

Bij de Tijd:

Wijkagenten in Hollands Midden

Beschrijving en analyse van
dagelijkse praktijken



Augustus 2008

Bij de Tijd: Wijkagenten in Hollands Midden
Beschrijving en analyse van dagelijkse praktijken

Deze studie is uitgevoerd door:

Dr. E. Bervoets
Dr. E.J. van der Torre
A. Besselink Msc
V. van Bolhuis Msc

INHOUDSOPGAVE

1	INLEIDING	3
1.1	ONDERZOEKSVRAGEN.....	3
1.2	HET REFERENTIEKADER GEBIEDSgebonden POLITIE	3
1.3	DANKWOORD	6
1.4	WAT VOLGT	6
2	IN DIENST: GRENZEN STELLEN	7
2.1	INLEIDING	7
2.2	EEN DIENST OP PAD: HOOFDLIJNEN	7
2.3	‘POLITIELAND EN WIJKAGENTENLAND’	8
2.4	REKKELIJKE EN PRECIEZE: AFBAKENING GEVRAAGD	11
2.5	AUTONOMIE EN AANSTURING (WERKAGENDA BEPALEN)	13
2.6	HET BLIJVENDE DILEMMA: HULPVERLENING EN HANDHAVING	14
2.7	DRUK VANUIT NOODHULP: GEVEN EN NEMEN	15
2.8	AFSTAND TOT RECHERCHE EN INLICHTINGENDIENSTEN	16
2.9	VERWACHTINGEN VAN BURGERS EN INSTANTIES	18
2.10	IN HET BIJZONDER: VERWACHTINGEN VAN DE GEMEENTE.....	19
2.11	WIJKAGENT EN TEAMCHEF.....	19
2.12	VERMENGING MET JEUGDTAAK.....	21
2.13	AFSLUITING: BELANGRIJKE ‘RESTPROBLEMEN’ AANPAKKEN	22
3	NETWERKEN EN INFORMATIE: WAT OPVALT	23
3.1	INLEIDING	23
3.2	NETWERKEN: IN SOORTEN EN MATEN.....	23
3.3	NETWERKEN OPBOUWEN EN ONDERHOUDEN: EEN HELE KLUS	25
3.4	EXTERN EN FORMEEL: BELEIDSNETWERKEN	27
3.5	EXTERN EN INFORMEEL: BUURTNETWERKEN	29
3.6	INTERNE NETWERKEN	30
3.7	AFSLUITING: NETWERKEN, OOK MET HET OOG OP MORGEN.....	32
4	WERKSTIJLEN	34
4.1	INLEIDING	34
4.2	EXTERNE OMGEVING (WIJK): STADSAGENTEN EN DORPSAGENTEN.....	34
4.3	INTERNE OMGEVING (ORGANISATIE): SAMEN OF ALLEEN	35
4.4	PERSOON VAN DE WIJKAGENT	36
4.5	WIJKAGENTEN: TWEE CENTRALE DILEMMA’S	37
4.6	VIER WERKSTIJLEN	38
4.7	AFSLUITING: PRAGMATISCHE PROBLEEMOPLOSSING ALS DOMINANTE STIJL	40
5	SAMENVATTING: CONCLUSIES EN AANBEVELINGEN	41
5.1	INLEIDING	41
5.2	CONCLUSIES.....	41
5.2.1	HOOFDCONCLUSIES.....	41
5.2.2	DAGELIJKSE PRAKTIJK	42
5.2.3	WERKSTIJLEN.....	44
5.2.4	NETWERKEN EN INFORMATIE	45
5.2.5	HET REFERENTIEKADER GEBIEDSgebonden POLITIE EN DE PRAKTIJK.....	46
5.3	AANBEVELINGEN	47
6	LITERATUUR	50
7	BIJLAGE 1	51
8	BIJLAGE 2	53
9	BIJLAGE 3	55

1 Inleiding

1.1 Onderzoeksvragen

Het korps Hollands Midden heeft het COT Instituut voor Veiligheids- en Crisismanagement verzocht onderzoek te verrichten naar het functioneren van de wijkagent. Het betreft een typisch street-level onderzoek: in de allereerste plaats wordt onderzocht wat de wijkagenten nu eigenlijk doen om vervolgens de vraag te beantwoorden hoe dit zich verhoudt tot de geformuleerde uitgangspunten, in casu het landelijk Referentiekader Gebiedsgebonden Politie.

We beantwoorden de volgende onderzoeksvragen:

1. Hoe geven wijkagenten in Hollands Midden feitelijk invulling aan hun taak?
2. Over welke netwerken beschikken wijkagenten: hoe bouwen ze deze op en hoe benutten ze deze?
3. Welke informatie verzamelen wijkagenten en hoe benutten en verstrekken ze verzamelde informatie?
4. Welke werkstijlen houden wijkagenten erop na?
5. Hoe verhoudt het functioneren van de wijkagenten zich tot het Referentiekader Gebiedsgebonden Politie?
6. Hoe kan gestalte worden gegeven aan een eigentijdse doorontwikkeling van de functie van wijkagent?

1.2 Het Referentiekader Gebiedsgebonden Politie

Het Referentiekader Gebiedsgebonden Politie (RGP) heeft voor het overgrote deel niet specifiek betrekking op wijkagenten. Het kader plaatst de maatschappelijke taak en positie van de politie voorop en vindt het in het bijzonder belangrijk dat de politie burgers weet te activeren.

Het RGP stelt dat ieder korps wijkagenten telt en een taakdefinitie opstelt. Er dient tenminste één wijkagent te zijn per 5.000 inwoners en de wijkagent levert tenminste 80% van zijn tijd wijkgerelateerd werk. Hoe grootschaliger de wijk- of basisteams zijn, des te belangrijker worden de wijkagenten “als vooruitgeschoven posten” bij de maatschappelijke verankering (“kennen en gekend worden”) van de politie.

Het RGP stelt dat de taakuitoefening van de wijkagent uiteen valt in (we citeren letterlijk):

- Opsporing, handhaving en noodhulpverlening
- Netwerken en onderhouden van en deelnemen aan samenwerkingsketens
- Signalering (soms alarmering) en advisering
- Probleemvoorkoming en probleemoplossing

De negende referentie uit het RGP bestaat uit een lange aaneengeschakelde opsomming van activiteiten en vaardigheden van de wijkagent. Onder het kopje “toelichting” worden allerhande activiteiten en verwachtingen opgesomd: vaak in normatieve termen. Na de toelichting worden onder het kopje “normering” weer normen beschreven: deels is dit een herhaling en voor een ander deel zijn het andere of nieuwe normen. We citeren hieronder letterlijk de toelichting en normering van referentie negen.

RGP Referentie 9: de wijkagent

“Toelichting

De lokale politietaak wordt verricht door en vanuit de basisteams. Iedere teammedewerker speelt daarin een rol, want gebiedsgebonden werken is vooral het probleemgericht en samenwerkingsgericht uitoefenen van de kerntaken in, voor en met de lokale samenleving in het teamgebied. Vanuit de teams is de wijkagent een belangrijke schakel in gebiedsgebonden werken, die voor iedere burger en ondernemer toegankelijk is. Met name voor de samenwerking met externe partners in kleinschalige verbanden (herkenbaar maatwerk) en voor het betrekken van interne partners bij een gezamenlijke aanpak van problemen.

De wijkagent:

- kent de eigen beperkingen en die van de organisatie op het terrein van deskundigheid en beschikbare tijd, is in dat verband een deskundige doorverwijzer (in- en extern);
- is onder verantwoordelijkheid van de teamchef zowel intern als extern aanspreekbaar met betrekking tot de politiebijdrage in zijn eigen gebied;
- bewaakt mede de continuïteit en kwaliteit van de geleverde diensten vanuit andere korpsprocessen in het gebied en adviseert daarin zijn teamchef;
- bewaakt ook zelf een gezonde balans tussen handelen en hulp inroepen en behoudt daarbij het overzicht over de wijk en is in staat de veiligheidssituatie in zijn gebied in te schatten;
- draagt ertoe bij dat de politie-inzet maatwerk kan zijn, passend en effectief;
- kan de wijk ‘lezen’ en kan niet verrast worden;
- weet wat mensen in de wijk beroert op het vlak van veiligheid en leefbaarheid;
- kent de veroorzakers van problemen en de mensen die een bijdrage aan de oplossing kunnen leveren;
- kent de betekenis van een gebeurtenis, incident of een patroon van incidenten en kan ‘dit verhaal achter de cijfers vertellen’;
- weet wat effectieve politie-interventies in de wijk zijn of waar kennis terzake te halen is;
- onderhoudt daartoe, op operationeel niveau, een netwerk van partners;
- werkt actief samen en wisselt informatie uit met de overige teammedewerkers, de regionale of districtelijke informatiecentra, de recherche en overige specialisten;
- is verantwoordelijk voor de koppeling tussen wijkproblemen en de teamwerkplanning.

(...)

Normering

- De wijkagent is onderdeel van het basisteam.
- Vanaf de straat gezien zijn de teamchef en de wijkagent het meest gekende gezicht van de politie.
- Vanuit de organisatie gezien is de wijkagent de meest vooruitgeschoven post en is de teamchef het verantwoordelijk aanspreekpunt.
- Het team is zichtbaar en herkenbaar in de wijk aan het werk met het afhandelen van incidenten, met een oorzaakgerichte benadering van hardnekkige problemen en met preventief onderhoud.
- Het korps beschikt over beleid met betrekking tot de minimale en maximale duur van koppeling tussen een wijkagent en een gebied.

- Het korps beschikt over een meerjaren-opleidingsbeleid met betrekking tot de ontwikkeling van de gebiedsgebonden politietaak.

De wijkagent:

- pakt waar mogelijk de problemen zelf aan, werkt actief samen, signaleert en adviseert en verstrekt actief gestructureerde opsporingsinformatie;
- draagt probleemsituaties aan in overeenstemming met externe partners;
- deelt zijn kennis van de wijk actief binnen de politieorganisatie en beïnvloedt zo mede de politie-inzet, zowel naar zijn uitvoerende collega's als naar zijn leidinggevenden;
- betreft burgers, bedrijven en instellingen bij de analyse van problemen, de aanpak van problemen en de evaluatie hiervan".

RGP referentie 10: wijkagent en informatiegestuurde politie

De tiende referentie kent een prominente rol toe aan de wijkagent bij het realiseren van politieke ambities omtrent informatiegestuurde politie. We citeren de toelichting en normering weer letterlijk:

"Toelichting

De wijkagent:

- levert informatie aan die kan worden omgezet naar een vraag om politiediensten van andere afdelingen;
- vervult een sleutelfunctie binnen de informatieverzameling in het kader van informatiegestuurde politie en landelijke of regionale informatiecoördinatie;
- heeft zicht op en kennis over het criminaliteits- en veiligheidsbeeld in zijn wijk;
- kent de veelplegers en probleemjongeren in zijn wijk en verzamelt actief actuele informatie over hun doen en laten;
- is in staat om het verhaal achter de cijfers te vertellen;
- richt acties in zijn wijk middels hulpvragen in de briefing / het werkoverleg;
- signaleert bewegingen en omstandigheden die de opsporing en handhaving versterken;
- levert een bijdrage binnen het proces opsporing door zijn / haar bevindingen vast te leggen in een proces-verbaal van bevindingen (daarmee wordt de informatie van de wijkagent bruikbaar in de opsporing en kunnen lopende onderzoeken worden veredeld);
- werkt in het kader van informatieverzameling actief samen met informatiemedewerkers, medewerkers van RID en CID en andere medewerkers;
- beschikt over de voor dit werk noodzakelijke kennis en inzicht;
- kent het onderscheid tussen vertrouwelijke informatie en direct bruikbare opsporingsinformatie;
- brengt waar nodig burgers tijdig in contact met medewerkers van de Regionale Inlichtingeneenheid.

Normering

De wijkagent is voor de wijk, voor het eigen team een actieve schakel in de informatiegestuurde politie".

1.3 Dankwoord

We zijn dank verschuldigd aan alle wijkagenten die ons mee op pad hebben genomen en die ons informatie hebben verschaft. Tevens dank aan de bestuurlijke en ambtelijke deelnemers van de expertsessie. Joep Pattijn en Ed Faas hebben ons, namens het korps Hollands Midden, de ruimte geboden om een typisch *street-level* onderzoek uit te voeren: veldwerk op straat om vervolgens te bezien wat strategisch gezien een verstandige koers is. We stellen dit bijzonder op prijs.

1.4 Wat volgt

We presenteren in drie hoofdstukken de resultaten van het empirisch onderzoek. Hoofdstuk 2 beschrijft en analyseert de patronen van de diensten van wijkagenten. Hoofdstuk 3 gaat nader in op de (of: 'het') netwerken en de informatieverzameling door wijkagenten. Hoofdstuk 4 presenteert vier werkstijlen.

Het afsluitende hoofdstuk 5 valt te lezen als samenvatting. Het presenteert de (hoofd)conclusies en aanbevelingen.

In bijlage 1 verantwoorden we de onderzoeksopzet.

2 In dienst: grenzen stellen

2.1 Inleiding

Er is veel bekend over wat wijkagenten zouden moeten doen, en dan vooral in meer algemene zin (Beumer, 1997; Zoomer e.a., 2002; Stol, 2004). Dat is overal zo; ook in Hollands Midden. Wij verleggen de aandacht naar datgene wat wijkagenten in de praktijk doen.

Dit hoofdstuk is gebaseerd op veldwerk onder wijkagenten: interviews, (groeps)gesprekken en participerende observaties ('diensten meelopen')¹. We beschrijven een wijkagentendienst op hoofdlijnen. We besteden aandacht aan het zelfbeeld van wijkagenten en aan enkele steeds terugkerende vragen, zoals de noodzaak om de wijkagentenrol af te bakenen. Wijkagenten stellen grenzen aan verwachtingen in hun werkomgeving: in de eigen organisatie, onder burgers, bij de gemeente en bij andere instanties.

2.2 Een dienst op pad: hoofdlijnen

Tijdrovende werkvoorbereiding

Wijkagenten gaan bepaald niet meteen 'de straat op', tenzij dit nodig is. Geregeld beginnen zij met het voorbereiden van hun dienst, door zich eerst in te lezen in wat er tot dan toe is gebeurd in de eigen wijk. Wat is er voorgevallen en wat betekent dat voor mij? Dat zijn de voor de wijkagent relevante vragen. Zij lezen mutaties, dagrapporten, mails, nemen brieven door van burgers en instanties en raadplegen soms collega's over wat er speelt in de wijk. Ook de briefing voorziet in de behoefte om te weten wat de actualiteit is. Op basis van de briefing en de eigen verkenning maken de meeste wijkagenten hun planning voor die dienst, afhankelijk van de afspraken die zij al in hun elektronische agenda (*Outlook*) hebben staan en de eventuele opdrachten die via de coördinator (als chef van dienst, een soort floormanager) zijn verstrekt. Zij maken soms een mapje met daarin de belangrijkste stukken (mutaties, mails, brieven) die tijdens die dienst moeten worden afgehandeld. Dat afhandelen leidt dan tot telefoontjes en bezoeken in de wijk aan burgers en instanties. Vaker gebruiken zij hun notitieboekje als geheugensteuntje voor hun dagprogramma. In dat boekje staan namen van contactpersonen, kentekens, telefoonnummers en verder alles waarvan de wijkagent meent dat het praktisch is voor de dienst en lastig is om allemaal te moeten onthouden. De wens om steeds helemaal bij te zijn ten aanzien van het werkgebied maakt deze 'werkvoorbereiding' in de ogen van de wijkagenten erg tijdrovend. Een korte vakantie of een lang weekend weg is volgens wijkagenten voldoende om achter te raken en de grip op de actualiteit te verliezen.

Na het voorbereidende bureauwerk en de briefing is het tijd om 'naar buiten te gaan'. Vaak dan wel op weg naar vooraf ingepland intern overleg of extern overleg, zoals een spreekuur voor burgers of overleg op het stadhuis, bij de corporatie of bij een andere instantie. Soms gaat hij of zij ook bij een burger of instantie langs omdat een melding is doorgeschoven naar de wijkagent.

Pas na allerhande voorbereidingen en na gepland overleg, kan de wijkagent de wijk in of de straat op: jeugdgroepen op straat aanspreken en controleren of een kijkje nemen op locaties die als hotspot zijn aangemerkt van criminaliteit of overlast.

¹ Zie de bijlage voor een methodologische verantwoording.

De wijkagent gaat bijna altijd doelgericht de straat op, maar het komt daarbij wel voor dat hij of zij wordt aangesproken met een hulpvraag of dat de wijkagent tijdens de dienst een probleem constateert (bijvoorbeeld vervuiling) dat moet worden afgehandeld of doorgegeven aan anderen.

Strategische verslaglegging

De dienst wordt in de regel afgesloten met rapporteren, met het vastleggen in de systemen, bijvoorbeeld muteren in BPS, van de verrichte activiteiten en van wat in de wijk is geconstateerd. Wijkagenten hechten daaraan in de regel veel waarde, omdat zij daarmee hun activiteiten vastleggen en hun werk ook voor de rest van het politieapparaat zichtbaar maken. Zoveel mogelijk vastleggen van wat je doet, is niet alleen een strategie om het werk beter uit te kunnen voeren. Het is ook een toegepaste strategie om verantwoording af te kunnen leggen. Wijkagenten vinden dat noodzakelijk, omdat hun werkzaamheden grotendeels geen 'harde output' hebben en ook politie-intern vaak geen duidelijk beeld is van de werkzaamheden en het rendement van de wijkagent. Soms volgt er terug aan het bureau weer kort onderzoek naar een bepaalde situatie, bijvoorbeeld naar de identiteit van een winkeldief op een door een winkelier verstrekte videoband of er worden zaken teruggekoppeld aan de coördinator of aan collega's.

Samengevat: tijd als grootste hindernis

Chronologisch samengevat kent een dienst, globaal gesteld, een relatief lange werkvoorbereiding, uitvoering in de wijk (als er voldoende tijd is) of aan het bureau en verslaglegging (bureauwerk) tot besluit. Tijd is echter volgens de wijkagenten vaak het grootste probleem. Het basisverloop van een wijkagentendienst, en dan met name de planning waarmee de wijkagent het bureau verlaat, wordt zo nu en dan doorkruist door 'last minute' verzoeken van noodhulp en recherche om 'even hier te gaan kijken' of 'even bij die nog te gaan praten'.

'Pak relatieproblemen: als een vent zijn vrouw slaat gaat daar vaak de noodhulp op af en de situatie wordt gedeëscaleerd. Vervolgens moet de politie nog een keer langs om te kijken hoe het nu gaat en of er nog problemen zijn. Dit komt vaak op het bord van de wijkagent. Maar krijg ik een briefje op mijn bureau dat ik er even langs moet de volgende dag. Die noodhulpcollega's kunnen toch zelf ook wel gaan kijken?'. Aan de andere kant vind ik het wel fijn om betrokken te worden bij de incidenten die plaatsvinden in mijn gebied.' (interview, wijkagent).

Ook komt het zeer geregeld voor dat een wijkagent zijn wijkagentendienst gebruikt om zaken af te handelen waarin hijzelf in een noodhulpdienst 'tegenaan was gelopen'. Denk aan het langsrijden bij een verkeersslachtoffer om nog even een verklaring op te nemen en te laten ondertekenen of het ophalen van videobanden bij de winkel van een pompstation waarin enkele dagen ervoor was ingebroken (zie paragraaf 2.7).

2.3 'Politieland en wijkagentenland'

Hoge externe verwachtingen

De wijkagenten zijn zich terdege bewust van de speciale rol en positie die hen wordt toegekend door de buitenwacht, vooral door de politiek-bestuurlijke omgeving en burgers. Het 'merk' wijkagent kan haast niet stuk, zo opperen sommige wijkagenten in interviews en meende ook een burgemeester in een (groeps)interview. De verwachtingen van wat een wijkagent kan betekenen in het veiligheidsbeleid zijn groot. Gevraagd naar wat dan dat speciale is aan de wijkagentenfunctie, geven deze politiemensen aan dat zij hun taken uitoefenen op (en volgens sommigen wellicht voorbij) de grens van de politietaak. Dat is uitdagend, maar soms ook ingewikkeld. Een wijkagent voelt zich soms (wellicht onbewust door anderen) in de verdediging gedrongen. Het speciale aan de functie is ook

dat juist zij voor de buitenwereld samen met de teamchef het meest zichtbare deel van de politie zijn. Collega's van de noodhulp zijn veel anoniemer, terwijl de wijkagent vaak een publieke figuur is en de enige politiemans van wie burgers geregeld ook de naam kennen.

Zelfbeeld: praktische adviseurs

Opvallend is dat een wijkagent aangeeft in een groepsinterview, gesteund door zijn collega's: *"Politieland is echt iets anders dan wijkagentenland. In wijkagentenland gaan we verder dan het aanleggen van een noodverbandje. Daarnaast gaan voor een wijkagent de deuren open. Mensen nemen sneller iets van je aan."* Voordat zij hun functie vervullen hebben de meeste wijkagenten al (ruime) ervaring opgedaan in de noodhulpdiensten. Het grootste verschil in hun ogen is de gelegenheid om als wijkagent op een andere manier met burgers in contact te komen: ook buiten meldingen en incidenten om, met minder stress en urgentiegevoel dan tijdens een melding. Zij ervaren hun rol soms als bemiddelend en gericht op signaleren, nazorg, voorlichting, doorverwijzing en hulp. Ook werden wel termen gebruikt als 'preventie door deëscalerend optreden', het verdedigen van politiebeleid en 'politieel opbouwwerker'. Steeds met het doel om de orde in de wijk te bewaren door te weten wat er speelt en 'er vroeg bij te zijn', als zich negatieve ontwikkelingen mochten voordoen in de wijk. Zij zien zich als de adviseur van zowel burgers, gemeente, (andere) veiligheidspartners als de eigen politieorganisatie.

Zelfbeeld: het sociaal (politie)gezicht

Wijkagenten menen desgevraagd dat zij ervoor zijn om het menselijke, sociale gezicht van de politie gestalte te geven en de burger duidelijk te maken dat de politie er ook is om burgers vooruit te helpen door problemen te signaleren, er zelf oplossingen bij te bedenken of toch in elk geval via doorverwijzen en netwerken vraag en aanbod met elkaar in contact te brengen. Dat is door de bank genomen de ideaalvisie van de wijkagenten. Dat zelfbeeld komt zeker niet uit de lucht vallen. Vaak zijn de wijkagenten in het korps toch de wat meer sociaal ingestelde politiemensen, met een portie levenservaring en bijna aan het eind van hun politiecarrière. Dat is ook niet zo vreemd, omdat een carrière met het wijkagentschap als startpunt veelal (nog) niet aan de orde is. Het vak spreekt jonge politiemensen in het korps op dit moment nauwelijks aan. Die zien een aanhouding als het hoogtepunt van hun werk en hebben moeite met het (veelal) langere termijndenken en een gebrek aan meetbaar resultaat dat bij de wijkagentenfunctie hoort.

