en adviserende functie. Veiligheidsthema's die op dit moment spelen in Twente zijn jeugdcriminaliteit en -overlast, drugs, geweld, verkeer en (woning)inbraken (Twente, 2010).

2.1 TEAM ALMELO-WEST EN DE POSITIE VAN DE WIJKAGENT IN DIT TEAM

Team Almelo-West heeft vijf wijkagenten in dienst. De wijkagenten zijn in het team Almelo-West expres op een voetstuk gezet omdat zij een goede informatiepositie bezitten. In Almelo-West wordt er gewerkt vanuit het idee dat wijkagenten voor veel mensen en instanties het gezicht zijn van de politie. Hierdoor vervullen zij een belangrijke taak.

In de tabel hieronder staan de vijf wijken van Almelo-West waarin een wijkagent actief is.

Wijk
Aadorp, Haghoek, Rosarium
Aalderinkshoek, Kerkelanden
Beeklust, Ossenkoppelerhoek
Groeneveld, Windmolenbroek
Nieuwstraatkwartier

De wijken

Aalderinkshoek, Kerkelanden: Deze wijk is een wat jongere wijk waar met name overlast bestaat van groepen jeugd. Hierop worden regelmatig projecten gedraaid, zodat de samenstelling van de groepen in beeld komt en op deze manier de jongeren uit de anonimiteit worden gehaald. Ook de leden van het FLEX-team en het BIKE-team houden zich bezig met toezicht. Op deze manier wordt getracht de jeugdoverlast zoveel mogelijk terug te dringen (Twente P. R., 2009).

Beeklust, Ossenkoppelerhoek: Deze twee wijken kenmerken zich door een grote verscheidenheid van inrichting zoals: flats, laagbouw, industrieterreinen, maar ook een groot stuk groen. Deze grote verscheidenheid zorgt voor een zeer gemêleerde bevolking en een grote verscheidenheid aan politiewerk. Het politiewerk in de wijk Ossenkoppelerhoek bestaat onder andere uit bestrijding van de diverse (foutieve) verkeersgedragingen, drugsoverlast en overige overlast situaties. In deze wijk is men bezig met het zogeheten project plannen. Dit houdt in: een probleem intensief aanpakken in een korte tijd (Twente P. R., Ossenkoppelerhoek door de ogen van de wijkagent, 2009).

Aadorp, Haghoek, Rosarium: “In dit gebied is een asielzoekerscentrum gevestigd wat veel aandacht van de wijkagent vergt. Verder heeft de wijkagent te maken met Huize Alexandra waar zich meiden bevinden met een grote diversiteit aan problematiek als borderlineproblematiek, loverboys, ernstige gedragsproblematiek of hechtingsstoornissen. Dit gebouw is per 1 januari 2012 gesloten. In andere delen van de wijk moet de agent het meest letten op jeugdcriminaliteit” (G. Kokhuis, persoonlijke mededeling, 2011).

Groeneveld, Windmolenbroek: “Windmolenbroek is een relatief jonge wijk met veel diversiteit aan problemen. Dit heeft te maken met de grote verscheidenheid aan gebouwen in de wijk. Windmolenbroek bestaat niet alleen uit woningen maar beschikt ook over een winkelcentrum, een wijkcentrum met tal van activiteiten, een woonboulevard, een ziekenhuis waar per dag meer mensen de drempel passeren dan dat er mensen lopen in het centrum van Almelo en niet in de laatste plaats het Polman voetbalstadion waar Heracles Almelo zijn thuiswedstrijden speelt” (P. Elzinga, persoonlijke mededeling, 2011).

Nieuwstraatkwartier: “De wijk kenmerkt zich door een grote groep mensen die afhankelijk is van financiële steun van de overheid. Dit is een negatief effect van de Wajong. Er zijn overdag veel mensen in de wijk op straat omdat het aantal mensen dat werk heeft gering is. Hierdoor voelen zich veel mensen onveilig in deze buurt. Op sommige plekken in de wijk wordt drugs gedeald wat ook betekent dat dit de veiligheid niet ten goede komt. Met mooi weer zijn vooral veel mensen buiten en drinken samen alcohol wat de sfeer aantast” (J. Harmsen, persoonlijke mededeling, 2011).

Wanneer de Nationale Politie begin 2012 wordt geïmplementeerd, is het juist nodig dat er wijkagenten zijn die dichtbij de burgers staan en hun wijk door en door kennen. Dit is nodig omdat men bang is dat de politie, doordat er opschaling komt en er meer centraal wordt gewerkt, te ver van de burger af komt te staan. De wijkagent heeft dus, van alle

politiefunctionarissen, een sleutelfunctie waarmee hij belangrijk kan zijn voor de burger én de politie. In het volgende hoofdstuk staat de wijkagent centraal.

3. HET GEZICHT VAN DE POLITIEORGANISATIE; DE WIJKAGENT

Deelvraag 1. Wat wordt door de politieorganisatie verwacht van een wijkagent?

In deze paragraaf wordt de geschiedenis van de wijkagent behandeld. Hoe is zijn ontwikkeling tot nu toe geweest en wat is zijn positie binnen de politieorganisatie?

Vervolgens wordt er gekeken wat de teamchefs en de wijkagenten vinden dat er tegenwoordig mag worden verwacht van een wijkagent.

3.1 GESCHIEDENIS

Tot eind jaren zestig was de politie een strak georganiseerde bureaucratische organisatie die zich vooral richtte op wetshandhaving. Na de jaren zestig begon de maatschappij te veranderen door verschillende protesten. De politie met haar gezag kwam hierbij onder druk te staan. Er moest hard gewerkt worden aan professionalisering en het herstel van de relatie met de maatschappij. Daarom werden begin jaren zeventig wijkagenten aangesteld. Deze wijkagenten waren verantwoordelijk voor het contact met de maatschappij. Zij zouden de basis moeten vormen van de politieorganisatie. Dit is gedeeltelijk geslaagd. Aan de ene kant waren de contacten tussen de burgers en de wijkagenten goed, maar aan de andere kant werden wijkagenten binnen de organisatie zelf bestempeld als 'te soft'. Ongeveer tien jaar later, in de jaren '80, moesten wijkagenten plaats maken voor wijkteams. Weer tien jaar later bleek dat de wijkteams hun vele taken niet aankonden en werd duidelijk dat de wijkteams onbekend waren bij de burgers. Er werd verlangd naar het werk van een wijkagent met een frontlijn karakter, een street-level-bureaucrat. Hij is het uithangbord van de politie en ontvangt veel signalen van burgers, instanties en buurten (Van den Brink, 2010). Om in de jaren '90 de legitimiteit van de politie te waarborgen was er vraag naar maatschappelijke integratie. De legitimiteit houdt hierbij in: het vertrouwen in de politie op grond waarvan het functioneren van de politie, in het algemeen, breed wordt aanvaard (Van de Brink, 2010). Deze legitimiteit was te verkrijgen als de politie voldeed aan de eisen van rechtmatigheid (legaal, rationele legitimiteit) en als zinvol of juist ervaren wordt (functionele legitimiteit). De functionele legitimiteit is weer in twee invalshoeken te verdelen. Er is verticale legitimering, wat inhoudt dat de effecten van het werk van de politie voorop staan ten opzichte van de politiek, media en de publieke opinie. Anderzijds is er de horizontale legitimering naar het publiek, hierbij staat de symbolische werking van de politie voorop (Van de Brink, 2010). Bij de legitimering

vervullen wijkagenten een belangrijke taak. Toch werd in die tijd de politie weer te soft bevonden. Echter, na de aanslagen in 2001 bleek de waarde van maatschappelijke legitimiteit pas echt. Door gebiedsgebonden werken staat de politie dicht bij de bevolking, dit draagt eraan bij dat de politie niet alleen een vinger aan de pols heeft maar hierdoor ook in staat is om de-escalerend op te treden en met deze spanningen om te gaan waardoor dit weer ten goede komt aan de openbare orde en veiligheid (Van de Brink, 2010).

3.2 GEBIEDSgebonden POLITIE

Gebiedsgebonden politie is sinds een aantal decennia bekend in Nederland. De laatste jaren is dit principe opnieuw ontdekt en vormgegeven. Gebiedsgebonden politie is bedacht om antwoord te geven op problemen en beperkingen die politiewerk met zich meebrengt, en die niet opgelost worden door het standaard politie model (Terpstra, 2008). Het is de bedoeling dat de politie een specifieke invulling geeft aan gebiedsgebonden politie. De politie moet samen met partners probleemgericht maatwerk leveren op basis van vergaarde informatie. Sinds twintig jaar heeft gebiedsgebonden politie veel aan populariteit gewonnen.

Gebiedsgebonden politiewerk lijkt in essentie het meest op probleemgerichte politie.

Probleemgerichte politie is geformuleerd door wetenschapper Herman Goldstein (1979) en gaat uit van het principe dat de politie vooral reageert op incidenten. Er wordt bij deze incidenten niet gekeken of er samenhang is. Goldstein vindt dat dit moet worden doorbroken en dat moet worden gekeken naar achterliggende oorzaken en patronen van incidenten (Terpstra, 2008). Probleemgerichte politie heeft, in tegenstelling tot gebiedsgebonden politie, alleen geen wijk- of buurtgerichte invalshoek (Terpstra, 2008, p. 285).

Gebiedsgebonden werken is een visie die voor een aanzienlijk deel voortkomt uit het Engelse community policing-model en het Reform model. Community policing is een preventieve, proactieve politie met een brede taakopvatting, gericht op probleemoplossing (Van de Brink, 2010). De wijkagent moet goed in een wijk zijn geïntegreerd en zoveel kennis bezitten dat de problemen worden aangepakt voordat deze escaleren. De politie agent is een professional en heeft een ruime discretionaire bevoegdheid. In dit model gaat men uit van mondige burgers die niet alleen verantwoordelijkheid nemen voor hun eigen doen en laten maar ook voor dat van andere zaken in de maatschappij (Van de Brink, 2010).

Het Reform model gaat uit van een smalle taakopvatting van de politie. Wetshandhaving en criminaliteitsbestrijding zijn de twee belangrijkste elementen in dit model. Dienstverlening of preventie wordt achterwege gelaten. De organisatie moet een geoliede machine, een professionele organisatie zijn, niet de politiefunctionaris zelf. Bovendien wordt er in dit model pessimistischer tegen burgers aangekeken. Burgers zijn structureel onwillige individuen die als het even kan een loopje met de wijkagent nemen (Van de Brink, 2010). Tegenwoordig is er meer vraag naar harder en repressiever optreden conform het Reform model (Van de Brink, 2010). De kerntaken bij gebiedsgebonden politie lijken echter het meest op het Community policing-model (Terpstra, 2008, p. 18-23).

Zoals gezegd, zijn sommige problemen niet op te lossen met het systeemgericht werken (standaardmodel) en de daarbij behorende eigenschappen. Het gebiedsgebonden werken moet deze problemen wel op kunnen lossen door haar eigenschappen. De eigenschappen van, het in de jaren '70 ontstane, standaardmodel en van gebiedsgebonden werken zijn:

<i>Standaardmodel (systeemgericht)</i>	<i>Gebiedsgebonden werken (contextgericht)</i>
Nadruk op eigen (geïsoleerde) rol politie	Samenwerking met partners
Burgers als passieve omgeving	Samenwerking met burgers
Reactief	Ook preventief
Universeel en fordistisch	Specifiek, lokaal en contextgebonden
Smalle taakinfilling	Brede taakinfilling
Centraal geleide, hiërarchische organisatie	Decentralisatie, de-bureaucratisering, professionalisering van werkvloer

In het standaardmodel zijn burgers passief, de politie reactief, de organisatie is universeel en fordistisch wat inhoudt dat het een soort massaproductie is, er is een smalle taakinfilling en er is een centraal geleide, hiërarchische organisatie. Het systeemgerichte model heet ook wel een standaardmodel vanwege de 'standaarden' die werden gebruikt (Terpstra, 2008, p. 18) De bovengenoemde verschillen tussen het standaardmodel en gebiedsgebonden werken zullen hieronder worden besproken.

In het standaardmodel heerst de gedachte dat de politie haar werk voor het grootste gedeelte zelfstandig kan doen, dus er werd niet samengewerkt met andere instanties. In het

gebiedsgebonden werk is de samenwerking tussen de politie en andere instanties juist belangrijk om zodoende problemen beter op te lossen. Als tweede is de samenwerking tussen politie en instanties niet alleen belangrijk, maar moet de rol van de burgers ook niet worden onderschat. In het nieuwe model moet de politie integreren in de maatschappij. Er moet volgens dit model op lokaal niveau gewerkt worden op basis van ‘kennen en gekend worden’. Het vertrouwen van de burger moet worden terugverdiend. Het derde punt houdt in dat er van reactief optreden moet worden overgegaan naar preventief optreden. De wijkagent dient in dit model enige mate van autonomie te hebben om binnen de kaders van het algemene beleid te opereren in een wijk of dorp. De invulling is bij elk korps weer anders (Terpstra, 2008). Vervolgens moet de politie los komen van de gedachte ‘one size fits for all’. Er moet rekening worden gehouden met specifieke omstandigheden in plaats van massaproductie. Op deze manier win je ook het vertrouwen van de burger terug. Het vijfde punt is dat er van een smalle taakinving over moet worden gegaan op een brede taakinving. Je staat als wijkagent tussen de burger en de politieorganisatie in. De wijkagent moet opereren binnen bepaalde richtlijnen maar moet ook aan de wensen van de burger voldoen (Duijneveldt, 2010). Een wijkagent is er tegenwoordig niet alleen meer om criminaliteit te bestrijden. Andere problemen als onveiligheidsgevoelens moeten ook aan worden gepakt (Terpstra, 2008). Het is hierbij wel van belang, zoals Van der Torre en Hamelen (1999) stellen, dat de wijkagent erin moet slagen ‘een gezagsrelatie in stand te houden met groepen waar hij met een zekere regelmaat tegen optreedt’ (Duijneveldt, 2010). Per slot van rekening is de wijkagent nog wel een politiefunctionaris. Kortom goed gebiedsgebonden politiewerk bestaat uit begrip hebben voor gevoelens in de wijk en bij de betrokkenen maar aan de andere kant ook het stellen van grenzen en waar nodig is effectief en gezaghebbend optreden (Van den Brink, 2010). Gebiedsgebonden politie beperkt zich niet alleen tot wijkagenten. Het concept heeft betrekking op de gehele politieorganisatie zowel op wijkniveau, gemeentelijk niveau (chef basiseenheid) als op bovengemeentelijk niveau (korpschef) maar de wijkagent is zeer zeker een sleutelfiguur. Het laatste verschil tussen gebiedsgebonden werken en het standaardmodel, wat al een verlengde is van de bovengenoemde punten, is dat de invoering van gebiedsgebonden politie met zich meebrengt dat politieorganisaties meer decentraal, minder bureaucratisch en professioneler karakter krijgen (Terpstra, 2008).

Skogan en Hartnett (in Terpstra, 1997) schrijven dat uit onderzoek naar Chicago Alternative Policing Strategy (CAPS) (1997) bleek dat het gebiedsgebonden politiewerk bijdraagt aan een gemiddeld positiever oordeel van burgers over de politie. Vooral de groeiende zichtbaarheid

van de politie in de wijk droeg daaraan bij. Uit de evaluatie van CAPS kwam tevens naar voren dat door de invloed van gebiedsgebonden politiewerk de omstandigheden in de buurt verbeterden. Er was minder last van zaken als graffiti, drugs, verloedering en straatcriminaliteit (Terpstra, 2008). Ook Sherman et al (1997) stellen dat wanneer er sprake is van probleemgerichte aanpak bij gebiedsgebonden politiewerk en wanneer burgers betrokken worden bij het vaststellen van prioriteiten, de gebiedsgebonden politie een veelbelovende strategie is (Terpstra, 2008). Er is niet alleen maar lof voor de gebiedsgebonden aanpak. Zo wordt er gesteld dat gebiedsgebonden politiewerk te veel zou afleiden van wat men zag als de kernfuncties van de politie (Terpstra, 2008).

De raad van hoofdcommissarissen van politie (2005) heeft het referentiekader gebiedsgebonden politie opgesteld. Door middel van het referentiekader gebiedsgebonden politiewerk wordt geprobeerd continuïteit van gebiedsgebonden politiewerk in de gehele politieorganisatie te brengen. De politie wordt door middel van dit referentiekader geholpen om richting te geven aan de gemeenschappelijke veiligheidsaanpak. Er is nationale overeenstemming nodig over de heldere gemeenschappelijke indicatoren maar er dient ook rekening gehouden te worden met de diversiteit van wijken. Dit referentiekader is samengesteld door vertegenwoordigers van vrijwel alle korpsen (Politieacademie, 2006). Voor het referentiekader, zie bijlage 1.

Het referentiekader garandeert de wijkagentenfunctie in heel Nederland. Dit respect hebben ze voor die tijd niet kunnen genieten. Wijkagenten kunnen hierdoor gestalte geven aan hun politiewerk. Toch werkt het referentiekader nog niet helemaal zoals beoogd en is het redelijk globaal opgesteld omdat het voor de gehele politieorganisatie geldt. Een beter idee zou zijn om een referentiekader voor wijkagenten te maken. Hierin wordt dan specifiek opgeschreven door middel van duidelijke richtlijnen wat de taken en functies van wijkagenten zijn en hoe ze hiertoe komen (Van den Brink, 2010).

3.3 CONTEXTGEDREVEN WERKEN

Contextgedreven werken is een manier waarop gebiedsgebonden politiewerk uitgevoerd kan worden. De uitvoerders van gebiedsgebonden politiewerk zijn hierbij vooral wijkagenten. De toegevoegde waarde van wijkagenten is de continue aanwezigheid in een wijk. Effectiviteit gaat hierbij boven efficiëntie. De politie wil conflicten en veiligheidsproblemen oplossen. Hiervoor is een grote mate van deskundigheid van individuele wijkagenten op straat nodig. Zij dienen vanuit hun professionele achtergrond te komen tot een beoordeling van de situatie en bepalen in beginsel zelf welke van de beschikbare handelingsalternatieven in een gegeven situatie het meest geëigend is (Politieacademie, 2006). Dit is hun discretionaire ruimte. Als wijkagent kruip je in de functie die op dat moment noodzakelijk is. Dit kan verschillen van vriend, toezichthouder of scheidsrechter. Je moet dan vriendelijk of juist streng zijn. Hoe je handelt, bepaal je als agent zelf (Hoofdcommissarissen, 2005). De term ‘one size fits all’ gaat hier niet op, er moet gekeken worden naar specifieke lokale omstandigheden en behoeften in bepaalde wijken. Dit is het contextgedreven werken. Bottom-up is de organisatieterm die het beste hierbij past. Bottom-up houdt in dat er wordt gewerkt vanuit het principe ‘wie het weet mag het zeggen’. In dit geval betekent dat vanuit de werkvloer wordt gereageerd op problemen waarop de wijkagent stuit. De wijkagent is de specialist met ervaring die weet wat er moet gebeuren om een veilige buurt te creëren. Zelf nadenken, initiatief nemen en creatief zijn, worden gestimuleerd. Hij kan met zijn ervaring de top helpen beleid uit te stippelen. De top kan informatie inwinnen bij de wijkagent. Om deze redenen wordt er bij deze maatschappelijke dienstverlening van beneden op de werkvloer naar boven gewerkt. Het is niet alleen van onder naar boven werken, maar ook van buiten naar binnen de organisatie. Er was voor deze kentering kwam lange tijd sprake van systeemgericht werken met betrekking tot wijkagenten. Er was een intern georiënteerde manier van doen, het stond vast wat de wijkagent wanneer moest doen en dit was vanuit de leiding bepaald. Dit is een vorm van binnen de organisatie naar buiten werken. Dit is nog steeds van toepassing bij diensten en activiteiten die herhaalbaar zijn zoals proces-verbalen en alcoholcontroles (van Dinten & Korte, 2009). Deze manier van werken heet de topdown benadering en wordt nog steeds veel gebruikt bij de politie maar niet meer bij deze soort dienstverlening. Deze topdown benadering houdt in dat er met algemene principes wordt gewerkt en dit eindigt met details. Je werkt als het ware vanuit de hoogte naar beneden toe. De mensen hoog in de organisatie zetten de lijnen uit waar de wijkagenten zich aan moesten houden. Hierbij gaat men, zwart-

wit gezegd, uit van het principe ‘wie de baas is mag het zeggen’. Vanuit het systeem moesten de wijkagenten hun taak uitvoeren en dit werkte niet zoals het zou moeten.

3.4 CONTEXTGEDREVEN WERKEN VOLGENS HET BELEID VAN KORPS TWENTE

Na een aantal jaren van uniformering, standaardisering en protocollering begint er ook binnen Politie Nederland een nieuwe wind te waaien. De introductie van nieuwe systemen loopt met regelmaat vast. Het instrument van prestatiecontracten lijkt uitgewerkt. Wijkagenten zijn te weinig op straat omdat administratie veel tijd vraagt. Ook in het werk van leidinggevendenden moet veel tijd besteed worden aan systeemgericht werk: vergaderen, plannen maken, verantwoorden, bijsturen. De politie zit met elkaar in een systeem waar niemand ‘zin van krijgt’. Er is ook bij leidinggevendenden veel behoefte om meer contextgericht te sturen (waar doen we dit voor?), ruimte te geven aan professionaliteit, aan passie voor het politiewerk, aan wat lokaal werkt (Pauline Zwart, 2011). In januari 2011 is er een begin gemaakt met het contextgedreven werken bij Korps Twente.

Volgens Pauline Zwart (2011) van Korps Twente is de definitie van een contextgedreven organisatie:

“Een contextgerichte organisatie doet dingen die de ander verder helpen, in een vorm die bij de ander en diens situatie past. De omgeving is leidend. Doelen stellen gebeurt wel, maar vanuit een ander, met de ander gedeeld toekomstbeeld”.

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

- Meer zichtbare politiemensen en tevreden burgers
- Meer ruimte/tijd voor het primaire werk (minder bureaucratie en overleg)
- Meer ondernemerschap en eigen verantwoordelijkheid
- Meer professioneel handelen
- Meer energie en betrokkenheid
- Meer rechtstreekse verbinding (P. Zwart, 2010)

Om een goed begin te maken met contextgedreven werken bij Korps Twente zullen werknemers als eerste kunnen kijken naar verbeteringen en oplossingen bij zichzelf. Het blijkt

namelijk dat de professionele ruimte die medewerkers ervaren, kleiner is dan de ruimte die daadwerkelijk aanwezig is. Een goede eerste stap is dus de werknemers te vragen om de ruimte te pakken die al aanwezig is. Dit kan bijvoorbeeld in de planning goed van pas komen. Bij 'ruimte pakken' moet wel een goed onderscheid gemaakt worden tussen professionele ruimte (ruimte om professioneel politiewerk te doen) en egoruimte (ruimte die gepakt wordt om aan eigen gelijk vast te houden) (Zwart, 2011). Daarnaast is het belangrijk om te onthouden, ook voor gemeenten en andere netwerkpartners dat: "contextgericht werken geen nieuwe managementmode is, maar een manier om juist in een tijd van opschaling de juiste dingen te blijven doen in wijken en buurten" (Zwart, 2011). Bij Korps Twente acht men het belangrijk dat zo snel mogelijk een aantal medewerkers en leidinggevenden precies weten wat contextgedreven werken inhoudt en dit kunnen uitleggen met concrete voorbeelden zodat het contextgedreven werken beter kan worden geïmplementeerd. Dit kan door middel van cursussen worden bereikt (Zwart, 2011). Zoals in de definitie staat: doelen stellen gebeurt wel, maar vanuit een ander, gedeeld toekomstbeeld. In dit geval zijn het vaak de burgers die gelden als de 'ander'. Zij zien bijvoorbeeld graag minder overlast en een veilige woonomgeving. Door middel van evaluaties per periode kan er worden gekeken of er voldoende positieve effecten zijn bereikt. Dit zijn andere soorten meetratio's dan gebruikelijk voor effecten van politiewerk buiten. Belangrijk is dat men in gedachten houdt dat contextgedreven geen reorganisatie of blauwdruk is, maar gewoon een andere manier van werken. Essentieel is dat de korpsleiding en directie laten zien dat zij het contextgedreven werken ondersteunen (Zwart, 2011).

