



Op de agenda:

Een survey onder wijkagenten

POLITIEACADEMIE

PA

dr. E.J. van der Torre
M. Gieling, MSc
dr. M.C. Dozy
A. Akgül

Politieacademie, Lectoraat Gebiedsgebonden politie

Apeldoorn, 2011

Inhoudsopgave

1.	Inleiding	3
2.	De functie van wijkagent	5
3.	Over partners (in de wijk)	11
4.	Over de organisatie	17
5.	Over opsporing	23
6.	Tijd voor de wijk?	27
7.	De wijkagent als korpschef	31
8.	Tot slot	37
Bijlage 1 Vragenlijst wijkagenten		39

1. Inleiding

De wijkagent valt niet weg te denken. Hij of zij is een welkome schakel op lokaal niveau in elke gangbare visie op politiewerk of veiligheidsbeleid. De één ziet hem of haar graag als lokale handhaver en de ander als spil in een lokaal veiligheids- en zorgnetwerk, maar er wordt zelden of nooit getwijfeld aan de lokale betekenis van een wijkagent die goed functioneert. Het is dan ook niet vreemd dat er in de afgelopen jaren onderzoek is verricht naar deze populaire diender. Twee academische studies zijn sterk kwalitatief: 'Wijkagenten en hun dagelijkse werk' van Terpstra (2008) en 'Bij de tijd' over wijkagenten in Hollands Midden van Bervoets e.a. (2009).

Het sterke profiel van de wijkagent in combinatie met het kwalitatieve karakter van het onderzoek naar deze politiefunctie, stimuleerde ons tot een (bescheiden) survey. De wijkagenten zijn via het netwerk van het Programma Ontwikkeling Gebiedsgebonden Politie bereikbaar.

De grondhouding van wijkagenten blijkt positief. Ze vinden vaak dat ze een leuke en interessante politiebaan hebben, ze zijn in algemene zin positiever gestemd over politiebazen dan menig collega-agent en er zijn op lokaal niveau veel partners waarin ze vertrouwen stellen. Toch valt op dat wijkagenten pleiten voor een (veel) betere positionering in de politieorganisatie en dat ze op veel blokkades stuiten bij het aanpakken van criminelen.

Het survey vormt een dubbele agenda. Het maakt duidelijk wat korpsen kunnen doen om het rendement van wijkagenten te vergroten. Het helpt het lectoraat Gebiedsgebonden Politie bij de verdere invulling van de onderzoeksagenda.

Het survey

Dit onderzoek is gebaseerd op een survey onder wijkagenten. In het eerste kwartaal van 2011 is een persoonlijke mail, met een link naar de vragenlijst, verstuurd naar ruim 2.000 wijkagenten in alle korpsen.

De vragenlijst werd ingevuld door 854 wijkagenten. De respons bedraagt dus ongeveer 40%. Aan de respondenten zijn zeer uiteenlopende stellingen voorgelegd, die betrekking hebben op de diverse aspecten van de functie, de wijk en de samenwerking met interne en externe partners. We hebben de respondenten ook gevraagd wat zij zouden willen veranderen aan de positie en het werk van de wijkagenten, indien ze een jaar korpschef zouden zijn.

De vragenlijst is opgenomen in de bijlage.

Het grootste deel van de respondenten is man: 89,8%. De leeftijd varieert van 26 tot 61 jaar oud, waarbij de gemiddelde leeftijd 47 jaar is. Slechts 19,3% is 40 jaar of jonger.

Tweevijfde (40%) is minder dan zes jaar werkzaam als wijkagent en ongeveer een kwart langer dan tien jaar (25,7%). Gemiddeld zijn de agenten 7,8 jaar werkzaam in deze functie.

De inwoneraantallen van het gebied en van de gemeente waarin men werkzaam is, lopen uiteen. Wijkagenten uit kleine en grote gemeenten, en met kleine en grote werkgebieden, zijn (voldoende) vertegenwoordigd.

De veiligheidssituatie wordt door ruim driekwart van de wijkagenten als (zeer) goed beoordeeld (76,7%). Daarnaast vindt een vijfde van de agenten de veiligheidssituatie matig (20,4%). Slecht een zeer klein deel bestempelt de situatie als slecht (2,8%).

Tabel 1. Achtergrond- en gebiedskenmerken

		Totaal geldige antwoorden
Sekse	89,5% man 10,5% vrouw	854
Leeftijd	19,3% =< 40 jaar 39,5% veertiger 41,2% 50+	854
Aantal jaren wijkagent	39,9% t/m 5 jaar 34,3% 6 t/m 10 jaar 16,7% 11 t/m 15 jaar 5,4% 16 t/m 20 jaar 3,6% > 20 jaar	854
Aantal inwoners werkgebied	20,5% t/m 5.000 43,0% 5.000 – 10.000 28,7% > 10.000 7,2% bijzonder gebied	837
Aantal inwoners gemeente	51,1% tot 20.000 28,1% 20.000 – 50.000 25,9% 50.000 – 150.000 29,4% > 150.000	846
Veiligheidssituatie wijk	76,7% (zeer) goed 20,4% matig 2,8% (zeer) slecht	853

2. De functie van wijkagent



“Ik zou duidelijker aangeven waar de prioriteiten in het werk (horen te) liggen. Nu is de wijkagent een duizendpoot die alles een beetje probeert te doen.”

Hoofdconclusie

Wijkagenten zijn tevreden over hun *functie*: meer dan driekwart van de respondenten vindt dat hij of zij de 'leukste politiebaan' vervult. Ze zijn echter kritisch over de politieorganisatie en daarmee over het *functioneren* van wijkagenten. Ongeveer de helft (48,8%) vindt dat de functie van wijkagent binnen het korps wordt onderschat. Bijna de helft (47,3%) vindt het frustrerend voor wijkagenten dat korps en autoriteiten hen niet in staat stellen hard genoeg op te treden tegen criminelen. Meer dan een kwart (26,4%) van de respondenten is in het afgelopen jaar door burgers bedreigd of geïntimideerd. De respondenten geven politiechefs een magere voldoende (een 6,1) voor de aansturing van wijkagenten.

Resultaten

Hoe zien de wijkagenten hun functie? Allereerst zijn hen enkele aanduidingen voorgelegd waarop zij konden aangeven in welke mate ze deze van toepassing vinden op hun functioneren. Deze antwoorden zijn terug te vinden in Tabel 2.

- Het valt op dat wijkagenten zichzelf bij uitstek zien als intermediair tussen de politieorganisatie en andere uitvoeringsinstanties. Maar liefst 95% vindt deze aanduiding (zeer) van toepassing op het werk van de wijkagent.
- Daarentegen ziet 'slechts' 69% de wijkagent als bruggenbouwer tussen bevolkingsgroepen. Deze aanduiding telt de grootste categorie respondenten die dit niet van toepassing vinden (7,6%). Wat betreft 'verzamelaar van criminele informatie', 'lokale hulpverlener' en 'handhaver' liggen de percentages van de instemmende antwoorden tussen de 79% en 86%.

Tabel 2. Aanduidingen over de taakuitoefening en taakopvatting van wijkagenten

	Helemaal niet van toepassing	Niet van toepassing	Neutraal	Van toepassing	Helemaal van toepassing
Intermediair tussen politie en andere uitvoeringsorganisaties (n=850)	0,1	0,4	4,1	50,5	44,9
Handhaver (n=850)	0	0,6	12,0	65,6	21,8
Verzamelaar van criminele informatie (n=852)	0,4	1,8	11,3	64,7	21,9
Lokale hulpverlener (n=849)	0,2	2,0	18,3	62,9	16,6
Bruggenbouwer tussen bevolkingsgroepen (n=851)	1,4	6,2	23,3	50,2	18,9

Vervolgens is aan de respondenten een serie stellingen over de functie voorgelegd. Tabel 3 presenteert het volledige overzicht van antwoorden.