Vanwege die sociale rol worden zij, zo ervaren de wijkagenten, door veel burgers positiever gewaardeerd dan andere politiemensen. Maar vanzelfsprekend doet daarbij ook het mechanisme 'onbekend is onbemind' opgeld. Wijkagenten zijn immers een van de meest zichtbare politiefunctionarissen. De sociale rol betekent geenszins dat wijkagenten geen aandeel hebben in handhaving en opsporing. In onze observaties maakten we geregeld mee dat een wijkagent een klus opknapt voor rechercheafdelingen, denk aan het bekijken van beeldmateriaal van een overval in zijn wijk of het meehelpen onderzoeken van het vermoeden van valse aangifte in een zedenzaak, waarbij de wijkagent de betrokkenen erg goed kende.

Politiechefs waken voor een geïsoleerde positie van de wijkagentenkaste. Zij stellen dat wijkagentenland hoe dan ook een provincie is van politieland en dat wijkagenten niet teveel aan bestuurlijk veiligheidsbeleid en welzijnswerk zouden dienen bijdragen; bij uitstek het terrein van de gemeente. Met effectief signaleren en adviseren zou dat probleem moeten worden voorkomen. Chefs verwachten weliswaar een sociaal gezicht, maar ook dat wijkagenten in staat zijn normen te handhaven en niet teveel terughoudendheid tonen ten opzichte van handhaving en opsporing. Zij vrezen een politie die eenduidigheid mist en met meerdere monden (aan)spreekt.

Restproblemen die ertoe (kunnen) doen

Onder wijkagenten wisselt het zelfbeeld, maar het valt op dat positief, neutraal of negatief gestemde wijkagenten in feite een zelfde soort typering geven van hun werk en positie. Die positie valt aan te duiden als chef of medewerker 'overige zaken'.

Vooraf wijkagenten in buitenstedelijke gebieden vinden dat zij werkzaamheden ter hand nemen waaraan anderen niet toekomen. Dit kan negatief – door een categorie wijkagenten - worden aangeduid als 'afvoerputje'. Andere wijkagenten geven een zelfde soort aanduiding, maar komen uit op een geheel andere slotsom. Ze wijzen erop dat ze zaken oppakken die intern of extern tussen wat en schip dreigen te vallen, maar die wel aangepakt moeten worden. Het betreft deels kleine zaken, maar deels ook werkzaamheden die belangrijk zijn. Sterker, het zijn werkzaamheden die relevantie geven aan het werk van de wijkagent.

Als we feitelijk kijken naar wat wijkagenten doen en laten, dan kunnen we ons deels wel vinden in de typering van chef overige zaken'. Het betreft voor een deel inderdaad eenvoudig werk, bijvoorbeeld het beantwoorden van bestuurlijke of ambtelijke vragen of een gesprek met een burger of ondernemer over zorgpunten die redelijkerwijs (nog?) nopen tot ingrijpen door politie, gemeente of welke instantie dan ook. Maar, er is een categorie 'overige zaken' of restproblemen die belangrijk zijn, in die zin dat de politie ze welhaast op dient te pakken of dient te beoordelen. En dat doet de wijkagent. Het betreft veiligheidsproblemen die:

- a.) Te structureel zijn voor de noodhulp (zoals aanhoudende overlast of veelvoorkomende criminaliteit door jeugd),
- b.) Niet of nog niet in aanmerking komen voor opsporing,
- c.) Op lokaal niveau wel zo ernstig zijn dat het politiek of maatschappelijk niet zou worden geaccepteerd als de politie niet optreedt, of:
- d.) Keer op keer terugkeren bij de politie of uitgroeien tot reguliere kerntaak (als melding, klacht of aangifte) als ze niet aangepakt worden.
Anders gezegd: het gaat om belangrijk lokaal getint politiewerk dat (te lang) blijft liggen als de wijkagent het niet ter hand neemt.

Het initiatief tot dit soort relevant wijkagentenwerk ligt vaker bij anderen (interne bazen, bestuurlijke bazen en/of burgers), dan bij de wijkagent zelf. We zijn lopende het onderzoek onder meer op de volgende 'belangrijke restproblemen' gestuit, die werden aangepakt door wijkagenten:

- Een wijkagent zoekt uit hoe het nu precies zit bij een zaak waar een lokale (boeren)familie klaagt over het gedrag van een autistische buurman. Deze autistische man is volgens de klagers luidruchtig, komt agressief over en loopt over het erf van de familie die klaagt. De familie belt geregeld, waarna de noodhulp polshoogte neemt, maar niet veel later weer gebeld zal worden. De wijkagent zoekt uit hoe ernstig de situatie is en welke maatregelen nodig en mogelijk zijn. Er valt op voorhand bepaald niet uit te sluiten dat ze zaak uitmondte in delicten, maar de wijkagent wil dit voorkomen.
- In een bepaalde flat veroorzaken Marokkaanse jongens systematisch overlast. Enkele wijkagenten zoeken gezamenlijk uit wat de aard en omvang van de veiligheidsproblemen zijn en hoe een gemeenschappelijke aanpak van noodhulp, wijkagenten, gemeente, corporatie en jongerenwerk van de grond getild kan worden.

- Een groep tieners gooit vuurwerk naar (tenten van) van kinderen tijdens een zomerkamp, in de nachtelijke uren. Dit veroorzaakt overlast en de kinderen op het kamp zijn angstig: ze roepen om hun moeder. De daders zijn *first offenders*: jonge tieners die zelf niet op het kamp verblijven. De wijkagent verhoort de daders. Hij pakt dit streng aan en beoogt zo gunstige pedagogische effecten te bereiken. Hij koerst niet aan op vervolging, maar zal hen in de toekomst in de gaten houden. De boodschap is duidelijk: eens, maar nooit meer, omdat in de toekomst een strafrechtelijke aanpak bepaalt niet valt uit te sluiten.
- Een wijkagent maakt werk van het weg laten slepen van een autowrak. Dit lijkt eenvoudig, maar uit het onderstaande krantenbericht (over Deventer) blijkt eens te meer wat er kan gebeuren als de overheid niets doet bij klachten van bewoners. Een autowrak werd – na meerdere klachten van burgers - in brand gestoken, waarna dit wrak en een ‘zuur verdiende’ auto van een bewoonster uitbranden. Het resulteert in snijdende kritiek van bewoners. Kortom: wijkagenten leveren belangrijk werk als ze ingrijpen omdat er iets kán gebeuren.

“Karin werd rond twee uur 's nachts gewekt door het geroep van haar buurjongen. „Hij kwam terug van Boode in Bathmen en zag twee auto's branden. De brandweer was er snel, maar kon niks meer doen.” Vast staat dat de brand ontstond in de Opel Astra die naast de Seat stond. De Astra in een hoek van de parkeerplaats stond er al een half jaar ongebruikt. „De ramen waren ingegooid en het was geen gezicht dat wrak vlakbij ons huis. Ik heb de politie er over gebeld om te vragen of ze niet wat konden doen”, zegt Karin. Ze was ook bang voor brand: „Iedereen kon zo een rotje naar binnen gooien. Maar de politie deed niks en ook de eigenaar, die in de buurt woont en die ik ook heb aangesproken, liet het op zijn beloop. Nu zie je wat er van komt.” (Stentor, 29 juli 2008)

- Een oude vrouw heeft jongeren tot de orde geroepen. Dit heeft erin geresulteerd dat een raam van haar woning is ingegooid. De wijkagent zoekt uit wat er aan de hand is. Hij adviseert de vrouw over een verstandige aanpak van de overlast: vooral melden, maar voorkomen dat er een depersonaliseerde vete ontstaat. Hij belooft de zaak te volgen en schetst de vrouw welke mogelijkheden en onmogelijkheden er zijn. De wijkagent volgt hoe de zaak zich ontwikkelt.
- Er wordt aangifte gedaan van een zedenmisdrijf. Er bestaat bij agenten twijfel over de echtheid van de aangifte. De wijkagent is bekend met de betrokken personen. Hij zoekt uit wat er is voorgevallen. De aangifte blijkt vals te zijn. De wijkagent zoekt door naar de achtergronden van het voorval, inclusief de valse aangifte.

Het valt op dat wijkagenten vaak uitzoekers zijn. Ze geven bij veiligheidsproblemen antwoord op de vraag ‘wat is hier nu eigenlijk aan de hand’? Zo mogelijk gaan ze ook over tot een interventie of zien ze erop toe dat anderen dit doen.

2.4 Rekkelijken en preciezen: afbakening gevraagd

Om te voorkomen dat wijkagenten in Hollands Midden teveel datgene doen waaraan anderen niet toekomen en hun eigen taak ondergesneeuwd raakt, is afbakening van de grenzen van het wijkagentenwerk volgens deze politiemensen gewenst. Maar over wat dan die ‘eigen taak’ van de wijkagent is, bestaat bij de wijkagenten onderling geen overeenstemming. In de praktijk blijkt veel ruimte voor eigen invulling en eigen interpretaties.

Twee grondhoudingen

De kerntakendiscussie manifesteert zich op microniveau bij uitstek bij de wijkagenten. In dit onderzoek werden twee basishoudingen waargenomen: rekkelijker en preciezen, waarbij de rekkelijke visie op het wijkagentenwerk het vaakst lijkt voor te komen.

Met name de wijkagenten met een brede, wat rekkelijke, en soms idealistische taakopvatting raken geregeld betrokken bij werkzaamheden die volgens het huidige maatschappelijk debat als oneigenlijk politiewerk worden beschouwd. Zij voelen zich verantwoordelijk voor alle problemen in hun wijk en willen die ook het liefst zelf aanpakken. Denk aan de hulpverlening aan psychiatrische patiënten in het wijkteamgebied.

Tijdens een van de observaties wordt een wijkagent op straat geconfronteerd met een notoire alcoholist in haar wijk. Hij is zojuist uit het ziekenhuis ontslagen en loopt zwaar beschonken en doelloos rond. De wijkagent geeft aan al een hele tijd voor deze man in de weer te zijn om naar een passende, structurele oplossing te zoeken. Volgens haar is hij een van de vele hoofdpijndossiers waarmee andere instanties geen raad weten, en waar zij dan op straat en via meldingen van bewoners steeds mee wordt geconfronteerd. 'Maar ik vind ook dat wij als politie voor dit soort gevallen zijn. We zijn soms het laatste redmiddel'.

Maar bij lang niet alle rekkelijken speelt deze idealistische drijfveer een rol. Vaak is deze houding simpelweg te wijten aan het, vanuit een zekere loyaliteit, maar lastig neen kunnen verkopen aan andere politiemensen, burgers en instanties die de wijkagent om een bijdrage vragen.

Een wijkagent pleegt een telefoontje met een vrouw die te kampen heeft met psychosociale problemen. Ze erkent echter zelf niet dat ze die heeft en is daardoor lastig te behandelen door de GGZ. Ze belt regelmatig met de wijkagent voor een 'praatje-pot'. De wijkagent vertelt de onderzoeker dat hij er zo langzamerhand genoeg van heeft en dat er een oplossing voor moet worden gevonden. Maar mevrouw is een zorgmijder, dus dat is makkelijker gezegd dan gedaan. 'Ik wil haar ook weer niet laten vallen'. (observatieverslag)

Maar vaak genoeg is er ook gewoon geen keuze. In wijkteams met geringe personele capaciteit komen wijkagenten zeer geregeld niet aan het uitvoeren van hun taak toe.

Anderen hebben een preciezere, meer begrensde kijk op wat een wijkagent hoort te doen en wat niet. Vaak zijn dat toch de wat meer zakelijk ingestelde wijkagenten. Zij waken ervoor problemen op te pakken die niet bij hun taakpakket horen, laat staan dat zij daarvan probleem eigenaar worden.

De wijkagent vertelt dat in haar wijk de scholen vooral 's ochtends last hadden van verkeersdrukte. Zij wilden dat de wijkagent 's ochtends bij de scholen zou staan om toezicht te houden. Dat leek haar geen goed idee. Zij paste ervoor om zelf met het probleem te worden belast. Haar voorstel was om ouders een soort 'toezichtspool' te laten maken die zelf verkeersdeelnemers (waaronder veel ouders) zou aanspreken op hun verkeersgedrag rondom school. De wijkagent wilde dan wel helpen bij het opzetten van een dergelijke pool. (verslag observatie)

De beide ideaaltypische houdingen bepalen hoe wordt omgegaan met de haast permanente (vraag)druk op het wijkagentenwerk. Er is echter nog een derde, 'tussencategorie': wijkagenten met een meer pragmatische houding. Het geen 'neen' kunnen zeggen heeft volgens deze wijkagenten deels te maken met loyaliteit, maar vaak ook met een onderhandelingspositie die zij niet graag willen ondergraven. Door onvoorwaardelijk nee te verkopen en aan te geven dat een bepaald karwei geen wijkagentenwerk is, vrezen zij dat de 'vrager' een volgende keer terughoudender zal zijn bij verzoeken van de wijkagent. Maar ook onvoorwaardelijk ja zeggen is geen optie,

bezien vanuit de optiek van het zelf reguleren en behapbaar houden van de werkdruk. Dat maakt dat de meer pragmatisch ingestelde wijkagenten zich zien als onderhandelaars. Zij schipperen tussen een rekkelijke en precieze opvatting van het werk. De pragmatici komen wat meer voor onder de ervaren wijkagenten. Zij kennen het klappen van de zweep en zijn op de hoogte van de gevolgen van een te starre of te flexibele houding tegenover (hulp)verzoeken.

Soms heb je van die momenten dat je beslist toch maar weer zelf even een bepaald dossier aan te pakken, omdat je met de overdacht ervan ook weer een halve dag kwijt bent en het dan niet altijd gezegd is dat het dan goed gaat. Dus soms ben ik, vanuit eigenbelang, even wat rekkelijker dan de andere keer. (interview, wijkagent)

2.5 Autonomie en aansturing (werkagenda bepalen)

In de wetenschappelijke politieliteratuur is veel geschreven over beleidsvrijheid van politiemensen (Lipsky, 1987; Reiner, 1993; Stol, 1997; Van der Torre, 1999). Hoewel alle basispolitiefunctionarissen over een zekere dagelijkse autonomie beschikken, lijkt die bij wijkagenten nog het grootst. Immers: wijkagenten worden veel minder gestuurd door de meldkamer en gaan vaak alleen de wijk in en worden daar geconfronteerd met vragen waarvoor ze niet steeds goedkeuring van hun bazen nodig hebben. Lange tijd was het beleid dat de wijkagent baas ('korpsschef') in eigen gebied was. Dat mandaat biedt hen veel (door hen gewenste) vrijheid, maar stelt wijkagenten natuurlijk ook voor problemen.

'Je moet dan wel met die vrijheid om kunnen gaan en voor een groot deel binnen alle ruime kaders je eigen werk kunnen plannen en zelf nagaan wanneer iets voor de wijkagent is of niet.' (interview, wijkagent).

Behoeft aan beleidsvrijheid en sturing

Er is bij de wijkagenten in Hollands Midden sprake van een paradox: hoewel de wijkagenten hun autonomie beslist een groot goed vinden, hebben zij toch een sterke behoefte aan sturing. Directe dagelijkse aansturing is dan weliswaar niet datgene waarop zij altijd zitten te wachten, wel eisen zij duidelijke verwachtingen van het korps over de rol en het resultaat van de wijkagent.

De *entrepreneurs* onder de wijkagenten wijken van dit beeld af. Zij zullen het publiekelijk eens zijn met hun collega's en heldere verwachtingen eisen van de korpsleiding, maar feitelijk varen zij wel bij de autonomie. Die biedt hen ruim de gelegenheid om zelf(standig) en volgens eigen interpretaties het werk in te vullen. Affiniteit, of volgens hun collega's: een 'politieobby', speelt niet zelden een rol bij deze entrepreneurs. Zij gebruiken hun dienst om zich bijvoorbeeld helemaal te richten op jeugd of (andere) doelgroepen waarnaar hun interesse uitgaat (Marokkaanse gemeenschap, 'kampers') of zij concentreren zich vooral op contacten met de gemeente en andere officiële instanties. Ook kan de aandacht uitgaan naar specifieke delicten: huiselijk geweld, alcoholgebruik onder jongeren, graffiti. Allemaal werk dat moet gebeuren, maar vaak gaat de politieobby ten koste van andere werkzaamheden. Die blijven liggen of krijgen veel minder aandacht.

Voor de wat onzekere wijkagenten bieden een uitgewerkte beleidsvisie en heldere verwachtingen van het korps een houvast. Met name de meer pragmatisch ingestelde wijkagenten, hopen dat een duidelijke en meer uitgewerkte visie van het korps ten aanzien van wijkagenten kan helpen bij het reguleren van de werkdruk en hun keuze om al dan niet in te gaan op bepaalde (hulp)verzoeken. Zij kunnen benutten dan heel handig en wellicht soms wat opportunistisch de officiële korpsvisie als bron voor hun argumentatie om iets te laten of te doen, afhankelijk van de situatie.

Gevraagd: planning

Recent heeft het korps Hollands Midden een project in het leven geroepen om het operationele basispolitiewerk meer te structureren en aan te sturen. In sommige wijkteams werd ten tijden van het onderzoek geëxperimenteerd met zogehete *kwalitatieve formatie* of kort gezegd: het heel gericht koppelen van de juiste politiefunctionaris aan binnenkomende verzoeken om politiewerk. In de wijkteams waarin dat project bij wijze van *pilot* is ingevoerd, bepaalde de teamchef wat er werd gedaan en zette de coördinator van dienst heel gericht het werk uit bij het politiepersoneel dat op een bepaald moment in dienst was. Daarmee moest worden voorkomen dat personeel inefficiënt zou worden ingezet. De wijkagenten in de teams met 'kwalitatieve formatie' vreesden aanvankelijk voor hun autonomie. In de praktijk valt de inbreuk op de autonomie in hun ogen nogal mee. Er blijft genoeg ruimte om het werk zelf te plannen. Als er al autonomie wordt ingeleverd is volgens deze politiemensen sprake van ruil: autonomie wordt ingeruild voor heldere verwachtingen en de wijkagent is niet meer alleen eindverantwoordelijk voor het verrichte werk en het bereikte resultaat.

In de wijkteams waarin tijdens het veldwerk nog niet of maar nauwelijks was begonnen met deze kwalitatieve formatie bestond nog de oude situatie. Daarin bepaalden wijkagenten zelf grotendeels hun eigen agenda en werkplanning. Toch hadden de meeste wijkagenten het idee te worden gestuurd door de waan van de dag met allerlei verzoeken van de noodhulp, rechercheafdelingen en burgers. Waarbij de vragen van burgers per mail, telefoon en in het persoonlijk contact in de wijk doorkwamen, maar ook in de vorm van door baliepersoneel doorgezette vragen. Wijkagenten vinden dat lastig:

'Onze receptionisten doen heel goed werk; ze vangen veel vragen en verzoeken af door mensen door te verwijzen naar bijvoorbeeld de gemeente. Niet alles is politiewerk natuurlijk. Maar in geval van twijfel worden toch geregeld verzoeken doorgeprikt naar ons, naar de wijkagenten. En als dat dan nog kleine behapbare verzoeken zijn is er weinig aan de hand. Vaak blijken achter een simpele vraag van een burger nog een hele hoop andere vragen te zitten die de wijkagent dan maar weer moet zien op te lossen. En dan ben ik zo dat ik de vraag dan ook net zo makkelijk teruggeef aan de receptionisten of op zoek ga naar collega's of instanties bij wie het verzoek beter op zijn plaats is.' (interview, wijkagent)

Met name aan de bureaus zonder het project kwalitatieve formatie hebben de wijkagenten volgens eigen zeggen behoefte aan planning om zich te beschermen tegen het al te zeer opgaan in de waan van de dag. Sommige zijn daarin erg gestructureerd. Er wordt per dienst een eigen planning gemaakt en er worden takenlijsten afgewerkt als houvast. Maar zelfs dan is niet gegarandeerd dat het 'lijstje' ook precies zo kan worden afgewerkt.

2.6 Het blijvende dilemma: hulpverlening en handhaving

Handhaving van de rechtsorde, openbare orde, (nood)hulpverlening en sinds kort ook signaleren en adviseren worden in het algemeen als de kerntaken van de politie gezien (PIO, 2005). Het leeuwendeel van de wijkagenten van Hollands Midden vindt dat wijkagenten weliswaar een sociaal profiel dienen te hebben waarbij het voorkomen van onveiligheid en hulpverlening voornamelijk zijn, maar dat zij hoe dan ook politiefunctionaris blijven. Handhaving, bekeuren, aanhouden en meewerken aan opsporing zijn in hun ogen inherent aan het wijkagentschap en niet voorbehouden aan andere politiemensen.

In de dagelijkse praktijk worden wijkagenten geconfronteerd met een dilemma. Een wijkagent die teveel 'schrijft' en te strak handhaaft verspeelt, zeker in sommige wijken, al snel zijn sociaal krediet. Wijkagenten hechten veel waarde aan een vertrouwensband met bewoners. Hoewel burgers volgens wijkagenten best snappen dat er moet worden gehandhaafd en dat ook van de politie eisen, bewaren wijkagenten enige terughoudendheid bij bekeuren in de eigen wijk en het openlijk meewerken aan

aanhoudingen. De buurtcontacten zouden er mee onder druk komen te staan, wat ertoe leidt dat sommige wijkagenten kiezen voor stille diplomatie en het heimelijk meewerken aan opsporing. Een wijkagent die daarentegen te weinig schrijft, loopt echter volgens een politievuistregel kans om weinig serieus te worden genomen. 'Af en toe, niet te vaak, je tanden laten zien door openlijk te handhaven, helpt om je staande te houden', aldus een wijkagent in een interview. De meeste wijkagenten menen dat 'schrijven' onderdeel is van hun werk en zij vinden dat een nieuwe wijkagent daar maar beter niet te lang mee kan wachten. Anders ontstaan er onjuiste verwachtingen in de buurt.