Er zijn twee proeftuinen opgestart, Almelo-West en Rijssen-Holten. In Almelo-West is het de bedoeling dat de focus wordt gelegd op het buitenwerk. Veiligheid is een groot issue op dit moment in de stad. Rijssen richt zich vooral op het versterken van het team en de verbinding met de planning en recherche. Beide teams hebben een lijst opgesteld met aandachtspunten en doelen en krijgen hierbij ondersteuning van een aantal medewerkers van Korps Twente (Zwart, 2011). Ondertussen zijn er in de afgelopen maanden informatiebijeenkomsten en voorlichtingen gehouden om medewerkers en leidinggevenden beter bekend te maken met het contextgedreven werken. Leidinggevenden hebben ook eens in de twee maanden een bijeenkomst met andere leidinggevenden om overleg te voeren.

Teamchefs Nicole Olbertz en Rob Poelman proberen Almelo-West bekend te maken met contextgedreven werken. Een gedeelte uit een brief naar de medewerkers van het team een

aantal maanden geleden, laat in het kort zien wat zij belangrijk vinden aan contextgedreven werken in Almelo-West.

“In Almelo West maken we een ontdekkingsstocht, op zoek naar de definitie van die woorden. Ons vertrekpunt is dat we in gesprek willen met burgers, om uit te vinden of we nog wel de juiste dingen doen, of onze visie op veiligheid en leefbaarheid wel met elkaar overeenkomt. Wat we zeker weten, is dat we los willen komen van allerlei systemen en goedbedoelde regelgeving die ons in de weg staan om in actie te komen. Natuurlijk heeft die systeemgerichtheid in de loop der jaren ervoor gezorgd dat we als politieorganisatie effectiever zijn gaan werken. Maar de top is nu wel bereikt. Als we nog meer blauw op straat willen laten zien, zullen we de bureaucratie te lijf moeten gaan” (Teamchefs Almelo-West, 2011).

De wijkagent is de spil bij het gebiedsgebonden werken en contextgedreven werken. In alinea 3.5 ‘functies, taken, positie en sturing gezien vanuit de literatuur’ worden zijn of haar taken en bevoegdheden beschreven volgens de literatuur.

3.5 FUNCTIES, TAKEN, POSITIE EN STURING GEZIEN VANUIT DE LITERATUUR

3.5.1 FUNCTIES EN TAKEN

Het werk van wijkagenten loopt wat betreft inhoud, duur, complexiteit en karakter sterk uiteen. Een beknopte omschrijving van het werk van een wijkagent is daarom niet eenvoudig te maken. Toch is er een aantal categorieën van activiteiten die kunnen worden onderscheiden bij Nederlandse wijkagenten. Deze categorisering is gemaakt door Terpstra (2008).

- Rechtstreeks contact met de burgers. Een wijkagent moet zichtbaar, bereikbaar en aanspreekbaar zijn in een wijk. Dit is belangrijk om vertrouwen van burgers te wekken. Dit is een win-win situatie omdat de wijkagent hulp kan bieden aan burgers maar burgers kunnen de wijkagent ook hulp bieden door middel van informatieverstrekking. Een wijkagent moet minstens 80% van zijn tijd aanwezig zijn in een wijk (Terpstra, 2008).
- Activiteiten op straat. Wijkagenten moeten algemeen en preventief surveilleren in een wijk, meldingen rijden waar je binnen een bepaalde tijd moet zijn, handhavend optreden, toezicht houden in bepaalde situaties en normen bevestigen wanneer men dit nodig acht (Terpstra, 2008).
- Hulpverlening bieden. Dit gebeurt bij uiteenlopende activiteiten en dit kan op korte en lange termijn zijn. Een bejaarde helpen bij oversteken of een ex-psychiatrisch patiënt hulpverlening bieden over een bepaalde periode (Terpstra, 2008).
- Problemen in de wijk aanpakken. Dit bestaat uit reactieve aanpak van acute problemen na meldingen, preventieve aanpak van overlast en criminaliteit zoals lesgeven op scholen, preventieve aanpak van escalatie van conflicten en spanningen in de buurt door het onderhouden van contacten met de betreffende groepen en probleemgerichte aanpak. Dit houdt volgens Goldstein (1979) een werkwijze in waarbij op basis van systematisch verzamelde informatie achterliggende factoren worden aangepakt van een reeks gelijksoortige incidenten (Terpstra, 2008).
- Activiteiten in het kader van opsporing. Het opnemen van een aangifte of het horen van een verdachte, getuige of slachtoffer komt relatief weinig voor onder werktijd van een wijkagent (Terpstra, 2008).

- Samenwerking met externe partners. Door samen te werken met onder meer woningbouwcorporaties, gemeenten, welzijnsinstellingen, zorginstellingen, bureaus Halt en scholen kunnen problemen rond een bepaalde thematiek beter opgelost worden. Eens in de zoveel tijd dient een overleg te worden georganiseerd waar informatie uitgewisseld kan worden. De wijkagent behoort hierbij knopen door te hakken op momenten dat dit nodig wordt geacht. De samenwerking versterkt de preventie en verhoogt de opsporingsresultaten (Terpstra, 2008).
- Schakelfuncties. De wijkagent kan op drie manieren een schakel vormen naar de omgeving toe. De eerste schakel is hij tussen de politie en burgers. Voor veel mensen is de wijkagent de vertegenwoordiger van de politie. En andersom is dit ook het geval, de wijkagent weet veel van de burgers in een wijk. De tweede manier waarop een wijkagent een schakel is, is tussen het bestuur en de wijk. Wijkagenten hebben vaak een rechtstreekse relatie tot de burgemeester en wethouders. Wederom is hij hier een belangrijke informatiebron. Als derde is hij een schakel tussen de politie en andere instanties zoals bij het punt hierboven is genoemd (Terpstra, 2008).
- Interne functies. De wijkagent is voor collega's een bron van informatie over personen, gebeurtenissen, verhoudingen en situaties in een wijk (Terpstra, 2008).
- Administratief bureauwerk. Hierbij gaat het vooral om het bellen van partners en burgers voor afspraken, maar ook het invoeren van gegevens in de computer. Een groot deel van de tijd van een wijkagent gaat hierin op (Terpstra, 2008).
- Overige taken. De wijkagent heeft ook nog andere bezigheden zoals het begeleiden van jonge politiemensen. Tevens worden er vaak taken, wanneer niet duidelijk is wie deze op zich moet nemen, naar de wijkagent doorgeschoven (Terpstra, 2008).

De wijkagent werkt onder verantwoordelijkheid van de teamchef en is hierbij intern en extern aanspreekbaar met betrekking tot de politie in zijn eigen gebied. Tevens adviseert hij de teamchef op het gebied van andere geleverde diensten vanuit andere processen en bewaakt zelf hier de kwaliteit en continuïteit van.

Terpstra (2008) ondervroeg wijkagenten zelf over hun taken. De wijkagenten zelf zeggen dat hun taken bestaan uit 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 contact leggen met bepaalde

doelgroepen en administratieve werkzaamheden. Deze taken zijn door wijkagenten in volgorde van belangrijkheid gezet (Terpstra, 2008). Terpstra (2008) zegt dat uit ditzelfde onderzoek van Nienhuis et al (2004) bleek dat wijkagenten ongeveer een kwart van hun tijd aanwezig zijn in de wijk. Een vijfde van hun tijd wordt besteed aan contacten met burgers, bedrijven en partners. Daarna volgen de taken opsporing en handhaving met 16% en administratieve werkzaamheden met 13%. Opgeteld betekent dit dat wijkagenten gemiddeld 61 % van de tijd aanwezig zijn in de wijk of tijd met wijkbewoners doorbrengen. Bijna een kwart van hun tijd gaat naar werkzaamheden los van de eigen wijk (Terpstra, 2008). Het streven is om per 5000 inwoners een wijkagent te hebben. Bij elf korpsen was dit in 2010 het geval of kwamen daar dichtbij in de buurt (Van den Brink, 2010). Volgens de Pauline Zwart en de twee onderzoekers behoor je aan de onderstaande drie eigenschappen te voldoen als je een goede wijkagent wilt zijn. Deze zijn in overleg als volgt gedefinieerd:

- Zelfstandigheid is een eigenschap waarmee wordt bedoeld dat de wijkagent uit zichzelf weet wat hij moet doen. Hij leunt niet op de organisatie die hem de weg moet wijzen. Door de opgedane ervaring moet een wijkagent een agenda kunnen opstellen voor de komende dag. Niet alles kan opgelost worden in een dag en daarom moet de wijkagent ook een selectie kunnen aanbrenen in wat hij gaat doen, hij moet prioriteiten kunnen stellen. Hierbij is initiatief nemen belangrijk. Zelfstandigheid is tevens vast te stellen aan de hand van contact met andere wijkagenten, jeugdagent en teamchefs.
- Contextgedreven werken houdt in dat een wijkagent een probleem aanpakt als een specifiek probleem in een specifieke situatie. Wat hij tegenkomt probeer hij op te lossen vanuit zijn eigen ervaring. Hierbij is creatief zijn belangrijk. Contextgedreven werken kan gemeten worden door bijvoorbeeld te kijken naar contact met netwerkpartners, de oplossingen die de wijkagent verzint voor een probleem en hoe het contact verloopt met de burgers.
- Alle taken uitvoerbaar. De wijkagent weet wat zijn taken en bevoegdheden zijn, probeert zo veel mogelijk aanwezig en aanspreekbaar te zijn in de wijk om zodoende zoveel mogelijk problemen op te lossen om de wijk veiliger te maken. Om erachter te komen of een wijkagent alle taken uitvoert, kan er bijvoorbeeld worden gekeken naar

de hoeveelheid tijd die een wijkagent aanwezig is in een wijk en of er aan handhaving en preventie wordt gedaan.

3.5.2 POSITIE WIJKAGENT

Inmiddels hebben, volgens het onderzoek van Stol et al (in Terpstra, 2008), de wijkagenten al een stevigere positie binnen de Nederlandse politie verworven (Terpstra, 2008). Deze verschijnt tegenwoordig meer als volwaardig en operationeel politiefunctaris in de wijk. In het verleden keken mensen tegen de wijkagent aan als een ‘oom agent’ die vooral bezig was met het onderhouden van netwerken. Tegenwoordig treedt de wijkagent meer op als sterke arm in de wijk. Hij is zichtbaarder op straat, met als effect dat hij een vooruitgeschoven post is van zijn organisatie. Hij voert de kerntaken van de politie -opsporing, handhaving, informatieverzameling- uit in een geografisch geconcentreerd gebied (Van den Brink, 2010).

3.5.3 STURING WIJKAGENT

Een belangrijk aspect is de sturing van wijkagenten. Wijkagenten hebben een grote mate van autonomie. Ten eerste geeft de leiding aan wijkagenten een zekere autonomie vanwege de ruimte die zij nodig hebben bij het uitvoeren van algemeen beleid binnen de unieke omstandigheden in hun wijk. Ten tweede hebben wijkagenten autonomie nodig omdat er ‘onbegrensd’ veel werk is. Men moet zelf uitvinden welke zaken er aangepakt worden. Deze speelruimte maakt dat de situatie van een wijkagent werkbaar wordt. Als laatste heeft de wijkagent een mate van autonomie wat betreft de redelijkheid en rechtvaardigheid van zijn optreden. Hij moet kiezen of hij regel A of B toepast in bepaalde situaties (Van de Brink, 2010). Naast de autonomie bestaan er ook werkzaamheden die vast staan. Te denken valt aan de briefing in het begin van de dienst en de e-mail moet worden gecontroleerd. Van hieruit kan men weer invulling geven aan hun werk. Toch werken wijkagenten allemaal anders, iedereen heeft een eigen werkstijl. Om belangrijke delen van het beleid toch gedaan te krijgen, worden beleidsprioriteiten gesteld van bovenaf. De autonomie is belangrijk omdat je als wijkagent een breed scala aan problemen hebt die je moet proberen op te lossen. Deze problemen zijn overlast, problemen voor hulp of dienstverlening, verkeersproblemen, criminaliteit, openbare orde, conflicten in primaire relaties, problematische panden, conflicten tussen groepen burgers, angst of onveiligheidsgevoelens van bewoners, administratieve

problemen van burgers en ondernemers en overige problemen als milieuovertredingen. De manier waarop de wijkagent zijn werkzaamheden invult, hangt dus ook af van degene die hulp nodig heeft, de situatie op dat moment, de aard van het probleem en de opvatting van de wijkagent hierover (Van den Brink, 2010). Dit heeft allemaal te maken met contextgedreven werken. Het werken in een specifieke situatie en kijken hoe deze specifieke problemen kunnen worden opgelost.

Om in contact te komen met burgers en instanties gebruiken wijkagenten uiteenlopende strategieën. Columns schrijven, het bezoeken van bedrijven, winkels, wijkbijeenkomsten, en scholen maar ook wordt er steeds vaker gebruik gemaakt van social media. In team Almelo-West worden wijkagenten hierin gestimuleerd en gebruiken zij Hyves, Facebook, Linked-in en niet te vergeten Twitter om in contact te komen en te blijven met de burger.

Hiermee is het literatuurgedeelte afgesloten. In de volgende paragrafen worden interviewvragen over taken en sturing beantwoord door de wijkagenten en teamchefs van Almelo-West.

3.6 TAKEN EN STURING GEZIEN VOLGENS DE WIJKAGENTEN VAN ALMELO-WEST

Hieronder worden de taken van de wijkagenten van Almelo-West beschreven die uit de interviews naar voren zijn gekomen. Tevens wordt hun kijk op eventuele sturing beschreven.

3.6.1. TAKEN

Op de interviewvraag: wat is de belangrijkste taak van een wijkagent? wordt unaniem het antwoord gegeven: 'om de spin in het web te zijn'. Dit houdt in dat de wijkagent degene is waar problemen terecht komen en vanuit daar zet hij het bij de goede netwerkpartner neer die het probleem onder zijn hoede neemt. De wijkagent kan niet alles zelf, daarvoor is er te weinig tijd. De wijkagent moet ook niet alles zelf willen, want sommige netwerkpartners kunnen bepaalde problemen beter oplossen dan een wijkagent zelf. Doordat de wijkagent zijn netwerkpartners goed kent, weet hij hoe hij de juiste mensen bij elkaar krijgt. Wat ook naar voren komt, is dat de wijkagent het gezicht is van de politie. Hij staat dichterbij de burgers en netwerkpartners dan andere politiefunctionarissen en heeft daarom een belangrijke informatiepositie. Hij is het contact tussen de politie en de buitenwereld maar hij moet niet vergeten dat hij werkzaam is bij de politie. Ten slotte moet de veiligheid gewaarborgd of verbeterd worden in een wijk. Dit mag niet uit het oog verloren worden.

3.6.2 STURING

Als antwoord op de vraag: ‘wat is het leukste aan wijkagent zijn’ zeggen ook dit keer alle wijkagenten van Almelo-West unaniem: “we vinden onze baan leuk omdat we niet worden aangestuurd”. Dit woord ‘aansturen’ willen ze dan ook niet graag horen. “Ik ben geen kwartjesapparaat waar je een kwartje ingooit en doet wat je zegt”, zegt een wijkagent. Die discretionaire ruimte, de ruimte die de wijkagent heeft om te bepalen hoe, wanneer en of hij iets doet, spreekt deze mannen aan. De wijkagenten krijgen wel eens seintjes van bepaalde netwerkpartners over zaken die hun aandacht nodig hebben. De seintjes komen vooral van de gemeente of de woningcorporatie over situaties in de wijk waar de wijkagent het beste iets aan kan doen. Dit gebeurt over en weer en komt ten goede aan de wijk. Het contact met de teamchefs verschilt per wijkagent. De ene wijkagent vertelt elke keer als de men elkaar treft hoe de zaken ervoor staan en de andere wijkagent zegt alleen het hoognodige.

Door middel van de e-mail en Blackberry krijgen wijkagenten op een bepaalde manier signalen waarmee ze wel aan de slag kunnen. Deze e-mails en telefoontjes kunnen afkomstig zijn van netwerkpartners of burgers. Wijkagenten geven echter hun telefoonnummer nauwelijks aan burgers omdat ze dan om de haverklap een telefoontje kunnen verwachten. De netwerkpartners beschikken wel over het telefoonnummer van de wijkagent. Een goede manier om toch signalen van burgers te ontvangen is een e-mail te krijgen van de burgers. Het e-mailadres staat daarom ook op de website en op de visitekaartjes. Dit is noodzakelijk vanwege de vele informatie waarover burgers vaak beschikken en bevordert de burgerparticipatie.

3.7 TAKEN EN FUNCTIES GEZIEN VOLGENS DE TEAMCHEFS VAN ALMELO-WEST

Hieronder zijn de taken beschreven zoals deze uit de interviews kwamen met de teamchefs. Tevens wordt hun kijk op eventuele sturing van wijkagenten besproken.

3.7.1 TAKEN

De teamchefs van Almelo-West geven leiding aan een team van politiemensen in de basispolitiezorg. Dit zijn operationeel uitvoerenden of wijkagenten, jeugdagenten, noodhulp, en recherche. Het dertigkoppig tellende team van agenten in Almelo-West zijn multifunctioneel inzetbaar.

Op de interviewvraag: ‘waarom zijn wijkagenten volgens de teamchef belangrijk?’ luidt het antwoord: de wijkagenten zijn belangrijk voor de informatiepositie naar beide kanten toe. Dit houdt in de informatiepositie naar de burgers, instellingen en netwerkpartners vanuit de politieorganisatie en andersom vanuit de politieorganisatie naar de burgers, instellingen en netwerkpartners toe. Twee andere belangrijke aspecten bij wijkagenten zijn het vermogen om innovatief te zijn en initiatief nemen. Niet alles hoeft volgens de protocollen te verlopen, er mag best eens iets op een andere manier worden opgelost als er goede argumenten voor zijn. Uiteindelijk staat het probleem oplossen voor de burger voorop.

3.7.2 STURING

Er is geen sprake van directe sturing van de teamchef naar de wijkagent toe. De teamchef zegt: “Dit is in de loop van de tijd zo gelopen en dat is niet erg, de wijkagenten weten heel goed wat ze wel en niet moeten doen. Ik vertrouw ze. Er zijn wel dingen waarvan ik denk dat kan beter, zoals burgerparticipatie.” Uit burgerparticipatie valt veel meer uit te halen. Maar de teamchef zegt niet: zus en zo moet je dat doen. Het werkt beter om met de wijkagent(en) te brainstormen in plaats van te sturen en zo ideeën naar boven te halen. Hierdoor gaan ze zelf voordelen van bijvoorbeeld burgerparticipatie inzien en staan ze beter achter een idee. De teamchef zegt: “Een voorbeeld hiervan is dat er in de zomer in een wijk veel inbraken waren. Een wijkagent en ik begonnen te brainstormen waardoor vervolgens de wijkagent een tweet heeft geplaatst. Hierop is daarna gereageerd door een journalist en deze heeft hierover een stuk in de krant geplaatst. Toeval of niet, maar daarna zijn de woninginbraken opeens gestopt.” Zo zie je dat je informatie moet delen met bewoners. Dan zegt de teamchef: “Je weet na deze woninginbraken wat er is gestolen, hoe laat er is gestolen en wanneer er is gestolen. Je kunt deze informatie delen met bewoners door huis aan huis te gaan, brieven rond te delen of met de caravan in een grasveld te gaan staan. Zodoende kijken zij ook een keertje vaker rond en letten ze op hun eigen spullen in huis en zo kan je woninginbraken beter voorkomen. Daarnaast ben je ook wel verplicht dit te delen in de wijk omdat bewoners daar gewoonweg recht op hebben”.

3.8 CONCLUSIE

Na de jaren tachtig van de vorige eeuw verlangden de burgers een andere opstelling van de politie. De politie moest professioneler worden. Er werd verlangd naar een wijkagent met een frontlijnkarakter, een uithangbord van de politie. De laatste jaren is gebiedsgebonden politie

opnieuw vormgegeven. De politie moet samen met partners probleemgericht maatwerk leveren op basis van vergaarde informatie met een buurt- en wijkgerichte invalshoek. Wijkagenten kunnen dit gebiedsgebonden werken invulling geven door contextgedreven te werk te gaan. Hierbij zijn wijkagenten het gezicht van de politie en vervullen zij een sleutelrol. Er wordt verwacht dat zij samenwerken met partners, samenwerken met burgers, preventief te werk gaan, specifiek, lokaal en contextgebonden, een brede taakinfilling hebben en daardoor de organisatie meer decentraal wordt en dat er de-bureaucratisering plaatsvindt.

Korps Twente verwacht dat de wijkagent dingen doet die de ander verder helpen, in een vorm die bij de ander en diens situatie past. De omgeving is hierbij leidend en de 'ander' is hierbij over het algemeen de burger.

Een goede wijkagent behoort volgens Korps Twente aan drie eigenschappen te voldoen:

- Hij behoort zelfstandig te kunnen werken
- Hij behoort contextgedreven te werken
- Hij behoort alle politietaken uit te voeren

Wijkagenten hebben tegenwoordig een stevigere positie binnen de Nederlandse politie dan vroeger. Ze hebben meer autonomie en behoren hun discretionaire ruimte goed in te vullen. Door goed met deze ruimte om te gaan, kan een wijkagent zelfstandig worden genoemd. De teamchefs van Almelo-West vinden dat hun wijkagenten professioneel genoeg zijn, en niet hoeven worden gestuurd. De teamchefs en wijkagenten vinden zelf dat de wijkagenten de spin in het web moeten zijn in een wijk. Samen met netwerkpartners, die wijkagenten erg belangrijk vinden, kunnen problemen worden opgelost. Dit is een belangrijke eigenschap van contextgedreven werken. Daarnaast heeft de wijkagent een speciale positie. Hij staat tussen de burger en de politie in en heeft hierbij een belangrijke informatiepositie. Wijkagenten moeten door de ogen van de burger kunnen kijken maar moeten daarbij niet vergeten dat er nog altijd een gezagsrelatie bestaat tussen de politie en de burgers. Korps Twente verwacht van de wijkagenten dat zij meer tijd gaan doorbrengen in de wijk dan nu het geval is, zodat zij meer politietaken kunnen uitvoeren ten behoeve van de wijk.

4. TYPEN WIJKAGENTEN

Deelvraag 2. Welke factoren beïnvloeden, blijkens de literatuur, de taakopvatting van wijkagenten?

In dit hoofdstuk wordt vanuit de literatuur naar de wijkagent gekeken. Elke wijkagent pakt zijn werk anders aan en daarom zijn er in de loop van de tijd ‘typen wijkagenten’ ontstaan. Muir, Terpstra, en de groep Bervoets, van der Torre, Besselink en van Bolhuis hebben allen een eigen indeling van typen wijkagenten gemaakt. De typen van Terpstra en Bervoets, van der Torre en Besselink werden later ontwikkeld dan de typen van Muir en zijn voor een gedeelte afgeleiden van de typen van Muir. Bij de typen worden onder andere de factoren communicatie, lange en korte termijn denken, mate van betrokkenheid en mate van preventie onder de loep worden genomen. Betrokkenheid van wijkagenten bij burgers komt bij Muir, Terpstra en Bervoets, van der Torre en Besselink voor. Communicatie komt ook in alle drie theorieën naar voren. Deze factoren kunnen wellicht verklaren waarom wijkagenten werken zoals ze werken.

