



Ondersteuning van wijkagenten en noodhulpeenheden

Een onderzoek naar de ondersteuning van wijkagenten en noodhulpeenheden door het woninginbrakenteam bij de aanpak van woninginbraken

UNIVERSITEIT TWENTE

20 juni 2014

R.A.H. Daanen

Masterthesis

Ondersteuning van wijkagenten en noodhulpeenheden

Een onderzoek naar de ondersteuning van wijkagenten en noodhulpeenheden door het woninginbrakenteam bij de aanpak van woninginbraken

Naam: R.A.H. Daanen

Studentnummer: 0205931

Master: Public Administration/Public Safety

Universiteit Twente

Eerste begeleider Universiteit Twente: dr. A.J.J. Meershoek

Tweede begeleider Twente: dr. J.S. Svensson

Externe begeleider politie Oost-Nederland: dhr. B.J.M. Beuvink

Juni 2014, Enschede

Samenvatting

De politie Oost-Nederland heeft geconstateerd dat er zich problemen voordoen in de ondersteuning van wijkagenten en noodhulpeenheden bij de aanpak van woninginbraken door het Woninginbrakenteam (recherche). Met behulp van dit onderzoek wordt er gezocht naar oorzaken en mogelijke oplossingen voor de problemen binnen de ondersteuning van wijkagenten en noodhulpeenheden door het Woninginbrakenteam (WIT). Het is voor de politie Oost-Nederland van belang dat de ondersteuning van wijkagenten goed verloopt bij de aanpak van woninginbraken, omdat een verkeerde vorm van ondersteuning tot problemen kan leiden. Zo is er een landelijke doelstelling dat het aantal woninginbraken in 2017 met 30% gedaald moet zijn en dat het aantal woninginbrekers moet dalen (volkskrant, 2013). Een goed opsporingsproces is van cruciaal belang is om een mogelijke dader op te pakken. Volgens politie Oost-Nederland(2013) verloopt het opsporingsproces niet naar behoren en moet dit verbeterd worden. Het WIT bestaat nu 1.5 jaar en in die tijd heeft er geen onderzoek plaatsgevonden naar het opsporingsproces. Het management van politie Oost-Nederland wil daarom, dat er onderzoek gedaan wordt naar het functioneren van het opsporingsproces in Enschede en Hengelo, gericht op de problemen die zich voordoen binnen de ondersteuning van wijkagenten en noodhulpeenheden bij de aanpak van woninginbraken. Met het oog op het beantwoorden van die opdracht is de volgende onderzoeksvraag geformuleerd:

Welke problemen ondervinden wijkagenten en noodhulpeenheden bij de ondersteuning door het woninginbrakenteam bij de aanpak van woninginbraken, waardoor worden deze problemen veroorzaakt en op welke wijze kan deze ondersteuning worden verbeterd?

Om te bepalen welke problemen wijkagenten en noodhulpeenheden ondervinden bij de ondersteuning door het woninginbrakenteam bij de aanpak van woninginbraken zijn er voor dit onderzoek interviews gehouden en observaties uitgevoerd. In totaal zijn er twaalf semigestructureerde interviews afgenomen, waarin expliciet gevraagd is naar de problemen die zich voordoen bij de ondersteuning. In zowel Enschede als Hengelo worden vier wijkagenten geïnterviewd, welke wijkagent zijn van een wijk die hotspots vertoont met betrekking tot woninginbraken. Vervolgens wordt er zowel in Enschede als in Hengelo een senior van dienst geïnterviewd, dit is de coördinator van de noodhulpeenheden. Tot slot wordt de coördinator van het WIT van Enschede en de coördinator van het WIT van Hengelo geïnterviewd. Daarnaast heb ik een dag meegelopen met alle wijkagenten. Helaas was het observeren van de wijkagenten lastig omdat het een onvoorspelbaar beroep is. De informatie die ik wel verzameld heb tijdens het meelopen, dient als aanvulling op de interviews. Aan de hand van de theorie die de literatuur biedt, zijn concepten met de bijbehorende karakteristieken in de semigestructureerde vragenlijst opgenomen.

Naar aanleiding van de interviews en de meeloopdagen zijn er belangrijke resultaten gevonden. Zo is uit het onderzoek gebleken dat wijkagenten en noodhulpeenheden meerdere problemen ondervinden in de ondersteuning. Opvallend is dat de enige ondersteuning die het WIT biedt, gericht is om wijkagenten en noodhulpeenheden te ondersteunen via informatiebronnen, hier doen zich dan ook de problemen voor. De problemen die wijkagenten en noodhulpeenheden ondervinden zijn: informatiegebrek, onduidelijke verwachtingen, bureaucratische manier van communiceren en het zelden ontvangen van feedback of terugkoppeling. Deze problemen worden in dit onderzoek vervolgens verklaard door de concepten uit de literatuur. De data die gevonden zijn tijdens het onderzoek zijn geanalyseerd aan de hand van de concepten met de bijbehorende kenmerken uit het theoretisch kader. Hieruit is gebleken dat het concept 'loosely coupled' een verklaring geeft voor alle

problemen die wijkagenten en noodhulpeenheden ervaren in de ondersteuning. Uit de bevindingen blijkt dat er zich problemen voordoen binnen de ondersteuning, doordat afdelingen zwak gekoppeld zijn, ook wel zwak verbonden. De problemen die veroorzaakt worden door het kenmerk van 'loosely coupled', dat afdelingen zwak gekoppeld zijn, zijn informatiegebrek, onduidelijke verwachtingen, bureaucratische manier van communiceren en het zelden ontvangen van feedback of terugkoppeling. Doordat wijkagenten en noodhulpeenheden een zwakke verbinding hebben met het WIT, is het niet vanzelfsprekend dat er informatie-uitwisseling plaats vindt. Zo worden de wijkagenten en noodhulpeenheden beperkt voorzien van informatie vanuit het WIT, maar andersom informeren wijkagenten en noodhulpeenheden het WIT ook beperkt. Het probleem van onduidelijke verwachtingen is ook een gevolg van de zwakke verbinding tussen het WIT met de noodhulpeenheden en wijkagenten. Doordat de afdelingen zwak met elkaar verbonden zijn, staat niet vast wat de afdelingen van elkaar verwachten. Vervolgens communiceert het WIT ook zelden wat het WIT van wijkagenten en noodhulpeenheden verwacht. Hiermee wordt tevens het derde probleem ingeleid, namelijk dat er sprake is van een bureaucratische manier van communiceren. Wijkagenten en noodhulpeenheden, maar ook het WIT, geven de voorkeur aan persoonlijke en directe contacten. Persoonlijke en directe contacten zijn niet vanzelfsprekend, doordat de afdelingen zwak verbonden zijn. Het laatste probleem dat veroorzaakt wordt, is dat wijkagenten en noodhulpeenheden zelden feedback en/of terugkoppeling ontvangen vanuit het WIT. Wanneer afdelingen zwak met elkaar in verbinding staan, is het niet vanzelfsprekend dat zij elkaar feedback en/of terugkoppeling geven. Feedback en terugkoppeling ontvangen wijkagenten en noodhulpeenheden van hun direct leidinggevende waarmee zij sterk verbonden zijn, maar niet vanuit het WIT. Vervolgens geeft het tweede kenmerk dat er sprake is van een zwak controle systeem een oorzaak voor het probleem onduidelijke verwachtingen. Het is voor wijkagenten en noodhulpeenheden onduidelijk wat het WIT van hen verwacht, omdat er (bijna) geen controle plaats vindt vanuit het WIT op de werkzaamheden van wijkagenten en noodhulpeenheden met betrekking tot woninginbraken. Als wijkagenten en noodhulpeenheden niet gecorrigeerd worden door het WIT, blijft het onduidelijk wat de verwachtingen zijn vanuit het WIT richting de werkzaamheden van wijkagenten en noodhulpeenheden. Tot slot geeft het laatste kenmerk dat er zwakke en meerdere autoriteiten aanwezig zijn in de organisatie, een oorzaak voor het zelden ontvangen van feedback en/of terugkoppeling vanuit het WIT. Het ligt het niet voor de hand dat het WIT feedback en of terugkoppeling geeft, doordat wijkagenten en noodhulpeenheden een eigen coördinator hebben net als het WIT. Daarbij heeft het WIT niet dezelfde coördinator als wijkagenten en noodhulpeenheden, waardoor de verschillende coördinatoren hun eigen feedback en terugkoppeling geven. Hieruit kan geconcludeerd worden dat 'loosely coupled' een oorzaak is voor alle problemen die zich voordoen binnen de ondersteuning van wijkagenten en noodhulpeenheden, omdat aan alle criteria wordt voldaan.

Vervolgens is uit het onderzoek gebleken dat het concept; verschil in doelen, een oorzaak is voor het probleem onduidelijke verwachtingen. Uit de analyse blijkt dat wijkagenten en noodhulpeenheden een operatief doel nastreven en het WIT een officieel doel. Doordat blauw en opsporing verschillende doelen en prioriteiten nastreven, ontstaat er onduidelijkheid over wat zij van elkaar kunnen verwachten om elkaar te helpen een bepaald doel te behalen, omdat ieder een eigen doel nastreeft. De doelen en prioriteiten verschillen veel, waardoor ook niet duidelijk wat er van elkaar verwacht wordt. Zo geeft het verschil in doelen een verklaring voor het probleem dat er onduidelijkheid is over de verwachtingen die het WIT heeft van de wijkagenten en

noodhulpeenheden.

Daarnaast geeft het concept 'street-level bureaucracy' een oorzaak voor het probleem informatiegebrek. Uit de analyse blijkt dat de drie kenmerken, tegenstrijdige doelen, discretionaire ruimte en lastig te meten prestaties, van 'street-level bureaucracy' aanwezig zijn bij wijkagenten en noodhulpeenheden. Allereerst hebben wijkagenten en noodhulpeenheden abstracte en complexe doelen die betrekking hebben op straatwerk, terwijl het WIT een concreet doel nastreeft. Doordat wijkagenten en noodhulpeenheden abstracte en complexe doelen nastreven, beschikken zij over discretie en autonomie tijdens hun werk. Kenmerkend voor wijkagenten en noodhulpeenheden is dat zij snel moeten handelen in complexe situaties waar zij vrij zijn van toezicht. Het WIT wordt daarentegen begrenst door justitiële en bureaucratische richtlijnen tijdens het uitvoeren van opsporingswerk. Uit de bevindingen blijkt dat wijkagenten en noodhulpeenheden zich in de praktijk afzonderen van het WIT, dit is mogelijk doordat zij straatwerk verrichten. Op straat zijn noodhulpeenheden en wijkagenten vrij van toezicht en kunnen zij hun eigen prioriteiten hanteren, zo zijn zij ook vrij van toezicht van het WIT. Het WIT ervaart het als onprettig dat wijkagenten en noodhulpeenheden niet alle informatie van de straat vastleggen. De wijkagenten en noodhulpeenheden zijn op dit moment in staat om zelf te selecteren wat waardevolle en relevante informatie is, terwijl het WIT hier een andere visie over heeft. Doordat het WIT het gevoel heeft dat er weinig response is vanuit blauw, zijn zij in mindere mate bereidt hen te informeren over bepaalde verdachten van woninginbraken, wat leidt tot informatiegebrek. Tot slot geeft het laatste concept politiecultuur geen oorzaken voor de problemen die wijkagenten en noodhulpeenheden ondervinden in de ondersteuning. Uit de analyse blijkt dat de kenmerken van het verschil in politiecultuur niet aanwezig zijn. Wijkagenten en noodhulpeenheden behoren tot de 'street cop culture', maar het WIT behoort niet volledig tot het 'management cop culture'. Doordat wijkagenten, noodhulpeenheden en het WIT veel waarde hechten aan persoonlijke en directe contacten kan er niet gesteld worden, dat de waarden van het WIT verschillen van wijkagenten en noodhulpeenheden. Daarnaast wordt er gesteld dat er een verschil bestaat in de waarde die gehecht wordt aan het verzamelen van informatie, maar dit kan niet geheel door het verschil in cultuur verklaard worden. Het concept 'loosely coupled' geeft een sterkere verklaring voor het probleem informatiegebrek dan het verschil in cultuur.

Uit deze resultaten kan geconcludeerd worden dat het concept 'loosely coupled' een oorzaak geeft voor alle problemen die zich voordoen bij de ondersteuning van wijkagenten en noodhulpeenheden. Aan de hand van de bevindingen kan er geconcludeerd worden, dat de zwakke koppeling (verbinding) tussen de afdelingen van wijkagenten en noodhulpeenheden en aan de andere kant het WIT een verklaring is voor de problemen informatiegebrek, onduidelijke verwachtingen, bureaucratische manier van communiceren en het zelden ontvangen van terugkoppeling en/of feedback. Vervolgens geeft het kenmerk van 'loosely coupled', dat er een zwak controlesysteem bestaat, een oorzaak voor het probleem onduidelijke verwachtingen. Het laatste kenmerk van 'loosely coupled', dat er zwakke en meerdere autoriteiten zijn binnen de organisatie, verklaart het probleem dat wijkagenten en noodhulpeenheden zelden terugkoppeling en feedback ontvangen vanuit het WIT. Naast 'loosely coupled' geeft ook het concept verschil in doelen, een oorzaak voor het probleem van onduidelijke verwachtingen. Tot slot geeft het concept 'street-level bureaucracy', naast het concept 'loosely coupled', ook een verklaring voor het probleem informatiegebrek. Nu duidelijk is wat de oorzaken zijn voor de problemen die wijkagenten en noodhulpeenheden ondervinden, is de vraag hoe de problemen in de ondersteuning verbeterd kunnen worden. Uit het

onderzoek is gebleken dat het concept 'loosely coupled' voor alle problemen een oorzaak geeft, het ligt dan ook voor de hand om hierin verbeteringen door te voeren, zodat alle problemen worden aangepakt. De oplossing voor de problemen in de ondersteuning is om de afdelingen van wijkagenten, noodhulpeenheden en het WIT strakker te koppelen/verbinden. Aan de hand van aanbevelingen worden verbeteringen aangedragen die uiteindelijk leiden tot een strakkere koppeling tussen de afdelingen van wijkagenten, noodhulpeenheden en het WIT. De aanbevelingen luiden als volgt:

- Workshop/ team dag

Door een workshop of team dag te organiseren voor zowel wijkagenten, noodhulpeenheden en het WIT kan er een start gemaakt worden om persoonlijke en directe contacten te verbeteren. Een informele dag met als doel om elkaar beter te leren kennen, maar ook om de verwachtingen rondom de ondersteuning bespreekbaar te maken.

- Structureel overleg coördinatoren

Door middel van overleg tussen de coördinatoren van het WIT en het wijkteam kan informatie uitgewisseld worden en kunnen duidelijke afspraken gemaakt worden hoe de verschillende afdelingen elkaar kunnen helpen.

- Coördinator WIT aanwezig bij maandelijks wijkagentenoverleg

Elke maand vindt er een wijkagentenoverleg plaats. Het WIT kan van deze gelegenheid gebruik maken om een coördinator van de desbetreffende stad te laten deelnemen. Bij het wijkagentenoverleg zijn alle wijkagenten van de stad aanwezig, waardoor het WIT direct contact kan leggen met alle wijkagenten. De insteek is dat hierdoor persoonlijke en directe contacten groeien, waardoor de informatie-uitwisseling soepeler gaat verlopen

- Wijkagenten vanaf het begin betrekken bij het onderzoek

Wanneer er een onderzoek wordt gestart naar een woninginbreker die woonachtig is in een bepaalde wijk moet de wijkagent hiervan op de hoogte zijn. Op het moment dat de wijkagent betrokken wordt bij het onderzoek kan de wijkagent tijdens zijn wijkdiensten informatie vergaren over de verdachte.

- Wijkagenten en noodhulpeenheden op de hoogte houden

Hierboven is beschreven dat de wijkagent vanaf het begin betrokken moet worden bij het onderzoek naar een woninginbreker, maar tegelijkertijd moet de wijkagent op de hoogte gehouden worden gedurende het onderzoek. Op het moment dat er zich ontwikkelingen voordoen in een bepaalde zaak dan moeten de betrokkenen, dit kunnen zowel wijkagenten als noodhulpeenheden zijn, hiervan op de hoogte worden gebracht.

- Meer gebruik maken van dia's in briefing

Op dit moment verschijnen er weinig dia's vanuit het WIT in de briefing van blauw. Het WIT zou de dia's in de briefing kunnen benutten om informatie te delen, om de vertrouwensband en de

interactie te verbeteren. Hierdoor kunnen de verschillende afdelingen het gevoel krijgen dat ze iets voor elkaar kunnen betekenen.

- Flexibele werkplekken

Een andere manier om zowel wijkagenten en noodhulpeenheden bij het opsporingsproces te betrekken, is het creëren van flexibele werkplekken voor het WIT binnen de wijkteams. Door medewerkers van het WIT, die een onderzoek uitvoeren, een aantal dagen per week te plaatsen in het wijkteam van de wijk waar de verdachte woonachtig is, wordt de betrokkenheid bij wijkagenten en noodhulpeenheden vergroot.

- Terugkoppeling vanuit het WIT naar wijkagenten en noodhulpeenheden

Wanneer wijkagenten en/of noodhulpeenheden hebben bijgedragen aan het opsporingsproces, is het van belang dat zij feedback en/of terugkoppeling ontvangen op hun werkzaamheden. Zo moet er aan de wijkagent of noodhulp medewerker terug gekoppeld worden in hoeverre bepaalde informatie heeft bijgedragen aan het opsporingsproces, welke informatie waardevol was voor het proces en wat in de toekomst verbeterd zou kunnen worden. Het opsporingsproces kan hierdoor geoptimaliseerd worden.

Management summary

The Police of East Netherlands has identified several problems regarding the support of local police officers and emergency units by the burglary team, for a more effective tackling of burglars. The aim of this study is to give explanations and suggest improvements for the problems that the local police officers and the emergency units have to face regarding the lack of support by the burglary team. It is important for the Police to improve the situation regarding the up-mentioned issue; otherwise, this lack of support eventually leads to problems in the investigation process.

According to the goal set by the Minister of Security and Justice, the Police has to reduce the number of burglaries by 30% until the year of 2017. Therefore, it is beyond any doubt that a more effective investigation process is necessary to tackle the burglars. The Police of East Netherlands agrees as well with the necessity to improve the investigation process. The team responsible for the suppression of burglary was founded one and a half year ago; however, until nowadays, no research about the investigation process has been done. As a result, the persons working on the management of the Police have asked for a research, since this is necessary to study the functioning of the investigation process and the problems that occur in the support of local police officers and emergency units, by determining the number of burglaries in Enschede and Hengelo. This purpose for a research leads to the following question of the research in this study:

Which problems occur in the support by tackling burglaries of local police officers and emergency units by the burglary team, what are the causes of these problems and in which way could these problems be improved?

In order to explain the causes of these problems, several academic books and articles have been read. This bibliography helped us establish a set of concepts which gave explanations for the problems.

To provide a clear overview of the concepts that help us explain the problems occurring in the support, a summary of the concepts with the characteristics is presented in table I:

Concepts	Characteristics
'Loosely coupled	1. departments are loosely coupled 2. weak control system 3. weak and multiple authorities
Difference in goals	1. official goal 2. operative goal
Street-level bureaucracy	1. insufficient resources 2. demands exceeds supply 3. conflicting goals 4. performances are difficult to measure 5. no voluntary clients 6. discretionary
Difference in culture	1. street cop culture 2. management cop culture

The concepts and the characteristics presented in table I give explanations for the problems which occur in the support. But first of all, these problems will not be understood and explained without being studied. To determine the problems, I have conducted several interviews and then I have observed the work in police departments, to carry out remarks and observations. In fact, twelve semi-structured interviews have been conducted; the questions asked in these interviews were related to the problems occurring in the support. In total, eight local police officers have been interviewed; four local police officers of Enschede and four of Hengelo. These local police officers who have been interviewed are working in a hotspot neighborhood of burglaries. Then, I interviewed a senior van dienst in Enschede and Hengelo. This person is the coordinator of the emergency units. Finally, one coordinator of burglary team of Enschede and one of Hengelo have been interviewed.

Besides these interviews, we carried out interesting remarks by observing the local police officers and emergency units. It was not easy to carry out these observations, because the work of policemen is unpredictable. After conducting the interviews, we walked along with the local police officer to observe their work; however, it is unfortunate that there were no burglaries during the time we were observing. Nevertheless, the information collected during the observations has been used to fully relate the information of the interviews to the actual reality. To evaluate to what extent these included concepts and the relevant characteristics can actually give explanations to our problems, a questionnaire is used, in which we pose questions regarding these concepts and characteristics.

Important conclusions were found in response to the interviews and observations. One of these results was the problems which local police officers and emergency units experience regarding the support when detecting burglaries. It is remarkable that only the only support they receive is related to information resources, otherwise there is no support given by the burglary team to the local police officers and emergency units. Therefore, the problems which occur in the support are all a result of

problems in the exchange of information resources. The results indicate four problems; these are lack of information, unclear expectations, bureaucracy causing trouble in communication and infrequent feedback.

Afterwards, the problems that were found would be analyzed by the concepts of the theoretical framework. The results have shown that the loosely coupled concept gives an explanation for all problems that local police officers and emergency units experience in the support. The findings show that the first obvious characteristic of the loosely coupled concept is that departments are loosely coupled. This fact gives us an explanation for the following problems: lack of information, unclear expectations, bureaucracy causing trouble in communication and infrequent feedback. As a consequence of loosely coupling among the departments, police officers and emergency units with the burglary team, information exchange between them is laborious. Hence, police officers and emergency units receive limited information from the burglary team, but at the same time police officers and emergency units do not properly inform the burglary team either.

Our second problem, which is about unclear expectations, is also a consequence of the loosely coupling of the departments. On the one hand there is the department of the local police officers and emergency units and on the other hand there is the department of the burglary team. Because these departments are loosely coupled, it is not defined what they can expect from each other; this fact results in ineffective communication as well. Therefore, the third problem that local police officers and emergency units have to face is that bureaucracy is causing trouble in communication. The results show that local police officers and emergency units prefer personal and direct contacts with the other departments and they dislike such a bureaucratic way of communication. The members of the burglary team prefer the personal and direct contacts as well. Due to the loosely coupling of the departments it is difficult to communicate in person and directly.

The last problem that can be explained by the loosely coupling of departments is infrequent feedback from the burglary team. When departments are loosely coupled it is not easy to give each other feedback. Every department has their own coordinator, local police officers and emergency units receive feedback from the same coordinator with who they are strictly coupled. But local police officers and emergency units are not strictly coupled with the burglary team. Therefore local police officers and emergency units do not receive any feedback from the burglary team.

Then the second characteristic of loosely coupling is that there is a weak control system. This fact gives an explanation to the problem that the expectations from the burglary team towards local police officers and emergency units are unclear. Because there is a weak control on behalf of the burglary team, it is difficult to control the performances of local police officers and emergency units to tackle the number of burglaries. When the burglary team does not control local police officers and emergency units and neither corrects them, it is not clear for local police officers and emergency units what the burglary team expects from them.

Finally, the last characteristic of loosely coupling that there are weak and multiple authorities. This explains the infrequent feedback from the burglary team towards local police officers and emergency units. Since local police officers and emergency units have their own coordinator and so does the burglary team, it is not obligatory for the burglary team to send feedback to local police officers and emergency units. The departments receive feedback from their own coordinators, not from different

departments and multiple coordinators. Therefore, the burglary team does not frequently give feedback to local police officers and emergency units.

The conclusion is that the concept of loosely coupling gives an explanation for all the problems which occur in the support of police officers and emergency units; this can be concluded based on all the presented characteristics.

An explanation to the problem of unclear expectations is not only given based on the concept of loosely coupling but also on the concept of the differences in goals. The results have shown that police officers and emergency units achieve an operative goal and the burglary team an official goal. Because the goals and priorities of police officers and emergency units differ from those of the burglary team, it is unclear how both departments can help each other to achieve their goals. This is because each field achieves its own goal. Since the goals and priorities differ, it is unclear what they should expect from each other.

Then the concept of street level bureaucracy gives an explanation to the problem regarding the lack of information. The findings show that three characteristics regarding street level bureaucracy were explicitly presented by local police officers and emergency units. These three characteristics, in particular conflicting goals, discretionary and performances are difficult to be measured mainly because the goals of local police officers and emergency units are abstract and complex and related to street work. Besides, the burglary team has a more concrete goal to achieve. As a consequence of having abstract and complex goals to achieve as local police officers and emergency units, it is necessary for them to be given discretion and autonomy at work. It is typical that local police officers and emergency units have to take action quickly in complex situations, where there is no control from their supervisors.

Above and beyond, the burglary team is bounded by judicial and bureaucratic directives during their investigation process. The findings have shown that when local police officers and emergency units work at the street they separate themselves from the burglary team. When local police officers and emergency units operate at the streets, they can fulfill their own priorities without the control of their supervisors and the burglary team. So local police officers and emergency units are able to select information that they think is related to the investigation process, but they do not register all the information gathered on the street into the system. However, it is not helpful for the work of the burglary team when local police officers and emergency units do not register all the information into the system, because there are cases when police officers and emergency units who select information value their relevancy differently than the burglary team. The way the selecting of information is done by the local police officers and the emergency units, the burglary team has the opinion that they do not get enough response and information from local police officers and emergency units. Therefore, the burglary team is less willing to inform local police officers and emergency units about their suspects and cases and this leads to unequal information between the two departments.

Finally, the last concept difference in police culture does not explain the problems that were experienced by local police officers and emergency units. The results have shown that characteristics of the concept were not presented. Firstly, the findings have shown that whereas local police officers and emergency units belong to the street cop culture, the burglary team belongs to the management cop culture. The theoretical framework describes that when there is a difference in culture there is

also a difference in values, but the results have shown that there is no difference in values between the departments, since all the groups prefer personal and direct contact in their work.

From these results it can be concluded that the concept of loosely coupling is the strongest explanation to the problems which occurring in the support. On basis of the results it can be concluded that the first characteristic of loosely coupling that concerns both the local police officers and emergency units and the burglary team, has as its causes the lack of information, unclear expectations, difficulty in communications due to bureaucracy and infrequent feedback. Then the second characteristic, which is the weak control system, gives an explanation to the problem of the unclear expectations. The last characteristic, which is the fact that authorities are weak and numerous explains the problem of the infrequent feedback. Other than that, the concept of loosely coupling along with the concept of difference in goals give an explanation to the problem of lacking of information. Finally, the concept street level bureaucracy next to the concept loosely coupled give also an explanation for the problem of lacks of information.

At this point, it is clear which explanations correspond to which of the problems that local police officers and emergency units experience. The next step is how the situation related to the problems could be improved. Research has shown that the concept of loosely coupling gives an explanation for all the problems; therefore, we conclude that when there are improvements in the loosely coupling of the organization, all the problems can be improved. Thus, to improve the situation related to the problems in the support, it is necessary to strengthen the coupling between local police officers, emergency units and the burglary team. The improvements recommended to be provided have to lead the strengthening of the coupling between the departments. The recommendations are as followed:

- Workshop/ team day

By organizing a workshop or a team day for all the departments, they will be given the opportunity to contact with each other, improving their personal and direct communication. It might sound like an informal event, but it is really important for them to exchange views and discuss the expectations they have from each other.

- Coordinators on structural consulting

Information can be exchanged as a mean of a consulting between the coordinators of local police officers and emergency units with the coordinator of the burglary team. But the coordinators can also make appointments discussing how different departments can help each other and also what they expect from each other.

- Coordinator of the burglary team participating in monthly consultations of local police officers

Every month there is a consultation between all local police officers of the city. The coordinator of the burglary team can use this as an opportunity to make direct and personal contact with local police officers. It will also be an opportunity to exchange information with each other.

- Involvement of local police officers in the investigation process, from its very beginning

When the investigation process starts, the burglary team has to inform the local police officer who is responsible for the neighborhood where the suspect lives. Because the local police officer of the neighborhood of the suspect is involved he or she can collect information during the surveillance in the neighborhood.

- To keep the local police officers and emergency units involved during the whole investigation

The previous recommendation concerns the involvement that the local police officers should have at the beginning of the investigation process. But is it also important for them and for the emergency units to remain involved during the whole investigation process, by giving them information during the whole procedure.

- More use of slides in briefings

Till now the burglary team did not use often the opportunity to show slides during the briefings. The burglary team can frequently use the briefings to show slides with information for local police officers and emergency units. Hereby, the local police officers and emergency units can be triggered to help the burglary team with the investigation process.

- Flexible workplaces

Another possibility to involve local police officers and the emergency units in the investigation process is to create flexible workplaces for the burglary team within the department of local police officers and emergency units. By settling a worker of the burglary team within the department of local police officers and emergency units, the local police officers will be more able to help the burglary team with their investigation process. As a consequence of this, personal and direct contact will be enhanced.

- Feedback given by the burglary team to local police officers and emergency units

It is important for the investigation process that the burglary team gives feedback to the local police officers and emergency units on their performances, after the investigation process. Local police officers and emergency units cannot improve their performances without receiving feedback from the burglary team, otherwise they do not know if their performances are good or not.

Voorwoord

Voor u ligt mijn scriptie over de ondersteuning van wijkagenten en noodhulpeenheden door het WIT bij de aanpak van woninginbraken in Enschede en Hengelo. Deze scriptie heb ik geschreven ter afronding van mijn masteropleiding Public Administration, met als specialisatie Public Safety, aan de Universiteit Twente te Enschede.

Via Dr. Meershoek ben ik in contact gekomen met B.J.M. Beuvink, M. Rietman en R. de Boer, met wie de opdracht voor de politie Oost-Nederland is geformuleerd. Deze opdracht gaf mij de mogelijkheid om de politieorganisatie te verkennen en om mijn theoretische inzichten, die ik heb opgedaan tijdens mijn studie, in de praktijk toe te passen. Vervolgens is de opdracht voortgezet bij de politie Enschede en de politie Hengelo. Gedurende mijn onderzoek kreeg ik een werkplaats toegewezen bij de afdeling veel voorkomende criminaliteit(VVC)Hengelo waar ik op een prettige manier ben geholpen. Graag wil ik dan ook van de gelegenheid gebruik maken om de afdeling VVC hiervoor te bedanken. Daarnaast heb ik gedurende het onderzoek twee weken mijn werkplek op de afdeling van het Woninginbrakenteam gehad. Op deze afdeling heb ik veel waardevolle informatie verkregen voor mijn onderzoek. Hiervoor wil ik de coördinatoren van het Woninginbrakenteam bedanken. De wijkagenten, Senioren van dienst en coördinatoren van het Woninginbrakenteam die ik heb gesproken gedurende de interviews hebben een belangrijke rol gespeeld voor het vergaren van de informatie voor het schrijven van mijn analyse. Ik wil hen allen bedanken voor hun openheid en de tijd die zij voor mij vrij konden maken. Door hun openlijke houding zijn er een aantal opvallende en belangrijke bevindingen gedaan. Vervolgens wil ik de wijkagenten en noodhulpeenheden bedanken waarmee ik een dag heb meegelopen. Door deze meeloopdagen heb ik veel kennis opgedaan voor mijn onderzoek en heb ik het werkveld van de politie mogen ontdekken. Vervolgens wil ik dhr. B.J.M. Beuvink en mevr. M. Rietman bedanken voor de goede begeleiding gedurende het traject. Tot slot wil ik dhr. P. de Koeijer bedanken voor zijn hulp en begeleiding op de momenten waarop ik dat nodig had.

Bij het schrijven van deze scriptie ben ik vanuit de Universiteit Twente begeleid door dr. A.J.J. Meershoek en dr. J.S. Svensson. Hen wil ik graag bedanken voor hun kritische blik, steun en adviezen gedurende het onderzoek. Hun inzichten hebben mij gemotiveerd om het rapport tot een goed einde te brengen.

Als laatste wil ik graag mijn familie en vrienden bedanken voor hun steun gedurende het afstudeertraject. In het bijzonder wil ik mijn ouders bedanken voor hun steun gedurende het onderzoek en tijdens mijn studiejaren.

R.A.H. Daanen

Enschede, juni 2014

Inhoudsopgave

Samenvatting.....	3
Management summary	11
Voorwoord	17
Inhoudsopgave	19
Hoofdstuk 1- Inleiding	21
1.1 Aanleiding.....	21
1.2 Aanpak van woninginbraken door de Politie Oost-Nederland	21
1.3 Probleemstelling.....	22
1.4 Relevantie.....	24
1.6 Opbouw van deze rapportage	24
Hoofdstuk 2-Formele taken.....	27
2.1 Politie organisatie.....	27
2.2 Wijkagenten	28
2.3 Noodhulpeenheden.....	31
2.4 Woninginbrakenteam.....	33
2.5 Ideale situatie	34
2.6 Conclusie	34
Hoofdstuk 3- Theoretisch kader	37
3.1 Inleiding	37
3.2 Dienstverlenende organisatie	37
3.3 ‘Street-level bureaucracy’	47
3.4 Politiecultuur	51
3.5 Conclusie	54
Hoofdstuk 4- Methodologie	57
4.1 Onderzoeksstrategie	57
4.2 Dataverzameling.....	58
4.3 Data analyse	60
4.4 Betrouwbaarheid, validiteit en generaliseerbaarheid	60
4.5 Conclusie	61
Hoofdstuk 5- Ondersteuning van wijkagenten	63
5.1 Ondersteuning.....	63
5.2 Problemen	64
5.3 Antwoorden.....	65

Hoofdstuk 6- Verklaringen	67
6.1 Hypotheses	67
6.2 ‘Loosely coupled system’	67
6.3 Doelen	72
6.4 Street-level bureaucracy	75
6.5 Politiecultuur	78
6.6 Conclusie	81
Hoofdstuk 7- Conclusie.....	85
7.1 De deelvragen beantwoord.....	85
7.2 De onderzoeksvraag beantwoord	87
7.3 Aanbevelingen.....	89
Literatuurlijst	93
Bijlagen	95
Bijlage 1. Vragenlijst Wijkagenten.....	97
Bijlage 2. Vragenlijst Senior van dienst	98
Bijlage 3. Vragenlijst Woninginbrakenteam	99

Hoofdstuk 1- Inleiding

1.1 Aanleiding

Dit onderzoek wordt uitgevoerd in opdracht van de politie Oost-Nederland. De politie Oost-Nederland heeft geconstateerd dat er zich problemen voordoen in de ondersteuning van wijkagenten en noodhulpeenheden door het Woninginbrakenteam (recherche) bij de aanpak van woninginbraken. Met behulp van dit onderzoek wordt er gezocht naar verklaringen en mogelijke oplossingen voor de problemen die zich voordoen binnen de ondersteuning van wijkagenten en noodhulpeenheden door het Woninginbrakenteam (WIT). Het is voor de politie Oost-Nederland van belang dat de ondersteuning van wijkagenten goed verloopt bij de aanpak van woninginbraken, omdat de matige ondersteuning tot problemen kan leiden. Zo is er een landelijke doelstelling dat het aantal woninginbraken in 2017 met 30% gedaald moet zijn en dat het aantal woninginbrekers moet dalen (volkskrant, 2013). Deze doelstelling is het gevolg van een stijging van het aantal woninginbraken van de laatste vier jaar. Deze stijging is ook zichtbaar in Twente. In 2010 waren er in heel Twente 1907 geregistreerde woninginbraken, in 2011 waren er 2292 geregistreerde woninginbraken en in het jaar 2012 waren dat er 2635 (Politie Oost-Nederland, 2013). Een goed opsporingsproces is van cruciaal belang is om een mogelijke dader op te pakken. Volgens politie Oost-Nederland(2013) verloopt het opsporingsproces niet naar behoren en moet dit verbeterd worden. Het WIT bestaat nu 1.5 jaar en in die tijd heeft er nog geen onderzoek plaatsgevonden naar het opsporingsproces. Om deze reden wil het management van de politie Oost-Nederland dat er onderzoek gedaan wordt naar het functioneren van het opsporingsproces, Dit onderzoek moet gericht worden op de problemen die zich voordoen binnen de ondersteuning van wijkagenten en noodhulpeenheden bij de aanpak van woninginbraken.

1.2 Aanpak van woninginbraken door de Politie Oost-Nederland

Bij de aanpak van woninginbraken zijn noodhulpeenheden, wijkagenten, het WIT en de technische recherche betrokken. Volgens politie Oost-Nederland (2013) verloopt de ondersteuning van de wijkagent en noodhulpeenheden door het WIT bij de aanpak van woninginbraken niet naar behoren. Zowel in Hengelo als in Enschede is het aantal woninginbraken vrij hoog in vergelijking met de rest van Twente. Het aantal woninginbraken in Enschede wordt zelfs als problematisch ervaren. Sinds 1.5 jaar is er een gespecialiseerd woninginbrakenteam opgericht voor het district Twente met als doel om het aantal woninginbraken te verminderen. Echter blijft het aantal woninginbraken stijgen. Bij het opsporingsproces is niet alleen het WIT betrokken, maar spelen ook wijkagenten, noodhulpeenheden en de technische recherche een rol. Hieronder staat kort beschreven welke verantwoordelijkheden de vier partijen hebben binnen het opsporingsproces (Politie Oost-Nederland,2013).