“Een wijkagent is een politieagent en daar valt ook onder dat je af en toe de bad cop bent. Als jij goed staat in je wijk dan weten ze waar de grenzen liggen. En als je de grenzen overschrijdt dan volgt daarop een reactie”. (wijkagent)

Als we met wat meer afstand de activiteiten van wijkagenten bekijken, met name de 'zaken' en incidenten' die zij afhandelen, dan hebben we (voornamelijk) opgetekend: burengerucht, overlast (jeugd, geluid, drugs), vermissingen, inbraken, winkeldiefstallen en andere (veelvoorkomende) criminaliteit, verkeersproblemen, relatieproblematiek (waaronder huiselijk geweld), zedenzaken, vernieling, vervuiling en vandalisme. Dat zijn al met al zowel criminaliteit, overlast als de (daarmee soms samenhangende) bredere sociale leefbaarheidsproblemen in de wijk. Wijkagenten hebben verder geregeld te maken met zaken en incidenten die van doen hebben met jeugd. Het werkaanbod wijkt niet bijster af van dat van de noodhulpagenten, alleen wordt van de wijkagent verwacht dat hij meer dan hen tracht 'een vinger achter de problemen' te krijgen door zaken verder uit te zoeken, door te vragen en te onderzoeken. Met de conclusie dat het werk niet bijster afwijkt van dat van noodhulpagenten is ook gezegd dat het wijkagentenwerk in de praktijk meer handhavings- en opsporingsactiviteiten kent dan op grond van de opvattingen over het werk zou worden verwacht. Veel wijkagenten geven aan dat zij kiezen voor het sociale politiewerk en (nood)hulpverlening. In de praktijk is veel van wat zij doen toch ook gerelateerd aan het oplossen of tegengaan van criminaliteit.

2.7 Druk vanuit noodhulp: geven en nemen

Wijkagenten rijden, met name buiten de steden in Hollands Midden (Alphen aan den Rijn, Gouda, Leiden), nog zeer geregeld mee in de noodhulp. De officiële verhouding noodhulp-wijkagentenwerk diende 20-80% te zijn, en tijdelijk ook in het noodrooster 30-70%, maar in werkelijkheid kwamen de wijkagentendiensten nog al eens in de verdrukking. Dat was precies de reden van het noodrooster met de enigszins aangepaste roosterverhoudingen. Het rooster was bedoeld om de lasten wat meer over de bureaus te verdelen. Met name in de gebieden buiten de steden klagen wijkagenten over tijdgebrek. Door het verzoek aan wijkagenten om bij te dragen aan ander politiewerk, zouden zij amper toekomen aan het 'eigenlijke' wijkagentenwerk. De structurele ondercapaciteit wordt geregeld veroorzaakt door uitstroom van personeel, het niet vinden van vervanging, (langdurige) ziekte van collega's en volgens de wijkagenten ook het verplicht moeten opnemen van verlof.

In Gouda bijvoorbeeld 'draaien' de wijkagenten ongeveer vijf à zes noodhulpdiensten per maand, van de twintig diensten. De wijkagenten geven er toe redelijk veel uren te hebben voor hun gebiedsgebonden werk. Zij rijden in hun wijkagentenuren geen meldingen, waardoor zij niet oproepbaar hoeven zijn voor de meldkamer en hun wijkwerk kunnen afhandelen. In de wijkteams buiten de steden menen wijkagenten dat zij (te) snel worden ingezet zodra leemtes opgevuld moeten worden. "We zijn dan een soort achterwacht", aldus wijkagenten tijdens een groepsinterview.

Noodhulpdiensten leveren de wijkagent ook vaak nog werk op na de feitelijke dienst zelf. Soms moeten er processen-verbaal worden opgemaakt, volgen er nog huisbezoeken om verklaringen op te nemen (bijvoorbeeld van een verkeersslachtoffer van de aanrijding

waar de wijkagent bij was tijdens zijn noodhulpdienst) en zijn soms nog telefoontjes nodig met diverse instanties en dienen er aangiften te worden opgenomen.

Met name de nachtdiensten zijn bij veel wijkagenten niet bepaald geliefd. Op dat moment kan deze functionaris niet toch nog wat betekenen voor zijn wijk. Bij een late dienst in de noodhulp bijvoorbeeld komt het wel voor dat een wijkagent er bij zijn noodhulpcollega's op aanstuurt om toch nog even een rondje door de 'eigen' wijk te rijden. Bijvoorbeeld bij jeugdige overlastgroepen helpt het vaak als zij bekende politiemensen zien.

De wijkagenten zien toch nog wel een ander voordeel van het meerijden met de noodhulp. Zij bouwen daarmee krediet op bij de noodhulpcollega's en zij houden op die manier 'voeling' met de rest van de politieorganisatie. Geven en nemen is waar het volgens hen op de politiewerkvloer om zou moeten draaien, hoewel zij dan nadrukkelijk ook van de noodhulp verwachten zich wat meer in te leven in de wijkagent.

2.8 Afstand tot recherche en inlichtingendiensten

We constateerden al dat veel wijkagenten in het dagelijkse werk geregeld te maken hebben met handhaving, maar zeggen daar toch enigszins terughoudend in te zijn vanwege het sociaal krediet dat in een buurt nodig is om de wijkagentenrol van vooruitgeschoven post te vervullen. Dat betekent dat de wijkagenten ook ten aanzien van de opsporing liefst enige afstand bewaren, met name wanneer het gaat om het verstrekken van criminele en politieke inlichtingen, dat laatste bijvoorbeeld in het kader van radicalisering van personen of groepen in de wijk. Hoewel de contacten met de Regionale Inlichtingdienst (RID) en de Criminele Inlichtingen Eenheid (CIE) in principe als laagdrempelig en positief worden ervaren (daar is de afgelopen jaren bewust aan gewerkt door de korpsleiding), zijn de wijkagenten toch niet al te scheutig met hun informatie aan deze diensten. Deze afstand wordt weliswaar begrepen door het politiemangement, maar toch vooral als een gemiste kans gezien in het kader van de Informatiegestuurde Politiezorg (IGP). Die vereist immers van de wijkagenten dat zij 'informatie naar binnen halen' over alle voor het politieel veiligheidsbeleid relevante ontwikkelingen.

Zowel wijkagenten als politiechefs geven echter aan in de groepsinterviews dat het niet verstrekken van informatie lang niet altijd te maken heeft met het bewaren van een goede verhouding met de wijk. Met name bij tendensen als radicalisering van bijvoorbeeld *Lonsdalejongeren* of islamitische jongeren in de wijk is het voor wijkagenten uiterst ingewikkeld om signalen op waarde te schatten en informatie te verstrekken aan de inlichtingendienst. Een wijkagent daarover:

'Ik weet dat het belangrijk is en ik wil er best aan meewerken, maar ik durf signalen nog steeds niet met zekerheid te duiden en ik hoor ook wel van collega's dat ze wat angst hebben om te snel een vermoeden van radicalisering door te geven en dat er dan achteraf niks aan de hand bleek. Dan ben ik straks de diender die spoken ziet. Snap je?'

Bovendien menen de meeste wijkagenten dat de politiewerkvloer in de basispolitiezorg ook maar zelden iets hoort of ziet van de RID en de CIE. Dat ondermijnt eveneens de motivatie om informatie te verstrekken. Erg is dat volgens de wijkagenten ook weer niet, omdat zij soms maar beter ook niet alles kunnen weten van de wijk, omdat dit het opereren in de wijk bemoeilijkt. Denk aan een wijkagent die goed contact heeft met een moskeebestuur in het kader van de jeugdproblematiek en tegelijkertijd weet dat een aantal bestuurders subject is van strafrechtelijk onderzoek of van inlichtingendiensten.

En in het geval de inlichtingenafdelingen zelf met informatie komen over de wijk, dan is dat niet zelden verpakt in een concrete vraag aan een wijkagent en dan dermate concreet dat de wijkagent vreest voor zijn vertrouwensband met bepaalde wijkbewoners.

'Dan is het echt: kun jij in straat x op nummertje 10 even nagaan of daar radicale islamitische geschriften aanwezig zijn of ga eens na of bij die en die mogelijkwijze wapens in huis zijn.' (wijkagent, groepsinterview)

'Informatie kun je niet altijd delen', is de strategische opvatting en dat staat haaks op het beleid van IGP. Sommige wijkagenten zouden zelf graag ook de optie willen hebben om anoniem te melden.

Met de reguliere recherche-eenheden, bijvoorbeeld een Team Grootschalige Opsporing, bestaat soms een wat tweeslachtige relatie. Wijkagenten die veel kennis hebben van hun wijk gaan prat op die kennis, maar wachten (juist daarom) het liefst tot rechercheurs zelf om die kennis vragen.

In het korps zijn twee telefoonnummers ingevoerd, een voor het 'halen' van informatie (2222) en een voor het 'brengen' (3333). Een deel van de wijkagenten was (nog) niet op de hoogte van de telefoonnummers en benutte ze daarom niet. Een ander deel vindt het systeem nogal omslachtig. Met name het telefoonnummer voor brengen werd gemeden, omdat de telefoon wordt opgenomen door een collega die op basis van de gegevens van de wijkagent een mutatie maakt in BPS. Vaak worden er zoveel vragen gesteld door deze collega dat wijkagenten menen dat ze net zo makkelijk de mutatie zelf hadden kunnen opmaken.

Uit eigen beweging informatie doorgeven doen wijkagenten niet graag, ook omdat rechercheurs zelf niet scheutig zijn met informatie aan de wijkagent. Rechercheurs hebben soms schrik om wijkagenten te betrekken bij een zaak, omdat zij vrezen dat wijkagenten (onbewust) informatie lekken en de strafzaak 'stukmaken'. Rechercheurs weten dat veel wijkagenten in het kader van hun gebiedsgebonden contacten vaak ook goede relaties hebben met eventuele verdachten. Vanuit dat oogpunt – terecht of onterecht – is het informeren van de wijkagent soms een risico voor de recherche. Ook komt het, stukken minder onbewust, voor dat wijkagenten bepaalde gebiedsinlichtingen delen met de gemeente, instanties en burgers. Niet altijd vanwege de status die zij daaraan kunnen ontleen, maar vaker om hen eventjes te laten merken dat zij goed op de hoogte zijn van het wel en wee in de wijk.

Het contact met researchediensten van de andere regio's is op dat punt, ironisch genoeg, beter: *"Ik wordt veelal niet door eigen collega's gebeld, maar wel door rechercheurs uit andere regio's. Daarmee heb ik meer contact dan met mijn eigen recherche"*, aldus een van hen. Een verklaring daarvoor is dat politiemensen niet in het bedrijfsprocessensysteem van andere korpsen kunnen kijken. Zij zijn dan afhankelijk van het computersysteem *Blue View*, waarmee dat probleem (deels) wordt ondervangen. Maar vaak genoeg bellen zij dan toch nog even met wat collega's van het andere korps om informatie al helemaal omdat niet alle korpsen beschikken over *Blue View*.

Erg positieve ervaringen zijn er volgens de wijkagenten met de coördinator criminaliteit, in Hollands Midden aangeduid met de afkorting CoCri. Het plan was dat de districtsrecherche zware zaken zou draaien en de middelzware zaken werden afgehandeld door de CoCri. Deze rechercheur was, althans in de ogen van de wijkagenten, oorspronkelijk ook bedoeld als een tijdelijk middel om kennis over onderzoeken over te brengen aan de basispolitiezorg. De korpsleiding heeft echter het voornemen om deze functie op te laten gaan in de procesmanager criminaliteit, die volgens de wijkagenten veel minder gericht is op het overbrengen van inhoudelijke onderzoekkennis. De CoCri werd door wijkagenten vooral gebruikt als handige

verbindingsofficier tussen wijkagentenland en de rekerchediensten en minder om hun kennis over rekercheren bij te laten spijkeren. *“Als deze CoCri er niet meer is, is het contact met rekerche nul”*, merkt een wijkagent op.

In het algemeen signaleren de wijkagenten de tendens dat de afstand met de rekerche toeneemt. Dat heeft in hun ogen grotendeels te maken met het centraliseren van de rekerchediensten in Hollands Midden. Er zijn nu veel minder rekercheurs aan de districts bureaus dan tot voor kort.

2.9 Verwachtingen van burgers en instanties

Volgens de wijkagenten is kennen en gekend worden een goede werkwijze, maar heeft het ook zo zijn keerzijde. *“Als burgers en andere instanties jou kennen dan komen ze met dingen en willen ze dat jij het behandelt”*. (wijkagent, interview). Verder wordt de spreekbuis van en voor het politieapparaat ook vaak door burgers gebruikt (‘voor het karretje gespannen’, zo wordt dat soms ervaren) om hun ongenoegen over de politie te ventileren. Als het de politie maar niet lukt om een bepaalde hennepkwekerij op te rollen of hardnekkige jeugdoverlast in een buurt aan te pakken, dan is de kans groot dat de wijkagent het op zijn brood krijgt van buurtbewoners, zo geven wijkagenten aan tijdens groepsinterviews.

Dat verklaart de terughoudendheid van bepaalde wijkagenten in een project waarbij geprobeerd wordt wijkagenten in lokale media te brengen. Door dit mediaoptreden krijgen wijkagenten meer bekendheid en worden ze ook zichtbaarder voor burgers. Er zijn drie typen reacties bij de wijkagenten. De eerste groep vindt het een heel goed idee en is er hard mee bezig. De tweede groep is minder enthousiast, want met een foto in de lokale media vinden zij dat hun privacy wordt aangetast. Buiten werktijd willen zij niet aangesproken worden als wijkagent. Dan is er nog een derde groep. Deze wil wel in de krant, maar heeft grote problemen met de verwachtingen die daarmee gewekt worden: *“Mijn gezicht gaat niet in de krant, want ik kan het niet waarmaken”*.

De meest zichtbare en soms ook bij naam gekende politiefunctionaris wordt voor van alles en nog wat gevraagd, als representant van het politieapparaat. Of het nu gaat om sociale probleemoplossing, een integraal casusoverleg, overlast, een vergadering van een buurtcomité of de opening van een nieuwe school. Het is dan vaak aan de wijkagent en zijn chef om af te wegen welke verzoeken bij het werk horen en welke niet. Zelf proberen wijkagenten ervoor te waken teveel ‘vergadertijger’ te zijn en hun contacten in de wijk te verwaarlozen.

Ook op het stadhuis en het gemeentehuis is de wijkagent graag gezien. Vaak laten gemeentebestuurders zich door ‘hun’ wijkagent bijpraten over de veiligheidssituatie en sociale problematiek in hun gemeente. Dit gaat niet altijd vlekkeloos en zonder problemen. Dat signaleren en adviseren in elkaar overlopen is onvermijdelijk. Voor de relatie tussen teamchef en wijkagent heeft dat, zo geven we aan, enkele praktische gevolgen. Maar daarover meer in de paragraaf over de relatie tussen de teamchef en de wijkagent.

Signaleren en adviseren is een belangrijk aspect van het wijkagentenwerk. Een achterliggende gedachte is dat daarmee werk wordt gereguleerd en ingeperkt met doorverwijzen en het attent maken van de gemeente en veiligheidspartners op hun verantwoordelijkheden. Maar dat gaat lang niet altijd goed: geregeld komt een eerder doorverwezen of bij anderen geagendeerd item met evenveel gemak terug op het ‘bordje’ van de wijkagent. Denk aan bepaalde psychiatrische patiënten (zogenoemde zorgmijders) en ‘hoofdpijndossiers’ waaraan de veiligheidspartners of de hulpverlening liever niet aan willen.

‘Wij zijn soms toch een beetje het vangnet. Als alle instanties zich tegen een probleemgeval hebben aanbemoeid en er is maar geen vooruitgang, dan komen dat soort hoofdpijndossiers vaak weer terug op het bordje van degene die in eerste instantie de problemen signaleerde en jij mag raden wie...’ (interview, wijkagent).

2.10 In het bijzonder: verwachtingen van de gemeente

Een bijzondere overheidsinstantie waarmee de wijkagent van doen heeft is de gemeente. Vandaar dat we daar in deze paragraaf wat specifiekere bij stil staan.

Een van de wijkagenten in het onderzoek, in een landelijk gebied, had de beschikking over een eigen kantoortje in het gemeentehuis met een eigen ingang. Hij ontving er burgers, die dan niet de hele tocht naar het bureau hoefden te maken en op die manier had hij ook korte lijnen met ambtenaren. ‘Je spreekt elkaar dan geregeld bij de koffieautomaat en daar heb je in het werk echt profijt van’. (observatieverslag)

En ook elders kwam het wel voor dat de wijkagenten zowel aan het bureau als in het gemeentehuis hun werkplek hadden. Een verklaring ligt voor de hand. De burgemeester is het hoofd van de plaatselijke politie. Sommige zijn erg actief op het lokale veiligheidsterrein en spannen zich enorm in om de politiezorg, met name in de buitengebieden, en het aantal wijkagenten op pijl te houden. In een groepsinterview (tijdens een expertmeeting) gaven gemeenteambtenaren en bestuurders aan dat wijkagenten een beetje als ‘hun’ politie worden beschouwd. Wijkagenten zijn geen exclusieve *politie-voorpost*, maar worden nadrukkelijk gezien als van belang voor de hele lokale gemeenschap en soms zelfs als de burgemeesters’ eigen bestuurlijke politie. En dat geldt vooral voor de kleinere gemeenten waar een wijkagent een bekende figuur is. In de expertsessie vroegen we expliciet naar de verwachtingen van de gemeente. Dan blijkt dat zij behoefte hebben aan een kundige, betrokken, zichtbare en herkenbare figuur die goed past bij de lokale gemeenschap, op tijd relevante signalen doorgeeft en aan proactief relatiebeheer doet. Verder verwachten met name de gemeenteambtenaren (coördinatoren veiligheid) dat de wijkagent een gelijkwaardige sparringpartner is. In de praktijk schort het daar volgens hen soms aan. Zij worden soms geconfronteerd met operationeel ingestelde doeners, die het erg ingewikkeld vinden om mee te denken en te adviseren over lokaal veiligheidsbeleid. En precies op dat punt komt de wijkagent vaak zijn directe chef tegen: de teamchef.

In het relatiebeheer met het stadhuis krijgen de verhouding daardoor op een wat ander manier gestalte dan in elk geval het Referentiekader Gebiedsgebonden Politie beoogt. Het is namelijk beduidend vaker zo dat ‘het stadhuis’ de wijkagent activeert, dan andersom. Dat wordt versterkt door het perspectief van veel stadhuizen in de politieregio dat de wijkagent een soort gemeentepolitiemedewerker is die ten dienste staat van de lokale gemeenschap, en in het bijzonder van het lokale politiek-bestuurlijke of ambtelijke systeem.

In het verkeer met het stadhuis komen de wijkagent en de teamchef elkaar tegen.

2.11 Wijkagent en teamchef

De meest zichtbare politiemensen van het wijkteam komen soms in elkaars vaarwater terecht. Het gaat dan met name om wijkagenten met bestuurlijke contacten. Vooral in de wat kleinere gemeenten, blijkt de wijkagent een dankbaar gebruikte informant. Vaak schuift de wijkagent er rechtstreeks aan bij de burgemeester of wethouder om hen bij te praten over sociale problematiek in hun gemeente. Teamchefs hopen dan maar dat hun wijkagenten niet te gedetailleerde informatie verstrekken. Signaleren en adviseren lopen vaak in elkaar over en waar het op adviezen aankomt, kan de wijkagent (vaak ook

onbewust) al snel terecht komen op de stoel van de teamchefs. Bijvoorbeeld, wanneer zij uitspraken doen over in te zetten politiecapaciteit of daar (vaak onbedoeld) verwachtingen over opwekken. Volgens de chefs is dat probleem niet altijd de wijkagent aan te rekenen, omdat bestuurders soms heel actief het spel spelen en doen alsof zij van geen taakverdeling afweten tussen wijkagent en politiechef. Heel soms leidt dat tot taferelen, waarbij toezeggingen van de wijkagent op basis van gemaakte vergadernotulen alsnog door het stadhuis worden geprobeerd zeker te stellen.

De wijkagenten zien het knelpunt, maar ontlenen toch ook status aan het bestuurlijk deel van hun netwerk. Teamchefs in Hollands Midden vinden niet allemaal dat bestuurlijke contacten niet meer mogen. Wel menen zij dat goede afspraken nodig zijn over de taak- en rolverdeling tussen wijkagent en teamchef. In een groepsinterview vroegen wij enkele teamchefs wat zij verlangden van hun wijkagenten. Opmerkelijk is dat de meeste chefs daarin toch aangaven dat contacten met het bestuur bij de teamchef en de districtchef dienden te liggen.

Liever heeft de teamchef wel dat de wijkagent signaleert, maar zijn adviezen bij voorkeur politie-intern via zijn teamchef naar boven doorspeelt. Dan liggen de verzoeken om capaciteit op 'het juiste bord' en lopen de twee functionarissen elkaar niet in de weg. De teamchef is de direct leidinggevende van de wijkagent. In een optimale werkrelatie zou de wijkagent een sterke speler moeten zijn op operationeel niveau, waarbij de teamchef de tactische overwegingen maakt en de bestuurlijke contacten onderhoudt.

De teamchef heeft beperkt zicht op de werkzaamheden van de wijkagenten. Hij is wel betrokken bij het werk, maar ziet weinig van de dagelijkse werkzaamheden.

Hoewel de wijkagenten allemaal hun functioneringsgesprekken en beoordelingsgesprekken bij hun teamchef voeren, worden zij vaak niet door deze politiechef direct aangestuurd. De dagelijkse aansturing is vaak in handen van de coördinator van dienst. Wel maakt de teamchef met zijn wijkagenten resultaatsafspraken op basis van werkplannen. Wijkagenten hebben behoefte aan duidelijke verwachtingen van hun chefs. Teamchefs geven desgevraagd aan dat zij van hun wijkagent verwachten dat zij:

- meer samenwerken met de Dienst Informatie en minder terughoudend zijn met hun informatie;
- cijfers van de dienst informatie interpreteren en ook durven tegenspreken als daartoe aanleiding is;
- hun netwerken delen en ontsluiten;
- hun inbreng in Team Veiligheids Overleg (TVO) groter is (zie hoofdstuk 3);
- tenslotte: hun eigen werk managen.

Deze verwachtingen liggen in het verlengde van wat wordt beoogd met het Informatiegestuurde Politiewerk en de visie op de wijkagent als vooruitgeschoven post die zoveel mogelijk zelfstandig signaleert en adviseert. Als hij daarmee maar niet zijn teamchef voor de voeten loopt. Wat teamchefs verder niet willen is een wijkagent die zijn netwerk(contacten) 'monopoliseert', als machtsbron ziet en niet wenst te delen met zijn chef en zijn collega's. Wijkagenten geven desgevraagd aan dat zij een deel van hun netwerk zondermeer toegankelijk willen maken voor anderen, maar dat het niet handig is als bepaalde contacten steeds maar weer met andere functionarissen van doen hebben. Een deel van de wijkagenten heeft inderdaad hun netwerk toegankelijk gemaakt met adressen en telefoonnummers in Outlook op zo'n manier dan collega's bij die contactinformatie kunnen.

'Ik heb in mijn netwerk iemand die veel organiseert voor de buurt; daar heb ik steeds contact mee. Ik hoor er ook veel van over de wijk. Als ik nou met die man afspraken maak en anderen gaan daar doorheen fietsen of maken op hun beurt weer hele andere, strijdige afspraken met die man, dan weet ik en ook die burger niet waar hij aan toe is. En er zijn ook gewoon mensen die ik heb beloofd om hun telefoonnummer niet zomaar binnen de politie te verspreiden.' (wijkagent, interview).