4.1 VIER TYPEN ONDERSCHIEDEN DOOR MUIR

Muir (1977) onderscheidt op basis van twee dimensies – passion en perspective – vier typen politieagenten. Passion houdt in of politieagenten goed kunnen inschatten wanneer ze dwang kunnen gebruiken en of ze bereid zijn de organisatiedoelen te kunnen bereiken. Perspective houdt in of politieagenten in staat zijn zich te kunnen inleven in mensen en omstandigheden (What when how, 2011). Wanneer politieagenten in staat zijn deze beide dimensies – passion en perspective – goed te vervullen, zijn zij professionals. Wanneer ze één of beide dimensie(s) niet goed vervullen, zijn ze reciprocators, enforcers of avoiders.

1. *De professionals;*
2. *De reciprocators* (wederkerigen);
3. *De enforcers* (afdwingers);
4. *De avoiders* (vermijders).

Professionals zijn professionele wijkagenten. Deze agenten nemen veel initiatief, zowel in handhaving als in andere situaties. Zij zijn sympathiek, voelen zich sterk verbonden met de

wijk en hebben een brede, hulpverlenende opvatting over hun werk (Muir, 1977). Ze leggen graag regels uit en brengen tevens een morele boodschap over. Ze gebruiken alleen dwang op een goede manier. Een ander belangrijk element bij deze wijkagenten is dat burgers zelfredzaam moeten zijn. Tevens kunnen deze agenten goed probleemgericht werken (Terpstra, 2008). Professionals voldoen aan beide dimensies.

De reciprocators zijn te sympathiek (Muir, 1977). Ze nemen minder initiatief om burgers te helpen. Hulp krijgen alleen bewoners die hierom vragen, ze moeten het ‘verdienen’. Zij nemen wel initiatief op het punt van handhaving, maar verder vinden ze beslissingen nemen moeilijk (Terpstra, 2008). Reciprocators voldoen aan één dimensie, namelijk aan perspective. Enforcers zijn wijkagenten die vaak cynische opvattingen hebben over het publiek en houden niet van meldingen die in hun ogen alleen maar tijdverspilling zijn (Muir, 1977). Zij maken gebruik van gezag en doen dit eerder door middel van dwang in plaats van hun verbale kwaliteiten (Terpstra, 2008). Enforcers houden zich graag strak aan de wet en voldoen dus ook aan één dimensie, namelijk aan passion.

De avoiders, ‘de vermijders’, bestaan uit wijkagenten die contact met burgers proberen te ontlopen (Muir, 1977). Zij nemen zelden initiatief voor contacten en gaan niet op problemen af. Tevens ontbreekt betrokkenheid bij de problemen en behoeften van burgers. Er is hier sprake van weinig sympathie voor mensen die in een moeilijkere positie zitten (Terpstra, 2008). Avoiders voldoen aan beide dimensies niet.

4.2 VIER TYPEN VOLGENS BERVOETS, VAN DER TORRE, BESSELINK EN VAN BOLHUIS.

Niet alleen Muir heeft vier typen stijlen van wijkagenten ontwikkeld, ook Bervoets, van der Torre, Besselink en van Bolhuis. Zij vinden de mate van betrokkenheid bij het werk en een korte of lange termijnvisie op de resultaten van het werk belangrijk. Dit levert ook vier stijlen op:

1. *De scheidsrechter*: deze wijkagent staat boven de partijen. Hij is zakelijk en gericht op de korte termijnnoriëntatie, met een voorkeur voor het stellen van normen door middel van handhaving;
2. *De makelaar*: deze wijkagent is netwerkgericht en staat tussen de partijen, zakelijk en met een lange(re) termijnnoriëntatie;
3. *De opbouwwerker*: hij is een betrokken hulpverlener, idealistisch en heeft een lange termijnnoriëntatie;

4. *De wegwachter*: is reactief, loyaal, gericht op het ad-hoc oplossen van problemen op de korte termijn.

Over het algemeen komt de stijl ‘wegwachter’ het meeste voor (Bervoets, van der Torre, Besselink en van Bolhuis, 2008). Dat wil overigens niet zeggen dat dit dan ook het ‘beste’ type is.

De mate van betrokkenheid houdt in dat een wijkagent een goede balans moet vinden tussen betrokkenheid en afstand. Hiermee wordt betrokkenheid genoemd bij problemen en hulpvragen van de burgers als de betrokkenheid bij het politiewerk. De betrokkenheid is voor wijkagenten anders dan voor andere politiefunctionarissen vanwege hun contact met burgers. Je moet als wijkagent betrokken zijn om zo binnengelaten te worden in een wijk om het vertrouwen te winnen. Toch is er ook afstand nodig uit zelfbescherming bijvoorbeeld. Of om een nee verkopen aan burgers om aan te geven waar de grenzen liggen van de mogelijkheden van een wijkagent (Bervoets, van der Torre, Besselink en van Bolhuis, 2008).

De tweede dimensie, de termijnvisie, houdt in het verschil tussen wijkagenten die snel resultaat willen boeken en wijkagenten die liever zien dat het rendement niet in één dag bereikt wordt maar een lange adem vergt. Dit is een meer idealistische wijkagent die investeert in buurtcontacten en nogal een (te) ambitieuze missie heeft. De wijkagenten met een korte termijnvisie zijn vooral praktische dienders. Vaak zijn deze mensen nuchter en realistisch maar kunnen ook veranderen in pessimisten (Bervoets, van der Torre, Besselink en van Bolhuis, 2008).

4.3 VIER TYPEN VOLGENS TERPSTRA

Terpstra (2008) vindt weer andere dimensies belangrijker. Communicatief, dit staat volgens hem voor nabijheid, zichtbaarheid, persoonlijke bekendheid en vertrouwen. De andere dimensie is instrumenteel optreden. Dit staat voor afstandelijkheid, het tijdelijke karakter van contacten met burgers en functionele gerichtheid op een specifieke problematiek. Vanuit deze twee dimensies zijn vier werkstijlen opgesteld.

1. *Communicatief, maar weinig handhavend*: deze wijkagent staat dicht bij de burger en heeft weinig aandacht voor handhaving. Hij schrijft in de praktijk eigenlijk geen boetes uit en is een tegenstander van prestatiecontracten. Hij is sterk betrokken bij de problemen van burgers uit de wijk en onderhoud langdurig contact met mensen die dit

op prijs stellen. Een communicatief, maar weinig handhavende wijkagent is een praktische agent waarbij morele overwegingen een belangrijke rol spelen.

2. *Tweedelijfn functie*: deze wijkagent richt zich op preventie, en dan vooral in samenwerking met externe partners. Hij functioneert niet heel veel in de wijk, maar heeft te maken met veel bureauwerk dat veel tijd vergt. Handhaving en repressie horen bij zijn politiewerk.

3. *Nabij, maar ook optredend*: deze wijkagent staat dicht bij zijn burgers, maar treedt regelmatig corrigerend op. De wijkagent is sterk persoonlijk betrokken bij zijn werk. Dichtbij de burger staan en handhavend optreden kunnen volgens deze wijkagent goed samengaan.

4. *Afstandelijke handhaver*: deze wijkagent opereert vooral als handhaver en heeft minder contact met burgers. (Terpstra, 2008).

4.4 CONCLUSIE

Op de vraag: “Welke factoren beïnvloeden de taakopvatting van wijkagenten?” kan worden gesteld dat er een aantal factoren belangrijk zijn. In de typen die hierboven zijn beschreven komen een aantal factoren aan de orde die, blijkens de literatuur, van belang zijn voor het indelen van wijkagenten in typen. Communicatie, handhaving, preventie, betrokkenheid bij burgers, mate van dwang gebruiken en de lang of korte termijnvisie komen hier naar voren.

Bij contextgedreven werken is communicatie ontzettend belangrijk en sterk vertegenwoordigd in de typering van Terpstra. Communicatie met de organisatie, met de netwerkpartners en met de burgers zodat problemen samen kunnen worden opgelost. Vele handen maken licht werk en wordt het probleem bij de goede partner neergelegd. Communicatie en terugkoppeling met en aan de burgers is van belang om het vertrouwen van de burger te behouden of zelfs te vergroten. Niet alleen de burger heeft de politie nodig, dit geldt andersom ook. De burgers kunnen de ogen vormen van de politie. Daarnaast is de dimensie handelend optreden ook van belang omdat wijkagenten per slot van rekening wel dienaren van de politie zijn en is het belangrijk om te weten hoe zij tegen handhavend optreden aankijken. Alle vier de types zouden voor kunnen komen bij hedendaagse wijkagenten.

Bij de typering van Muir komen de factoren mate van dwang en betrokkenheid bij burgers naar voren. De typering van Muir dateert van bijna veertig jaar terug en komt vanuit de Verenigde Staten. Deze typering is naar mijn mening niet goed toe te passen bij de

wijkagenten van tegenwoordig in Nederland. De mate van dwang is niet aan de orde omdat wijkagenten tegenwoordig problemen willen oplossen door te praten met burgers en ze zelf in laten zien dat ze bijvoorbeeld fout bezig zijn. Daar is dwang niet voor nodig. Ook nemen de wijkagenten hun werk serieus en zijn ze niet te betrappen op cynische gedachten over burgers. Er is een kleine kans dat reciprocators, enforcers en avoiders nog aan het werk zijn in Nederland. De professional zou nog wel aan de standaard voldoen. De typering van Bervoets, van der Torre en Besselink is sterk gericht op betrokkenheid van agenten bij burgers en of zij een korte of lange termijnvisie hebben. Bij het contextgedreven werken zijn dit wel twee aandachtspunten. Betrokkenheid bij burgers is belangrijk omdat zoals hierboven ook is uitgelegd, de politie de burgers ook nodig heeft om op te treden als een extra paar ogen in de wijk. Of de wijkagenten een lange of korte termijnvisie hebben is iets minder belangrijk bij het contextgedreven werken. Bij de ene zaak heb je een lange termijnoplossing nodig en bij de andere zaak wordt er om een korte termijnoplossing gevraagd. De vier typen beschreven door Bervoets, van der Torre en Besselink kunnen naar mijn mening allemaal voorkomen in Nederland.

In het volgende hoofdstuk wordt de vraag: in hoeverre wijkagenten in Almelo zelfstandig, contextgedreven en alle taken uitvoerend werken, beantwoord.

5. ZELFSTANDIGHEID, CONTEXTGEDREVENHEID EN ALLE TAKEN UITVOEREND; DE ALMELOSE WIJKAGENT

Deelvraag 3. In hoeverre werken wijkagenten in Almelo-West zelfstandig, contextgedreven en alle taken uitvoerend?

In dit hoofdstuk wordt in de literatuur gekeken hoe de Almeloese politie scoort in de landelijke veiligheidsmonitor van het Centraal Bureau voor Statistiek (CBS). Daarnaast is door de onderzoeker meegelopen met de wijkagenten en zijn deze wijkagenten geobserveerd op de drie aspecten: zelfstandig werken, contextgedreven werken en of zij alle taken uitvoeren.

5.1 HOE SCOORT ALMELO-WEST, DOOR DE OGEN VAN DE BURGER, IN DE LANDELIJKE VEILIGHEIDSMONITOR?

Uit de landelijke veiligheidsmonitor van het CBS van 2010 blijkt dat 32% van de mensen boven de 15 jaar binnen een jaar om de een of andere reden in contact is gekomen met de politie. Voor een aantal gebieden waaronder Twente (waar Almelo-West onder valt) is dit lager, namelijk 27%. Van de burgers is 61,4% (zeer) tevreden over het optreden van de politie bij het laatste contact. Dit contact kan inhouden handhaving (bekeuring, waarschuwing, controle), aangifte/melding en overige contacten (hulpvraag, administratieve handeling, informatie en advies, burgernet en meldingen). Dit ligt hoger dan het gemiddelde van Nederland, dat ligt op 57,8%. 21,3 % is (zeer) ontevreden, wat onder het gemiddelde van Nederland ligt, 24,2%. In Twente is een reden waarom de mensen ontevreden zijn over het laatste contact met de politie dat ze geen bericht kregen over de afloop van hun zaak. Dit noemden 21,2% van de mensen als klacht. Ditzelfde geldt voor de wijkagenten, zij balen hier ook van. Het liefst hadden ze wat meer tijd om ook deze zaken goed af te handelen. De politieregio Twente scoort een relatief hoog percentage, 47,3%, dat tevreden is over het optreden van de politie in de buurt. Het landelijke gemiddelde ligt op 41,5%. Dit betekent bijna 6% boven het landelijk gemiddelde.

Hieronder volgen twee tabellen van de tevredenheid over het optreden van de politie in de buurt in Twente met daarnaast een tabel van de tevredenheid over het optreden van de politie in de buurt van Nederland in het algemeen. Er is een aantal stellingen in opgenomen waarop

is gereageerd met de zin ‘helemaal mee eens’. Alleen deze twee tabellen worden gepresenteerd vanwege het feit dat het hier gaat om stellingen over de politie in de ‘buurt’. Dit gaat (mede) over het werk van de wijkagenten.

Stellingen functioneren politie	Score	Score
	Twente	Nederland
‘De politie biedt de burgers in deze buurt bescherming’	34%	31,9%
‘De politie heeft hier contact met de bewoners uit de buurt’	15,8%	16,6%
‘De politie reageert op de problemen hier in de buurt’	34,9%	33,2%
‘De politie doet in deze buurt haar best’	34,4%	33,8%
‘De politie pakt de zaken in de buurt efficiënt aan’	21,0%	18,9%
‘Ze bekeuren hier te weinig’	20,2%	22,1%
‘De politie neemt je serieus’	47,4%	43,6%

Almelo scoort met Twente op (bijna) alle fronten één procent of enkele procenten hoger dan gemiddeld in Nederland. Er kan worden gesteld dat de burgers van Almelo iets meer tevreden zijn over de politie in hun buurt, waaronder dus wijkagenten behoren, dan de gemiddelde Nederlander. De stelling waarmee Twente lager scoort is het contact met de bewoners uit de buurt, wat toch wel erg belangrijk is. Echter, dit hoeft niet perse negatief te zijn omdat er in sommige politieregio’s minder gebeurt waardoor de politie zich minder hoeft te laten zien.

Hieronder is wederom te zien dat de burgers in Twente relatief iets meer tevreden zijn dan de gemiddelde Nederlander. Bij elke stelling ligt het percentage lager dan het gemiddelde in Nederland, wat positief is voor korps Twente.

Stellingen beschikbaarheid politie	Score	Score
	Twente	Nederland
‘Je ziet de politie in de buurt te weinig’	46,8%	49,3%

‘De politie komt hier te weinig met de auto’	38,9%	41,1%
‘De politie is hier te weinig aanspreekbaar’	32,8%	36,6%
‘De politie heeft hier te weinig tijd voor allerlei zaken’	26,8%	30,6%
‘De politie komt niet snel als je ze roept’	16,3%	19,2%

Als laatste volgen nog een aantal schaalscores die door het CBS zijn vastgesteld. De politie Twente kreeg in 2010 een 6,5 voor het vertrouwen dat burgers in het korps heeft. Het Nederlandse gemiddelde ligt 0,2 lager op een 6,3. De politie Twente krijgt een 5,2 wanneer deze optreedt als crimefighter. Het landelijk gemiddelde ligt op 5,1. Wat betreft de wederkerigheid van de politie verdient korps Twente een 5,3 waar het landelijk gemiddelde op een 5,2 ligt (CBS, 2010). Wederkerigheid houdt in dat politiemensen gezag verwerven door het serieus nemen van burgers. Zij kiezen interactie als basis voor hun handelen en gaat het gesprek aan over de verschillende werkelijkheidsbelevingen die over wijkproblemen ontstaan (Website voor de politie, 2011). Als laatste scoort korps Twente een 5,7 voor communicatie, 0,2 boven het landelijk gemiddelde van 5,5. Bij deze schaalscores is wederom te zien dat korps Twente iets boven het landelijk gemiddelde scoort. Per politieregio zijn minstens 750 burgers ondervraagd, dit betekent dat ook burgers uit Almelo-West zijn ondervraagd en daarom wordt Almelo-West ook vertegenwoordigd in het landelijke onderzoek.

5.2 OBSERVATIE

Er is gedurende twee en een halve maand meegelopen met vijf verschillende wijkagenten om te zien hoe zij hun dagelijkse werk invullen. Met alle wijkagenten zijn meerdere dagen meegelopen. Er is getracht alles van het werk van wijkagenten te observeren. De onderzoeker mocht overal mee naartoe waar de wijkagent naartoe ging. Zo is de onderzoeker onder andere bij multidisciplinaire overleggen (MDO's), gesprekken met de reclassering, wijk-overleggen, gesprekken met scholen geweest, huisbezoeken en briefings geweest. De onderzoeker werd meestal voorgesteld als collega van de wijkagent of als student en mocht daarom overal zonder problemen mee naar binnen. Er werd nergens gezegd dat de wijkagent zelf, op dat moment werd geobserveerd. Elke meeloopdag is een logboek bijgehouden zodat alle

belangrijke informatie niet zou worden vergeten. Er is dus beschrijvend geobserveerd. Tevens vonden de wijkagenten het leuk de onderzoeker vragen te stellen hoe zij over de gang van zaken dacht en te laten zien waarom ze voor bepaalde methoden kozen om een zaak op te lossen.

De wijkagenten werken als wijkagent en daarnaast vervullen zijn diensten als noodhulp, senior van dienst en helpen twee wijkagenten om de veiligheid bij de wedstrijden van de voetbalclub Heracles Almelo te waarborgen. Bij de noodhulp verlenen ze hulp als iemand in nood is, als senior van dienst zit men op kantoor om daar bijvoorbeeld binnenkomende telefoontjes af te handelen en als Heracles Almelo moet voetballen, observeren zij de veiligheidscamera's of staan bij het Heracles vak om de supporters in de gaten te houden. Hieronder is te zien dat er drie factoren zijn waar juist op is gelet. Als eerste zelfstandig werken, als tweede contextgedreven werken en als derde of een wijkagent alle taken uitvoerend is.

5.2.1 ZELFSTANDIG WERKEN

Zelfstandigheid is zoals in hoofdstuk drie aangegeven een eigenschap waarmee wordt bedoeld dat je als wijkagent uit jezelf weet wat je moet doen. Je leunt niet op de organisatie die je de weg moet wijzen. Een zelfstandige wijkagent moet door zijn opgedane ervaring een agenda kunnen opstellen voor de komende dag. Niet alles kan opgelost worden in een dag en daarom moet je ook een selectie kunnen aanbrenen in wat je gaat doen. De wijkagenten geven zelf aan dat ze werken in de waan van de dag. Dit houdt in dat er elk moment iets kan gebeuren wat prioriteit heeft boven de op de agenda staande afspraken en plannen. Dit vergt een goede planning en aanpassingsvermogen van een wijkagent. Tevens behoren wijkagenten initiatief te kunnen nemen en creatief te zijn om problemen op te lossen.

De wijkagenten van Almelo-West zijn allen ervaren wijkagenten die zichzelf goed kunnen redden. Vanuit de teamchefs krijgen ze ook vertrouwen. Een van de teamchefs zegt tijdens het interview dat ze met de media mogen communiceren zonder overleg met de teamchefs. Ze weten namelijk zelf wel wat ze wel en niet kunnen zeggen. Ook hoeven ze zich niet volledig te houden aan de Arbeidstijden wet. Uit ervaring weten de wijkagenten namelijk wanneer ze wel en wanneer ze niet op een bepaalde plek moeten zijn. De mate van contact met de teamchefs is per wijkagent verschillend. Zo blijkt uit de interviews als wordt gevraagd naar de mate van contact, dat de ene wijkagent meer feedback en overleg nodig heeft dan de andere

wijkagent. Dit geven de wijkagenten zelf ook aan. Per persoon verschilt de behoefte aan contact. Op de vraag of de teamchefs zelf soms de wijk in gaan wordt geantwoord dat zij wel soms mee de wijk in zijn geweest, om wanneer het nodig is, de klappen op te vangen. Hiermee wordt bedoeld dat wanneer er iets met de positie van de wijkagent aan de hand is en men boos is op de politie, de teamchef er gaat staan in plaats van de wijkagent, zodat de wijkagent zijn werk nog gewoon kan doen naderhand. De rol van de teamchef wordt door de teamchefs zelf omschreven als: “ervoor te zorgen dat de wijkagent zijn werk kan doen”. Verder bemoeien de teamchefs zich niet of nauwelijks met het werk van de wijkagenten blijkt uit de interviews met de wijkagenten en de teamchefs.

Het contact met de andere wijkagenten is goed te noemen. De wijkagenten weten op een behoorlijk niveau veel van elkaar en elkaars wijk. Door middel van overleg en uitwisselen van ervaringen wordt er niet teveel zelfstandig gewerkt. Het is namelijk ook niet goed als men op eilandjes zit en elkaar niet kan bereiken. Tijdens de briefing proberen wijkagenten en andere agenten elkaar op de hoogte te houden van zaken die in de wijk spelen. Tegenwoordig wordt er veel gebruik gemaakt van wijkopdrachten. Dit zijn zaken die actueel zijn in de wijk en even extra aandacht verdienen van elke politiemedewerker.

Hier volgt een voorbeeld over een zelfstandig initiatief van een wijkagent.

Wijkagent 1 heeft een tijdje geleden een caravan gekocht die hij gaat gebruiken in zijn wijk. Hij is op dit idee gekomen nadat hij een stand heeft gebouwd waar mensen welkom waren voor een praatje, kopje koffie en uitleg tijdens een moordzaak in zijn wijk. Deze stand was een busje waarop stond ‘praathoek wijkagent’ met een partytent ervoor. Er kwamen 35 mensen op af, wat in een contactarme buurt relatief veel is. Deze stand beviel hem, de recherche en de wijkbewoners erg goed en daar wil hij graag een vervolg aan geven. De burgers en familie van de vermoorde persoon waren door deze stand op de hoogte en kregen allen hetzelfde verhaal te horen. Tevens kon de recherche zijn werk doen want deze werd niet opgehouden door burgers. De caravan is door een groep die een maatschappelijke stage moest volgen geschilderd in samenwerking met kunstenaars. In tegenstelling tot de eenmalige praathoek bij de moordzaak wordt de caravan voor meerdere dingen gebruikt. Het staat allemaal nog in de kinderschoenen dus de plannen zijn nog niet concreet. Tot nu toe is het idee dat de caravan door verschillende politiemensen, verschillende korpsen en in meerdere situaties gebruikt kan worden:

- *De caravan kan voor Team Grootschalig Optreden (TGO's) worden gebruikt. Hierbij fungeert de caravan voor hetzelfde als wat hierboven beschreven is. De mensen kunnen hun verhaal kwijt over de ingrijpende gebeurtenis of krijgen informatie en een kopje koffie.*
- *De caravan kan worden gebruikt voor evenementen, alcohol- en verkeerscontroles. Te denken valt aan de Havendagen en optredens in Almelo. De politie kan zich zo laten zien en mensen kunnen er terecht. Alcoholcontroles kunnen ook binnen in de caravan worden gehouden. Bovendien heeft de politie een vers kopje koffie die in de caravan genuttigd kan worden tijdens verkeerscontroles.*
- *Tevens wordt de caravan gebruikt om de wijkagent te helpen met integreren in een wijk. Nadat de termijn van vier tot zes jaar verstreken is en de wijkagent zich in een nieuwe wijk moet laten zien, kan de wijkagent met de caravan op verschillende plekken in de wijk gaan staan en mensen uitnodigen voor een praatje en een kopje koffie. Zo kan hij de wijkbewoners leren kennen en de wijkbewoners kunnen hem leren kennen.*

Een ander voorbeeld van zelfstandig werken is als het gaan om het wisselen van wijk. Wijkagenten moeten, zo is geregeld, om de vier tot zes jaar wisselen van wijk. Uit ervaring weten wijkagenten hoeveel werk het is en hoeveel energie het vergt om een goed netwerk op te bouwen en om een bekend gezicht te worden in een wijk. Om dit proces voor henzelf makkelijker te maken, gaan de wijkagenten in het jaar voordat ze gaan wisselen van wijk, al soms met de wijkagent van de nieuwe wijk mee bij bepaalde evenementen of gebeurtenissen waar het netwerk bij elkaar komt of waar veel burgers op af komen. Zo kan de wijkagent van nu, de nieuwe wijkagent alvast introduceren.