Woninginbrakenteam(WIT)

Dit is het researcheteam dat het onderzoek naar woninginbraken uitvoert. Dit team draagt uiteindelijk de verantwoordelijkheid over het opsporingsproces naar woninginbrekers. Wanneer de woninginbraken blijven stijgen, zal het WIT hier op aangesproken worden. De doelstelling die nagestreefd moet worden om het aantal woninginbraken te laten afnemen is uiteindelijk de verantwoordelijkheid van het WIT.

De wijkagent

De wijkagent wordt ook wel 'de regisseur van de wijk' genoemd. Zo heeft de wijkagent als missie kennen en gekend worden (Terpstra, 2008). Deze missie zorgt ervoor dat de wijkagent de persoon is die over alle informatie van zijn/haar wijk beschikt. Zo fungeert de wijkagent als tussenpersoon tussen de wijk en de politieorganisatie. Dit betekent voor het opsporingsproces naar woninginbrekers dat de wijkagent informatie kan leveren aan het WIT over mogelijke woninginbrekers.

Noodhulpeenheden

De noodhulpeenheden zijn de politie-eenheden die als eerste ter plaatse komen wanneer er een melding binnenkomt. Dit is ook het geval wanneer er een melding van een woninginbraak binnenkomt. Het is dan de taak van de noodhulpeenheden om de plaats delict te analyseren en daar tevens de eerste administratieve handelingen te verrichten die voor het opsporingsproces van belang zijn.

Technische recherche

De technische recherche komt in beeld nadat de noodhulpeenheden ter plaatse zijn geweest op de plaats delict om sporen veilig te stellen. Vervolgens worden deze sporen onderzocht door de technische recherche. Wanneer er sporen zijn die leiden tot een mogelijke dader wordt het WIT hiervan op de hoogte gebracht.

De actoren die hierboven beschreven zijn, vervullen allen een rol binnen het opsporingsproces. Naar aanleiding van de vraag die de politie stelt blijft de technische recherche in dit onderzoek achterwege, omdat de ondersteuning van de wijkagent en noodhulpeenheden door het WIT in dit onderzoek centraal staat.

1.3 Probleemstelling

Het probleem dat het management van de politie Oost-Nederland heeft geconstateerd is dat de wijkagenten en noodhulpeenheden niet voldoende worden ondersteund bij de aanpak van woninginbraken. In dit onderzoek staan wijkagenten en noodhulpeenheden centraal en wordt onderzocht wat voor soort problemen zij ondervinden in de ondersteuning bij de aanpak van woninginbraken. Aan de hand van de constatering van de politie is er een probleemstelling samengesteld. Deze probleemstelling luidt als volgt:

Welke problemen ondervinden wijkagenten en noodhulpeenheden bij de ondersteuning door het woninginbrakenteam bij de aanpak van woninginbraken, waardoor worden deze problemen veroorzaakt en op welke wijze kan deze ondersteuning worden verbeterd?

Een antwoord op deze onderzoeksvraag wordt gegeven door middel van een viertal deelvragen. Met behulp van deze vier deelvragen hoop ik voldoende informatie te vergaren, waarmee ik de onderzoeksvraag kan beantwoorden. De deelvragen luiden als volgt:

Deelvraag 1:

Wat zijn de taken van wijkagenten, noodhulpeenheden en het WIT bij woninginbraken?

Het antwoord op deze vraag geeft inzichten in de werkzaamheden van de wijkagent, noodhulpeenheden en het WIT bij een woninginbraak. De taken van de wijkagenten en noodhulpeenheden zijn van belang voor het onderzoek, omdat zij centraal staan in het onderzoek.

De taken van het WIT zijn van belang, omdat zo vastgesteld kan worden in hoeverre het WIT de taak hebben om de wijkagenten en noodhulpeenheden te ondersteunen. De data die ik nodig heb om deze vraag te beantwoorden ga ik verzamelen met behulp van documentenanalyse. Documenten die geanalyseerd worden, zijn documenten waar de taken en de organisatiestructuur van de politie formeel worden beschreven. Een voorbeeld van een document dat gebruikt wordt is het plan Nationale Politie.

Deelvraag 2:

Hoe is in de praktijk de ondersteuning ingericht van wijkagenten en noodhulpeenheden door het Woninginbrakenteam bij de aanpak van woninginbraken?

Het antwoord op deze vraag biedt inzicht in hoe de ondersteuning van de wijkagent en noodhulpeenheden door het WIT bij de aanpak van woninginbraken in de praktijk verloopt. Deze vraag geeft inzicht in de huidige ondersteuning. Dit inzicht is noodzakelijk omdat de problemen in de ondersteuning pas geanalyseerd kunnen worden wanneer het verloop van de ondersteuning duidelijk is. Deze vraag ga ik beantwoorden door middel van interviews met de wijkagenten, noodhulpeenheden en het WIT. Zo kan ik door de ervaring van de actoren het huidige beleid analyseren. Het is belangrijk dat ik aan de hand van ervaringen van wijkagenten en noodhulpeenheden onderzoek, of wijkagenten en noodhulpeenheden goed ondersteund worden.

Deelvraag 3:

Welke problemen ondervinden wijkagenten en noodhulpeenheden in de ondersteuning bij de aanpak van woninginbraken door het woninginbrakenteam?

Met behulp van het antwoord op deze vraag worden de problemen binnen de ondersteuning van de wijkagenten en noodhulpeenheden helder. De problemen binnen de ondersteuning worden benaderd vanuit de visie van de wijkagent en noodhulpeenheden, omdat zo duidelijk wordt hoe de wijkagenten en noodhulpeenheden ondersteund worden door het WIT. De beantwoording van deze vraag is van belang om uiteindelijk een goed beeld te krijgen over waar de problemen zich voordoen tijdens de ondersteuning. Deze vraag wordt beantwoord met behulp van interviews en de verzamelde literatuur met betrekking tot verklaringen voor problemen in de ondersteuning. De problemen die wijkagenten en noodhulpeenheden ervaren kom ik alleen te weten door met ze in gesprek te gaan om achter hun belevingswereld te komen.

Deelvraag 4:

Waardoor ontstaan de problemen die wijkagenten en noodhulpeenheden ondervinden in de ondersteuning door het woninginbrakenteam bij de aanpak van woninginbraken?

Met behulp van het antwoord op deze vraag worden verklaringen gegeven die de oorzaak zijn van de problemen die zich voordoen in de praktijk bij de ondersteuning van wijkagenten en noodhulpeenheden. Dit is van belang voor het onderzoek om zo eventuele oplossingen aan te dragen voor de problemen die wijkagenten en noodhulpeenheden ondervinden tijdens de ondersteuning door het WIT. Deze vraag wordt beantwoord door middel van de literatuur en door middel van de verzamelde data. Tijdens de interviews onderzoek ik waar de problemen liggen binnen de ondersteuning. Vervolgens kunnen er oorzaken gegeven worden voor problemen die zich voordoen door de bevindingen uit de praktijk aan de theorie te koppelen. Ik kies ervoor om de verzamelde data die ik door middel van interviews heb verzameld te vergelijken met de theorie om

zo te kunnen verklaren wat de oorzaken zijn van de problemen. Wanneer ik aan de hand van de literatuur verklaringen heb gevonden voor de bevindingen, kan ik met behulp van de literatuur ook mogelijke aanbevelingen doen.

1.4 Relevantie

Onderzoek kan op twee manieren relevant zijn. Het kan maatschappelijk of wetenschappelijk van belang zijn, in dit geval is het onderzoek op beide gebieden relevant (Geurts, 1999).

Maatschappelijke relevantie

Een onderzoek is maatschappelijk relevant wanneer het onderzoek van belang is voor de opdrachtgever en voor de maatschappij (Geurts, 1999). Dit onderzoek is maatschappelijk relevant omdat Nederland te maken heeft met een stijging van het aantal woninginbraken. Deze stijging heeft gevolgen voor het veiligheidsgevoel in Nederland. Eerder in dit hoofdstuk is aangegeven dat de stijging een probleem is in Nederland en dat de Minister van Veiligheid en Justitie als doel heeft om het aantal woninginbraken in Nederland te verlagen. De doelstelling die nagestreefd wordt, is dat het aantal woninginbraken in 2017 met 30% is gedaald. Om deze doelstelling te behalen is het noodzakelijk dat huidige problemen die zich voordoen in het woninginbrakenbeleid onderzocht worden. Daarom is het maatschappelijk relevant om de mogelijke problemen in de ondersteuning van de wijkagent door noodhulpeenheden en het WIT te onderzoeken. Wanneer het probleem duidelijk is kunnen er mogelijke oplossingen gegeven worden, waardoor de doelstelling mogelijk behaald kan worden. Het is voor de opdrachtgever (Politie Oost-Nederland) van belang dat de doelstelling gehaald wordt, omdat zij afgerekend worden op hun resultaten. Daarnaast heeft ook de maatschappij hier baat bij, omdat de veiligheid in Nederland hierdoor kan stijgen.

Wetenschappelijke relevantie

Naast de maatschappelijke relevantie is er ook sprake van wetenschappelijke relevantie van het onderzoek. Volgens Geurts (1999) is een onderzoek wetenschappelijk relevant wanneer het van belang is voor de wetenschap. Dit onderzoek is specifiek gericht op de politie Enschede en Hengelo en daarnaast ook alleen gericht op een specifiek probleem in de organisatiestructuur. Doordat het onderzoek gericht is op een specifiek probleem zijn de resultaten van het onderzoek niet generaliseerbaar. Het doel van het onderzoek is om inzicht te krijgen in de problemen die zich voordoen in de ondersteuning van de wijkagent bij de aanpak van woninginbraken. De wetenschappelijke relevantie van dit onderzoek is daarom voornamelijk van belang voor de Bestuurskunde, omdat het onderzoek inzicht geeft in de werking van de politieorganisatie en de organisatiestructuur van de politie Hengelo en Enschede. Organisatietheorieën zijn voor de wetenschap relevant en daarmee kan dit onderzoek deels als aanvulling dienen op bestaande theorieën. Vervolgens kan dit onderzoek ook de aanzet zijn tot verder onderzoek. Zo kunnen de resultaten uit het onderzoek die voor de politie Oost-Nederland gelden vergeleken worden met resultaten van andere regio's. Hierdoor kunnen verschillen in de ondersteuning van de wijkagent bij woninginbraken aan het licht komen. Door de verschillende regio's te vergelijken wordt uit de resultaten duidelijk waar de ondersteuning het beste verloopt. Hierdoor kunnen aanbevelingen gedaan worden voor andere regio's.

1.6 Opbouw van deze rapportage

Deze rapportage is als volgt opgebouwd. In hoofdstuk 2 worden de formele taken van wijkagenten, noodhulpeenheden en het WIT beschreven. Wanneer de taken duidelijk zijn wordt er vervolgens in

hoofdstuk 3 een theoretisch kader geschetst. In dit hoofdstuk wordt aan de hand van verschillende organisatietheorieën naar mogelijke oorzaken gezocht voor de problemen in de ondersteuning van de wijkagent. Wanneer mogelijke oorzaken duidelijk zijn, wordt in hoofdstuk 4 de methode van onderzoek uitgewerkt. In dit hoofdstuk wordt duidelijk hoe het onderzoek zal verlopen en met behulp van dit hoofdstuk kan er een koppeling gemaakt worden met het theoretisch kader en het beantwoorden van de onderzoeksvragen. Vervolgens wanneer de theorie en de methode duidelijk zijn, kan het onderzoek uitgevoerd worden. In hoofdstuk 5 en 6 worden de resultaten gepresenteerd en geanalyseerd met behulp van het theoretisch kader. Hier worden de mogelijke oorzaken die het theoretisch kader biedt, vergeleken met de resultaten uit het onderzoek. Vervolgens wanneer de analyse is uitgevoerd, kan er in hoofdstuk 7 hiervoor een conclusie gegeven worden. Tot slot worden er in hoofdstuk 7, nadat de conclusie gegeven is en duidelijk is wat voor oorzaken er zijn voor de problemen in de ondersteuning, aanbevelingen gedaan voor verbeteringen in de ondersteuning.

Hoofdstuk 2-Formele taken

Dit hoofdstuk geeft achtergrondinformatie over de betrokken actoren bij woninginbraken. Deze achtergrond informatie dient als handvat voor het begrijpen van de masterthesis. Allereerst met behulp van dit hoofdstuk wordt er kort een beeld geschetst over de politieorganisatie. Ten tweede beschrijft dit hoofdstuk de algemene taken van de wijkagent en de taken van een wijkagent met betrekking tot woninginbraken. Ten derde worden de taken van de noodhulpeenheden uiteen gezet, zowel de algemene als de taken bij woninginbraken. Ten vierde beschrijft dit hoofdstuk de taken van het WIT. Tot slot schetst dit hoofdstuk de ideale situatie hoe de verschillende actoren samenwerken.

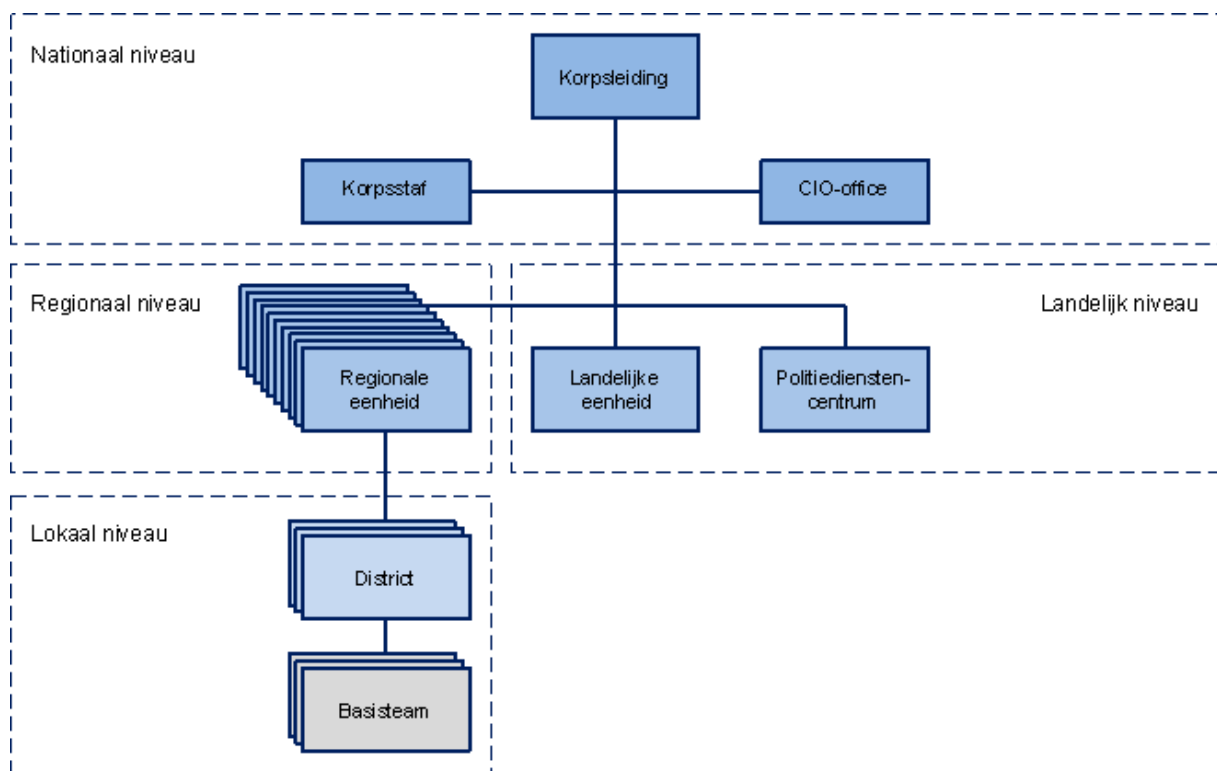
2.1 Politie organisatie

Allereerst wordt de politieorganisatie beschreven wat als achtergrond informatie dient voor de rest van het hoofdstuk. Vanaf het jaar 2013 is de politie gecentraliseerd en is de Nationale politie geïntroduceerd. In de Nationale Politie zijn ‘robuuste basisteams’ gevormd die het fundament vormen binnen de politie. In deze robuuste basisteams vervult de wijkagent de sleutelfunctie die van daaruit probleemgericht aan de veiligheid kan werken (Fränzel, 2012). Met de oprichting van de Nationale Politie is het de insteek om een robuuste organisatie te creëren waarbinnen de deskundigheid van de agent centraal staat. Van de agent wordt verwacht dat zij enerzijds—moedig, doortastend en resoluut inspelen op complexe situaties, en anderzijds krijgen zij de ruimte om dienstverlenend te zijn aan de burgers (Fränzel, 2012). Deze aanpak moet leiden tot het verhogen van politiestatistiek wat als gevolg heeft dat het de veiligheid in de buurt verhoogd (Ministerie van Veiligheid en Justitie, 2012).

De hoofddoelstelling van de Nationale Politie is te komen tot een ‘veiligere samenleving’ waarbij van de politie het volgende wordt gevraagd: *beschermen* (mensen, vrijheid en bezittingen), *begrenzen* (ongoorloofd en gewelddadig gedrag) en *bekrachten* (ondersteuning gewenst gedrag en samenwerking) (Fränzel,2012). De robuuste basisteams zijn geografisch verdeeld over de districten. Hierboven is aangegeven dat het robuuste basisteam het fundament vormt voor de politie op lokaal niveau. De basisteams zijn geografisch verdeeld over de districten. Daarnaast ligt de robuustheid van de basisteams bij de beschikbaarheid en aanspreekbaarheid van de politie (MvV&J, 2012). De kerntaken van het basisteam zijn:

- Gebiedsgebonden en probleemgericht werken, netwerken (wijkzorg)
- Toezicht en handhaving van wet-en regelgeving (inclusief verkeer, vreemdelingen en milieu)
- Verlenen van noodhulp
- Opsporen (afhandeling van veel voorkomende criminaliteit, VVC-zaken)
- Intake (receptiefunctie, opvang publiek, opnemen aangiften)
- Aanpakken jeugdproblematiek
- Horecatoezicht
- Toezicht evenementen
- Aanpakken huiselijk geweld
- Uitvoeren van dierenpolitietaken
- Uitvoeren executietaken
- Uitvoeren korpscheftaken
- Uitvoeren milieutaken
- Slachtofferzorg (MvV&J,2012).

Een basisteam omvat meerdere gemeenten, één gemeente of een deel daarvan (MvV&J,2012). Het aanspreekpunt voor het basisteam is de chef die verantwoordelijk is voor het lokaal bestuur van de politie in een bepaald gebied. De chef draagt daarmee de resultaatverantwoordelijkheid van de basisteams. Het robuuste basisteam wordt ook wel blauw genoemd en kent drie hoofdgroepen; wijkagenten, algemene inzetbare medewerkers en intake & service. De algemene inzetbare medewerkers zijn; noodhulpeenheden, opsporingsmedewerkers veel voorkomende criminaliteit (VVC), eenheden handhaving en openbare orde en overige bijzonderheden waar extra medewerkers voor nodig zijn. Kortom, wijkagenten en noodhulpeenheden behoren tot het robuuste basisteam, terwijl het WIT behoort tot de districtsrecherche. Figuur 1 geeft de hiërarchie van de politieorganisatie weer. Deze figuur laat zien hoe de districtsrecherche en het basisteam hiërarchisch verdeeld zijn. Het WIT richt zich op het district Twente en behoort daarom niet tot de regionale eenheid, maar tot het districtsniveau. De regionale eenheid Oost-Nederland waar Twente onderdeel van is betreft de provincies Overijssel en Gelderland.



Figuur 1. Hiërarchie nationale politie (Ministerie van Veiligheid en Justitie,2012).

2.2 Wijkagenten

Zojuist is beschreven dat wijkagenten onderdeel zijn van het robuuste basisteam en een sleutelfunctie vervullen in het robuuste basisteam. In deze paragraaf worden de taken van de wijkagent specifiek uitgelegd. Allereerst worden de algemene taken van de wijkagent beschreven en vervolgens worden de taken met betrekking tot woninginbraken beschreven.

Algemene taken

Van de wijkagenten wordt verwacht dat zij hun wijk en bewoners kennen. De wijkagenten fungeren als het gezicht van de wijk die in verbinding staan met hun wijk. Zij zijn alert op signalen uit de wijk en

rapporteren hierover ten behoeve van adequate opvolging; aldus het Ministerie van Justitie en Veiligheid (2012). Het doel van de wijkagent is de veiligheid en leefbaarheid in de wijk waarborgen (NRC, 2007). Om dit doel na te streven zijn de taken van de wijkagent verdeeld. De wijkagent verricht 80% wijkwerkzaamheden en 20% niet-wijkwerkzaamheden. De kerntaken van wijkagenten worden gegeven in het rapport van COT & Andersson Elffers Felix (2010) en luiden als volgt:

1. Rechtstreeks contact met burgers
2. Activiteiten op straat
 - a. Algemene of preventieve surveillance (vaak in combinatie met bezoek aan instelling of huisadres)
 - b. Meldingen rijden (een melding waar men voor een bepaalde tijd moet zijn. Dit komt slechts sporadisch voor bij wijkagenten)
 - b. Handhaving en toezicht (veelal gericht op verkeer en openbare orde)
 - d. Normbevestiging (minder reactief, optreden met een sterk preventief karakter)
3. Hulpverlening (zowel incidenteel als met een repetitief karakter i.r.t. een bepaalde persoon)
4. Problemen in de wijk aanpakken
 - a. Reactieve aanpak (via meldingen, telefoontjes, briefing, mutaties)
 - b. Preventie van overlast en criminaliteit (door politiemaatregelen of het bevorderen van maatregelen bij partners)
 - c. Preventie van escalatie van conflicten en spanningen in de buurt
 - d. Probleemgerichte aanpak (het aanpakken van factoren van een reeks gelijksoortige problemen of incidenten)
5. Opsporingsactiviteiten (beperkt direct opsporingsonderzoek, vaker informatieverstrekken t.b.v. rechercheonderzoek in de wijk)
6. Samenwerking met externe partners (het opbouwen van relaties en netwerken, het vervullen van een regiefunctie bij de aanpak van problemen)
7. Schakelfuncties
 - a. Schakel tussen politie en burgers (informatieverstrekker over problemen, politieaanpak en bemiddelaar bij kritiek/klachten over politie)
 - b. Schakel tussen bestuur en straat (wijkagent levert informatie over wat er speelt in de wijk aan bestuurders)
 - c. Schakel tussen politie en andere instanties (leveren van informatie en/of aanzetten tot activiteiten)
8. Interne functies (informatieverstrekker naar collega's, poortwachter van de politie)
9. Administratief en bureauwerk (partners bellen, informatie verzamelen, vergaderingen voorbereiden, gegevens invoeren, mutaties en rapporten opstellen). Overige taken (bijvoorbeeld opleiding van jonge politiemensen)

Uit het rapport van COT & Andersson Elffers Felix (2010) blijkt dat wijkagenten een scala aan taken hebben zoals deze formeel zijn vastgesteld. De vraag is nu of deze taken ook in de praktijk worden uitgevoerd of dat deze taken alleen op papier zijn vastgelegd. In 2010 is er onderzoek gedaan naar wijkagenten in opdracht van het ministerie van Binnenlandse zaken om de relatieve werkzaamheden in kaart te brengen. De volgende figuur toont de resultaten van dit onderzoek:

Tabel 2. Tijdsbesteding wijkagenten (COT & Andersson Elffers Felix, 2010)

<i>tijd in minuten per dienst</i>	<i>in de wijk</i>	<i>voor de wijk</i>	<i>niet voor de wijk</i>	<i>totaal</i>	<i>%</i>
Briefing	-	-	-	16	3,1%
Intake	8	24	20	52	10,2%
netwerken met burgers en instellingen	49	65	13	127	25,0%
noodhulp en afhandeling incidenten	22	25	67	114	22,4%
toezicht en handhaving	66	33	38	137	26,9%
Opsporing	10	30	23	63	12,4%
				508 ¹	100%
Totaal	154	176	161		
%	30,4%	34,7%	31,7%		

Tabel 2 laat zien dat de taakverdeling niet is verdeeld zoals in de ideale situatie. In de ideale situatie heeft een wijkagent 80% wijkgerelateerde taken en 20% niet wijk gerelateerde taken. De figuur laat zien dat de wijkagent in werkelijkheid 65.1% wijk gerelateerde taken uitvoert en 31.7% niet wijk gerelateerde werkzaamheden uitvoert. De werkelijke verhouding klopt dus niet met de ideale situatie. In deze scriptie wordt verder niet in gegaan op de tijdsbesteding van de wijkagent, wel dient deze figuur als achtergrond informatie om zo de wijkagent beter te begrijpen. In werkelijkheid hebben wijkagenten minder tijd voor de wijk dan van hen wordt verwacht. Opvallend is dat tabel 2 laat zien dat 22.4% van de totale werkzaamheden bestaat uit het uitvoeren van de noodhulp. In de volgende paragraaf wordt dieper in gegaan op de werkzaamheden van de noodhulpeenheden. Daarnaast wordt de wijkagent ook wel 'de regisseur van de wijk' genoemd. Door de regie over de wijk te nemen en als het ware boven de partijen de situatie te overzien kan een wijkagent bijsturen waar dat nodig is (COT & Andersson Elffers Felix, 2010). Wijkagenten werken autonoom en hebben veel discretie tijdens het uitoefenen van taken. Zij krijgen te maken met een veelheid aan problemen waar zij voortdurend eigen keuzes moeten maken (MvV&J, 2012). In het ontwerpplan van de Nationale Politie (2012) wordt er gesteld dat 'politiemedewerkers, in dit geval wijkagenten, beschikken over een grote mate van handelings- en beslissingsruimte (professionele vrijheid) bij het reageren op plotselinge en ingrijpende gebeurtenissen'. Wanneer de wijkagenten professionele vrijheid toegekend wordt, krijgen zij tevens toestemming om af te kunnen wijken van protocollen en procedures in buitengewone situaties (MvV&J, 2012).

Taken bij woninginbraken

Opvallend is dat nergens in de taken van de wijkagent zoals hierboven is genoemd specifiek taken met betrekking tot woninginbraken genoemd worden als taak. De taken met betrekking tot woninginbraken zitten geweven in taken zoals opsporing en preventie. In de negen taken die hierboven zijn beschreven, staat dat de wijkagent fungeert als een informatieverstrekker bij de opsporing. Dit geldt ook bij de opsporing naar woninginbraken. Van de wijkagent wordt verwacht dat hij/zij informatie over een mogelijke dader doorspeelt naar het researchteam wat zich richt op woninginbraken, in dit geval het WIT. Vervolgens wanneer er in de wijk van de wijkagent zich een inbrakengolf voordoet, moet de wijkagent zich hier op richten, de wijkagent moet problemen aanpakken in de wijk zoals dat in zijn taakomschrijving is omschreven. Daarnaast wordt tevens van de wijkagent verwacht dat de wijkagent met behulp van preventie het aantal woninginbraken kan

beperken. Tot slot heeft de wijkagent ook bepaalde taken wat betreft woninginbraken als de wijkagent de functie van noodhulp uitoefent (Politie Oost- Nederland,2013). De taken van noodhulpeenheden worden in de volgende paragraaf besproken.

2.3 Noodhulpeenheden

Net als de wijkagenten zijn noodhulpeenheden ook onderdeel van het robuuste team. Daarnaast is eerder in deze paragraaf genoemd dat wijkagenten ook af en toe als noodhulpeenheden functioneren. In deze paragraaf wordt beschreven wat de taken zijn van noodhulpeenheden, zowel de algemene taken als de taken met betrekking tot woninginbraken.

Algemene taken

De algemene taak van noodhulpeenheden wordt door de politie omschreven als hulp bij incidenten die met spoed inzet van de politie nodig hebben, ook wel de 112-meldingen (Politie,2013). Om de noodhulp uit te oefenen zijn politie mensen 24 uur per dag 7 dagen per week beschikbaar. Wanneer de noodhulp wordt ingeschakeld bij incidenten is het van belang dat noodhulpeenheden direct handelen. De noodhulpeenheden worden naar deze meldingen geleid via de regionale meldkamer die alle noodhulpeenheden aanstuurt. De incidenten waar noodhulpeenheden te hulp schieten zijn levensbedreigende situaties, afhankelijkheid of hulpeloosheid en escalatiegevaar. Uit een onderzoek van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties(BZK) (2010), blijkt dat de noodhulp door de samenleving gedefinieerd wordt als: *‘Noodhulp is de reactie van de politie op incidenten (meldingen van gebeurtenissen en/of verzoeken om hulp) waarbij een directe (spoedeisende) fysieke (politie)reactie noodzakelijk is’*. De noodhulp wordt zowel door de samenleving, als door de politie, beschouwd als een kerntaak van de politie. De meldingen die de noodhulp afhandelt zijn prio-1 en prio-2 meldingen, dat zijn meldingen waarbij de melder vrijwel direct hulp nodig heeft. De meldingen vanaf prio-3 zijn meldingen die later opgepakt worden door andere afdelingen dan de noodhulp. Tabel 3 beschrijft het proces van noodhulpeenheden wanneer zij een prio-1 en prio-2 melding af moeten handelen.

Tabel 3. Schema proces noodhulp (MvBZK, 2010)

Schema proces Noodhulp

Processen	Belangrijkste producten
verwerken melding	inzetopdracht
behandelen incident	terugkoppeling aan melder, mutatie, proces-verbaal van bevindingen
monitoren behandeling incident	evaluatieverslag

Tabel 3 laat zien dat de noodhulpeenheden niet alleen als taak hebben om ter plaatse te komen, ook moeten zij de eerste administratieve handelingen van het incident uitoefenen. Dit heeft tot gevolg dat de noodhulp de eerste informatie van plaats delict verzameld. In het onderzoek van het ministerie van BZK(2010) wordt de taak van de noodhulp als volgt omschreven: *‘Noodhulp eindigt daar waar het incident overgaat in een ander proces’*. De noodhulp is in alle delen van het land anders georganiseerd, uiteindelijk worden er centrale richtlijnen opgesteld met de invoering van de Nationale politie. Op dit moment is de noodhulp zo georganiseerd dat noodhulpeenheden door lokale eenheden worden ingevuld. Vaak zijn het dezelfde/vaste uitvoerders, maar het komt ook wel eens voor dat de wijkagent een noodhulpdienst draait. Daarnaast kennen Hengelo en Enschede wijkteams. Elk wijkteam is in het bezit van één of meerdere wijkagenten, waardoor het ook mogelijk

is dat de wijkagent noodhulpdiensten draait. Uitvoerders van de wijkteams draaien in de meeste gevallen ook de noodhulpdiensten in hun wijk of stad. Hierdoor proberen politie Hengelo en Enschede de noodhulpeenheden zo veel mogelijk wijkgericht in te zetten, zodat zij al bekend zijn met de wijk (BZK,2010).

Taken bij woninginbraken

Wanneer er een melding binnenkomt van een woninginbraak gaat de noodhulp ter plaatse. Allereerst is het de taak van de noodhulp om ter plaatse alles af te handelen wat er van hen verwacht wordt. Wanneer er een mogelijke dader aanwezig is, wordt deze opgepakt. Helaas worden woninginbrekers weinig op heterdaad aangehouden. Als er geen dader op heterdaad aangehouden kan worden, moet de noodhulp sporen veilig stellen die mogelijk naar de dader leiden. Tabel 4 geeft onder de checklist aan wat de taken van noodhulpeenheden zijn bij woninginbraken.

Tabel 4. Taken bij woninginbraken (Politie Oost-Nederland, 2013)

	Checklist*	Registratienr	Formulier	Soort	Titel
1 - HInc	AG1 TR1 PD1 BO1 NZO TMA1 TMM0	2013112617	formulier	OD	MELD:DIEFSTAL UIT WONING
2 - HInc	AG1 TR1 PD1 BO0 NZO TMA1 TMM0	2013112532	formulier	MU	MELD:DIEFSTAL UIT WONING
3 - HInc	AG1 TR0 PD0 BO0 NZO TMA1 TMM0	2013112380	formulier	OD	MELD:DIEFSTAL UIT WONING
4 - HInc	AG1 TR1 PD1 BO1 NZO TMA1 TMM0	2013112304	formulier	MU	MELD:DIEFSTAL UIT WONING
5 - HInc	AG1 TR1 PD0 BO1 NZO TMA1 TMM0	2013112303	formulier	MU	MELD:DIEFSTAL UIT WONING

De afkortingen in tabel 4 staan voor de volgende taken:

1. AG: Aangifte opgenomen
2. TR: Technische recherche ingeschakeld
3. PD: Plaats delict onderzoek
4. BO: Buurtonderzoek
5. NZO: Nazorg
6. TMA1: Terugmelden aan aangever
7. TMMO: Terugmelden aan melder

De taken die hierboven in tabel 4 zijn beschreven liggen officieel bij de noodhulpeenheden die ook de melding van de woninginbraak hebben afgehandeld. Het is de bedoeling dat wanneer een noodhulpeenheid ter plaatse gaat bij een woninginbraak, de noodhulpeenheid ook de verdere taken verricht die toebehoren tot de noodhulpeenheden. Indien alle taken zijn uitgevoerd is het aan een

andere afdeling in de politie organisatie om de zaak verder af te handelen. De noodhulpeenheden handelen alles af voor zover zij kunnen. De opsporing van de woninginbreker is het werk van de recherche, daar ligt in eerste instantie niet de prioriteit van de noodhulpeenheden.

2.4 Woninginbrakenteam

Nu duidelijk is dat het eerste politiewerk bij een woninginbraak wordt verricht door noodhulpeenheden en in sommige gevallen wijkagenten, is het de vraag wat de taken van het WIT zijn. Wanneer de taken van de noodhulpeenheden zijn uitgevoerd, komt de recherche in beeld, in dit geval het WIT, om de dader op te sporen. In deze paragraaf worden de taken van het WIT beschreven. Het WIT heeft zich gespecialiseerd in woninginbraken, alle taken die in deze paragraaf worden beschreven hebben dan ook betrekking op woninginbraken.

Taken

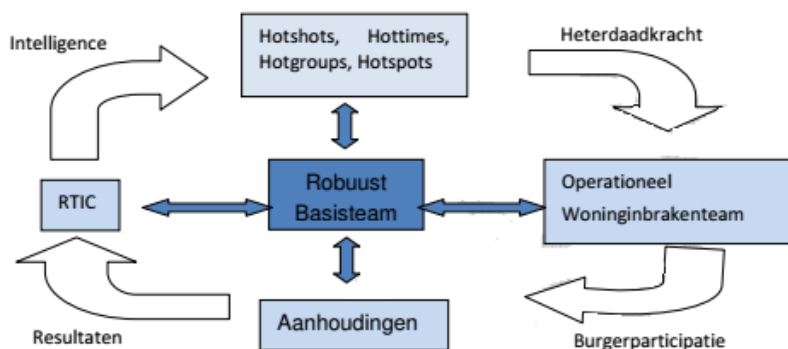
Het WIT is een team dat is opgericht met als doel om inbraken op te lossen en verdachten op te pakken. Voordat het regionale WIT was opgericht kon iedere stad een eigen invulling geven om het aantal woninginbraken te verlagen. Vanaf 2012 is er een regionaal team dat alle woninginbraken in Twente onderzoekt. Het WIT is opgericht, omdat voor de oprichting van het regionale team veel zaken op de plank bleven staan. Daarnaast was het aantal woninginbraken verlagen destijds een speerpunt van de politie Oost-Nederland. Met ingang van de nationale politie is de focus op woninginbraken nu een landelijke prioriteit geworden. Door een regionaal team te vormen met medewerkers uit de hele regio kan er meer aandacht besteedt worden aan het oplossen van woninginbraken. Met behulp van een regionaal team kan expertise gebundeld worden, kan er een uniforme aanpak gecreëerd worden en bestaat er meer researchcapaciteit (Siemerink, 2013). Uiteindelijk is het WIT verantwoordelijk voor het verhogen van het oplossingspercentage van woninginbraken. Het WIT Twente is onderdeel van de districtsrecherche dat pas na de werkzaamheden van het robuuste basisteam in beeld komt. De districtsrecherche is, samen met de opsporing binnen de basisteams, verantwoordelijk voor de opsporing en aanpak van criminaliteit met hoge impact en de probleemgerichte aanpak van veel voorkomende criminaliteit. In dit geval gaat het om de opsporing naar woninginbraken die behoren tot de 'high impact crimes' (MvV&J, 2012). Het WIT behoort tot een ander niveau in de politieorganisatie dan de wijkagent en noodhulpeenheden. Het WIT Twente bestaat in totaal uit vijftien medewerkers waarvan een teamchef, drie coördinatoren en elf uitvoerende leden (Siemerink, 2013). De centrale werkplek van het WIT is gevestigd in Almelo, hier werken medewerkers uit de gehele regio. Een aantal van de uitvoerende leden komen uit het robuuste basisteam. De uitvoerende leden uit het robuuste basisteam moeten eens in de zoveel tijd werken bij de districtsrecherche voor ongeveer drie maand. Na deze drie maand rouleren een aantal uitvoerende leden weer. De drie coördinatoren hebben allen een eigen gebied waar zij verantwoordelijk voor zijn. De coördinatoren hebben de regio Twente verdeeld in Enschede, Hengelo en Almelo. De omliggende plaatsjes die bij de stad horen, behoren ook tot de coördinator die verantwoordelijk is voor een bepaalde stad. Wanneer er zich een inbrakengolf in Enschede voordoet, is het in de eerste plaats de verantwoordelijkheid van de coördinator van Enschede om de opsporing in goede banen te leiden. Vervolgens zijn de coördinatoren gezamenlijk verantwoordelijk voor de regio Twente. Zij hebben dan ook de taak om alle zaken betreffende woninginbraken met een daderindicatie op te pakken en te verdelen onder de uitvoerende leden. De leden voeren de opsporingszaken uit en de coördinatoren zijn verantwoordelijk voor het toezicht op de zaken en om de zaken in goede banen te leiden. Het WIT komt pas in beeld wanneer blauw alle informatie verzameld heeft en er een mogelijke daderindicatie

is. Vervolgens draagt blauw de zaak over aan het WIT om een het opsporingsproces naar de dader te starten.