2.12 Vermenging met jeugdtaak

Zowel in de stedelijke als landelijke gebieden worden veel wijkagenten bijna dagelijks geconfronteerd met jeugd. Dat is vaak op een positieve manier, bijvoorbeeld in speciale projecten waarbij de politie voor de klas wat vertelt over veiligheid, maar er is ook geregeld sprake van jeugdproblemen waarbij de inzet van de politie gewenst is. De wijkagent is dan vaak de persoon die jongeren bij naam en toenaam kent en er wordt van hen verwacht dat zij ook goed op de hoogte zijn van het sociale dossier van – in elk geval- notoire jeugdige criminelen (veelplegers) en overlastveroorzakers. In steden als Leiden en Gouda worden wijkagenten al jaren ingezet om contact te maken en onderhouden met jeugdgroepen op straat. *'Wanneer je eenmaal iemand uit een groepje kent is het toch wat gemakkelijker om die hele groep aan te spreken'*, zo meent een wijkagent. Dit uit de anonimiteit halen is een beproefd recept. Behalve de rechtstreekse contacten met jeugdigen, is er rond jeugd ook een uitgebreide overlegstructuur: in de steden nog meer dan daarbuiten, zo lijkt het. Naast allerlei vormen van casusoverleg rond jeugd(zorg) en jeugdveiligheid, waarbij vaak ook de aanwezigheid van de wijkagent gewenst is, zijn er met name in de steden veel aparte integrale projecten rondom jeugdproblematiek. Denk aan een project waarbij gedurende een bepaalde tijd ambulante jongerenwerk en politie extra werk maken van overlastbestrijding.

De wijkagenten hebben niet allemaal even veel op met vergaderingen, het liefst hebben zij rechtstreeks contact met de jeugd.

'We hadden hier altijd een project Doe Effe Normaal, waarbij we geregeld voor de schoolklassen stonden van het basisonderwijs. Dan leerde je meteen ook een hoop kinderen kennen, waaronder sommige waarvan je wist dat je die later nog wel eens terug zou zien. Dat project hielp enorm met het onderhouden van je contacten met de jeugd en het uit de anonimiteit halen. Het project bestaat nog wel, maar het is afgebouwd, omdat onze bazen ons liever op straat hebben dan voor de klas.' (interview, wijkagent)

Samen met hun collega's van de noodhulp laten wijkagenten geregeld hun gezicht zien op overlasthotspots. Een bekende klacht echter is dat zij menen dat de politie nog vaak met twee monden spreekt. Als zij net een paar duidelijke afspraken hebben gemaakt met een jeugdgroep, bijvoorbeeld over waar ze mogen hangen, kan het zo zijn dat de noodhulp daar (onbewust) tijdens een melding niet van weet en voor verwarring zorgt bij jongeren door ze weg te sturen of strakker op te treden dan de wijkagent. Of sterker: wijkagenten en noodhulpagenten worden tegen elkaar uitgespeeld. Volgens de wijkagenten zelf is dat deels ook te voorkomen als zij zelf gewoon wat vaker en sneller afspraken doorgegeven aan de noodhulp. Zij vinden het te gemakkelijk om de noodhulp de verantwoordelijkheid in de schoenen te schuiven.

Denk aan een hotspot in een van de steden van Hollands Midden waar Marokkaanse jongens al jaren voor ernstige overlast zorgen bij een flat. Bewoners zijn bang en met name vrouwen durven 's avonds de flat niet in of uit. In de voormalige conciërgeruimte heeft de plaatselijke organisatie voor jongerenwerk een ruimte ingericht ten behoeve van een huiskamerproject.

Jongeren kunnen hun verhaal kwijt en worden geholpen met werk en scholing. Afgezien van het feit dat de ruimte als hangplek gebruikt wordt en juist nog meer jongeren aantrekt, is het lastig voor de jongerenwerkers om vat te krijgen op het probleem. Uiteindelijk is het een huismeester van de woningbouwcorporatie die, geholpen door de wijkagenten en noodhulp wel het verschil kan maken. De huismeester lukt het om een goed gesprek te hebben met jongeren en hen aan te spreken op gedrag, de noodhulp houdt toezicht en de wijkagenten lopen geregeld langs en maken eveneens een praatje. Alleen vinden de wijkagenten wel dat de noodhulp er soms iets te strak in zit: ze blijven in de dienstauto op een afstandje staan kijken en wachten tot de groep oplost. Een wijkagent 'Dan heb je nog geen contact en goede afspraken met elkaar'. 'Maar het werkt wel', zo merkt een noodhulpagent tijdens een meeloopdienst op. (observatieverslag)

Al met al kost de jeugdtaak veel tijd. Wijkagenten velen zich soms ook wel 'jongerenpolitie', in de zin van: doelgroepenpolitie. In een aantal korpsen heeft de vermenging tussen wijkagentenwerk en politieke jeugdtaak niet voor niets geleid tot aparte jeugdagenten (bv Brabant-Noord). Voor veel wijkagenten is het contact met jongeren en de bemoeienis met jeugdproblematiek overigens een motivatie geweest om te solliciteren naar de functie van wijkagent.

2.13 Afsluiting: belangrijke 'restproblemen' aanpakken

De wijkagenten voeren hun werk uit op de grens van de politietaken. Wijkagenten weten dit heel goed. Zij ondervinden de kerntakendiscussie. Sommige wijkagenten betwijfelen of ze politiewerk leveren of andersoortig (zinnig) werk. Een probleem is dat klassieke taakaanduidingen als (nood)hulpverlening, opsporing en handhaving onvoldoende recht doen aan het dagelijkse wijkagentenwerk. Wijkagenten steken onder meer tijd en energie in veiligheidsproblemen die wij omschrijven als 'belangrijke restproblemen'. Daarmee doelen we op problemen die te structureel zijn voor de noodhulp en die (nog) niet in aanmerking komen voor opsporing. Het betreft wel zaken of gebeurtenissen waarvan politiek of (delen van) de lokale samenleving verwachten dat de politie er (het liefst zichtbaar en effectief) werk van maakt. Het aanpakken van dit soort problemen betaalt zich terug, al is het maar doordat veiligheidsknelpunten eerder worden aangepakt. Daarmee worden belangrijke interne en externe functies vervuld: het levert politiek-maatschappelijke krediet op.

Het kompas van de wijkagenten is vaak wat 'anderen' over hen denken en van hen verlangen. Of beter: de inschattingen die wijkagenten maken van deze verwachtingen. Vaak zijn er ook tegenstrijdige verwachtingen in de werkomgeving van wijkagenten. De meest opvallende is het verschil tussen de gemeente en de eigen politieorganisatie. De politie eist van de wijkagent dat hij vooral een vooruitgeschoven post is en informatie 'naar binnen haalt'. De gemeente heeft weinig behoefte aan uitsluitend deze op informatie en de eigen politieorganisatie gerichte rol en wenst vooral maatschappelijke betrokkenheid, betrouwbaarheid (afspraken nakomen) en actieve deelname aan het lokale (bestuurlijk) veiligheidsbeleid. Een wijkagent die te precies is met zijn taakafbakening krijgt minder krediet dan een wijkagent die het principe van 'geven en nemen' verstaat en zich goed kan inleven in de taal en mores van het gemeentehuis.

3 Netwerken en informatie: wat opvalt

3.1 Inleiding

Dit hoofdstuk beschrijft de manier waarop wijkagenten netwerken opbouwen en benutten bij het verzamelen, verstrekken en verwerken van informatie.

Netwerken zijn min of meer duurzame structuren, waarin individuen en organisaties op de een of andere manier met elkaar zijn verbonden (Terpstra, 2001). Het kan gaan om formele netwerken, die ontstaan in en rondom bestaande gestructureerde overlegvormen, bijvoorbeeld met de gemeente. Netwerken kunnen ook door de wijkagent van de grond getild worden: in een buurt en/of rond een concreet probleem. Netwerken kunnen extern en intern zijn, maar ook formeel en informeel.

Netwerken verschillen dus van gedaante en dat geldt ook voor de aard van de informatie die wijkagenten behandelen. Het betreft strafrechtelijke informatie over personen of concrete zaken, gegevens over criminaliteit en overlast, maar ook lokale informatie: straatinformatie, vaak van burgers, over ontwikkelingen en gebeurtenissen in de wijk die relevant zijn voor de veiligheidssituatie. Bijvoorbeeld een tip van een buurtbewoner die vermoedt of weet dat ergens hennep geteeld wordt.

Netwerken van wijkagenten leveren zeker niet louter gestructureerde en doelgerichte activiteiten op: de praktijk is veel grilliger. Een oude les luidt dat het opbouwen van een netwerk voorafgaat aan het benutten ervan. En personen en instanties die in een netwerk met elkaar verbonden raken zijn het lang niet altijd met elkaar eens: ze kunnen verschillende inzichten, prioriteiten en belangen hebben. Netwerken leveren naast resultaten en informatie dan ook dilemma's op. Die stellen we aan de orde.

3.2 Netwerken: in soorten en maten

Uit de observaties blijkt dat er een waaier aan personen is waarmee de wijkagenten spreken en (vaak ook) contact onderhouden. Er zijn personen waarmee een wijkagent maar één enkele keer praat of heel af en toe. Met anderen heeft hij, vaak rondom bepaalde veiligheidsthema's, periodiek tot heel frequent contact. In dat geval kunnen we van een echt netwerk spreken. Op grond van het onderzoeksmateriaal komen we tot vier (ideaal)type netwerken. We maken op de eerste plaats een onderscheid tussen het externe en het interne netwerk en op de tweede plaats tussen het formele en het informele netwerk.

Extern en intern

De wijkagent wordt in politiebeleidsstukken over gebiedsgebonden politiewerk vaak in verband gebracht met externe contacten, burgers en instanties. De Informatiegestuurde Politiezorg benadrukt bijvoorbeeld de rol van de wijkagent als vooruitgeschoven post, en gaat er vanuit dat de wijkagent netwerken onderhoudt in zijn wijk en de rest van de (politie)organisatie van relevante informatie voorziet. Echter, in het vorige hoofdstuk kwam dat reeds aan bod: wijkagenten hebben evengoed veel contacten binnen de eigen organisatie die soms wel wat weg hebben van een netwerk. Denk aan contacten met de noodhulp, de recherche, inlichtingendiensten en het (meer hiërarchisch) politiemangement. Maar ook de frequente contacten met de eigen collega-wijkagenten vallen daar natuurlijk onder. Zoals aangegeven in het vorige hoofdstuk lopen niet alle contacten in het interne netwerk even soepel.

De wijkagent is volgens de wijkagenten zelf een rotsvast 'merk' voor de buitenwereld (de externe netwerken) en er wordt dan ook heel veel verwacht van deze politiefunctaris. In het kort komt het erop neer dat zowel burgers als instanties een betrouwbare, betrokken en oplossingsgerichte wijkagent verwachten die af en toe ook eens 'schrijft' en niet te snel weer uit de wijk vertrekt. Liefst houden burgers en instanties jarenlang dezelfde wijkagent. Dat is naar hun idee de enige manier om een vast aanspreekpunt te hebben binnen het toch al veranderlijke politieapparaat en goede afspraken te kunnen maken met de politie. De wijkagent heeft buiten het politieapparaat een haast onverdeeld positief imago. Politie-intern ligt dat imago wat complexer. Hoewel de wijkagent in beleidsvisies en van politiechefs veel vertrouwen krijgt, is het imago op de werkvloer op dit moment niet altijd positief. Denk aan, heel generaliserend, de noodhulpagenten die menen dat ze te weinig werk zien van de wijkagent en de rechercheur die niet onvoorwaardelijk informatie deelt en vreest, al dan niet terecht, voor de loslippigheid van wijkagenten.

Een deel van de wijkagenten ziet zich in eerste instantie als slachtoffer van de rest van het politieapparaat. Het heeft geregeld de behoefte om zijn werkzaamheden te verdedigen. Maar na enig doorvragen vinden de meeste wijkagenten dat ze ook zelf initiatief dienen nemen. De wijkagenten die nadrukkelijk hebben geïnvesteerd in de contacten met de rest van het korps hebben over het algemeen een betere reputatie en de informatie-uitwisseling loopt dan ook een stuk beter. *'Je moet zichtbaar worden en zichtbaar blijven bij de rest van de werkvloer'*, merkt een van de wijkagenten op. Hij doet dit door zijn werk goed te registreren, geregeld andere politiemensen om advies te vragen of te vertellen over zijn voornemens ten aanzien van een bepaald wijkprobleem en wijkkennis te delen met collega's.

Formeel en informeel

Het externe en interne wijkagentennetwerk heeft zowel formele als minder formele, of zelfs informele, trekken. Met formeel bedoelen we: officiële netwerken waarin veiligheidsbeleid tot stand komt (beleidsnetwerken met de veiligheidspartners) en netwerken waarin het veiligheidsbeleid wordt uitgevoerd. De contacten met de buitenwereld zijn bijvoorbeeld een casusoverleg jeugdoverlast of bestuurlijke contacten op het stadhuis, door wijkagenten ook wel aangeduid als het vergadercircuit. Verder zijn er informele, frequente buurtcontacten met personen die wonen, werken of naar school gaan in de buurt. Die kunnen bestaan uit meerdere netwerken, al dan niet overlappend en vaak rond een bepaald thema. Zo zijn er wijkagenten in Gouda en Leiden die een haast compleet 'Marokkaans' netwerk hebben in het kader van Marokkaanse jeugdproblematiek. Zij spreken geregeld met moskeebestuurders, Marokkaanse buurtvaders en (vertegenwoordigers van) jongeren.

Onderscheid tussen formeel en informeel kan niet altijd scherp worden gemaakt. Wat te denken van de wijkagent die als atleettrainer van een jeugdteam in zijn vrije tijd veel contact heeft met de burgemeester, die in zijn vrije tijd bij dezelfde vereniging sport. Sommige wijkagenten geven ruitelijk toe dat zij er soms mee geholpen zijn in hun werk te kunnen leunen op het lokale leven, bijvoorbeeld een bloeiend verenigingsleven, waarvan zij zelf deel uitmaken. Een wijkagent gaf aan al jaren in de gemeente te wonen waarin hij werkt en er goede contacten te hebben met de politiek en het bestuur. Ook in zijn privé-leven ontmoette hij lokale politici en bestuurders en gaf aan daar in zijn werk heel veel aan te hebben.

Andere wijkagenten maken liever een wat strikter onderscheid tussen het formele en informele externe netwerk en worden in hun vrije tijd niet graag aangesproken op hun wijkagentschap. Een informeel, extern, netwerk heeft volgens hen bij voorkeur geen overlap met het eigen privé-leven om voldoende afstand te kunnen bewaren in het werk en het privé-leven af te schermen. Zij wonen dan ook liever niet in de wijk waarin zij werken. Soms is die houding ingegeven door slechte ervaringen uit het verleden. Een aantal wijkagenten en hun familieleden is ooit bedreigd in de thuissituatie en dan vaak

niet eens vanwege het eigen optreden. Het zijn van de meest bekende politiefunctaris heeft geregeld ook zo zijn schaduwkanten. Soms werd de woning van een wijkagent gebruikt om de algehele onvrede over de politie op bot te vieren.

'Dan zat mijn hele gevel onder de rode verf.' (interview, wijkagent)

De aard van de netwerken wordt in sterke mate bepaald door de lokaal spelende veiligheidsitems, maar ook (zie volgende paragraaf) door toevalligheden, het netwerk van voorgangers en voorkeuren van de wijkagent. In de dagelijkse praktijk ontwikkelen de wijkagenten in Hollands Midden bepaalde voorkeuren op basis van eerdere ervaringen en hun affiniteit met bepaalde netwerken. Eerder onderzoek wijst ook daarop (Bervoets en Visser, 2007). Sommige wijkagenten voelen zich als een vis in het water in de formele beleidsnetwerken en andere wijkagenten zoeken het liever in buurtcontacten met de bakker op de hoek en de belangenvereniging van huurders.

3.3 Netwerken opbouwen en onderhouden: een hele klus

De vorige paragraaf presenteerde vier netwerken. We verleggen nu de aandacht naar de totstandkoming van die netwerken en naar het onderhoud ervan. Een wijkagent zonder netwerk is volgens onze respondenten een bakker zonder brood: *'Dan ben je een papieren wijkagent'*. Immers, van een wijkagent wordt verwacht dat hij informatiemakelaar is.

Het is belangrijk om een onderscheid te maken tussen:

- Bestaande netwerken: die al bestonden bij het aantreden van de wijkagent en waaraan hij of zij deelneemt. Het betreft vooral gestructureerde vergadercircuits, zoals casusoverleg en periodieke vergaderingen.
- Opgebouwde netwerken: netwerken die worden opgebouwd en onderhouden door de wijkagent zelf.

Het opbouwen van netwerken

Een netwerk wordt niet van de ene op de andere dag opgebouwd. Daarvoor is vertrouwen nodig van personen in die netwerken, er is netwerkkennis nodig en vaak heel veel geduld. De netwerkkennis bestaat uit zowel inhoudelijke als procesmatige aspecten. Inhoudelijke aspecten omvatten goed zicht op de sociale kaart van het werkgebied en dat is vaak meer dan kennis van de criminele kaart. Dat is zicht op individuen en organisaties in de wijk, hun belangen, behoeften en vraag naar politiewerk. Dat is ook het maken van een inschatting van wat de wijkagent in een bepaald type wijk zou kunnen bijdragen. Op procesmatig niveau gaat netwerkkennis om de vaardigheid van het netwerken, van het relatiebeheer.

Netwerken is niet alleen een kwestie van techniek en netwerkkennis. Het is ook een sociale activiteit waarbij sympathie, affiniteit en vertrouwen een doorslaggevende rol spelen. De tijd om vertrouwd te raken met de wijk en het vertrouwen te krijgen van de wijk wisselt sterk. Eén van de wijkagenten vertelde over zijn immens populaire voorganger, waarmee hij in de beginfase werd vergeleken. Al snel volgden er (spontane) 'functioneringsgesprekken' van bewoners met hun nieuwe wijkagent.

Als ik dan iets op mijn manier deed, dan was het antwoord al snel: maar jouw voorganger deed dat anders en waarom doe jij je werk niet op dezelfde manier als hij? Het is niet leuk als je je eigen stijl hebt en toch steeds de maat wordt genomen naar aanleiding van de werkstijl van je voorganger. Iedereen is weer anders en burgers hebben kennelijk toch niet de behoefte aan teveel verandering'. (interview, wijkagent)

Nieuwe wijkagenten zijn vaak geholpen als hun voorganger nog tijd ziet om hen in te werken en netwerken 'over te dragen'. Opbouwen van een netwerk gaat vaak een stuk sneller dan wanneer zij 'in het diepe worden gegooid'. De meeste wijkagenten willen meer steun bij het opbouwen van netwerken en vinden dat zij nu veel alleen moeten doen. Het kan in hun ogen af en toe wat efficiënter:

'In de praktijk betekent dit dat je uitgebreid wordt geïntroduceerd bij zoveel mogelijk partners en personen uit het netwerk van je collega. Dat je telefoonnummers krijgt, adressen en e-mailgegevens. En dat je collega er hopelijk ook nog bij vertelt welke personen en instanties betrouwbare contacten zijn gebleken om iets voor mekaar te krijgen of sowieso even wat achtergrondinformatie geeft bij zijn netwerkcontacten. Netwerken zijn meer dan namen en telefoonnummers.'

Wijkagenten zijn het erover eens dat het opbouwen van een netwerk erg persoonsgebonden is en afhangt van lokale omstandigheden: de ene wijkagent heeft zijn netwerk na een half jaar op orde. De ander heeft meer dan een jaar nodig. De wijkagent die wat meer tijd nodig heeft, hoeft niet minder vaardig te zijn in het netwerken. Tijdens enkele van onze observaties liepen we mee met wijkagenten die werkten in relatief gesloten gemeenschappen.

Ik werk in een klein dorp dat streng christelijk is en waarbij een zeker wantrouwen bestaat tegenover alles wat met politie en overheid te maken heeft. Dan moeten ze je echt door en door leren kennen en leren waarderen, vaak ook door de zaken die je doet en jezelf bewijzen, voordat ze je een beetje in hun hart sluiten. Maar je moet wel kijken hoe ver je daarin gaat. Mijn voorganger ging bijvoorbeeld zelf ook vrij geregeld hier op zondag in de kerk zitten en ik vind dat toch echt te ver gaan. (wijkagent, interview)

Er is één overeenkomst bij netwerkopbouw: het kost altijd meer tijd dan je denkt. Sommige wijkagenten gaven aan graag een cursus netwerken te willen volgen om veel minder dan nu aan het toeval over te laten en meer gebruik te maken van de kennis van anderen.

Netwerkbeheer

Het opbouwen van een netwerk is volgens de meeste wijkagenten nog op geen stukken na het halve werk: dan begint het pas. Het onderhouden en bewaken van een netwerk vinden zij vaak ingewikkelder dan het van de grond tillen ervan. Netwerkbeheer vergt tijd en er zijn specifieke vaardigheden nodig. Dat geldt overigens ook voor bestaande netwerken.

Bij het onderhouden van duurzame contacten spelen wederkerigheid en sympathieën een rol. De wijkagenten vinden dat het cruciaal is om contacten 'in vrede' te onderhouden, dus niet alleen bij acute problemen. Zodra netwerken benut moeten worden vanwege acute veiligheidsproblemen of informatiebehoefte binnen het politieapparaat, dan moeten wijkagenten wel terug kunnen vallen op goed onderhouden 'lopende' contacten. Kortom: netwerkbeheer gaat vooraf aan het (instrumenteel) benutten ervan.

Wijkagenten hebben echter het idee dat juist netwerkbeheer lastig valt te verkopen binnen de politieorganisatie, omdat het op korte termijn geen tastbare resultaten oplevert. Netwerkbeheer gaat vaak gepaard met een langere termijnresultaat. Het is ingewikkeld om één-op-één duidelijk te maken wat het de politie oplevert. Daar knelt de schoen. Het geeft wijkagenten het gevoel dat ze hun werk moeten verdedigen.

De mate waarin wijkagenten hun netwerken onderhouden wordt niet alleen bepaald door de tijd die het dienstrooster hen gunt, maar ook met de praktische mogelijkheden:

'Mijn wijk ligt nog een eind van het bureau af. Als ik kan, rij ik daar met de scooter heen, maar vaak genoeg neem ik de dienstauto en verwissel die in mijn wijk voor een dienstdieter. Met de plaatselijke vrijwillige brandweer hebben we afgesproken dat ik mijn spullen bij hen neer mag zetten en ik kan daar ook eten tussen de middag. Jammer genoeg heb ik er geen toegang tot BPS om te muteren of om aangiften op te nemen.' (wijkagent)

Het kunnen onderhouden van de informele externe netwerken heeft verder te maken met de persoonlijke voorkeuren van een wijkagent. We gaven reeds aan dat sommige wijkagenten het liefst opereren in bestuurlijke circuits en anderen liever de contacten in de buurt op straatniveau onderhouden. Er zijn ook wijkagenten die helemaal kunnen opgaan in hun contacten met de Marokkaanse gemeenschap of woonwagenbewoners. Persoonlijke voorkeuren zijn niet per se een nadeel, maar kunnen er volgens de wijkagenten wel toe leiden dat (andere) delen van het wijkagentennetwerk minder aandacht krijgen.