Uit deze twee voorbeelden blijkt dat wijkagenten volgens zichzelf en volgens de teamchef goed in staat zijn hun werk zelfstandig uit te voeren en initiatief durven en kunnen nemen. Alle vijf wijkagenten houden van de vrijheid in hun werk en ze beschamen het vertrouwen van de teamchefs niet.

5.2.2 CONTEXTGEDREVEN WERKEN

Contextgedreven werken houdt in dat je een probleem aanpakt als een specifiek probleem in een specifieke situatie. Wat je tegenkomt probeer je op te lossen vanuit je eigen ervaring. De

wijkagenten hebben alle vijf ervaring in het wijkagentschap en dit uit zich vooral in de manieren en trucjes waarmee dagelijks problemen en kleinigheden worden opgelost. Hier volgen een aantal voorbeelden van zomaar een dag meelopen met een wijkagent. Hierbij is er speciaal gelet op het preventief werken van de wijkagenten, kennen en gekend worden, samenwerking met netwerkpartners en ook het initiatief nemen en creatief zijn:

Bij de middelbare scholen het CSG Noordik en Pius x College is sprake van rondhangende jongeren en klachten over drugs. Wijkagent 2 neemt even een kijkje. Het bushokje is bezet door jongeren die geen plannen hebben om met de bus te gaan, maar er gewoon rondhangen. Een leuke truc om de jongeren te verwijderen daar, is vragen hoe laat de bus gaat. Wanneer zij het niet weten betekent dit dat ze niet van plan zijn met de bus te gaan dus moeten ze daar vertrekken. Dit is preventief werken omdat de jongeren zo geen kans krijgen het bushokje te vernielen.

Vervolgens gaat hij naar het ROC van Twente en fietst daar een rondje omdat er sprake is van drugsoverlast op die plek. Op de plek waar normaal drugs wordt gedeald staat een groepje jongens. De wijkagent vraagt of ze aan het spijbelen zijn of vrij hebben en maakt even een praatje. Dit is ook een vorm van preventief werken. De namen leren kennen en communiceren met de jeugd. Tegelijkertijd weten de jongeren dat de plek in de gaten wordt gehouden door de politie.

Een veel voorkomend probleem de laatste tijd is dat er jongeren rond de tien en twaalf jaar rondhangen in het park en daar overlast veroorzaken zoals rommel maken, bankjes kapot maken en vuurtje stoken. Er worden twee kinderen op heterdaad betrapt. De wijkagent weet de naam niet maar zegt toch: hoe heet je ook alweer, het ligt vooraan op mijn tong. De jongen helpt hem gelukkig een handje en daardoor weet hij de naam. Een leuk trucje. Verder probeert hij de rest van de namen of achternamen te raden maar de jongens helpen hem allemaal, ook vanwege hun nog jonge leeftijd. Elke naam wordt opgeschreven. Dit is ook een vorm van preventie, zo zijn de jongens al bekend bij de politie voor het geval dat ze nog een keer overlast veroorzaken of het kan werken als schrik-effect zodat de jongens zich ervan bewust zijn dat ze bekend zijn bij de politie. De jongen die op heterdaad werd betrapt met een vuurtje stoken en een blikje weggooiden moest naar huis en de wijkagent zou met tien minuten voor zijn huis staan om over de straf te praten. Normaal staat er een boete voor deze overtreding maar een jongen van elf jaar kan dit niet betalen. Hij heeft ook al vaker voor overlast gezorgd en hij spijbelt geregeld op de basisschool. In overleg met moeder wordt

besloten om met de gezinsvoogd te overleggen over hoe nu verder. Volgens haar zou bureau Halt ook niet helpen. De wijkagent overlegt met de jeugdagent en de voogd voor een oplossing. Dit is een duidelijk voorbeeld van context gedreven werken. Er wordt gekeken naar de situatie en het specifieke probleem om hier een passende oplossing voor te vinden.

Als laatste wordt er een groepje jongeren aangesproken die staan te schuilen voor de regen onder het appartementencomplex waar veel ouderen wonen die klagen over overlast van die jongeren. De wijkagent vermoedt dat één van de jongeren een fout adres opgeeft en hij zegt: “is dat in de bocht”? “Ja”, zegt het meisje. De wijkagent test op deze manier of de jongere wel het goede adres opgeeft. Hij kent zelf namelijk de wijk op zijn duimpje. Wederom een vorm van preventief te werk gaan.

Door preventief te werk te gaan door even een praatje te maken of een alternatieve optie aan te bieden, is er veel schade en zijn er veel klachten te voorkomen. De uitspraak ‘voorkomen is beter dan genezen’ is hier echt. op zijn plaats.

Een aantal jaren geleden adopteerde de politie basisscholen om voorlichting te geven. Op de vraag of de wijkagenten van Almelo-West dit nog doen moest iedereen, toch met spijt, ‘nee’ antwoorden. De wijken bezitten allemaal té veel scholen en daarom kost het de wijkagenten te veel tijd in groep 7 of 8 les te gaan geven.

Hieronder volgen voorbeelden wat betreft het kennen en gekend worden in een wijk.

Tijdens een ronde door de wijk zegt wijkagent 2 dat hij te allen tijde probeert op de fiets door de wijk te gaan. Dit heeft een aantal voordelen. Zo ben je beter zichtbaar en aanspreekbaar. De wijkagent zegt: “soms rij ik een extra rondje of hoest ik een keer zodat ik opval in de wijk”.

Wijkagent 3 is met een aantal mensen die een taakstraf uitvoeren aan het praten. De wijkagent doet net of hij precies weet wie degene is die op dat moment aan het woord is. Hij zegt dat hij hem eerder met iets is tegengekomen, zijn hobby, wat hij heel goed kon. Ondertussen weet de agent uit betrouwbare informatie wat deze persoon heeft gedaan en weet ook zijn achtergrond. Dit weet de man niet maar hij voelt zich gevleid dat hij in positieve zin is opgevallen en wil gerust een praatje maken met de agent want hij voelt zich op zijn gemak in die situatie.

Een mooi moment tijdens het gesprek in de vorige alinea was dat een man die ook aanwezig was vanwege zijn taakstraf, tevens Heracles supporter, zei dat als ook maar iemand de

wijkagent iets zou aandoen, hij en zijn vrienden de wijkagent altijd zullen helpen. De man vertelt dat hij niet altijd de makkelijkste is geweest voor de wijkagent maar de wijkagent altijd het beste met hem voor heeft gehad en hem niet heeft laten vallen. Dit vond de wijkagent mooi om te horen.

Hier volgen twee contextgedreven voorbeelden over een problemen in een wijk die in samenwerking met netwerkpartners wordt geprobeerd op te lossen.

Er is een bijeenkomst belegd met de politie, kinderbescherming, woningcorporatie, gemeente en nog een aantal partijen over een straat in Almelo. De desbetreffende straat brengt nogal wat problemen met zich mee en deze willen de partijen samen proberen op te lossen. De straat moet worden verbeterd, vooral voor de veiligheid van de kinderen in deze straat. In dit overleg wordt geprobeerd gezamenlijk een plan op te stellen om de veiligheid te realiseren. Wat wordt er gedaan met leegstaande huizen? Hoe kan het cirkeltje van drugs worden doorbroken? En welke partijen kunnen bij dit plan van aanpak worden betrokken? Wijkagent 4 komt tegen het einde van het overleg met een idee om het leegstaande huis te gebruiken als overlegpunt, inloophuis, spreekuurhuis of iets in die richting. Iedereen kan er terecht met vragen, de groep van instanties heeft een vergaderplek en tegelijkertijd weet de buurt dat verschillende instanties hen in de gaten houdt. Zo vang je drie vliegen in een klap. Dit is aan te merken als een context gedreven oplossing voor een probleem die men op de werkvloer tegenkomt. Uit ervaring wordt een oplossing gezocht voor het probleem in de desbetreffende straat. Over dit idee van de wijkagent wil men eens goed nadenken, maar de eerste vergadering zal daar zeker worden gehouden.

Bij een belangrijke zaak waar twee probleemveroorzakers in een moeilijke wijk zijn opgepakt is ook contextgedreven gewerkt door niet alleen de wijkagenten, maar door het hele team. Op een avond zijn acht mensen aangehouden in een probleemwijk. Na afloop stuurt de teamchef een email naar het team waarin zij haar trots uitte en schrijft; 'HULDE voor iedereen!'. De teamchef was trots op het team dat samen met partners heeft gewerkt, extra uren heeft gemaakt en diensten van anderen heeft overgenomen om dit mooie resultaat voor elkaar te krijgen. Ze omschreef het in de e-mail als een 'korte klap, snelle actie en een focus op bestuursrecht, contextgedreven dus'.

Op de vraag wanneer een wijkagent trots was op zijn werk, zegt wijkagent 3 dat hij in een zorg/adviesteam zit van een bijzondere basisschool. Daar werd een geval besproken over een alleenstaande vader van een zoon die in Almelo zijn gaan wonen. De zoon werd besproken

inzake zijn gedrag en schoolverzuim. De vader werkt in de wijk van de wijkagent. De wijkagent heeft de werkgever van de vader en de school van het kind met elkaar in contact gebracht voor het belang van het kind. De vader gaf daarna aan dat hij inderdaad steun kon gebruiken en deze steun werd hem geboden. Zo is te zien dat een netwerk erg belangrijk kan zijn.

Tenslotte nog twee voorbeelden over initiatief nemen en creatief zijn:

Wijkagent 1 ziet op een stapel een groot aantal aangiftes liggen van internetfraude. Hij kan dit laten liggen en wachten tot er door andere mensen wat mee wordt gedaan. Echter, dit doet de wijkagent niet. Hij denkt vanuit de burger, over wat deze burger nou het liefst zou willen. De burgers die aangifte hebben gedaan willen hun geld terug krijgen van de internetfraudeur en wel zo snel mogelijk. De wijkagent wacht niet totdat anderen in actie komen maar overlegt het één en ander met de officier van justitie en gaat naar de internetfraudeur heen. “Meneer, ik weet wat je hebt gedaan want er liggen aangiftes tegen je over internetfraude. Weet je wat je doet, je betaalt iedereen voor de kerst terug en dan is de zaak gesloten. Uiteindelijk bleek dat deze persoon iedereen terug heeft betaald en de slachtoffers waren allen blij. Sommigen gaven me nog een schouderklopje over hoe snel het is gegaan.” Dit is een vorm van contextgedreven werken omdat er vanuit de burger wordt gedacht en er door de wijkagent creatief en verantwoordelijk mee is omgegaan. Er is samen met een netwerkpartner, namelijk de officier van justitie, overlegt over een andere aanpak en het is goed uitgekapt.

Het tweede voorbeeld is een voorbeeld waarbij door iets heel simpels, een heel groot wijkprobleem kan worden opgelost. Er was sprake van overlast van zwervers die zich tegen de avond in de portieken van flats nestelden om te gaan overnachten. De bewoners van de flats en van de wijk hebben 400 meldingen gedaan over overlast in een jaar. Wijkagent 1 en de woningstichting hebben zich over de zaak gebogen en bedachten: wat willen de burgers? De burgers willen dat de zwervers niet meer konden overnachten in de portieken. Dit is op te lossen door de context te veranderen. Het bleek namelijk dat de deuren op een bepaalde manier open gingen, namelijk naar binnen. Hierdoor konden de zwervers makkelijk naar binnen komen. De oplossing voor het probleem was simpel, namelijk de deuren naar de buitenkant laten openen zodat de zwervers zelf niet meer binnen konden komen. De deuren zijn verwisseld en hierdoor is het aantal meldingen in een jaar van 400 naar 100 gegaan. Je kunt als wijkagent de context makkelijk veranderen, niet of in ieder geval veel moeilijker de mensen en organisaties.

Het is duidelijk dat de wijkagenten soms effectief contextgedreven te werk gaan. Zaken zoals hierboven beschreven, worden op bepaalde momenten, door middel van kleine contextuele ingrepen, relatief makkelijk opgelost. Contextgedreven denken en werken is een proces dat moet groeien en men moet hier de voordelen van in gaan zien. Toch kan dit altijd beter. Er is nog vaak (te) veel sprake van protocollen en systemen waardoor de oplossing niet wordt gezocht binnen het contextgedreven werken. Dit is vooral het geval bij huiselijk geweld en het oprollen van hennepwekerijen. Eens in de vier of zes weken is er voor hennepwekerijen een controle die voor het hele jaar is weggezet. Daar komen ondersteunde instanties bij zoals de gemeente, Cogas, en intern de DruWa (drugs en wapens) en regionale hennepteam. Daar is een vast protocol voor hoe er binnen wordt getreden en hoe de spullen in beslag worden genomen. Dat ligt helemaal vast. Dit hoeft niet per definitie slecht te zijn want je hebt te maken met heel veel instanties maar dit is niet altijd wat de burger wil. Soms krijgt de politie een tip over hennepwekerijen en hierna wordt er onderzoek verricht door opsporingsdiensten. Dit kan maandenlang duren en de burger wil dat de buurman meteen wordt opgepakt en de hennepwekerij zo snel mogelijk verdwijnt uit de wijk. Bij huiselijk geweld is ook hetgeen dat de burger wil dat het zo snel mogelijk stopt. Helaas wordt bij dit probleem ook vaak teveel vanuit de protocollen gewerkt.

5.2.3. ALLE TAKEN UITVOEREND

De wijkagent weet wat zijn taken en bevoegdheden zijn en probeert zoveel mogelijk problemen om te lossen om de wijk veiliger te maken.

De wijkagenten voeren genoeg taken wel uit, maar hebben kortweg gezegd, gewoon niet voldoende tijd/capaciteit om ook alle kleine, juist net zo belangrijke, problemen op te lossen. Ze zijn zichzelf er wel van bewust dat de mening en het vertrouwen van een burger over en in de politie hierop wel gebaseerd is. Een wijkagent zegt ook terecht: “Als een burger eens in de zeven tot tien jaar een melding doet, en deze melding komt op de stapel, er wordt dus niets mee gedaan, dan kan dit de mening van de burger vormen.” Dit wordt weer doorverteld door de burger en zo wordt de mening over de politie gauw verspreid en overgenomen door andere burgers. Het vertrouwen in de politie is verminderd of weg, terwijl het een kleine moeite kan zijn even de burger terug te bellen om aan te geven wat er met de melding is gedaan. Hier is jammer genoeg niet genoeg tijd voor. Terwijl de politie de burgers ook nodig heeft om de veiligheid in de wijk te verbeteren en samen problemen op te lossen. Sommige wijkagenten

hebben in de interviews laten blijken dat ze het wel zouden zien zitten om alleen wijkagent te zijn en geen andere diensten hoeven te draaien. In hun achterhoofd weten ze dat dit onmogelijk is wegens de capaciteit. Echter zijn de wijkagenten onder de andere diensten bezig met de wijk. “Altijd zit de wijk in mijn achterhoofd”, zegt een wijkagent. Als het even minder druk is tijdens een andere dienst plegen de wijkagenten vaak telefoontjes ten behoeve van de wijk. Tijdens de noodhulp rijden ze een extra rondje door de wijk. Dit gaat vaak goed samen. De wijk is nooit uit de gedachten van de wijkagent.

Uit de interviews en observaties is gebleken dat de wijkagenten de norm van 80% aanwezigheid in de wijk bij lange na niet halen. Hieronder is te zien hoe de wijkagenten hun tijd dat zij aanwezig zijn in de wijk schatten:

- ‘Ik kan de ene dag 80% van mijn tijd in de wijk aanwezig zijn, en de andere dag 20%. Dat verschilt per dag en per periode. Ik wil ook niet elke dag vier keer door dezelfde straat fietsen, dan hebben de bewoners ook het gevoel dat zij onder curatele staan’.
- “Ik probeer zoveel mogelijk in de wijk te zijn maar op dit moment is het 40% aanwezigheid in de wijk om 60% niet aanwezig in de wijk maar wel bezig met de wijk. In mijn nieuwe wijk wil ik het percentage aanwezigheid in de wijk rond de 80% krijgen”.
- “Echt aanwezig in de wijk ben ik 35/40%. De rest van de tijd gaat op aan overleggen. De overige tijd ben ik kwijt aan wijk-gerelateerd werk. Dit verschilt ook per wijkdag en of ik noodhulpdienst heb. Het is te weinig, maar je ontkomt niet aan de andere zaken als overleggen en diensten”.
- “Eigenlijk ben ik altijd met mijn wijk bezig. Maar de geschatte tijd die ik echt doorbreng in mijn tijd ligt rond de 50%. Noodhulpdienst en brigadier van dienst zijn, is voor mij bijzaak.
- Ik ben gemiddeld 20% van mijn tijd in de wijk aanwezig. Natuurlijk ben ik de rest van de tijd wel met de wijk bezig”.

De aanwezigheid in de wijk wordt door alle wijkagenten niet op de 80% geschat. De tijd die wijkagenten daadwerkelijk aanwezig kunnen zijn in de wijk is veel te weinig en hier moet verandering in komen. Deze 80% is niet zomaar te halen, hiervoor moet een grote knop worden omgezet, ook in het denken van de wijkagenten. “Laat die dertig e-mails maar zitten

's morgens, ga de wijk in en zie wat je daar tegenkomt" zegt een van de teamchefs. "Tuurlijk kunnen er belangrijke e-mails tussen zitten, maar niet alle dertig e-mails hebben prioriteit boven de tijd in de wijk." Tot nu toe gaat het, ondanks het lage percentage aanwezigheid in de wijk, goed met de zaken die wijkagenten aanpakken. Dit is mede mogelijk door de goede samenwerking met de netwerkpartners die ontzettend belangrijk zijn.

5.3 TYPERING

De meeste wijkagenten van Almelo-West zijn een type 2 en een aantal zijn een combinatie van type 2 en 3:

2. *Tweedelijfn functie*: deze wijkagent richt zich op preventie, en dan vooral in samenwerking met externe partners.
3. *Nabij, maar ook optredend*: deze wijkagent staat dicht bij zijn burgers, maar treedt regelmatig corrigerend op.

De meeste wijkagenten zijn zoals gezegd de spin in het web om samen met netwerkinstanties problemen op te lossen. Tevens proberen sommige wijkagenten zich op preventie te richten door contact te onderhouden met de burgers en vooral de jeugd. Echter dit verschilt veel per wijkagent. Het contact met jeugd, zoals vroeger met schooladoptie plaatsvond, is niet meer. Toch neigen sommigen ook naar type drie omdat daar de handhaving ook belangrijk is. De wijkagenten zijn allen in staat om een boete uit te delen wanneer dit echt nodig is. Een wijkagent zegt hierbij: "Ik schrijf alleen een bekeuring uit als ik hier een goede reden voor heb. Neem nou iemand die zijn auto op een invalidenparkeerplaats parkeert terwijl deze persoon hier geen reden voor heeft, dan krijgt hij een bon omdat iemand anders die deze plek nodig heeft hier nu zijn auto niet meer kan parkeren. Maar ik schrijf geen bon uit als er parkeerplaatsen te weinig zijn en iemand zet zijn auto even op de stoep en iedereen kan nog zonder problemen langs deze auto op de stoep en op straat. Je moet een bekeuring zien als een beloning voor mensen die zich wel keurig gedragen" (Wijkagent 1, persoonlijke mededeling, 2011). De wijkagenten die type 2 zijn, zijn zelfstandige wijkagenten maar werken niet té zelfstandig. Contact met netwerkpartners en burgers is voor hen zeer belangrijk. Daarom zijn ze erg contextgedreven. Samen met partners worden problemen opgelost en door met burgers in gesprek te gaan wordt preventief gewerkt. Qua taakuitvoering

kan het beter. De wijkagenten zijn teveel aan het werk op het bureau en te weinig daadwerkelijk zichtbaar en aanspreekbaar in de wijk. De wijkagenten die type 3 zijn, zijn zelfstandig en voeren meer taken uit dan wijkagenten van type 2 omdat ze meer in de wijk aanwezig zijn en ook meer handhavend optreden. Er is wel contact met burgers, maar minder contact met netwerkpartners waardoor deze wijkagenten minder contextgedreven te werk gaan dan type 2 wijkagenten. Concluderend kan worden gesteld dat een aantal wijkagenten in Almelo-West type 2 zijn, een aantal type 3 en sommige zijn een combinatie van die twee typeringen.

5.4 CONCLUSIE

Geconcludeerd kan worden dat wijkagenten in Almelo-West goed zelfstandig werken. Er wordt niet geleund op de organisatie en van sturing is ook geen sprake. Men krijgt de verantwoordelijkheid en vrijheid om hun werk te doen. Er wordt redelijk contextgedreven gewerkt, er is een goed begin gemaakt. Er is wel een verschil in wijkagenten, de één pakt het contextgedreven werk meer op dan de ander. Dit ligt ook aan het karakter van een wijkagent. De wijkagenten proberen allemaal al hun taken waar te nemen, maar hebben uiteindelijk niet genoeg tijd om daarnaast ook nog 65% tot 80% van hun tijd aanwezig te zijn in de wijk. Over het algemeen genomen zijn ze wel 99% van de tijd bezig met hun wijk. De wijk zit altijd bij de wijkagenten in het achterhoofd.

Uit de interviews en aan de hand van de observaties bleek dat de wijkagenten in Almelo-West een combinatie zijn van typering 2 en 3, wat inhoudt dat ze gericht zijn op preventie samen met netwerkpartners om zo vroegtijdig problemen op te lossen maar tegelijkertijd zorgen voor handhaving in een wijk. In het volgende hoofdstuk wordt gekeken waarom een wijkagent werkt zoals hij werkt. Welke factoren beïnvloeden de wijkagent bij zijn werk?

6. VERKLARING VAN DE DO'S EN DON'TS VAN DE WIJKAGENT

Deelvraag 4. Welke factoren kunnen contextgedrevenheid, zelfstandigheid of de taakuitvoering verklaren?

Op verschillende manieren wordt de contextgedrevenheid, de zelfstandigheid en de taakuitvoering van een wijkagent beïnvloed. Waarom werkt een wijkagent zoals hij werkt? Waarom werkt hij dus wel of waarom werkt hij niet zelfstandig, contextgedreven en alle taken uitvoerend?

6.1 BEÏNVLOEDENDE FACTOREN

Er zijn een aantal factoren die van invloed zijn op de werkwijze van een wijkagent. Hieronder worden deze factoren beschreven aan de hand van de drie begrippen contextgedreven werken, zelfstandigheid en taakuitvoering met de belangrijkste eigenschappen welke zijn genoemd in hoofdstuk 4: communicatie, betrokkenheid bij burgers, lange en korte termijn denken en mate van preventie. Tijdens het observeren zijn deze factoren in beeld gekomen omdat deze factoren de wijkagenten om welke reden dan ook beïnvloeden in de taakuitvoering. Deze beïnvloeding kan op een positieve, maar ook op een negatieve manier plaatsvinden.