2.5 Ideale situatie

In de vorige paragrafen is omschreven wat de formele taken zijn van wijkagenten, noodhulpeenheden en het WIT bij de aanpak van woninginbraken. Daarnaast bestaat er een ideale situatie waarin wijkagenten, noodhulpeenheden en het WIT samen de woninginbraken aanpakken. In deze paragraaf wordt de ideale situatie geschetst hoe wijkagenten, noodhulpeenheden en het WIT er samen voor kunnen zorgen dat het aantal woninginbraken afneemt.

Sinds de invoering van de Nationale politie in 2013 is het concept deelprojectplan woninginbraken opgesteld. Dit concept is het ideale proces om woninginbraken op te lossen. De figuur hieronder laat het ideale concept zien.



Figuur 2. Ideaal concept woninginbraken (Politie,2013).

Figuur 2 laat zien dat het Robuuste basisteam centraal staat. Eerder in dit hoofdstuk is beschreven dat de wijkagenten en noodhulpeenheden onderdeel zijn van het robuuste basisteam. Daarnaast laat figuur 2 zien dat het robuuste basisteam afhankelijk is van allerlei factoren om goed te kunnen functioneren. De factoren waar het robuuste basisteam afhankelijk van is, zijn real time intelligence (relevante operationele informatie), informatie over hotshots, hottimes, hotgroups, hotspots en informatie van het Woninginbrakenteam om de dader aan te houden. De afhankelijkheden in figuur 2 laten zien wat voor informatie het robuuste team nodig heeft om aanhoudingen te verrichten en gericht te werk te gaan met betrekking tot woninginbraken. Dit zou de ideale situatie zijn, waarbij niet alleen het WIT een rol in de opsporing speelt, maar tevens het robuuste basisteam.

2.6 Conclusie

In dit hoofdstuk zijn de taken van wijkagenten, noodhulpeenheden en het WIT besproken. Daarnaast is uit dit hoofdstuk gebleken dat de wijkagenten voornamelijk als taak hebben bij de aanpak van woninginbraken om het WIT van informatie te voorzien. Vervolgens hebben de noodhulpeenheden de eerste taken, zowel op plaats delict als administratieve handelingen. Wanneer noodhulpeenheden alle taken hebben uitgevoerd en er voldoende informatie is om een opsporingsproces te starten dan dragen de noodhulpeenheden hun taak over aan het WIT. Het WIT is het rechercheteam dat gespecialiseerd is in het opsporen van woninginbrekers. In de ideale situatie wordt er goed gecommuniceerd tussen wijkagenten, noodhulpeenheden en het WIT en vullen zij elkaar aan in het opsporing proces. Daarentegen is in hoofdstuk 1 beschreven dat politie Oost-Nederland een

probleem ervaart in de ondersteuning van de wijkagent. De ideale situatie zoals in dit hoofdstuk beschreven werkt niet naar behoren bij de politie Oost-Nederland. Met behulp van dit hoofdstuk is er een achtergrond geschetst over hoe het woninginbrakenbeleid formeel moet functioneren. In hoofdstuk 5 van dit onderzoek wordt de ondersteuning van wijkagenten en noodhulpeenheden geanalyseerd, hier wordt duidelijk hoe de ondersteuning in werkelijkheid verloopt. Door middel van dit hoofdstuk kan er een vergelijking gemaakt worden met de praktijk. Uit deze vergelijking kunnen mogelijk verbeteringen in het huidige beleid naar voren komen. Voordat met deze vergelijking wordt gestart wordt in het volgende hoofdstuk een theoretisch kader geschetst die mogelijke oorzaken biedt voor de problemen die zich voordoen in de ondersteuning van de wijkagenten en noodhulpeenheden.

Hoofdstuk 3- Theoretisch kader

3.1 Inleiding

In het eerste hoofdstuk is beschreven wat de aanleiding is van het onderzoek, namelijk dat de politie Oost-Nederland problemen ondervindt in de ondersteuning van wijkagenten en noodhulpeenheden door het WIT bij de aanpak van woninginbraken. Vervolgens is in hoofdstuk 2 beschreven wat de formele taken zijn van wijkagenten, noodhulpeenheden en het WIT bij de aanpak van woninginbraken. Ook is in hoofdstuk 2 de ideale situatie geschetst hoe wijkagenten, noodhulpeenheden en het WIT samenwerken om het aantal woninginbraken te verminderen. Uit hoofdstuk 1 is gebleken dat de ideale situatie niet naar behoren werkt bij de politie Oost-Nederland, omdat politie Oost-Nederland problemen ondervindt binnen de ondersteuning van de wijkagenten en noodhulpeenheden. Om te onderzoeken wat de verklaringen zijn van deze problemen wordt er in dit hoofdstuk een theoretisch kader geschetst. Met behulp van het theoretisch kader wordt een kader gevormd om antwoord te geven op de onderzoeksvraag. Met behulp van de theorie worden naar mogelijke verklaringen gezocht die leiden tot problemen binnen de ondersteuning van de wijkagent door noodhulpeenheden en het WIT bij de aanpak van woninginbraken. Allereerst wordt beschreven wat het type probleem is. Vervolgens worden theorieën gebruikt die over het type probleem hebben geschreven.

Er doen zich problemen voor in de ondersteuning van wijkagenten en noodhulpeenheden door het WIT bij de aanpak van woninginbraken. Het type probleem is een organisatieprobleem, maar tevens een probleem tussen managers en uitvoerders. Het probleem in de ondersteuning is een organisatieprobleem, daarom worden er in dit hoofdstuk theorieën gebruikt die verklaringen geven voor het probleem. Allereerst wordt er gebruik gemaakt van klassieke theorieën. De klassieke theorie die centraal staat is de theorie van Yeheskal Hasenfeld (1983) over 'Human Service Organisations', ook wel dienstverlenende organisaties. Daarnaast geeft ook Michael Lipsky (1980) inzicht in problemen die zich voordoen binnen een organisatie, maar deze theorie is vooral gericht op het verschil tussen uitvoerders en managers. De theorie die van Lipsky (1980) gebruikt wordt in dit onderzoek, is de theorie over 'Street-level Bureaucrats'. Kenmerkend voor street-level bureaucrats is dat zij discretionaire ruimte hebben. Dit wil zeggen dat zij vrije ruimte hebben om eigen beslissingen te maken. Ook aan de discretionaire ruimte zal in dit hoofdstuk aandacht besteedt worden. Tot slot wordt er gebruik gemaakt van een klassieke politietheorie van Reuss-Ianni (1983) 'two cultures of policing'. Deze geeft verklaringen voor problemen die zich voordoen tussen managers en uitvoerders in de politieorganisatie. De drie genoemde theorieën vormen de basis van dit onderzoek. Uit deze theorieën komt naar voren wat mogelijke verklaringen zijn voor problemen die zich voordoen in een organisatie. Wanneer duidelijk is welke verklaringen er worden gegeven voor het probleem, worden deze verklaringen aangevuld met recente politieliteratuur.

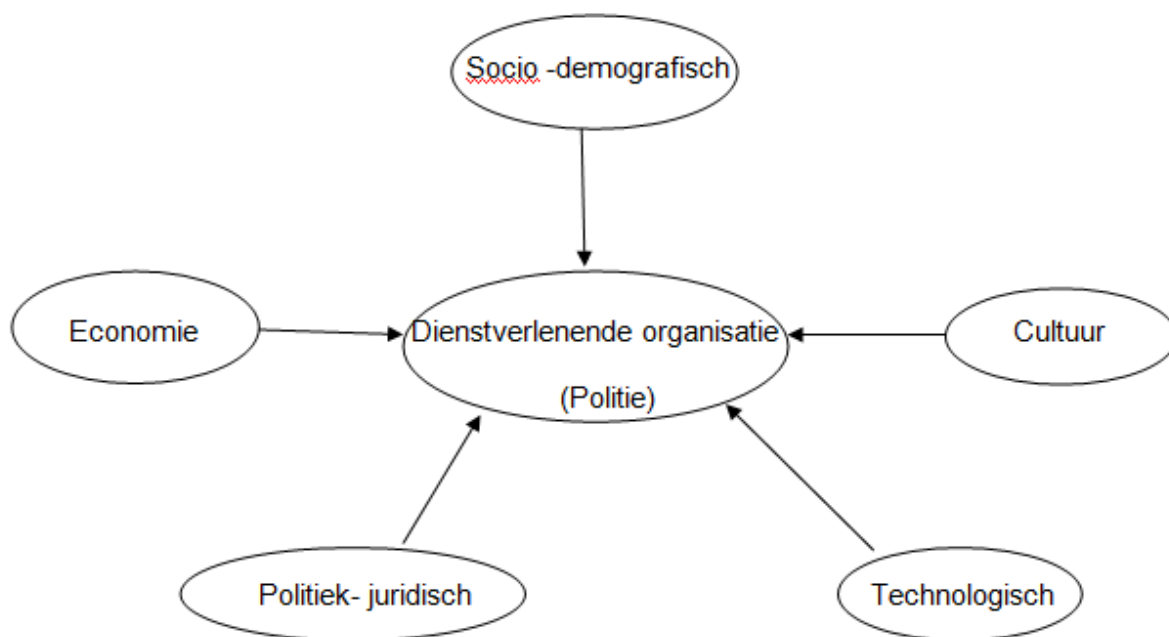
3.2 Dienstverlenende organisatie

Met behulp van klassieke theorieën worden er naar verklaringen gezocht voor de problemen die zich voordoen. In dit hoofdstuk staat de theorie van Hasenfeld (1983) centraal over 'Human Service Organisations', ook wel dienstverlenende organisaties. In de literatuur noemt Hasenfeld (1983) de politieorganisatie een dienstverlenende organisatie. Om de theorie van Hasenfeld beter te begrijpen is het van belang om eerst uiteen te zetten wat een dienstverlenende organisatie is en hoe deze functioneert. Hasenfeld (1983, p.1) beschrijft een dienstverlenende organisatie als volgt:

'I conceptualize human service organizations as a set of organizations that work on people. They have an explicit mandate to transform them from a state that is viewed as socially undesirable, such as ill-health or lack of education, to a state that is viewed as socially more desirable'.

Aan de hand van deze definitie geeft Hasenfeld (1983) aan dat een dienstverlenende organisatie een organisatie is die te maken heeft met mensen en die de mogelijkheid heeft om deze mensen te vormen naar wat sociaal wenselijk is. Hieruit valt op te maken dat een dienstverlenende organisatie afhankelijk is van de omgeving. Wanneer mensen zich niet sociaal wenselijk gedragen is het de taak van de dienstverlenende organisatie om in te grijpen. Hasenfeld (1983) beschrijft dan ook in zijn theorie dat een kernelement van een dienstverlenende organisatie is dat zij afhankelijk zijn van hun omgeving. Doordat dienstverlenende organisaties afhankelijk zijn, zijn zij kwetsbaar voor invloeden van buitenaf en zijn zij bang om autonomie te verliezen. De dienstverlenende organisaties worden beschreven als gevangene van hun omgeving. Zij worden beïnvloed door normen en sociaal-culturele kenmerken van de lokale gemeenschap waarvan zij afhankelijk zijn voor de legitimiteit van de cliënten.

In de theorie beschrijft Hasenfeld (1983) twee soorten omgevingen die invloed hebben op de organisatie, de algemene omgeving en de taakomgeving. De algemene omgeving heeft betrekking op verschillende factoren in de omgeving (economie, demografie, cultureel, politiek, juridisch en technologie) die effect hebben op de organisatie (Hasenfeld, 1983, p.51). Daarentegen refereert de taakomgeving naar een specifieke set van organisaties en groepen met wie de organisatie middelen en diensten uitwisselt en met wie er een bepaalde mate van interactie is. De kenmerken van de taakomgeving worden tevens beïnvloed door de algemene omgeving. In dit onderzoek wordt niet gekeken naar de interactie van organisaties onderling, omdat dit onderzoek zich richt op de interne organisatiestructuur van de politie. De politie heeft als enige organisatie in Nederland het monopolie om geweld uit te oefenen en de orde te handhaven. Het is voor het onderzoek relevanter om dieper in te gaan op de algemene omgeving en om de taakomgeving achterwege te laten. De dienstverlenende organisatie wordt in haar dagelijks werk beïnvloed door haar algemene omgeving. Vervolgens bepaalt de algemene omgeving de prioriteiten van de dienstverlenende organisatie. De factoren van de algemene omgeving die invloed hebben op de dienstverlenende organisaties, waaronder de politie, worden in figuur 3 verder uitgelicht.



Figuur 3. Algemene omgeving dienstverlenende organisatie

Figuur 3 laat zien dat vijf factoren de algemene omgeving van de dienstverlenende organisatie beïnvloeden. De vijf factoren die de algemene omgeving beïnvloeden zijn economische gesteldheid, socio-demografische factoren, culturele factoren, technologische factoren en politiek juridische factoren. Nu duidelijk is welke factoren een dienstverlenende organisatie beïnvloeden wordt in de volgende alinea beschreven wat voor invloed deze factoren hebben op de politieorganisatie.

Algemene omgeving politieorganisatie

Hierboven zijn de factoren beschreven die invloed hebben op de dienstverlenende organisatie. In deze paragraaf worden deze factoren toegepast op de politieorganisatie. De eerste factor die de dienstverlenende organisatie beïnvloedt is de economische gesteldheid. De politie is afhankelijk van fiscale bronnen van de overheid. Wanneer de economische gesteldheid gezond is, heeft de overheid meer budget om te investeren in dienstverlenende organisaties (Hasenfeld, 1983). Het is daarom afhankelijk van de economische gesteldheid wat voor budget de politieorganisatie ontvangt. Wanneer een politieorganisatie minder fiscale bronnen ontvangt dan voorgaande jaren, kan dat tot gevolg hebben dat de doelen van de organisatie ook bijgesteld moeten worden. De tweede factor die de politieorganisatie beïnvloedt, zijn de socio-demografische kenmerken van de algemene omgeving. Socio-demografische kenmerken hebben betrekking op leeftijd, geslacht, gezinssamenstelling, ras en etnische samenstelling, woonlocaties en sociale klassen, dit staat in verband met de variëteit van de behoeften en problemen van de bevolking. De karakteristieken van een bevolking hebben effect op de dienstverlenende organisaties. Wanneer er bijvoorbeeld een scheve verdeling is tussen sociale klassen kan dit leiden tot criminaliteit. Hierdoor moet de politie haar dagelijks werk afstemmen op de behoeften en problemen van de samenleving. De politie is immers de diender van de burger. Wanneer de politie niet reageert op de behoeften en problemen van de burger kan dat consequenties hebben voor de legitimiteit van de politie. De derde factor die de politieorganisatie beïnvloedt is cultuur. Hasenfeld (1983) stelt dat dienstverlenende organisaties gevoelig zijn voor de dominante cultuur en de culturele waarden van

de samenleving. De sociale en culturele overtuigingen bepalen de waarden van een samenleving voor een bepaalde periode. Het is de taak van de politie om die waarden te waarborgen. Wanneer de samenleving te maken krijgt met een stijging van het aantal woninginbraken en de samenleving hecht veel waarde aan veiligheid, dan is het de taak van de politie om de waarde veiligheid te handhaven.

De vierde factor is de technologische ontwikkeling. Elke organisatie is afhankelijk van de omgeving voor het verwerven van een 'service technologie'. Of een organisatie kan innoveren is afhankelijk van de technologische voortgang in de samenleving en afspraken die zijn gemaakt om kennis te verzamelen door middel van onderzoek en training. De politieorganisatie is ook afhankelijk van de technologische ontwikkelingen. Wanneer het aantal woninginbraken stijgt, verwacht de samenleving dat de politie ingrijpt. De politie kan alleen ingrijpen wanneer zij over de juiste technische middelen beschikt. Een voorbeeld van een technisch middel is een goed communicatiesysteem, waardoor er snel gehandeld kan worden. Daarnaast heeft de politie ook te maken met bijvoorbeeld inbrekers die ook over technische middelen beschikken. De politie moet bij de tijd blijven qua techniek om inbrekers op te kunnen sporen of om preventief te kunnen handelen. Tot slot spelen politieke en juridische factoren een rol bij de politieorganisatie. Allereerst zijn bronnen/middelen die dienstverlenende organisaties nodig hebben in het bezit van de overheid. De toegang tot deze bronnen/middelen wordt beheerst door het politieke proces. Daarnaast heeft de dienstverlenende organisatie zich te houden aan juridische beperkingen tijdens het uitoefenen van het werk. De overheid beslist niet alleen over het toedelen van de middelen/bronnen, maar ook over onder welke voorwaarden deze middelen/bronnen ingezet mogen worden. Op dit moment heeft het verlagen van het aantal woninginbraken een hoge prioriteit in de samenleving. Wat betekent dat de politiek maatregelen moet treffen om tegemoet te komen aan de behoefte van de samenleving om het aantal woninginbraken te verlagen. Vermoedelijk krijgt de politieorganisatie van de overheid middelen/bronnen om het stijgende aantal woninginbraken tegen te gaan. Daarnaast heeft de politieorganisatie ook te maken met juridische beperkingen. De politie kan niet zomaar een willekeurige burger oppakken om deze op te laten draaien voor inbraken, daarvoor moet de politie juridische procedures volgen.

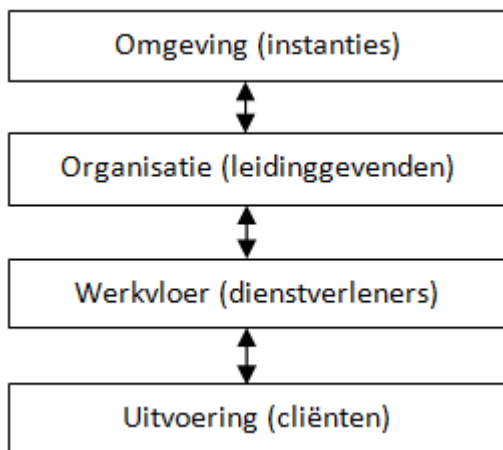
'Loosely coupled system'

Nu het concept dienstverlenende organisatie beschreven is, kan er stilgestaan worden bij de klassieke organisatietheorie van Hasenfeld die mogelijke verklaringen geeft voor de problemen in de ondersteuning. In de theorie beschrijft Hasenfeld (1983, p.150) dat dienstverlenende organisaties 'loosely coupled' zijn. Volgens Perrow (in ECIS, 2010) zijn 'loosely coupled systems' effectiever wanneer een organisatie onderhevig is aan externe factoren. In dit geval is de dienstverlenende organisatie afhankelijk van de algemene omgeving.

Een loosely coupled organisatie wordt door Hasenfeld (1983, p.150) gedefinieerd als:

'Een organisatie waarin de structurele elementen en activiteiten losjes aan elkaar zijn gekoppeld, regels worden geschonden, beslissingen zijn vaak niet geïmplementeerd, of wanneer ze geïmplementeerd zijn heeft het onzekere gevolgen, technologieën zijn inefficiënt, en evaluatie en inspectie systemen zijn ondermijnd of zo vaag weergegeven dat er maar weinig coördinatie mogelijk is'.

Uit deze definitie valt af te leiden dat een 'loosely coupled system' niet kan functioneren in een strakke organisatie, maar in een organisatie die open staat voor veranderingen. Doordat de organisatie voortdurend in beweging is, is het belangrijk dat er binnen de organisatie structuur is. Dat wil zeggen dat binnen een dienstverlenende organisatie er verschillende afdelingen zijn met eigen specialisaties. Doordat er verschillende afdelingen bestaan, heeft dit tot gevolg dat eenheden autonomie bezitten en een eigen identiteit. Als gevolg van het bezitten van autonomie en een eigen identiteit communiceren eenheden op een afgebakend, infrequent, slome of onbelangrijke manier met andere eenheden (Hasenfeld, 1983, p.150). Deze manier van communiceren is typerend voor een 'loosely coupled' organisatie. Verschillende karakteristieken van het concept 'loosely coupled' dragen ertoe bij dat eenheden binnen een 'loosely coupled system' beschikken over autonomie, een eigen identiteit en dat communicatie stagneert (Hasenfeld, 1983). Een eerste karakteristiek van 'loosely coupled' is dat afdelingen van de organisatie zwak gekoppeld zijn. Doordat er verschillende afdelingen bestaan met verschillende taken en activiteiten doet dit afbreuk aan de kern van de organisatie. Doordat afdelingen zwak gekoppeld zijn, is er geen organisatorische samenhang tussen de activiteiten van de verschillende afdelingen. Hierdoor kan er moeilijk gecoördineerd worden door autoriteiten van de organisatie, waardoor de eenheden vrije handelsruimte krijgen. Een karakteristiek is dat er een zwak controle systeem bestaat voor de werknemers. Daarnaast is de coördinatie zwak in een 'loosely coupled' organisatie. De zwakke coördinatie bevindt zich zowel in horizontale als in verticale lijn. De zwakke coördinatie in horizontale lijn hangt samen met de uiteenlopende eisen die de omgeving stelt aan de organisatie. Om tegemoet te komen aan al die uiteenlopende eisen, worden de eisen ondergebracht bij verschillende afdelingen in de organisatie. Hierdoor ontstaan gespecialiseerde afdelingen. De gespecialiseerde afdelingen proberen invulling te geven aan een bepaalde omgevingseis en werken afgezonderd van andere afdelingen. De zwakke coördinatie in verticale lijn is het gevolg van de beperkte meetbaarheid door managers van de resultaten van de dienstverlening door eerstelijnsmedewerkers (uitvoerders). Een laatste karakteristiek is dat er zwakke en meerdere autoriteiten zijn binnen de organisatie. Eenheden en individuen in de organisatie zijn vaak autonoom en afgezonderd van andere eenheden en individuen, vooral van personen die formeel autoriteit hebben over eenheden en individuen (Hasenfeld, 1983, p.150). Doordat de organisatie uit verschillende gespecialiseerde afdelingen bestaat, zijn er voor de afdelingen verschillende autoriteiten aangesteld. Dit leidt tot verschil in autoriteit per afdeling, waardoor het mogelijk is dat de verschillende autoriteiten niet altijd op één lijn liggen met elkaar. Al deze factoren dragen bij aan de autonomie waar de eerstelijnsmedewerkers over beschikken. Doordat eerstelijnsmedewerkers over autonomie beschikken, beschikken zij ook over discretionaire ruimte. Deze discretionaire ruimte is het gevolg van de losse interne verbanden in de organisatie. Doordat afdelingen zwak gekoppeld zijn en hun eigen specialisaties hebben, leidt dit tot verschil in doelen tussen de verschillende afdelingen. Elke afdeling heeft een omgevingseis die zij moeten invullen en vervolgens moeten toepassen in de uitvoering. Figuur 4 geeft weer hoe de omgevingseis wordt uitgevoerd in een dienstverlenende organisatie.



Figuur 4. Werking dienstverlenende organisatie (Liedenbaum, 2011, p. 28)

Figuur 4 laat zien dat de uitvoering van de omgevingseis uiteindelijk afhankelijk is van verschillende factoren, zowel van de omgeving, als de organisatie en de werkvloer. Allereerst stelt de omgeving een bepaalde eis. Deze eis moet de leiding implementeren in de organisatie en vervolgens is het de taak van de eerstelijnsmedewerkers om deze eis in hun dagelijks werk te implementeren en daarna ook uit te voeren. Ook laat figuur 4 zien dat een dienstverlenende organisatie afhankelijk is van de omgeving. Wanneer de omgeving geen eisen stelt aan de organisatie heeft de dienstverlenende organisatie geen taken om uit te voeren. Om deze reden kan de technologie van de organisatie omschreven worden als een open systeem. In dit geval wordt de organisatie beschouwd als technologie. De organisatie kan beschouwd worden als een machine of als een open systeem die afhankelijk is van de omgeving (Hasenfeld, 1983). De politieorganisatie is een open systeem, omdat zij wordt beïnvloed door de omgeving zoals uit figuur 4 is gebleken. Daarnaast werkt de organisatie niet als een machine, omdat het in complexe en onvoorspelbare situaties terecht komt.

'Loosely coupled system' bij de politie

Door de losse interne verbanden doen zich een aantal kenmerken voor in de organisatie. Deze kenmerken zijn de factoren die ertoe bijdragen dat een organisatie een 'loosely coupled system' is, wat ertoe leidt dat eenheden beschikken over autonomie en discretionaire ruimte. De karakteristieken die zojuist beschreven zijn worden in deze paragraaf toegepast op de politieorganisatie. Een eerste karakteristiek is dat afdelingen van de organisatie zwak gekoppeld zijn. Binnen de politieorganisatie zijn verschillende afdelingen met verschillende doelen. Een voorbeeld hiervan is dat wijkagenten en recherche op een gescheiden afdeling werken en verschillende doelen nastreven, dit zorgt voor problemen binnen het koppelen van de verschillende afdelingen. Daarnaast geeft ook Terpstra (2008) aan, dat de werkzaamheden tussen wijkagenten en de recherche niet op elkaar worden afgestemd. Zo werkt de districtsrecherche vaak niet in dezelfde eenheid als de wijkagenten en lijkt het in de meeste gevallen alsof het twee aparte werelden zijn. Een voorbeeld van zwakke samenhang binnen de horizontale lijn dat Liedenbaum (2011, p. 34) uiteenzet is, dat sommige politieorganisaties ervoor kiezen om de noodhulpfunctie apart te organiseren, los van de wijkgebonden politiezorg. Een tweede karakteristiek is dat er een zwak controle systeem bestaat voor de werknemers. Ook de politie heeft te maken met een zwak controle systeem. Doordat dienstverleners, in dit geval de agenten, op straat werken kan de leiding maar beperkt gezag uitoefenen. Het wordt lastig om prestaties van agenten op straat te meten, op straat kunnen agenten in sommige gevallen afwijken van procedures en richtlijnen, doordat sturing en coördinatie

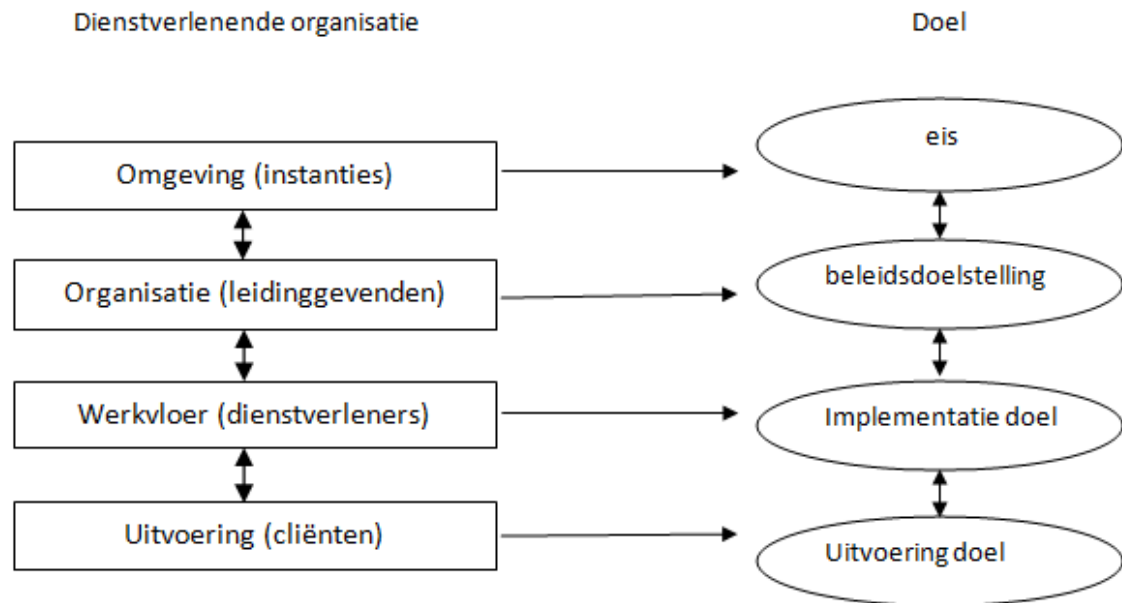
door leidinggevendenden vaak lastig is (Liedenbaum, 2011, p.27). Hierdoor kunnen agenten op straat hun eigen beslissingen maken en situaties naar hun eigen hand zetten. Tot slot de laatste karakteristiek welke zegt dat er zwakke en meerdere autoriteiten zijn binnen de organisatie. Dit heeft vooral betrekking op de verscheidenheid aan taakgebieden die de politie kent, voorbeelden hiervan zijn wijk werk, noodhulp en opsporing. In de meeste gevallen hebben de afdelingen een eigen coördinator, waardoor er meerdere leidinggevendenden aanwezig zijn binnen de politieorganisatie. De zwakke autoriteit valt te wijten aan het feit dat agenten die op straat in complexe situaties handelen, moeilijk controleerbaar zijn (Liedenbaum, 2011). Hierdoor krijgen agenten de mogelijkheid om vanuit ervaringen te handelen in plaats van dat zij richtlijnen en procedures volgen.

Conclusie

Het concept 'loosely coupled' wordt gekenmerkt door drie karakteristieken, die ertoe bijdragen dat een dienstverlenende organisatie 'loosely coupled' is. Deze drie karakteristieken zijn, afdelingen zijn zwak gekoppeld, een zwak controle systeem en coördinatie en zwakke en meerdere autoriteiten binnen de organisatie. Doordat afdelingen los gekoppeld zijn beschikken uitvoerders in een dienstverlenende organisatie over veel autonomie en discretionaire ruimte. Later in dit hoofdstuk wordt de discretionaire ruimte verder uitgewerkt. Met behulp van de theorie van 'loosely coupled systems' zijn er verklaringen gegeven voor de problemen die zich voordoen binnen de ondersteuning van de wijkagent.

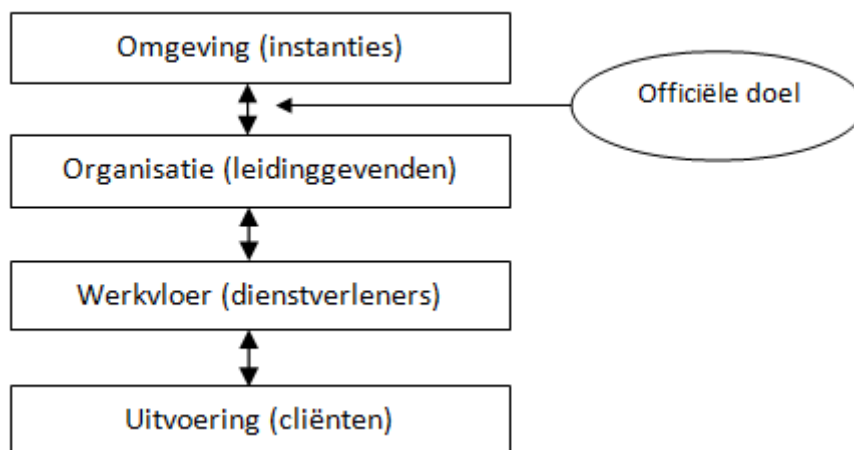
Verskil in doelen

Naast het feit dat dienstverlenende organisaties 'loosely coupled systems' zijn, worden dienstverlenende organisaties gekenmerkt door brede, onduidelijke, groot aantal en vaak conflicterende doelen (Hasenfeld, 1983, p. 108). In deze paragraaf wordt beschreven hoe de kenmerken van de doelen een mogelijke verklaring bieden voor problemen in de ondersteuning. Hermans (2008) geeft aan dat doelen bij sociale organisaties, zoals de politie, meervoudig, vaag, ambigu en tegenstrijdig zijn. Zoals eerder beschreven, is een dienstverlenende organisatie afhankelijk van de eisen die de omgeving stelt aan de organisatie. Hierdoor ontstaan verschillende afdelingen die deze eisen gaan invullen, daardoor ontstaan tevens verschillende doelen. Hermans (2005) beschrijft dat de omgeving pluralistische eisen stelt, waardoor er in de organisatie uiteenlopende doelen geformuleerd worden welke conflicterend zijn. Daarnaast worden de doelen te breed geformuleerd, waardoor de verschillende afdelingen tegenstrijdige specificaties vormen. Tot slot stelt Hermans (2005) dat beleidsdoelstellingen strijdig zijn met de normatieve grondslagen van de dienstverlenende organisatie. Uit de oorzaken die Hermans (2005) beschrijft wat het verschil in doelen verklaard, wordt duidelijk dat de doelen van afdelingen binnen een dienstverlenende organisatie niet altijd overeenkomen. Daarnaast ontstaat er een verschil in doelen doordat beleidsdoelstellingen door verschillende afdelingen anders worden geïmplementeerd. Dit leidt tot verschillende uitvoeringen van de doelen. Figuur 5 laat zien welke fasen de eis moet afleggen binnen de dienstverlenende organisatie voordat het doel wordt uitgevoerd.



Figuur 5. Doelvorming dienstverlenende organisatie

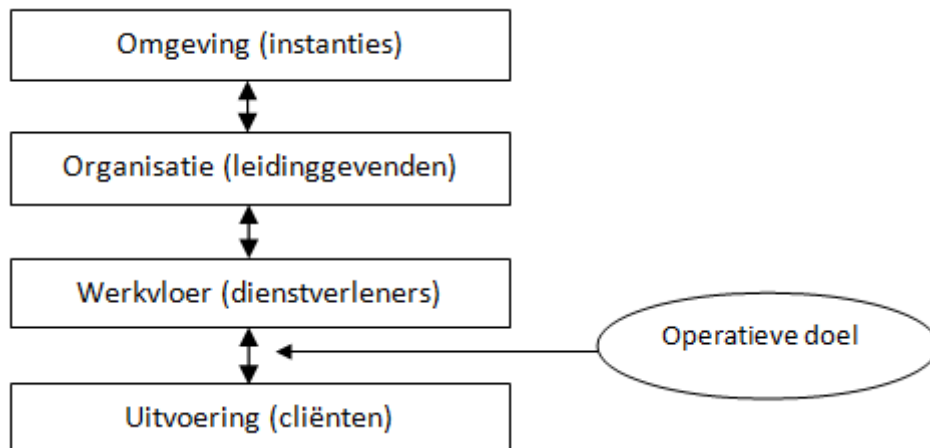
De eerste fase die beschreven wordt in figuur 5 is dat de omgeving een bepaalde eist stelt aan de dienstverlenende organisatie. De tweede fase is dat eis die de omgeving stelt geïmplementeerd wordt in de organisatie, dit gebeurt door het opstellen van beleidsdoelstellingen. Vervolgens wanneer de beleidsdoelstelling is opgesteld, is het van belang dat de beleidsdoelstelling geïmplementeerd wordt op de werkvloer. Tot slot is het van belang dat het doel niet alleen geïmplementeerd is op de werkvloer, maar dat het ook wordt uitgevoerd door de uitvoerders. Nu helder is hoe het proces van doelvorming verloopt en hoe het verschil in doelen binnen de dienstverlenende organisaties ontstaat, is het van belang om te weten wat voor verschil er bestaat tussen de doelen. Hasenfeld (1983) geeft aan dat er een verschil bestaat tussen de beleidsdoelstelling en de uiteindelijke uitvoering van het doel door de dienstverleners. Hasenfeld (1983) beschrijft twee verschillende soorten doelen. De twee doelen die in de theorie worden genoemd zijn officiële doelen en operationele doelen. Het officiële doel dient als een buffer tussen de organisatie en de omgeving waarin de organisatie opereert, zie figuur 6.