- Een minderheid (40,5%) geeft aan de norm van minstens 80% werk in of voor de wijk te halen. Voor bijna de helft (48,9%) geldt dat hier minder dan 80% van de werktijd aan wordt besteed.
- Opmerkingen bij open vragen over tijdsbesteding hebben met name betrekking op het draaien van niet-wijkgerelateerde diensten (noodhulp, horeca, etc.). Daarnaast wordt verwezen naar de tijd die gaat zitten in administratieve taken. Hoewel de administratie uiteraard niet alleen e-mail behelst, is bijna de helft (47,6%) het eens met de stelling “ik ontvang zoveel e-mail dat ik er niet goed van word”.
- Voor de meeste wijkagenten geldt dat er (nog) geen gebruik wordt gemaakt van sociale media, zoals twitter en facebook, in de communicatie met burgers. Slechts 21,2% benut sociale media en 63,7% doet dit niet.
- Er is de wijkagenten ook gevraagd naar ervaringen met bedreiging en intimidatie door burgers. Het merendeel (76,4%) lijkt bedreiging en intimidatie niet te zien als iets waar wijkagenten regelmatig mee te maken krijgen. Bijna tien procent (9,3%) zegt dat wijkagenten geregeld worden bedreigd of geïntimideerd door burgers. Over de persoonlijke situatie zegt meer dan een kwart (26,4%) in het afgelopen jaar door burgers te zijn bedreigd of geïntimideerd.
- Wijkagenten waarderen hun functie in hoge mate. Meer dan driekwart (76,7%) is het eens met de stelling “Ik heb de leukste politiebaan die er is”. Bijna de helft (48,8%) geeft echter wel aan dat de functie van wijkagent in het korps wordt onderschat. Daarnaast frustreert het bijna de helft (47,3%) dat ze door autoriteiten en het korps niet altijd in staat worden gesteld om hard genoeg op te treden tegen criminelen in de wijk.
- We hebben de respondent gevraagd een rapportcijfer te geven aan de politiechefs in het korps voor de sturing van wijkagenten. De uitkomst blijkt een magere voldoende: het gemiddelde rapportcijfer is een 6,1. Bovendien geeft maar liefst bijna een derde (30,3%) een onvoldoende. Daarnaast worden er redelijk wat zevens uitgedeeld (28,5%), en geeft een kleine categorie een 8 of hoger (16,9%).

Tabel 3. Stellingen over de functie van wijkagent

	Zeer oneens	Oneens	Neutraal	Eens	Zeer eens
Als ik niet (op straat) in de wijk aanwezig ben, kan ik wel veel betekenen voor de wijk (n=844)	2,3	13,2	20,4	56,2	7,9
Ik werk tenminste 80% van mijn tijd in of voor of in de wijk (n=838)	16,6	32,3	10,6	28,8	11,7
Ik werk max. 65% van mijn tijd in of voor de wijk (n=842)	14,6	33,8	12,4	32,5	6,7
Ik ontvang zoveel mail dat ik er niet goed word (n=848)	22,4	21,7	28,4	36,1	11,4
Ik maak bij communicatie met burgers gebruik van sociale media (b.v. twitter, hyves of wijkgerichte websites) (n=848)	22,3	41,4	15,2	17,5	3,7
Wijkagenten worden geregeld bedreigd of geïntimideerd door burgers (n=836)	26,4	49,6	14,6	9,1	0,2
Ik ben in het afgelopen jaar bedreigd of geïntimideerd door burgers (n=850)	33,2	34,4	6,1	22,4	4,0
Ik heb de leukste politiebaan die er is (n=850)	0,6	5,8	16,9	48,6	28,1
De functie van wijkagent wordt in mijn korps onderschat (n=848)	5,1	28,4	17,7	36,7	12,1
Een goede wijkagent kan in elke wijk goed werk leveren (n=847)	2,2	17,8	10,9	52,8	16,3
Het frustrereert wijkagenten dat korps en autoriteiten hen niet in staat stellen hard genoeg op te treden tegen criminelen (n=841)	2,0	22,7	27,9	37,9	9,4

Citaten

We presenteren een selectie van opmerkingen die respondenten in de vrije ruimte van het digitale survey maakten. Over de functie:

“Ik zou de functie opwaarderen. Het betreft een moeilijke en zware functie. Ook het imago zou ik opwaarderen. Wij combineren in dit korps veel taken waaronder operationele aansturing, onderzoeken, horecadiensten e.d. binnen de functie van wijkagent. Ook draai ik in mijn gebied alle evenementen, zowel de voorbereiding, analyses als de operationele aansturing.”

“Ik zou duidelijker aangeven waar de prioriteiten in het werk (horen te) liggen. Nu is de wijkagent een duizendpoot die alles een beetje probeert te doen.”

“Ik zou proberen om (kort door de bocht) ballen te tonen richting de politiek. Op dit moment is er gewoonweg te veel serieus politiewerk en te weinig politiecapaciteit en de bezuinigingen gaan maar door. Niemand durft dit richting de politiek te verkondigen, uit angst dat ze dan zeggen, als jij het niet kunt, dan moet een ander het maar proberen. Het begint op een luchtballon te lijken, waarbij wij op straat ons hart vast houden, wanneer deze "bom" barst. Daarbij lijkt het er wel op, dat er te veel werkgroepen en werkgroepjes, alsmede afdelingen en projectgroepen zijn, die allemaal iets vinden en dat dan neerleggen bij een overbelaste wijkagent. In aantal zijn de wijkagenten op sterkte (is subsidie gekoppeld), maar in de praktijk vangen de wijkagenten de gaten op, die daardoor zijn ontstaan. Daarbij is er na de wijkagent niets meer, zodat die niet meer door kan schuiven en probleemhouder wordt op werkelijk elk gebied. Mij lijkt dat je als organisatie hierover moet nadenken en moet zorgen dat je de wijkagent niet laat opdraaien voor een organisatie die het werk gewoonweg niet meer aankan. Maak keuzes en durf dat te verkondigen richting politiek en richting burgers.”

Respondenten plaatsten veel opmerkingen over de tijdsbesteding:

“Ik zou ervoor zorg dragen dat alle wijkagenten voor 100% wijkagent kunnen zijn. En dus niet in de noodhulp worden ingezet.”

“Ik zou willen dat de wijkagent de ruimte zou krijgen om daadwerkelijk meer met zijn wijk bezig te kunnen zijn en niet een groot gedeelte van zijn kostbare tijd bezig moet zijn met allerlei klusjes en ondersteunende zaken die niet op zijn wijk betrekking hebben. Dat is bij onze wijkorganisatie in ieder geval wel aan de orde, dit komt mede omdat het wijkteam (praktisch gezien) voor 80% uit wijkagenten bestaat en voor slechts 20% uit overige wijkteamleden. Dus als er iets gedaan moet worden, is de wijkagent al gauw aan de beurt.”

“100 % besteding voor de wijk. Nu gaat te veel tijd verloren door overleg en noodhulp. Met name in de vakantieperiodes wordt de wijkagent gebruikt voor noodhulp. Komt dan de wijk praktisch niet meer in, terwijl dan juist de jeugd en overige problemen op straat zichtbaar zijn.”

“Wijkagenten volledig vrij maken voor het werk. Op dit moment heb ik netto 40% van mijn tijd beschikbaar.”