6.1.1 *TEAMCHEF*

De teamchefs van Almelo-West geven leiding aan een team van politiemensen in de basispolitiezorg. Dit zijn operationeel uitvoerenden of wijkagenten, jeugdagenten, noodhulp, en recherche.

- Contextgedreven werken: De teamchefs proberen de wijkagenten vertrouwd te laten raken met begrip contextgedreven werken zodat de wijkagenten niet alleen weten wat dit inhoudt, maar dat zij dit ook kunnen toepassen in het dagelijkse wijkwerk. Op dit moment zijn de teamchefs hard aan het werk om contextgedrevenheid meer vorm te geven bij Almelo-West. Dit is te zien aan de afspraken en plannen van aanpak die ze opstellen. Op dit moment ondervindt men dat de huidige inspanningen vaak te weinig of zelfs helemaal niet terug gekoppeld worden aan de burger. Mensen doen geen aangifte meer van diefstal en ander zaken omdat ze denken dat de politie er toch niet wat aan doet. Deze gedachte hebben ze overgehouden aan eerder contacten met de politie die hun vertrouwen op dat moment hebben beschaamd. 'De vorige keer heeft

de politie ook niets met mijn aangifte gedaan, dus het heeft geen zin' is een vaak gehoorde opmerking. De teamchef zegt: "In de praktijk blijkt dat we niet alle zaken kunnen oppakken die we willen, maar we koppelen dit vaak niet terug. Mensen kunnen hierdoor het gevoel krijgen aan het lijntje te worden gehouden." "Daarnaast wil de politie in Almelo duidelijk maken aan de burger wat we wel doen en wat we niet doen. De huidige berichtgeving geeft geen compleet beeld. Deze zaken komt het imago van de politie in Almelo niet ten goede. Als we uiteindelijk de burger willen vragen met ons mee te denken over politiewerk, is het nodig eerst een aantal zaken beter weg te zetten. Het doel is om de burger te laten meedenken over waar de politie in Almelo capaciteit op inzet. We moeten wederkerigheid bevorderen, verwachtingen managen over wat we doen en niet doen en laten zien wat we doen voor een evenwichtiger beeld. Dit kunnen we bereiken door zelf eerst een aantal zaken op orde te hebben voordat we de burger vragen om actief met ons mee te denken."

"We moeten onder andere beter terugkoppelen:

- Prio 3 van PSC/RMC naar de senior;
- Wapjes wijkagenten resultaat terugkoppelen aan team en aan burger;
- Zaken zonder daderindicatie worden door de servicedesk teruggekoppeld aan aangever met behulp van een brief met uitleg;
- Plankzaken worden door LEC/VVC teruggekoppeld aan aangever met behulp van een brief met uitleg;
- Prio 2 meldingen die we op de auto krijgen moeten worden teruggekoppeld worden aan melder als deze niet op de plaats delict is;
- Burger beter uitvragen wat het doel is van hun aangifte en wat de verwachting van de burger is van de politie inzet op hun zaak."

"Wanneer dit op gang is gekomen willen we nog een aantal zaken in gang zetten om de wederkerigheid te bevorderen. Hierbij valt te denken aan:

- Hyvepagina;
- Twitterende wijkagenten;
- Gele raaf;
- Portretten wijkagent in media (RTV Oost);
- Interventieteam;

- Caravan wijkagenten;
 - Terugkoppelingsflyer naar aanleiding van meldingen overlast.”
- **Zelfstandig werken:** Door de wijkagenten vertrouwen te geven, hebben teamchefs invloed op de zelfstandigheid van wijkagenten. Het vertrouwen in de wijkagenten is volgens de teamchefs hoog. Ze hebben allen jarenlange ervaring. De ene wijkagent geeft aan regelmatig contact te hebben over zaken die lopen in de wijk met de teamchefs. Hij zegt dat de teamchef zich niet bemoeit met zijn zaken maar hij houdt de teamchefs graag op de hoogte van bepaalde zaken. Hierbij voelt hij zich fijn. De ander geeft daarentegen weer aan dat de wijkagent vrijwel niets weet van zijn wijk. Dit zou volgens hem beter kunnen maar hij heeft geen behoefte aan te veel contact en informatie-uitwisseling.
 - **Taakuitvoering:** De teamchef wil alles zo faciliteren dat de wijkagent zijn werk op een goede manier kan uitvoeren. De teamchef wil het liefst alle randzaken oplossen zodat de wijkagent meer tijd overhoudt om zich in de wijk te bevinden. Op een indirecte manier kan een teamchef ook belangrijk zijn voor een wijkagent zelf. Hij of zij kan na een heftig incident zoals een ongeluk of moord een Bedrijfsopvang-team regelen. Op deze manier worden wijkagenten in staat gesteld om te praten met gespecialiseerde mensen over wat zij hebben meegemaakt zodat ze het een plekje kunnen geven en door kunnen gaan met hun werk en hun leven.

Zo is te zien dat de teamchefs druk zijn om het werk van de wijkagenten zo goed mogelijk te laten verlopen. Het enige puntje voor verbetering zou het contact kunnen zijn tussen de wijkagent en de teamchefs over de wijken, maar deze behoefte verschilt per wijkagent.

6.1.2. NOODHULP/SURVEILLANCE/SENIOR DIENST

De wijkagenten zijn in hun hoofd wel 100% van de tijd wijkagent, maar moeten ook andere diensten en taken overnemen. Zo moeten ze soms noodhulp rijden, surveillant of senior van dienst zijn.

- **Contextgedreven werken:** De andere diensten hebben niet of nauwelijks invloed op de contextgedrevenheid van wijkagenten.

- **Zelfstandigheid:** De andere diensten hebben niet of nauwelijks invloed op de zelfstandigheid van wijkagenten
- **Taakuitvoering:** Deze diensten verklaren te taakopvatting vanwege het feit dat er minder tijd aan het werken in de wijk kan worden besteed. “Je kan vandaag tot twee uur meelopen want ik moet een senior dienst overnemen”, zegt een wijkagent. Toch houden wijkagenten altijd hun wijk werk in het achterhoofd want elke mogelijkheid die er is pakken ze om voor de wijk bezig te zijn onder hun noodhulp of senior van dienstwerk. Gemiddeld hebben de wijkagenten twee of drie dagen per week wijkdienst, dit hangt met name af van de wijk die ze onder hun hoede hebben. Graag hadden de wijkagenten meer tijd voor hun wijkwerk, maar vanwege geld- en capaciteitsgebrek is dit niet mogelijk.

6.1.3. BRIEFING

Elke ochtend en middag wanneer de diensten beginnen, vindt er een briefing plaats. Deze briefing wordt gehouden met de werknemers die op dat moment aanwezig zijn op het politiebureau. De briefing geeft belangrijke zaken op dat moment aan. Bepaalde personen die in de gaten moeten worden gehouden, bepaalde auto's of huishoudens, of belangrijke gebeurtenissen van de afgelopen dag.

- **Contextgedreven werken:** Op deze manier is ook de wijkagent overal van op de hoogte, vooral van de zaken die in zijn wijk zijn gebeurd. Dit kan hij in zijn achterhoofd houden om zo de rust te bewaren in zijn wijk. De wijkagenten in Almelo maken gebruik van de ‘wijkopdracht’. Deze wijkopdracht is door hen zelf in het leven gesteld om zo belangrijke zaken die spelen in hun wijk op de kaart worden gezet. Niet alleen weten andere wijkagenten op deze manier wat er speelt, maar ook de noodhulp of andere politiefunctionarissen houden op deze manier deze zaken in het oog. Dit houdt vaak in dat er een probleem is die op dat moment even veel aandacht vergt en zo klein kan worden gehouden zodat erger voorkomen wordt. Door middel van de briefing kan men dus preventief te werk gaan.
- **Zelfstandigheid:** De briefing heeft niet of nauwelijks invloed op de zelfstandigheid van wijkagenten.

- **Taakuitvoering:** Tijdens de briefing worden door de wijkagent én door andere politiefunctionarissen zaken aan het licht gebracht waar of op wie iedereen moet letten. Tevens wordt er soms aan de noodhulp of surveillanten gevraagd of zij tijdens hun dienst een kijkje willen nemen in de wijk. Op deze manieren wordt de taakuitvoering van wijkagenten beïnvloedt.

6.1.4. *BERICHTEN VAN BURGERS*

Naast te worden geïnformeerd door collega's kunnen wijkagenten ook worden geïnformeerd door burgers.

- **Contextgedrevenheid:** De wijkagenten krijgen ook rechtstreeks e-mails en telefoontjes van burgers over bepaalde zaken. Dit is een prima middel waardoor de lijntjes tussen burgers en wijkagent kort zijn en waardoor de wijkagent dichtbij de burger staat. De burger kan op deze manier de wijkagent helpen. Extra ogen in de wijk hebben is nooit verkeerd. Contextgedreven werken wordt hiermee geholpen omdat samenwerken met de burgers een onderdeel van is. Betrokkenheid bij burgers helpt dus de wijkagent om contextgedreven te werken.
- **Zelfstandigheid:** De berichten van burgers hebben niet of nauwelijks invloed op de zelfstandigheid van wijkagenten. De wijkagenten kunnen zelf alsnog kiezen wat ze uiteindelijk met de berichten doen.
- **Taakuitvoering:** Het is niet zo dat niet alle burgers zomaar de wijkagent kunnen bellen. Bepaalde personen hebben het telefoonnummer van de wijkagent. Dit nummer heeft de wijkagent hen dan zelf gegeven omdat hij dit noodzakelijk acht. Hierbij valt te denken aan vooraanstaande mensen uit de buurt als een voorzitter van een vereniging of aan een schooldirecteur of schoolconciërge. De normale gang van zaken bij burgers is om het algemene nummer te bellen en dan wordt de persoon doorgeschakeld indien dit nodig wordt geacht. Een andere manier om de wijkagent te bereiken en minder indringend is het gebruik van de e-mail. De korte lijnen zijn over het algemeen handig maar dat is niet altijd het geval. Wijkagent 2 krijgt een aantal keer in de week diverse mailtjes van bewoners van een buurt over overlast gevende jongeren. Hij zegt zelf: "Wat moet je hiermee als je al druk bent en ja, waar moeten de jongeren anders lopen? De appartementen van de melders staan in een wijk dichtbij school. De jongeren hangen niet op hun balkon of tuin maar ze verblijven op het grasveld rondom de

appartement flats. Je kunt even met de bewoners gaan praten om te laten zien dat je het weet, maar de jongeren mag ik daar als wijkagent niet wegsturen. Toch hou ik het in de gaten en spreek de jongeren erop aan dat de bewoners graag hebben dat de jongeren ergens anders een plekje zoeken om bij elkaar te zijn” (Wijkagent, persoonlijke mededeling, 2011). De taakuitvoering wordt dus beïnvloed, soms op een positieve maar soms ook op een negatieve manier.

6.1.5. DE BLACKBERRY

De Blackberry is een nieuwe mobiele telefoon die de wijkagenten van Almelo-West tot hun beschikking hebben. De Blackberry is een smartphone met internet.

- **Contextgedrevenheid:** Door de Blackberry mee de wijk in te nemen hebben wijkagenten als het ware hun computer en kantoor bij zich in de wijk. Er kan wanneer dit nodig is snel iets worden opgezocht, de mail kan worden bekeken en beantwoord en team Almelo-West is sinds kort bezig om Twitter te gebruiken om zo makkelijk contact te maken met burgers. Alle uren kantoorwerk die hiermee bespaard worden zijn meegenomen terwijl er nog steeds evenveel of zelfs meer gecommuniceerd kan worden. Het is wel de bedoeling dat elke wijkagent de Blackberry gaat uitproberen en gebruiken zodat ze niet in de ladekast belanden.
- **Zelfstandigheid:** De Blackberry heeft invloed op de zelfstandigheid van wijkagenten omdat de wijkagent met deze smartphone minder op het politiebureau hoeft te zijn en meer kan regelen terwijl hij tegelijkertijd in de wijk aanwezig is.
- **Taakuitvoering:** Door gebruik van de Blackberry zijn wijkagenten, zoals hierboven ook al beschreven is, minder tijd kwijt op kantoor en blijft er meer tijd over om andere taken in de wijk uit te voeren.

6.1.6. DE WIJK

De wijk Aalderinkshoek is een jongere wijk waar nogal eens overlast bestaat van groepen jeugd. Dit komt mede door de vele grote scholen die in de wijk gevestigd zijn. Er zijn al projecten met netwerkpartners gestart om de overlast terug te dringen. De wijkagent van Nieuwstraatkwartier meldt dat het wel een leuke wijk is om te werken want er is van alles te

vinden en er is genoeg te doen ondanks alle problemen die hij tegenkomt. De wijkagent van Haghoek heeft weer veel werk omtrent het asielzoekerscentrum in zijn wijk. Hij moet hier elke week zijn gezicht laten zien.

- **Contextgedrevenheid:** Elke wijk heeft verschillende sociaal economische omstandigheden. Slechte sociaal economische omstandigheden in een wijk maken het dat de wijkagent haar netwerkpartners nog meer nodig heeft om problemen op te lossen dan normaal gesproken het geval is. Communicatie is nu nog belangrijker geworden. In geval van slechte sociale omstandigheden komen er relatief meer problemen voor die opgelost dienen te worden. In Almelo zijn de wijken verschillend van aard qua sociaal economische omstandigheden. De wijk Nieuwstraatkwartier is bijvoorbeeld een van de moeilijkste wijken in Almelo-West. Het is een relatief kleine wijk maar er wonen in verhouding veel mensen zonder werk. Echter, een wijkagent meldt dat het wel een leuke wijk is om te werken want er is van alles te vinden en er is genoeg te doen.
- **Zelfstandigheid:** Het type wijk, met haar sociaal economische omstandigheden, die je onder je hoede hebt, heeft wel invloed op de zelfstandigheid van een wijkagent. Wanneer je als wijkagent moeilijke wijk hebt, wil je over het algemeen meer feedback van een teamchef, de jeugdagent of andere wijkagenten. Dit is natuurlijk niet altijd zo omdat het karakter van elke wijkagent verschillend is. Nieuwstraatkwartier is zo'n wijk waar je als wijkagent graag mensen achter de hand hebt op wie je terug kunt vallen.
- **Taakuitvoering:** De wijk met haar kenmerken heeft erg veel invloed op de taakuitvoering van een wijkagent. De wijk bepaalt als het ware wat de wijkagent te doen heeft. Hetgeen er voorvalt daar moet de wijkagent op reageren of juist preventief te werk gaan zodat iets niet zal voorvallen. De wijk is ook van invloed op de betrokkenheid van wijkagenten bij burgers. Een leuke wijk betekent meer toewijding van de wijkagent aan de wijk.

6.1.7. DE WIJKAGENT ZELF

- **Contextgedrevenheid:** de wijkagent zelf bepaalt welke keuzes hij maakt. Daarbij bepaalt hij dus ook of hij contextgedreven te werk gaat of niet en in welke mate en hoe

hij dit doet. In Almelo west zijn er bijvoorbeeld wijkagenten die dat graag oppakken en het leuk vinden om creatief te zijn, niet te weten wat er de dag gaat gebeuren en te denken zoals burgers denken als er een probleem is dat opgelost moet worden. Ook zijn er wijkagenten die niet staan te springen om mee te doen met social media en het werk liever volgens een vaste planning doen.

- **Zelfstandigheid:** de wijkagent zelf bepaalt ook of hij veel of weinig contact heeft met de teamchef, andere wijkagenten of de jeugdagent. De ene wijkagent vindt het fijn terug te vallen en zijn collega's op de hoogte te houden van zaken in zijn wijk. De ander wil daarentegen niet te veel contact en overleg met anderen.
- **Taakuitvoering:** ook bepaalt de wijkagent zelf uiteindelijk welke taken hij uitvoert en welke zaken hij niet aanpakt. De ene wijkagent zit liever overal bovenop en de andere laat sommige zaken liever op z'n beloop gaan en ziet wel of iets met een sissers afloopt of toch aandacht nodig heeft. Zo zit er bijvoorbeeld een verschil tussen de wijkagenten wat betreft handhaving en boetes uitdelen bij scholen. De een denkt ik geef ze een boete want ouders leren het nooit om de auto een eindje verderop te parkeren en de ander maakt toch liever een praatje of geeft een waarschuwing. Iedereen voert deze taak uit waar hij zich het beste bij voelt.

6.1.8. NETWERK VAN WIJKAGENT

- **Taakuitvoering:** Het netwerk van de wijkagent zorgt ook voor de nodige afspraken in de agenda. Door de vele netwerkpartners van een wijkagent heb je ook te maken met vele bijeenkomsten met de partners. Een bijeenkomst in het clubgebouw van de wijk, een wijkfunctionarissenoverleg (WFO) genaamd, is een overleg over de verbetering van een wijk met veel partners. Na de vraag wat dit overleg voor de wijkagent betekent vertelt hij dat het overleg hem zelf niet zoveel zegt, maar dat het belangrijk is voor je netwerk om aanwezig te zijn, dit vergemakkelijkt de communicatie wanneer je je netwerkpartners echt nodig hebt.
- **Contextgedrevenheid:** na een WFO (wijkfunctionarissenoverleg) zegt een wijkagent: "Je kunt deze partners altijd een keer nodig hebben en na een belletje staan ze dan meteen voor je klaar. Ze kennen je en ik ken de partners." Vanwege het netwerk ga ik erheen, ondanks de te grote groep die er eigenlijk aanwezig is op dit moment." De moeite die je er in steekt, betaalt zich op een later moment wel uit. De partners die bij

deze WFO bijeenkomst horen, zijn: stadsdeelcoördinator gemeente Almelo, gebiedsmanager, projectleider wijkgerichte inburgering, MAC, coördinator sportbuurtwerk, wijkagent, woonconsulent, zorgmanager, procesmanager Preventieplan, wijkondersteuner, jongerenwerker, kwartiermaker MAC, projectleider Soweco, Beter Wonen, bedrijfsleider Soweco, coördinator Brede buurtschool, stadsdeelbeheerder, manager thuisbegeleiding, ouderenwerk, verpleegkundige. Er bestaan ook multidisciplinaire overleggen (MDO's) wat inhoudt dat er over een speciaal geval overleg wordt gepleegd met meerdere partners als de gemeente, zorginstellingen als J.P. van de Bent, de kinderbescherming, MEE Twente en de politie zelf. Deze multidisciplinaire overleggen kunnen over zaken gaan als huiselijk geweld. De wijkagent hoort hierbij omdat hij een oogje in het zeil kan houden en met zijn ervaring over veiligheid kan zeggen wat er moet gebeuren met de desbetreffende personen.

- Zelfstandigheid: Alle wijkagenten denken in principe hetzelfde over netwerkpartners. “Je kunt niet zonder ze”, meldden ze allemaal. Met de gemeente en woningcorporaties vindt het meeste contact plaats, een aantal keer in de week. De wijkagent heeft op deze manier zijn collega's van de politie minder nodig want hij heeft zijn netwerk waarmee hij veel te werk gaat.

6.2. CONCLUSIE

Deze factoren die hierboven beschreven zijn, hebben allemaal invloed op de wijkagent en zijn dagelijks werk. Of ze ook verklaren dat de wijkagent werkt zoals hij werkt kan niet met zekerheid worden gezegd. Elke factor heeft invloed op de taakuitvoering, contextgedreven werken of de zelfstandigheid van een wijkagent. Niet elke factor heeft op alle drie eigenschappen evenveel invloed, dit verschilt nogal. In deze conclusie worden een aantal belangrijke factoren met hun invloed nog even behandeld. De teamchef heeft bijvoorbeeld een positieve invloed op de wijkagent qua contextgedreven werken en op de zelfstandigheid van wijkagenten. De teamchefs bevorderen het contextgedreven werken omdat zij geloven dat dit de politie en de burger helpt om nog beter te werk te gaan. De wijkagent moet namelijk vanuit de gedachte van de burger te werk gaan. Om dit te realiseren probeert de teamchef de wijkagent zo goed mogelijk te faciliteren. Daarnaast bevorderen de teamchefs het zelfstandig werken van wijkagenten omdat de wijkagenten alle gelegenheid krijgen om hun werk uit te

voeren zoals zij vanuit hun ervaring weten wat nodig is.

De wijk is ook een voorbeeld van een factor die van grote invloed is op het werk van wijkagenten. De wijk bepaalt wat je als wijkagent te doen hebt op een dag. De wijk bepaalt voor het grootste gedeelte je taakuitvoering en de mate van betrokkenheid bij je burgers. Van alle kanten komen aanvragen om te hulp te schieten.

Tenslotte is communicatie met netwerkpartners erg belangrijk als het gaat om contextgedreven werken door wijkagenten. Zonder het contact met de netwerkpartners zouden wijkagenten hun werk niet zo goed kunnen doen. De wijkagent weet namelijk niet alles en heeft ook niet voor alles tijd. Door het bij de goede partner neer te zetten, worden er vele problemen opgelost. “Je kunt niet zonder ze”, zeggen de vijf wijkagenten ook wel.

In het laatste hoofdstuk worden aanbevelingen gegeven hoe een wijkagent nog zelfstandiger kan zijn, beter contextgedreven kan werken en meer politietaken kan uitvoeren.

7. BEVORDERING VAN ZELFSTANDIGHEID, CONTEXTGEDREVENHEID EN ALLE TAKEN UITVOEREND ZIJN VAN WIJKAGENTEN

Deelvraag 5. Door welke ingrepen kan een meer zelfstandige, contextgedreven en alle taken uitvoerend optreden van wijkagenten worden bevorderd?

Er is bij team Almelo-West een goed begin gemaakt met contextgedreven werken. Het team probeert de agenten hiermee kennis te laten maken en vertrouwen te geven om hiermee te laten werken. Dit is in zo'n korte tijd niet meteen voldoende zodat er automatisch contextgedreven wordt gedacht door wijkagenten. Om de wijkagenten te helpen met het contextgedreven werken worden hieronder een aantal ingrepen beschreven waardoor de wijkagent nog betere resultaten kan behalen. Ook zelfstandigheid en alle politietaken uitvoerend zijn komen aan bod.

7.1 BEVORDERING ZELFSTANDIGHEID

Aan de zelfstandigheid bij de wijkagenten van Almelo-West hoeft niet veel te worden bevorderd. De wijkagenten gedragen zich allen verantwoordelijk voor hun werk en bepalen zelf de mate van contact met de andere wijkagenten en teamchefs. De discretionaire ruimte die de wijkagenten hebben, maakt dat ze allen met plezier naar het werk gaan. Dit vinden ze één van de mooiste aspecten van het wijkagentschap.

7.2 BEVORDERING CONTEXTGEDREVENHEID

Er kan nog wel beter contextgedreven te werk worden gegaan. Op de manieren die hieronder zijn uitgelegd zou dit bevorderd kunnen worden.