Figuur 6. Officieel doel dienstverlenende organisatie

Figuur 6 laat zien dat het officiële doel fungeert tussen de omgeving en de organisatie. De omgeving stelt eisen aan een organisatie, die vervolgens de doelen binnen de organisatie bepalen. Het officiële doel is het doel dat aan de behoeften van de omgeving wil voldoen en leidt tot de beleidsdoelstelling.

Hasenfeld (1983) beschrijft het operationele doel als het doel dat het feitelijke handelen van de organisatie reflecteert en hoe middelen worden ingezet.



Figuur 7. Operatief doel dienstverlenende organisatie

Figuur 7 laat zien dat het operationele doel gevormd wordt op de werkvloer en uiteindelijk wordt toegepast in de uitvoering op straat. Het operationele doel beschrijft hoe de uitvoerders denken en doen en hoe zij het doel vervullen. De operationele doelen worden door de prioriteiten van de uitvoerder bepaald. De prioriteiten van eerstelijnsmedewerkers kunnen geanalyseerd worden aan de hand van de operationele doelen. Figuur 6 laat zien dat het officiële doel, het doel is dat rechtstreeks aan de eisen van de omgeving moet voldoen. Figuur 7 laat daarentegen zien dat het operationele doel voldoet aan de prioriteiten van de dienstverleners. Wanneer het officiële doel niet overeen komt met het operationele doel betekent dit, dat het doel van de organisatie niet aan de eisen van de omgeving voldoet. Dit omdat het officiële doel gebaseerd is op de eisen van de omgeving en het operationele doel het doel is dat de dienstverleners nastreven. De uitvoerders (eerstelijnsmedewerkers) zijn de medewerkers die verantwoordelijk zijn om het officiële doel over te brengen en deze overeen te laten stemmen met hun operationele doelen. Wanneer er ergens in de ketting, om wat voor reden dan ook, het officiële doel niet goed wordt gecommuniceerd aan de volgende schakel, kan dit leiden tot een operationeel doel dat niet overeenstemt met het officiële doel. Prioriteiten binnen verschillende lagen in de organisatie kunnen hierdoor verschillen. Wanneer het operationele doel verschilt van het officiële doel streven de dienstverleners niet de eisen uit de omgeving en beleidsdoelstellingen na. Om deze reden verklaart Hasenfeld (1983, p.87) dat de relatie tussen officiële en operationele doelen in dienstverlenende organisaties van groot belang is.

Volgens Hasenfeld (1983, p. 90) zorgt het niet helder definiëren van de doelen ook voor problemen binnen de samenwerking. Doelen kunnen door afdelingen in de organisatie op verschillende manieren geïnterpreteerd worden. Deze verschillende interpretaties zijn volgens Hasenfeld (1983) het gevolg van de volgende aspecten:

1. Het vormen van een individueel doel naar een organisatie doel
2. Verscheidenheid van doelen

3. Specificiteit en stabiliteit van doelen. De doelen zijn vaak breed geformuleerd en de producten van de doelen zijn ontastbaar.
4. Wanneer doelen niet concreet gedefinieerd zijn, gaan werknemers een eigen invulling geven aan de doelen. Zo kan er een verschil ontstaan in doelen tussen afdelingen, maar ook tussen individuen.

Verskillende doelen politie

Aangezien de politieorganisatie behoort tot een dienstverlenende organisatie heeft het mogelijk binnen de organisatie te maken met meervoudige, vage, ambigue en tegenstrijdige doelen. Wanneer doelen niet overeen komen in de organisatie heeft dat tot gevolg dat de prioriteiten binnen de organisatie verdeeld zijn. Zoomer (2006, p.77) stelt dat samenwerking tussen verschillende onderdelen binnen de politieorganisatie moeilijk is te realiseren. De reden die Zoomer (2006) en Hasenfeld (1983) hiervoor geven, is het verschil in doelen. Binnen de politieorganisatie bestaan er gespecialiseerde eenheden die een eigen doel nastreven. Eenheden zullen alleen in staat zijn om samen te werken met andere eenheden wanneer dit voor hun eigen eenheid ook voordelen heeft. Wanneer de eenheden geen voordeel hebben bij de samenwerking met andere eenheden, zal de samenwerking binnen de politie organisatie niet van de grond komen. Dit is opvallend omdat de politieorganisatie gezamenlijk het doel nastreeft om Nederland veiliger te maken (Politie,2013). Ondanks het gezamenlijke doel stelt Zoomer (2006, p.77) in haar onderzoek dat de politie intern te maken heeft met concurrerende (sub) doelen. Zo focussen de wijkteams zich bijvoorbeeld vooral op de gebeurtenissen in de eigen wijk, zij dragen de verantwoordelijkheid voor de eigen wijk. De wijkteams worden afgerekend op de resultaten die zij behalen in hun wijk, hierdoor zal de neiging om met anderen samen te werken niet groot zijn, tenzij het voor het eigen team voordelen oplevert (Zoomer,2006, p.77). Wijkteams zullen zich hierdoor minder snel in laten met opsporingsactiviteiten. Bij de politie organisatie is merkbaar dat er in de samenwerking tussen recherche en gebiedsfunctionarissen sprake is van uiteenlopende doelen en prioriteiten. Zo is het doel van een rechercheur om een verdachte op te pakken, terwijl een gebiedsfunctionaris als doel heeft om de veiligheidsproblemen in de wijk aan te pakken. Daarnaast worden de doelen van de organisatie bepaald door de omgeving en moet de politie voldoen aan deze eisen. Zo stelt Zoomer (2006) dat de doelen en prioriteiten in de politieorganisatie sterk worden beïnvloed door justitie en lokale bestuurders. Die prioriteiten komen tot uiting in speerpunten en volumeafspraken binnen de politieorganisatie, zo ook in het dagelijks werk waar de agent voor keuzes komt te staan. De opsporing krijgt van justitie en lokale bestuurders andere prioriteiten dan de gebiedsfunctionarissen. Er ontstaan eveneens uiteenlopende en tegenstrijdige doelen binnen de politieorganisatie, doordat er onderscheid gemaakt wordt in de toedeling van prioriteiten.

Conclusie

Een dienstverlenende organisatie zoals de politie, wordt gekenmerkt door het verschil in doelen. Dit verschil in doelen wordt volgens Hermans (2005) door vier factoren veroorzaakt, (1) de omgeving stelt pluralistische eisen, (2) de dienstverlenende organisatie dient meerdere doelstellingen, (3) doelen zijn breed geformuleerd en (4) beleidsdoelstellingen zijn in strijd met de normatieve grondslagen van de dienstverlenende organisatie. Hieruit blijkt dat niet alle doelen in een organisatie overeenkomen. Hasenfeld (1983) geeft als reactie hierop twee verschillende soorten doelen die voorkomen in een dienstverlenende organisatie. De twee doelen die voorkomen bij een dienstverlenende organisatie zijn officiële doelen en operationele doelen. Wanneer deze twee soorten doelen niet overeenkomen kan dit tot gevolg hebben dat dienstverleners niet de eisen uit de

omgeving en beleidsdoelstellingen nastreven. Ook heeft dit gevolgen voor de samenwerking binnen de dienstverlenende organisatie, wanneer een afdeling een officieel doel nastreeft zal het niet snel samenwerken met een afdeling die een operationeel doel nastreeft. Met behulp van deze theorie van het verschil in doelen zijn er oorzaken aangedragen voor de problemen die zich voordoen in de ondersteuning van de wijkagent.

3.3 'Street-level bureaucracy'

In het vorige hoofdstuk is beschreven wat een dienstverlenende organisatie is en wat de kenmerken hiervan zijn. Uit de theorie is gebleken dat de dienstverlenende organisatie verschillende specialisaties en afdelingen kent. De kernactiviteit van een dienstverlenende organisatie is dat de uitvoerder de eisen uitvoert die de omgeving hem stelt. Het belangrijkste van de organisatie is de uitvoering van de taken naar de cliënt. Daarnaast is beschreven dat de uitvoering niet altijd verloopt zoals de leidinggevende eist. Dit valt te verklaren met behulp van de theorie van Lipsky (2010) over 'street-level bureaucrats'.

'Street-level bureaucraat'

De cliënt heeft te maken met een uitvoerder, omdat de uitvoerder de taken op straatniveau uitvoert. Dit betekent dat de werknemer op een lager niveau in de organisatie staat dan bijvoorbeeld de leidinggevende. De werknemers die eerstelijns personeel, uitvoerders, zijn, worden door Hasenfeld (1983) en Lipsky (2010) street-level bureaucraten genoemd. Lipsky (2010) beschrijft Street-level bureaucraten als volgt: publieke dienstverlenende medewerkers die in direct contact staan met burgers tijdens het uitoefenen van hun werk en die beschikken over veel discretionaire ruimte tijdens het uitoefenen van hun werk. De street-level bureaucraat wordt gekenmerkt door het directe en persoonlijke contact met de burger tijdens het uitoefenen van het werk. Daarnaast moeten beslissingen van de uitvoerders direct en op straat gemaakt worden en passend zijn in een bepaalde situatie. Alle street-level bureaucraten werken onder dezelfde omstandigheden. De verschillende omstandigheden die invloed hebben op de street-level bureaucraten luiden als volgt:

1. Tekort aan hulpmiddelen;
2. De vraag naar diensten overstijgt het aanbod;
3. Doelen zijn ambigu, vaag of conflicterend;
4. Uitvoering van de doelen is moeilijk te meten;
5. De cliënten zijn niet vrijwillig;
6. Deze omstandigheden worden hieronder verder uitgewerkt.

Tekort aan hulpmiddelen

Street-level bureaucraten moeten beslissingen nemen onder tijdsdruk en beschikken over beperkte informatie (Lipsky, 2010, p.29). Van de street-level bureaucraten wordt verwacht dat zij direct ter plaatse een beslissing nemen, zonder dat zij in het bezit zijn van alle informatie of tijd hebben om de situatie goed te overzien. Hierdoor werken de street-levelbureaucraten in hoge mate van onzekerheid, omdat er snel beslissingen genomen moeten worden in complexe situaties. Vanuit het oogpunt van het management heeft de street-level bureaucraat een taak te volbrengen vanuit de organisatie. Toch beschouwen de street-level bureaucraten hun werk als iets individualistisch, omdat zij op dat moment met beperkte hulpmiddelen een besluit moeten maken.

Vraag hoger dan het aanbod

De vraag naar diensten van street-level bureaucraten overstijgt het aanbod van de diensten. De street-level bureaucratie heeft vrijwel altijd onvoldoende aanbod om aan de vraag te voldoen. Zelfs wanneer er extra middelen beschikbaar zijn om aan de vraag te voldoen, blijft de vraag stijgen (Lipsky, 1980, p. 33). De vraag en het aantal cliënten is onvoorspelbaar, het is daarom lastig om het aanbod aan te passen aan de vraag. Het aanbod is niet alleen gebaseerd op de wensen van de cliënt, maar de overheid moet wel de mogelijkheid geven om de diensten te kunnen leveren. Zolang de overheid deze mogelijkheid niet geeft kan de organisatie niet voldoen aan de vraag.

Tegenstrijdige doelen

Al eerder in dit hoofdstuk is de theorie van Hasenfeld (1983) met betrekking tot het verschil in doelen gegeven, maar ook Lipsky (2010) ziet het verschil in doelen als een kenmerk van het verschil in managers en uitvoerders. Street-level bureaucraten hebben te maken met verschillende doelstellingen die vaag en tegenstrijdig zijn, zo stelt Lipsky (1980, p.40).

‘Street-level bureaucrats characteristically work in jobs with conflicting and ambiguous goals. Is the role of the police to maintain order or to enforce the law?’

Uit de definitie blijkt dat tegenstrijdigheden zich voordoen in de doelstellingen van de politieorganisatie. Kiest een agent ervoor om de orde te handhaven of om de wet na te leven? De een sluit in sommige gevallen het ander uit. Zo kan bijvoorbeeld in sommige gevallen de openbare orde verstoort worden, terwijl de wet wordt nageleefd. Hier heeft een street-level bureaucraat (lees: agent) dagelijks mee te maken. Daarnaast verwacht de leiding dat street-level bureaucraten een geïdealiseerd doel nastreven. Het is voor street-level bureaucraten lastig om een geïdealiseerd doel na te streven. Lipsky (2010, p.41-44) geeft verklaringen voor de conflicten tussen de doelen:

1. Clientgerichte doelen conflicteren met ‘social engineering’ doelen. Hiermee wordt bedoeld dat handelen in het belang van de cliënt conflicteert met het algemene belang van de organisatie, ook wel de eisen die de samenleving aan de organisatie stelt.
2. Clientgerichte doelen conflicteren met organisatiedoelen. Street-level bureaucraten handelen het liefst vanuit een persoonsgerichte aanpak, waardoor de aanpak wisselt per cliënt. De organisatie hanteert liever protocollen, waardoor zo snel mogelijk een cliënt geholpen kan worden. Deze twee benaderingen zijn tegenstrijdig.
3. Doelconflicten en rolverwachtingen. Verschillende conflicterende referentiegroepen verwachten een bepaalde rol van street-level bureaucraten.

Naast het verschil in doelen geeft Lipsky (2010) een mogelijke verklaring waarom bepaalde taken geen prioriteit hebben tijdens het werk. Dit heeft volgens (Lipsky, 2010) vooral te maken met de spanningen die zich voordoen tussen de mogelijkheden en doelen. De street-level bureaucraten streven ernaar om de organisatiedoelen te realiseren en meten hun dagelijks werk aan de doelen. Doordat doelen niet altijd helder geformuleerd zijn en tegenstrijdigheden bevatten met andere doelen in de organisatie, ontwikkelen street-level bureaucraten eigen concepties over hun dagelijks werk.

Resultaten meten

Prestatiemeting bij street-level bureaucraten is moeilijk te meten. Wanneer prestatiemeting plaats vindt op basis van de geleverde diensten of hoe discretionaire beslissingen zijn gemaakt, dan is het

voor de beoordelaars moeilijk om hiervan de kwaliteit te meten. Twee belangrijke hoofdredenen bepalen waarom prestatiemeting van street-level bureaucraten zo lastig is. Allereerst bestaat er onduidelijkheid over de doelen (Lipsky, 1980, p. 49). Wanneer doelen niet duidelijk zijn kunnen de prestaties van de doelen ook niet gemeten worden. Ten Tweede zijn er teveel variabelen die meegenomen moeten worden tijdens de prestatiemeting om het realistisch te maken. Het is te ingewikkeld om alle variabelen mee te nemen tijdens de prestatiemeting. Ondanks dat prestatiemeting lastig is bij street-level bureaucraten zijn er standaarden ontwikkeld om alsnog de prestaties van street-level bureaucraten te meten. Een voorbeeld wat Lipsky (1980, p.50) geeft met betrekking tot prestatiemeting bij de politie, is dat agenten gemeten worden aan de hand van de hoeveelheid arrestaties per maand. Of dit ook daadwerkelijk de kwaliteit van politiewerk meet is nog maar de vraag.

Cliënten zijn niet vrijwillig

Cliënten van street-level bureaucraten zijn geen vrijwillige cliënten, dit omdat de diensten die zij leveren door geen enkele andere organisatie geleverd kunnen worden. Doordat street-level bureaucraten geen vrijwillige cliënten hebben, kunnen zij ook niet afgerekend worden door de cliënten (Lipsky, 1980, p. 55). Doordat interacties niet vrijwillig zijn, wordt hierdoor de interactie tussen de street-level bureaucaat en cliënt beïnvloed. De street-level bureaucaat krijgt meer invloed, doordat de cliënt afhankelijk is van de dienst van de street-level bureaucaat.

Discretionaire ruimte

Lipsky (1980) stelt dat street-level bureaucraten beschikken over discretionaire ruimte en autonomie tijdens het uitoefenen van hun werk. Met het begrip discretionaire ruimte wordt de vrije handelsruimte bedoeld. De reden waarom street-level bureaucraten beschikken over discretionaire ruimte is dat zij werken in gecompliceerde situaties waar het communiceren met mensen belangrijker is, dan dat zij zich alleen focussen op de werkzaamheden. De situaties waarin street-level bureaucraten handelen zijn variabel en onvoorspelbaar, hierdoor weten street-level bureaucraten niet van tevoren in welke situaties zij terecht komen. Doordat street-level bureaucraten te maken krijgen met complexe werktaken is een reactie hierop dat zij zelf een routine ontwikkelen in het werk door middel van ervaring (Lipsky, 2010, p.83). De prioriteit van street-level bureaucraten is dat zij belang hebben bij het voltooiën van hun werk, terwijl de managers van street-level bureaucraten resultaatgericht zijn en dit graag terug willen zien in het werk van de street-level bureaucraten. Daarnaast houden street-level bureaucraten zich vooral bezig met het behouden van discretie en het uitbreiden ervan. Terwijl managers juist discretie willen beperken.

Van de street-level bureaucraten wordt verwacht dat zij discretie toepassen in hun werkveld, maar tegelijkertijd de organisatie trouw blijven (Lipsky, 2010). De street-level bureaucraten werken veel individueel op straat en zijn daardoor vaak vrij van toezicht door autoriteiten. Met behulp van regels en protocollen kunnen de autoriteiten meer gezag uitoefenen. Een toename van regels en verantwoordelijkheden in de organisatie vormt alleen een probleem voor de street-level bureaucaat wanneer de discretionaire ruimte aangetast wordt. Lipsky (1980, p.15) stelt dat dat discretionaire ruimte noodzakelijk is bij street-level bureaucraten, daarom moeten de regels een bepaalde mate van flexibiliteit bevatten. Volgens Hasenfeld (1983, p.157) gebruiken 'street-level bureaucrats' de discretie om hun autonomie te behouden en om hun eigen interesses te begunstigen, die vaak verschillen van de autoriteiten. Hasenfeld (1983) noemt dit in zijn theorie een 'weak system of control'. Een belangrijk gegeven is dat in een dienstverlenende organisatie de activiteiten tot stand

komen door de medewerker-cliënt relatie en niet door de richtlijnen van bovenaf. De eerstelijns medewerkers beschikken over meer informatie dan de leiding, doordat zij als enigen dicht bij de burger staan.

Street-level bureaucraten politie

In de eerste paragrafen van dit hoofdstuk zijn kenmerken gegeven van street-level bureaucraten. In deze paragraaf wordt met behulp van recente politieliteratuur street-level bureaucratie bij de politieorganisatie uitgelicht. De vijf omstandigheden die in de eerste paragraaf zijn beschreven worden allereerst besproken. Allereerst hebben street-level bureaucraten te maken met een tekort aan hulpmiddelen. Zo stelt Lipsky (1980, p. 30) dat bij een politieagent tijd een grote rol speelt, een agent moet direct handelen. Een voorbeeld die Lipsky (1980, p.30) geeft is dat wanneer een agent ingrijpt in een opstootje in een bar, de agent beide personen oppakt en niet eerst uitzoekt wie de aanstichter is. Een agent heeft op dat moment weinig informatie, maar probeert toch juist te handelen met de beperkte hulpmiddelen. Ten tweede is de vraag groter dan het aanbod. In de meeste gevallen zijn de agenten op tijd ter plaatse, maar het kan zich wel eens voordoen dat er meer meldingen komen dan dat er agenten op dat moment in dienst zijn. Vooraf weet de politie niet of er bijvoorbeeld woninginbraken gepleegd worden, de vraag naar hulp van de politie is onvoorspelbaar. Ten derde is er ook bij de politie sprake van tegenstrijdige doelen. Het verschil in doelen bij de politie is mede te verklaren door het verschil tussen street-level bureaucraten (lees: noodhulpeenheden en wijkagenten) en leidinggevenden (lees: opsporing). Rechercheurs en gebiedsfunctionarissen worden niet op dezelfde resultaten beoordeeld, wat hun verschil in prioriteiten bepaald (Zoomer,2006,p.96). Daarnaast zijn street – level bureaucraten gericht op het voltooien van hun werk, terwijl managers resultaatgericht zijn. Zo wil de gebiedsfunctionaris de veiligheid in de wijk handhaven, terwijl de recherche juist verdachten wil oppakken. Vervolgens stelt Terpstra (2008,p. 71) dat de wijkagent gezien wordt als een vertegenwoordiger van de politie die de problemen in een buurt als eerste signaleert. De wijkagent vervult als street-level bureaucraat een brug-schakelfunctie tussen de eigen organisatie en burgers. Ten vierde kunnen resultaten van agenten op straat, zoals wijkagenten en noodhulpeenheden moeilijk gemeten worden. Zo stelt Liedenbaum (2011) dat agenten op straat vrij zijn van toezicht van leidinggevenden. Een gegeven is dat de geüniformeerde agenten zich tijdens het straatwerk onmogelijk strak aan de bestaande wetten, regels en procedures kunnen houden. Een gevolg hiervan is dat de agenten eigen inzichten creëren om te manoeuvreren tussen bestaande wetten en regels en de dagelijkse praktijk op straat (Manning,1977 in Liedenbaum, 2011). Wanneer agenten afwijken van regels en procedures is het moeilijk voor de leidinggevenden om prestaties te meten. Tot slot zijn ook de cliënten bij de politie niet vrijwillig. De politie dient voor de burger (Politie,2013). Wanneer de burger hulp nodig heeft, zoals in het geval van een woninginbraak, is de enige gerechtigde en legale hulporganisatie de politie. De burger heeft geen keus en kan alleen de politie om hulp vragen. Een kenmerk van street-level bureaucraten is dat zij over discretionaire ruimte beschikken. De agenten krijgen te maken met complexe en onvoorspelbare situaties, waarbij zij in nauw contact staan met de burgers. Vervolgens is sinds de jaren negentig binnen de politie het concept ‘community policing’ toegepast (Newburn, 2005). Uitgangspunt van community policing is het directe contact van politieagenten met burgers waarbij problemen in de wijk op een proactieve wijze worden aangepakt (Liedenbaum,2011). Met behulp van deze proactieve wijze wordt er van de politieagenten op straat verwacht dat zij de organisatie voorzien van informatie over de buurt. Van de politieagenten wordt verwacht dat zij primair preventief en proactief optreden. Om op deze manier te kunnen optreden is kennis van de wijk noodzakelijk. Vervolgens wordt er van de

politieagent verwacht dat zijn prioriteit ligt bij het oplossen van buurtproblemen en het beheersen van conflicten. Om deze taak goed uit te voeren is discretionaire ruimte en autonomie noodzakelijk. In het concept 'community policing' wordt discretionaire ruimte beschouwd als een gegeven dat ten grondslag ligt aan de onvoorspelbaarheid van het politiewerk. Momenteel is discretionaire ruimte niet meer weg te denken uit het politiewerk. Door deze manier van werken wordt toezicht door leidinggevend lastig, vandaar dat in het concept community policing het leidinggeven voornamelijk is gebaseerd op het geven van ondersteuning (Newburn, 2005).

Bij de politie is merkbaar dat doordat gebiedsfunctionarissen zo dicht bij de burger staan, zij een goede informatiepositie hebben. Deze goede informatiepositie kan een grote rol spelen bij de opsporing. Uit onderzoek is meerdere malen aangetoond dat het niet zozeer door intensief speurwerk is dat verdachten worden opgespoord, maar door tips van burgers uit de wijk (Zoomer, 2006,p.34). Zo stelt Zoomer (2006) in haar onderzoek dat wijkagenten anders dan andere agenten veel contacten hebben met bewoners en partners van hun wijk, waardoor de wijkagent een belangrijke bron van informatie wordt. Of dit ook daadwerkelijk het geval is bij de politie in Enschede en Hengelo zal blijken uit de analyse. Volgens Terpstra (2008, p.109) is het noodzakelijk dat wijkagenten beschikken over autonomie, omdat wijkagenten handelen in onvoorspelbare situaties. Zij krijgen te maken met meldingen, incidenten en vragen op onvoorspelbare momenten. Het werk van wijkagenten en noodhulpeenheden wordt geleid door de 'Waan van de Dag' (Terpstra,2008, p.109). Ook leidinggevend accepteren dat wijkagenten en noodhulpeenheden over een grote mate van autonomie moeten beschikken, omdat het algemeen beleid en prioriteiten die van bovenaf bepaald zijn getransformeerd moeten worden naar situaties die zich voordoen in de wijk. Uit onderzoek van Terpstra (2008, p.114) blijkt dat ondanks de richtlijnen van bovenaf, de wijkagenten voor een groot deel hun eigen werk indelen waarop zij hun aandacht richten. Doordat de wijkagenten voor een groot deel het eigen werk in kunnen delen ontstaat er tussen de wijkagenten een verschil in werkzaamheden en prioriteiten.

Conclusie

Street-level bureaucraten zijn publieke dienstverlenende medewerkers die in direct contact staan met burgers tijdens het uitoefenen van hun werk en die beschikken over veel discretionaire ruimte tijdens het uitoefenen van hun werk (Lipsky, 2010). Bij de politie worden de noodhulpeenheden en wijkagenten beschouwd als street-level bureaucraten. De opsporing zijn geen eerstelijns personeel en kunnen daarom geen street-level bureaucraten genoemd worden. De omstandigheden die invloed hebben op het werk van street-level bureaucraten zijn: (1) tekort aan hulpmiddelen, (2) vraag overstijgt het aanbod, (3) tegenstrijdige doelen, (4) resultaten meten, (5) geen vrijwillige cliënten. Daarnaast is een kenmerk van de street-level bureaucraten dat zij beschikken over discretionaire ruimte. Met behulp van deze theorie wordt duidelijk wat de werkzaamheden zijn van street-level bureaucraten en hoe deze verschillen van andere afdelingen in de organisatie. In dit geval is het bruikbaar voor het onderzoek om te onderzoeken waar de verschillen liggen tussen wijkagenten, noodhulpeenheden de recherche en wat daarvoor de verklaringen zijn.

3.4 Politiecultuur

Eerder in dit hoofdstuk is besproken dat de politieorganisatie een dienstverlenende organisatie is. Een kenmerk van een dienstverlenende organisatie is dat er zich cultuurverschillen voordoen binnen de organisatie (Hasenfeld, 1983). Dit heeft vooral te maken met het feit dat de dienstverlenende organisatie, politieorganisatie, beschikt over verschillende afdelingen met eigen specialisaties.

Hierdoor ontwikkelen de afdelingen een eigen identiteit, waardoor er cultuurverschillen ontstaan tussen de afdelingen. Zo beschrijft Zoomer (2006) dat de samenwerking tussen gebiedsfunctionarissen en recherchemedewerkers nog niet optimaal verloopt en dat dit mede te verklaren valt door de bestaande cultuurverschillen. Met behulp van de theorie van Reuss-Ianni (1993) over twee verschillende politieculturen worden verklaringen gegeven voor het verschil in cultuur binnen de politieorganisatie.

Vershil in politiecultuur

In 1968 stelde Wilson dat er geen sprake is van één politiecultuur, maar dat er verscheidene subculturen zijn (de Nul, 2012, p. 11). Zo beschrijft Reuss-Ianni (1993) dat er binnen de politieorganisatie sprake is van twee conflicterende culturen. De twee culturen die voorkomen in de politieorganisatie zijn de 'street cop culture' en de 'management cop culture'. De 'street cop culture' is gebaseerd op de visie van de goede oude dagen bij de politie. Verder is de 'street cop culture' gericht op individuele agenten die in een bepaald gebied een sociaal systeem hebben die de dagtaken van de agent bepalen. De 'Management cop culture' is het management niveau die bureaucratisch te werk gaan en met andere waarden dan de 'street cop culture'. Hasenfeld (1983) beschrijft dat het verschil tussen street-level bureaucraten en het management het gevolg is van het verschil in doelen. Ook Reuss-Ianni (1993) stelt dat het verschil tussen de twee culturen zit in de definitie die afzonderlijke eenheden geven aan het doel en in de concrete operationele aspecten met welke middelen zij het doel nastreven. Wanneer er een verschil bestaat tussen doelen die afdelingen nastreven leidt dit volgens Reuss-Ianni tot het verschil in cultuur.

'Street cop culture' en 'management cop culture'

De agenten van de 'street cops culture' vinden lokale respons en flexibiliteit belangrijker dan geplande oplossingen voor de problemen waarvan het nog maar de vraag is of het in alledaags politiewerk voorkomt (Newburn, 2005). Het 'street cops' standaard voor de uitvoering van hun werk is het concept 'professional cop'. Professioneel wil in dit geval zeggen dat de agenten vanuit hun werkervaring op straat opereren en dat stelt ze in staat om dreigende mensen en situaties te herkennen (Newburn, 2005). Beslissingen die op straat worden genomen moeten onmiddellijk gemaakt worden en zijn persoonsafhankelijk. De politieagent laat zich in het werk leiden door ervaringskennis, terwijl het management de nadruk legt op bureaucratische besluitvorming en formele controle (Liedenbaum, 2011, p.20). De 'Management cop culture' heeft niet alleen met plaatselijke problemen te maken zoals de 'street cop culture', maar zij hebben ook te maken met bredere problemen op stedelijk of regionaal niveau. Het management niveau stuurt de eenheden aan op de prioriteiten die gesteld zijn. Deze prioriteiten zijn afgewogen en vastgesteld binnen een reeks van politieke, sociale en economische beperkingen en moeten gerechtvaardigd worden binnen deze contexten, maar ook binnen de context van de politie.

Wanneer individuele agenten eigen beslissingen moeten maken zijn deze vaak gebaseerd op waarden. Dit is zowel het geval bij de 'street cop culture' als bij de 'management cop culture'. De identificatie van het individu met groepen of taakeenheden bepaald de besluitvorming op bepaalde doelen en gedragingen. Dit wil zeggen dat de waarden van de 'management cop culture' of van de 'street cop culture' de uitvoering van het politiewerk bepalen. Doordat er geen standaarden zijn voor het informele sociale gedeelte van de organisatie, is het mogelijk dat individuen variabele beslissingen maken. Een reden waarom er geen standaarden zijn voor het sociale gedeelte van de organisatie, is omdat het moeilijk is om voor te schrijven hoe een sociale relatie georganiseerd moet

zijn. De subcultuur die zich voordoet onder politieagenten is een gevolg van het politiewerk en de socialisatie op de werkvloer (Liedenbaum, 2011, p. 19-20). De politieagenten ontwikkelen een eigen cultuur op de werkvloer. De beroepscultuur is afhankelijk van tot welke eenheid je toebehoort. Doordat agenten deel uitmaken van een intern socialisatieproces ontstaan er spelregels in gedrag. Dit zijn geen formeel geschreven regels en het wordt ook wel de 'copscode' genoemd, de copscode komt alleen voor bij de 'street cops culture'. Een copscode is: een handvest van actie, een set van gemeenschappelijke inzichten. Hoewel ze niet vastgelegd of gecodificeerd zijn, worden ze begrepen door alle leden van het district, hierdoor worden particuliere variabele ontoelaatbare handelingen gelimiteerd (Reuss-lanni, 1993). De gedragscodes van 'street cops' zijn net zo nauw verbonden met de formele structuur als met het informele sociale systeem van de 'cops code'.

Daarbij is de 'street cop culture' van oorsprong een arbeidersklasse, waarbij agenten zichzelf voor de rest van hun leven werkzaam zien bij de politie. Terwijl de 'management cop culture' meer een middelklasse is, die is opgeleid en mobiliteit heeft om voor een carrière te gaan buiten de politie organisatie. De 'management cop' wordt door de opleiding en mobiliteit minder afhankelijk en minder loyaal naar de 'street cop culture'. Op dit moment is het niet meer zo dat de twee culturen dezelfde vocabulaire, werkervaringen en doelen hebben.

Cultuur recherche en gebiedsfunctionarissen

Al eerder in dit hoofdstuk werd besproken dat agenten in hun werk geleid worden door waarden en overtuigingen. Ook spelen andere factoren een rol. Een voorbeeld hiervan is dat de wijze waarop collega's binnen het korps met elkaar omgaan een sterke invloed heeft op het politiewerk (De Nul, 2012, p.11). Doordat collega's die op dezelfde afdeling zitten alledaagse dingen met elkaar delen, ontstaat er een eigen subcultuur. De mogelijke oorzaken die worden gegeven voor het ontstaan van de subculturen tussen de verschillende diensten zijn de verschillende afdelingen van arbeid en de interne hiërarchie (De Nul, 2012). Deze verschillende diensten en verschil in hiërarchie hebben vooral betrekking op cultuurverschillen tussen de agenten die straatwerk verrichten en het politiepersoneel wat management werk doet, zoals hierboven is beschreven (Newburn, 2005). In deze thesis worden de wijkagenten en noodhulpeenheden gezien als het politiepersoneel dat het straatwerk uitvoert en de recherche wordt gezien als managers van het opsporingsproces. Met behulp van de theorie wordt beschreven dat er mogelijk cultuurverschillen bestaan tussen de verschillende afdelingen. Zo stelt de Nul (2012, p. 12) dat er rivaliteit heerst tussen rechercheurs en agenten die opereren in uniform. Zo zien de straatagenten zichzelf als de basis van de organisatie, zij beweren dat zij het merendeel van de misdadigers oppakken. Opvallend is dat de rechercheurs alle eer krijgen voor het vervolgen van een misdadiger, de straatagent die de misdadiger heeft opgepakt wordt op dat moment vergeten. Een gevolg hiervan is dat rechercheurs vinden dat zij het echte politiewerk doen, zij sporen grote criminelen op. Hierdoor kijken de rechercheurs neer op de agenten die straatwerk verrichten (Newburn, 2005). Een kenmerk van de researchecultuur is dat zij bezorgd zijn over het verspreiden van informatie aan agenten die werken op straat. De rechercheurs zijn erg gericht op een intense samenwerking en zal daarom agenten buiten deze samenwerking niet snel informatie verschaffen. Een kenmerk van de recherche is dat zij warme contacten hebben met hun teamleden waarmee ze aan een zaak werken. Daarnaast stelt Young (1999) dat het werk van rechercheurs binnen de politieorganisatie meer gewaardeerd wordt dan dat van agenten die straatwerk uitvoeren. Dit komt vooral doordat het werk van straat agenten weinig inzicht verschaft en niet altijd te meten is. Daarentegen is het werk van de rechercheurs makkelijk te meten, doordat zij werken met arrestaties en veroordelingen. De managers van de politie willen resultaten zien en dit kunnen de rechercheurs

bieden, hierdoor komt het voor dat rechercheurs meer waardering krijgen voor het werk wat zij doen.

De samenwerking die er bestaat tussen de gebiedsfunctionarissen en recherchemedewerkers bestaat uit het uitwisselen van informatie (Zoomer, 2006, p.85). Ondanks dat gebiedsfunctionarissen over de meeste informatie beschikken, raadplegen rechercheurs toch liever het systeem. De gebiedsfunctionarissen beschikken over een ander soort informatie dan de informatie die vastgelegd is in het systeem (Zoomer, 2006, p.78). Zo hebben gebiedsfunctionarissen ook informatie die niet crimineel gerelateerd is. Wanneer de recherche een persoon zoekt die niet in het systeem is opgeslagen, maar wel in het hoofd zit van de gebiedsfunctionaris is de recherche afhankelijk van de contacten die hij/zij met de gebiedsfunctionarissen heeft. Zo stelt Terpstra (2008) dat wijkagenten op een informele manier aan informatie komen die op het eerste gezicht niet relevant lijkt voor de opsporing, maar uiteindelijk toch van belang blijkt te zijn. Uit onderzoek van Zoomer (2006) is gebleken dat je als rechercheur afhankelijk bent van de sociale contacten die je hebt binnen de politie om een zaak op te lossen. Wanneer je als rechercheur weinig sociale/warme contacten binnen de politie hebt, kan dit leiden tot vertraging van het opsporingsproces. De wijkagenten streven naar nabijheid en bekendheid bij de burgers, waardoor zij een goede informatiepositie creëren. De informele manier van werken zoals dat bij de wijkagenten het geval is behoort tot de beroepscultuur van de agenten die werken op straat. Daarnaast hebben wijkagenten en noodhulpeenheden volgens Terpstra (2008, p. 315) ook te maken met een moreel leiderschap op straatniveau. De wijkagenten en noodhulpeenheden hebben te maken met morele waarden die van belang zijn tijdens hun werk, anders dan de recherche.