“Ik zou de wijkagent ook wijkagent laten zijn. Dat moet dan betekenen dat de rol van alleskunner (lees noodhulpdiensten, dagcoördinator, coach, intaker) van de baan gaat en dat hij zijn tijd ook daadwerkelijk in en voor de wijk kan gebruiken. 80% is een droom, 65% zou ik willen en ik ben al blij wanneer dit 25% zou zijn. We willen graag wijkagenten, laat het ze dan ook zijn.”

3. Over partners (in de wijk)



“Ik zou het belang van de wijkagent steviger uitdragen. Partners weten jou wel te vinden, maar andersom geven ze niet thuis.”

Hoofdconclusie

Woningbouwcorporaties zijn de favoriete partner van de wijkagent: 81,9% van de respondenten heeft (veel) vertrouwen in deze partner. Er is onder wijkagenten een solide draagvlak voor burgemeesters en 'hun' veiligheidsambtenaren, bewonersorganisaties, onderwijsinstellingen en gemeentelijke toezichthouders. Veel wijkagenten (72,3%) vinden dat wijkbewoners bereid zijn mee te werken aan een veilige buurt, al vindt een bescheiden percentage (36,1%) dat de zelfredzaamheid in zijn of haar wijk groot is.

Resultaten

Hoe denken wijkagenten over de inwoners van hun wijk? In de enquête zijn enkele stellingen voorgelegd over burgers. In tabel 4 worden de antwoorden op deze stellingen gepresenteerd.

- Over het algemeen wordt de inzet van burgers voor een veilige wijk als redelijk goed bestempeld. De respondenten geven aan dat wijkbewoners bereid zijn mee te werken aan een veilige buurt (72,3%). Burgers zijn volgens wijkagenten bereid informatie te verschaffen over criminaliteit en overlast (70,8%). De zelfredzaamheid wordt minder hoog ingeschat, want iets meer dan een derde (36,1%) onderschrijft de stelling "de zelfredzaamheid in mijn wijk is groot" (37,3% geeft een neutraal antwoord).
- Over de het aantal inwoners in de wijk lijkt men redelijk tevreden. Een laag percentage (14,5%) geeft aan dat de wijk teveel inwoners heeft om een goed netwerk op te bouwen.
- Hoewel meer dan een derde (35,3%) vindt dat een belangrijke groep wijkbewoners de politie op afstand houdt, is maar een veel kleiner deel van mening dat zijzelf (de wijkagent) op afstand worden gehouden (16,7%). De wijkagent meent beter in staat te zijn contact te maken met wijkbewoners dan andere politiemensen.
- Wijkagenten zijn kritisch over media en politici. Slechts 18,7% vindt dat politici zich bij uitspraken baseren op solide wijkkennis. Deze score pakt voor media slechts een fractie gunstiger uit: 18,8%.

Tabel 4. Stellingen over de wijk

	Zeer oneens	Oneens	Neutraal	Eens	Zeer eens
De mensen in mijn wijk zijn bereid mee te werken aan een veilige buurt (n=851)	0,7	8,0	19,0	65,7	6,6
De mensen in mijn wijk zijn bereid om mij informatie te geven over criminaliteit en overlast (n=851)	0,7	7,8	20,7	66,6	4,2
De zelfredzaamheid in mijn wijk is groot (n=851)	4,1	22,6	37,3	33,6	2,5
De media schrijven over de veiligheid in mijn wijk, zonder dat ze goed op de hoogte zijn (n=823)	0,7	18,1	36,2	39,2	5,7
Politici spreken over mijn wijk, maar zijn niet goed op de hoogte (n=808)	0,9	17,8	35,0	38,2	8,0
Mijn wijk telt te veel inwoners of bezoekers om een goed netwerk op te kunnen bouwen (n=846)	8,7	62,6	14,1	11,8	2,7
Een belangrijke groep mensen in mijn wijk houdt de politie graag op afstand (n=836)	3,2	40,1	21,4	30,4	4,9
Een belangrijke groep mensen in mijn wijk houdt de wijkagent / mij graag op afstand (n=845)	6,3	55,7	21,3	14,9	1,8

De enquête vraagt respondenten ook naar de mate van waarin ze vertrouwen stellen in partners. Tabel 5 geeft een overzicht.

- De burgemeester geniet veel vertrouwen van wijkagenten: 68,3% heeft (veel) vertrouwen. Een kleine meerderheid (54,7%) heeft (veel) vertrouwen in de gemeenteambtenaren.
- De helft (50,2%) heeft (veel) vertrouwen in de korpsleiding en 14,9% weinig tot geen vertrouwen. Het Openbaar Ministerie geniet relatief weinig vertrouwen: slechts 37,4% heeft (veel) vertrouwen en 25,8% geen of weinig vertrouwen.
- Woningcorporaties scoren goed. Maar liefst 81,9% zegt (veel) vertrouwen in hen te hebben. Ook ten aanzien van onderwijsinstelling is een groot deel positief (70,2%). Bewonersorganisaties en gemeentelijke toezichthouders kunnen rekenen op het vertrouwen van een ruime meerderheid van de respondenten met scores van 63,9% respectievelijk 60,8%.

- Het jongerenwerk of welzijnswerk scoort minder goed: iets meer dan de helft (50,8%) geeft aan (veel) vertrouwen te hebben en bijna een kwart (24,2%) heeft weinig of geen vertrouwen. Voor de belastingdienst geldt dat een kleine meerderheid positief is (53,9%) en 39,7% antwoordt neutraal, klaarblijkelijk omdat ze weinig samenwerken met de belastingdienst.
- Religieuze instellingen genieten het vertrouwen van een derde van de respondenten (34,2%). Veel wijkagenten hebben weinig van doen met dit soort instellingen, want een kleine meerderheid (52,8%) antwoordt neutraal.
- Politici en journalisten komen er, tot slot, het slechtst vanaf: 40,6% heeft weinig of geen vertrouwen in politici. Voor journalisten komt deze score uit op 47%.

Tabel 5. Vertrouwen in partners

	Geen vertrouwen	Weinig vertrouwen	Neutraal	Vertrouwen	Veel vertrouwen
Burgemeester (n=833)	0,7	6,2	24,7	53,3	15,0
Gemeenteambtenaren (n=853)	1,6	16,1	27,7	49,5	5,2
OM (n=850)	2,9	22,9	36,7	35,6	1,8
Korpsleiding (n=849)	1,8	13,1	35,0	45,5	4,7
Jongerenwerk / Welzijnswerk (n=849)	4,6	19,6	25,1	44,1	6,7
Gemeentelijke toezichthouders (n=840)	2,6	13,5	23,1	54,5	6,3
Woningbouwcorporaties (n=847)	0,2	4,7	13,2	65,8	16,1
Bewonersorganisaties (n=838)	0,1	5,5	30,5	57,2	6,7
Belastingdienst (n=758)	0,9	5,4	39,7	49,7	4,2
Religieuze instellingen (n=758)	2,8	10,2	52,8	32,8	1,5
Onderwijsinstellingen (n=842)	0,4	4,2	24,2	64,7	6,5
Politici (n=819)	10,1	30,5	43,7	15,3	0,4
Journalisten (n=814)	17,1	29,9	39,8	13,0	0,2

Citaten

Een selectie van opmerkingen die respondenten maakten over partners:

“Er zou een heldere lijn uitgezet moeten worden richting de burgers waar de wijkagent nu wel en niet voor is, zodat de partners (zorgverleners / gemeente etc.) eerder bereikt worden door de burgers en niet altijd via een wijkagent. Duidelijkheid is altijd beter dan het pappen en nat houden.”