- Het is vastgesteld dat wijkagenten vier tot zes jaar in dezelfde wijk mogen werken. Het moge duidelijk zijn dat de integratie van een wijkagent niet in de eerste week is voltooid. Hier gaat een lange tijd aan vooraf. Het is de bedoeling dat de wijkagent de buurt kent en de buurt de wijkagent kent. Vertrouwen moet wederzijds worden

opgebouwd en een netwerk opzetten kost ook even tijd. De wijkagenten waarmee gesproken is, geven aan na drie of vier jaar het gevoel te hebben dat ze in de wijk zijn geïntegreerd en kunnen hun werk nu op een goede manier invullen. Men vraagt zich af waarom er na vier tot zes jaar verplicht gewisseld moet worden van gebied. Na deze termijn voelen zij zich juist op hun plek. Na zes jaar moeten ze dus weer van voor af aan beginnen in een nieuwe wijk. Er is een mogelijkheid waardoor dit probleem kan worden opgelost. Wijkagenten en wijken die het met elkaar goed naar hun zin hebben, blijven langer dan zes jaar in een wijk. Te denken valt aan een termijn van ongeveer acht tot tien jaar. Door deze verandering hebben zij niet het gevoel dat ze te snel weer weg moeten uit de wijk wanneer ze er net goed kunnen werken. Op zich is er niets mis met een frisse wind die door een wijk zal gaan waaien, maar vier tot zes jaar zal net te vroeg zijn bij wijkagenten en wijken waar het goed loopt. Wijkagenten die hun taak in een wijk niet kunnen volbrengen, moeten wel de mogelijkheid hebben om aan te kunnen geven dat zij willen ruilen na vier jaar of zelfs eerder. Dit kunnen ze doen met andere wijkagenten die ook willen wisselen. Het is jammer om op plekken waar het goed gaat, iets te veranderen. Kortom, het is een idee om deze termijn wat soepeler te maken. Het werken met vaste termijnen is een vorm van systeemgericht werken. Ooit is bedacht: ‘we werken met termijnen van vier tot zes jaar en dat betekent dan ook dat dit vaststaat’. Dit vergt een contextgedreven oplossing omdat er om maatwerk wordt gevraagd, daarvoor is dit belangrijk genoeg. Daarnaast kan door middel van contextgedreven werken het integreren in een wijk worden verbeterd. Door meteen intensief de wijk in te gaan zodat je als wijkagent beter aanspreekbaar en zichtbaar bent, zal de tijd die het zal duren voordat je bent geïntegreerd worden verkort. Wellicht dat men over een aantal jaar kan zeggen dat na een contextgedreven aanpak bij het integreren in een wijk de integratieperiode is verkort van drie tot vier jaar na twee tot drie jaar, of zelfs nog korter.

- Eén of meerdere cursussen contextgedrevenheid geven zodat wijkagenten nog beter weten wat contextgedreven werken inhoudt en hoe ze op deze manier kunnen werken. Ze moeten er ook weet van hebben dat initiatief nemen en creatief zijn juist goed is. Men hoeft niet bang te zijn dat het fout gaat als men buiten het protocol werkt want het kan juist goede dingen opleveren. Dit moet wel overwogen worden door middel van goede argumenten. De burgers hebben er baat bij als iets zo snel mogelijk wordt

opgelost en de wijkagenten hebben er baat bij als een probleem nog zo klein mogelijk is en wordt opgelost. Denken vanuit de burger zal de standaard kunnen worden.

7.3 BEVORDERING ALLE TAKEN UITVOEREND ZIJN

- Op facilitair gebied kan alles worden gedaan voor wijkagenten zodat zij zoveel mogelijk tijd kunnen doorbrengen in de wijk en met de wijk gerelateerde zaken. Dit is niet zomaar te realiseren omdat er tegenwoordig capaciteit en geld te weinig is om bijvoorbeeld extra wijkagenten aan te stellen. Het is wel een idee om de jeugdagenten meer wijktaken te laten uitvoeren, vooral de zaken waar jeugd bij betrokken is.
- Een andere oplossing voor het probleem dat de wijkagent aan meerdere zaken toe kan komen is door de wijken opnieuw in te delen. De ene wijk behelst nu eenmaal meer werk dan de andere wijk waardoor de ene wijkagent veel meer wijk-werk heeft dan de andere wijkagent. Wellicht kan er gekeken worden naar een nieuwe indeling van wijken.
- De derde oplossing is om het kantoor naar de wijk te brengen. In elke wijk is er wel een plek beschikbaar waar de wijkagent een aantal uur per dienst op kantoor kan zitten in zijn wijk in plaats van op het politiebureau. Hierbij valt te denken aan een dorpshuis of een leegstaand pand ergens in de wijk. Hierdoor is de wijkagent meer zichtbaar en aanspreekbaar in de wijk omdat de wijkagent vaker even een rondje kan maken en buurtbewoners even binnen kunnen lopen voor een praatje.
- De laatste oplossing is om de surveillanten en noodhulp soms een extra rondje in de wijk te laten lopen of rijden wanneer er tijd voor is. Op deze manier is de politie vertegenwoordigt in de wijk, maar is het niet per se de wijkagent. Hierdoor laat de politie toch zien dat er aandacht is voor de wijk en zal het vertrouwen in de politie toenemen.

8. CONCLUSIE

8.1 BEANTWOORDING HOOFDVRAAG

In dit hoofdstuk komt de beantwoording van de hoofdvraag aan de orde. De hoofdvraag luidde:

‘Op welke wijze kunnen wijkagenten in Twente zich ontwikkelen tot zelfstandige, contextgedreven werkende en alle politietaken uitvoerende wijkagenten?’

Wijkagenten van Almelo-West zijn te omschrijven als zelfstandig werkende wijkagenten met een grote verantwoordelijkheid voor hun werk en bepalen zelf de mate van contact met de andere wijkagenten en teamchefs. De discretionaire ruimte die de wijkagenten hebben, maakt dat ze allen met plezier naar het werk gaan. Dit vinden ze één van de mooiste aspecten van het wijkagentschap. De opgedane ervaring en kennis van de wijk zijn essentieel om zelfstandig te werk te kunnen gaan. De zelfstandigheid van de wijkagent is mede mogelijk door de ruimte en het vertrouwen dat men krijgt van het team.

Contextgedreven werken kan van waarde zijn voor Almelo-West. Almelo-West heeft eigenschappen waarbij werken op een contextgedreven manier goed van pas komt. Hierbij valt te denken aan het type mensen, hun karakter, de vele en complexe problemen en de sociaal economische omstandigheden in dit gebied. De mensen uit Almelo-West hebben geen vrees om bij de politie aan te kloppen voor hulp. Ze zullen baat hebben bij het meer zichtbaar en aanspreekbaar zijn van een wijkagent. De problemen die spelen in de wijken zijn vooral jeugdoverlast, (jeugd)criminaliteit, huiselijk geweld, verkeersovertredingen en drugoverlast. Deze problemen zijn niet alleen door een wijkagent op te lossen. Samen met netwerkpartners zou de wijkagent een stap kunnen maken in het oplossen van deze problemen. Niet alleen netwerkpartners zijn hiervoor nodig, de burgers zelf mogen ook niet vergeten worden. Goede communicatie om het wederzijds vertrouwen te versterken is belangrijk. Een extra paar ogen in de wijk is namelijk nooit verkeerd.

De wijkagenten kunnen meer politietaken uitvoeren door meer daadwerkelijk in de wijk aanwezig te zijn en minder op het politiebureau bezig met administratie en andere politietaken als noodhulp en surveillance. Door middel van de Blackberry nemen wijkagenten het ‘kantoor’ al meer de wijk in. Helaas is er te weinig capaciteit en geld om wijkagenten een volle werkweek beschikbaar te stellen aan hun wijk. Tevens is goede samenwerking nodig met netwerkpartners om zaken weg te zetten voor een betere oplossing en een goede

communicatie door overleg en terugkoppeling met collega's is nodig om elkaar te helpen met wijkwerk. De noodhulp of jeugdagenten kunnen ook zaken overnemen als hiertoe de mogelijkheid is. Planning en prioriteiten stellen en preventief te werk gaan zijn ook factoren die belangrijk wordt gevonden om alle politietaken te kunnen uitvoeren omdat de overgebleven tijd die de wijkagent voor zijn wijkwerk heeft, schaars is.

8.2 BEPERKINGEN

De grootste beperking van het onderzoek is dat de resultaten niet gelden voor alle wijkagenten van alle politieorganisaties in Nederland. Het resultaten zijn niet te generaliseren naar heel Nederland. De resultaten gelden voor wijkagenten die werken in vergelijkbare omstandigheden. Deze omstandigheden houden in: dezelfde soort grootte van wijken in eenzelfde grootte van stad, ongeveer dezelfde soort economische omstandigheden en typen mensen.

Tevens is er gebruik gemaakt van de landelijke veiligheidsmonitor in hoofdstuk 5 waarin informatie wordt gegeven over de veiligheidsgevoelens in Nederland en het optreden van de Nederlandse politiekorpsen. Hoewel Almelo-West wel wordt vertegenwoordigd in het onderzoek, is deze bron niet valide genoeg omdat er wordt gepraat over Twente en Almelo in plaats van specifiek Almelo-West. Helaas was het verder niet mogelijk hier concretere informatie over te vinden. Het is jammer dat de mening van de burgers van Almelo-West niet konden worden gehoord. Het was helaas een te grote klus om alle mensen of een populatie te enquêteren.

8.3 VERVOLGONDERZOEK

Door middel van dit onderzoek is er vraag gerezen bij de wijkagenten en de onderzoeker. Het is zoals in hoofdstuk 7 aangegeven een gegeven dat wijkagenten vier tot zes jaar in dezelfde wijk mogen werken dan moeten wisselen van wijk. Hier rezen veel vragen over op. Waarom moeten we contextgedreven werken en wordt ons werk niet contextgedreven behandeld? Waarom moeten we, na alle moeite die we doen om te integreren in de wijk, al zo snel wisselen? Waarom wordt er niet per geval apart bekeken hoe lang een wijkagent in een wijk mag werken? Hangt dit niet af van de tevredenheid van burgers en de prestaties van de wijkagent? Deze vragen zijn naar mijn mening allemaal de moeite waard om

vervolgonderzoek naar te doen. Wellicht is een vastgesteld termijn wel minder goed voor het werk van een wijkagent.

Tevens is het interessant om te kijken of en wanneer er in de toekomst contextgedreven, zelfstandig en alle politietaken uitvoerend wordt gewerkt door een wijkagent in Almelo-West. Dan kan er ook worden onderzocht of contextgedreven werken de wijkagenten en de wijk helpt met het oplossen van problemen en het versterken van het vertrouwen. Deze studie zou dus over een x-aantal jaar weer uitgevoerd kunnen worden.

BIBLIOGRAFIE

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

Bergsma, M. (2003, November). *Betrouwbaarheid en validiteit van kwalitatief georiënteerde audits*. Retrieved Mei 10, 2011, from iia:

<http://www.iaa.nl/Sitefiles/PDF/betrouwbaarheden%20Validiteit.pdf>

Van den Brink, G. (2010). *Empathie en handhaving*. Apeldoorn: Politieacademie Lectoraat Gemeenschappelijke Veiligheidskunde. Retrieved Juni 1, 2011 from:

<https://www.politieacademie.nl/kennisenonderzoek/Lectoraten/gemeenschappelijkeveiligheidskunde/Documents/Handboek%20Intraversie%2010%2098%20Empathie%20en%20handhaving.pdf>

Den Boer, D., Bouwman, H., Frissen, V., & Houben, M. (2005). *Methodologie en statistiek voor communicatie-onderzoek*. Amsterdam: Kluwer.

Dijkstra, W., & Smit, J. (1999). *Onderzoek met vragenlijsten. Een praktische handleiding*. Amsterdam: VU Uitgeverij.

Dinten van, L., & Korte, B. (2009). 'Waakzaam en dienstbaar': Hoe werkt politiewerk? *Tijdschrift voor de politie*, jg. 71/nr. 4/09.

Duijneveldt, V. (2010). *Wijkagenten over verantwoording*. Retrieved April 27, 2011, from Anderssonelffersfelix:

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

Hoofdcommissarissen, R. v. (2005). *Politie in ontwikkeling*. Den Haag: NPI.

Newburn, T. (2005). *Policing*. Portland: Willan Publishing.

Politie. (2011). *Integriteit*. Retrieved April 8, 2011, from Politie:

<http://www.politie.nl/Overdepolitie/organisatie/integriteit.asp>

Politie. (2011). *Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties*. Retrieved April 8, 2011, from Politie: <http://www.politie.nl/Overdepolitie/organisatie/ministerievanbzk.asp>

Politie. (2011). *Organisatie*. Retrieved April 8, 2011, from Politie:

<http://www.politie.nl/Overdepolitie/organisatie/>

- Politie. (2011). *Over de politie*. Retrieved April 12, 2011, from Politie:
http://www.politie.nl/Overdepolitie/Politie_in_ontwikkeling/Visie/default.asp
- Politieacademie. (2006). *Referentiekader Gebiedsgebonden politie*. Apeldoorn: Politieacademie.
- Politieorganisatie, S. E. (2005). *Lokaal verankerd, nationaal vesterkt*. Utrecht.
- Rijksoverheid. (2011). *Nationale Politie*. Verkregen op april 12, 2011, van Rijksoverheid:
<http://www.rijksoverheid.nl/documenten-en-publicaties/persberichten/2010/12/14/nationale-politie-minder-bureaucratie-meer-kwaliteit.html>
- Rookhuizen, B en van Os, P. (2011). *Actieve wederkerigheid: een actuele opdracht*. Verkregen op 8 oktober van: <http://www.websitevoordepolitie.nl/archief/actieve-wederkerigheid-een-actuele-opdracht-735.html>.
- Terpstra, J. (2008). *Wijkagenten en hun dagelijks werk. Een onderzoek naar de uitvoering van gebiedsgebonden politiewerk*. Apeldoorn: Politie en Wetenschap.
- van der Torre, E.J. en van Harmelen, E. (1999). *Basispolitiezorg en hulpverlening*. In: C.J.C.F. Fijnaut (red.), *Politie. Studies over haar werking en organisatie*. Alphen aan den Rijn. Samsom.
- What When How. Individual styles of policing. Verkregen op 18 oktober 2011 van <http://what-when-how.com/police-science/styles-of-policing/>

Interviews:

Gerrit Kokhuis, (2011). Wijkagent Almelo-West

Jan Anne Brink, (2011). Wijkagent Almelo-West

Jan Harmsen, (2011). Wijkagent Almelo-West

Peter de Nooij, (2011). Wijkagent Almelo-West

Piebe Elzinga, (2011). Wijkagent Almelo-West

Nicole Olbertz, (2011). Teamchef Almelo-West

Rob Poelman, (2011). Teamchef Almelo-West

Interne documenten Korps Twente:

Pauline Zwart, (2011). Korps Twente

BIJLAGE 1:

REFERENTIEKADER GEBIEDSgebonden POLITIE

Het referentiekader bestaat uit tien referenties. Hieronder wordt kort uitgelegd wat deze referenties inhouden.

Referentie 1 houdt in samenwerking met externe partners. Elke korps moet structureel relaties met haar omgeving onderhouden.

Referentie 2 is de relatie met omgeving, afbakening en verschillende niveaus. Elk korps beschikt over een strategie met betrekking tot het bewaken van een goede taakafbakening en de participatie op verschillende niveaus, zoals gemeentelijk niveau, district niveau of regionaal niveau.

Referentie 3 houdt in het indelen van de wijken of gebieden. Ieder korps hanteert een geografische indeling van het gebied. De gebieden worden zo klein mogelijk opgezet, om zo informatie-uitwisseling en samenwerking het best mogelijk te maken.

Referentie 4 bevat scanning van de omgeving – het proces. In het korps is binnen ieder team sprake van een gestandaardiseerde gestructureerde scanning van de omgeving als een actief onderdeel van de teamprocessen. Het scanningproces maakt deel uit van een lokale veiligheidsscan. Het politieteam moet de aard en de problemen in de wijk kennen.

Referentie 5 is de wijkscan – het instrument. Binnen een regio heeft ieder gebiedsgebonden basisteam een geactualiseerd wijkscan-instrument. Wijkscanning is een proces dat bestaat uit: signalering, onderlinge uitwisseling binnen team, betekenis geven aan informatie, vastlegging en de omzetting van informatie naar een probleem- en oorzaakgerichte aanpak.

Referentie 6 houdt in werken in operationele samenwerkingsketens. Ieder korps hanteert een eenduidige voor externen opvraagbare werkwijze bij het participeren in externe samenwerkingsketens.

Referentie 7 is de relatie tussen team, specialisten en management. Ieder korps beschikt over een visie over interne verantwoordelijkheidsverdeling en samenwerking tussen basisteam, district en regio en tussen de teams en de specialistische onderdelen en hanteert deze visie bij haar korpsontwikkeling. Het gebiedsgebonden team geldt daarbij als kern van de organisatie.

Referentie 8 bevat de omvang van de wijk in relatie met aantal wijkagenten en het niveau van de functie wijkagent. In elk korps wordt het aantal wijkagenten en het niveau van de functie van wijkagent gerelateerd aan de omvang en complexiteit van de wijk.

Referentie 9 gaat over de wijkagent. Ieder korps beschikt over de functionaliteit wijkagent. De wijkagenten maken deel uit van de (gebiedsgebonden) basisteams. De wijkagent is voor gebiedsgebonden werken een belangrijke schakel. De wijkagent is voor iedere burger toegankelijk. Ook is hij een belangrijke schakel met interne en externe partners.

Referentie 10 houdt in de wijkagent en informatie-gestuurde politie. De wijkagent is voor de wijk, voor het eigen team een actieve schakel in de informatie-gestuurde politie (Politieacademie, 2006).

BIJLAGE 2: INTERVIEWS

Hieronder zijn de interviews te zien met de vijf wijkagenten en hun twee teamchefs. De interviews staan in een willekeurige volgorde.

1. Wat zijn uw belangrijkste taken als wijkagent? Komt u aan bepaalde, toch belangrijke taken niet toe? Zou uw situatie kunnen worden veranderd zodat u uw taken beter kunt uitvoeren?

Je bent als wijkagent de spin in het web. Je moet netwerkpartners dingen laten doen en de klacht of probleem op juiste plek terecht laten komen.

Ja ik kom aan bepaalde belangrijke taken niet toe, je wordt geleeft door de waan van de dag. Je kunt wel allerlei afspraken hebben maar als er een grote brand is, gaat dat voor

en je blijft werken met die waan van de dag, dat is het lastige van het politiewerk. De enige mogelijkheid voor omzeiling is meer personeel maar dat zal niet gebeuren. Je moet leren beter plannen en zaken uit te geven. Dan kom je in de goede richting

2. Hoe is uw contact met uw teamchef en met collega wijkagenten? Wat houdt dit contact in? Bijv. praatje/overleg/terugkoppeling?

Met de collega wijkagenten is het contact goed. Binnen Almelo-West nemen we zaken van elkaar over bijvoorbeeld door ziekte/vakantie. Contacten met teamchef zijn ook goed, ik maak vaak alleen even een koffiepraatje. De teamchef weet niet wat wijkagent precies doet denk ik. Het contact met de jeugdagent is hetzelfde als met de wijkagent. Je probeert elkaar op de hoogte te houden door e-mail en met elkaar op stap te gaan in de wijk, met elkaar de wijk runnen. Het is niet strak afgebakend, we nemen wel eens werk of zaken van elkaar over. Al met al een goede samenwerking

3. Kunt u de (veiligheids)problemen van de buurt noemen? Kent u de bij die problemen betrokken mensen uit de buurt en hun families/kennissenkring? En in hoeverre kennen zij u?

Het veiligheidsgevoel van mensen die er wonen, er is veel jeugd op straat tot in de late uurtjes. Het verkeer is een hot item, er wordt te hard gereden met alle gevolgen van dien. Mensen zijn bang dat kinderen worden aangereden als ze naar school gaan. Er zijn een paar overvallen geweest en daardoor is het veiligheidsgevoel afgenomen.

Ja die mensen ken ik. Binnen die wijk ligt de buurtcommissie op de kont. Men wil niet met elkaar samenwerken. Nu is er weer nieuwe commissie en daar kan ik goed mee samenwerken. Ook met de mensen die klagen/problemen hebben, heb ik wel contact.

Ze zeggen vast dat ze mij niet goed kennen, maar de mensen die niks met de politie te maken hebben gehad kennen mij denk ik niet.

4. Hoe pakt u problemen aan? Moet u repressief optreden of kan u zaken op een andere manier oplossen?

Soms moet je repressief optreden. Als je alleen al kijkt bij scholen, het halen/brengen van kinderen. Er ontstaat een grote verkeerschaos. Je kunt meerdere dagen gaan waarschuwen maar dan houdt het op. Het zijn altijd dezelfde mensen. Dan ga ik een bekeuring uitdelen anders kom je ook niet meer geloofwaardig over.

5. In hoeverre probeert u burgers te weerhouden van gedrag dat niet thuishoort in de wijk? (adoptieschool/communicatie met jeugd)

Wij willen dat wel zelf maar hebben in de wijk 14 scholen. In samenwerking met gemeente, schoolwelzijn en woningstichting proberen wij wel mensen aan te spreken. bijv. een lelijke voortuin. Ik spreek woningstichting erop aan dat er wat aan gedaan dient te worden. Met netwerkpartners spreek je mensen aan op hun gedrag.

6. Wordt u aangestuurd door instanties of personen buiten de politie en zo ja, waardoor?

Ja, de gemeente is bepalende factor binnen de wijk. De gemeente gaat ook over financiën. Leefbaarheid en onderhoud is de taak van de gemeente en ik val daar eigenlijk onder. Eigenlijk vallen we onder de paraplu van de gemeente.

7. Hoe kijkt u tegen de netwerkpartners aan? Hoe vaak vindt dit contact plaats en met wie het meest/minst?

Contact met netwerkpartners is heel belangrijk. Ik vind het contact goed maar dat is nu pas na 2 jaar wijkagent te zijn. Je moet aan een half woord genoeg hebben en ik denk dat dat nu het geval is. Het contact met de stadsdeelcoördinator wekelijks. Het contact met bijv. woningstichting is afhankelijk van meldingen, maar wel vaker. Met de gemeente het meeste contact.

8. Hoeveel van de werktijd schat u dat u in de wijk te vinden bent? En hoeveel tijd schat u dat u bezig bent met wijk-gerelateerd werk? Wat vindt u hiervan?

Echt in de wijk ben ik 35/40%. De rest gaat op aan overleggen etc., dus aan wijk-gerelateerd werk. Er is wel een verschil als het een wijkdag of noodhulp/ibt is.

Ik weet het, het is te weinig, ik moet meer op straat maar je ontkomt niet aan de andere dingen. Ik heb al enkele overleggen geschrapt, ik ga niet naar elk overleg waarbij op school gesproken worden over de kleur van het klimrek bijvoorbeeld.

De andere diensten horen erbij. dan doe ik wel wat wijkklusjes maar als je gesprek aan de gang hebt moet je weg. Tijdens noodhulp kan ik niet goed bezig voor de wijk. Tijdens senior van dienst kan ik wel wat mailjtes wegwerken.

9. Hoe belangrijk is de mail in uw werk? Eerst mail bekijken en dan de wijk in, of de wijk in en de mail later bekijken? Ziet u het als een belemmering of als iets goeds?

Je kunt als wijkagent niet zonder e-mail. Zonder mailtjes kom je er gewoon niet meer. Dit is de manier. Eerst ga ik de mail bekijken en dan de wijk in. Ik begin een half uur eerder 8 uur. Dan kan ik eerst de mail bekijken en dingen in de briefing uitzetten. Ik pas de dag aan op de e-mail. Ik zie het niet als een belemmering.

10. Wanneer voelde u zich trots op het gedane werk toen u thuiskwam? En denkt u dat burgers ook tevreden zijn met de wijkagent?

Eigenlijk ben ik heel vaak trots. Bijv.: Er waren een aantal overvallen in wijk. Jongerenwerk en ik gingen om tafel en zeiden tegen elkaar het zit in die groep. Er gaat maanden aan rechercheonderzoek voorbij en het bleek de groep te zijn die wij hadden aangewezen.

Contact met recherche is verschillend. Bij dat onderzoek was het wel goed. Het is al beter dan aantal jaar geleden. Maar het is wel afhankelijk van wie daar zit.