Conclusie

Binnen een politiekorps is er sprake van verschillende subculturen. Deze subculturen zijn voornamelijk het gevolg van verschillende afdelingen van arbeid en de interne hiërarchie (De Nul, 2012). Hierdoor is er sprake van twee politieculturen die heersen binnen het korps. Zo beschrijft Reuss-Ianni (1993) dat er binnen de politieorganisatie sprake is van twee conflicterende culturen. De twee culturen die voorkomen in de politieorganisatie zijn de 'street cop culture' en de 'management cop culture'. Daarnaast bestaat er een verschil in cultuur tussen de recherche en agenten die op straat werken, in dit geval wijkagenten en noodhulpeenheden. Mogelijk behoren de rechercheurs tot de 'management cop culture' en de wijkagenten en noodhulpeenheden tot de 'street cop culture'. Deze theorie geeft mogelijke oorzaken voor problemen die zich voordoen bij de ondersteuning van wijkagenten en noodhulpeenheden.

3.5 Conclusie

In dit hoofdstuk is er een theoretisch kader gevormd om antwoord te geven op de onderzoeksvraag. Met de verschillende klassieke theorieën en de recente politieliteratuur is er in dit hoofdstuk naar theorieën gezocht die mogelijke oorzaken geven bieden voor het probleem dat zich voordoet binnen de ondersteuning van de wijkagenten en noodhulpeenheden het WIT bij de aanpak van woninginbraken. De theorieën geven verschillende oorzaken. Allereerst stelt (Hasenfeld, 1983) dat de politieorganisatie gedefinieerd kan worden als een dienstverlenende organisatie. Een dienstverlenende organisatie is een organisatie die werkt met mensen. De organisatie is in staat om deze mensen te vormen naar wat de staat sociaalwenselijk acht (Hasenfeld, 1983). Kenmerkend van een dienstverlenende organisatie is dat de organisatie 'loosely coupled' is, wat betekent dat afdelingen van de organisatie zwak gekoppeld zijn, dat er een zwak controlesysteem voor

werknemers bestaat en er zijn zwakke en meerde autoriteiten binnen de organisatie. Daarnaast is er binnen een dienstverlenende organisatie sprake van verschillende doelen die nagestreefd worden, welke meervoudig, vaag, ambigu en tegenstrijdig zijn. Het belangrijkste van de organisatie is de uitvoering van de taken naar de cliënt. Deze uitvoerders worden ook wel street-level bureaucraten genoemd en hebben te maken met kenmerkende werkomstandigheden. Deze werkomstandigheden zijn: (1) een tekort aan hulpmiddelen, (2) vraag overstijgt het aanbod, (3) tegenstrijdige doelen, (4) prestaties zijn lastig te meten, (5) geen vrijwillige cliënten. Daarnaast is een kenmerk van de street-level bureaucraten dat zij beschikken over discretionaire ruimte. Een laatste kenmerk van een dienstverlenende organisatie is dat er zich cultuurverschillen voordoen. Dit heeft vooral te maken met het feit dat de dienstverlenende organisatie, politieorganisatie, beschikt over verschillende afdelingen met eigen specialisaties. Hierdoor ontwikkelen de afdelingen een eigen identiteit, waardoor er cultuurverschillen ontstaan tussen de afdelingen. De twee culturen die voorkomen in de politieorganisatie zijn de 'street cop culture' en de 'management cop culture'. In tabel 5 wordt het theoretisch kader kort samengevat.

In dit theoretisch kader zijn voornamelijk klassieke theorieën gebruikt, 'human service organizations', 'street-level bureaucrats' en 'two cultures of policing'. De elementen en verklaringen die deze theorieën geven in het theoretisch kader worden gebruikt om onderzoek te verrichten bij de politie Enschede en Hengelo. Aan de hand van de gegeven theorieën wordt de documentanalyse uitgevoerd en zijn er vragenlijsten opgesteld. Door middel van de interviews bij de politie Enschede en Hengelo wordt er vastgesteld in hoeverre de verklaringen die het theoretisch kader biedt een oorzaak zijn voor de problemen binnen de ondersteuning die zich voordoen bij de politie Enschede en Hengelo.

Tabel 5. Theoretisch kader samengevat

Dienstverlenende organisatie: Een dienstverlenende organisatie is een organisatie die werkt met mensen die zij kunnen veranderen van sociaal onwenselijk naar een meer sociaal wenselijk persoon zoals de staat dat acht (Hasenfeld, 1983).

Concepten	Kenmerken
'Loosely coupled'	1. afdelingen van de organisatie zijn zwak gekoppeld 2. zwak controlesysteem voor werknemers 3. zwakke en meerdere autoriteiten binnen de organisatie
Vershil in doelen	1. officieel doel 2. operatief doel
'Street-level bureacracy'	1. tekort aan hulpmiddelen 2. vraag overstijgt het aanbod 3. tegenstrijdige doelen 4. prestaties zijn lastig te meten 5. geen vrijwillige cliënten 6. discretionaire ruimte
Vershil in cultuur	1. 'street cop culture' 2. 'management cop culture'

Hoofdstuk 4- Methodologie

In dit hoofdstuk wordt beschreven welke onderzoeksmethoden zijn gebruikt om antwoord te geven op de onderzoeksvraag. In paragraaf 4.1 wordt beschreven voor welke onderzoeksstrategie is gekozen en waarom. Vervolgens beschrijft paragraaf 4.2 hoe de data verzameld zijn in dit onderzoek. In paragraaf 4.3 wordt uiteengezet hoe de concepten worden onderzocht. In de laatste paragraaf wordt ingegaan op de betrouwbaarheid en validiteit van het onderzoek.

4.1 Onderzoeksstrategie

Deze paragraaf beschrijft wat voor soort onderzoek in deze scriptie gebruikt is, om zo te verduidelijken op welke manier gegevens worden verzameld om antwoord te geven op de onderzoeksvraag. Allereerst is het van belang dat duidelijk is wat het doel van het onderzoek is. Vervolgens wordt gekeken naar wat voor type onderzoek het is.

Onderzoeksdoel

Volgens Babbie (2007, p.87) kan een onderzoek verkennen, beschrijven en verklaren als doel hebben. Dit onderzoek kan allereerst beschouwd worden als verkennend. Babbie (2007, p. 88) stelt dat een verkennend onderzoek wordt uitgevoerd om de nieuwsgierigheid van de onderzoeker te bevredigen en om de vraag die er bestaat naar beter begrip te kunnen beantwoorden. Aangezien er bij de politie Enschede en Hengelo al duidelijk was dat er in de ondersteuning van de wijkagent en noodhulpeenheden het WIT bij de aanpak van woninginbraken zich problemen voordeden, is dit onderzoek niet meer geheel verkennend. Ondanks dat het probleem al duidelijk was, was het niet duidelijk welke oorzaken er gegeven kunnen worden voor het probleem. In dit geval is het onderzoek naar de oorzaken wel een verkennend onderzoek. Daarnaast is het onderzoek niet alleen verkennend, maar ook beschrijvend. Een onderzoek is beschrijvend wanneer er uit een bepaalde theorie termen worden gekozen waarmee een concreet probleem of verschijnsel wordt beschreven (Van der Zwaan 2003, p.43). In het vorige hoofdstuk is een theoretisch model opgesteld, waarin verschillende termen worden gegeven die het probleem beschrijven. Tot slot wordt in dit onderzoek naar verklaringen gezocht voor het probleem dat zich voordoet in de ondersteuning van de wijkagenten en noodhulpeenheden. In een verklarend onderzoek wordt er gezocht naar causale verbanden (Babbie, 2007). In dit onderzoek wordt er gezocht naar oorzaken voor het probleem, zoals deze beschreven staan in de theorie.

Kwalitatief onderzoek en 'case study'

Nu helder is wat de onderzoeksdoelen zijn, is het van belang te weten met behulp van welke onderzoekstrategie de doelen onderzocht kunnen worden. De onderzoeksdoelen die hierboven zijn genoemd, kunnen het beste onderzocht worden met behulp van kwalitatief onderzoek. Zo beschrijven (Lucassen & Olde Lartman, 2007) dat kwalitatief onderzoek de studie is naar de aard van verschijnselen. Hiermee wordt bedoeld dat kenmerken van verschijnselen worden bestudeerd, voornamelijk de kwaliteit, verschijningsvormen, de context waarin zij voorkomen etc.

Ook Reulink en Lindeman (2005) stellen dat kwalitatief onderzoek de beste manier van onderzoeken is wanneer onderzoek verkennend is en er onderzoek gedaan wordt naar processen en interacties in bestaande situaties, instituties en instellingen. In deze thesis wordt er onderzoek gedaan naar processen en interacties binnen de huidige politieorganisatie, waardoor de definitie die Lindeman & Reulink (2005) geven hierop aansluit. Binnen de politieorganisatie wordt er onderzoek gedaan naar de huidige situatie, in dit geval de ondersteuning van wijkagenten en noodhulpeenheden door het

WIT. Om zo gedetailleerd mogelijk onderzoek te verrichten naar de huidige situatie is kwalitatief onderzoek de beste manier om onderzoek te verrichten (Reulink & Lindeman, 2005). Nu duidelijk is wat voor soort onderzoek het is, is het van belang dat het onderzoek wordt uitgevoerd met behulp van de juiste onderzoeksstrategie. De onderzoeksstrategie die in deze thesis wordt gebruikt om het kwalitatieve onderzoek uit te voeren is de 'case study'. Yin (2003) geeft aan dat een 'case study' goed gebruikt kan worden bij een verkennend en beschrijvend doel. De definitie die Yin (2003 p. 1) geeft voor de 'case study' luidt als volgt: *'case studies are the preferred strategy when 'how' or 'why' questions are being posed when the investigator has little control over events, and when the focus is on a contemporary phenomenon within some real-life context'*. Daarnaast beschrijft Thiel (2010, p.23) een 'case study' als; *'een onderzoeksstrategie waarbij één of enkele gevallen van het onderzoeksonderwerp in hun natuurlijke situatie worden onderzocht'*. Zowel Yin als Thiel omschrijven een 'case study' als een onderwerp/fenomeen dat in de natuurlijke situatie onderzocht wordt. In dit onderzoek wordt er specifiek gekeken naar verschijnselen die zich voordoen in hun natuurlijke situatie wat aansluit bij de definitie van de 'case study'.

4.2 Dataverzameling

Bij een kwalitatief onderzoek zijn er verschillende manieren om data te verzamelen mogelijk. De manieren die gebruikt kunnen worden zijn interviews, documentenanalyse en observaties. In dit onderzoek is gekozen voor data die afkomstig zijn uit documentenanalyse en interviews. Allereerst vindt er een documentenanalyse plaats en vervolgens worden er interviews afgenomen bij de politie Hengelo en Enschede. Gedurende het onderzoek zijn er observaties gedaan, de meeloopdagen dienden als observaties. Doordat politiewerk onvoorspelbaar is, kon niet alle data verzameld worden door middel van observaties. Daarom zijn de belangrijkste data die gebruikt worden afkomstig uit documentenanalyse en interviews.

Documentenanalyse

De documentenanalyse is een manier die gebruikt wordt om data te verzamelen voor kwalitatief onderzoek (Reulink & Lindemans, 2005). De data in dit onderzoek is in de eerste plaats verzameld met behulp van documentenanalyse. De documenten die gebruikt zijn, hebben betrekking op de formele taken van de wijkagenten, noodhulpeenheden en het WIT. Documenten die het best beschrijven hoe de formele taken van wijkagenten, noodhulpeenheden en het WIT zijn, zijn documenten die afkomstig zijn van het Ministerie van Veiligheid en Justitie of van de politie. Het belangrijkste document dat afkomstig is het van Ministerie van Justitie is 'Het plan Nationale Politie'. Dit document is van belang omdat er sinds januari 2013 een reorganisatie heeft plaats gevonden, waardoor mogelijk formele taken en functies van de actoren ook onderhevig zijn aan veranderingen. In het onderzoek wordt er gebruik gemaakt van documenten die niet ouder zijn dan 2010. Dit omdat sinds 2010 het aantal woninginbraken aanzienlijk is gestegen. Wanneer er veranderingen in de taken of functies van wijkagenten, noodhulpeenheden en het WIT gerealiseerd zijn in documenten na 2010 in opzichte van documenten uit 2010 dan worden de formele taken aangevuld met de documenten die gepubliceerd zijn na 2010. Dit omdat de huidige formele taken van belang zijn voor het onderzoek. Niet overal is de reorganisatie al doorgevoerd, waardoor niet alle formele taken juist worden uitgevoerd. Het is daarom van belang voor het onderzoek om met behulp van de documenten een beeld te schetsen van hoe de taken in de ideale situatie verdeeld zijn, zodat er na de analyse met de praktijk een vergelijking gemaakt kan worden tussen de formele taken en hoe de taken worden uitgevoerd in het dagelijkse werk.

Interviews

Naast het verzamelen van documenten wordt er ook aan de hand interviews data verzameld. Zo beschrijven Reulink & Lindeman (2005) dat een nadeel van een documentenanalyse is dat de onderzoeker geen direct contact heeft met de onderzoekseenheden en daardoor informatie krijgt vanuit tweede hand. Met behulp van interviews is er wel persoonlijk contact met eenheden en daardoor krijg je ook de informatie waarnaar je op zoek bent die bij de documentenanalyse ontbreekt. Saunders, Lewis, Thornhill, Booij & Verckens (2011, p. 276) beschrijven dat bij een interview een doelgericht gesprek wordt gevoerd tussen twee of meer personen. Om een gesprek doelgericht te laten verlopen is een bepaalde structuur nodig in het gesprek. De typologieën die gebruikt worden om de structuur en formeelheid te bepalen zijn gestructureerde-, semigestructureerde-en ongestructureerde interviews. Bij een kwalitatief interview is het gebruikelijk dat de onderzoeker flexibel in kan spelen op de onderzoekssituatie en op de informatie die de onderzochten of respondenten geven (Reulink & Lindeman,2005). Volledig gestructureerde interviews zijn niet flexibel, en daarmee niet geschikt als dataverzamelingsmethode voor kwalitatief onderzoek (Reulink & Lindeman,2005). Bij een kwalitatief onderzoek kan er gekozen worden voor semigestructureerde of ongestructureerde interviews. In dit onderzoek wordt er aan de hand van semigestructureerde interviews data verzameld. Saunders et al. (2011, p. 277) beschrijft dat bij semigestructureerde interviews de onderzoeker een lijst heeft met thema's en vragen die moeten worden behandeld, maar interviews kunnen variëren. Daarnaast beschrijven Reulink & Lindeman (2005) dat bij semigestructureerde interviews vooraf onderwerpen worden opgesteld waar de onderzoeker meer informatie over wil, maar de vragen staan niet structureel vast. In dit onderzoek is er gekozen voor semigestructureerde interviews zodat er tijdens het interview ruimte bestaat voor de belevingswereld van de respondenten, maar tegelijkertijd het gesprek wel richtlijnen heeft. Bij semigestructureerde interviews wordt er gebruik gemaakt van vragenlijsten. In dit onderzoek wordt er ook gebruik gemaakt van een vragenlijst die met behulp van de theorie is opgesteld. De vragenlijst die in dit onderzoek gebruikt wordt bevat openvragen waar eventueel op door gevraagd kan worden. De interviews zullen ongeveer een uur duren en worden opgenomen. De interviews worden opgenomen waardoor achteraf de interviews controleerbaar zijn, hiermee wordt ook de betrouwbaarheid van het materiaal verhoogd. De interviews vinden face-to-face plaats in een afgezonderde ruimte zodat de respondent vrij kan spreken.

Respondenten

Het onderzoek vindt plaats bij de politie Oost-Nederland. De steden Enschede en Hengelo zijn de hotspots in Twente wat betreft woninginbraken. Dit zijn dan ook de steden waar voor de politie Oost-Nederland onderzoek verricht moet worden. In totaal zullen er twaalf interviews afgenomen worden. In zowel Enschede als in Hengelo worden vier wijkagenten geïnterviewd, die wijkagenten zijn van een wijk die hotspots vertoont met betrekking tot woninginbraken. Vervolgens wordt er zowel in Enschede als in Hengelo een senior van dienst geïnterviewd, deze persoon is de coördinator van de noodhulpeenheden. Tot slot wordt de coördinator van het WIT van Enschede en de coördinator van het WIT van Hengelo geïnterviewd. In grote lijnen komen de vragen die gesteld worden tijdens het interview overeen bij wijkagenten, noodhulpeenheden en het WIT. Toch is er voor elke afdeling een aparte vragenlijst opgesteld met een aantal specifieke vragen die afwijken van de andere afdelingen.

Observaties

In dit onderzoek wordt geobserveerd, maar dit gebeurt niet op de manier zoals het normaal in een

kwalitatief onderzoek uitgevoerd wordt. In een kwalitatief onderzoek is er sprake van een observatie als de onderzoeker lijfelijk aanwezig is in het veld en daar gegevens verzamelt onder alledaagse omstandigheden door mee te doen aan alledaagse activiteiten (Reulink & Lindeman, 2005). In dit onderzoek wordt er onderzoek gedaan naar de ondersteuning van wijkagenten en noodhulpeenheden bij woninginbraken. De politie is een organisatie die afhankelijk is van meldingen, van tevoren is niet bekend of er een woninginbraak wordt gepleegd. Daarom is het moeilijk om observaties in te plannen. In dit onderzoek is er voor gekozen om met elke wijkagent een dag mee te lopen. In de ochtend wordt het interview afgenomen en vervolgens loop ik een dag mee met de wijkagent. Tijdens de observaties bekijk ik of de situatie zich voordoet en of de handeling overeenkomt met het eerder gegeven antwoord in het interview. Helaas heeft gedurende de meeloopdagen geen woninginbraak plaatsgevonden, hierdoor heb ik weinig informatie kunnen verzamelen. Daarnaast loop ik met drie noodhulpdiensten mee. Ook hebben zich helaas tijdens deze diensten geen woninginbraken voorgedaan. Daarnaast had ik twee weken een eigen werkplek op de afdeling van het WIT in Almelo. Helaas heb ik tijdens deze twee weken niet de mogelijkheid gehad om goed te observeren, omdat hier opsporingszaken worden uitgevoerd die niet met iedereen gedeeld kunnen worden. Wel heb ik tijdens alle meeloopdagen geobserveerd of bepaalde antwoorden die de actoren gaven in de interviews overeenkomen met de werkelijke uitvoering. Helaas was gedurende dit onderzoek observeren niet geheel mogelijk, vandaar dat de data afkomstig uit documenten en interviews als basis dienen voor de analyse.

4.3 Data analyse

Wanneer de data verzameld is volgt de data analyse om de onderzoeksvraag te beantwoorden. Tijdens de analyse wordt er onderscheid gemaakt tussen de documentenanalyse en de interviews. Allereerst zal er een documentenanalyse plaatsvinden en vervolgens worden de interviews geanalyseerd. Zowel de data van de documenten en interviews worden geanalyseerd aan de hand van de theorie. In hoofdstuk drie zijn er in tabel 5 concepten die gebruikt worden in de thesis samengevat. Om deze concepten te onderzoeken, zijn de concepten met de bijbehorende karakteristieken in de semigestructureerde vragenlijst opgenomen. De semigestructureerde vragenlijst is bijgevoegd als bijlage. Met behulp van de vragenlijsten wordt onderzocht of er sprake is van een bepaald concept bij een afdeling. Baarda, Goede en Teunissen (2009) stellen dat wanneer het onderzoek op theoretische gronden al beschikt over een labelingssysteem, er onderzocht moet worden of de nieuwe gegevens passen in het huidige labelingssysteem. In dit onderzoek is er een bestaande theorie die als labelingssysteem functioneert. Het is daarom niet noodzakelijk in dit onderzoek om een nieuw labelingssysteem te ontwikkelen. De semigestructureerde vragenlijsten zijn dusdanig opgesteld dat met elke vraag een bepaald concept beantwoord wordt. Zo hoeft er achteraf geen labeling plaats te vinden.

4.4 Betrouwbaarheid, validiteit en generaliseerbaarheid

Wanneer een onderzoek betrouwbaar is, is het vrij van willekeurige meetfouten. Dat wil zeggen dat wanneer het onderzoek herhaaldelijk wordt uitgevoerd de resultaten hetzelfde blijven (Babbie, 2007). De betrouwbaarheid kan door een aantal factoren bedreigd worden. Allereerst zijn het de interviews die semigestructureerd zijn. Hoe meer gestructureerd de interviews, hoe betrouwbaarder de resultaten (Thiel, 2010). In dit onderzoek zijn het semigestructureerde interviews wat wil zeggen dat de onderwerpen in elk interview gelijk zijn, maar dat er ruimte is voor de beleavingswereld van de respondent. In de interviews zit een rode draad, omdat actoren gelijke vragenlijsten krijgen

waardoor de betrouwbaarheid redelijk hoog blijft. Daarnaast kan het aantal respondenten als een bedreiging worden gezien. Het is een kwalitatief onderzoek waardoor er qua tijdsbestek geen tijd is voor een grote hoeveelheid respondenten. Het is onmogelijk om alle wijkagenten, noodhulpeenheden en medewerkers van het WIT te interviewen. Om deze bedreiging te beperken zijn respondenten geselecteerd die de kennis bezitten waar ik naar op zoek ben (Babbie, 2007). Voor de observaties geldt hetzelfde als de interviews om de bedreiging van het aantal respondenten te beperken. Daarnaast wordt er bij de betrouwbaarheid onderscheid gemaakt tussen interne en externe betrouwbaarheid. Interne betrouwbaarheid heeft betrekking op een mogelijke vertekening van de onderzoeksresultaten door de invloed van een individuele onderzoeker (Willems & Zwieten, 2009). Doordat dit onderzoek wordt uitgevoerd door één onderzoeker kan het onderzoek niet vergeleken worden met onderzoeksresultaten van andere onderzoekers. Daarnaast heeft de externe betrouwbaarheid betrekking op de herhaalbaarheid van onderzoek. Een voorbeeld van een vraag betreft de externe betrouwbaarheid is; Zou iemand anders hetzelfde onderzoek over kunnen doen en dan dezelfde resultaten verkrijgen? (Willems & van Zwieten, 2009). Om de externe betrouwbaarheid te vergroten is het noodzakelijk dat het rapport expliciete informatie verschaft over de gebruikte methoden, de positie van de onderzoekers en de context van het onderzoek (Willems & van Zwieten, 2009). Daarom is in dit rapport zoveel mogelijk informatie verschaft over de methoden van onderzoek. Daarnaast is ook de vragenlijst als bijlage toegevoegd, zodat het onderzoek mogelijk nog een keer herhaald kan worden.

Met validiteit wordt bedoeld of het meetinstrument daadwerkelijk meet wat je wilt meten (Babbie, 2007). Validiteit valt te onderscheiden in interne en externe validiteit. Bij interne validiteit gaat het om het vaststellen van de aanwezigheid van causale relaties binnen de onderzoeksgroep (Cook en Campbell, 1979). Met externe validiteit wordt bedoeld op in hoeverre resultaten van het onderzoek gegeneraliseerd kunnen worden naar andere personen, setting, behandeling en resultaten (Shadish, Cook and Campbell, 2002). De interne validiteit wordt gewaarborgd door middel van semigestructureerde vragenlijsten. De vragenlijsten zijn zorgvuldig vastgesteld, wat betekent dat er gemeten wordt wat ik wil meten. De voorbereidingen voor de metingen zijn zorgvuldig uitgevoerd, waardoor de interne validiteit gewaarborgd blijft. Daarnaast is de validiteit verhoogd door het toepassen van 'triangulatie'. Dit wil zeggen dat verschillende soorten van dataverzameling worden toegepast. In dit onderzoek wordt data verzameld door middel van een documentenanalyse, interviews en observaties. De externe validiteit is in dit onderzoek niet gewaarborgd. Het onderzoek heeft betrekking op de politie Hengelo en op de politie Enschede. Verklaringen die gevonden worden zijn gebaseerd op de bevindingen bij de politie Hengelo en Enschede, mogelijk zijn deze verklaringen toepasbaar op de politie Oost-Nederland. Door verschillen binnen de korpsen in Nederland wat betreft het woninginbrakenbeleid, zijn verklaringen uit dit onderzoek in eerste instantie niet toepasbaar op alle politiekorpsen. Mogelijk zou dit onderzoek wel als handvat gebruikt kunnen worden binnen de politiekorpsen in Nederland. Door de zichtbare organisatieverschillen op dit moment is generaliseren van de resultaten niet mogelijk. Omdat dit onderzoek een kwalitatief onderzoek is die voornamelijk gericht is op een specifieke casus is generaliseerbaarheid niet het doel van het onderzoek.

4.5 Conclusie

In dit onderzoek bij de politie Enschede en Hengelo is duidelijk dat er zich problemen voordoen in de ondersteuning van wijkagenten en noodhulpeenheden het WIT bij de aanpak van woninginbraken. In dit geval betreft het onderzoek een specifieke casus, daarom is er gekozen voor kwalitatief

onderzoek. De onderzoeksstrategie die in dit onderzoek wordt toegepast is de case-study. Voor deze strategie is gekozen omdat het onderzoek wordt uitgevoerd in de natuurlijke situatie, zodat de problemen binnen de huidige ondersteuning helder worden. De data worden verzameld door middel van documentenanalyse en door het afnemen van interviews. Daarnaast worden er gedurende de meeloopdagen indrukken opgedaan die eventueel als aanvulling dienen op verzamelde data uit de documentenanalyse en interviews. De documentenanalyse en het afnemen van interviews worden uitgevoerd aan de hand van de concepten die het theoretisch kader biedt. De concepten, 'loosely coupled', verschil in doelen, 'street-level bureaucrats' en verschil in cultuur, met de bijbehorende kenmerken zijn gebruikt om de documentenanalyse uit te voeren en de vragenlijsten op te stellen. Vervolgens wanneer de data verzameld zijn, worden de data geanalyseerd aan de hand van tabel 5 uit het theoretisch kader. Tijdens de analyse wordt er gekeken of de concepten en kenmerken voorkomen in de documenten en in de afgenomen interviews. De betrouwbaarheid van het onderzoek is verhoogd door het afnemen van semigestructureerde interviews bij geselecteerde respondenten die de kennis bezitten die van belang is voor het onderzoek. De externe betrouwbaarheid is in dit onderzoek verhoogd doordat het onderzoek informatie verschaft over de gebruikte methoden, de positie van de onderzoekers en de context van het onderzoek. De interne validiteit is verhoogd door het zorgvuldig opstellen van de vragenlijsten en door middel van triangulatie.

Hoofdstuk 5- Ondersteuning van wijkagenten

Nu duidelijk is hoe het onderzoek is opgezet, is dit hoofdstuk gericht op het beantwoorden van de onderzoeksvragen. Allereerst wordt deelvraag 2 beantwoord deze vraag luidt als volgt: *Hoe is in de praktijk de ondersteuning ingericht van wijkagenten en noodhulpeenheden door het Woninginbrakenteam bij de aanpak van woninginbraken?* Nadat beschreven is hoe de ondersteuning in de praktijk verloopt, wordt in paragraaf 2 geanalyseerd welke problemen zich voordoen in de ondersteuning. De vraag die hier wordt beantwoord is: *Welke problemen ondervinden wijkagenten en noodhulpeenheden in de ondersteuning bij de aanpak van woninginbraken door het woninginbrakenteam?*

5.1 Ondersteuning

In deze paragraaf wordt antwoord gegeven op de vraag, hoe in de praktijk de ondersteuning is ingericht van wijkagenten en noodhulpeenheden door het Woninginbrakenteam bij de aanpak van woninginbraken?

In de praktijk en op papier is het WIT het team dat verantwoordelijk is voor de aanpak van woninginbraken, toch heeft het WIT de wijkagenten en noodhulpeenheden nodig om woninginbrekers op te pakken. Zo stelt een medewerker van de noodhulpeenheden *‘Wij moeten zoveel mogelijk informatie verzamelen waar het WIT mee aan de slag kan’*. Uit de interviews is gebleken dat er van de wijkagenten en noodhulpeenheden wordt verwacht dat zij informatie verzamelen voor het WIT over mogelijke woninginbrekers. De vraag hier is hoe het WIT de wijkagenten en noodhulpeenheden hierin ondersteunt. Sinds vorig jaar augustus bestaat er een nieuwsbrief, Tweekly, die om de week uitkomt waarin het WIT informatie verschaft over lopende zaken en mogelijke daders. Deze Tweekly is bestemd voor wijkagenten en noodhulpeenheden, ook wel blauw genoemd. Voor elke stad verschijnt er een Tweekly, zodat wijkagenten en noodhulpeenheden geïnformeerd worden over de zaken die zich in hun wijk/stad afspelen. Het WIT ziet deze Tweekly als sturingsinformatie voor wijkagenten en noodhulpeenheden. Het is uiteindelijk de keus van de wijkagenten en noodhulpeenheden wat zij met deze informatie doen. Naast de Tweekly is er ook sprake van mailcontact vanuit het WIT naar wijkagenten. Wanneer het WIT een mail stuurt naar een wijkagent heeft het vaak als doel om informatie te verkrijgen via de wijkagent. In zo geval wordt de wijkagent bij de zaak betrokken, omdat hij/zij over mogelijke informatie van de dader beschikt. Mailcontact tussen het WIT en wijkagenten vindt ongeveer één keer in de twee, drie maanden plaats. Enkele wijkagenten geven aan dat zij geen rechtstreeks contact hebben met het WIT, zo stelt een Hengelose wijkagent *‘Ik mail bijna nooit rechtstreeks met het WIT’*. Vervolgens stelt een andere wijkagent *‘Ik heb koude contacten met het WIT’*. Wijkagenten en noodhulpeenheden hebben geen face-to-face contact met de medewerkers van het WIT. Daarnaast zijn wijkagenten en noodhulpeenheden aan het begin van de werkdag aanwezig bij de briefing. Deze briefing bestaat uit dia's met sturingsinformatie, waarin aandachtspunten worden vermeld. Af en toe komt het voor dat ook het WIT een dia met aandachtspunten presenteert om wijkagenten en noodhulpeenheden te informeren. Wanneer het WIT werkt aan een zaak is het niet gebruikelijk dat wijkagenten en noodhulpeenheden direct worden ingeschakeld.

Daarnaast worden wijkagenten en noodhulpeenheden niet alleen geïnformeerd door het WIT, maar ook door de informatiemakelaars. Informatiemakelaars zijn de personen die alle informatie die is vastgelegd over een bepaalde dader inzichtelijk kunnen maken. Wanneer een wijkagent zelf het vermoeden heeft dat er een woninginbreker actief is in zijn of haar wijk, dan raadpleegt de wijkagent

eerst een informatiemakelaar om informatie over de dader op te vragen. Wanneer wijkagenten over bepaalde informatie beschikken wat kan leiden tot een spoor naar een mogelijke dader, leggen zij dit vast in het systeem. Daarentegen voelen de wijkagenten zich niet verplicht om alle informatie over hun wijk vast te leggen, maar ervaren het wel als wenselijk. De informatie die wijkagenten vastleggen kan het WIT raadplegen via het systeem. Sommige wijkagenten zoeken via de mail contact om het WIT te informeren over verdachten, maar dit is niet vanzelfsprekend. Daarnaast vraagt een wijkagent regelmatig noodhulpeenheden om hulp in plaats van het WIT als hij/zij een stijging van woninginbraken waarneemt. Zo krijgen noodhulpeenheden geregeld aandachtspunten mee van de wijkagent tijdens het uitvoeren van de dienst. Vervolgens wanneer er een melding is van een woninginbraak verrichten noodhulpeenheden de eerste handelingen van het opsporingsproces op plaats delict. Wanneer het een bijzondere inbraak is met mogelijke daderindicatie, wordt meestal de wijkagent ingeschakeld. Ook leggen de noodhulpeenheden alle informatie vast in het systeem, waardoor het WIT ook over deze informatie kan beschikken. Het WIT neemt vervolgens de zaak over, maar koppelt de zaak niet terug aan de noodhulpeenheden die de eerste handelingen hebben verricht. Zo wordt er bijvoorbeeld zelden terug gekoppeld aan de noodhulpeenheden of zij kwalitatief goede informatie hebben vastgelegd voor het opsporingsproces. Onderling tussen noodhulpeenheden en wijkagenten vindt er veel informatie uitwisseling plaats binnen de wijkteams. Dit komt doordat zij bij elkaar op de afdeling zitten en samen onderdeel zijn van hetzelfde wijkteam. Het wijkteam is als team verantwoordelijk voor de veiligheid in de wijk. Zo geeft een wijkagent aan *'Eigenlijk moet je het WIT en de wijkteams als losse afdelingen zien. We werken onafhankelijk van elkaar, maar kunnen elkaar wel voorzien van informatie.'*

5.2 Problemen

Nu duidelijk is hoe de ondersteuning van wijkagenten en noodhulpeenheden door het WIT bij de aanpak van woninginbraken in de praktijk is ingericht, wordt in deze paragraaf geanalyseerd wat voor problemen zich voordoen binnen de ondersteuning. Deze paragraaf geeft een antwoord op de vraag: *Welke problemen ondervinden wijkagenten en noodhulpeenheden in de ondersteuning bij de aanpak van woninginbraken door het woninginbrakenteam?*

Zojuist is beschreven dat de informatie-uitwisseling vanuit het WIT naar wijkagenten en noodhulpeenheden verloopt via de Tweekly, mail en/of dia's tijdens de briefing. Een probleem dat wijkagenten en noodhulpeenheden ervaren is dat de informatie-uitwisseling niet structureel is en er sprake is van informatiegebrek. De Tweekly is de enige informatiebron die om de twee weken verschijnt, maar ook hier kunnen verbeteringen doorgevoerd worden. Uit de interviews is gebleken dat de Tweekly niet volledig is, sommige relevante informatie ontbreekt. Zo stelt een wijkagent *'De Tweekly moet specifiek niet te globaal'*. Daarnaast geven enkele noodhulpeenheden en wijkagenten aan dat zij de Tweekly niet ontvangen. Hierdoor ontvangen niet alle wijkagenten en noodhulpeenheden de sturingsinformatie vanuit het WIT. De tweede informatiebron is het mailcontact vanuit het WIT naar wijkagenten. Dit mailcontact vindt ongeveer één keer in de twee, drie maanden plaats en sommige wijkagenten hebben nooit mailcontact met het WIT. Daarnaast ontvangen de noodhulpeenheden (bijna) nooit mails vanuit het WIT. Tot slot levert het WIT niet structureel dia's voor de briefing, waardoor wijkagenten en noodhulpeenheden niet volledig van informatie worden voorzien. Doordat er geen structurele informatie-uitwisseling bestaat tussen het WIT, wijkagenten en noodhulpeenheden is het voor wijkagenten en noodhulpeenheden onduidelijk met welke opsporingszaken het WIT zich bezighoudt. Hierdoor weten wijkagenten en noodhulpeenheden niet wat het WIT van hen verwacht, waardoor relevante informatie die in het

bezit is van wijkagenten en noodhulpeenheden mogelijk onbenut blijft. Zo stelt een wijkagent *'Het WIT zit ver bij ons vandaan, er is geen standaard en structureel contact. Ik weet niet wat het WIT van mij verwacht.'* De afstand die in het citaat van de wijkagent genoemd wordt, wordt zowel door alle noodhulpeenheden en wijkagenten benoemd als probleem. In de politieorganisatie zijn directe en persoonlijke contacten wenselijk, van deze directe en persoonlijke contacten is geen sprake bij de informatie-uitwisseling. De informatie-uitwisseling tussen het WIT en wijkagenten en noodhulpeenheden bestaat uit indirecte en onpersoonlijke contacten. Graag zouden noodhulpeenheden en wijkagenten persoonlijke contacten willen met het WIT en face-to-face informatie uitwisselen. Doordat wijkagenten en noodhulpeenheden geen terugkoppeling ontvangen van het WIT over de informatie die zij hebben vastgelegd, voelen wijkagenten en noodhulpeenheden zich soms ondergewaardeerd en gefrustreerd. Wanneer er een opsporingszaak wordt opgelost gaat alle lof naar het WIT en worden de betrokken noodhulpeenheden en wijkagenten vaak vergeten. Daarbij wordt ook niet structureel terug gekoppeld of de kwaliteit van de informatie voldoende is. Zo geeft het WIT aan *'De kwaliteit van de aangiftes zijn nog wel eens onvoldoende'*, terwijl wijkagenten en noodhulpeenheden aangeven dat zij niet weten wat er van hen verwacht wordt. Ook geven wijkagenten en noodhulpeenheden aan dat zij niet vaak feedback ontvangen vanuit het WIT. Tot slot ervaren wijkagenten en noodhulpeenheden dat het WIT hun geen sturing geeft.