'Ik hoef niet zo nodig naar alle wijkvergaderingen van buurtbewoners. Mijn bloedgroep heeft een broertje dood aan beleid en het liefst de hele dienst op straat zijn en op straat hun contacten onderhouden en aanhalen. Dat zijn vaak meer de doeners. Maar je hebt ook wijkagenten die graag met beleid en vergaderen bezig zijn.'

In het algemeen eisen wijkagenten meer tijd van het korps en dan speciaal om hun netwerken te kunnen onderhouden. Sommige wijkagenten gaan daar heel praktisch mee om en plannen die tijd zelf al:

'In Outlook heb je de agendafunctie. Ik maak daarvan gebruik om nadrukkelijk tijd te blokken die ik graag in de wijk aanwezig wil zijn voor overleg, huisbezoeken, rondlopen en – fietsen, gesprekken met buurtbewoners en winkeliers. Anders komt het er niet van.'

3.4 Extern en formeel: beleidsnetwerken

De wijkagent neemt deel aan verschillende overlegstructuren, naar gelang het thema en de problemen die prominent zijn in het werkgebied. In het vorige hoofdstuk spraken we al over het politiek-bestuurlijke netwerk waaraan sommige wijkagenten deelnemen om de gemeente te informeren over veiligheidsproblematiek en tegelijkertijd ook punten te agenderen. In sommige gemeenten in Hollands Midden is een apart 'burgemeestersoverleg' met een of meer wijkagenten. Maar er zijn ook, misschien nog wel meer, contacten met ambtenaren van diverse gemeentelijke diensten, met name met de afdelingen welzijn alsmede openbare orde en veiligheid.

'We gaan na de lunch samen naar het gemeentehuis. Daar aangekomen treft de wijkagent twee van zijn collega-wijkagenten voor een evenementen- en horecaoverleg met twee ambtenaren van Openbare Orde en Veiligheid. De ambtenaren zijn zelf bijzonder opsporingsambtenaar en hechten net als de wijkagenten veel waarde aan een periodiek overleg met de politie over lopende zaken. Er wordt samen gekeken naar de gevolgen voor de openbare orde van een dorpsfeest en er worden nog wat recente ontwikkelingen doorgenomen in de plaatselijke horeca. (observatieverslag)

Naast overleg met het lokale bestuur en gemeenteambtenaren is er vaak ook overleg met horecaondernemers, met huismeesters van een woningbouwcorporatie, met scholen, verslavingszorg en maatschappelijk werk.

Een van de wijkagenten bezocht bijvoorbeeld periodiek een zogenaamd huisartsenoverleg. Dat is een casusoverleg met naast de wijkagent en huisartsen, het maatschappelijk werk, woningcorporaties, thuiszorg en een stichting welzijn ouderen. Er was naast het casusoverleg ook een tweemaandelijks beleidsoverleg, waaraan ook de wijkagent deelneemt. In het overleg van vandaag zijn aan de orde: ouderenzorg en huisuitzettingen. Actuele problemen zijn het oplichten van senioren door zogenaamde 'tapijthandelaars' en de wens om bij uitzettingen meer beleidsmatige afstemming te realiseren en meer rekening kan worden gehouden met spelende hulpvragen van bewoners die dreigen te worden uitgezet. (Observatieverslag)

Bijna alle wijkagenten nemen periodiek deel aan allerlei jeugdgerelateerde overlegstructuren: een Jeugd Preventie Team, een signaleringsoverleg of een project toezicht op scholen. In het vorige hoofdstukken gaven we al aan dat het wijkagentenwerk voor een belangrijk deel te maken heeft met de politieke jeugdtaak. Er zijn zowel meer op jeugdzorg gerichte overlegstructuren als op veiligheidsproblematiek gericht overleg. Denk aan een aanpak van jeugdige veelplegers en risicojeugd.

De meeste wijkagenten hebben een hekel aan ellenlange vergaderingen en dat maakt de formele overlegstructuren vaak niet erg aantrekkelijk voor deze operationeel ingestelde politiemensen. Overigens signaleren de wijkagenten, samen met gemeenten en andere partners, veel overlap en veel 'overlegdrukte'. Daarom proberen wijkagenten de deelname in formele overlegcircuits tot een minimum te beperken. 'Pro forma erbij zitten vinden zelfs die enkele vergadertijgers onder de wijkagenten niet leuk. Het moet ergens over gaan en je moet ook echt kunnen halen of brengen.'

Gesproken over 'halen of brengen': ondanks de overlegdrukte voorziet dit soort netwerken de wijkagent van signalen (informatie en kennis van andere veiligheidspartners), maar meer nog wordt het gebruikt om individuele hulpvragen van burgers en derden door te verwijzen en om veiligheidsitems aan te kaarten in het kader van signaleren en adviseren. Een voorbeeld:

Wijkagent H. is een project gestart rond toezicht op scholen. Een aantal scholen wordt geadopteerd door agenten van de noodhulp. Deze zullen tijdens hun dienst structureel toezicht rondom scholen verzorgen. De realisatie ervan heeft veel tijd gekost. Er zijn intentieverklaringen getekend en er is veel vooronderzoek geweest (enquêtes, interviews, overleg, etc). Het is H. gelukt om commitment te krijgen voor het plan. Tevens krijgt hij uit de lijn de mankracht toegewezen op dit project te verwezenlijken. Begin 2008 zal gestart worden met toezicht houden rondom scholen. Winst: politie staat er daadwerkelijk en dat schept vertrouwen en politie heeft daadwerkelijk toezicht op de (verkeers)veiligheid. (observatieverslag)

In de formele netwerken wordt vaak niet alleen mondeling informatie uitgewisseld. Met name schriftelijke persoonsgegevens stellen de netwerkpartners voor knelpunten. Vooral de zorgpartners (medici, jeugdzorg) zouden vanwege hun beroepsgeheim erg terughoudend zijn met het vestrekken van persoonsgegevens. Soms, zo ervaren de wijkagenten, is het niet uitwisselen van informatie niet doelbewust en heeft het eerder te maken met een (beperkt) inlevingsvermogen. De wijkagent wordt geacht situaties met een politieke bril te bekijken en dan kan het voorkomen dat hij (rest)informatie die belangrijk is voor hulpverleners onbedoeld over het hoofd ziet.

'Wij weten lang niet altijd op welke informatie anderen zitten te wachten en dat is andersom ook zo. Soms heeft bijvoorbeeld jeugdzorg gegevens over een jongere in de wijk die als een 'tikkende tijdbom' gevaarlijk kan zijn voor zijn omgeving, voor de wijk. Dan is het toch wel handig dat ik dat weet als wijkagent. Maar bij jeugdzorg kunnen ze niet altijd inschatten wat relevant is om te delen met anderen. En andersom is dat voor ons ook vaak lastig'.

3.5 Extern en informeel: buurtnetwerken

De meeste status krijgt de wijkagent op de werkvloer als hij beschikt over een uitgebreid netwerk van buurtcontacten en niet terughoudend is met het delen en openstellen van die contacten voor de rest van het politieapparaat. Politie mensen zitten niet te wachten op wijkagenten die hun contacten 'monopoliseren'. Desondanks menen sommige wijkagenten dat buurtbewoners vaak niet zitten te wachten op contacten met verschillende politie mensen: zij willen een enkel 'politiegezicht' voor de wijk.

Met het buurtnetwerk tracht de wijkagent op de hoogte te blijven van de voor de politie relevante ontwikkelingen in de wijk: het veiligheidsbeeld van de wijk. Daarvoor is het belangrijk om te beseffen dat professionals een andere kijk hebben op de wijk dan degenen die er wonen en de wijk dagelijks meemaken. Maar niet alleen bewoners, ook caféhouders, kappers, taxichauffeurs en huismeesters zijn waardevolle informatiebronnen in het buurtnetwerk.

Juist vanwege het minder gestructureerde karakter dan de formele, externe netwerken waarin notulen, vergaderingen en formele actiepunten gemeengoed zijn, is het buurtnetwerk erg persoonsgebonden en lastig te onderhouden. Waar de formele netwerken worden ondersteund door formele (afdwingbare) afspraken, bevoegdheden en taakomschrijvingen, daar draait het in het informele buurtnetwerk vooral om vertrouwen en wederzijdse sympathie:

'Een klik in het netwerk is van belang. Vertrouwen en sympathie spelen een voorname rol. In de buurt is dat nog veel sterker dan in de vergaderzaal. Er hoeft met formele veiligheidspartners niet altijd een klik te zijn, ieder heeft zijn (wettelijke) taken en beroep. Een bewoner die jou niet sympathiek vindt en intussen heel veel weet over de wijk is...een uitdaging'. (Interview wijkagent).

Een wijkagent die zich te zeer opstelt als vooruitgeschoven post van de politie en niet duidelijk maakt dat hij ook van de burgers is, zal meer moeite hebben om de buurt voor zich te winnen. In het vorige hoofdstuk haalden we al even het dilemma aan rond bekeuren en handhaven: om toegang te krijgen tot de buurtnetwerken is volgens de agenten slim bekeuren nodig, waarmee je nuttige contacten niet kwijtraakt en toch ook laat zien dat handhaving bij je takenpakket hoort. Interessant zijn bewoners en plaatselijke ondernemers die veel weten en al helemaal als zij ook nog de functie hebben van 'gatekeeper' en intermediair. Denk aan de informele woordvoerders van allochtone gemeenschappen, van woonwagenvoerders of zogeheten 'straatburgemeesters', die veel gezag hebben in min of meer gesloten autochtone gemeenschappen die niet veel met de overheid en de politie op hebben. Zo vertelt een wijkagent trots dat hij goed contact heeft met de leidersfiguren op een woonwagenvoerderskamp. Toen daar een tijd terug invallen waren vanwege hennepkweek kon hij voorkomen dat de zaak uit de hand liep en ME-optreden nodig was, doordat de mensen op het kamp hem kenden. Kennelijk werkte alleen al zijn aanwezigheid de-escalierend.

Een wijkagent steekt zijn hand op naar een man van middelbare leeftijd. Het blijkt een voormalige lid van de Dewan, de Molukse wijkraad. De wijkagent geeft aan dat hij en een aantal andere wijkagenten goede contacten hebben met de vertegenwoordigers van de voor anderen zo gesloten Molukse gemeenschap. De

kunst is volgens hem om heel eerlijk en met open vizier het contact aan te gaan en ook met je optreden te laten zien dat je als politie niet te beroerd bent om te helpen, maar ook op zijn tijd je tanden laat zien. Dat dwingt allebei respect af. Wel geeft hij aan dat het met de Marokkaanse gemeenschap bijvoorbeeld veel moeilijker zaken doen is. De Molukse gemeenschap is net als de Turkse gemeenschap gezagsgetrouw, als het erop aan komt, en heeft vaak enkele duidelijke vertegenwoordigers met een achterban. In de Marokkaanse gemeenschap weten wijkagenten vaak niet wie nu echt belangrijk is om in het netwerk te hebben en de rol van gatekeeper te spelen. (observatieverslag)

Een wijkagent kan soms in tweestrijd komen, als blijkt dat bepaalde gatekeepers hem een dienst bewijzen maar ook beschikken over een strafrechtelijk dossier. De meeste wijkagenten gaan daar echter pragmatisch mee om en willen van sommige buurtcontacten ook weer niet alles weten. Anderen blijven liefst toch een beetje uit de buurt van 'besmette' buurtcontacten.

De terughoudendheid beperkt zich niet alleen tot wijkagenten. Soms zijn (dorps)gemeenschappen zo gesloten, vaak vanwege wantrouwen jegens overheidsorganisaties, dat het erg lang duurt voor een wijkagent voet aan de grond krijgt en meer te horen krijgt van bewoners. De eerste tijd wordt door wijkagenten dan als proeftijd ervaren waarin de gemeenschap moet wennen aan de (nieuwe) wijkagent. Dat heeft praktische consequenties. Een van de wijkagenten heeft veel werk aan een overlastgevende jeugdgroep in zijn werkgebied, in een christelijk dorp, waar bewoners en ondernemers zich geïntimideerd voelen. Met Oudjaar was het ook weer raak, met een zware vuurwerkbom die bij diverse ondernemers vernielingen aanrichtte. Ondanks hun angst komen er maar geen namen op tafel en heeft de wijkagent de grootste moeite om bewoners te vinden die een verklaring willen afleggen. 'Wij zorgen voor onze eigen zaakjes en hebben daar de politie niet bij nodig', is het antwoord aan de wijkagent.

Een ander verschil met de formele netwerken is de aard van de verzoeken. In formele netwerken worden in de meeste gevallen overzichtelijke en duidelijk afgebakende vragen gesteld aan de wijkagent en ook de actiepunten uit vergaderingen zijn vaak to-the-point en duidelijk. In de wijk hebben de wijkagenten in hun ogen vaak, met wat één van hen het *spaghetti-principe* noemt te maken. Volgens dat principe is een hulpverzoek van een burger geregeld als een bord spaghetti: het begint met een sliertje, maar er ligt vaak nog een hele berg onder. Juist in de buurtcontacten is het zaak om goed door te vragen en erachter te komen wat bewoners nu echt willen met een bepaald verzoek aan de politie (de wijkagent). De ervaren wijkagenten kennen dat principe en bij een enkeling roept het spaghetti-mechanisme aanpassingsmechanismen op. Met name als zij het druk hebben mijden zij de wijk en hun buurtcontacten, omdat dit hen alleen maar nog meer werk oplevert.

3.6 Interne netwerken

Het interne netwerk heeft eveneens formele en informele kanten. Waar het gaat om het formele netwerk: in het vorige hoofdstuk werd aandacht besteed aan het al dan niet doorgeven van informatie en kennis aan recherche- en inlichtingendiensten en de achterliggende motieven van wijkagenten. Naast dit 'brengen' door de wijkagenten, kwam ook het 'halen' aan bod; het verstrekken van informatie aan wijkagenten door deze diensten. We signaleerden daarbij dat wijkagenten liever niet al te actief met hun informatie 'de boer op gaan' in de eigen organisatie. Sommige wijkagenten worden liever bevraagd door collega's dan dat zij zondermeer hun informatie aanbieden.

Tijdens een meeloopdienst hoort een wijkagent twee jonge collega's van de noodhulp praten over een adres waar al langere tijd relatieproblemen zouden zijn. Het adres bevindt zich in zijn wijk en hij kent het probleemgeval. Hij spreekt hen erover aan en biedt hen mondeling wat extra achtergrondkennis die niet een-twee-drie uit de computersystemen is te halen. Tegen de onderzoeker vertelt de wijkagent het toch jammer te vinden dat het soms op louter toeval berust dat een wijkagent iets opvangt en zijn collega's achtergrondinformatie kan geven een laatste stand van zaken. 'Uit zichzelf komen sommige noodhulpcollega's niet zo makkelijk bij mij langs; en zelf ga ik ook niet lopen leuren; ze weten dat ik de wijkagent bent van die buurt, dus dan zou je toch mogen verwachten dat ze mij dan even raadplegen. (observatieverslag)

De wijkagent is ook een functionaris die probeert gesignaleerde problematiek te agenderen in het eigen korps en zijn collega's en chefs over die problematiek te adviseren. Zoals gezegd hebben sommige chefs dat liever dan wanneer een wijkagent op eigen houtje veiligheidsknelpunten 'aankaart' in zijn externe netwerk en daarbij mogelijk politiechefs en collega's passeert. Het voordeel van interne advisering is volgens de wijkagenten en de teamchefs dat meteen wordt nagegaan of er ook capaciteit voor handen is om een knelpunt in de wijk aan te pakken.

Team Veiligheidsoverleg (TVO)

Een belangrijke ontwikkeling in Hollands Midden is het periodieke Team Veiligheids Overleg (TVO). Aan het overleg nemen de teamchef, de informatiecoördinator, de plaatsvervangend teamchef en de procescoördinatoren deel. Het is bedoeld om actiepunten 'af te tikken' en snel alle lopende zaken te bespreken. In het TVO komt het veiligheidsbeeld aan de orde en worden prioriteiten gesteld. Bij sommige wijkteams zitten de wijkagenten zelf in het TVO met de teamleiding en de coördinatoren. In de meeste wijkteams nemen wijkagenten geen deel aan het overleg. Hen wordt gevraagd items te agenderen in het overleg die in de wijk spelen en waarvoor politiecapaciteit is vereist. In het TVO wordt dan besloten welke onderwerpen en locaties prioriteit krijgen. Dat bestaat dan bijvoorbeeld uit de afspraak dat de noodhulp langsgaat om controles uit te voeren of dat ergens op een bepaalde locatie zal worden 'gepost'.

Wijkagenten ervaren twee knelpunten. Ten eerste menen zij dat de extra aandacht voor een veiligheidsitem in de wijk vaak van beperkte duur is. Op de tweede plaats ervaren zij toch een concurrentie met de collega-wijkagenten, hoewel de meeste wijkagenten inzien dat ze de ene keer winnen (aandacht krijgen voor een aangedragen item) en de andere keer verliezen, doordat er (even) geen tijd is voor een bepaald knelpunt. Zij zien dit over het algemeen als een spel waar sportiviteit een rol speelt. Toch zijn er wel wijkagenten die het TVO gebruiken om zaken voor hun eigen wijk proberen te regelen. Zij acteren volgens hun collega's en bazen nog teveel als korpschef in hun eigen gebied. De chefs, zo gaven we al aan, verwachten van de wijkagent dat deze meer gebruik maakt van het TVO en actiever punten aandraagt. En dat vergt van de wijkagent dat hij zijn huiswerk doet en op basis van goede argumenten en eigen 'onderzoek' aangeeft wat het probleem is waarvoor hij politie-inzet wil en waarom juist 'zijn' probleem prioriteit zou moeten krijgen.

Sommige wijkagenten hebben door dat agendering gepaard gaat met de wet van de afnemende meeropbrengst. Zij kunnen zowel in het externe als het interne netwerk maar beter niet al te drammerig worden. Een wijkagent: *'Als jij zo nu en dan, goed geïnformeerd, met een goed item komt en dat probeert te agenderen, dan heeft dat veel meer kans van slagen, dan bij herhaling je stokpaardjes de revue laten passeren'.*

Informeel overleg met collega's

Het formele interne netwerk met een nadruk op informatie-uitwisseling en agendering wordt vergezeld door het informele netwerk, hoewel ook intern lang niet altijd een scherpe scheidslijn is te trekken tussen formeel en informeel.

Met het informele netwerk bedoelen we de dagelijkse contacten die wijkagenten hebben met hun collega-wijkagenten en de rest van de politiewerkvloer. Net als bij het externe informele netwerk zijn in dat netwerk de 'klik' en wederzijdse sympathie belangrijker dan procedures en het officiële (politie)beleid. Iets makkelijker gedaan kunnen krijgen omdat je elkaar goed kent, al jaren met elkaar werkt en met elkaar ooit de politieopleiding volgde (jaargenotencultuur) is niets nieuws. Informele beroepscode en vuistregels over hoe je met elkaar en buitenstaanders omgaat ('zo doen wij dat hier') is datgene waar wijkagenten (net als hun andere politiecollega's) nog meer op terugvallen dan op officieel politiebeleid. Het interne collega-netwerk biedt de wijkagent (morele) steun en de beroepscode reduceren de onzekerheid die gepaard gaat bij de grote mate van zelfstandigheid waarin zij hun werk uitvoeren. De feitelijke, dagelijkse invulling van het wijkagentenwerk wordt momenteel voor een belangrijk deel bepaald door deze informele gegroeide beroepspraktijk en – beroepscode. Een belangrijke aanwijzing daarvoor is dat het wijkagentenwerk volgens de wijkagenten zelf voor een belangrijk deel wordt aangeleerd in de praktijk op basis van de verwachtingen die (onder meer) de rest van de politiewerkvloer stelt aan wijkagenten.

Om geen vreemde te worden in de eigen organisatie is het belangrijk om het interne informele netwerk goed te blijven onderhouden. Wijkagenten gaan daarom zo af en toe bewust naar het bureau om daar met collega's van het wijkteam of recherche te eten of koffie te drinken. Op deze informele momenten wordt ook heel veel nuttige politiekennis uitgewisseld.

3.7 Afsluiting: netwerken, ook met het oog op morgen

Een wijkagent zonder netwerk is als een bakker zonder brood. Het kost wijkagenten echter (veel) tijd om netwerken op te bouwen en te beheren. Dat wordt geregeld onderschat. Het lange termijnkarakter van het netwerken is voor veel wijkagenten een praktisch knelpunt. Ten eerste is het voor een wijkagent aan de rest van de politiewerkvloer lastig om aan te tonen dat een netwerk op (langere) termijn profijt oplevert bij het politiewerk. Ten tweede hebben niet alle wijkagenten zelf het geduld om een netwerkstrategie te hanteren, vanwege de (onvermijdelijke) lange termijnvisie die daarvoor nodig is. De gemiddelde politimedewerker, wijkagenten meegerekend, is praktisch ingesteld en dat gaat toch vaak gepaard met een korte termijnvisie en het 'hier en nu' aanpakken van problemen (vgl. Van der Torre, 1999).

De netwerken van wijkagenten zijn niet altijd duurzaam-structureel en doelbewust gericht op het uitwisselen van hulpbronnen. We hebben al opgemerkt dat de formele netwerken met bestuur en instanties vaak meer structuur en meer duurzaamheid hebben dan de (informele) buurtnetwerken. Bij laatstgenoemde is nauwelijks sprake van systematisch relatiebeheer, omdat wijkagenten daaraan veelal niet aan toekomen en omdat voor relatiebeheer een langere termijnvisie nodig is.

De netwerken waarover de wijkagent beschikt verschillen bovendien nogal van elkaar en maken dat wijkagenten moeten kunnen 'schakelen'. Een gesprek met een bestuurder of teamchef is toch net even wat anders dan een straatgesprek met Marokkaanse jongens of een praatje met de kapper op de hoek. De mate waarin wijkagenten slagen met netwerken wordt niet alleen bepaald door 'technische' netwerkkenis. Er is ook inhoudelijke kennis nodig en een wijkagent moet geregeld kunnen variëren op de schaal afstand-betrokkenheid bij het werk en bij het netwerk. Met name de informele netwerken vergen veel sociale capaciteiten, waaronder affiniteit en inlevingsvermogen.