“Ik zou de wijkagenten meer hun werk op straat laten doen, minder in het bureau en minder overlegstructuren. De kerntaken duidelijk laten zijn en netwerkpartners zouden meer aangestuurd moeten worden door gemeente.”

“Binnen de driehoek zou ik de burgemeester verzoeken meer druk op zijn ambtenaren uit te oefenen, zodat zij sneller en effectiever hun werk doen en luisteren naar de inbreng van de politie.”

“Ik zou de hulpverlenende organisaties verplichten om ook 24-uurs bereikbaarheid te hebben en dit NIET alleen via een zogenaamde "loketfunctie ". Meer "zaken" die nog steeds naar de politie (lees: de wijkagent) gaan, beter aan de voorkant screenen en daar (bij de betreffende hulpverlenende instantie) neerleggen waar ze ook thuis horen. Als wijkagent voel je je de "vuilnisbak " voor alle meldingen omdat wij immers 24-uurs bereikbaarheid hebben en waar blijft de hulpverlening ? Niet bereikbaar. Heel veel zaken die bij de externe partners worden gemeld worden vaak doorverwezen naar de politie terwijl ze deze zelf moeten oppakken.”

“Ik zou het belang van de wijkagent steviger uitdragen. Partners weten jou wel te vinden, maar andersom geven ze niet thuis.”

“Wij hebben te weinig capaciteit, met als gevolg dat ik zelf ook regelmatig in de noodhulp zit en veel werk oloop dat vervolgens weer tijdens mijn wijkuren afgehandeld moet worden. De politiek praat alleen maar over de politie en doet loze beloftes. Ze zijn geen betrouwbare partner.”

“De informatiedeling met woningbouwcorporatie zit in de lift. Journalisten zijn *killing* voor mijn werk en zeer onbetrouwbaar. Het zijn sensatiezoekers en goed nieuws is geen nieuws voor hen. Door een hoop organisaties wordt teveel gekeken naar wat er niet kan in plaats van wat er wel kan. Ketenpartners moeten meer "out of the box" gaan denken. Jongerenwerkers hebben te weinig grip op afglijdende jongeren.”

“Ik zou bij het OM eens duidelijk maken dat de politie van hen wel eens meer draagvlak mag krijgen.”

Ook over de wijk:

“We worden op dit moment uit de wijken gehaald, door het sluiten van kleine bureaus in de dorpen en kleine kernen. Er gaat daardoor veel tijd (efficiency) verloren aan reistijden. Ook computersystemen zijn dan alleen bereikbaar op afstand en daar gaat ook veel tijd in zitten. Burgers moeten verder rijden om afspraken te maken met politie en wijkagenten. De grotere bureaus puilen uit met collega's en daar zijn te vaak te weinig (rustige) werkplekken.”

“Beloften maken schuld. De wijkagent dient de spil, de as, te zijn bij de bevolking, hetgeen nu niet zo is. Men zou meer naar de burger moeten luisteren, wat zij willen, wat hun speerpunten zijn, waar zij overlast van ondervinden. Niet wat de politieorganisatie belangrijk vindt. De bevolking zou veel meer zelfredzaam moeten worden. De wijkagent kan hierbij een grote rol spelen. Betrek de burger bij zaken, zodat het iets van hen wordt.”

“Projectmatige inzet in de wijk gebeurt te weinig en daardoor lopen we te vaak achter de feiten aan. Natuurlijk doe je vaak een beroep op de verantwoordelijkheden van partners en de zelfredzaamheid

van de wijkbewoner. Maar als je als politie te vaak moet afhaken gaat dit ten koste van het vertrouwen in de wijkagent...en dus van de politie.”

“De wijkagent ook weer huisvesten in de wijk! Daardoor verliezen wij straat informatie. De drempel is veel te hoog voor mensen om eerst 10-15 km te moeten rijden/fietsen om een tussen neus- en lippenverhaal te vertellen. Je moet makkelijk te bereiken zijn en het liefst op de hoek zitten van de burger waar jij de wijkagent van bent! Om mij te mogen spreken (en ik ben de enige wijkagent in die wijk), moeten mensen hun auto betaald parkeren en vervolgens nog een eind lopen, om vervolgens ook nog eens de kans te lopen dat ik er niet ben en dat ze dan nog worden weggestuurd ook.”

“Meer wijkagenten, zodat er kleinere wijken ontstaan. Ik heb 20.000 inwoners in mijn wijk en dat is ondanks dat je met zijn tweeën op de wijk zit erg veel. Want veel mensen betekent veel mail, veel belletjes, terugbelverzoeken, veel afspraken op locatie maken, een groot gebied om te surveilleren, etc.”

4. Over de organisatie



“Ik zou de wijkagent minder opdrachten en meer vertrouwen geven”.

Hoofdconclusie

De wijkagenten zijn positief over de samenwerking met de wijkpolitie, maar ze tonen zich kritisch over (het functioneren van) de politieorganisatie. Volgens een ruime meerderheid (68,3%) reageert de wijkpolitie adequaat bij vragen van een wijkagent en driekwart zegt over voldoende beleidsvrijheid te beschikken. Een zeer ruime meerderheid van de wijkagenten vindt dat administratieve verplichtingen hen van het politiewerk afhouden en vindt de ICT-structuur ronduit slecht. Slechts een derde van de wijkagenten meent dat het korps hen goed heeft voorbereid op de functie van wijkagent. Korpsen hebben volgens driekwart van onze respondenten moeite om de kwaliteit van een wijkagent te bepalen.

Resultaten

Tabel 6 geeft een overzicht van de antwoorden op stellingen over de politieorganisatie. Wijkagenten over de korpsen:

- Een ruime meerderheid (68,3%) vindt dat de wijkpolitie adequaat reageert bij vragen van een wijkagent. Ruim driekwart van de wijkagenten voorziet de teamchef regelmatig van advies (77,3%).
- Meer dan een derde van respondenten (35,5%) geeft aan dat de (informatie)organisatie overspoeld wordt indien alle problemen zouden worden 'gesignaleerd' door wijkagenten. Een kwart van de wijkagenten (25,7%) stelt dat er meer criminele jeugdgroepen in beeld komen, als zij alles wat ze weten invullen op de vragenlijsten van de zogenoemde shortlistmethodiek.
- Een groot deel geeft te kennen dat administratieve verplichtingen hen van het politiewerk afhoudt. Maar liefst 86,9% is het met deze stelling eens. Deels kan dit te wijten zijn aan een gebrekkige ICT-structuur: 82,2% vindt de ICT-structuur van de politie een schande. Ook bij open vragen wordt hier regelmatig aan gerefereerd.
- Wijkagenten zijn niet tevreden over de manier waarop beoordelingen plaats vinden: 70,2% vindt dat dit te veel gebeurt op basis van makkelijk meetbare resultaten. Daarnaast heeft de organisatie volgens driekwart (74,8%) moeite met het bepalen van de kwaliteit van een wijkagent. Precies 68,9% van de respondenten stelt dat er voor (goede) wijkagenten meer mogelijkheden zouden moeten zijn om verticale promotie in 'de lijn' te maken.
- Ruim twee vijfde vindt dat korpsen te veel verwachten van wijkagenten (41,9%) en dat chefs onvoldoende begrijpen van het werk van wijkagenten (42,5%). Minder dan een derde (31,7%) vindt dat het korps hen goed heeft voorbereid op de wijkagentenfunctie. Ruim driekwart van de wijkagenten (76,6%) vindt wel dat zij voldoende beleidsvrijheid hebben om hun werk op een verstandige manier te kunnen doen.

- De wijkagenten is ook gevraagd naar het verstrekken van criminele informatie aan andere agenten. Een kleine groep (9,4%) vindt dat dit hun positie in de wijk in gevaar brengt.