Een ander probleem dat wijkagenten en noodhulpeenheden ervaren in de informatievoorziening, is dat er binnen de organisatie sprake is van het denken in hokjes. Zo wordt het WIT gezien als een hokje en noodhulpeenheden en wijkagenten als een hokje. Zo citeert een noodhulpmedewerker *'Er zijn veel hokjes hier, blauw is een hokje en opsporing is een hokje'*. Een wijkagent geeft een soortgelijke mening *'Iedereen zit in een eigen hokje, op dit moment heerst er een cultuur dat wij apart van elkaar georganiseerd zijn. Dat is heel jammer, want wij kunnen samen meer bereiken'*. Niet alleen de afdelingen zijn in hokjes gedeeld, maar er is ook sprake van een geografische afstand tussen het WIT en wijkagenten en noodhulpeenheden. Doordat blauw en opsporing deel uitmaken van een ander hokje heeft dit tot gevolg, dat het WIT andere prioriteiten heeft dan wijkagenten en noodhulpeenheden. Wijkagenten en noodhulpeenheden ervaren het verschil in prioriteiten als een probleem. De wijkagenten en noodhulpeenheden geven aan dat zij niet weten wat het WIT van hen verwacht. Daarnaast verloopt ook veel communicatie tussen noodhulpeenheden en wijkagenten met het WIT via de informatiemakelaar. Dit is opvallend omdat het WIT de afdeling is die de noodhulpeenheden en wijkagenten nodig heeft om informatie te verzamelen. Een ander probleem dat zich voordoet bij de informatievoorziening is dat niet alle wijkagenten alles vastleggen wat zij waarnemen in de wijk. Doordat communicatie tussen het WIT en de wijkagenten verloopt via koude communicatielijnen, is het WIT afhankelijk van de informatie die wijkagenten vastleggen. Noodhulpeenheden zijn verplicht om alles vast te leggen in het systeem wanneer zij op plaats delict zijn geweest van een woninginbraak.

5.3 Antwoorden

De kern van het antwoord over hoe de ondersteuning van wijkagenten verloopt, is dat wijkagenten op verschillende manieren worden ondersteund, maar dit betreft alleen informatie. De wijkagenten en noodhulpeenheden worden door het WIT ondersteund via verschillende informatiebronnen. De belangrijkste informatiebron is de Tweekly. Daarnaast wordt er gebruik gemaakt van mailcontact en het tonen van informatieve dia's bij de briefing. Het contact dat er bestaat tussen het WIT en wijkagenten en noodhulpeenheden zijn gebaseerd op het communiceren via informatielijnen. De wijkagenten geven aan dat zij eerder de noodhulpeenheden vragen om ondersteuning te verlenen bij

de aanpak van woninginbraken dan het WIT. De wijkagenten en noodhulpeenheden zoeken bijna geen contact met het WIT en het WIT niet met hen. Het enige contact wat er bestaat is dat wijkagenten en noodhulpeenheden af en toe worden geïnformeerd over opsporingszaken die lopen.

Nu duidelijk is hoe de ondersteuning in de praktijk is ingericht kan uiteengezet worden wat voor problemen wijkagenten en noodhulpeenheden ervaren binnen de ondersteuning. In totaal zijn er vier problemen geanalyseerd die wijkagenten en noodhulpeenheden ervaren:

1. Informatiegebrek
2. Onduidelijke verwachtingen
3. Bureaucratische manier van communiceren
4. Zelden feedback of terugkoppeling

Het eerste probleem dat wijkagenten en noodhulpeenheden ervaren bij de ondersteuning is dat er sprake is van informatiegebrek. Het informatiegebrek dat ervaren wordt, is dat tussen het WIT en wijkagenten en noodhulpeenheden geen structurele informatie-uitwisseling plaats vindt. Dit is een tweezijdig probleem, aan de ene kant informeert het WIT noodhulpeenheden en wijkagenten onvoldoende over lopende zaken en aan de andere kant leggen wijkagenten en noodhulpeenheden niet alle informatie vast in het systeem. Het tweede probleem dat wijkagenten en noodhulpeenheden ervaren is dat voor hen onduidelijk is wat het WIT van hen verwacht. Zo weten wijkagenten en noodhulpeenheden niet wat zij voor het WIT kunnen betekenen in een bepaalde zaak. Het derde probleem is dat er sprake is van een bureaucratische manier van communiceren tussen het WIT en wijkagenten en noodhulpeenheden. Wijkagenten en noodhulpeenheden ervaren het bureaucratisch contact als onprettig en zijn daardoor minder bereid om uit te voeren wat van hen verwacht wordt. Zo geven wijkagenten en noodhulpeenheden aan graag face-to-face contact te willen met het WIT. Daarnaast worden blauw en opsporing in aparte hokjes geplaatst en zijn zij ook geografisch gescheiden. Het laatste probleem dat wijkagenten en noodhulpeenheden ervaren, is dat zij zelden feedback of terugkoppeling vanuit het WIT ontvangen. Opsporingszaken waar wijkagenten en noodhulpeenheden hun steentje hebben bijgedragen worden niet altijd teruggekoppeld. Daarbij komt dat ook niet altijd aan noodhulpeenheden en wijkagenten wordt teruggekoppeld of de informatie kwalitatief voldoende is, bijv. de kwaliteit van een aangifte.

Hoofdstuk 6- Verklaringen

Nu in hoofdstuk vijf helder is beschreven wat voor problemen wijkagenten en noodhulpeenheden ervaren binnen de ondersteuning, wordt in dit hoofdstuk gezocht naar verklaringen voor de problemen. Hiermee wordt een antwoord gegeven op de laatste onderzoeksvraag: *Waardoor ontstaan de problemen die wijkagenten en noodhulpeenheden ondervinden in de ondersteuning door het woninginbrakenteam bij de aanpak van woninginbraken?*

6.1 Hypotheses

Met behulp van de theorie zijn er hypothesen opgesteld om mogelijke verklaringen te geven voor de problemen die de wijkagenten en noodhulpeenheden ondervinden bij de ondersteuning door het WIT bij de aanpak van woninginbraken. De hypothesen luiden als volgt:

Hypothese 1: Wijkagenten en noodhulpeenheden worden niet of onvoldoende ondersteund door het WIT, doordat de politieorganisatie 'loosely coupled' is.

Hypothese 2: Wijkagenten en noodhulpeenheden worden niet of onvoldoende ondersteund door het WIT, doordat wijkagenten en noodhulpeenheden een operatief doel nastreven en het WIT een officieel doel.

Hypothese 3: Wijkagenten en noodhulpeenheden worden niet of onvoldoende ondersteund door het WIT, doordat wijkagenten en noodhulpeenheden beschikken over discretionaire ruimte en autonomie hierdoor kunnen zij zich afzonderen van het WIT, wat leidt tot ergernis bij het WIT.

Hypothese 4: Wijkagenten en noodhulpeenheden worden niet of onvoldoende ondersteund door het WIT, doordat wijkagenten en noodhulpeenheden de 'street cop culture' hanteren en het WIT de 'management culture' hanteert, beide culturen hebben eigen kenmerken waardoor het WIT zich niet kan vinden in de 'street cop culture'.

De verklaringen die gegeven zijn voor de problemen door middel van hypothesen worden in dit hoofdstuk getoetst. Hierdoor wordt duidelijk of verklaringen die gegeven zijn aan de hand van theorie van toepassing zijn op de problemen, die zich voordoen bij de ondersteuning van wijkagenten en noodhulpeenheden door het WIT bij de aanpak van woninginbraken.

6.2 'Loosely coupled system'

In deze paragraaf wordt de eerste hypothese getoetst. Deze hypothese luidt als volgt: *Wijkagenten en noodhulpeenheden worden niet ondersteund door het WIT, doordat de politieorganisatie 'loosely coupled' is.* Wanneer een organisatie 'loosely coupled' is, moet de organisatie voldoen aan drie criteria. De afdelingen van de organisatie moeten zwak gekoppeld zijn, er is een zwak controlesysteem voor werknemers en er zijn zwakke en meerdere autoriteiten binnen de organisatie. Of deze drie criteria voorkomen in de politieorganisatie wordt in deze paragraaf geanalyseerd.

Wijkagenten en Noodhulpeenheden

Eerder in dit onderzoek is beschreven dat het WIT afhankelijk is van de informatie van wijkagenten en noodhulpeenheden. De wijkagenten bezitten informatie van de straat wat voor het WIT mogelijk belangrijke informatie is. Uit het onderzoek is gebleken dat de wijkagent voor het WIT een belangrijke informatiebron is. Opvallend is dat wijkagenten aangeven dat het WIT geen gebruik maakt van de kennis van wijkagenten. Zo stelt een Enschedese wijkagent ' *De verbinding met de*

recherche verloopt moeizaam'. Dit citaat wordt beaamd door alle geïnterviewde wijkagenten en noodhulpeenheden. De bevinding dat het WIT weinig gebruik maakt van de kennis van wijkagenten, komt overeen met het kenmerk van 'loosely coupled' dat afdelingen van de organisatie zwak gekoppeld zijn. Daarnaast geven wijkagenten en noodhulpeenheden aan dat zij niet alle informatie vastleggen. Uit het onderzoek is gebleken dat wijkagenten en noodhulpeenheden de informatie niet voor zichzelf willen houden, maar dat wijkagenten en noodhulpeenheden niet op de hoogte zijn van zaken die lopen bij het WIT. Het is niet standaard dat wanneer het WIT een dader uit een bepaalde wijk op het oog heeft dat de wijkagent hiervan op de hoogte wordt gebracht door het WIT. Het is opvallend dat wijkagenten niet standaard op de hoogte worden gebracht, omdat het WIT wel afhankelijk is van de informatie van de wijkagenten. De wijkagenten geven aan dat zij weinig informatie ontvangen en dat er een afstand voelbaar is. Uit deze bevinding blijkt ook dat de afdelingen zwak gekoppeld zijn. Het is niet standaard dat wijkagenten en het WIT elkaar informeren, terwijl wanneer opsporing en blauw strak gekoppeld zouden zijn, zouden zij elkaar wel standaard informeren. Daarnaast is het WIT gevestigd in Almelo terwijl de wijkagenten uit dit onderzoek gevestigd zijn in Enschede en Hengelo. Zo wordt er gesteld door een Hengelose wijkagent: *'Op dit moment zit het WIT niet meer bij ons op het bureau gevestigd, hierdoor missen wij informatie van de opsporing'*. In het theoretisch kader is vermeld dat de verschillende afdelingen erg op zichzelf zijn wanneer afdelingen zwak gekoppeld zijn. Tijdens het onderzoek is naar voren gekomen dat wijkagenten altijd op de hoogte worden gehouden van woninginbraken die plaatsvinden in zijn/haar wijk, door middel van het systeem. Ondanks dat wijkagenten op de hoogte zijn van de woninginbraken die plaatsvinden in zijn of haar wijk zijn de verschillende afdelingen toch erg op zichzelf. De noodhulpeenheden komen als eerste ter plaatse bij een woninginbraak, naar verwachting zouden de noodhulpeenheden de wijkagent informeren wanneer er een woninginbraak plaats vindt in zijn of haar wijk. Dit is in werkelijkheid niet het geval, de wijkagent wordt geïnformeerd door middel van dagrapporten via de senior van dienst (chef van de noodhulpeenheden) of door de briefing bij de dag opstart. Zo stelt een noodhulp medewerker *'Wanneer het een specifieke woninginbraak is dan lichten wij de wijkagent in'*. Opvallend is dat noodhulpeenheden zelf over de vrijheid beschikken of de woninginbraak een specifiek geval is. Wanneer de wijkagent een bericht ontvangt van de noodhulp over een specifiek geval komt de wijkagent wel in actie. Hieruit kan geconcludeerd worden dat wijkagenten en noodhulpeenheden wel aan elkaar gekoppeld zijn, maar dat zij wel deel uitmaken van verschillende afdelingen.

Nu duidelijk is dat het informatiegebrek een gevolg is van de zwakke koppeling van de afdelingen is het tweede probleem dat wijkagenten en noodhulpeenheden ervaren dat zij niet weten wat van hen verwacht wordt. Dit valt te verklaren door het feit dat zij zwak gekoppeld zijn. Iedere afdeling heeft haar eigen taken bij een woninginbraak. De wijkagenten ervaren dat zij te weinig worden geïnformeerd over lopende zaken, hierdoor kunnen zij geen informatie leveren over lopende zaken aan het WIT. Zo stelt een Hengelose wijkagent *'Doordat het WIT niet meer bij ons op de afdeling zit weet ik niet wat ze van mij verwachten'*. Ook de noodhulpeenheden ervaren dit zo, zij worden zelden geïnformeerd door het WIT over lopende zaken, waardoor onduidelijkheid bestaat wat het WIT van hen verwacht. Wijkagenten en noodhulpeenheden hebben het idee dat zij gescheiden werken van het WIT. Daarnaast is er sprake van een zwak controle systeem bij de noodhulpeenheden en wijkagenten, waardoor zij niet weten wat het WIT van hen verwacht. Wijkagenten en noodhulpeenheden geven aan dat zij graag terugkoppeling ontvangen vanuit het WIT, door controle uit te oefenen op het afgeleverde werk, zodat voor hen duidelijk is wat het WIT van hen verwacht.

Uit de analyse blijkt dat het WIT af en toe wel degelijk het werk van wijkagenten en noodhulpeenheden controleert, maar dat wat wijkagenten en noodhulpeenheden signaleren niet communiceren richting het WIT. In dat geval kan er gesteld worden dat er wel sprake is van een controle systeem, maar dat dit niet optimaal werkt. Hieruit kan geconcludeerd worden dat er sprake is van een zwak controle systeem.

Vervolgens is er het derde probleem dat wijkagenten en noodhulpeenheden ervaren dat zij de bureaucratische manier van communiceren als onprettig ervaren. Het WIT is gevestigd in Almelo, terwijl wijkagenten en noodhulpeenheden werkzaam zijn in Hengelo en Enschede. Hierdoor bestaat er tussen het WIT en wijkagenten en noodhulpeenheden geen direct en persoonlijk contact. Het contact tussen het WIT en wijkagenten en noodhulpeenheden vindt plaats via onpersoonlijke informatielijnen. Zo geeft een Enschede wijkagent aan *‘Met het WIT hebben wij weinig contact, het zou goed zijn als zij eens bij ons op afdeling hun gezicht laten zien. Dit is nodig om de warme contacten te onderhouden’*. Uit dit citaat en uit de interviews met andere wijkagenten en noodhulpeenheden kwam duidelijk naar voren dat zij veel waarde hechten aan persoonlijke en directe contacten. Wanneer er op een indirecte en onpersoonlijke manier gecommuniceerd wordt, zet dit de wijkagenten en noodhulpeenheden minder snel aan tot handelen. Doordat het WIT en wijkagenten noodhulpeenheden niet strak gekoppeld zijn, hebben zij weinig contact met elkaar. Het enige contact wat bestaat tussen blauw en opsporing, is onpersoonlijk contact. Het probleem dat zich voordoet valt te wijten aan het feit dat het WIT niet strak verbonden is aan de noodhulpeenheden en wijkagenten. Wanneer er geen strakke koppeling is tussen beide afdelingen zijn directe en persoonlijke contacten ook niet noodzakelijk. Waarom zou het WIT energie steken in de communicatie met een afdeling die zich niet bezig houdt met de werkzaamheden van het WIT?

Tot slot ervaren noodhulpeenheden en wijkagenten het zelden ontvangen van feedback en/of terugkoppeling als probleem. Dit kan ook verklaard worden door het feit dat wijkagenten en noodhulpeenheden zwak gekoppeld zijn aan het WIT, waardoor er minder snel contact wordt gelegd tussen beide afdelingen. Zojuist is besproken dat er bijna geen communicatie plaats vindt tussen het WIT en de wijkagenten en noodhulpeenheden. Zo geeft de Senior van dienst uit Enschede aan *‘Op dit moment worden er zelden kwaliteitscontroles verricht naar de aangiften die noodhulpeenheden vastleggen’*. De noodhulpeenheden ontvangen zelden feedback en/of terugkoppeling vanuit het WIT. Daarnaast wordt ook zelden teruggekoppeld aan noodhulpeenheden of wijkagenten wat waardevolle en bruikbare informatie was voor het onderzoek, zodat in de toekomst het opsporingsproces nog sneller kan verlopen. Uit onderzoek is gebleken dat het WIT een andere coördinator heeft dan de noodhulpeenheden en de wijkagenten. De wijkagenten en noodhulpeenheden hebben in veel gevallen dezelfde coördinator, hierdoor bestaat er een strakkere koppeling tussen wijkagenten en noodhulpeenheden. De wijkagenten hebben naast wijktaken ook noodhulpdiensten. Wat betreft het wijkwerk is er een strakke koppeling tussen de wijkagenten en noodhulpeenheden, zij werken samen in een wijkteam waar zij de verantwoordelijkheid hebben over een wijk. Wanneer noodhulpeenheden en wijkagenten feedback en/of terugkoppeling ontvangen is dit in de meeste gevallen afkomstig van de wijkteam coördinator. De medewerkers van het WIT ontvangen feedback en/of terugkoppeling vanuit de coördinator van het WIT. Om deze reden is het niet vanzelfsprekend dat een coördinator van het WIT feedback en of terugkoppeling geeft aan wijkagenten en of noodhulpeenheden.

Woninginbrakenteam

Nadat de ervaringen van wijkagenten en noodhulpeenheden geanalyseerd zijn, is de visie vanuit het WIT ook van belang voor het onderzoek. Informatiegebrek is een probleem dat zich voordoet binnen de ondersteuning van de wijkagenten en noodhulpeenheden. Hierboven is beschreven dat informatiegebrek veroorzaakt wordt, doordat wijkagenten, noodhulpeenheden en het WIT zwak gekoppeld zijn. Het WIT ervaart ook dat er geen goede verbinding is met wijkagenten en noodhulpeenheden, zo stelt een coördinator van het WIT ‘*We zien het blauw bijna niet of nooit*’. Ook geeft het WIT aan dat er geen structureel contact is. Na verder onderzoek werd duidelijk dat het WIT de nieuwsbrief de Tweekly ziet als sturingsinformatie voor blauw. Noodhulpeenheden en wijkagenten uit Hengelo en Enschede ontvangen beiden een eigen Tweekly, met relevante informatie over woninginbraken voor hun stad. Uit de analyse blijkt dat het WIT de Tweekly doorstuurt naar de Senior van dienst, die vervolgens de verantwoordelijkheid krijgt om de informatie te delen met de noodhulpeenheden. Het is opvallend dat belangrijke sturingsinformatie vanuit het WIT de verantwoordelijkheid wordt van een Senior van dienst, die woninginbraken tijdens zijn werk niet als prioriteit ziet. Vervolgens na verder onderzoek werd duidelijk dat de Senior van dienst de nieuwsbrief niet altijd/nooit deelt met de noodhulpeenheden. Uiteindelijk komt de Tweekly niet altijd bij de noodhulpeenheden en wijkagenten terecht, terwijl dit het enige structurele communicatiemiddel is. Het WIT geeft aan dat zij sturingsinformatie geven en dat de Senior het verder moet afhandelen. In dit onderzoek is de Tweekly met een kritische blik bekeken. De Tweekly dient als sturingsinformatie, maar inhoudelijk is de Tweekly erg abstract. In figuur 8 staat een voorbeeld van een stuk uit de Tweekly.



Figuur 8. Voorbeeld Tweekly (Politie Oost-Nederland, 2013)

Uit figuur 8 valt af te leiden dat de informatie uit de Tweekly erg abstract is. Uit de gegevens valt niet in de Tweekly te herleiden bij welke woninginbraken de bewoners op vakantie waren en/of dit in dezelfde straat/wijk is. Wanneer deze inbraken in dezelfde straat/wijk zijn, zouden de noodhulpeenheden en wijkagenten vaker kunnen gaan surveilleren op die plekken. In dit geval is de sturingsinformatie niet compleet. Zo bevat de Tweekly meerdere abstracte gegevens. Het meest opvallend zijn de gegevens met betrekking tot de daders. De Tweekly zou moeten vermelden welke verdachten op dit moment in beeld zijn bij het WIT, maar niet alle verdachten worden bij naam genoemd. In de Tweekly staat bijvoorbeeld aangegeven dat het WIT bezig is met een bepaald project in een bepaalde stad, maar niets concreets wordt benoemd. Daarnaast worden de verdachten omschreven als man/vrouw uit een bepaalde stad, maar namen worden niet altijd genoemd. Het is opmerkelijk dat er geen concrete daderindicatie wordt gegeven terwijl de Tweekly dient als sturingsinformatie. Het blijft voor blauw onduidelijk over welke mogelijke daders het WIT informatie wil. Vervolgens geeft het WIT aan dat zij geen informatie ontvangen van de wijkagenten en noodhulpeenheden als reactie op de Tweekly, wat het WIT wel verwacht. Het is opvallend dat het

WIT verwacht dat de wijkagenten en noodhulpeenheden het WIT voorzien van informatie, terwijl blauw niet voldoende sturingsinformatie ontvangt.

Hiermee is het probleem dat wijkagenten en noodhulpeenheden niet weten wat van hen wordt verwacht geen probleem voor het WIT. Het WIT geeft aan dat zij verwachten dat door middel van het sturen van de Tweekly via de mail duidelijk is wat het WIT van blauw verwacht. Zo stelt een coördinator van het WIT *'Als een wijkagent informatie heeft over een bekende inbreker dan wil ik graag deze informatie ontvangen, in de realiteit gebeurt dit bijna niet'*. Voor het WIT is het helder wat zij verwachten van de wijkagenten en noodhulpeenheden, maar toch komt het niet over bij de noodhulpeenheden en wijkagenten. Uit de analyse blijkt dat dit de oorzaak is van de zwakke koppeling van de verschillende afdelingen. Doordat wijkagenten, noodhulpeenheden en het WIT zwak met elkaar verbonden zijn, bestaat er weinig contact tussen de afdelingen.

Zo is het derde probleem de bureaucratische manier van communiceren de oorzaak van het weinige contact wat er bestaat tussen het WIT en blauw. Ook het WIT geeft aan dat zij de bureaucratische manier van communiceren als onprettig ervaren en liever face-to-face de zaken bespreekt met wijkagenten en noodhulpeenheden. Zo stelt een coördinator van het WIT *'Het op dezelfde locatie werken als wijkagenten en noodhulpeenheden zal ons veel meer informatie opleveren'*. Zowel wijkagenten en noodhulpeenheden als het WIT geven aan dat zij de voorkeur geven aan persoonlijke en directe contacten. Zo stelt een coördinator van het WIT *'De warme contacten ontbreken'*. Doordat het WIT niet standaard gekoppeld is aan wijkagenten en noodhulpeenheden is persoonlijk en direct contact niet vanzelfsprekend. Wanneer het WIT en wijkagenten en noodhulpeenheden aan elkaar verbonden worden kunnen daders sneller opgespoord worden.

Tot slot geeft ook het WIT aan dat zij graag terugkoppeling en feedback ontvangen vanuit wijkagenten en noodhulpeenheden. Het gaat hier voornamelijk om de Tweekly, het WIT krijgt zelden een reactie op informatie uit de Tweekly. Het WIT wil graag informatie ontvangen over daders en woninginbraken die in de Tweekly zijn gemeld. Ook zou het WIT graag kwalitatief inhoudelijke terugkoppeling ontvangen over de Tweekly vanuit blauw. Eerder is al besproken dat het WIT andere coördinatoren heeft dan de wijkagenten en noodhulpeenheden, waardoor feedback en terugkoppeling tussen verschillende afdelingen niet vanzelfsprekend is. Wel geeft het WIT aan dat zij de wijkagenten en noodhulpeenheden meer kunnen voorzien van feedback, maar dat dit door het WIT als lastig ervaren wordt, doordat zij geen persoonlijke en directe contacten hebben.

Conclusie

Nu uit de analyse is gebleken dat loosely coupled een belangrijke rol speelt in de ondersteuning van wijkagenten en noodhulpeenheden kan er gesteld worden dat de hypothese klopt. De hypothese die in deze paragraaf getoetst is, luidt als volgt: *Wijkagenten en noodhulpeenheden worden niet of onvoldoende ondersteund door het WIT, doordat de politieorganisatie 'loosely coupled' is*. Uit de bevindingen blijkt dat doordat afdelingen zwak gekoppeld zijn er zich problemen voordoen binnen de ondersteuning. De problemen die veroorzaakt worden door het kenmerk van 'loosely coupled', dat afdelingen zwak gekoppeld zijn, zijn informatiegebrek, onduidelijke verwachtingen, bureaucratische manier van communiceren en het zelden ontvangen van feedback of terugkoppeling. Vervolgens geeft het tweede kenmerk, dat er sprake is van een zwak controle systeem een verklaring voor het probleem onduidelijke verwachtingen. Tot slot geeft het laatste kenmerk, dat er zwakke en meerdere autoriteiten aanwezig zijn in de organisatie een verklaring voor het zelden ontvangen van

feedback en of terugkoppeling vanuit het WIT. Hieruit kan geconcludeerd worden dat ‘loosely coupled’ een oorzaak geeft voor alle problemen die zich voordoen binnen de ondersteuning van de wijkagenten en noodhulpeenheden, doordat aan alle criteria wordt voldaan.

6.3 Doelen

Nu duidelijk is dat het concept ‘loosely coupled’ een oorzaak geeft voor alle problemen die zich voordoen binnen de ondersteuning, wordt in deze paragraaf onderzocht of het verschil in doelen ook een verklaring is voor één of meerdere problemen binnen de ondersteuning. Het verschil in doelen wordt gekenmerkt door een operatief en een officieel doel. De ene afdeling streeft een operatief doel na en de andere afdeling een officieel doel. Aan de hand van deze kenmerken is de volgende hypothese opgesteld die in deze paragraaf getoetst wordt: ‘Wijkagenten en noodhulpeenheden worden niet of onvoldoende ondersteund door het WIT, doordat wijkagenten en noodhulpeenheden een operatief doel nastreven en het WIT een officieel doel.’

Wijkagenten en noodhulpeenheden

Uit de bevindingen is gebleken dat wijkagenten en noodhulpeenheden een operatief doel nastreven. Een operatief doel is het doel dat uiteindelijk wordt nagestreefd op de werkvloer door de uitvoerders. Wanneer een wijkagent wordt gevraagd naar het hoofddoel van zijn/haar werk is het meest voorkomende antwoord *‘de veiligheid en leefbaarheid in mijn wijk waarborgen’*. Het doel van de noodhulpeenheden is, dat zij eerste hulp verlenen bij situaties waar om politie gevraagd wordt. Net als de wijkagenten wordt het werk van noodhulpeenheden bepaald door de meldingen van burgers. Het verschil tussen de wijkagent en noodhulpeenheden, is dat de wijkagent in de meeste gevallen pas na de afhandeling van de melding door de noodhulp bij de melding betrokken raakt. De noodhulpeenheden hebben het eerste contact met het slachtoffer. Daarnaast bestaat het werkgebied van een wijkagent uit een bepaalde wijk en werken noodhulpeenheden op stedelijk niveau. Opvallend is dat het doel van wijkagenten en noodhulpeenheden breed geformuleerd zijn.

Wanneer een wijkagent de veiligheid en leefbaarheid in de wijk wil waarborgen is de wijkagent afhankelijk van meldingen uit de wijk waar op dat moment de prioriteit ligt. Wanneer er sprake is van een woninginbrakengolf in de wijk van de wijkagenten, dan is de woninginbrakengolf op dat moment de prioriteit van de wijkagent. Wat opvallend is aan de wijkagent is dat de subdoelen en prioriteiten van de wijkagent worden bepaald door de ontwikkelingen en meldingen uit de wijk. Bij de wijkagent staan de wijk en de wijkbewoners centraal, waardoor doelen en prioriteiten afhankelijk zijn van meldingen en verwachtingen van de wijkbewoners. Voor de wijkagent is niet iedere dag hetzelfde, waardoor flexibiliteit vereist is. De flexibiliteit uit zich zowel in doelen als prioriteiten. Zo stelt een wijkagent *‘Als wijkagent wordt je geleefd door de waan van de dag’*. Na onderzoek verricht te hebben bij de wijkagenten in Hengelo en in Enschede viel op dat de wijkagenten niet bekend waren met het doel van Minister van Opstelten. Wel waren de wijkagenten bekend met het doel dat het aantal woninginbraken in Twente moet afnemen. Het afnemen van het aantal woninginbraken met 30% in 2017 wordt in dit onderzoek beschouwd als het officiële doel. Het officiële doel is het doel dat door de top van de organisatie is opgesteld. De wijkagenten houden zich alleen bezig met verminderen van woninginbraken wanneer het hun wijk betreft. Opvallend is dat na onderzoek verricht te hebben duidelijk is geworden dat wijkagenten speerpunten hebben die zij na moeten streven tijdens hun werk, één van deze speerpunten is de aandacht voor woninginbraken. Als speerpunt hebben de wijkagenten, woninginbraken in hun wijk, maar dit is niet geconcretiseerd. Het is niet geheel duidelijk wat de vastgelegde taken van de wijkagent zijn bij woninginbraken. Doordat

de taken niet vastgesteld zijn en de prioriteiten van wijkagenten afhankelijk zijn van de wijkbewoners, leidt dit tot problemen in de ondersteuning. Hierdoor weten wijkagenten niet wat zij kunnen betekenen in een opsporingsproces. Wanneer de prioriteit van de wijkagent niet bij woninginbraken ligt, besteedt de wijkagent hier ook geen aandacht aan. Wanneer de wijkagent er niet van op de hoogte is, dat het WIT bepaalde verwachtingen heeft van de wijkagenten wat betreft woninginbraken, dan zal de wijkagent hier ook geen prioriteit aan geven. Zo stelt een Enschedese wijkagent *‘Woninginbraken zijn maar een klein percentage van de werkzaamheden van de wijkagent.’*

Zojuist is beschreven dat noodhulpeenheden als hoofddoel hebben, om eerste hulp te verlenen bij situaties waar om politie gevraagd wordt. De noodhulpeenheden moeten de 112-meldingen afhandelen, de meldingen bepalen hoe de dag van noodhulpeenheden eruit ziet. Doordat noodhulpeenheden geleefd worden door de meldingen van de burgers, hebben zij geen vaststaande subdoelen en moeten zij vaak anticiperen op bepaalde situaties. Wel hebben de noodhulpeenheden het allesomvattende doel, dat zij alle 112-meldingen af moeten handelen. Onder de 112-meldingen kunnen ook meldingen van woninginbraken vallen. De noodhulpeenheden komen als eerste ter plaatse wanneer er een melding binnenkomt van een woninginbraak. Wat betreft woninginbraken geven de noodhulpeenheden aan wel een subdoel te hebben, dat luidt als volgt: goede aangiftes opnemen, een buurtonderzoek afnemen, getuigenverklaringen opnemen en de aangever terug bellen binnen 14 dagen. Opvallend is dat wanneer ik vraag naar de doelen bij woninginbraken, dat de taken genoemd worden. Wanneer ik doorvraag naar de doelen bij woninginbraken komt verder in het gesprek pas aan bod, dat noodhulpeenheden de eerste informatie verzamelen om een goed dossier te leveren waar het WIT een onderzoek mee kan starten. Het doel is uiteindelijk dat de woninginbrekers gepakt moeten worden. Het is opvallend dat de middelen gezien worden als een doel. Uit de observering blijkt dat er bij de noodhulpeenheden erg gehamerd wordt op de taken die de noodhulpeenheden uit moeten voeren, alle vakjes uit tabel 4 van de taken moeten groen gekleurd zijn. Uit tabel 4 blijkt dat er veel waarde gehecht wordt aan de gekleurde vakjes, hieruit valt op te maken dat er gelet wordt op de taken die noodhulpeenheden uitvoeren. De vakjes die rood gekleurd zijn in tabel 4 zijn taken die nog uitgevoerd moeten worden. De groene vakjes zijn de taken die al voltooid zijn. Met behulp van de checklist zoals in tabel 4 is weergegeven, is het inzichtelijk voor collega's en coördinatoren welke taken wel en niet uitgevoerd zijn.

Vervolgens wanneer er gevraagd wordt aan de noodhulpeenheden wat voor doelen de organisatie heeft met betrekking tot woninginbraken, is het antwoord dat de woninginbrekers opgepakt moeten worden, zodat het aantal woninginbraken verminderd. Opvallend is dat het organisatiedoel wel bekend is, maar dat de noodhulpeenheden in eerste instantie zich hier niet van bewust zijn. De noodhulpeenheden zijn meer gericht op de eigen meldingen en taken die zij uit moeten voeren bij woninginbraken. Na deze analyse kan er geconcludeerd worden dat de noodhulpeenheden te maken hebben met een operatief doel die niet geconcretiseerd is. De noodhulpeenheden hebben een overkoepelend doel, maar binnen dit doel hebben zij veel vrijheid om eigen doelen en prioriteiten te stellen. Het organisatiedoel van het verminderen van woninginbraken is niet direct een doel waar noodhulpeenheden zich hoofdzakelijk mee bezig houden, maar indirect met de taken van de noodhulp leveren zij wel een grote bijdrage aan het opsporingsproces. Het is daarom opvallend dat de noodhulpeenheden zich niet direct bewust zijn van hun bijdrage aan het hoofddoel. De noodhulpeenheden zijn verantwoordelijk voor het begin van een goed opsporingsproces, doordat zij de informatie en aanknopingspunten van woninginbraak vastleggen. Het probleem dat zich

voordoet, is dat de noodhulpeenheden zich niet bewust zijn van wat de organisatie en vooral het WIT van hen verwacht op het gebied van de opsporing naar woninginbraken. Wanneer noodhulpeenheden niet weten wat hen verwacht wordt zullen zij hun prioriteiten en/of doelen ook niet aanpassen.

Woninginbrakenteam

In tegenstelling tot wijkagenten en noodhulpeenheden die het straatwerk doen, doet het WIT voornamelijk bureauwerk. Naar verwachting zou het WIT een officieel doel hebben wat vastgesteld is. Het officiële doel waarvan in het theoretisch kader werd verwacht dat het WIT na zou streven, is het doel dat in 2017 het aantal woninginbraken met 30% verminderd moet zijn. Het WIT is opgericht met als doel om meer woninginbrekers aan te houden en hierdoor het aantal woninginbraken te verminderen. Opvallend is dat tijdens het onderzoek is gebleken dat het WIT niet bekend is met het officiële doel, dat het aantal woninginbraken met 30% in 2017 verminderd moet zijn. Dit is opvallend omdat het WIT als hoofdtaak heeft, het terugdringen van het aantal woninginbraken. Wanneer het WIT niet in kennis is gesteld over dit doel, hoe kan de rest van de organisatie dit doel dan nastreven? Wel gaf het WIT aan dat zij bekend zijn met het doel, dat het aantal woninginbraken in 2015 met 10% gedaald moet zijn.

Het doel dat het WIT wil behalen is naar eigen zeggen: *‘Het aantal woninginbraken verminderen in de regio Twente’*. Dit doel is een officieel doel, omdat het een concreet organisatiedoel is. Daarnaast geeft een coördinator van het WIT aan *‘Het doel wat wij nastreven, staat hoog op de politieke agenda’*. Het WIT wil het doel bereiken door meer daders op te sporen en op te pakken, waardoor het aantal woninginbraken afneemt. Het doel dat is opgesteld door Minister van Opstelten wordt niet nagestreefd qua cijfers, maar de kern van het doel wordt wel nagestreefd door het WIT. De prioriteit van het WIT is om informatie te verzamelen en om vervolgens zo de dader op te sporen. Wanneer de prioriteiten tussen het WIT, wijkagenten en noodhulpeenheden vergeleken worden is het opvallend, dat het WIT als enige als prioriteit heeft om informatie te verzamelen over woninginbrekers. Voor de wijkagenten en noodhulpeenheden liggen de prioriteiten bij het straatwerk, in het bijzonder bij het afhandelen van de meldingen. Dit is opvallend omdat de noodhulpeenheden en wijkagenten straatwerk verrichten en het WIT kan voorzien van relevante informatie van de straat. Op dit moment liggen de prioriteiten tussen wijkagenten, noodhulpeenheden en het WIT te ver uiteen wat betreft de woninginbraken. Doordat de doelen en prioriteiten veel verschillen, is niet duidelijk wat er van elkaar verwacht wordt. Dit omdat iedere afdeling een eigen doel nastreeft. Wanneer alle afdelingen hetzelfde doel nastreven, is het helder wat men van elkaar kan verwachten. Waarom zou een wijkagent energie steken in het verlagen van woninginbraken, wanneer het niet zijn wijk betreft. Op dat moment streeft de wijkagent een ander doel na dan het WIT, terwijl het WIT op datzelfde moment wel verwacht dat de wijkagent informatie levert.