In hoofdstuk 2 constateerden we reeds dat de wijkagent eerder wordt geactiveerd door met name het bestuur en gemeenteambtenaren, dan andersom. Dit houdt verband met de formele hiërarchische positie en het opleidingsniveau, maar het komt nog meer door het beeld dat de wijkagent ter beschikking staat van de lokale gemeenschap en daarmee van het stadhuis. Het valt de wijkagent vervolgens logischerwijs zwaar om in het netwerk met bestuur en gemeenteambtenaren te zorgen dat 'het stadhuis' meer werk maakt van veiligheidsbeleid en informatieverzameling over de veiligheidssituatie.

De formele *interne* netwerken zijn niet in alle opzichten op orde. Wijkagenten hebben de beleving dat de informatieverstrekking vaak niet wederkerig is en juist eenzijdig van de kant van de wijkagent moet komen. Met name rechediensten zouden nauwelijks terugkoppelen aan wijkagenten wat zij hebben gedaan met de gevraagde informatie van de wijkagent. Een aantal zelfkritische wijkagenten en politiemangers geeft echter aan dat wijkagenten vaak terughoudend zijn en afwachtend met het zondermeer verstrekken van informatie en kennis over hun wijk, bijvoorbeeld ten aanzien van gebiedsinlichtingen en criminaliteitsbeleid. Ten eerste heeft dat te maken met het oude leerstuk van vertrouwen. Evenals sociaal werkers en huismeesters zijn wijkagenten als wijkprofessionals bang om hun vertrouwen bij bewoners kwijt te raken en 'stuk' te gaan. Ten tweede wordt de wijkagent liever gevraagd om informatie, dan dat hij zelf bij voorbaat en op eigen initiatief informatie verstrekt. Kennis is macht en ook de wijkagenten ontlenen hun status aan die vuistregel, of zij hopen daar in elk geval op.

Ook in de externe netwerken is onvoldoende aandacht voor wederkerigheid bij met name de wijkagent die we in het volgende hoofdstuk zullen typeren als scheidsrechter en de wegwachter. Zij zijn geneigd om vooral informatie in te winnen en zijn minder goed in het 'voor-wat-hoort-wat' principe dat maakt dat wijkagenten in ruil voor steun en informatie, toch in elk geval op de langere termijn, iets terug moeten doen voor hun netwerkpartners.

4 Werkstijlen

4.1 Inleiding

Dit hoofdstuk beschrijft vier werkstijlen van wijkagenten. Tot dusver schreven we over 'de wijkagent'. Dit beeld verfijnen we dus. Wijkagenten worden gevormd door de wijk en de basiseenheid waarin zij werken, maar ze brengen uiteraard ook persoonskenmerken en 'basiscompetenties' in. We beschrijven op basis van ons veldwerk vier ideaaltypische wijkagenten: de scheidsrechter, de makelaar, de wegenwachter en de politieel opbouwwerker.

4.2 Externe omgeving (wijk): stadsagenten en dorpsagenten

De ene wijk is de andere niet. Relevant is volgens de wijkagenten wie er in een wijk wonen (sociaal-demografische kenmerken), hoe het met ze gaat (sociaal-economische kenmerken) en of mensen een beetje op elkaar letten of juist heel erg langs elkaar heen leven (sociale samenhang en mechanismen van sociale controle). Zelf maken veel agenten een globaal onderscheid tussen stadsagenten en dorpsagenten. Een stads- of dorpsagent ben je niet alleen omdat je in een al dan niet stedelijke omgeving werkt, het bepaalt ook je manier van werken. Het lijkt een gemeenplaats, maar het leven in de stad is ook voor een wijkagent een stuk gejaagder:

In een dorp, of laat ik zeggen buiten de steden in Hollands Midden, heb je toch wat meer tijd voor elkaar. Het leven is er wat minder jachtig en je netwerken kennen een minder groot verloop. In een stadswijk zijn continu mensen aan het verhuizen. Kijk naar Leiden: studenten komen en gaan, mensen die het wat beter hebben verlaten de wijk voor een betere buurt, er komen weer nieuwe mensen bij en zo gaat dat door. (interview wijkagent)

Verder geven de wijkagenten aan dat bewoners elkaar in de stad veel minder goed kennen en veel minder op elkaar letten dan in een kleinere gemeente. De sociale controle is er minder krachtig of werkt er in elk geval anders. Eigenlijk spelen wat de wijkagenten betreft vooral sociaal-economische kenmerken en de sociale controle een grote rol en dat hoeft niet altijd samen te hangen met het verschil tussen stad en dorp. Het is voor wijkagenten wat makkelijker werken in een wijk waar bewoners verder kijken dan hun eigen straatje of in elk geval: hun huis, en zich willen inzetten voor een betere buurt. Het probleem is dat juist in de buurten waar de problemen het grootst zijn, vaak de minste 'buurtactivisten' zijn. Volgens de wijkagenten hebben mensen in dat soort wijken al genoeg aan hun eigen 'sores'. Zij hebben geen zin of tijd om zich voor de hele gemeenschap in te zetten. De gebrekkige sociale controle en tekortschietende zelfredzaamheid wordt ook in de hand gewerkt door het 'naast' elkaar leven van diverse bevolkingsgroepen in bepaalde stedelijke gebieden in Hollands Midden. De politie wordt dan sneller gezien als substituut voor de ontbrekende of tekort schietende controlemechanismen. Dat stelt anders eisen aan de wijkagent dan wijken en gemeenschappen die hun eigen boontjes kunnen doppen en waarbij een wijkagent meer een vertrouwensfiguur is en iemand die buurtacties ondersteunt.

'Er zijn ook wijkjes, vaak van de oorspronkelijke autochtone stadsbewoners, waar mensen hun eigen boontjes doppen en een grote onderlinge controle is. Maar dat zijn dan ook de wijkjes waar ze niets van de politie moeten hebben en ons juist daarom op afstand willen houden.' (interview, wijkagent)

Het werken in etnische gemengde wijken maakt sommige wijkagenten onzeker. Hoewel alle wijkagenten desgevraagd aangeven dat 'je iedereen hetzelfde moet behandelen' voelen zij zich, om wat te noemen, toch meer op hun gemak bij een autochtone straatgroep dan bij een groep Marokkaanse jongens of wanneer zij in een allochtoon buurtnetwerk opereren.

Daarmee is niet gezegd dat het opereren in een dorp zo eenvoudig is. In het vorige hoofdstuk is reeds aangegeven welke knelpunten een wijkagent ervaart bij het vinden van zijn draai in een gesloten, dorpse omgeving die zo nu en dan ook anti-overheidssentimenten kent.

Naast de sociale kaart speelt uiteraard ook het veiligheidsbeeld een rol. Ook daarbij kan een globaal onderscheid worden gemaakt tussen stad en platteland. In een stad wonen meer mensen op een kleine oppervlakte, waardoor de kans groter is dat bewoners last van elkaar hebben en overlast ondervinden van bijvoorbeeld jeugdgroepen. Demografische gegevens en de verschillende gelegenheidsstructuren verklaren vaak ook de criminaliteitsverschillen tussen stad en platteland. In een stad zullen bijvoorbeeld minder vaak grote loodsen zijn die kans bieden om op een heimelijke manier henneproducten te telen. Het aantal auto-inbraken is op het platteland minder groot dan in stedelijke gebieden. Wel geldt: als er een golf auto-inbraken is of er is een keer een levensdelict in een dorp, dat het daar dan door bewoners als extra indrukwekkend wordt ervaren.

Het werken in de stad is vaak anoniemer, de wijkagent heeft er per saldo meer tijd voor het wijkagentenwerk, maar het duurt langer voor hij een bekende figuur wordt. Een wijkagent valt in een stad minder op dan in een landelijke omgeving. In een niet-stedelijke omgeving heeft de wijkagent een ander type werk en daarmee vaak ook andere netwerken: de lijnen in een dorpse omgeving zijn vaak korter en veel minder formeel, ook die tussen gemeentehuis en wijkagent. In een kleine gemeente is een wijkagent niet zelden 'burgermeesterlijke politie' en woont een wijkagent soms in zijn eigen werkgebied.

4.3 Interne omgeving (organisatie): samen of alleen

Bepalend in de omgeving van de wijkagent voor de werkstijl, zijn ook de informele organisatie ('teamcultuur') en de formele organisatie van het eigen wijkteam. In een vorig hoofdstuk werd bijvoorbeeld het project kwalitatieve formatie aangehaald dat in Hollands Midden is opgestart om het operationele politiewerk meer te structureren en te voorzien in een dagelijkse activiteitenplanning. Wijkagenten merken dat het uitmaakt of in een team wordt 'proefgedraaid' met kwalitatieve formatie of dat in een team nog de 'oude situatie' bestaat. In de oude situatie wordt verwacht van de wijkagent dat hij grotendeels zelf zijn dienst indeelt. Verder maakt de grootte van het team uit. In de grotere teams werken vaak (veel) meer wijkagenten, in een eigen wijkagententeam. In een kleiner team zijn vaak minder wijkagenten. Dat heeft te maken met de verdeelsleutel die maakt dat er in dichtbevolkte gebieden meer wijkagenten (en sowieso meer politiemensen) zijn. Het verschil voor wijkagenten tussen een groot en een klein team is dat zij zichtbaarder zijn in de kleinere teams en door de rest van de werkvloer sneller worden geraadpleegd. Collega's lopen wat gemakkelijker bij elkaar binnen. De saamhorigheid en het 'teamgevoel' zijn aan een klein bureau vaak groter, waar een wijkagent soms dreigt op te gaan in de anonimiteit van het grote stadsbureau.

'Aan dit bureau wordt heel veel samen gegeten en op vaste tijden koffie gedronken. Dat bevordert het gevoel er samen voor te gaan en er worden toch altijd nieuwtjes en informatie uitgewisseld. Vaak een stuk informeler dan aan een stadsbureau.' (wijkagent)

Vanwege de zichtbaarheid en het 'teamgevoel' kan de wijkagent vaak rekenen op meer inlevingsvermogen van de rest van de werkvloer en er is ook een positieve waardering voor het wijkagentenwerk. Aan een van de kleinere teams vertelde de teamchef zelf ook jaren wijkagent te zijn geweest. Dat was voor hem en zijn wijkagenten een goede basis voor de wederzijdse verwachtingen en de aansturing.

Verder is van belang dat ervaren wijkagenten invloed hebben op de werkwijzen van jongere, minder ervaren functiegenoten. Politie mensen voeden elkaar op in de beroeps cultuur en dat is bij wijkagenten niet anders. Alleen bestaat er bij de wijkagenten minder een mentor cultuur dan in de noodhulp waar jonge onervaren politie mensen formeel of informeel het politievak leren van ervaren dienders. Veel wijkagenten zijn natuurlijk al wel veelal gevormd in hun jarenlange politieloopbaan.

4.4 Persoon van de wijkagent

Een kloof tussen politiegeneraties

De ene wijkagent is de andere niet is. Het samen werken in één enkel bureau in een bepaalde 'teamcultuur' wil nog niet zeggen dat wijkagenten daardoor automatisch dezelfde werkstijl ontwikkelen. Op grond van het onderzoeksmateriaal blijkt dat met name de persoonlijke achtergrond van de wijkagent, het aantal dienstjaren, de loopbaan en het eigen perspectief op het werk een rol spelen.

Volgens de wijkagenten zijn er verschillen tussen de 'politiegeneraties'. De jonge wijkagenten hebben vaak toch een wat andere kijk op het werk dan hun oudere collega's. Veel oudere wijkagenten zijn afkomstig uit de noodhulp en zijn wijkagent geworden omdat zij de 'noodhulp wel hadden gezien' en omdat de functie van wijkagent minder onregelmatigheid kent in de dienstroosters (Wat voor jonge politie mensen juist vaak weer aanleiding is om zoveel mogelijk nachtdiensten en weekenddiensten te 'draaien'). Met name het in toename gehaaste karakter van de samenleving (en dus ook van de noodhulp) en de (verbale) agressie tegen politie mensen, maken dat zij uitgekeken zijn op hun oude functie. Een van de wijkagenten merkte op dat het wijkagentenwerk van nu een beetje lijkt op het surveillancewerk van vroeger: meer tijd voor je collega's, voor persoonlijke contacten en een grote mate van zelfstandigheid. De senioren wijkagenten beschikken over ruime politie-ervaring en kennen het klappen van de zweep. Dat maakt dat zij in hun optreden vaak veel meer grijstinten zien en daarmee soms ook wat reukelijker zijn (hoofdstuk 3) dan hun jongere collega's. Pragmatisch is een betere typering, want de senioren wijkagenten gaan heel praktisch om met het ja of neen verkopen bij (hulp)verzoeken van bewoners. Zij gaan vaak op een heel vanzelfsprekende manier met zowel collega's als burgers en hebben een broertje dood aan vergadercircuits. Op dat moment komt het ongeduld van de stereotype noodhulpagent naar boven. Dat maakt trouwens niet dat zij menen dat samenlevingsproblemen ad hoc kunnen worden opgelost. Vanwege hun ruime politie-ervaring hebben zij ook een nuchtere kijk op het aandeel van de politie in een veilige samenleving, hoewel zij meer dan hun jongere collega's zo nu en dan 'last' hebben van de almaar complexer wordende samenleving. Die vergt van wijkagenten dat ze open blijven staan voor nieuwe ontwikkelingen, ook op multimedia-gebied:

Tijdens een interviewsessie met wijkagenten geven twee jonge wijkagenten aan graag internet en (daarop) Hyves en MSN te willen gebruiken om zich te houden op de jeugd in hun wijk. Zij hebben daar goede ervaringen mee, maar betreuren het dat ze aan het bureau geen internetaansluiting hebben. Een van hen scant thuis al het nieuws over zijn wijk via Google. Op basis van bepaalde sleutelwoorden ontvangt hij dagelijkse bericht van Google met nieuwtjes. Zijn jonge collega vindt het prachtig en zijn oudere collega's schamperen wat. 'Je moet gewoon zorgen dat je in de wijk bent', geeft één van hen aan.

De jongere generatie legt soms wat meer ambitie aan de dag dan de oudere wijkagenten, ook omdat zij vaak bewust voor het wijkagentenwerk hebben gekozen en het niet zien als een mooie afronding van de politiecarrière. Zij staan vaak nog aan het begin van hun loopbaan of zijn halverwege. Wat vaker dan hun senioren collega's neigen zij naar een idealistisch beeld van politiewerk en de rol van wijkagentenwerk in de samenleving. Zij denken sneller dan hun oudere collega's dat problemen er zijn om te worden opgelost, wat soms wel weer leidt tot een minder gelaten houding dan bij de wat oudere, ervaren wijkagenten. De jongere wijkagenten hechten veel waarde aan maatschappelijk relevant werk.

Het perspectief van de wijkagenten verschilt. Het oudere deel van de wijkagenten ziet de functie als een mooie afsluiting van hun politiecarrière en heeft door de bank genomen wat minder behoefte aan extra cursussen, trainingen of herplaatsingen. Jongere politiemensen willen graag wijkagent worden vanwege het sociaal-maatschappelijk karakter van de functie, hoewel er wel soms sprake is van een kosten-batenafweging. Een nadeel van het zijn van wijkagent in Hollands Midden anno 2008 is dat het weinig doorgroeimogelijkheden biedt naar bijvoorbeeld leidinggevende functies, wat de functie voor sommigen jonge agenten minder aantrekkelijk maakt. Sowieso, we gaven het al aan, schort het op dit moment aan een stevig en positief imago binnen het politieapparaat; erbuiten zit dat vaak wel goed.

Volgens de wijkagenten zelf is het hebben van een jarenlange politie-ervaring in de noodhulp geen absolute 'must'. Zij zouden eigenlijk best wat meer collega-wijkagenten willen hebben die eerder een maatschappelijke functie vervulden in de zorg, bij welzijnsorganisaties of andere beroepen waarin ervaring en vaardigheden worden opgedaan die cruciaal zijn voor het van wijkagent

Wijkagenten over basiscompetenties

Hoewel iedereen weer anders is en er verschillen zijn tussen jong en oud, vinden de wijkagenten desondanks dat er een aantal basisvereisten is voor het wijkagentenwerk. In groepsinterviews vroegen we steeds aan wijkagenten wat er wat hen betreft in een personeelsadvertentie moest komen waarin om een wijkagent werd gevraagd. Volgens hen komt het aan op goede sociale vaardigheden, gezag op straat en aan het bureau (door sommigen 'overwicht' genoemd), zelfstandigheid en het zelf kunnen plannen van het werk. De sociale vaardigheden komen volgens de wijkagenten vooral aan op inlevingsvermogen, laagdrempeligheid en toegankelijkheid voor bewoners, nee kunnen zeggen, collegiaal ten aanzien van informatie-uitwisseling en teamgerichtheid. Met name de oudere wijkagenten hechten aan een stevige politie-ervaring, waar de jongeren tegenwerpen dat het uiteindelijk gaat om levenservaring. Naast deze basiseigenschappen hangen de vereiste competenties volgens de wijkagenten vooral af van het type wijk waar iemand werkt. Voor het werken met gesloten, kerkelijke gemeenschappen in een dorp zijn volgens hen weer andere vaardigheden nodig dan het werken met bijvoorbeeld Marokkaanse jongeren in een stedelijke omgeving.

4.5 Wijkagenten: twee centrale dilemma's

Zowel de persoon van de wijkagent als de werkomgeving (het team en het werkgebied) zijn – kortom- van invloed op de werkstijl. In dit rapport werd geregeld gesproken over dilemma's die wijkagenten in hun werk tegenkomen. In de werkstijl kunnen op grond van het onderzoeksmateriaal twee centrale dilemma's worden benoemd. Ten eerste de mate van betrokkenheid (*involvement*) en hun kijk op resultaat (een korte of een lange(re) termijnvisie en abstractieniveau. Hoe wijkagenten omgaan met die twee onderwerpen bepaalt hun werkstijl.

Betrokkenheid en afstand

Wijkagenten zijn, zoals elke politiefunctionaris, op zoek naar een goede balans tussen betrokkenheid en afstand, zo bleek uit het vorige hoofdstuk over het netwerken. Bedoeld wordt zowel de betrokkenheid jegens problemen en hulpvragen van burgers als de betrokkenheid bij het politiewerk. Voor wijkagenten is het vinden van de balans tussen afstand en betrokkenheid wellicht nog prangender dan voor andere basispolitiefunctionarissen, vanwege hun werk in en tussen sociale gemeenschappen met allemaal zo hun verwachtingen en hun hulpvragen (zie hoofdstuk twee). De betrokkenheid is nodig, bijna als een soort wisselgeld, om toegelaten te worden tot gemeenschappen van bewoners in de wijk en hun vertrouwen te winnen. Getoetst wordt hoe oprecht de interesse van de wijkagent is voor de problemen van burgers. Een wijkagent die 'hard wil lopen' voor zijn wijk en niet te snel 'neen' verkoopt is immers graag gezien. Betrokkenheid betekent ook dat de wijkagent over meer dan fundamentele kennis beschikt over de eigenaardigheden van de wijk, de sociale verhoudingen kent en beschikt over een (kwalitatief) veiligheidsbeeld. Maar afstand is ook nodig: uit zelfbescherming af en toe wel (beargumenteerd) neen verkopen aan burgers en aangeven wat de grenzen zijn van de mogelijkheden om op te treden (dus) van de politietaak. Maar ook om meer sociaal-emotionele redenen is het gebruikelijk om betrokkenheid in het politiewerk te combineren met een zekere afstand en niet al te geïnvolveerd te raken bij de problemen in de wijk en het dagelijkse wijkleven.

Gericht op de korte of lange(re) termijn

De tweede centrale dimensie die wij aantreffen, is de termijnvisie van wijkagenten (zie vorige hoofdstuk). Het gaat dan om het verschil tussen wijkagenten die snel resultaat willen boeken en gericht zijn op het in het hier en nu oplossen van problemen en wijkagenten die geen moeite hebben met het gegeven dat het rendement van wijkagentenwerk meestal niet in een dag bereikt is en een lange adem vergt. Dat uit zich bijvoorbeeld in de bereidheid om te investeren in buurtcontacten (netwerken) die wellicht niet al op de korte termijn kunnen worden ingezet en niet al op de korte termijn hun vruchten afwerpen. De meer idealistische wijkagent neigt naar lange(re) termijnbeelden en heeft een nogal ambitieuze missie, volgens sommigen wellicht te ambitieus. De korte termijnbeelden komen vooral voor bij de praktisch ingestelde, wellicht in bepaalde opzichten, meer realistische dienders. Hoewel het realisme en de nuchterheid in sommige gevallen grenst aan fatalisme of zelfs verwordt tot fatalisme en pessimisme; wanneer de gedachte postvat dat in de aanpak van onveiligheid weinig echt 'helpt' en ook wijkagenten daarin maar heel beperkt wat kunnen betekenen.

4.6 Vier werkstijlen

Op basis van deze twee dimensies, die uit het onderzoeksmateriaal naar voren komen, komen wij tot vier ideaaltype werkstijlen van wijkagenten: *de scheidsrechter*, *de makelaar*, *de opbouwwerker* en *de wegwachter*. Overbodig te zeggen dat in werkelijkheid wijkagenten trekken van meerdere typen kunnen vertonen. Het betreft ideaaltypen.

Scheidsrechter

Deze wijkagent neigt naar functionele afstand en naar praktisch, korte termijnoptreden. De scheidsrechter is geen strateeg maar een handhaver, een ordehersteller, die rode en gele kaarten niet schuwt en probeert als een neutrale, fatsoenlijke, sociaal geaccepteerde functionaris boven de partijen te gaan staan. Dat is precies waarom hij er waarde aan hecht om niet al te betrokken te raken bij het sociale wijkleven. Deze politiefunctionaris stelt duidelijk grenzen aan de politietaak, zegt gemakkelijker dan andere wijkagenten 'neen' en stelt ook grenzen aan de gedragingen van burgers. De scheidsrechter is geen vergadertijger en helt daarom over naar het meer informele netwerk, hoewel hij geen echte netwerker is. Daarvoor is toch ook weer (door deze wijkagent begrensde) betrokkenheid nodig, maar de scheidsrechter blijft toch altijd

enigszins op afstand. De scheidsrechter twijfelt soms aan de zelfredzaamheid van mensen en meent dat soms gewoon het gezag van de politie nodig is om zaken op te lossen en niet te laten escaleren.