Tabel 6. Stellingen over de organisatie

	Zeer oneens	Oneens	Neutraal	Eens	Zeer eens
Als ik de wijkpolitie wat vraag te doen, dan gebeurt dat (n=822)	1,3	7,8	22,5	63,1	5,2
Ik geef de teamchef geregeld advies (n=851)	0,4	5,1	17,3	67,2	10,1
Als ik alle problemen 'signaleer', dan wordt de (informatie)organisatie overspoeld (n=845)	2,1	32,3	30,1	29,0	6,5
Als wijkagenten alles wat ze weten invullen op vragenlijsten van de shortlistmethodiek, levert dit meer 'criminele jeugdgroepen' op (n=820)	4,9	42,4	28,9	21,3	2,4
Administratieve verplichtingen houden me af van politiewerk (n=853)	0,5	4,8	7,9	52,2	34,7
De ICT-infrastructuur van de politie is een schande (n=846)	0,7	5,0	12,1	32,6	49,6
Politiekorpsen verwachten te veel van wijkagenten (n=846)	1,4	22,8	33,8	35,3	6,6
Ik heb voldoende beleidsvrijheid om mijn werk te doen op een manier die ik verstandig vind (n=854)	2,3	8,3	12,6	65,7	11,0
Bij beoordelingen gaat het te veel om gemakkelijk meetbare resultaten (n=839)	0,8	12,4	16,6	49,5	20,7
De politieorganisatie heeft moeite om de kwaliteit van een wijkagent te bepalen (n=845)	0,4	7,7	17,2	58,2	16,6

Tabel 6 (vervolg). Stellingen over de organisatie

	Zeer oneens	Oneens	Neutraal	Eens	Zeer eens
Als ik criminele informatie deel met collega's, loopt mijn positie in de wijk gevaar (n=848)	8,5	61,1	21,1	8,3	1,1
Politiechefs in mijn korps begrijpen het werk van wijkagenten goed (n=844)	2,8	19,0	35,4	40,3	2,5
Goede wijkagenten zouden meer mogelijkheden moeten krijgen om -b.v. via OLL-verticale promotie in 'de lijn' te maken (n=839)	1,2	4,4	25,5	48,4	20,5
Het korps heeft me goed voorbereid op de functie van wijkagent (n=851)	10,6	32,0	25,7	27,6	4,1

Citaten

Uit de open antwoorden blijkt dat agenten het nodige willen veranderen aan de organisatorische positie van de wijkagent. Respondenten zouden meer personele en facilitaire ondersteuning op prijs stellen:

“Ik zou de wijkagent minder opdrachten en meer vertrouwen geven. Tevens meer daadwerkelijke steun van het wijkteam aan de wijkagent. Het wijkteam laten werken zoals de wijkagent dat wil hebben.”

“Ik zou ervoor zorgen dat er voldoende capaciteit komt om de wijkagent te ondersteunen. Nu heb ik het gevoel dat ik er vaak/meestal alleen voor sta. Dat kunnen de collegae niet helpen omdat zij ook volgestopt worden met opdrachten.”

“Ik zou in materiaal en middelen ondersteuning faciliteren. Het komt nog vaak voor dat de wijkagent geen vervoer heeft om zijn/haar werk uit te voeren. Ook bijvoorbeeld communicatieapparatuur met fotosnufjes. Een omslag maken in de negatieve imago/benaming van “wijkagent”. De burger en instanties denken vaak dat de wijkagent er is voor burenruzies en voor ieder wissewasje, net als de bromsnor van vroeger die een soort wijkzuster was. Voor de collega's zou ik ook het negatieve imago weg willen werken, omdat zij vaak denken dat de wijkagent maar wat aanklungelt omdat er geen transparantie in de functie van wijkagent is. Verder zou ik meer ondersteuning in personeel geven aan de wijkagent, zodat die bij afwezigheid de collega's opdrachten kan laten uitvoeren. Verder zou ik meer info willen ontvangen of samenwerking wensen met een RID/CIE. Maar ook eenvoudig een burgerfiets voor burgerdiensten en een verdekt draagmiddel zouden wenselijk zijn.”

Er werden opmerkingen geplaatst over een flexibelere indeling van de werktijd:

“Uitgeroosterd worden, zodat je zelf kunt bepalen wanneer en waar je werkt met uiteraard achteraf verantwoording. Steun in de vorm van één of meerdere collega's en het serieus oppakken van problemen waar de wijk mee zit.”

“Ik zou de wijkagenten flexibel laten werken en vrijheid geven in het indelen van hun werktijd. Digitale mogelijkheden bevorderen, zodat thuiswerken ook mogelijk is.”

“Meer bewegingsvrijheid (flexibiliteit) en administratieve ondersteuning.”

Er wordt aangedrongen op betere beoordeling van het functioneren van de wijkagent:

“Minder cijfermatige afrekening maar meer de beleving voor- en achter de cijfers. We werken nu te veel in een cijfermatige verantwoordings- en afrekeningscultuur.”

“De wijkagent ruimte en vertrouwen geven. Prestaties van de wijkagent anders meten dan via het aantal bekeuringen.”

“Als korpschef zou ik alle bureauchefs duidelijk maken wat de functie wijkagent inhoudt en waar men rekening mee moet houden en dat er gelijkheid in handelen en beoordelen gaat komen naar aanleiding van de gemaakte afspraken. Al zijn de wijken verschillend, de functie-eisen blijven dezelfde.”

“Het is erg moeilijk om ons werk in cijfers te verantwoorden. Mijn werk betekent WIJKagent, dus wil ik zelf ook graag in de wijk zijn en willen de burgers mij daar ook graag zien. Dus geef wijkagenten de vrijheid om zelf te bepalen of ze er neventaken bij kunnen en willen hebben (wijkgerelateerd uiteraard). Verder vind ik het een schande om te zien dat de nieuwe functie van Wijkagent B in sommige bureaus ingevuld wordt als één of andere beleidsfunctie. Dus, uniform aan en hup de wijk in met die collega's. Mogen ze iets meer binnen zitten (in uniform) om de B taken uit te voeren. (...) Over de vraag over verticaal doorstromen. Sommige wijkagenten zijn echt supergoed en zitten in hun maximale schaal. Kijk naar het loongebouw en ontdek het zelf: missen we de rang hoofdbrigadier er niet tussen? Een motivatie en behoud voor de ervaren wijkagent die nog steeds iedere dag met veel plezier en enthousiasme de wijk in gaat.”

“Ik zou de wijkagent meer administratie uit handen nemen en op maat belonen voor zijn werk (afhankelijk van werkdruk/last en wijk). Daarbij zou ik wel een vastgesteld opleidingsniveau eisen met als doel een uniforme werkwijze/kwaliteit van het geleverde werk.”

5. Over opsporing



“Wat er gedaan moet worden om een bekende harddrugsdealer (aan jeugd) aan te pakken is te gek voor woorden. Het duurt allemaal te lang en het gaat over zoveel schijven voordat er eens iets gedaan wordt.”

Hoofdconclusie

De afstand tussen wijkagenten en 'opsporing' is te groot. Bijna de helft van de respondenten (49,4%) vindt dat het onvoldoende lukt om een opsporingsonderzoek te starten bij criminele activiteiten in de wijk. Een duidelijke meerderheid (59,1%) ziet criminelen rondlopen die nooit of veel te weinig worden aangepakt. Een meerderheid (56,1%) vindt dat burgers juist bereid zijn (criminele) informatie te verschaffen als de wijkagent zo nodig stevig optreedt.