Conclusie

Uit de analyse blijkt dat wijkagenten en noodhulpeenheden een operatief doel nastreven en het WIT een officieel doel. Doordat blauw en opsporing verschillende doelen en prioriteiten nastreven, ontstaat er onduidelijkheid over wat zij van elkaar kunnen verwachten, om elkaar te helpen om een bepaald doel te behalen. Dit wordt veroorzaakt doordat iedere afdeling een eigen doel nastreeft. Doordat de doelen en prioriteiten wijkagenten, noodhulpeenheden en het WIT veel verschillen is niet duidelijk wat er van elkaar verwacht wordt. Zo geeft het verschil in doelen een oorzaak voor het

probleem dat er onduidelijkheid is over de verwachtingen die het WIT heeft van de wijkagenten en noodhulpeenheden. Zo kan ook de hypothese dat het verschil in doelen een verklaring geeft problemen die zich voordoen binnen de ondersteuning van wijkagenten en noodhulpeenheden aangenomen worden. In dit geval is de hypothese toepasbaar op één van de vier problemen, waarmee het een minder sterke verklaring is voor de problemen dan de eerste hypothese van 'loosely coupled'.

6.4 Street-level bureaucracy

In de voorgaande paragrafen zijn enkele verklaringen gegeven voor de problemen die zich voordoen binnen de ondersteuning van wijkagenten en noodhulpeenheden. Mogelijk is het verschil in werkniveau tussen wijkagenten en noodhulpeenheden en het WIT een verklaring voor problemen die zich voordoen in de ondersteuning. De hypothese die in deze paragraaf wordt getoetst luidt als volgt: *'Wijkagenten en noodhulpeenheden worden niet of onvoldoende ondersteund door het WIT, doordat wijkagenten en noodhulpeenheden beschikken over discretionaire ruimte en autonomie hierdoor kunnen zij zich afzonderen van het WIT, wat leidt tot ergernis bij het WIT'*. Het concept 'street-level bureaucrats' heeft zes kenmerken. Deze kenmerken zijn een tekort aan hulpmiddelen, de vraag overstijgt het aanbod, tegenstrijdige doelen, prestaties zijn lastig te meten, geen vrijwillige cliënten en discretionaire ruimte.

Wijkagenten en noodhulpeenheden

De zes kenmerken van 'street-level bureaucrats' worden niet allemaal uiteengezet. Uit de analyse is gebleken dat niet alle kenmerken een belangrijke rol spelen bij wijkagenten en noodhulpeenheden. De kenmerken die een grote rol spelen in de ondersteuning van wijkagenten en noodhulpeenheden zijn tegenstrijdige doelen, discretionaire ruimte en de prestaties zijn lastig te meten.

Het kenmerk tegenstrijdige doelen is duidelijk aanwezig tussen wijkagenten en noodhulpeenheden en het WIT, zoals eerder is besproken in paragraaf 6.3. Hier wordt kort uiteengezet wat de doelen en prioriteiten zijn van wijkagenten en noodhulpeenheden. Het doel van wijkagenten is de veiligheid en leefbaarheid in de wijk bewaren. Wanneer er sprake is van onrust in de wijk is het de taak van de wijkagenten om het veiligheidsgevoel van de burgers te waarborgen. De prioriteiten van wijkagenten zijn afhankelijk van meldingen van bewoners uit de wijk. Zo geeft een wijkagent aan 'Mijn dag wordt bepaald door meldingen van de burgers in mijn wijk'. Uit de analyse blijkt dat wijkagenten pas de prioriteit geven aan woninginbraken, wanneer de wijkbewoners hier prioriteit aan geven. Zo stelt een wijkagent 'De wijkagent heeft meerdere belangrijke zaken in de wijk dan woninginbraken'. Ook geven alle wijkagenten aan dat zij persoonlijk contact met burgers en netwerkpartners uit de wijk als prioriteit zien. Daarnaast hebben de wijkagenten vrijheid om de contacten te onderhouden met de wijk, de wijkagenten kunnen hun eigen agenda indelen. Wanneer er zich een bepaald probleem voordoet in de wijk, wordt van de wijkagent verwacht dat hij/zij dit probleem zelfstandig op kan lossen. Zoals de wijkagenten zelf zeggen zijn zij 'De spin in het web', de wijkagenten zijn de regisseur van de wijk. De noodhulpeenheden hebben als doel om eerste hulp te verlenen bij situaties waar om politie gevraagd wordt. De noodhulpeenheden moeten de 112-meldingen afhandelen, deze meldingen bepalen hoe hun dag eruit ziet. Doordat het werk van noodhulpeenheden bepaald wordt door de meldingen van de burgers, hebben noodhulpeenheden geen vaststaande subdoelen en moeten zij vaak anticiperen op bepaalde situaties. Eerder in dit hoofdstuk is beschreven dat doelen en prioriteiten van wijkagenten en noodhulpeenheden verschillen van de doelen en prioriteiten van het WIT. Zo zijn de doelen en prioriteiten van wijkagenten en noodhulpeenheden gericht op

straatwerk. Daarentegen heeft het WIT een vaststaand en concreet organisatiedoel wat nagestreefd kan worden door middel van bureauwerk.

Om als wijkagent de taak als regisseur goed te vervullen, beschikken zij over autonomie en discretie, wat ook een kenmerk is van 'street-level bureaucrats'. De wijkagenten moeten de beslissingen maken en zijn verantwoordelijk voor een oplossing in de wijk waar nodig. Uit de analyse is gebleken dat wijkagenten voornamelijk uit ervaring handelen. Wijkagenten moeten opereren binnen bepaalde richtlijnen, maar hoe de wijkagenten binnen de lijnen te werk gaan zijn zij geheel vrij in. Van wijkagenten wordt verwacht dat zij zelfstandig kunnen handelen in complexe situaties. De wijkagenten werken zonder toezicht, zij geven hun leidinggevende pas achteraf informatie over bepaalde incidenten. Zo stelt een Hengelose wijkagent 'Op de straat ben ik eigen baas'. Deze discretionaire ruimte en autonomie zijn een kenmerk van 'street-level bureaucrats' die straatwerk verrichten. Uit de analyse is gebleken dat wijkagenten en noodhulpeenheden gekenmerkt worden door straatwerk. Daarnaast is uit het onderzoek gebleken dat ook noodhulpeenheden over veel discretie en autonomie beschikken tijdens hun werk. Noodhulpeenheden werken in complexe situaties waar snel ter plaatse gehandeld moet worden. Tijdens het handelen in een complexe situatie is er geen tijd om advies te vragen aan een leidinggevende, de verantwoordelijkheid van het handelen, ligt in zo situatie bij de noodhulpeenheden zelf. In een complexe situatie waarin het eerste contact met het slachtoffer plaats vindt, is het ongeoorloofd om niet direct actie te ondernemen. Noodhulpeenheden staan direct in contact met de burger, hierdoor moeten zij onder bepaalde druk handelen. Zo staan noodhulpeenheden vaak voor een moeilijke keuze en in de meeste gevallen moeten zij individueel als koppel beslissingen nemen. De coördinator van de noodhulpeenheden stelt: *'Al het werk van noodhulpeenheden ligt buiten'*. Doordat het werk van de noodhulpeenheden op straat ligt, is er ter plaatse geen toezicht. Op het moment van handelen van noodhulpeenheden komt er geen leidinggevende in beeld, achteraf wordt pas de leidinggevende bij de melding betrokken. Doordat de noodhulpeenheden een abstract doel nastreven, krijgen de noodhulpeenheden al automatisch een mate van discretie. Het WIT heeft daarentegen een concreet doel. Wanneer het WIT het concrete doel verder door wil voeren bij de noodhulpeenheden, betekent dat tegelijkertijd dat dit zal leiden tot minder discretie bij de noodhulpeenheden. Aangezien de noodhulpeenheden streven naar discretie, omdat zij handelen in complexe situaties is het niet haalbaar om concrete doelen na te streven tijdens hun werk. Wanneer er een melding is van een woninginbraak en tegelijkertijd een melding van een overval, krijgt de melding van de overval prioriteit. Bij de noodhulpeenheden bepalen de meldingen hun werk en tevens de prioriteiten.

Doordat wijkagenten en noodhulpeenheden abstracte doelen nastreven is er een bepaalde mate van discretie en autonomie vereist. Wijkagenten en noodhulpeenheden hebben veel discretionaire ruimte tijdens het straatwerk, waardoor zij niet altijd kunnen handelen volgens protocollen. Per situatie wordt het handelen en daarmee de prioriteiten bepaald. Uit de analyse blijkt dat wijkagenten en noodhulpeenheden zelfstandig opereren op de straat, waardoor zij hun prioriteiten kunnen bijstellen. Op het moment van handelen vindt er geen controle plaats door een leidinggevende die de prioriteiten op dat moment kan bepalen. Hierdoor kunnen wijkagenten en noodhulpeenheden zich afzonderen van prioriteiten die het WIT heeft. Zo stelt een Hengelose wijkagent *'Het WIT heeft als enige prioriteit het oplossen van woninginbraken, terwijl een wijkagent geleefd wordt door de wijk wat betreft prioriteiten stellen'*. Doordat er weinig controle uitgeoefend kan worden, zijn prestaties lastig te meten wat vervolgens een kenmerk is van 'street-level bureaucrats'.

Woninginbrakenteam

Zojuist is geanalyseerd dat wijkagenten en noodhulpeenheden beschikken over een grote mate van discretie en autonomie tijdens het verrichten van straatwerk. Het WIT daarentegen valt niet onder de *‘street – level bureaucrats’*. Zo heeft het WIT geen direct contact met burgers. Het WIT werkt vanuit politiebureau Almelo en verricht vanuit het bureau de meeste werkzaamheden. Wanneer er een melding van een woninginbraak binnen komt, gaat de noodhulp als eerste ter plaatse en niet het WIT. Het WIT is de laatste schakel die in beeld komt bij een melding en heeft daardoor niet direct contact met de burgers. Vervolgens beschikt het WIT over minder discretie dan de noodhulpeenheden en wijkagenten. Het WIT verricht onderzoek en werkt niet op straat. Tijdens het onderzoek naar de opsporing van mogelijke woninginbrekers opereert het WIT binnen justitiële en bureaucratische grenzen. Het WIT is tijdens het werk strakker afgebakend dan de wijkagenten en de noodhulpeenheden zijn. Doordat het WIT gebonden is aan grenzen is er in het dagelijks werk minder ruimte voor discretie.

Daarnaast heeft het WIT de ruimte en tijd om zaken te overleggen met collega's en/of leidinggevenden, deze ruimte hebben street-level bureaucrats niet. Het WIT handelt niet in complexe situaties waar acuut een beslissing genomen dient te worden. Een ander verschil dat al eerder in dit hoofdstuk is uitgelicht, is het verschil in doelen tussen het WIT en wijkagenten en noodhulpeenheden. Het WIT heeft als doel om het aantal woninginbraken te verminderen. Als het WIT haar doel wil bereiken moeten er meer woninginbrekers opgepakt worden. Wanneer het WIT meer woninginbrekers wil oppakken is relevante informatie over mogelijke daders noodzakelijk. Aangezien het WIT voornamelijk bureauwerk uitoefenend en gevestigd is in Almelo is het WIT afhankelijk van noodhulpeenheden en wijkagenten voor informatie. De noodhulpeenheden en wijkagenten zijn bekend met daders uit hun stad/wijk en verrichten straatwerk. De kennis van de straat zit in de hoofden van de noodhulpeenheden en wijkagenten. Doordat wijkagenten en noodhulpeenheden niet alle informatie vastleggen, komt de informatie niet over bij het WIT. Daarbij komt dat wijkagenten en noodhulpeenheden voornamelijk straatwerk verrichten, waar zij handelen vanuit hun eigen visie. Het WIT kan niet aanwezig zijn bij elke melding en kan zo geen toezicht houden op hoe wijkagenten en noodhulpeenheden moeten handelen en/of er waardevolle informatie aanwezig is. Daarnaast zijn de wijkagenten en noodhulpeenheden ook afhankelijk van informatie uit het WIT. Het WIT moet aangeven over welke mogelijke daders de noodhulpeenheden en wijkagenten informatie moeten vergaren.

Conclusie

Uit de analyse blijkt dat de drie kenmerken, tegenstrijdige doelen, discretionaire ruimte en prestaties zijn lastig te meten, van *‘street-level bureaucracy’* aanwezig zijn bij wijkagenten en noodhulpeenheden. Allereerst hebben wijkagenten en noodhulpeenheden abstracte en complexe doelen die betrekking hebben op straatwerk. Terwijl het WIT een concreet doel nastreeft. Doordat wijkagenten en noodhulpeenheden abstracte en complexe doelen nastreven beschikken zij over discretie en autonomie tijdens hun werk. Kenmerkend voor wijkagenten en noodhulpeenheden is dat zij snel moeten handelen in complexe situaties waar zij vrij zijn van toezicht. Het WIT wordt daarentegen begrenst door justitiële en bureaucratische richtlijnen tijdens het uitvoeren van opsporingswerk. Uit de bevindingen blijkt dat wijkagenten en noodhulpeenheden zich in de praktijk afzonderen van het WIT, doordat zij straatwerk verrichten. Op straat zijn noodhulpeenheden en wijkagenten vrij van toezicht en kunnen zij hun eigen prioriteiten hanteren, zo zijn zij ook vrij van toezicht van het WIT. Het WIT ervaart het als onprettig dat de wijkagenten en noodhulpeenheden

niet alle informatie van de straat vastleggen. De wijkagenten en noodhulpeenheden zijn op dit moment in staat om zelf te selecteren wat waardevolle en relevante informatie is, terwijl het WIT hier een andere visie over heeft. Doordat het WIT het gevoel heeft dat er weinig response is vanuit blauw, zijn zij in mindere mate bereidt hen te informeren over bepaalde verdachten. De bevindingen die uiteen zijn gezet in dit hoofdstuk bevestigen de hypothese dat wijkagenten en noodhulpeenheden zich af kunnen zonderen van het WIT door hun discretie en autonomie, wat leidt tot ergernis bij het WIT waardoor zij geen ondersteuning aan wijkagenten en noodhulpeenheden willen leveren. Met behulp van deze hypothese is er een verklaring gegeven voor het probleem informatiegebrek.

6.5 Politiecultuur

Nu helder is in welke mate de eerste drie hypothesen de problemen die zich voordoen binnen de ondersteuning van wijkagenten en noodhulpeenheden kunnen verklaren, wordt hier de laatste hypothese getoetst. De politiecultuur heeft twee soorten culturen, de 'street cop culture' en de 'management cop culture'. Mogelijk is het verschil in cultuur tussen blauw en opsporing een verklaring voor de problemen die zich voordoen binnen de ondersteuning van de wijkagenten en noodhulpeenheden. De hypothese die in deze paragraaf wordt getoetst luidt als volgt: *Wijkagenten en noodhulpeenheden worden niet of onvoldoende ondersteund door het WIT, doordat wijkagenten en noodhulpeenheden de 'street cop culture' hanteren en het WIT de 'management culture' hanteert, hebben beide culturen eigen kenmerken waardoor het WIT zich niet kan vinden in de 'street cop culture'.*

Wijkagenten en noodhulpeenheden

Allereerst betreft de analyse de cultuur van de wijkagenten. Naar verwachting zouden de wijkagenten vallen onder de 'street cop culture'. Bij de 'street cop culture' is de prioriteit van eerstelijns personeel straatwerk (Newburn,2005). Uit onderzoek is gebleken dat de wijkagenten verantwoordelijk zijn voor een bepaald gebied, in dit geval een bepaalde wijk. Eerder uit het onderzoek is gebleken dat de wijkagent als doel heeft om de veiligheid en leefbaarheid in de wijk te waarborgen. De prioriteiten van de wijkagent zijn afhankelijk van meldingen en problemen in de wijk. Hieruit blijkt dat de wijkagent gestuurd wordt door de bewoners uit zijn/haar wijk. De prioriteiten van een wijkagent liggen niet bij het opsporen van woninginbrekers, maar zij zijn verantwoordelijk voor de veiligheid in hun wijk. De prioriteiten en het doel wat de wijkagent heeft zijn typische kenmerken van de 'street cop culture'. Reuss-Ianni (2005) beschrijft dat agenten die onderdeel uitmaken van de 'street cop culture' in een bepaald gebied een sociaal systeem hebben die de dagtaken van de agent bepalen. In dit geval werken de wijkagenten in een bepaalde wijk, dat kan worden beschouwd als een bepaald gebied. Daarnaast onderhouden de wijkagenten contacten met netwerkpartners en burgers in de wijk. De wijkagent beschikt over een sociaal systeem binnen zijn/haar werkgebied. De wijk met de bijbehorende sociale contacten maken dat de taken van de wijkagent afhankelijk zijn van deze twee factoren. Zo stelt een Enschede wijkagent *'Eén van mijn prioriteiten is het onderhouden van mijn sociale contacten in de wijk, zowel met netwerkpartners als met de bewoners'*. Vervolgens wordt de 'street cop culture' gekenmerkt door de 'professional cop' die handelt vanuit straatwerkervaring. In de vorige paragraaf is besproken dat wijkagenten handelen vanuit ervaring. Uit de analyse blijkt dat de wijkagent veel waarde hecht aan persoonlijke en directe contacten. Dit is niet alleen het geval bij netwerkpartners en wijkbewoners, maar ook met collega's onderling. Zo geeft de wijkagent aan *'Warme communicatie met het WIT ontbreekt, wat juist zo belangrijk is om de informatie uitwisseling soepel te laten verlopen'*. Mogelijk behoort de voorkeur naar persoonlijke en

directe contacten van de wijkagenten tot de *'street cop culture'*. Verder in dit hoofdstuk wordt geanalyseerd of de persoonlijke en directe contacten kenmerkend zijn voor de *'street cop culture'*.

De verwachting is geschetst in het theoretisch kader dat de noodhulpeenheden net als de wijkagent mogelijk behoren tot de *'street cops cultuur'*. De noodhulpeenheden hebben als taak om de 112-meldingen af te handelen in een bepaald gebied, in de meeste gevallen op stedelijk niveau. Bij de *'street cop culture'* is de prioriteit van eerstelijns personeel straatwerk (Newburn,2005). De noodhulpeenheden zijn de agenten die straatwerk verrichten, zij werken dag en nacht op straat om de veiligheid van de stad te waarborgen. De prioriteiten van de noodhulpeenheden liggen bij het zo snel mogelijk afhandelen van een 112-melding. De noodhulpeenheden maken deel uit van de straat en daarmee behoren zij tot de *'street cop culture'* zoals Reus-Ianni (2005) deze omschrijft. De definitie van de *'street cop culture'* dat agenten in een bepaald gebied een sociaal systeem hebben die de dagtaken van de agent bepalen is toepasbaar op de noodhulpeenheden. De noodhulpeenheden handelen in een bepaald gebied de meldingen af, vaak is dit op stedelijk of op wijk niveau. Hierdoor zijn de noodhulpeenheden bekend met mogelijke criminelen in een bepaald gebied. De noodhulpeenheden hebben de kennis van de straat in pacht, waardoor zij gemakkelijk contacten kunnen leggen. Daarnaast is het opvallend dat net als de wijkagenten ook de noodhulpeenheden veel waarde hechten aan persoonlijke en directe communicatie. Zo stelt de coördinator van de noodhulpeenheden *'Er is geen warm contact met het WIT'*.

De noodhulpeenheden hechten veel waarde aan persoonlijk contact, zowel met collega's als met burgers. Opmerkelijk is dat tussen de wijkagenten en noodhulpeenheden het warme contact een grote rol speelt. Dit komt in het dagelijks werk van noodhulpeenheden en wijkagenten sterk naar voren. De noodhulpeenheden en wijkagenten maken deel uit van hetzelfde wijkteam waar informatie veel face-to-face wordt gedeeld. Het WIT is geen onderdeel van een wijkteam, waardoor persoonlijk contact tussen wijkagenten, noodhulpeenheden en het WIT vrijwel onmogelijk is. Tot slot liggen de prioriteiten van wijkagenten en noodhulpeenheden op straat wat ook een kenmerk is van de *'street cop culture'*.

Woninginbrakenteam

Naar verwachting heeft het WIT als enige afdeling in dit onderzoek een *'management cop culture'*. De *'management cop culture'* is het management niveau die bureaucratisch te werk gaat en met andere waarden werkt dan de *'street cop culture'* (Reuss-Ianni,2005). Het WIT gaat in vergelijking met noodhulpeenheden en wijkagenten veel bureaucratischer te werk. Het WIT heeft de taak om een zo goed en volledig mogelijk dossier af te leveren bij de rechter, met als doel om de dader een zo hoog mogelijke straf op te leggen. Om een dossier goed samen te stellen is het belangrijk dat alle informatie in het dossier rechtmatig is verkregen. De bewijzen in het dossier moeten rechtsgeldig zijn, anders geldt het niet als bewijs. Wanneer bewijs geldt als rechtsgeldig zijn er vele juridische procedures aan vooraf gegaan. Wijkagenten en noodhulpeenheden gaven aan tijdens de interviews dat zij met straatwerk niet het gevoel hebben dat zij bureaucratisch belemmerd worden. De noodhulpeenheden en wijkagenten beschikken over veel vrijheid in hun werk, waardoor zij op een creatieve manier de regels mogelijk kunnen omzeilen. Het WIT kan de regels niet omzeilen, als zij een dossier opstellen moet dit strikt volgens de regels. Daarnaast heeft het WIT regelmatig overleg met de officier van Justitie over dossiers, voornamelijk wat voor bewijs geldig is of hoe rechtmatig bewijsmateriaal verkregen kan worden. Het bureaucratische aspect van de *'management cop culture'* is aanwezig bij het WIT. De noodhulpeenheden en wijkagenten zijn *'professional cops'* die

vanuit werkervaring opereren op de straat. Het WIT handelt ook vanuit werkervaring, maar zij hebben zich te houden aan strikte regels. Het WIT is niet vrij om een eigen beslissing te nemen over een dossier, dat doet uiteindelijk de Officier van Justitie.

Vervolgens wordt er in het theoretisch kader gesteld dat de waarden van de 'management cop culture' vaak afwijken van de waarden van de 'street cops culture'. Een belangrijke waarde van de noodhulpeenheden en wijkagenten die geanalyseerd is, is het persoonlijke en directe contact. Opvallend is dat uit onderzoek is gebleken dat ook het WIT veel waarde hecht aan directe en persoonlijke contacten. Het WIT geeft aan *'Wij missen de warme contacten, waardoor de informatie uitwisseling niet optimaal verloopt'*. Dat wijkagenten, noodhulpeenheden en het WIT veel waarde hechten aan warme communicatie is opmerkelijk, omdat naar verwachting het WIT andere waarden zou hebben dan de wijkagenten en noodhulpeenheden. Na verder onderzoek blijkt dat de medewerkers van het WIT een blauw verleden hebben. Enkel zijn wijkagent geweest en velen en/of noodhulpeenheden. Mogelijk is de waarde blijven bestaan toen de medewerkers werkzaam werden bij de opsporing of het is een algemene waarde van de algehele politiecultuur.

Daarnaast is het verschil in doelen tussen beide culturen een ander kenmerk van een verschil in politiecultuur. Al eerder in dit onderzoek is gebleken dat de doelen van het WIT afwijken van de doelen van wijkagenten en noodhulpeenheden. Daarnaast is een belangrijk aspect dat niet alleen de doelen verschillen, maar ook de prioriteiten. Eerder in deze paragraaf is beschreven dat het WIT secuur te werk moet gaan, om de informatie in de dossiers samen te stellen. De prioriteit van het WIT ligt bij de informatieverzameling van mogelijke daders. Daarentegen hebben de noodhulpeenheden en wijkagenten deze prioriteit niet, terwijl zij wel de informatie verzamelen voor het WIT. Sinds dat er een regionaal WIT is, is er weinig tot geen kwaliteitscontrole op de aangiftes en getuigenverklaringen. Het WIT geeft aan dat blauw verantwoordelijk is voor de kwaliteit van de informatie, de controle moet plaatsvinden voordat de informatie bij het WIT terecht komt. Opvallend is dat de noodhulpeenheden voornamelijk straatwerk doen en behoren tot de 'street cop culture', maar af en toe ook taken uit moeten voeren waar hun prioriteiten niet liggen. Een rechtsgeldig dossier is een prioriteit van het WIT, terwijl de prioriteiten van noodhulpeenheden en wijkagenten bepaald worden door de straat. Een cultuurverschil is merkbaar omdat blauw niet zoveel waarde hecht aan de informatie die zij naar het WIT sturen als dat het WIT dat doet. Daarnaast leggen wijkagenten en noodhulpeenheden niet altijd alles vast, de informatie die wijkagenten en noodhulpeenheden waarnemen op de straat wordt voor een groot deel in het hoofd opgeslagen en niet in het systeem. Terwijl het WIT daarentegen alle informatie tot in detail vastlegt in het systeem.

Uit de analyse blijkt dat het WIT niet voldoet aan alle kenmerken van de 'management cop culture'. Het WIT gaat bureaucratischer te werk dan wijkagenten en noodhulpeenheden wat een kenmerk is van de 'management cop culture'. Daarnaast is er het tweede kenmerk dat de 'management cop culture' andere waarden heeft dan de 'street cop culture'. Uit de analyse is gebleken dat in dit geval zowel wijkagenten en noodhulpeenheden als het WIT, de meeste waarde hechten aan persoonlijke en directe contacten. Hierdoor kan er gesteld worden dat het WIT niet geheel behoort tot de 'management cop culture'.

Conclusie

Uit de analyse blijkt dat wijkagenten en noodhulpeenheden toebehoren tot de 'street cop culture', maar dat het WIT niet volledig toebehoort aan de 'management cop culture'. Doordat wijkagenten,

noodhulpeenheden en het WIT veel waarde hechten aan persoonlijke en directe contacten kan er niet gesteld worden dat de waarden van het WIT verschillen van wijkagenten en noodhulpeenheden. Daarnaast wordt er gesteld dat er een verschil bestaat in de waarde die gehecht wordt aan het verzamelen van informatie, maar dit kan niet geheel door het verschil in cultuur verklaard worden. Eerder in dit hoofdstuk geeft het concept 'loosely coupled' een sterkere oorzaak voor het probleem informatiegebrek. Doordat er geen sprake is van een duidelijk aantoonbaar cultuurverschil moet de hypothese: *'Wijkagenten en noodhulpeenheden worden niet of onvoldoende ondersteund door het WIT, doordat wijkagenten en noodhulpeenheden de 'street cop culture' hanteren en het WIT de 'management culture' hanteert, beide culturen hebben eigen kenmerken waardoor het WIT zich niet kan vinden in de 'street cop culture' verworpen worden.*

6.6 Conclusie

Nadat alle hypothesen geanalyseerd zijn kan er een antwoord gegeven worden op de vraag: *Waardoor ontstaan de problemen die wijkagenten en noodhulpeenheden ondervinden in de ondersteuning door het woninginbrakenteam bij de aanpak van woninginbraken?* Met behulp van tabel 6 die hieronder staat vermeld, wordt kort uiteengezet welke oorzaken voor welk probleem in de ondersteuning gegeven kan worden. In de tabel wordt aan de hand van symbool X aangegeven of er een relatie bestaat tussen de verklaring en de vier problemen.

Tabel 6. Relatie concepten en problemen

Concepten	Probleem 1	Probleem 2	Probleem 3	Probleem 4
'loosely coupled'	X	X	X	X
Vershil in doelen	—	X	—	—
'street-level bureaucracy'	X	—	—	—
Politiecultuur	—	—	—	—

De problemen zijn in tabel 6 als volgt genummerd:

Probleem 1: Informatiegebrek

Probleem 2: Onduidelijke verwachtingen

Probleem 3: Bureaucratische manier van communiceren

Probleem 4: Zelden feedback of terugkoppeling

Tabel 6 laat zien dat het concept 'loosely coupled' een verklaring biedt voor alle problemen die zich voordoen in de ondersteuning van de wijkagent. Zo kan er geconcludeerd worden dat de problemen informatiegebrek, onduidelijke verwachtingen, bureaucratische manier van communiceren en het zelden ontvangen van feedback een gevolg is van 'loosely coupled'. Bij elk probleem werd er

minimaal één van de drie kenmerken van het concept 'loosely coupled' gesignaleerd. De problemen die veroorzaakt worden door het kenmerk van 'loosely coupled', dat afdelingen zwak gekoppeld of verbonden zijn, zijn informatiegebrek, onduidelijke verwachtingen, bureaucratische manier van communiceren en het zelden ontvangen van feedback of terugkoppeling. Doordat de afdelingen zwak met elkaar verbonden zijn is het niet vanzelfsprekend dat de verschillende afdelingen structureel informatie met elkaar uitwisselen. Ook is door de zwakke koppeling onduidelijk wat wijkagenten, noodhulpeenheden en het WIT voor elkaar kunnen betekenen, waardoor zij niet van elkaar weten wat de andere afdeling van hen verwacht. De communicatie verloopt niet persoonlijk en direct, dit is een gevolg van de zwakke verbondenheid tussen de afdelingen. Persoonlijke en directe contacten zijn overbodig wanneer wijkagenten en noodhulpeenheden en het WIT het gevoel hebben niet met elkaar verbonden te zijn. Het zelden ontvangen van feedback vanuit het WIT naar wijkagenten en noodhulpeenheden valt ook te verklaren door de zwakke verbondenheid, doordat zij niet sterk met elkaar verbonden zijn, ligt het niet voor de hand om elkaar feedback te geven. Vervolgens geeft het tweede kenmerk, dat er sprake is van een zwak controle systeem een verklaring voor het probleem onduidelijke verwachtingen. Doordat het WIT bijna geen controle uitoefent op wijkagenten en noodhulpeenheden ontvangen wijkagenten en noodhulpeenheden weinig feedback. Hierdoor is het voor wijkagenten en noodhulpeenheden onduidelijk wat het WIT van hen verwacht. Tot slot geeft het laatste kenmerk dat er zwakke en meerdere autoriteiten aanwezig zijn in de organisatie een verklaring voor het zelden ontvangen van feedback en of terugkoppeling vanuit het WIT. Doordat iedere afdeling een eigen coördinator heeft, is het niet vanzelfsprekend dat het WIT feedback geeft aan wijkagenten en noodhulpeenheden.

Vervolgens laat tabel 6 zien dat het concept verschil in doelen een verklaring voor het probleem dat er op een bureaucratische manier gecommuniceerd wordt. Het verschil in doelen wordt gekenmerkt door een operatief en een officieel doel. Wijkagenten en noodhulpeenheden streven een operatief doel na, terwijl het WIT een officieel doel nastreeft. Doordat wijkagenten en noodhulpeenheden en het WIT verschillende doelen en prioriteiten nastreven ontstaat er onduidelijkheid over wat ze van elkaar kunnen verwachten om elkaar te helpen om een bepaald doel te behalen. Vervolgens valt af te leiden uit tabel 6 dat het concept 'street-level bureaucracy' een verklaring geeft voor het probleem informatiegebrek. Dit probleem wordt veroorzaakt door drie kenmerken van 'street-level bureaucracy'. Deze kenmerken zijn tegenstrijdige doelen, discretionaire ruimte en prestaties zijn lastig te meten. Zojuist is beschreven dat wijkagenten en noodhulpeenheden een ander doel nastreven dan het WIT. Doordat wijkagenten een doel nastreven dat betrekking heeft op straatwerk beschikken zij over discretionaire ruimte. Wijkagenten en noodhulpeenheden werken individueel of als koppel op straat en zijn daarmee vrij van toezicht van de coördinator. Doordat noodhulpeenheden en wijkagenten de vrijheid hebben om zelf te bepalen wat waardevolle informatie is, ontstaat er informatiegebrek bij het WIT. Wat als gevolg heeft dat het WIT ook weinig informatie verschaft aan wijkagenten en noodhulpeenheden over zaken die lopen. Dit leidt tot informatiegebrek. Tot slot valt af te leiden uit tabel 6 dat het concept politiecultuur voor geen enkel probleem een verklaring geeft. De twee kenmerken van de politie cultuur zijn de 'street cop culture' en de 'management cop culture'. De 'street cop culture' hanteren de wijkagenten en noodhulpeenheden, maar de 'management cop culture' wordt niet door het WIT nageleefd. Daarom kan het concept politiecultuur niet gezien worden als een geldige verklaring voor de problemen in de ondersteuning. Nadat alle concepten bestudeerd zijn kan geconcludeerd worden dat het concept 'loosely coupled' de sterkste verklaring is, omdat deze een verklaring geeft voor alle problemen

binnen de ondersteuning. Kortom, doordat wijkagenten, noodhulpeenheden en het WIT zwak gekoppeld zijn, een zwak controle systeem hebben en er zwakke en meerdere autoriteiten zijn, heeft dit tot gevolg dat wijkagenten en noodhulpeenheden niet ondersteund worden door het WIT.

Hoofdstuk 7- Conclusie

De voorgaande hoofdstukken hebben betrekking op de ondersteuning van wijkagenten en noodhulpeenheden bij woninginbraken door het WIT. Met de bevindingen die gedaan zijn tijdens het onderzoek is er antwoord gegeven op de deelvragen. De eerste paragraaf in dit hoofdstuk beantwoordt beknopt de deelvragen. Vervolgens wanneer de deelvragen beantwoord zijn, kan er antwoord gegeven worden op de onderzoeksvraag. Tot slot worden er aanbevelingen gegeven om de ondersteuning van wijkagenten en noodhulpeenheden te verbeteren.

7.1 De deelvragen beantwoord

In de voorgaande hoofdstukken zijn de onderzoeksresultaten gepresenteerd. In deze hoofdstukken zijn de vier deelvragen aan de hand van de bevindingen uitgewerkt en beantwoord. In deze paragraaf worden de antwoorden van de deelvragen nog eens beknopt weergegeven. Met behulp van deze antwoorden kan er een antwoord gegeven worden op de onderzoeksvraag in de volgende paragraaf.

- *Wat zijn de taken van een Twentse wijkagent, noodhulpeenheden en het WIT bij woninginbraken?*

Wijkagenten hebben als formele taak bij de aanpak van woninginbraken om het WIT van informatie te voorzien. Bovendien hebben de noodhulpeenheden als formele taak om de eerste handelingen bij een woninginbraak te verrichten, zowel op plaats delict als achteraf administratieve handelingen. De taken die noodhulpeenheden verrichten luiden als volgt: aangifte opnemen, Technische recherche inschakelen, onderzoek op plaats delict, buurtonderzoek verrichten, nazorg, terug melden aan aangever en terug melden aan melder. Wanneer de noodhulpeenheden al haar taken heeft uitgevoerd en er voldoende informatie is om een opsporingsproces te starten, dan dragen de noodhulpeenheden hun taak over aan het WIT. Het WIT is het researchteam dat gespecialiseerd is in het opsporen van woninginbrekers. De formele taak van het WIT is dan ook dat zij de woninginbrekers opsporen. In de ideale situatie wordt er goed gecommuniceerd tussen wijkagenten, noodhulpeenheden en het WIT en vullen zij elkaar aan met informatie in het opsporing proces.

- *Hoe is in de praktijk de ondersteuning ingericht van wijkagenten en noodhulpeenheden door het Woninginbrakenteam bij de aanpak van woninginbraken?*

Wijkagenten worden op verschillende manieren ondersteund, maar dit betreft alleen informatie. De wijkagenten en noodhulpeenheden worden door het WIT ondersteund via verschillende informatiebronnen. De belangrijkste informatiebron is de nieuwsbrief de Tweekly die om de week verschijnt. Daarnaast wordt er gebruik gemaakt van mailcontact en het tonen van informatieve dia's bij de briefing. Het contact dat er bestaat tussen het WIT en wijkagenten en noodhulpeenheden zijn gebaseerd op het communiceren via informatielijnen. Er is geen sprake van persoonlijk contact. De wijkagenten geven aan dat zij gemakkelijker de noodhulpeenheden vragen om ondersteuning te verlenen bij de aanpak van woninginbraken dan dat zij ondersteuning vragen aan het WIT. De wijkagenten en noodhulpeenheden zoeken bijna geen contact met het WIT en het WIT niet met hen. Het enige contact wat er bestaat is dat wijkagenten en noodhulpeenheden af en toe worden geïnformeerd over zaken die lopen. Op dit moment is er geen sprake van een structurele ondersteuning.