Burgers zijn denk ik wel tevreden met de wijkagent. Recentelijk een buurtoverleg gehad in de wijk. Dan krijg je een bult rotzooi over je heen, dat je het niet goed doet. Maar als je gaat filteren blijft er helemaal niet zo veel meer over. Ze vinden dat de politie alles moet oplossen. Komt puntje bij paaltje dan is het dankjewel. Als je klein iets kunt oplossen doet dat de burger goed. Klagers blijven er altijd, dat voorkom je niet.

11. Wat vindt u van de termijn van 4/6 jaar om in een wijk te werken?

Ik heb nu een voorbeeld gezien van twee andere wijkagenten. Zij zitten zo goed in de wijk, hebben met iedereen heel goed contact en moeten in een keer weg en helemaal opnieuw beginnen. Ik denk niet dat de wijk hiermee gebaat is. Voordat de nieuwe wijk iedereen kent en erin zit ben je 2 jaar verder. De termijn zou langer moeten zijn. Als iemand goed op z'n plek zit, goed z'n werk goed en de wijk is er blij mee moet je hem laten zitten. Ik denk periode van 8 jaar, 6 is te kort.

12. Wat kan er in het algemeen worden verbeterd?

De capaciteit op afdeling is klein. Echt wijkwerk zoals het bedoeld is zoals de wijkagent op de hoek van de straat is er niet meer en dat is een gemis. Je krijgt er echt geen personeel bij maar

het zal wel goed gaan. De Blackberry is een vooruitgang. Als je op locatie je werk kunt doen maakt dat je werk makkelijker. Ook de politie moet met de tijd meegaan.

Interview 2:

1. Wat zijn uw belangrijkste taken als wijkagent? Komt u aan bepaalde, toch belangrijke taken niet toe? Zou uw situatie kunnen worden veranderd zodat u uw taken beter kunt uitvoeren?

Ik ben de ogen en oren van de wijk. Ik wil zien en gezien worden. We hebben voelsprietten nodig voor alles wat in de wijk leeft en dat proberen weg te zetten bij de juiste mensen.

Ja, met name onderhouden van contacten met burgers maar ook met netwerkpartners. Dit komt door hoeveelheid van zaken. Afspraken probeer je op een wijkdag na te lopen, daardoor ben heb je soms te weinig tijd voor een algemeen praatje bij gemeente/woningstichting.

Denk ik wel. Ik moet meer taken onder andere collega's verdelen. En zij moeten automatisch uit zichzelf meer taken oppakken. Ze moeten meer betrokken zijn met het wijkwerk.

2. Hoe is uw contact met uw teamchef en met collega wijkagenten? Wat houdt dit contact in? Bijv. praatje/overleg/terugkoppeling?

Dat wisselt. Soms is het contact intensief, soms is er nauwelijks contact. De teamchef is niet betrokken bij dagelijks werk in de wijk. Nauw contact zou wel makkelijk zijn omdat je zo kunt overleggen. De teamchef kan beter zaken wegzetten.

Contact met de jeugdagent kun je goed contact noemen. We proberen eens in de 2 weken samen op pad te gaan. Het contact met andere wijkagenten is ook goed, maar wel heeft ieder z'n eigen afgebakende gebied. Er is wel overleg over hoe iets aan te pakken.

3. Kunt u de (veiligheids)problemen van de buurt noemen? Kent u de bij die problemen betrokken mensen uit de buurt en hun families/kennissenkring? En in hoeverre kennen zij u?

Veiligheidsproblemen voor bewoners zijn: drugsproblematiek, mensen voelen zich onveilig omdat er op bepaalde plekken gedeald wordt. Ook de ontwikkeling in de wijk: sociaal lagere gezinnen. Met mooi weer is iedereen buiten aan het drinken en dan luisteren ze niet. Ze zijn meer gefocust op opnaaien i.p.v. praten. De oorzaak hiervan is drank. Veel mensen in deze

wijk leven van de bijstand, dus leven veel op straat. Ze moeten eigenlijk aan het werk. Dit kun je een negatief effect noemen van de Wajong.

De raddraaiers ken ik bij naam. Er komt veel info uit de buurt en doordat ik op de fiets de wijk in ga ken ik ze ook. Ze kennen mij ook. Je moet ook op de fiets de wijk in vind ik, doordat ik dat doe is het contact makkelijker. Ook de mensen met wie ik nooit wat te doen heb kennen mij. Ik probeer namelijk met iedereen een praatje aan te knopen.

4. Hoe pakt u problemen aan? Moet u repressief optreden of kan u zaken op een andere manier oplossen?

Ik probeer constant te blijven herhalen dat er een drugsprobleem is. Dan weet je dat er gedeald wordt en er is te weinig capaciteit dan maken we het stuk door erop af te gaan.

Stuk maken door waarschuwen, helpt maar even. Dan is er een capaciteitsprobleem waardoor dit probleem niet meteen kan worden aangepakt. Wietkwekerijen worden wel direct opgepakt.

5. In hoeverre probeert u burgers te weerhouden van gedrag dat niet thuishoort in de wijk? (adoptieschool/communicatie met jeugd)

Met de jeugd praten doe ik niet, dat doet de jeugdagent. Vooral waarschuwen om ze zo te weerhouden is belangrijk, zo voorkom je dat het escaleert en dan lukt het ook wel. Met burenruzies probeer ik te bemiddelen. Nee, ik heb geen adoptieschool.

6. Wordt u aangestuurd door instanties of personen buiten de politie en zo ja, waardoor?

Ik heb veel contact met gemeente en milieuambtenaren. Er wordt in de wijk namelijk veel in oud ijzer gehandeld. We sturen elkaar aan. Daarnaast heb ik veel contact met woningstichting en Avelijn. Een grote vestiging zit in mijn wijk, en hierdoor proberen we informatie uit te wisselen

7. Hoe kijkt u tegen de netwerkpartners aan? Hoe vaak vindt dit contact plaats en met wie het meest/minst?

Zonder netwerkpartners kun je niks. Je hebt elkaar nodig en het contact is intensief. Ik ga er vaak naar toe. Er wordt veel informatie uitgewisseld en dat wordt vastgelegd in systeem. Het contact is wekelijks.

8. Hoeveel van de werktijd schat u dat u in de wijk te vinden bent? En hoeveel tijd schat u dat u bezig bent met wijk-gerelateerd werk? Wat vindt u hiervan?

Als ik wijkdag heb, ben ik de hele dag met de wijk bezig. Hoeveel tijd ik aanwezig ben in de wijk wisselt. Het kan de ene dag 80% zijn maar ook 20%. Dat ligt bijv. aan vakantieperiode of drukte op het bureau. Ik probeer ook bij noodhulp even door de wijk te gaan. Ook als ik senior van dienst ben, ben ik ook wel voor de wijk bezig.

Meer dan de helft van de tijd ben ik met wijkdienst bezig. Dus ook als ik senior ben. Dan probeer ik bijv. afspraken te maken, want ik kan dan telefonisch contact/mail contact hebben. Ik vind dat ik wel genoeg tijd heb. Ik kan makkelijk tijd indelen met teamchef/planner. De tijd die ik heb probeer ik zo effectief mogelijk te besteden. Maar ik wil niet 4x op een dag door dezelfde straat fietsen. Dan krijgen bewoners ook het idee dat ze onder curatele staan. Je moet er zijn maar niet te vaak.

9. Hoe belangrijk is de mail in uw werk? Eerst mail bekijken en dan de wijk in, of de wijk in en de mail later bekijken? Ziet u het als een belemmering of als iets goeds?

Ik zie het niet als een belemmering, soms wel als hinder. Ik heb wel veel contact met mensen over de mail. Ik geef mijn e-mailadres ook aan burgers en heb zo mailcontact met hen. Via de mail maak ik ook mutaties. Mijn telefoonnummer verstrek ik niet aan iedereen. De mail kan ik lezen wanneer ik dat wil en met de telefoon ben je genoodzaakt om op te nemen. Als ik burgers ook mijn telefoonnummer verstrek, word ik continu gebeld, ook op vrije dagen.

10. Wanneer voelde u zich trots op het gedane werk toen u thuiskwam? En denkt u dat burgers ook tevreden zijn met de wijkagent?

Als ik door wijk heen fiets en wordt aangesproken en krijg informatie dan voel ik me trots dat ik door mijn aanwezigheid informatie krijg. Dan ben ik ook trots op mijn contact met burgers

Ja daar zijn ze trots op. Ze wachten bij het bellen naar de politie wanneer de wijkagent in dienst is. Er wordt altijd gevraagd naar de wijkagent.

11. Wat vindt u van de termijn van 4/6 jaar om in een wijk te werken?

Ik vind het een goed termijn. Vier jaar is wel minimum. Ik werk nu bijna vijf jaar in de wijk. Je hebt wel heel veel kennis maar het is een probleemwijk en dan gaat er soms bij jezelf de scherpte er vanaf. Er zit ook weinig vooruitgang in de wijk. Het is als het ware pappen en nathouden en zorgen dat het leefbaar blijft. Je moet niet gaan tegenspartelen als wijkagent als je na zes jaar weg moet, je weet het immers van te voren.

12. Wat kan er in het algemeen worden verbeterd?

De informatievoorziening kan beter. In buiten gebieden zijn politiemensen meer betrokken met wat er in de wijk gebeurt dan hier. Hier gaan andere politiemensen niet uit zichzelf de wijk in. Alles wordt naar de wijkagent geschoven. Ze kunnen het zelf ook oplossen, alles hoeft niet automatisch naar de wijkagent. Ze mogen wel wat meer oppakken en betrokkenheid tonen met de wijk, ik zie graag meer eigen initiatief in het oppakken van zaken.

Interview 3

1. Wat zijn uw belangrijkste taken als wijkagent? Komt u aan bepaalde, toch belangrijke taken niet toe? Zou uw situatie kunnen worden veranderd zodat u uw taken beter kunt uitvoeren?

De belangrijkste taak is een bijdrage te leveren aan de veiligheid en de leefbaarheid van de wijkbewoners. Specifiek gericht op eigen wijkgebied. Dit kun je alleen maar doen door contacten te leggen met de wijkbewoners. Kennen en gekend worden. Alles heeft te maken met vertrouwen. Ze moeten je kennen en krijgen daardoor vertrouwen. Daar moet je regelmaat in aanbrengen en onderhouden. Door terugkoppeling krijg je vertrouwen, ook als je bijvoorbeeld niets voor de mensen kunt doen.

In z'n algemeenheid ga ik zelf over de invulling van mijn werk. Ik heb soms momenten dat ik bijv. gedreven wordt door momenten zoals een moordpartij. Indien dat gebeurd vervallen alle andere werkzaamheden en ben ik daar mee bezig. Niet om de moord op te lossen maar om er voor de mensen te zijn.

2. Hoe is uw contact met uw teamchef en met collega wijkagenten? Wat houdt dit contact in? Bijv. praatje/overleg/terugkoppeling?

Als hij/zij dienst heeft eigenlijk. Als we samen dienst hebben bespreken we bepaalde dingen en informeer ik hem als er dingen in de wijk spelen.

Jaarlijks hebben we met de wijkagenten een aantal overleggen. Ook op teamdagen bespreken we dingen zodat we kennis aan elkaar overdragen. We weten ook dingen van elkaars wijk. Per 1-1-2012 begin ik in een andere wijk. Als ik nu iets lees over die wijk ben ik daar al mee bezig.

Ik heb de wijkagent welke mijn wijk krijgt al mee gehad bij de Ruiterdagen. Zo heeft hij kennis kunnen maken met de wijk en de netwerkpartners. Hij heeft ook kennis gemaakt met project reclassering. We zijn al bezig om overdracht tot stand te brengen.

3. Kunt u de (veiligheids)problemen van de buurt noemen? Kent u de bij die problemen betrokken mensen uit de buurt en hun families/kennissenkring? En in hoeverre kennen zij u?

Ik heb een aantal locaties waar wat gebeurt, zoals bijv. asielzoekerscentrum. Daar gebeurt wel eens wat. Hier worden wij dan voor ingezet. Buurt zelf merkt daar eigenlijk vrij weinig van. Het zijn echt locaties op zich. Er speelt veel maar toch gericht op een locatie.

Ik ken niet elke asielzoeker maar ken wel het proces van werken, hoe de lijnen liggen ten aanzien van benadering van de mensen. Ik probeer elke maandagmiddag daar aanwezig zijn. Hebben ze dan de politie nodig dan ben ik bereid om tekst en uitleg geven omdat ze bijv. een brief niet snappen. Verder onderhoud ik dan ook contacten met bijv. de vreemdelingenpolitie. Dat zijn momenten die ik gebruik om te informeren en waarop ik aanspreekbaar ben. Problemen in rest van de buurt: richt zich veel op jeugdzorg. Dit houdt vaak verband met problemen op school en in de behandeling. Ik word daar erg bij betrokken. De meeste jeugd kent mij wel, maar niet allemaal. De personen met problemen kennen mij wel. Ook al heb ik met hen via het strafrecht te maken gehad.

4. Hoe pakt u problemen aan? Moet u repressief optreden of kan u zaken op een andere manier oplossen?

Repressie is vaak een middel die je als wijkagent niet veel gebruik maar daar waar nodig wordt er repressief opgetreden. Bijv. parkeren bij school. Iedereen is geïnformeerd maar er veranderd niks dus ik ga over op repressie. Je moet grenzen stellen als wijkagent.

5. In hoeverre probeert u burgers te weerhouden van gedrag dat niet thuishoort in de wijk? (adoptieschool/communicatie met jeugd)

Ik zit in een aantal netwerken omdat ik ook de jeugd in de wijk doe en ik zit ook in zorg/adviesteam van een school. Ik krijg dan ook een gezicht naar de jeugdigen toe en ben ook aanspreekbaar voor de school.

6. Wordt u aangestuurd door instanties of personen buiten de politie en zo ja, waardoor?

Met de informatie die ik krijg over bijv. een asielzoeker kan ik de informatie terugkoppelen aan de COA want dat gebeurt niet altijd. Ik vind dat mensen die in een asielzoekerscentrum zitten moeten weten dat als ze de fout in gaan ze met justitie in aanmerking komen. Dat horen ze niet van de COA dus ik koppel dat wel aan hen terug.

7. Hoe kijkt u tegen de netwerkpartners aan? Hoe vaak vindt dit contact plaats en met wie het meest/minst?

Netwerkpartners zijn in mijn wijkgebied heel belangrijk. Ik merk in diverse overleggen waar ik in zit dat ze a) waarderen dat ik er ben b) aanvullende bijdrage heb in informatie die wordt besproken en c) kunnen ze eventueel dingen die ze zelf hebben aan mij kwijt en dan hoeft het niet zo te zijn dat ik een verder onderzoek hoeft te plegen maar ik kan het hier ook in het team wegzetten.

Ik kreeg net een telefoontje van een huismeester. Er heeft zich gister een voorval voorgedaan. Ik weet dat er een camera hangt. Het is interessant als de betreffende persoon op de camera staat. Ik spoor hen aan om de beelden wel terug te kijken.

8. Hoeveel van de werktijd schat u dat u in de wijk te vinden bent? En hoeveel tijd schat u dat u bezig bent met wijk-gerelateerd werk? Wat vindt u hiervan?

Ik probeer zo veel mogelijk in de wijk te zijn. Voor mezelf is dat nu 60-40. Ik wil dat in de nieuwe wijk uitbouwen naar 80-20. Ik wil dan 80% in de wijk zijn en dan nog 20% met het bureauwerk bezig. Met seniordiensten kan ik niet fysiek in de wijk zijn maar wel telefonisch. Ik wil in nieuwe wijk een locatie hebben waar ik werk, mijn uitvalbasis in de wijk. Vanuit hier kan ik of lopend of met de fiets de wijk ingaan. Dus ik heb graag een fysieke locatie van waaruit ik ga werken.

Als ik senior van dienst ben, krijg ik nog wel een telefoontje of 5/6. Maar dat ligt ook aan mezelf. Als het rustig is kijk ik wat ik kan voorbereiden of welke afspraken ik al kan maken voor de komende week. Ik laat de wijk eigenlijk nooit helemaal los.

Ik ben nu een dag of 6/7 niet in de wijk geweest en dan merk je dat je een inhaalslag moet maken. Vaak kun je dingen telefonisch afhandelen maar soms moet je gewoon naar de burger toe.

9. Hoe belangrijk is de mail in uw werk? Eerst mail bekijken en dan de wijk in, of de wijk in en de mail later bekijken? Ziet u het als een belemmering of als iets goeds?

Je wordt een beetje geleid door de mail. Als je een paar dagen weg bent geweest zit de hele box vol. Ik ben hier wel erg selectief in want richt me op de wijk.

Ik kijk eerst in mijn agenda wat ik voor die dag gepland heb. Vervolgens kijk in de mail of er zaken belangrijker zijn dan die afspraken zodat ik die eventueel kan verzetten.

Zie het als een communicatiemiddel die niet meer weg te denken is. Maar ik pas wel mijn selectie toe wat voor mij belangrijk is.

10. Wanneer voelde u zich trots op het gedane werk toen u thuiskwam? En denkt u dat burgers ook tevreden zijn met de wijkagent?

Voorbeeld: heeft ook relatie met netwerken. Ik zit nog steeds in zorg/adviesteam van een bijzondere basisschool. Daar werd een geval besproken over een alleenstaande vader die in Almelo is gaan wonen. Zijn zoon werd besproken inzake zeden en schoolverzuim. Vader werkte in mijn wijk. Toen heb ik die werkgever van vader en de school met elkaar in contact te gebracht voor het belang van het kind. Vader had ook aangegeven dat hij steun nodig had. Hij heeft nu ook steun gekregen. De instanties zijn bij elkaar gebracht en dat is een leuk succes.

Burgers zijn ook tevreden over fenomeen wijkagent. Het is heel laagdrempelig. Als zij willen dat ik in burger kom doe ik dat. Als mensen het lastig vinden om naar het bureau te komen

dan kan ik ook op andere locaties afspreken. Als de mensen zich dan vrij voelen, dan prima, ik pas me wel aan.

11. Wat vindt u van de termijn van 4/6 jaar om in een wijk te werken?

Ik vind 4/6 jaar kort. Twente heeft dat wel, andere regio's niet. Ze hebben mij niet kunnen overtuigen dat het zelfstandig is. Een wijk is dynamisch, ontwikkelt zich. Je kent de ins en de outs en dan gaan ze ineens een termijn van 6 jaar stellen. Ik vind ook dat de wijkagent vertrouwen moet winnen en daar heb je tijd voor nodig. Het woord continuïteit vind ik ook erg belangrijk, je dient lang in de wijk aanwezig te zijn. Initiatief moet bij de wijkagent zelf liggen. Als ik merk dat ik in een sleur terecht komt en niet meer fijn in de wijk werk kan ik dat zelf wel aangeven. Je moet dat eerst met de wijkagent zelf bespreken. Je kunt er geen vaste termijn voor stellen. Ik zou zoals gezegd meer het initiatief bij de wijkagent zelf leggen. Nu word je voor het feit gesteld dat je termijn over is. Waarom wordt het niet met mij overlegd of ik het nog fijn vind en het als een uitdaging zie? Ook netwerkpartners zijn er niet blij mee.

12. Wat kan er in het algemeen worden verbeterd?

Verandering begint vaak bij jezelf maar je bent ook afhankelijk van anderen. Veranderingen gebeuren vanzelf. Ik vind het soms storend dat iedereen met zijn mobieltje bezig is zoals Twitter. Ze hebben mij nog niet van de meerwaarde kunnen overtuigen. Ik vind het onpersoonlijk en afstandelijk. Ik denk dat burgers er meer gebaat bij zijn om de wijkagent echt te zien, maar kennelijk is het een trend waarbij je mee moet gaan.

Interview 4

1. Wat zijn uw belangrijkste taken als wijkagent? Komt u aan bepaalde, toch belangrijke taken niet toe? Zou uw situatie kunnen worden veranderd zodat u uw taken beter kunt uitvoeren?

In mijn beleving is dat het contact tussen buitenwereld en politie. Ik ben bij de politie maar voor de wijk ben ik het aanspreekpunt, het gezicht. De rol tussen de beide partijen en dan hoor ik bij de politie.

Mijn wijk is een heftige wijk. Wat ik bewust heb laten zitten zijn alle criminelen in de wijk. Ik heb er niet in geïnvesteerd. Ik ben meer met de gewone mens bezig. Ik laat de criminelen niet links liggen maar spendeer er geen extra aandacht aan. Dat geef ik door aan andere collega's. Als wijkagent ben je visitekaartje van de politie, het contact wat je hebt is bepalend. Gewone mensen hebben het recht om fatsoenlijk behandeld te worden.

2. Hoe is uw contact met uw teamchef en met collega wijkagenten? Wat houdt dit contact in? Bijv. praatje/overleg/terugkoppeling?

In mijn beleving zou dat beter kunnen. Aan de andere kant loop je lang genoeg mee en je mag een keer een fout maken. Met andere wijkagenten heb ik goed contact. We zitten dicht bij elkaar op kantoor. Je overlegt met elkaar. We hebben 1x in de zoveel tijd een meeting en dan geef je aan wat er in de wijk speelt maar dat zie je ook in de briefing terug. Ik ben een voorstander van wijkopdrachten maken.

3. Kunt u de (veiligheids)problemen van de buurt noemen? Kent u de bij die problemen betrokken mensen uit de buurt en hun families/kennissenkring? En in hoeverre kennen zij u?

Sociale armoede is het probleem in mijn wijk. Veel mensen komen uit multi-problematische gezinnen. Huiselijk geweld is daarnaast één van de grootste problemen in de wijk.

De gezinnen ken ik wel. Je komt ze tegen bij bijv. de school of ik krijg via jeugdmedewerker de naam door. Dan ga ik even rondvragen van wat vinden we ervan. Dan ga ik kijken of er wat moet gebeuren. Inventariseren of er daadwerkelijk wat is en dan kijken hoe ik het zo snel mogelijk weg kan zetten bij de goede partner.

Ja ik denk wel dat ze me kennen. Ik neem wel eens de teamchef mee de wijk in. Zo weet ze wat er speelt in de wijk. Ik wil dat als het nodig is dat als er wat met mijn positie aan de hand is, de teamchef het over neemt om de klappen op te vangen. Dat is rol teamchef: zorgen dat ik mijn werk dan doen.

4. Hoe pakt u problemen aan? Moet u repressief optreden of kan u zaken op een andere manier oplossen?

Heel verschillend. Indien het anders kan dan repressief, dan doe ik dat. Bekeuring bijvoorbeeld vind ik middel en geen doel. Ik schrijf wel andere bonnen als collega's. Bijvoorbeeld als iemand die onbevoegd is geparkeerd heeft op een invalide parkeerplaats bij het winkelcentrum. Het kan me niet schelen, die bekeuring heb je dan gewoon. Hier valt niet over te twisten. Bij scholen probeer ik ouders zich te laten schamen. De bekeuring heeft geen zin, de dag als ik er niet ben staan ze er toch weer. Ik zeg dat ze andermans kindjes in gevaar brengt. Hiermee heb ik het idee dat ik dan meer bereik dan met een boete.

5. In hoeverre probeert u burgers te weerhouden van gedrag dat niet thuishoort in de wijk? (adoptieschool/communicatie met jeugd)

Ik ben veel in de wijk aanwezig. Ik ga op scooter de wijk in. Dan probeer ik voor de jeugd laagdrempelig te zijn. Als ik bij de jongeren/voetbal de scooter wegzet heb ik al aansprak. Ik probeer met jeugd in contact te komen voordat er trammelant is. Een investering die je niet kan meten maar die zich een keer terugbetaalt.

6. Wordt u aangestuurd door instanties of personen buiten de politie en zo ja, waardoor?

Nee ik word niet aangestuurd. Als er wat is bepaal ik zelf of het wel/niet gebeurd al dan niet in samenspraak met leiding. Ik reageer wel op signalen. Ik ben geen kwartjesapparaat die doet wat er wordt gezegd.