Resultaten

- Bijna de helft van de agenten (49,4%) geeft aan dat het onvoldoende lukt om een opsporingsonderzoek op te starten bij criminele activiteiten in de wijk. Daarnaast geeft een nog groter deel (59,1%) aan veel criminelen te zien die nooit of veel te weinig aangepakt worden.
- Hoewel de helft (50,5%) te kennen geeft dat wijkagenten vaker opsporingsinformatie aan andere afdelingen zouden moeten verstrekken, blijkt uit de reacties in de vrije ruimte dat de aangeleverde informatie onvoldoende of niet wordt benut. Een respondent geeft expliciet aan dat dit het geval is: "M.b.t. vraag 46 (wijkagenten moeten vaker criminele informatie verstrekken) wil ik nog opmerken dat ik voldoende informatie genereer en het Korps in breng (namen van overvallers krijgen ze op een presenteerblaadje aangereikt), echter de reacties van mijn Recherche Afdeling, waaronder ons bureau valt, zijn nihil".
- Bijna een derde van de respondenten (32,3%) vindt dat burgers criminele informatie beter aan Meld Misdaad Anoniem kunnen doorgeven dan aan de wijkagent.
- Een meerderheid (56,1%) is het eens met de stelling dat juist als duidelijk is dat de wijkagent zo nodig stevig optreedt, mensen bereid zijn informatie te geven.
- Bijna 40% van de respondenten vindt dat er meer ruimte zou moeten zijn voor de wijkagent bij de aanpak van huiselijk geweld.

Tabel 7. Stellingen over handhaving en opsporing

	Zeer oneens	Oneens	Neutraal	Eens	Zeer eens
Bij criminele praktijken in de wijk, lukt het de wijkagent onvoldoende om een opsporingsonderzoek op te starten (n=847)	1,1	25,1	24,3	40,7	8,7
Ik zie veel criminelen die nooit of veel te weinig aangepakt worden (n=843)	0,6	16,3	24,1	46,9	12,2
Wijkagenten zouden vaker opsporingsinformatie aan andere (gespecialiseerde) afdelingen moeten verstrekken (n=848)	0,5	16,6	32,4	44,8	5,7
Bij de aanpak van huiselijk geweld zou er meer ruimte moeten zijn voor (wijk)agenten, zodat maatwerk mogelijk is (n=842)	2,4	24,6	33,7	35,4	3,9
Juist als duidelijk is dat de wijkagent zo nodig stevig optreedt, zijn mensen bereid informatie te geven (n=839)	1,7	16,1	26,1	50,5	5,6
Mensen kunnen beter Meld Misdaad Anoniem bellen, dan dat ze criminele informatie geven aan de wijkagent (n=846)	8,5	34,3	24,9	27,1	5,2

Citaten

De onderstaande opmerkingen vormen een greep uit de open antwoorden bij survey-vragen over opsporing. De citaten onderstrepen dat de afstand tussen wijkagenten en ‘opsporing’ (te) groot is:

“De afstand tussen wijkagent en opsporing is te groot. Er is een kloof, met name gezien vanuit de opsporing. Mijns inziens is dat een kwestie van vertrouwen en overschatting van het eigen kunnen van de opsporing. Slechte zaak. Verder zou ik graag zien dat de wijkagent direct invloed heeft op de prioritering van de aanpak van zaken in de buurt. De wijkagent weet tenslotte wat belangrijk is in de buurt en kent z'n pappenheimers.”

“Direct reageren op signalen die een wijkagent over criminelen zaken geeft. Nu laat men veel zaken op zijn beloop en hoopt men dat een en ander doodbloedt.”

“Koppel aan de wijkagent een team met rechercheurs om dadergericht te kunnen werken in de wijk. Informatie over criminelen blijft nu liggen en het traject om een opsporingsonderzoek op te starten is te lang.”

“Ik zou een veel betere verbinding maken met afdeling Opsporing die zelden of niet gebruikt maakt van de wijkagent. Meer prioriteit leggen bij wijkgerichte problematiek in plaats van regionaal. Zorgen dat er veel sneller daadwerkelijk begonnen wordt met de probleemaanpak. Dit verloopt soms erg traag of gebeurt niet. Veelal door de bureaucrativering van diverse verplichte aanvraagformulieren, uitgebreide plannen van aanpak, analyses en trage besluitvorming in de veelheid van overlegvormen e.d. Gevolg: Het bedoelde probleem is veel groter of extreem geworden of achterhaald omdat “de boeven” inmiddels hun werkterrein hebben verlegd.”

“Als door de wijkagent criminele activiteiten worden aangeleverd dan is het niet vanzelfsprekend dat dit opgepikt wordt. Heeft alles te maken met capaciteit (personeel). Dit werkt erg frustrerend. Wat er gedaan moet worden om een bekende harddrugs dealer (aan jeugd) aan te pakken is te gek voor woorden. Het duurt allemaal te lang en het gaat over zoveel schijven voordat er eens iets gedaan wordt.”

6. Tijd voor de wijk?



“Ik zou meer sturen op uren voor wijkagent. Je kunt en mag als organisatie veel vragen van wijkagenten, maar geef ze dan ook de tijd en ruimte om het werk goed te kunnen doen. Lopende zaken oppakken, lukt goed. Om de wijk in te gaan om je contacten te onderhouden of te vernieuwen, lukt niet door tijdgebrek.”

Hoofdconclusie

Wijkagenten die minder dan 80% van hun tijd in of voor de wijk werken zijn minder positief of negatiever over hun werk dan collega's die de 80%-norm wél zeggen te halen.

Wijkagenten die de 80%-norm niet halen, zijn met name kritischer over de mogelijkheden om op te treden tegen criminelen. Ze ervaren minder beleidsvrijheid en ze zijn kritischer over de politieorganisatie en over blauwe bazen.

Resultaten

Bijna de helft van de wijkagenten zegt minder dan 80% van de arbeidstijd in of voor de wijk te werken. We hebben gekeken welke invloed dit heeft op de antwoorden op de vragen in ons survey. De verschillen tussen wijkagenten die de 80%-norm wél of niet halen, zijn betekenisvol. De uitvoering en de werktevredenheid worden aangetast als de 80%-norm niet gehaald wordt. Voor **de categorie die de 80%-norm niet haalt** geldt het volgende:

- Ze vinden de term bruggebouwer minder van toepassing op hun functie. Ook hebben zij minder het idee dat ze iets kunnen betekenen voor de wijk als zij niet in de wijk aanwezig zijn.
- Ze zijn negatiever over de administratieve kanten van het werk: ze geven vaker aan zo veel e-mail te ontvangen dat ze er niet goed van worden, dat administratieve verplichtingen hen van het politiewerk afhouden en ze zijn negatiever over de ICT.
- Deze categorie ervaart minder respons op verzoeken aan de wijkpolitie: 64% geeft aan dat de wijkpolitie adequaat reageert als men iets vraagt, tegenover 74% van de categorie die wel meer tijd in of voor de wijk werkt. Men geeft ook minder vaak advies aan de teamchef.
- Ze vinden minder vaak dat ze de leukste politiebaan hebben die er is. Verder vindt een grotere categorie dat de functie van wijkagent wordt onderschat en is men vaker gefrustreerd dat het korps en de autoriteiten hen niet in staat stelt om op te treden. Ook vindt men vaker dat politiechefs hun werk niet begrijpen en politiechefs in het korps krijgen van een meerderheid uit deze categorie een onvoldoende als rapportcijfer voor de aansturing van wijkagenten. De korpsleiding geniet slechts het vertrouwen van een minderheid (41,5%), terwijl die score uitkomt op 63,8% onder wijkagenten die de 80%-norm wel halen.
- Er is ook een groot verschil op het gebied van beleidsvrijheid. Maar liefst 89,1% van de wijkagenten die de 80%-norm halen, vindt de beleidsvrijheid voldoende. Dat geldt voor (maar) 68% van de wijkagenten die minder tijd in of voor de wijk kunnen werken.
- Wijkagenten die de 80%-norm niet halen, vinden vaker dat zij criminelen zien die niet of te weinig worden aangepakt. Ook geven zij aan meer moeite te hebben met het starten van een opsporingsonderzoek.