Makelaar

De makelaar heeft met de scheidsrechter gemeen dat hij afstand verkiest boven een al te grote betrokkenheid. Net als de scheidsrechter heeft de makelaar er geen behoefte aan (mede-)probleemeigenaar te worden. Net als de scheidsrechter ziet hij zichzelf als een facilitator en niet als een hulpverlener of sociaal werker. Wel staat hij meer als speler tussen de partijen, waarbij de scheidsrechter tracht erboven te staan. In tegenstelling tot het vorige ideaaltype is de makelaar bij uitstek relatiegericht, maar dan vooral op een zakelijke manier. Deze wijkagent denkt vaak niet expliciet in termen van netwerken als hulpbronnenmarkten, maar heeft daar als 'entrepreneur' wel een natuurlijk gevoel voor. De makelaar probeert dan ook vraag en aanbod in zijn goed onderhouden netwerk bij elkaar te brengen, relaties tot stand te brengen, is een handige doorverwijzer, kent het veld op zijn duim en weet wanneer en op welke manier wisselgeld nodig is. In populaire termen is de makelaar niet alleen een 'haler' (een vooruitgeschoven post die informatie naar binnen 'harkt') maar ook een 'brenger' en 'aanbrenger'. Deze functionaris heeft, in elk geval voor zichzelf, een netwerkstrategie en heeft geen moeite met rendementen op de langere termijn. Hij blijft, evenals de scheidsrechter, zakelijk.

Politieel opbouwwerker

Een volgens sommigen bovenmatig bij het sociale wijkleven betrokken wijkagent die erg gehecht is aan zijn wijk, daarvan alles weet en met zijn wijk vergroeid is. Heeft zowel zijn formele als zijn informele netwerk op orde en heeft net als de makelaar een groot besef van wederkerigheid en lange termijn. Zijn collega's vinden de opbouwwerker soms te soft en teveel op en soms over de grenzen van de functie en de kerntaken heen reiken. De opbouwwerker heeft een brede opvatting van de politietoek, ook een beetje omdat hij grote moeite heeft om neen te verkopen, met name aan burgers en (bevriende) netwerkpartners. Waar de scheidsrechter en de makelaar nuchtere werkers zijn, daar is de opbouwwerker bij uitstek een bevlogen idealist met een positief mensbeeld en geloof in de zelfredzaamheid van mensen. Deze wijkagent is net als de makelaar erg goed in signaleren en adviseren. Daarbij helpt dat de opbouwwerker en de makelaar over meer koffieadresjes (informeel netwerk) beschikken dan de andere twee ideaaltypen.

Wegenwachter

Deze functionaris pakt aan wat langskomt en laat zich volgens anderen vaak leiden door de waan van de dag. Net als de scheidsrechter is de wegenwachter een praktisch ingestelde politiefunctionaris, een echte doener, met weinig behoefte aan abstracte vergezichten. Hij zoekt de oplossingen het liefst dicht bij huis en heeft moeite met resultaat dat zich pas op de langere termijn ontvouwt. De wegenwachter is, de naam zegt het al, een bijstandverlener *pur sang*: dienstbaar en loyaal. De wegenwachter heeft nauwelijks een netwerkstrategie en is vooral gericht op reactief, ad hoc aanpakken van problemen. Deze wijkagent kan net als de opbouwwerker lastig neen zeggen, maar bij de opbouwwerker is dat vooral vanuit idealistische motieven en bij de wegenwachter vanuit zijn loyaliteit. De wegenwachter is een nuchtere werker die behoefte heeft aan duidelijkheid en sturing en niet altijd zicht heeft op wat er van hem verlangd wordt. Deze onzekerheid maakt dat de wegenwachter zich soms slachtoffer voelt en meent dat wijkagenten alles doen waaraan anderen niet toekomen. Dit type wijkagent kwam in het veldwerk het meeste voor. Scheidsrechters, opbouwwerkers en makelaars zijn minderheden in wijkagentenland.

Figuur 4.1: vier ideaaltype werkstijlen van wijkagenten

Termijnvisie probleemoplossing		
Verhouding tot het werk	Korte termijn	Lange(re) termijn
Afstand	<i>IV: Scheidsrechter</i>	<i>I: Makelaar</i>
Betrokkenheid	<i>III: Wegenwachter</i>	<i>II: Politieel opbouwerker</i>

4.7 Afsluiting: pragmatische probleemoplossing als dominante stijl

De beleidsvrijheid van wijkagenten is groot, in die zin dat de precieze taakinvoering en stijl van de wijkagent gestalte krijgt in het samenspel tussen wijkagenten, team, teamchef en de relevante buitenwacht: burgers en het bestuur. De dominante stijl is die van de 'wegenwachter': een pragmatische diener met een deels wat toevallige of grillige – maar op lokaal niveau geregeld belangrijke – taakinvoering. Het voordeel van deze stijl is dat de wijkagent bijna onvermijdelijk politiewerk levert dat door één of meerdere interne of externe *stakeholders* wordt gewaardeerd. Het nadeel is echter dat veel wijkagenten als het ware worden 'geleefd' door hun relevante werkomgeving. Het verklaart waarom we eerder in dit onderzoek reeds constateerden dat het beduidend vaker zo is dat anderen – intern en extern – de wijkagent activeren, dan andersom.

5 Samenvatting: conclusies en aanbevelingen

5.1 Inleiding

We formuleren in dit slothoofdstuk allereerst de hoofdconclusies. Daarna zetten we de overige conclusies op een rij. Ten slotte formuleren we aanbevelingen.

5.2 Conclusies

5.2.1 Hoofdconclusies

De essentie

We stellen vast dat er in de praktijk in het korps Hollands Midden veel meer duidelijkheid is ontstaan over de meerwaarde van het functioneren van wijkagenten dan wordt verschaft in de passages in het Referentiekader Gebiedsgebonden Politie (RGP) over wijkagenten. De praktijk is inmiddels beduidend verder dan dit kader. Het kader heeft enkele even nuttige als banale piketpalen geslagen, in die zin dat het kader bijvoorbeeld de garantie schept dat een korps wijkagenten aanstelt. De praktijk wijst op waardevolle prestaties van wijkagenten: ze pakken 'belangrijke restproblemen' aan. Maar, de praktijk attendeert ook op kwetsbaarheden of zwakke punten: veel administratieve drukte en onnodig veel beleidsvrijheid. Die zwakke punten overlappen met enkele belangrijke lacunes in de referenties over wijkagenten. Zo voorziet het kader onder meer niet of nauwelijks in een organisatorische inbedding van wijkagenten (door middel van intern overleg en interen sturing) en stuurt het niet aan op politieke behendigheid van wijkagenten bij onderhandelingsprocessen.

Wijkagenten blijken het meest effectief als ze een duidelijke opdracht krijgen vanuit hun - interne of externe - werkomgeving. Het idee van velen - en van het referentiekader - dat de wijkagenten hun omgeving activeren en dat ze zo aansprekende resultaten boeken, is een omkering van de praktijk. Wijkagenten zijn het best als ze een opdracht krijgen, zij het dat het een globale opdracht kan zijn, bijvoorbeeld om uit te zoeken hoe ernstig een lokaal misdaadprobleem nu is. De wijkagent organiseert met moeite de nodige tijd die kan worden gependend aan zelfstandige activiteiten. Die activiteiten staan vaak ten dienste van interne of externe 'vragers' en zijn daarmee zinvol, maar de wijkagent komt er daardoor vaak niet meer aan toe om anderen te activeren ten dienste van de korpsopdracht en omwille van de lokale veiligheid.

Puntsgewijs

- I. Wijkagenten hebben meerwaarde doordat zij in staat zijn tijd en energie te steken in veiligheidsproblemen die we omschrijven als 'belangrijke restproblemen' (zie wel hoofdconclusie IV en VI). Dat zijn veiligheidsproblemen die:
 - a.) Te structureel zijn voor de noodhulp (zoals aanhoudende overlast of veelvoorkomende criminaliteit door jeugd),
 - b.) Niet of nog niet in aanmerking komen voor opsporing,
 - c.) Op lokaal niveau wel zo ernstig zijn dat het politiek of maatschappelijk niet zou worden geaccepteerd als de politie niet optreedt, of:
 - d.) Keer op keer terugkeren bij de politie of uitgroeien tot reguliere kerntaak (als melding, klacht of aangifte) als ze niet aangepakt worden.
Anders gezegd: het gaat om belangrijk lokaal getint politiewerk dat (te lang) blijft liggen als de wijkagent het niet ter hand neemt.

- II. De wijkagent vervult een essentiële functie vanwege de aanpak van belangrijke restproblemen. De wijkagenten vragen hier maatschappelijk en politiek echter te weinig wisselgeld voor terug: ze zijn gericht op operationele vooruitgang en vaak weinig bedreven in het politieke spel.
- III. De wijkagenten in Hollands Midden kunnen - vooral in de kleinere gemeenten - rekenen op politiek-bestuurlijke steun en waardering.
- IV. De effectiviteit van wijkagenten leidt in beduidende mate onder administratieve drukte (veel tijd gaat zitten in randvoorwaardelijke of niet-doelgerichte interne en externe communicatie) en onder de noodzaak om regulier politiewerk (bijvoorbeeld noodhulp) te leveren. De effectieve tijd die gespendeerd kan worden aan 'belangrijke restproblemen' is beperkt.
- V. Wijkagenten zijn het meest effectief als ze een duidelijke aansporing of opdracht krijgen vanuit hun interne of externe werkomgeving. Het kan een globale opdracht zijn, bijvoorbeeld om uit te zoeken hoe ernstig een lokaal misdaadprobleem is. Maar: aansporing of sturing van de wijkagent gaat vaak vooraf aan successen van de wijkagent.
- VI. De balans tussen sturing en beleidsvrijheid slaat te veel door naar beleidsvrijheid. Dit gaat ten koste van de effectiviteit van wijkagenten, omdat ze nu juist behoefte blijken te hebben aan (motiverende) opdrachten om externe resultaten te boeken (zie hoofdconclusie V).
- VII. In de afgelopen vier jaren is er weinig aandacht geschonken aan onderwijs aan en training van de wijkagenten. Dit heeft wel het voordeel dat er geen tijd verloren is gegaan aan omvangrijke en weinig taakspecifieke opleidingstrajecten. Het nadeel is echter dat de wijkagenten niet zijn getraind op aspecten waar dit nuttig zou zijn. Bovendien voelt een fors aantal wijkagenten zich ondergewaardeerd of vergeten, mede omdat de toegezegde training niet van de grond is getild.
- VIII. De administratieve drukte, beleidsvrijheid, beperkte organisatorische inbedding en de (vooral in kleinere gemeenten of teams) vaak grote druk om regulier politiewerk (vooral noodhulp) te leveren, maken de wijkagent kwetsbaar.
- IX. Wijkagenten baseren zich op straatinformatie. Ze maken weinig gebruik van analyses of trendoverzichten die met behulp van politieregistratiesystemen kunnen worden opgesteld.
- X. Het Referentiekader Gebiedsgebonden Politie gaat, wat de wijkagenten betreft, voorbij aan de noodzaak tot a.) organisatorische inbedding van de wijkagent, en b.) effectief intern en extern overleg.

5.2.2 Dagelijkse praktijk

1. Het is beduidend vaker zo dat anderen – intern (ook bij noodhulp) en extern (waaronder het bestuurlijk gezag) – de wijkagent activeren, dan andersom. De wijkagent verricht veel administratief werk en voert veel concrete communicatie: interne of externe partners terugbellen, mailen of aanspreken over concrete zaken. De wijkagent organiseert met moeite de nodige tijd die kan worden gespendeerd aan zelfstandige activiteiten. Die activiteiten staan vaak ten dienste van interne of externe 'vragers' en zijn daarmee zinvol, maar de wijkagent komt er daardoor dus vaak niet meer aan toe om anderen te activeren ten dienste van de korpsopdracht en omwille van de lokale veiligheid.

2. Het korps gaat er anno 2008 vanuit dat wijkagenten fungeren als een soort vooruitgeschoven post van het politieapparaat, maar daarmee wel onlosmakelijk in verbinding staan. Zij dragen, conform het landelijk Referentiekader Gebiedsgebonden Politiezorg, bij aan opsporing, handhaving en (nood)hulpverlening: niet alleen door het oplossen van veiligheidsproblemen (waaronder misdrijven), maar ook door het voorkomen van problemen via signaleren en adviseren en via netwerken. Dit is zo'n brede taakaanduiding dat het voor zich spreekt - en weinig zegt - dat veel concrete activiteiten van wijkagenten hieronder vallen te scharen.
3. Het valt op dat het wijkagentenwerk meer handhaving opsporing omvat dan op grond van de werkhouding van veel wijkagenten zou worden verwacht. Veel wijkagenten zeggen dat ze aangetrokken voelen tot het sociale karakter van hun werk. 'Sociaal' is kennelijk niet hetzelfde als 'hulpverlening' en het sluit handhaving en opsporing dus allerm minst uit. Het sociale bestaat eruit dat zij op geselecteerde issues of dossiers meer tijd nemen voor contacten met burgers en instanties dan noodhulpagenten. Zij zoeken ook uit hoe zaken in elkaar steken. Dit kan uitmonden in hulpverlening, maar dus ook in handhaving of opsporing: het is maar net waar de resultaten van het zoekwerk van de wijkagenten toe leiden.
4. Wijkagenten bouwen relaties op met burgers, gemeente en ander instanties. De buitenwacht ziet en waardeert zoekwerk: de wijkagent stelt geregeld vast hoe ernstig of structureel een lokaal veiligheidsprobleem nu is. Zoekwerk door de wijkagent wordt vergemakkelijkt doordat hij investeert in sociale relaties: zij krijgen informatie. De buitenwacht accepteert veelal de bevindingen van de wijkagenten omtrent politiek of maatschappelijk belangrijke lokale kwesties. Soms pakt de wijkagent het probleem zelf aan, de andere keer blijkt er geen probleem te zijn of zijn andere nodig of aan zet bij de aanpak van het probleem. Het valt op dat wijkagenten terughoudend zijn bij het benutten van wisselgeld of krediet dat ze bij burgers, bestuur of instanties opbouwen: wijkagenten zijn betere 'zoekers' dan onderhandelaars.
5. De wijkagent is geen vooruitgeschoven post die, als lokale sleutelfunctionaris, het fijne weet van de - veiligheidssituatie in - de lokale gemeenschap. Zij komen - met name in landelijke gebieden - voor de rol van 'verbindingsofficier' te weinig toe aan hun wijkagentenwerk: er heerst structurele schaarste en als de nood aan de man is geldt het credo: 'noodhulp boven alles'. Dit bemoeilijkt het wijkagentenwerk. Uit dit onderzoek blijkt wel dat wijkagenten zeker niet alles hoeven te weten: het zoeken en aanpakken van problemen die lokaal belangrijk zijn kan volstaan in de ogen van de buitenwacht. Anders gezegd: de wijkagent voldoet eerder aan de externe verwachtingen dan aan de hoge interne ambities.
6. In de dagelijkse praktijk wordt op de werkvloer veel aan toeval of aan operationele discussies overgelaten, omdat er om de volgende redenen veel beleidsvrijheid bestaat (zie wel de volgende conclusie):
 - a.) Er wordt geprobeerd om het werk van wijkagenten te omschrijven met en aan te sturen in de richting van klassieke taakaanduidingen: 'hulpverlening', 'noodhulp', 'handhaving (van de openbare orde)' en 'opsporing'. Dit doet onvoldoende recht aan de belangrijkste werkzaamheden van wijkagenten: zoeken hoe het zit met veiligheidsproblemen en belangrijke restproblemen aanpakken;
 - b.) Wijkagenten staan op de grote afstand van interne overlegvormen. Wijkagenten leveren weinig agendapunten aan, maar er wordt ook mondjesmaat om gevraagd en op aangedrongen;

- c.) Vanwege de druk op de wijkagenten om regulier werk te leveren (noodhulp) worden wijkagenten minder kritisch of scherp beoordeeld en gecontroleerd, omdat het soms welhaast wordt geaccepteerd dat de wijkagent beperkte tijd heeft voor “wijkagentenwerk”.
7. De beleidsvrijheid wordt geregeld ingevuld door interne of externe opdrachten aan of aansporingen richting de wijkagent. Wijkagenten leveren onder zulke omstandigheden het meest onderscheidende en effectieve werk. Dat werk omschrijven we dus als de aanpak van belangrijke restproblemen.

5.2.3 Werkstijlen

1. Wijkagenten houden er verschillende werkstijlen op na. Ze vallen op hoofdlijnen te typeren langs twee centrale dimensies: a.) de mate van betrokkenheid bij het werk en b.) een korte of een lange(re) termijnvisie op de resultaten van het werk. Dit levert vier (ideaaltypische) werkstijlen op:
- De scheidsrechter: boven de partijen, zakelijk en gericht op de korte termijnnoriëntatie, met een voorkeur voor het stellen van normen door middel van handhaving;
 - De makelaar: netwerkgericht, tussen de partijen, zakelijk en met een lange(re) termijnnoriëntatie;
 - De opbouwwerker: een betrokken hulpverlener, idealistisch en met een lange termijnnoriëntatie;
 - De wegenwachter: reactief, loyaal, gericht op het ad-hoc oplossen van problemen op de korte termijn.
- De ‘wegenwachter’ is de dominante stijl die we aantreffen in Hollands Midden.
2. De beleidsvrijheid van wijkagenten is groot, in die zin dat de precieze taakinvulling van de wijkagent gestalte krijgt in het samenspel tussen wijkagenten, team, teamchef en de relevante buitenwacht: burgers of (vooral in de kleinere gemeenten) het bestuur. Het voordeel is dat de wijkagent bijna onvermijdelijk politiewerk levert dat door één of meerdere van deze interne of externe *stakeholders* wordt gewaardeerd. Het nadeel is echter dat veel wijkagenten als het ware worden ‘geleefd’ door hun relevante werkomgeving, waardoor ze in veel opzichten zijn te beschouwen als pragmatische probleemoplossers (de ‘wegenwachters’ in onze typologie) met een wat toevallige of grillige – maar geregeld op lokaal niveau belangrijke - taakinvulling. Er is in het korps geen doctrine over het functioneren van wijkagenten ontstaan – een set beroepsnormen en geijkte werkwijzen – die wijkagenten helpt om te midden van vele wensen en noden een eigen koers te varen.
3. De wijkagent die we ‘de makelaar’ noemen, is relatief effectief bij externe contacten. Hij heeft een langere termijnvisie en heeft helder voor ogen wat in zijn gebied de prioriteiten zijn. Hij werkt aan die prioriteiten door vraag (probleem) een aanbod (mogelijke oplossingen) aan elkaar te verbinden. Zijn ondernemende en verbindende activiteiten hebben wel meer betrekking op extern management dan op intern management.

5.2.4 Netwerken en informatie

1. Wijkagenten steken tijd en energie in netwerkbeheer: het opbouwen en onderhouden van lokale netwerken. Veel wijkagenten vinden het belangrijk dat ze aan relatiebeheer doen in netwerken, ook zonder acute veiligheidsproblemen. De gedachte is dat ze de netwerken dan kunnen benutten zodra dit nodig is vanwege veiligheidsproblemen of om informatie in te winnen bij instanties of in de buurt. Wijkagenten vinden het lastig om de tijd die ze spenderen aan het onderhouden van netwerken onder 'rustige omstandigheden' intern te verantwoorden. Die interne verantwoording zou ongetwijfeld gemakkelijker verlopen als wijkagenten, te midden van hun netwerken, vaker (al dan niet via politiek spel) doeltreffend wisselgeld zouden vragen dan vandaag de dag het geval is (zie conclusie 3 en 4).
2. De wijkagenten kunnen gemiddeld rekenen op een solide bestuurlijk draagvlak. Vooral in de kleinere gemeenten hebben ze dit vaak ook in persoonlijke bestuurlijke en ambtelijke contacten opgebouwd. De wijkagenten en andere politiefunctionarissen bespeuren een zekere bestuurlijke overschatting van de prestaties en kennis van de wijkagenten. De keerzijde van deze zelfkritiek is een belangrijke politieke wens: wijkagenten en andere politiefunctionarissen zouden graag zien dat het lokale bestuur meer werk maakt van het bestuurlijk veiligheidsbeleid en meer eigen informatie daarover verzamelt. Die boodschap valt echter moeilijk over te brengen door de wijkagent, omdat in deze wens kritiek ligt vervat op het bestuurlijke gezag. De wijkagenten benutten het krediet dat ze verdienen met lokaal politiewerk wel om bepaalde werkzaamheden niet (meer) te doen. De wijkagenten spreken over 'apen die ze niet op de schouder willen'.
3. Wijkagenten zijn veel meer professionele uitvoerders dan lokale onderhandelaars. Ze leggen zich toe op wat zij weten en kunnen, maar ze zijn terughoudend bij het vragen van wisselgeld. Ook denken zij lang niet altijd na over de vraag hoe ze in een buurt krediet op kunnen bouwen, zodat ze ooit nog eens om wisselgeld kunnen vragen. Ze onderhandelen zelden 'uit' wat andere partijen doen in aanvulling op politiewerk. Het externe management door de wijkagenten is daardoor minder effectief dan zou kunnen.
4. Er heeft vaak geen goede afstemming plaats tussen het interne en externe management. Toch is bekwaam intern management een voorwaarde voor effectief extern management. We bedoelen dat het voeren van intern overleg een voorbereiding behoort te zijn van gezamenlijk extern management door wijkagent, teamchef en mogelijk nog andere politiemensen. Dit zou de politie zowel helpen bij het vormen van een gedeelde interne agenda als bij externe signalering en advisering. Signalering gaat de wijkagent vaak nog goed af, maar effectieve advisering - gericht op het in beweging brengen van partners - vergt samenspel tussen wijkagenten en operationeel en tactisch politiekader.
5. Wijkagenten zijn terughoudend bij interne informatieverstrekking. Soms is dat om informatiebronnen af te schermen, maar vaak ook omdat zij verwachten dat anderen hen wel benaderen met informatievragen. Het ontbreekt aan tweerichtingsverkeer tussen wijkagenten en met name de recherche- en inlichtingendiensten. Om praktische redenen willen wijkagenten juist ook weer niet alles weten wat er in hun wijk gebeurt: ze zijn beducht voor extra werk en ze raken zo niet in de problemen doordat ze beschikken over vertrouwelijke informatie die relevant is voor hun werkomgeving.