7. Hoe kijkt u tegen de netwerkpartners aan? Hoe vaak vindt dit contact plaats en met wie het meest/minst?

Ik kan absoluut niet zonder. Ik heb met een aantal partners bijna dagelijks contact zoals de woningstichting, maar dat heeft met mijn wijk te maken. Ik heb ook regelmatig contact met stadsdeelcoördinator. Ik probeer ook 1x in de week bij een school te staan wanneer deze uitgaat. Dan ben je aanspreekbaar en zichtbaar in de wijk. Ik heb ook wel contact met andere instanties en scholen in de wijk. Door 1x in de week bij school te staan zien veel mensen je.

8. Hoeveel van de werktijd schat u dat u in de wijk te vinden bent? En hoeveel tijd schat u dat u bezig bent met wijk-gerelateerd werk? Wat vindt u hiervan?

In de wijk zichtbaar 2,5 dag in de week en dat is 50% van mijn tijd. Verder nog goede 30% met de wijk bezig. Bij noodhulp rij ik wel door mijn wijk, dan stuur ik ook collega's aan door over mijn wijk te vertellen. Als ik senior van dienst ben lees ik al mijn mutaties en handel ik mail af. Eigenlijk ben ik altijd met de wijk bezig, noodhulp en brigadier zijn is voor mij bijzaak.

9. Hoe belangrijk is de mail in uw werk? Eerst mail bekijken en dan de wijk in, of de wijk in en de mail later bekijken? Ziet u het als een belemmering of als iets goeds?

Ik vind het heel handig, wordt best vaak vanuit de wijk gemaild en daarnaast staat het dan vast. Er is wel veel overbodige mail. Ik ben 's ochtends met de mail een kwartier bezig. Ik kan ook niks met de mail doen maar ook gelijk wat wegzetten. Blackberry is makkelijk omdat je je agenda bij je hebt, rechtstreekse informatie.

10. Wanneer voelde u zich trots op het gedane werk toen u thuiskwam? En denkt u dat burgers ook tevreden zijn met de wijkagent?

Regelmatig voel ik me trots. Maar dat is gewoon als iets even lukt of als ik iemand kan helpen, of als ik iets netjes heb afgehandeld. Ik heb niks met grote dingen, dat is onzin. Je kunt wachten tot je een ons weegt en dan kom je iets groots tegen. Ik heb ook geen illusie dat ik iets groots kan veranderen in de wijk. De kleine dingen kun je wel veranderen.

Dat moet je aan burgers vragen. Ik krijg zelf niet veel narigheid terug. Ze zijn wel eens niet tevreden omdat ik niet doe wat ze zeggen maar dat accepteren ze dan ook nog. Maar heb ook niet zo vaak ruzie met iemand. Ik leg dan graag uit waarom ik iets wel/niet doe.

11. Wat vindt u van de termijn van 4/6 jaar om in een wijk te werken?

Ik ben allergisch voor systemen. Systemen zijn een richtlijn maar niet zoals je het moet doen. Als je iets afspreekt moet je met goede onderbouwing van de regel kunnen afwijken. Ik heb geïnvesteerd in contacten met de buurt. En heb ook boze brief aan Sitalsing gestuurd. Ik ga ook met wijkagent van nieuwe wijk mee om ze de wijk enigszins te laten leren kennen en wijken fatsoenlijk over te geven.

12. Wat kan er in het algemeen worden verbeterd?

De organisatie moet beter luisteren naar de wijkagent. Als wijkagent aangeeft dat daar wat dient te gebeuren moet je niet over 30 plankzaken beginnen. Er speelt wat in de wijk en dat is nog klein, dan wil ik dat klein houden en dient er nu wat te gebeuren. Dat is de kennis van de wijkagent. Bijvoorbeeld het voorbeeld met internetfraude in de wijk.

Interview 5

1. Wat zijn uw belangrijkste taken als wijkagent? Komt u aan bepaalde, toch belangrijke taken niet toe? Zou uw situatie kunnen worden veranderd zodat u uw taken beter kunt uitvoeren?

Dat zijn er zoveel. Voor mezelf zeg ik proberen om veiligheid in wijk te waarborgen. Als wijkagent doe je daar heel veel in. Het is het weten wat er in de wijk speelt en zorgen dat daar wat mee gebeurt. Dan kun je zelf doen maar heel vaak is het ook zo dat je alleen maar een verwijzend iemand bent. Dat is één van de hoofdtaken: de juiste mensen bij elkaar krijgen om een probleem te kunnen oplossen. Dat verschilt per geval.

Ja, belangrijke is het preventieve gebeuren: het in de wijk aanwezig zijn, aanspreekbaar zijn en je laten zien. Vaak als ik er ben heb ik al een afspraak. Ik zou wel meer tijd willen hebben om in de wijk te zijn. Het is zoeken naar wat je wel/niet kunt doen, prioriteiten stellen.

2. Hoe is uw contact met uw teamchef en met collega wijkagenten? Wat houdt dit contact in? Bijv. praatje/overleg/terugkoppeling?

Vaak heel kort. Ik zorg wel dat ze weten van de belangrijke dingen in de wijk. Dat betekent niet dat ze zich er mee bemoeien maar ik probeer ze wel op de hoogte te houden.

Andere wijkagenten: regelmatig contact. Dan praat je snel bij. Je bespreekt ook wel eens zaken met een andere wijkagent, even sparren en vragen wat een ander ergens van vindt.

3. Kunt u de (veiligheids)problemen van de buurt noemen? Kent u de bij die problemen betrokken mensen uit de buurt en hun families/kennissenkring? En in hoeverre kennen zij u?

Mijn wijk is een grote wijk met 13000 inwoners. Er is een grote verscheidenheid. Er is een net gedeelte en gedeelte met goedkopere huurwoningen. Daar zijn de meeste problemen als drugsgebruik/dealen en overlast daarvan. De kleine criminaliteit komt daar ook bij.

Ja een aantal ken ik wel. Vaste klanten die regelmatig terugkomen. Ook is het een drukke wijk qua verkeer. Ik probeer wel veel weg te zetten naar gemeente, verkeershandhaving etc. als mensen klagen probeer je er wat aan te doen.

Dat weet ik niet. Ze weten mij wel te vinden en dat is voor mij belangrijk. Niet alle 13000 inwoners hoeven mij te kennen als ze mij maar weten te vinden. Ze kunnen mij ook via Twitter bereiken.

De wijk ga ik in met de auto omdat de wijk vrij ver weg ligt vanaf hier. Je wilt ook vlot naar een afspraak toe. Mijn scootergebruik is minder geworden. Met de auto ben je wel minder toegankelijk. maar ik probeer dan wel in winkelcentrum te lopen.

4. Hoe pakt u problemen aan? Moet u repressief optreden of kan u zaken op een andere manier oplossen?

Ik treed wel repressief op. Ik ben niet te beroerd om zelf een bekeuring uit te schrijven maar vaak zet je zulke dingen weg. Vaak denken mensen je hebt de politie die bekeurt en die naar meldingen gaat en je hebt de wijkagent die anders met je omgaat.

5. In hoeverre probeert u burgers te weerhouden van gedrag dat niet thuishoort in de wijk? (adoptieschool/communicatie met jeugd)

Ik probeer als wijkagent juist met jeugd in contact te komen. Zij zijn vaak ook degene die je later weer tegen komt als ze ouder worden. Het is handig als je ze dan al kent, door gewoon even een praatje te maken.

6. Wordt u aangestuurd door instanties of personen buiten de politie en zo ja, waardoor?

Wij sturen onszelf aan maar je krijgt wel meldingen van bijv. gemeente/woningbouwvereniging. Zaken die niet bij hen passen maar wel bij ons krijg ik dan door. Al met al krijg je vanuit verschillende hoeken zaken aangedragen.

7. Hoe kijkt u tegen de netwerkpartners aan? Hoe vaak vindt dit contact plaats en met wie het meest/minst?

Ik kijk er positief tegen aan, en heb goede contacten. Omdat je lang in een wijk zit ken je ze goed en daardoor werken dingen sneller. Als je elkaar niet kent kost dat veel meer tijd en energie. Als je weet wat je aan elkaar hebt gaat het sneller.

Met woningbouw heb ik een vast contact moment om de zoveel weken. Met de gemeente veel contact per telefoon/mail. Ook is er contact met de stadsdeelcoördinator. Dat contact is regelmatig maar de frequentie verschillend. Je kunt elkaar wel snel vinden en je kent elkaar ook persoonlijk.

8. Hoeveel van de werktijd schat u dat u in de wijk te vinden bent? En hoeveel tijd schat u dat u bezig bent met wijk-gerelateerd werk? Wat vindt u hiervan?

Met seniordiensten doe ik wel wat voor de wijk, bijv. telefoontjes beantwoorden en mijn mailbox wegwerken.

9. Hoe belangrijk is de mail in uw werk? Eerst mail bekijken en dan de wijk in, of de wijk in en de mail later bekijken? Ziet u het als een belemmering of als iets goeds?

Intussen is de e-mail onmisbaar maar ik word er soms een beetje flauw van. Het beheerst je, je voelt je verplicht om er wat mee te doen. Of ik eerst de mail bekijk? Dat verschilt per dag. Na een paar dagen vakantie ga ik ze wel eerst bekijken omdat je dan snel weet wat er in die afgelopen dagen in de wijk heeft gespeeld. Dan kun je daar ook op inspelen als je in de wijk bent.

10. Wanneer voelde u zich trots op het gedane werk toen u thuiskwam? En denkt u dat burgers ook tevreden zijn met de wijkagent?

Best regelmatig. Ik ben wel trots op mijn werk in het algemeen. Als je ergens aan hebt kunnen bijdragen geeft dat een goed gevoel. Dat kunnen ook kleine dingen zijn bijv. als iemand zijn verhaal bij je kwijt kan en zich daarna opgelucht voelt terwijl er wellicht nog geen oplossing is.

11. Wat vindt u van de termijn van 4/6 jaar om in een wijk te werken?

Dat heeft z'n voor- en nadelen. Langer in de wijk heeft het voordeel dat je de wijk/mensen en netwerkpartners goed kent. Het nadeel kan zijn dat je op de automatische piloot gaat werken als je ergens lang zit. Het kan dan verfrissend zijn om ergens opnieuw te beginnen. Je moet in ieder geval geen termijn vaststellen van 6 jaar maar kijken naar maatwerk. Dus kijken naar de wijk en wijkagent zelf kijken en niet afhankelijk zijn van een termijn. Dus kijken hoe het loopt en functioneert.

12. Wat kan er in het algemeen worden verbeterd?

Je moet als wijkagent meer tijd kunnen besteden in de wijk. Je wilt van alles maar overleggen e.d. horen er ook bij. Het systeem BVH is slecht en kost veel tijd, allemaal rompslomp. Het zou wel ideaal zijn als je alleen maar wijkagent bent. Fulltime wijkagent.

Interview 6: teamchef

1. Wat is de taak van de teamchefs?

De teamchef geeft leiding aan een team van politiemensen in de basispolitiezorg, operationeel uitvoerenden of wijkagenten, jeugdagent ,noodhulp en recherche.

2. Wat zijn de belangrijkste taken als wijkagent?

Vooraf informatiepositie naar beide kanten toe is belangrijk. Deze informatiepositie is naar burgers toe maar ook naar instellingen en netwerkpartners..

3. Komen ze aan bepaalde, toch belangrijke taken niet toe?

Ze komen aan aantal dingen niet toe en daar waar je al de woningbouw kan inschakelen blijven we er te lang bij. De wijkagenten springen te veel in gaten die niet voor ze bedoeld zijn.

4. Zou de situatie kunnen worden veranderd zodat deze taken beter uitgevoerd kunnen worden?

We zijn al bezig met verandering, we doen al minder dan in het verleden. De regie wordt door de gemeente en veiligheidshuis goed genomen. Wijkagenten moeten dat nog meer leren, keuzes leren maken.

5. Hoe intensief is het contact met de wijkagenten? Wat houdt dit contact in? Bijv. praatje/overleg/terugkoppeling?

Wel intensief, het komt vaak van de wijkagent zelf. Maar dit verschilt per wijkagent. Sommigen willen overleg tot in detail, de ander niet. De een heeft gewoon ook meer nodig dan de ander..

6. Wordt er contextgedreven gewerkt? Kun je een voorbeeld geven?

Ja, ik denk dat we soms best contextgedreven werken en soms hebben we dat niet eens in de gaten. Er gaat ook nog heel veel systeemgericht. Bijvoorbeeld contextgedreven is dat wijkagent x aangiftes heeft zien liggen over internetfraudes. Hij gaat niet werken protocollen en systemen maar verzint een contextgedreven oplossing.

Te systeemgericht geldt bijvoorbeeld voor de aanpak van hennep kwekerijen. Eens in vier weken wordt een controle voor hele jaar weggezet. We pakken daar ondersteunende instanties bij zoals gemeente, Cogas, drugswapens druwa, regionale hennep team. Het heeft ook wel voordelen. Het is niet verkeerd.

Gaat wel verkeerd bij huiselijk geweld, te systeemgericht georiënteerd. De medewerkers vinden nuchter nadenken te moeilijk. Zolang je volgens protocol werkt, hoef je geen angst te hebben dat je het fout doet. Deze gedachte is jammer.

7. Stuurt u wijkagenten aan en worden jullie als teamchefs aangestuurd, zo ja hoe?

Aansturen hoeft niet, maar dat is ook moeilijk. Soms brainstormen we over zaken. Bijvoorbeeld over burgerparticipatie of een inbraakprobleem in een wijk. Uit burgerparticipatie valt veel meer te halen dan nu het geval is.

8. Zijn de wijkagenten zelfstandig te noemen?

Ze zijn echt zelfstandig, wij sturen op vertrouwen en vragen veel van ze, met name dat zij de indruk hebben dat ze de goede kan op gaan en de dingen doen die van uit de burger gevraagd worden en de politie daarbij betrekken. Ik wil ze hun gang laten gaan.

Ze hoeven zich niet te houden aan arbeidstijden wet en communiceren met de media mag wel.

9. Hoe kijkt u tegen de netwerkpartners van wijkagenten aan?

Ik ben zelf wijkagent geweest en daarom weet ik dat netwerkpartners heel belangrijk zijn, belangrijker nog dan eigen collega's. De wijkagenten voelen meer waardering van netwerkpartners dan vanuit de politie. Ik zet graag wijkagenten op een voetstuk omdat de informatiepositie van hen zo goed is, dit geldt zowel intern maar ook extern.

10. Hoeveel van de werktijd schat u dat de wijkagent in de wijk te vinden is? En hoeveel tijd schat u dat de wijkagent bezig is met wijk-gerelateerd werk? Wat vindt u hiervan?

80% aan het werk voor de wijk, maar net geen 10% in de wijk. Dat percentage moet omhoog. Voor mij geldt: als er maar iemand is, noodhulp/surveillance maakt niet uit, als ondertussen de wijkagent maar voor de wijk bezig is. Dit hoeft niet altijd per se hetzelfde gezicht te zijn, als de wijkagent maar stuurt.

11. Hoe belangrijk is de mail in het dagelijks werk? Moeten de wijkagenten eerst mail bekijken en dan de wijk in, of de wijk in en de mail later bekijken? Ziet u het als een belemmering of als iets goeds?

Heel erg belangrijk, het kluistert ons aan de computer enigszins. Ik ben blij met de Blackberry. Het is handig voor contact met wijkbewoners maar ook voor contact met partners. Uiteindelijk is het toch wel goed.

12. Wanneer was u trots op de wijkagenten?? En denkt u dat burgers ook tevreden zijn met de wijkagent?

Ik ben trots op eigen initiatieven wat de wijkagenten nemen. Dat ze veel durven daar ben ik trots op, ook op het gebruik van Twitter, durf, doe het op een goede manier dat je de burger aanspreekt dat je een goed en professioneel visitekaartje bent van de politie..

Ik kan volmondig ja zeggen op de laatste vraag. De burger heeft een vast aanspreekpersoon nodig binnen de politie.

13. Wat vindt u van de termijn van 4/6 jaar om in een wijk te werken voor wijkagenten?

Het heeft voordelen en nadelen. De wijkagent dat hij lekker ingeschoten is en zit er lekker tussen. Hierdoor kan hij op de automatische piloot werken en dat kan gevaarlijk zijn. De wijk

heeft recht om met ander blik te worden bekeken. Het is voor allebei goed om na verloop van tijd te rouleren. Vier jaar is te vroeg, zes jaar is goed. Hoe langer je ergens blijft zitten hoe meer je vast roest, en dat stagneert je ontwikkeling.

14. Wat kan er in het algemeen worden verbeterd?

Ik wil elke wijkagent naar een cursus contextgedreven werken hebben. Ze moeten leren nog meer vanuit de burger te denken.

Denk aan: dat horecapand in de wijk, er was overlast bij aanwonenden. Wij willen inzetten op opsporen, maar de burger wil rust. Als we bezig zijn met opsporen, tappen etc., dan gaan we er niet heen, maar we moeten er eigenlijk als een bok op de haverkist op zitten. Zo niet komt er een driekwart-jarig opsporingsonderzoek en dit duurt te lang.

Interview 7: teamchef

1. Wat is de taak van de teamchefs?

We hebben verschillende taken buiten het aansturen van het team. Er is dagelijkse aansturing op het team, personeelszorg en functioneringsgesprekken. Daarnaast ben je verantwoordelijk voor dagelijkse gang van zaken op de afdeling. We zijn ook officier van dienst en hebben ook verantwoordelijkheden in portefeuilles. De taken zijn breed.

2. Wat zijn de belangrijkste taken als wijkagent?

Ze moeten weten wat er in de wijk speelt. Ze horen te weten wat er gaande is, niet overvallen worden door iets in de krant en dat de wijkagent daar niks van weet. Hij moet geïnformeerd zijn over wat er in zijn wijk afspeelt.

3. Komen ze aan bepaalde, toch belangrijke taken niet toe?

Je merkt dat de wijkagenten redelijk zwaar belast zijn, maar dat is ook per wijk verschillend.

4. Zou de situatie kunnen worden veranderd zodat deze taken beter uitgevoerd kunnen worden?

Ja dan zou je moeten kijken naar betere verdeling van de wijken of meer wijkagenten aanstellen, bijv. op een zware wijk twee wijkagenten. Dan kunnen ze zaken verdelen of samenwerken. Maar ik weet dat we de capaciteit daarvoor niet hebben. Wel geven wij de jeugdagent meer taken zodat zij wat meer in de wijk doen.

5. Hoe intensief is het contact met de wijkagenten? Wat houdt dit contact in? Bijv. praatje/overleg/terugkoppeling?

Ik spreek alle wijkagenten in het team minimaal 1x per week. Ik wil weten hoe ze erbij staan. dit zijn vaak korte gesprekken. Ik hoor de highlights uit de wijk en weet of de wijkagent er wel of niet er goed bij staat.

6. Wordt er contextgedreven gewerkt? Kunt u een voorbeeld geven?

Ja maar naar mijn idee nog te weinig. Er zijn wijkagenten die dat al wel van zichzelf doen en er zijn wijkagenten die verschrikkelijk systeemgedreven werken. Er dient meer contextgedreven gericht gewerkt te worden. Voorbeeld over de zwervers in de portieken. Je moet dingen veranderen in de context, niet in de mensen of de organisaties.

7. Stuurt u wijkagenten aan en worden jullie als teamchefs aangestuurd, zo ja hoe?

Ik ben niet zo goed aan te sturen. Wij pakken onze vrijheid en mogelijkheden. We pakken de ruimte die er is. We doen aan een aantal dingen in het systeem niet mee en geven de wijkagenten ruimte, sturen ze niet echt. We geven ze de ruimte om contextgedreven te werken. Sommige wijkagenten pakken dat goed op, anderen niet zo. Zij zitten in een spagaat en weten nu niet wat ze moeten doen. Ze moeten doen wat burgers vragen. Maar van sturing zijn wij niet zo, loslaten en mensen ruimte geven helpt denk ik beter.

8. Zijn de wijkagenten zelfstandig te noemen?

Ja, wel onder onze verantwoording. De wijkagent hoeft geen last te hebben van de ruimte. Als je een keer over de grens heen stapt hoeft het niet zo te zijn dat je dat een volgende keer niet meer durft. Wij willen ruimte geven maar ook rugdekken.

9. Hoe kijkt u tegen de netwerkpartners van wijkagenten aan?

Die zijn heel belangrijk. Wij kunnen ons werk niet doen zonder netwerkpartners. Wij kunnen binnen het proces maar een klein deel oppakken, de rest moeten netwerkpartners doen. Zij moeten de ruimte hebben om hun ding te kunnen doen. Wordt dat bijv. door een dealer belemmerd dan komen wij om de dealer op te ruimen.

10. Hoeveel van de werktijd schat u dat de wijkagent in de wijk te vinden is? En hoeveel tijd schat u dat de wijkagent bezig is met wijk-gerelateerd werk? Wat vindt u hiervan?

30% in de wijk. En dat zie ik liever andersom. Ik zie liever 80% in de wijk en 20% op het bureau. Ze zijn wel 80% werk-gerelateerd bezig. Je hebt verder dat de wijkagenten hier ook meerdere taakaccenten hebben. Ze worden sowieso 2 à 3 dagen gepland voor wijkwerk maar daar zit wel verschil in, dit is niet standaard.

11. Hoe belangrijk is de mail in het dagelijks werk? Moeten de wijkagenten eerst mail bekijken en dan de wijk in, of de wijk in en de mail later bekijken? Ziet u het als een belemmering of als iets goeds?

De mail is eigenlijk veel te belangrijk. Wij zijn in onze organisatie momenteel zo ver dat wij onze visie en beleidsstukken per mail sturen en verwachten dat anderen dit ook lezen en daar na gaan handelen. Dit is te bizar voor woorden eigenlijk. Als ik dan zeg dat ik niet weet waar ze het over hebben kijken ze mij raar aan. Er wordt verwacht dat ik alle mails met alle stukken ga lezen. Ik heb al eens voorgesteld om niet per mail te werken, maar bijv. brieven sturen. Burgers kunnen de wijkagent wel bellen. Ik vraag me ook af hoeveel burgers de wijkagent mailen, volgens mij is dat niet zo veel. Het is meer intern geneuzel. Ik zie het meer als een belemmering dan als een kans.

12. Wanneer was u trots op de wijkagenten?? En denkt u dat burgers ook tevreden zijn met de wijkagent?

Ik ben altijd wel trots als een wijkagent met een succesverhaal terugkomt. Dat is algemene vraag die je niet zo kunt beantwoorden, is per wijk en per wijkagent verschillend.

13. Wat vindt u van de termijn van 4/6 jaar om in een wijk te werken voor wijkagenten?

Ik snap de reden waarom het zo is want je brengt ook wijkagenten in een lastige positie als je ze te lang laat zitten. Je gaat risico lopen. Daarnaast vind ik wel dat je maatwerk moet kunnen leveren. Je kunt vragen aan wijkagenten hoe het met lastige klanten gaat, zijn ze daar nog alert op? Dit is per wijkagent verschillend maar een vast aanspreekpunt is heel belangrijk. Het wisselen vind ik goed maar de gestelde termijnen vind ik niet goed.

14. Wat kan er in het algemeen worden verbeterd?

Ik denk dat ze in de opleiding van de wijkagent nog dingen kunnen aanpakken, door op zaken dieper in te gaan. De wijkagent timemanagement aanleren bijvoorbeeld. Ze moeten beter leren plannen en het onderlinge overleg tussen de wijkagenten kan beter. Ze kunnen elkaar beter op de hoogte houden en coachen.