- Minder dan een kwart van de agenten die onder de 80%-norm zegt te blijven (24,7%), vindt dat het korps hen goed heeft voorbereid op de wijkagentenfunctie. Onder agenten die de norm wel menen te halen, komt deze score uit op 44,8%.

Tabel 8. Verschillen tussen wijkagenten die meer of minder dan 80% voor of in de wijk werken

	Antwoorden van agenten die minder dan 80% voor of in de wijk werken	Antwoorden van agenten die 80% of meer voor of in de wijk werken
Vindt de term bruggenbouwer van toepassing op de functie	65,6 (zeer) van toepassing	74,2 (zeer) van toepassing
Als ik niet (op straat) in de wijk aanwezig ben, kan ik wel veel betekenen voor de wijk	55,5 (zeer) eens	73,5 (zeer) eens
Ik ontvang zoveel mail dat ik er niet goed van word	53,2 (zeer) eens	40,4 (zeer) eens
Ik heb de leukste politiebana die er is	73,3 (zeer) eens	82,8 (zeer) eens
De functie van wijkagent wordt in mijn korps onderschat	58,8 (zeer) eens	35,4 (zeer) eens
Het frustrereert wijkagenten dat korps en autoriteiten hen niet in staat stellen hard genoeg op te treden tegen criminelen	53,7 (zeer) eens	40,4 (zeer) eens
Als ik de wijkpolitie wat vraag te doen, dan gebeurt dat	64,0 (zeer) eens	74,0 (zeer) eens
Ik geef de teamchef geregeld advies	73,3 (zeer) eens	83,7 (zeer) eens
Administratieve verplichtingen houden me af van politiewerk	93,2 (zeer) eens	78,8 (zeer) eens
De ICT-infrastructuur van de politie is een schande	87,7 (zeer) eens	75,0 (zeer) eens
Ik heb voldoende beleidsvrijheid om mijn werk te doen op een manier die ik verstandig vind	68,0 (zeer) eens	89,1 (zeer) eens
De politieorganisatie heeft moeite om de kwaliteit van een wijkagent te bepalen	78,7 (zeer) eens	69,1 (zeer) eens
Het korps heeft me goed voorbereid op de functie van wijkagent	24,7 (zeer) eens	44,8 (zeer) eens
Politiechefs in mijn korps begrijpen het werk van wijkagenten goed	32,8 (zeer) eens	57,0 (zeer) eens
Bij criminele praktijken in de wijk, lukt het de wijkagent onvoldoende om een opsporingsonderzoek op te starten	52,6 (zeer) eens	44,9 (zeer) eens
Ik zie veel criminelen die nooit of veel te weinig aangepakt worden	63,5 (zeer) eens	54,1 (zeer) eens
Bij de aanpak van huiselijk geweld zou er meer ruimte moeten zijn voor (wijk)agenten, zodat maatwerk mogelijk is	43,1 (zeer) eens	37,7 (zeer) eens
Vertrouwen in korpsleiding	41,5 (veel) vertrouwen	63,8 (veel) vertrouwen
Vertrouwen in belastingdienst	47,8 (veel) vertrouwen	65,0 (veel) vertrouwen
Rapportcijfer politiechefs	57,4 voldoende	82,3 voldoende

7. De wijkagent als korpschef



“Een wijkagent hoort in zijn wijk te zijn. En wel met voldoende tools om zijn werk te kunnen doen. Hoe lastig dit voor politiechefs ook is. Immers, input geeft ook output. Ik heb het idee dat dit niet altijd wordt gewaardeerd, want zo creëer je werk en dus onrust. Direct leidinggevenden begrijpen vaak niet waar het om gaat”.

Voorgestelde veranderingen

Aan het einde van het survey hebben we een open vraag gesteld aan de wijkagenten: Wat zou u veranderen aan de positie en het werk van de wijkagent als u voor een jaar korpschef zou zijn? De respondenten deden de meeste voorstellen over drie thema's:

1. De tijdsbesteding van de wijkagent
2. Opsporing
3. De organisatorische positie van de wijkagent

Ad 1 Tijdsbesteding

Een groot deel van de antwoorden bevat aansporingen om wijkagenten tenminste 80% van hun tijd in hun wijk te laten werken. Op dit moment zegt bijna de helft van onze respondenten dit niet te halen. Ze formuleren langs drie lijnen aanbevelingen:

- Het verminderen van administratieve lasten door administratieve processen efficiënter te organiseren en door wijkagenten op dit punt extra ondersteuning te geven.
- Betere ICT-voorzieningen. Er heerst onvrede over de ICT-structuur en het tijdsverlies dat dit oplevert bij het invoeren en verwerken van informatie.
- Tot slot willen wijkagenten minder vaak ingezet worden voor andere functies, zoals noodhulp- en horecadiensten en evenementen. Respondenten omschrijven de wijkagent als 'gatenvuller', 'afvoerputje' en 'uitzendkracht'.

We citeren:

"Het aanstellen van een administratieve kracht die de door de wijkagent opgedane informatie verwerkt. Informatieafdelingen overvragen de wijkagent met betrekking tot aanlevering van informatie die gewoon al beschikbaar is. Informatieafdelingen zouden juist de wijkagent moeten voeden vanuit de diverse informatiebronnen die zij tot hun beschikking hebben."

"Ik zou ervoor zorgen dat de wijkagent meer op straat kan zijn door betere administratieve ondersteuning en haar/hem niet opzadelen met allerlei extra taken, zoals we die er de laatste jaren hebben bij gekregen."

"Ik zou voorkomen dat de wijkagent voortdurend het afvalputje van de organisatie wordt. Steeds meer taken waar de wijkteams niet meer aan toekomen, worden bij de wijkagent over de schutting gegooid zonder dat daarbij wordt aangegeven wat de wijkagent dan NIET meer hoeft te doen."

"Wat het probleem op onze afdeling is, is dat veel wijkagenten nog ingezet worden in de noodhulp. Hierdoor moet je vaak afspraken afzeggen en lopen onderzoeken niet door, omdat je niet in de wijk kan zijn. Wijkagent uit de noodhulp!"

"Minder handhavingstaken zoals noodhulp en horecadiensten, donkere dagendiensten, alcoholcontroles, doe effe normaal controles, overige verkeerscontroles, voetbaldiensten, overvallendiensten etc. etc. etc. We moeten alles doen."

“Zorgen dat door betere ICT er een betere informatie positie is als je op straat loopt. Systemen moeten buiten door jezelf op eenvoudige wijze geraadpleegd kunnen worden. En door betere ICT de administratie verlichten.”

“Ik zou een nieuwe ICT omgeving laten bouwen. We bewegen ons ICT-matig in het stenen tijdperk.”

“Ik zou wel zodanig de ICT aanpassen dat we veel meer toe gaan naar het één keer invullen / raadplegen van systemen. Hier valt naar mijn mening ontzettend veel tijdwinst te behalen als er slim een invulling aan gegeven wordt. De politie zit binnen door de complexe en vele systemen waarvoor we allemaal apart moeten inloggen met aparte passwords.”