5.2.5 Het Referentiekader Gebiedsgebonden Politie en de praktijk

1. Het Referentiekader Gebiedsgebonden Politie (RGP) heeft enkele belangrijke pijlpalen geslagen: het garandeert de wijkagentenfunctie in heel Nederland en dus ook in Hollands Midden. Het verschaft wijkagenten ruimte om gestalte te geven aan lokaal politiewerk. Dit is belangrijk geweest en dat mag niet onderschat worden – ook al zijn onze overige conclusies over de het RGP bepaald kritisch (zie wel ook de conclusie hieronder). Maar ook dit kan deels positief uitgelegd worden: de praktijk is verder dan het kader.
2. Bestanddelen uit de officiële korpsvisie (en daarmee uit het RGP) zijn kruip-door-sluip-door in positieve zin van invloed geweest op de werkvloer. Er wordt niet alleen (nood)hulp verleend door wijkagenten. Zij leveren bijdragen aan handhaving en opsporing. Zij bouwen netwerken op. Het is echter wel moeilijk, zo niet ondoenlijk, om het werk van wijkagenten aan te duiden met klassieke termen zoals hulpverlening, opsporing of handhaving (zie volgende conclusie).
3. Het referentiekader geeft zo'n brede taakomschrijving dat (op noodhulp na) nagenoeg alles wat een wijkagent zou kunnen doen hieronder valt te scharen. In de praktijk is echter duidelijk geworden dat de meerwaarde van wijkagenten schuilt in het aanpakken van 'belangrijke restproblemen' (zie hoofdconclusie I).
4. De korte passage in het RGP over wijkagenten is globaal. Het bevat enkele opsommingen over het doen en laten van de wijkagenten, maar verschaft geen duidelijke richtlijnen voor het inrichten van de functie van wijkagent. Het kader geeft geen garanties voor effectief optreden. Dat is ook niet vreemd, bij gebrek aan empirisch onderzoek naar wijkagenten. Het praktische nut en invloed van de referenties over de wijkagenten blijven mede daardoor nog wel achter bij bijvoorbeeld de referenties over conflict- en crisisbeheersing.
5. Wijkagenten blijken het meest effectief als ze een duidelijke opdracht krijgen vanuit hun - interne of externe - werkomgeving. Het idee van velen - en van het referentiekader - dat de wijkagenten hun omgeving activeren en dat ze zo aansprekende resultaten boeken, is een omkering van de praktijk. Wijkagenten zijn het best als ze worden aangespoord of een opdracht krijgen, zij het dat het een globale opdracht kan zijn, bijvoorbeeld om uit te zoeken hoe ernstig een lokaal misdaadprobleem nu is. Maar hoe dan ook: sturing van de wijkagent gaat vaak vooraf aan successen van de wijkagent. Het idee van de wijkagent als de zelfsturende, vooruitgeschoven post van het korps is dus een onrealistisch (ideaal)beeld.
6. Het Referentiekader Gebiedsgebonden Politie gaat, wat de wijkagenten betreft, voorbij aan de noodzaak tot a.) organisatorische inbedding van de wijkagent, en b.) effectief intern en extern overleg. Dit is vooral zo belangrijk omdat sturing van en opdrachtvertrekking aan wijkagenten zo belangrijk is (zie de vorige conclusie).
7. Het RGP presenteert de wijkagent als een functionaris die doeltreffend signaleert en adviseert. In de praktijk zijn wijkagenten terughoudend met signalen, omdat dit kan leiden tot overvraging. Ze voelen soms wel goed aan welk werk voorrang verdient, al wordt die prioriteit in de praktijk vooral bepaald door de interne of bestuurlijke bazen van de wijkagent. Advisering valt wijkagent zwaar: ze hebben moeite met het politieke spel dat is verbonden aan advisering door uitvoerende professionals.

5.3 Aanbevelingen

1. Bouw in de visie van Hollands Midden op de wijkagent voort op de geconstateerde meerwaarde: wijkagenten bouwen politiek-maatschappelijk krediet op door het aanpakken van 'belangrijke restproblemen'. Zie paragraaf 8.2 onder 1. voor een omschrijving van deze problemen, die omwille van de politiek-maatschappelijke steun voor de politie gewoonweg aangepakt moeten worden. Doe recht aan een belangrijke vaardigheid van wijkagenten: ze zoeken geregeld prima uit hoe lokale veiligheidsproblemen in elkaar steken (al baseren ze zich wel eenzijdig op straatinformatie en informatie uit hun netwerk: zie aanbeveling 4)
2. Stel in het korps een visie op over het functioneren van wijkagenten. Dring landelijk aan op het opstellen van een Referentiekader Wijkagenten. Maak daarbij gebruik van dit en ander recent onderzoek, alsook van praktijkinzichten en –ervaringen. Deze kennis en ervaringen maken het mogelijk om veel concreter en specifieker te omschrijven hoe gestalte kan worden gegeven aan effectief functioneren van de wijkagent.
3. Geef gestalte aan de interne organisatorische inbedding van de wijkagenten. Het is daartoe cruciaal om interne overlegvormen (en de agendavorming daarbij) beter af te stemmen en te laten dienen als voorportaal voor extern overleg. Wijkagenten dienen het overleg met hun directe lijnbazen van hun kant voor te bereiden, maar de organisatie van dit overleg ligt in handen van het teammanagement.
4. Geef intern door middel van agendapunten en lokale speerpunten concreet aan ten aanzien van welke veiligheidsproblemen de wijkagent vooruitgang moet boeken. Volg de voortgang bij het interne overleg en stel de speerpunten bij extern overleg aan de orde. Zo worden wijkagenten gestuurd, geactiveerd en gemotiveerd: dat is in de praktijk welhaast een voorwaarde voor het meest effectieve en onderscheidende werk van wijkagenten.
5. Deze lokale speerpunten zijn verreweg de belangrijkste prestatieafspraken met de wijkagenten. Het resulteert soms of mogelijk in processen-verbaal, maar dat hoeft dus niet. De belangrijkste externe prestatie kan bijvoorbeeld ook bestaan uit het versterken van de lokale jeugdzorg of het sluiten van overlastgevende horeca.
6. Beschouw intern management en overleg met de wijkagenten als een opmaat naar politiepolitiek: het onderhandelen met bestuur, instanties en burgers. Intern overleg dient wijkagenten te prikkelen om effectiever te onderhandelen.
7. Laat ten behoeve van de speerpunten zo nodig analyses uitvoeren, waarbij straatkennis wordt gekoppeld aan systeemkennis. Maak de analysevragen niet moeilijker dan nodig is, maar spits deze toe op speerpunten, bijvoorbeeld woninginbraak of overlast. Maak waar nodig niet alleen gebruik van BPS of X-Pol, maar ook van het meldkamersysteem of informatie van bijvoorbeeld woningcorporaties.
8. Stel een bondig onderwijsprogramma op voor wijkagenten, van niet meer dan vier tot zes modules van één dag. Stel daarin centraal:
 - Politiepolitiek: het onderhandelen met en activeren van bewoners, plus het voeren van effectieve politieke onderhandelingen;
 - Effectief intern en extern overleg;
 - Echt actuele criminologie: geen oude theorie, maar actueel onderzoek over criminaliteit en de (succesvolle) aanpak daarvan;
 - Probleemanalyse: het koppelen van straatkennis aan systeemkennis (zoals BPS/X-Pol en het meldkamersysteem), inclusief het formuleren van effectieve lees: zo eenvoudig mogelijke analysevragen;

- Stel in het onderwijs de speerpunten waaraan de wijkagenten werken aan de orde: hoe kunnen die worden aangepakt, waar moet aan worden gedacht en welke relevante ervaringen zijn elders (in het korps) opgedaan met soortgelijke dossiers?
9. Wijkagenten leveren belangrijk werk. Er bestaan tegelijkertijd kwaliteitsverschillen tussen wijkagenten. We stellen voor om een onderscheid te maken tussen wijkagenten en senior wijkagenten. Het moet wat ons betreft mogelijk worden om wijkagenten bij goed functioneren, als senior, een salarisschaal erbij te geven: schaal 9 dus. De schaal wordt gekoppeld aan functie en functioneren. Het is niet verstandig om de beloning te koppelen aan de mate van criminaliteit of overlast van een wijk of gemeente. De moeilijkheidsgraad van het werk van wijkagenten wordt niet bepaald door criminaliteit of overlast, maar door de centrale opdracht: zorg voor meerwaarde bij het aanpakken van belangrijke lokale veiligheidsproblemen. Dat is niet per se moeilijker of belangrijker in Gouda dan in Lekkerkerk.
 10. Het functioneren van wijkagenten moet scherper gevolgd en beoordeeld worden. Dit wordt gemakkelijker voor leidinggevenden zodra wijkagenten een volwaardige rol spelen bij het voorbereiden van intern en extern overleg. Een extra schaal moet mogelijk worden, maar evengoed behoren zwakke of matige beoordelingen tot de mogelijke, alsook het beëindigen van het wijkagentschap. Wijkagenten met een ondoelmatige tijdsbesteding (vooral te veel ondoelmatige communicatie) en wijkagenten die te autonoom werken (inclusief het afschermen van informatie die thuishoort in overlegvormen) dienen kritisch te worden beoordeeld.
 11. Veel wijkagenten hebben een lange (operationele) loopbaan achter de rug. Dit biedt allerhande waarborgen en voordelen: ze hebben en kennen vaak de dominante stijl van het korps en ze beschikken over veel reguliere politiekwaliteiten. Toch is het ook logisch dat dit loopbaanprofiel nadelen kent die we in dit onderzoek terugzien als zwakke(re) punten: de niet altijd even doelmatige tijdsbesteding, de gebrekkige 'politieke' vaardigheden en een intern status van het ambt dat achterblijft bij de korpsambities. We raden aan om aan te sturen op een meer gevarieerd loopbaanprofiel van wijkagenten naast het huidige:
 - a.) Jonge hoofdagenten of brigadiers (late twintigers of dertigers) die zich willen ontwikkelen tot hoogwaardige uitvoerder;
 - b.) Jonge hoofdagenten of brigadiers (late twintigers of dertigers) die een loopbaan willen als leiding gevende, maar die via het ambt van wijkagent onder meer politiek-bestuurlijke ervaring opdoen;
 - c.) Politiefunctionarissen met een leidinggevende opleiding die – ergens aan het begin van hun loopbaan - enkele jaren werken als wijkagent;
 Loopbaandiversiteit en persoonlijke kwaliteiten vinden wij minstens zo belangrijk als het precieze aantal vrouwen of nieuwe Nederlanders in de functie van wijkagent. We denken dat loopbaandiversiteit vanzelf zal leiden tot meer personele diversiteit.
 12. We raden de politie aan om gemeenten – zeker ook de kleinere - te vragen om een zogeheten Strategische Veiligheidsanalyse uit te laten voeren. Een SVA brengt de patronen en oorzaken van de lokale veiligheidsproblemen in kaart. Het is de opmaat tot bestuurlijk veiligheidsbeleid op maat en het geeft aan waar, in dat kader, de speerpunten voor onder meer de wijkagent (kunnen) liggen. Een SVA voorziet erin dat het bestuur – samen met politie en justitie - haar veiligheidsbeleid en veiligheidsorganisatie afstemt om de lokale veiligheids situatie. Dit levert idealiter op veiligheidsgebied een lokale uitvoeringsorganisatie op die sterk genoeg is om a.) signalen en adviezen van een wijkagent (en zijn lijnbazen) om te vormen tot beleid, en b.) te dienen als onderhandelingspartner van de wijkagent en zijn lijnbazen.

13. Voer bondige besluitvormingssimulaties uit die wijkagenten en interne lijnbazen trainen op effectief politiek-bestuurlijk management, in het bijzonder gericht op advisering en signalering.

6 Literatuur

Babbie, E. (1996). *The Practice of Social Research*. Balmond: Wadsworth.

Bervoets, E. (2006). *Tussen respect en doorpakken*. Den Haag: Elsevier Overheid.

Bervoets, E. en D. Visser (2007). Wijkagenten en jeugdproblematiek: sociale makelaardij, doorpakken en straatexperimenten. In: A. van Wijk en E. Bervoets, *Politie en Jeugd*, Den Haag: Elsevier, pp. 331 – 345.

Beumer, R. (1997). *Gebiedsgebonden politiewerk; een verkenning*. Den Haag: Ministerie van Binnenlandse Zaken.

Lipsky, M. (1980). *Street level bureaucracy*. New York: Russell Sage Foundation.

Politie In Ontwikkeling (2005). Raad van Hoofdcommissarissen.

Reiner, R. (1993). *Politics of the Police*. Tweede Druk. Londen/New York. Harvester.

Referentiekader gebiedsgebonden politiewerk, 2006.

Stol, W. e.a. (2004). *Politiestraatwerk in Nederland*. Politie en Wetenschap nr 14. Zeist: Kerckebosch.

Straver, R. (2001). Gebiedsgebonden politiezorg. *Tijdschrift voor de Politie*, pp. 22-27.

Terpstra, J. (2001). Netwerken en samenwerking bij de uitvoering van beleid. *Beleidswetenschap*, 15,2, 141-168.

Terpstra, J en R. Kouwenhoven (2004), *Samenwerking en netwerken in de lokale veiligheidszorg*, Apeldoorn/Zeist: Politie & Wetenschap/Kerckebosch.

Torre, E.J. van der (1999). *Politiewerk*. Alphen aan den Rijn: Samsom.

Zoomer, O., P. Geurts en K. van der Vijver (2002). De gebiedsgebonden politie als uitdaging. *Politia Nova*, nr. 11, Den Haag: BZK.

7 Bijlage 1

Methodologische verantwoording

Het onderzoek bestond uit verschillende onderdelen:

Participerende observatie (interviews en 'meelopen')

In deze fase is geprobeerd zicht te krijgen op de feitelijke taakhoud, taakopvatting en werkstijlen. Daarbij werd in het bijzonder gelet op het netwerk- en informatieaspect, aan de hand van een observatiechecklist. Wij hebben drie onderzoekers met 16 wijkagenten (vier wijkagenten per district) één dagdienst of avonddienst mee laten lopen en hen vraaggesprekken laten voeren met de wijkagenten over hun taakopvatting en taakhoud. De wijkagenten werden vooraf geselecteerd in overleg met het korps, maar steeds benaderd door de onderzoeker. We hanteerden een categorische selectie (Babbie, 1996) waarbij sekse van de wijkagent, het type werkgebied (stedelijk-landelijk), het politiedistrict waar de wijkagent werkt en het aantal dienstjaren doorslaggevend waren². We beoogden voldoende spreiding over deze thema's. Dat lukte niet helemaal: onder de geselecteerde wijkagenten zijn veel mannen met meer dan tien dienstjaren. Dat klopt evenwel met het totale wijkagentenbestand met veel ervaren politiemensen van het mannelijk geslacht. Van alle observaties zijn verslagen gemaakt.

Het doel van deze aanpak was om voldoende relevante verschillen tussen wijkagenten en hun werkomstandigheden te kunnen waarnemen. De observaties vonden plaats tussen december 2007 en maart 2008.

Evaluatiegesprekken en journaals

De onderzoekers hebben met vier wijkagenten, één per district, evaluatiegesprekken gevoerd over één werkmaand, op basis van hun agenda, hun werkgeheugen en eventuele korte aantekeningen. De onderzoekers vroegen hierbij door op het hoe en waarom van hun activiteiten en trachtten zo de ratio bloot te leggen van wat ze doen en laten. Deze reconstructiemethode verschaftte eveneens inzicht in de feitelijke taakhoud. De gesprekken werden opgenomen op band en uitgewerkt in een interviewverslag, aan de hand van een interviewprotocol.

Dialogsessies

De eerste patronen en bevindingen uit het observatieonderzoek (voor zover af) en de evaluatiegesprekken zijn in elk district gezamenlijk besproken met de daar werkzame wijkagenten. Dat gebeurde met behulp van een powerpointpresentatie waarop wijkagente direct konden reageren. Het doel was om de eerste bevindingen te toetsen en in groepsinterviews ook de wijkagenten te bereiken die niet waren geselecteerd voor de observaties en evaluatiegesprekken. Dit leverde vier dialogsessies op locatie op, waarmee het merendeel van alle wijkagenten van Hollands Midden in het onderzoek betrokken waren. De sessie duurden twee uur, vonden plaats aan het bureau en waren op 16 januari (district Leiden-Voorschoten), 22 januari (twee sessies: Duin- en Bollenstreek, Rijn- en Veenstreek) en 29 januari (Gouwe IJssel). De sessies werden samen met het korps georganiseerd. Er werd tevens van de gelegenheid gebruik gemaakt om wijkagenten voor te lichten over de toekomst van de wijkagentenfunctie.

² Hollands Midden heeft vier districten: Duin- en Bollenstreek, Gouwe IJssel, Rijn- en Veenstreek en Leiden-Voorschoten.

Expertsessie

In deze fase werden de uitkomsten van het onderzoek nog eens met (tactisch) leidinggevendenden uit het korps en vooral ook met externen besproken. Denk daarbij aan een burgemeester en ambtenaren van gemeentelijke afdelingen Openbare Orde en Veiligheid. Ook nu weer was het doel het aanscherpen van en van gedachte wisselen over de bevindingen. De expertsessie vond plaats op 22 februari te Gouda.

Beleidsanalyse

Als aanvulling op de vorige onderdelen, zijn in het korpsarchief in Leiderdorp alle beleidsdocumenten bestudeerd vanaf ongeveer eind jaren negentig die betrekking hebben op wijkagenten en (breder) gebiedsgebonden politiewerk en Informatiegestuurde Politiezorg.

8 Bijlage 2

Observatie- en interviewprotocol

Algemene instructie aan observanten

- Doel van de observaties is om scherper zicht te krijgen op het dagelijkse werk van wijkagenten in Hollands-Midden en dan in het bijzonder op het terrein van netwerk(vorming) en informatieverwerking (zie onderzoeksplan).
- Met name werkstijlen en verschillen daarin zijn voor het onderzoek van belang.
- Onderstaande items bieden een handreiking voor de observaties, maar zijn ook bedoelt als standaardindeling voor het observatieverslag dat per meeloopsessie wordt gemaakt.

1. Achtergrond wijkagent

- Leeftijd, geslacht
- Dienstjaren, (voor)opleidingen en werkervaring binnen en buiten het korps.
- Hoelang wijkagent?
- Hoe terechtgekomen in deze functie? Welke motivatie?
- Perspectief (wat zijn ambities?)
- De visie van de wijkagent op de toegevoegde waarde van de functie voor zowel het korps, de burger als de veiligheidspartners.
- Goede en minder goede aspecten van de functie volgens agent (incl. voorbeelden).
- Verhouding wijkagentenwerk – andere taken? (Hoe veel uur per week, per dag)
- Hoe omschrijft de wijkagent zelf zijn eigen manier van werken (stijl)?
- Hoe omschrijf je als onderzoeker de werkstijl van de wijkagent?

2. Werkomgeving

- Omschrijf de buurt van de wijkagent obv fysieke en sociale kenmerken (samenstelling afkomst bewoners, leeftijd, beroep, sfeer e.d.); op basis van vragen aan de wijkagent en je eigen observaties.
- Omschrijving het werkaanbod; de veiligheidsproblemen waartegen de wijkagent aanloopt.
- Wat zijn volgens de wijkagent de prioriteiten en waarom?
- Wat zijn grote veranderingen in de wijk en het werkaanbod geweest afgelopen jaren, afgelopen tijd?
- Welke invloed heeft de werkomgeving op de manier van werken?

3. Beschrijving meeloopdienst

Beschrijf de meeloopdienst nauwkeurig en op een chronologische manier. Wat gebeurde er allemaal? (feitelijk) Wat viel je op? (analyse):

- Wat doet de wijkagent allemaal in zijn wijk, op straat tijdens de dienst?
- Als de wijkagent op het bureau is, hoe vaak is dat dan (uren per meeloopdienst) en wat doet hij dan?

Beschrijving meeloopdienst, toegespitst op netwerken en informatieproces:

a. Netwerkaspecten: interne en externe netwerken

- Welke netwerken heeft de wijkagent volgens hem/haarzelf nodig om het wijkagentenwerk goed te kunnen doen?
- Met wie onderhoudt de wijkagent contact, zowel extern (gemeente, justitie, jeugdzorg, bewoners etc.) als intern (collega wijkagenten, noodhulp, recherche, CIE/RID etc.)
- Kortom: hoe zien het interne en het externe netwerk eruit?
- Op welke wijze wordt contact gelegd en onderhouden (bijvoorbeeld informeel 'op de koffie' bijwonen vergaderingen, formeel overleg etc.)?
- Hoe is het netwerk ontstaan cq opgebouwd en wat was daarvoor nodig? (vragen)
- Hoe intensief is het contact? (observeren en vragen)
- Hoe overdraagbaar is het netwerk? (vragen)
- Zichtbaar (wat zie je?): met wie spreekt, belt, mailt hij/zij allemaal?
- Wanneer wordt het netwerk gebruikt? Hoe wordt het netwerk gebruikt? Met welk doel? Zag je daarvan voorbeelden tijdens de observatie? (denk aan onderscheid openbare orde, overlast, criminaliteit, hulpverlening, toezicht et cetera).

b. Informatieproces (verzamelen, verwerken, doorgeven/verwijzen)

- Wat heeft de wijkagent aan informatie nodig om zijn werk goed te kunnen doen? (vragen)
- Hoe komt de wijkagent aan zijn informatie? (vragen en kijken)
- Welke informatie wordt met het externe netwerk verkregen (typeren)?
- Wat doet de wijkagent ermee? (vragen en kijken)
- Op welke manier wordt doorverwezen en naar wie dan?
- Op welke manier wordt informatie doorgegeven en aan wie dan? (delen informatie)
- Welke informatie levert het interne netwerk op (politie-intern) (typeren)?
- Op welke wijze wordt informatie vastgelegd cq geregistreerd?
- Hoe, wanneer en waarom wordt informatie doorgegeven aan andere afdelingen collega's binnen politieapparaat? (delen informatie)
- Is er sprake van een eigen analyse van de informatie door wijkagent?
- Wordt zelfstandig acties ondernomen naar aanleiding van bepaalde info? Welke, wanneer, hoe, waarom...etc?
- Loopt hij of zij aan tegen barrières bij het verzamelen van informatie, verwerken en doorgeven van informatie, en: hoe gaat hij of zij daar mee om?
- Welke middelen worden gehanteerd bij verkrijgen informatie? (informeel-formeel, mondeling-schriftelijk, via politiesystemen?)

9 Bijlage 3

Kenmerken van wijkagenten in het observatieonderzoek

	Geslacht	District/team	Type werkgebied	Dienstjaren
1.	Man	D3/Alphen Ridderveld	stedelijk	>10 jaar
2.	man	D3/Alkemade	Landelijk	>10 jaar
3.	man	D3/Alleinerdorp	landelijk-deels stedelijk	>10 jaar
4.	man	D3/Alphen Centrum	landelijk-deels stedelijk	>10 jaar
5.	man	D4/Leiden Midden	stedelijk	>10 jaar
6.	man	D4/Voorschoten	stedelijk	> 10 jaar
7.	vrouw	D4/Leiden Zuid	stedelijk	< 2 jaar
8.	man	D4/Leiden Noord	stedelijk	>5 jaar
9.	man	D1/Oegstgeest/Teylingen	landelijk	> 10 jaar
10.	man	D1/Katwijk	landelijk-deels stedelijk	< 1 jaar
11.	man	D1/Noordwijkerhout	landelijk	>5 jaar
12.	Vrouw	D1/Lisse	landelijk	>8 jaar
13.	Man	D2/Bodegraven	landelijk	>5 jaar
14.	Man	D2/Ouderkerk	landelijk	>5 jaar
15.	Man	D2/Gouda Centrum	stedelijk	< 1 jaar
16.	Vrouw	D2/Nieuwerkerk a/d IJssel	landelijk	>5 jaar