- *Welke problemen ondervinden wijkagenten en noodhulpeenheden in de ondersteuning bij de aanpak van woninginbraken door het woninginbrakenteam?*

In totaal zijn er vier problemen geanalyseerd die wijkagenten en noodhulpeenheden ervaren binnen de ondersteuning. Het eerste probleem dat wijkagenten en noodhulpeenheden ervaren binnen de ondersteuning is dat er sprake is van informatiegebrek. Tussen het WIT en wijkagenten en noodhulpeenheden vindt geen structurele informatie-uitwisseling plaats. Dit is een tweezijdig probleem, het WIT informeert noodhulpeenheden en wijkagenten onvoldoende over lopende zaken en wijkagenten en noodhulpeenheden leggen niet alle informatie vast in het systeem. Het tweede probleem dat wijkagenten en noodhulpeenheden ervaren is dat het voor hen onduidelijk is wat het WIT van hen verwacht. Zo weten wijkagenten en noodhulpeenheden bijvoorbeeld niet wat zij voor het WIT kunnen betekenen in een bepaalde zaak. Het derde probleem is de bureaucratische manier van communiceren tussen het WIT en wijkagenten en noodhulpeenheden. Wijkagenten en noodhulpeenheden ervaren het bureaucratische contact als onprettig en zijn daardoor minder bereid om uit te voeren wat van hen verwacht wordt. Zo geven wijkagenten en noodhulpeenheden aan graag face-to-face contact te willen met het WIT. Daarnaast worden blauw en opsporing in aparte hokjes geplaatst en zijn zij ook geografisch gescheiden. Tot slot krijgen noodhulpeenheden en wijkagenten zelden feedback of terugkoppeling vanuit het WIT. Opsporingszaken waar wijkagenten en noodhulpeenheden hun steentje aan hebben bijgedragen worden niet altijd teruggekoppeld. Daarnaast wordt er ook niet altijd aan noodhulpeenheden en wijkagenten teruggekoppeld of de informatie kwalitatief voldoende is, bijv. kwaliteit van een aangifte.

- *Waardoor ontstaan de problemen die wijkagenten en noodhulpeenheden ondervinden in de ondersteuning door het woninginbrakenteam bij de aanpak van woninginbraken?*

Voor de problemen in de ondersteuning zijn er meerdere verklaringen geconstateerd. Deze verklaringen zijn gebaseerd op de concepten uit het theoretisch kader. Het concept wat voor alle problemen een oorzaak geeft is het concept 'loosely coupled'. Dit concept wordt gekenmerkt door de zwakke koppeling van afdelingen in de organisatie, zwakke controle systeem voor werknemers en zijn zwakke en meerdere autoriteiten binnen de organisatie. Al deze kenmerken zijn aanwezig bij de politieorganisatie. Zo zijn de noodhulpeenheden en wijkagenten zwak gekoppeld aan het WIT. Doordat afdelingen van wijkagenten en noodhulpeenheden niet strak verbonden zijn met het WIT leidt dit tot informatiegebrek, onduidelijke verwachtingen, bureaucratische manier van communiceren en het zelden ontvangen van feedback of terugkoppeling. Vervolgens verklaart het zwakke controle systeem, dat noodhulpeenheden en wijkagenten niet weten wat het WIT van hen verwacht. In dit geval heeft het zwakke controle systeem betrekking op het toezicht wat het WIT uitoefent op het afgeleverde werk van wijkagenten en noodhulpeenheden. Wijkagenten en noodhulpeenheden ontvangen geen terugkoppeling vanuit het WIT op het afgeleverde werk, waardoor het voor wijkagenten en noodhulpeenheden onduidelijk wat het WIT van hen verwacht. Daarnaast verklaart het zwakke controle systeem het probleem dat er zelden feedback of terugkoppeling plaats vindt vanuit het WIT richting de wijkagenten en noodhulpeenheden. Het WIT kan de wijkagenten en noodhulpeenheden niet van feedback en/of terugkoppeling voorzien, doordat het WIT niet structureel toezicht houdt op het afgeleverde werk bij woninginbraken. Tot slot verklaart het kenmerk zwakke en meerdere autoriteiten dat wijkagenten en noodhulpeenheden geen feedback of terugkoppeling ontvangen. Het kenmerk zwakke en meerdere autoriteiten valt te verklaren door de bevindingen dat wijkagenten en noodhulpeenheden en het WIT niet onder het toezicht van dezelfde coördinator vallen. Daarnaast is het niet formeel de taak van het WIT om toezicht te houden op het werk van wijkagenten en noodhulpeenheden. Nu duidelijk is dat het concept 'loosely coupled' voor elk probleem een oorzaak geeft zijn er nog twee concepten die voor

enkele problemen een oorzaak geven. Het concept verschil in doelen veroorzaakt het probleem onduidelijke verwachtingen, die wijkagenten en noodhulpeenheden ervaren ten opzichte van het WIT. Dit wordt veroorzaakt door de bevinding dat wijkagenten en noodhulpeenheden een operatief doel nastreven en het WIT een officieel doel. Wijkagenten en noodhulpeenheden richten zich voornamelijk op abstracte doelen die op straat uitgevoerd worden, terwijl het WIT een concreet organisatiedoel nastreeft. Doordat blauw en opsporing verschillende doelen en prioriteiten nastreven ontstaat er onduidelijkheid over wat ze van elkaar kunnen verwachten om elkaar te helpen om een bepaald doel te behalen. Het concept 'street-level bureaucracy' geeft ook een verklaring voor het probleem informatiegebrek dat zich voordoet tussen opsporing en blauw. Dit probleem wordt veroorzaakt door drie kenmerken van 'street-level bureaucracy'. Deze kenmerken zijn tegenstrijdige doelen, discretionaire ruimte en prestaties zijn lastig te meten. Zojuist is beschreven dat wijkagenten en noodhulpeenheden een ander doel nastreven dan het WIT. Doordat wijkagenten een doel nastreven dat betrekking heeft op straatwerk beschikken zij over discretionaire ruimte. Wijkagenten en noodhulpeenheden werken individueel of als koppel op straat en zijn daarmee vrij van toezicht van de coördinator. De wijkagenten en noodhulpeenheden zijn op dit moment in staat om zelf te selecteren wat waardevolle en relevante informatie is, terwijl het WIT hier een andere visie over heeft. Doordat noodhulpeenheden en wijkagenten de vrijheid hebben om zelf te bepalen wat waardevolle informatie is, ontstaat er informatiegebrek bij het WIT. Dit heeft als gevolg dat het WIT ook weinig informatie verschaft aan wijkagenten en noodhulpeenheden over zaken die lopen, wat leidt tot informatiegebrek. Doordat het concept 'loosely coupled' voor alle problemen een oorzaak kan geven, kan er geconcludeerd worden dat dit de sterkste verklaring is voor de problemen die zich voordoen binnen de ondersteuning van wijkagenten en noodhulpeenheden door het WIT. Dit wil zeggen dat de ondersteuning van wijkagenten en noodhulpeenheden door het WIT gekenmerkt wordt door zwakke verbondenheid, weinig toezicht vanuit het WIT op het werk van wijkagenten en noodhulpeenheden en wijkagenten en noodhulpeenheden staan niet onder het toezicht van dezelfde coördinator als het WIT.

7.2 De onderzoeksvraag beantwoord

Nu de deelvragen beantwoord zijn, kan er in dit hoofdstuk een antwoord gegeven worden op de onderzoeksvraag. In deze paragraaf wordt het eerste deel van de onderzoeksvraag beantwoord. Vervolgens wordt er in de volgende paragraaf het deel van de onderzoeksvraag beantwoord op welke wijze de ondersteuning verbeterd kan worden.

Welke problemen ondervinden wijkagenten en noodhulpeenheden bij de ondersteuning door het woninginbrakenteam bij de aanpak van woninginbraken, waardoor worden deze problemen veroorzaakt en op welke wijze kan deze ondersteuning worden verbeterd?

De problemen die wijkagenten en noodhulpeenheden ervaren bij ondersteuning door het WIT luiden als volgt:

- 1: Informatiegebrek
- 2: Onduidelijke verwachtingen
- 3: Bureaucratische manier van communiceren
- 4: Zelden feedback of terugkoppeling

Met behulp van concepten is er gezocht naar oorzaken voor de problemen die wijkagenten en noodhulpeenheden ervaren binnen de ondersteuning. Uit het onderzoek is gebleken dat het concept 'loosely coupled' voor alle problemen een oorzaak geeft.

Informatiegebrek

Het probleem informatiegebrek wordt verklaard door het kenmerk van 'loosely coupled', dat afdelingen in de organisatie zwak met elkaar verbonden zijn en door het concept 'street-level bureaucracy'. Doordat er geen structurele informatie-uitwisseling is tussen het WIT, wijkagenten en noodhulpeenheden is het voor wijkagenten en noodhulpeenheden onduidelijk met wat voor opsporingszaken het WIT op dat moment bezig is. Wijkagenten en noodhulpeenheden geven aan dat zij het WIT waar nodig willen helpen met het voorzien van informatie, maar als zij geen sturingsinformatie ontvangen, kunnen zij ook geen informatie vergaren. Het kenmerk dat afdelingen binnen de organisatie niet direct met elkaar verbonden zijn, heeft ook betrekking op de verbondenheid tussen het WIT, wijkagenten en noodhulpeenheden. De wijkagenten en noodhulpeenheden maken vaak deel uit van hetzelfde team, in dit geval het wijkteam. Tussen wijkagenten en noodhulpeenheden is dan ook geen sprake van informatiegebrek. Het WIT is daarentegen niet direct verbonden met wijkagenten en noodhulpeenheden. Wijkagenten, noodhulpeenheden en het WIT hebben niet dezelfde doelen en prioriteiten en maken geen deel uit van hetzelfde team, waardoor zij ervaren dat zij elkaar niet nodig hebben. Zo ervaren wijkagenten, noodhulpeenheden en het WIT dat zij elkaar niet standaard nodig hebben om hun werk uit te voeren, waardoor structurele informatie-uitwisseling ook niet standaard is. Vervolgens geeft het concept 'street-level bureaucracy' ook een verklaring voor het probleem informatiegebrek. Uit de bevindingen blijkt dat wijkagenten en noodhulpeenheden zich in de praktijk afzonderen van het WIT, doordat zij straatwerk verrichten. Het WIT ervaart het als onprettig dat de wijkagenten en noodhulpeenheden niet alle informatie van de straat vastleggen. De wijkagenten en noodhulpeenheden zijn op dit moment in staat om zelf te selecteren wat waardevolle en relevante informatie is, terwijl het WIT hier een andere visie over heeft. Doordat het WIT het gevoel heeft dat er weinig response is vanuit blauw, zijn zij in mindere mate bereidt hen te informeren over bepaalde verdachten. Dit leidt voor beide partijen tot informatiegebrek.

Onduidelijke verwachtingen

Het probleem dat wijkagenten en noodhulpeenheden ervaren in de ondersteuning is dat zij niet weten wat het WIT van hen verwacht. Het probleem onduidelijke verwachtingen wordt veroorzaakt door het concept 'loosely coupled', maar ook het verschil in doelen zorgt voor onduidelijke verwachtingen. Eerder in deze paragraaf is aangegeven dat doordat wijkagenten en noodhulpeenheden zwak verbonden zijn aan het WIT, er geen structurele informatie-uitwisseling bestaat. Dit heeft ook betrekking op de onduidelijke verwachtingen die wijkagenten en noodhulpeenheden ervaren. Doordat wijkagenten en noodhulpeenheden in hun alledaags werk niet direct verbonden zijn met het WIT is het voor hen niet duidelijk wat het WIT van hen verwacht bij de aanpak van woninginbraken. Ook wordt er weinig toezicht gehouden op het afgeleverde werk van wijkagenten en noodhulpeenheden door het WIT, waardoor het voor wijkagenten en noodhulpeenheden niet altijd duidelijk is wat het WIT van hen verwacht. Eerder in deze paragraaf is aangegeven dat wijkagenten en noodhulpeenheden deel uitmaken van een andere afdeling dan het WIT. Zo hebben wijkagenten en noodhulpeenheden andere doelen en prioriteiten tijdens het werk dan het WIT. Doordat er een verschil in doelen bestaat tussen blauw en opsporing is het niet vanzelfsprekend dat zij elkaar helpen om een bepaald doel na te streven, omdat mogelijk de andere

afdeling er geen baat bij heeft. Zo focussen wijkagenten en noodhulpeenheden zich vooral op het uitvoeren van straatwerk als (operatief) doel, terwijl het WIT zich vooral focust op opsporingswerk als (officieel) doel.

Bureaucratische manier van communiceren

De bureaucratische manier van communiceren wordt veroorzaakt door het concept 'loosely coupled'. Uit het onderzoek is gebleken dat zowel wijkagenten, noodhulpeenheden en het WIT waarde hechten aan directe en persoonlijke contacten. Doordat de afdelingen zwak met elkaar verbonden zijn, zijn directe en persoonlijke contacten tussen de wijkagenten, noodhulpeenheden en het WIT niet vanzelfsprekend. In dit geval zijn de afdelingen van wijkagenten en noodhulpeenheden wel sterk met elkaar verbonden, waardoor zij persoonlijke en directe contacten met elkaar hebben. De verbondenheid tussen noodhulpeenheden en wijkagenten is merkbaar door de samenwerking en de nauwe persoonlijke contacten die er tussen de afdelingen bestaan. Ook is uit het onderzoek gebleken dat noodhulpeenheden en wijkagenten zelfs zo sterk met elkaar verbonden zijn, dat zij deel uitmaken van hetzelfde wijkteam. Daarentegen is de afdeling van het WIT niet sterk verbonden aan wijkagenten en noodhulpeenheden, waardoor persoonlijke en directe contacten niet vanzelfsprekend zijn.

Zelden feedback of terugkoppeling

Het probleem dat wijkagenten en noodhulpeenheden ervaren dat zij (bijna) nooit feedback of terugkoppeling ontvangen vanuit het WIT, valt ook te verklaren door het concept 'loosely coupled'. Allereerst kan dit verklaard worden aan de hand van het kenmerk dat het WIT niet direct verbonden is aan de afdelingen van wijkagenten en noodhulpeenheden. Doordat het WIT niet direct verbonden is aan wijkagenten en noodhulpeenheden ligt het niet voor de hand om gemakkelijk feedback of terugkoppeling te geven aan de afdeling waarmee geen goede verbindingen zijn. De verbondenheid heeft zowel betrekking op de werkzaamheden als de communicatie. Doordat niet alle werkzaamheden van wijkagenten, noodhulpeenheden en het WIT structureel op elkaar afgestemd zijn, ligt het niet voor de hand dat het WIT gemakkelijk feedback en terugkoppeling geeft aan wijkagenten en noodhulpeenheden. Daarnaast bestaat het contact tussen het WIT en wijkagenten en noodhulpeenheden uit onpersoonlijke contacten, waardoor terugkoppeling en feedback vanuit het WIT niet vanzelfsprekend is. Eerder in deze paragraaf is aangegeven dat zowel wijkagenten en noodhulpeenheden, als het WIT de voorkeur geven aan persoonlijke en directe contacten om verbondenheid tussen de afdelingen te creëren. Daarnaast is er sprake van het kenmerk dat er zwakke en meerdere autoriteiten binnen de politieorganisatie zijn. De hoeveelheid aan autoriteiten in de politieorganisatie wordt gekenmerkt door het verschijnsel dat elke afdeling een eigen coördinator heeft. Zo hebben wijkagenten en noodhulpeenheden vaak dezelfde coördinator, maar heeft het WIT een afzonderlijke coördinator. De coördinatoren geven de eigen afdeling feedback en terugkoppeling. Het is dan ook niet vanzelfsprekend voor een coördinator van het WIT om wijkagenten en noodhulpeenheden te voorzien van feedback en terugkoppeling.

7.3 Aanbevelingen

Na het beantwoorden van het eerste deel van de onderzoeksvraag wat voor problemen zich voordoen in de ondersteuning en hoe deze problemen worden veroorzaakt, wordt er in deze paragraaf het laatste deel van de onderzoeksvraag behandeld. Deze paragraaf geeft antwoord op de vraag op welke wijze de ondersteuning verbeterd kan worden. Met het antwoord op deze vraag

worden er aanbevelingen gegeven aan de politie Oost-Nederland om de ondersteuning te verbeteren.

Zojuist is beschreven dat de sterkste verklaring voor de problemen in de ondersteuning van wijkagenten en noodhulpeenheden is dat de afdelingen zwak gekoppeld zijn, ook wel zwak verbonden. De oplossing hiervoor lijkt simpel, in dit geval moeten de afdelingen blauw en opsporing strakker gekoppeld worden. Het moet vanzelfsprekend worden dat wijkagenten en noodhulpeenheden een bijdrage leveren aan het opsporingsproces van het WIT en dat zij zich hier betrokken bij voelen. Ook andersom moet het WIT de wijkagenten en noodhulpeenheden bewust betrekken bij het onderzoek. Verbeteringen die bijdragen aan het strakker koppelen van de afdelingen staan hieronder vermeldt:

- Workshop/ team dag

Door een workshop of team dag te organiseren voor zowel wijkagenten, noodhulpeenheden en het WIT kan er een start gemaakt worden om de persoonlijke en directe contacten te verbeteren. Alle afdelingen hechten veel waarde aan persoonlijke en directe contacten tijdens het uitoefenen van het werk. Wanneer er een dag georganiseerd wordt waar alle afdelingen de kans krijgen om met elkaar in contact te komen, kan dit als opstapje dienen om uiteindelijk de ondersteuning en samenwerking te verbeteren. Tijdens zo'n dag zou bijvoorbeeld ook besproken kunnen worden hoe beide afdelingen de ondersteuning ervaren en hoe zij het graag anders zouden zien. Een informele dag met als doel om elkaar beter te leren kennen, maar ook om de verwachtingen rondom de ondersteuning bespreekbaar te maken. Deze workshop of team dag geeft niet een structurele oplossing, maar zorgt er wel voor dat het ijs gebroken wordt tussen beide afdelingen.

- Structureel overleg coördinatoren

Uit het onderzoek is gebleken dat het WIT een andere coördinator heeft dan blauw. Een coördinator van het WIT zal zich niet zo snel bemoeien met blauw en de coördinator van blauw niet met het WIT. Op dit moment weten wijkagenten en noodhulpeenheden niet goed wat het WIT van hen verwacht. Wanneer coördinatoren van beide afdelingen duidelijke afspraken maken over de rol die wijkagenten en noodhulpeenheden kunnen vervullen voor het WIT, kan de coördinator van blauw hierop sturen. Op dit moment dient de Tweakly als sturingsinformatie voor blauw en wordt van de coördinator van blauw verwacht dat zij deze sturingsinformatie overbrengen. Het wordt voor de coördinator van blauw lastig om de wijkagenten en noodhulpeenheden te sturen op iets wat voor hem/haar ook onduidelijk is. Met behulp van het overleg tussen de coördinatoren van verschillende afdelingen kan informatie uitgewisseld worden en kunnen er duidelijke afspraken gemaakt worden hoe de verschillende afdelingen elkaar kunnen helpen. Zo loopt het WIT bijvoorbeeld vaak tegen summiere aangiftes aan die opgenomen zijn door de noodhulpeenheden. Wanneer er duidelijke afspraken gemaakt zijn met de coördinator van de noodhulpeenheden en het WIT kan erop toegezien worden dat de kwaliteit van de aangiftes verbeterd wordt. Het is een voorstel om het overleg te plannen, wanneer de nieuwe Tweakly uitkomt.

- Coördinator WIT aanwezig bij maandelijks wijkagentenoverleg

Elke maand vindt er een wijkagentenoverleg plaats. Het WIT kan van deze gelegenheid gebruik maken om een coördinator van de desbetreffende stad te laten deelnemen. Bij het

wijkagentenoverleg zijn alle wijkagenten van de stad aanwezig, waardoor het WIT direct contact kan leggen met alle wijkagenten. In dit overleg kan er informatie gedeeld worden over mogelijke woninginbrekers, maar ook is dit een kans om persoonlijke en directe contacten te ontwikkelen. Het moet niet zo zijn dat wijkagenten en/of het WIT wachten op het maandelijks overleg om informatie uit te wisselen, maar hierdoor bestaat wel enigszins structuur in de informatie-uitwisseling. De insteek is juist dat hierdoor de persoonlijke en directe contacten groeien, waardoor de informatie-uitwisseling soepeler gaat verlopen. Bij wijkagenten en noodhulpeenheden moet een stukje betrokkenheid gecreëerd worden, wat alleen mogelijk is door de persoonlijke en directe contacten.

- Wijkagenten vanaf het begin betrekken bij het onderzoek

Wanneer er een onderzoek wordt gestart naar een woninginbreker die woonachtig is in een bepaalde wijk, moet de wijkagent hiervan op de hoogte zijn. Op het moment dat de wijkagent betrokken wordt bij het onderzoek kan de wijkagent tijdens zijn wijkdiensten informatie vergaren over de verdachte. Zo kan de wijkagent bijvoorbeeld observeren in wat voor auto de verdachte rijdt, wie zijn/haar vrienden zijn, etc. Wanneer een wijkagent niet wordt betrokken bij het onderzoek zal hij/zij deze informatie ook niet vergaren. Door wijkagenten bij het opsporingsproces te betrekken, kan informatie sneller en beter verzameld worden. Ook maken de wijkagenten deel uit van een wijkteam, waar noodhulpeenheden ook deel van uit maken. De wijkagent heeft een belangrijke rol in het wijkteam en draagt samen met het wijkteam de verantwoordelijkheid voor de wijk. Wanneer de wijkagent betrokken wordt bij het onderzoek betrek je indirect ook de noodhulpeenheden bij het opsporingsproces. Het is heel simpel om wijkagenten op de hoogte te brengen, dit kan door middel van een telefoontje of een email.

- Wijkagenten en noodhulpeenheden op de hoogte houden

Hierboven is beschreven dat de wijkagent vanaf het begin betrokken moet worden bij het onderzoek naar een woninginbreker. Wanneer de wijkagent op de hoogte is, deelt hij de informatie met het wijkteam. Het is van belang om de wijkagent vanaf het begin in te lichten over de verdachte, maar tegelijkertijd moet de wijkagent ook op de hoogte gehouden worden gedurende het onderzoek. Op het moment dat er zich ontwikkelingen voordoen in een bepaalde zaak dan moeten de betrokkenen, dit kunnen zowel wijkagenten als noodhulpeenheden zijn, hiervan op de hoogte worden gebracht. Zowel om informatie te verzamelen, maar ook om problemen te voorkomen. Wanneer er bijvoorbeeld een baken onder een auto wordt geplaatst, is het noodzakelijk om dit melden bij de noodhulpeenheden van het wijkteam, zodat zij deze auto niet van de weg halen.

- Meer gebruik maken van dia's in briefing

Op dit moment verschijnen er weinig dia's vanuit het WIT in de briefing van blauw. Het WIT zou de dia's in de briefing kunnen benutten om informatie te delen. Zo zou het WIT vaker een foto van een verdachte woninginbreker in de briefing kunnen tonen. Ook kan het WIT via de dia's een beroep doen op blauw om informatie te verzamelen over de verdachte. De briefing ontvangt iedere medewerker en wordt elke dag bij de dag opstart getoond. Via de briefing wordt er een groot publiek bereikt, maar het contact via de briefing is wel onpersoonlijk. Een oplossing om dit van de grond te laten komen zou kunnen zijn dat een coördinator van het WIT de eerste paar briefings bijwoont en zelf de dia's toelicht, om de vertrouwensband en de interactie te verbeteren. Hierdoor kunnen de verschillende afdelingen het gevoel krijgen dat ze iets voor elkaar kunnen betekenen.

- Flexibele werkplekken

Een andere manier om zowel wijkagenten en noodhulpeenheden bij het opsporingsproces te betrekken is het creëren van flexibele werkplekken voor het WIT binnen de wijkteams. Door medewerkers van het WIT die een onderzoek uitvoeren te plaatsen in het wijkteam van de wijk waar de verdachte woonachtig is, wordt de betrokkenheid bij wijkagenten en noodhulpeenheden vergroot. Wijkagenten en noodhulpeenheden krijgen nu de kans om deel te nemen aan het opsporingsproces wat voor beide partijen gunstig is. Het WIT wil graag de verdachte zo snel mogelijk oppakken, terwijl het wijkteam streeft naar een veilige en leefbare wijk. Op het moment dat beide afdelingen het gevoel krijgen dat zij elkaar kunnen helpen, zijn zij ook in staat iets voor elkaar te doen. Daarnaast is het van belang voor het WIT om het onderzoek uit te voeren met behulp van de wijkteams omdat er zo snelle korte lijnen zijn wat betreft informatie-uitwisseling. Zo kan het probleem van informatie gebrek en de bureaucratische manier van communiceren voor beide afdelingen opgelost worden. Wel moet er rekening gehouden worden met het feit dat het WIT werkt op regionaal niveau, waardoor het onmogelijk is om volledig te gaan werken op flexibele werkplekken. Het zou wel goed mogelijk zijn om een aantal dagen per week in het wijkteam te werken en daarnaast een aantal dagen in het regionale team.

- Terugkoppeling vanuit het WIT naar wijkagenten en noodhulpeenheden

Wijkagenten en noodhulpeenheden ontvangen (bijna) nooit feedback vanuit het WIT, terwijl dit wel belangrijk is om het opsporingsproces te verbeteren. Daarnaast kunnen door de terugkoppeling en feedback de verschillende afdelingen strakker gekoppeld worden. Wanneer wijkagenten en/of noodhulpeenheden hebben bijgedragen aan het opsporingsproces, is het van belang dat zij feedback en/of terugkoppeling ontvangen op hun werkzaamheden. Zo moet er terug gekoppeld worden aan de wijkagent of noodhulp medewerker in hoeverre bepaalde informatie heeft bijgedragen aan het opsporingsproces, welke informatie waardevol was voor het proces en wat er in de toekomst verbeterd zou kunnen worden. Hierdoor kan het opsporingsproces geoptimaliseerd worden.

Literatuurlijst

Baarda, D.B., M.P.M. de Goede en J. Teunissen (2005). *Basisboek kwalitatief onderzoek: Praktische handleiding voor het opzetten en uitvoeren van kwalitatief onderzoek*. (tweede, geheel herziene druk) Stenfert Kroese, Groningen.

Babbie, E. (2007). *The practice of social research*. Elfde editie, CA: Wadsworth/Thomson, Belmont.

Cook, T. D., & Campbell, D. T. (1979). *Quasi-experimentation: Design and analysis issues for field settings*. Boston, MA: Houghton Mifflin Company

COT Instituut voor Veiligheids- en Crisismanagement, Andersson Elffers Felix & Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, 2010. *Rapport (niet)voor de wijk de tijdbesteding van wijkagenten*. Den Haag/ Utrecht.

Ecis (2010). *Managing loose coupling in the implementation of large-scale ERP*. In 18th European Conference on Information Systems.

Fränzel, M.A., 2012. *Stuurt de buurt? Operationele sturing van wijkagenten in relatie tot wensen en behoeften van burgers over de politie in hun wijk*. Rotterdam.

Geurts, P. (1999). *Van probleem naar onderzoek. Een praktische handleiding met COO-cursus*. Bussum: Uitgeverij Coutinho.

Groenlinks, 2013. *Inrichting en sterkte nieuwe robuuste basisteams*.

Hasenfeld, Y. (1983). *Human Service Organizations*. New Jersey: Prentice-Hall

Hermans, K. (2005). Evidence-based practice in het maatschappelijk werk. Een pragmatische benadering. In *Sociale Interventie* 3, p. 5-16.

Klein Haneveld, R.K., Boes, S., Kop, N. (2012). *Woninginbraken. Een onderzoek naar het fenomeen woninginbraken en mogelijke aanpak hiertegen*.

Liedenbaum, C.M.B. (2011). *Politiewerk: tussen taak en uitvoering. Een vergelijkend onderzoek naar de basispolitiezorg in Nederland en Noordrijn-Westfalen*. Nijmegen: WLP

Lipsky, M. (2010). *Street-level bureaucracy: Dilemmas of the individual in Public Services*. Russel Sage foundation.

Lucassen, P. L. B. J., & Hartman, T. C. olde (2007). *Kwalitatief onderzoek: praktische methoden voor de medische praktijk*. Bohn Stafleu van Loghum.

Ministerie van Veiligheid en Justitie (2012). *Ontwerpplan Nationale Politie*. Den Haag.

Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, 2010. *Doorschakelen. Een onderzoek naar de inrichting van de noodhulp door de Nederlandse politie*. Den Haag.

Ministerie van Veiligheid en Justitie. (2013). *Aanpak high impact crimes*.

Newburn, T. (2005). *Policing: Key readings*. Willian.

- Nul de, L. (2012). *Politiegedrag onder de loep: de perceptie van inspecteurs van een lokale interventie-en researchedienst op de eigen politiecultuur*. Universiteit Gent
- Reulink, N., Lindeman, L. (2005). *Kwalitatief onderzoek*
- Reuss-Ianni, E.(1993).*Two cultures of policing: street cops and management cops*. New Brunswick, Transaction Books
- Saunders, M., Lewis, P., Thornhill, A., Booij, M., Verckens, J.P. (2011) *Methoden en Techniek van onderzoek*. Vijfde druk, Pearson Education, Amsterdam.
- Shadish, W. R., Cook, T. D., & Campbell, D. T. (2002). *Experimental and quasi-experimental designs for generalized causal inference*. Boston, MA: Houghton Mifflin.
- Siemerink, C.M., (2013). *Het slachtoffer centraal? Een onderzoek naar slachtofferbejegening na woninginbraken door de politie in de gemeenten Enschede en Hengelo*. Universiteit Twente: Enschede.
- Terpstra, J.(2008) *Wijkagenten en hun dagelijks werk. Een onderzoek naar de uitvoering van gebiedsgebonden politiewerk*. Den Haag: Reed Business
- Thiel, S. van, (2010). *Bestuurskundig onderzoek. Een methodische inleiding*. Bussum:Coutinho
- Volkskrant, (2013). *Opstelten wil 30 procent minder inbraken in 2017*.
- Willems, D. & Zwieten, M. van (2009). *Waardering van kwalitatief onderzoek*. Huisarts en Wetenschap.
- Yin, R.K. (2003). *Case study research. Design and methods*. California: Sage Publications
- Young, M. (1991). *An inside job: policing and police culture in Britain*. Oxford: Clarendon Press.
- Zandbergen, I. (z.j.). *Hoorcollege 4, organisatietheorie*. Via <http://members.chello.nl/j.bleize/kuncollege/aantekeningen/organisatietheorie/hcsheet4.htm>
- Zoomer, O. (2006). *De opsporingsfunctie binnen de gebiedsgebonden politiezorg*. Zeist: Kerckebosch
- Zwaan, A.H. van der (2003). *Organisatie onderzoek*. 5e druk, Uitgeverij Koninklijke Van Gorcum, Assen.

Bijlagen

Bijlage 1. Vragenlijst Wijkagenten

1. Hoelang bent u al werkzaam bij de politie en hoelang oefent u deze functie uit? En welke functies heeft u zoal uitgeoefend? Hoopt u de komende tien jaar dezelfde functie uit te oefenen?
2. Wat zijn uw taken met betrekking tot woninginbraken?
3. Welk doel/doelen wilt u behalen met uw werk (bij woninginbraken, plaatselijk, stedelijk of regionaal)? Is dit opgelegd door de organisatie of deels ook door individuele ervaringen? Waar liggen de prioriteiten tijdens uw werk?
4. Welke doel/ doelen heeft de organisatie met betrekking tot woninginbraken? (Bent u bekend met het doel dat in 2017 het aantal woninginbraken met 30% gedaald moet zijn?) En in hoeverre is dit haalbaar/beïnvloed in uw dagelijks werk?
5. Behoort u na een bericht van de noodhulp wat betreft woninginbraken in actie te komen? Moet u na het handelen verantwoording afleggen bij het WIT wat betreft woninginbraken?
6. Hoe en bij wie behoort u verantwoording af te leggen over uw dagelijks werk? Geldt dit ook voor woninginbraken?
7. Ervaart u de politieorganisatie als een machine of meer als een organisatie die voortdurend moet anticiperen op veranderingen van buitenaf?
8. Hoe vrij bent u in uw dagelijks werk om uw eigen taken in te vullen en in hoeverre wordt dit begrensd vanuit bureaucratisch oogpunt vanuit de organisatie? En hoe gebruikt u uw vrijheid bij de aanpak van woninginbraken?
9. Hoe ervaart u de samenwerking binnen de politie Twente? Begrijpt het management wat voor werk u doet?
10. Wat voor contact heeft u met de burgers? En hoe neemt u dit mee in uw dagelijks werk?
11. Hoe werkt u samen met WIT en noodhulpeenheden om het aantal woninginbraken aan te pakken? In hoeverre hebt u deze afdelingen nodig om uw werk goed uit te voeren?
12. Ervaart u tijdens uw werk dat het WIT andere verwachtingen heeft van uw werk dan dat u in werkelijkheid uit kan voeren bij woninginbraken? Waar denkt u dat dit verschil op gebaseerd is?

Bijlage 2. Vragenlijst Senior van dienst

1. Hoelang bent u al werkzaam bij de politie en hoelang oefent u deze functie uit? En welke functies heeft u zoal uitgeoefend? Hoopt u de komende tien jaar dezelfde functie uit te oefenen?
2. Wat zijn uw taken met betrekking tot woninginbraken?
3. Welk doel/doelen wilt u behalen met uw werk (bij woninginbraken, plaatselijk, stedelijk of regionaal)? Is dit opgelegd door de organisatie of deels ook door individuele ervaringen? Waar liggen de prioriteiten tijdens uw werk?
4. Welke doel/ doelen heeft de organisatie met betrekking tot woninginbraken? (Bent u bekend met het doel dat in 2017 het aantal woninginbraken met 30% gedaald moet zijn?) En in hoeverre is dit haalbaar/beïnvloed in uw dagelijks werk?
5. Wat wordt er van u verwacht na een melding van een woninginbraak? Bent u dan verplicht om contact op te nemen met het WIT/ wijkagent?
6. Hoe en bij wie behoort u verantwoording af te leggen over uw dagelijks werk? Geldt dit ook voor woninginbraken?
7. Ervaart u de politieorganisatie als een machine of meer als een organisatie die voortdurend moet anticiperen op veranderingen van buitenaf?
8. Hoe vrij bent u in uw dagelijks werk om uw eigen taken in te vullen en in hoeverre wordt dit begrensd vanuit bureaucratisch oogpunt vanuit de organisatie? En hoe gebruikt u uw vrijheid bij de aanpak van woninginbraken?
9. Hoe ervaart u de samenwerking binnen de politie Twente? Begrijpt het management wat voor werk u doet?
10. Wat voor contact heeft u met de burgers? En hoe neemt u dit mee in uw dagelijks werk?
11. Hoe werkt u samen met WIT en noodhulpeenheden om het aantal woninginbraken aan te pakken? In hoeverre hebt u deze afdelingen nodig om uw werk goed uit te voeren?
12. Ervaart u tijdens uw werk dat het WIT andere verwachtingen heeft van uw werk dan dat u in werkelijkheid uit kan voeren bij woninginbraken? Waar denkt u dat dit verschil op gebaseerd is?

Bijlage 3. Vragenlijst Woninginbrakenteam

1. Hoelang bent u al werkzaam bij de politie en hoelang oefent u deze functie uit? En welke functies heeft u zoal uitgeoefend? Hoopt u de komende tien jaar dezelfde functie uit te oefenen?(politiecultuur)
2. Wat zijn uw taken met betrekking tot woninginbraken?
3. Welk doel/doelen wilt u behalen met uw werk (bij woninginbraken, plaatselijk, stedelijk of regionaal)? Is dit opgelegd door de organisatie of deels ook door individuele ervaringen? Waar liggen de prioriteiten tijdens uw werk?
4. Welke doel/ doelen heeft de organisatie met betrekking tot woninginbraken? (Bent u bekend met het doel dat in 2017 het aantal woninginbraken met 30% gedaald moet zijn?) En in hoeverre is dit haalbaar/beïnvloed in uw dagelijks werk?
5. In hoeverre hebt u middelen en taken van de wijkagenten en/of noodhulpeenheden nodig om uw onderzoek naar woninginbraken goed uit te voeren?
6. Hoe en bij wie behoort u verantwoording af te leggen over uw dagelijks werk? Geldt dit ook voor woninginbraken?
7. Ervaart u de politieorganisatie als een machine of meer als een organisatie die voortdurend moet anticiperen op veranderingen van buitenaf?
8. Hoe vrij bent u in uw dagelijks werk om uw eigen taken in te vullen en in hoeverre wordt dit begrenst vanuit bureaucratisch oogpunt vanuit de organisatie? En hoe gebruikt u uw vrijheid bij de aanpak van woninginbraken?
9. Hoe ervaart u de samenwerking binnen de politie Twente? Begrijpt het management wat voor werk u doet?
10. Wat voor contact heeft u met de burgers? En hoe neemt u dit mee in uw dagelijks werk?
11. Voldoen de noodhulpeenheden en wijkagenten aan uw verwachtingen?
12. In hoeverre ondervindt u beperkingen in de samenwerking met noodhulpeenheden en wijkagenten bij het woninginbrakenbeleid?