“Tevens zou ik erop toezien dat wij nooit meer een procesbedrijfsysteem krijgen zoals BVH. Dit is / was een regelrechte schande voor de politie. En je als wijsneusjes nu maar afvragen hoe het toch komt dat er te weinig informatie vanuit het blauw komt. Deze mensen die verantwoordelijk zijn voor BVH moesten zich diep schamen.”

“BVH er meteen uit en een gebruiksvriendelijk en tijdbesparend systeem nemen.”

Ad 2 Opsporing

Wijkagenten zijn kritisch over de slagkracht bij opsporing. Bij de open vragen benadrukken ze dat drie zaken dienen te worden verbeterd:

- Er bestaat een kloof tussen de wijkagent en opsporing. Het zijn twee verschillende werelden met te weinig samenwerking.
- Er wordt te weinig gedaan met criminele informatie die door wijkagenten wordt aangeleverd. Er wordt zelden onderzoek opgestart of de informatie blijft (te lang) liggen.
- Bij opsporingsactiviteiten wordt te veel langs wijkagenten heen gewerkt. Zij zijn niet altijd op de hoogte van lopende onderzoeken of van acties van opsporingseenheden.

We citeren:

“Betere ondersteuning door specialistische afdelingen. Zij gaan naar adressen in onze wijk zonder dat wij het vooraf en achteraf weten.”

“De recherche zou de mogelijkheid moeten krijgen om snel en adequaat te reageren op informatie van de wijkagent. Hiervoor zou ruimte gemaakt moeten worden in plaats van de te lange en verregaande onderzoeken die worden gedraaid. Door direct de echte kleine criminaliteit weg te pakken, door snel optreden, zal in de wijk een grotere positieve werking uitgaan van het optreden van de wijkagent en de politie in het algemeen.”

“Ook zou ik de samenwerking tussen bijv. wijkagent-opsporing en andere belangrijke onderdelen van ons korps verbeteren. Met name info over en weer over hetgeen in de wijk plaats vindt of gaat plaatsvinden, maar ook aanvullende info over en weer.”

“Wijkagenten zouden meer richting moeten kunnen geven aan opsporing. Als criminele jeugdgroepen waarover burgers klagen, niet worden aangepakt, dan sta ik in mijn hemd.”

“Ik zou mij dan vooral in willen zetten om het makkelijker te maken voor een wijkagent om voldoende personeel te vergaren voor een groot opsporingsonderzoek naar grotere criminelen.”

“De positie binnen de opsporing. Er wordt namelijk te weinig vanuit de opsporing / recherche gebruik gemaakt van de wijkagent. Informatie vanuit hen wordt niet of nauwelijks gedeeld met de wijkagenten.”

“De wijkagent zou meer terugkoppeling moeten krijgen als er een strafrechtelijk onderzoek in zijn wijk speelt. Dit om op tijd in te kunnen stappen bij verstrekking van informatie richting onderzoeksteam en later richting bewoners om de eventuele onrust te beperken.”

Ad 3 Organisatorische positie

Tot slot gaat een groot gedeelte van de gewenste veranderingen over de positie en waardering van de wijkagent:

- Er zou korpsbreed meer duidelijkheid moeten zijn over de taken van de wijkagent. Wat zijn de belangrijkste taken? Welke zaken kan men wel of niet bij de wijkagent neerleggen en wat mag men van wijkagenten verwachten? Dit moet zowel intern als extern goed gecommuniceerd worden.
- Binnen het korps wenst men meer waardering voor de wijkagent.
- De waardering voor het wijkagentenwerk moeten worden uitgedrukt in de financiële beloning.

We citeren:

“Ik zou de naam wijkagent veranderen omdat dit toch een te oud en stoffig negatief imago heeft van ‘wandelen en koffiedrinken in de wijk’, terwijl buurtregisseur in deze tijd juist een geheel andere blik geeft op de functie. Het zijn van burgemeester, handhaver, hulpverlener en verantwoordelijke voor mijn wijk, is nu de realiteit. Dit verdient dus een beter imago, omdat de functie veel meer omvattend is!! Dus geen wijkagent.”

“De naam wijkagent is niet meer van deze tijd. Wijkagent is meer dan 15 jaar oud en geeft een verkeerd beeld van de huidige werkzaamheden. Wijkagent voert meer regie in een buurt en bepaalt mede het (overheids-) beleid.”

“Een wijkagent hoort in zijn wijk te zijn. En wel met voldoende tools om zijn werk te kunnen doen. Hoe lastig dit voor politiechefs ook is. Immers input geeft ook output. Ik heb het idee dat dit niet altijd wordt gewaardeerd, want zo creëer je werk en dus onrust. Direct leidinggevend begrijpen vaak niet waar het om gaat. Een wijkagent is de luis in de pels, maar kennelijk gaat de "eigen carrière" hier ten koste van. Politiewerk, IGP, netwerken, contacten, met mensen kunnen omgaan, agressie voorkomen en begrip krijgen, daar gaat het om. Nu is het een kwestie van: we maken iemand wijkagent, maar we hangen er geen functie-etiket aan. Hoe leuk het werk ook is, ik voel me een uithangbord dat waait afhankelijk van hoe de wind waait!”

“Ik zou ervoor zorgen dat men weet wat een wijkagent doet, kan en niet kan doen.”

“Voor wijkagenten komt er via het functiehuis hopelijk een goede functieomschrijving. Wijkagenten moeten landelijk gelijk ingeschaald worden en niet de ene regio schaal 8 en de andere schaal 9. Hierbij wel kijkend naar de complexiteit van een wijk.”

“In ieder geval een betere geldelijke waardering geven.”

“De opgeleide wijkagent in het bezit van de LBR (Leergang Buurtregie) zou gedurende de tijd van wijkagentschap een hogere salarisschaal krijgen (9), daar hij zeer veel verantwoordelijkheid heeft binnen

de gemeente. Daarbij zit geen promotie, maar wel de waardering voor het werk en de opgedane kennis waarvan het Korps profiteert. “

“Ik zou de positie van de wijkagent nog belangrijker maken binnen het korps zelf, dus goed communiceren wat de "winst" van een wijkagent is / kan zijn in de breedste zin van het woord. Daarnaast de mogelijkheid blijven creëren om de wijkagent in onderzoeken (die hij eventueel zelf heeft "opgestart") te laten participeren.”

“Ik zou de wijkagenten waarderen om hun werk, op gepaste wijze belonen en positioneren in de organisatie.”

8. Tot slot

Hoofdconclusies op een rij

1. Wijkagenten zijn tevreden over hun *functie*: meer dan driekwart van de respondenten vindt dat hij of zij de 'leukste politiebaan' vervult. Ze zijn echter kritisch over de politieorganisatie en daarmee over het *functioneren* van wijkagenten. Ongeveer de helft (48,8%) vindt dat de functie van wijkagent binnen het korps wordt onderschat. Bijna de helft (47,3%) vindt het frustrerend voor wijkagenten dat korps en autoriteiten hen niet in staat stellen hard genoeg op te treden tegen criminelen. Meer dan een kwart (26,4%) van de respondenten is in het afgelopen jaar door burgers bedreigd of geïntimideerd. De respondenten geven politiechefs een magere voldoende (een 6,1) voor de aansturing van wijkagenten.
2. Woningbouwcorporaties zijn de favoriete partner van de wijkagent: 81,9% van de respondenten heeft (veel) vertrouwen in deze partner. Er is onder wijkagenten een solide draagvlak voor burgemeesters en 'hun' veiligheidsambtenaren, bewonersorganisaties, onderwijsinstellingen en gemeentelijke toezichthouders. Veel wijkagenten (72,3%) vinden dat wijkbewoners bereid zijn mee te werken aan een veilige buurt, al vindt een bescheiden percentage (36,1%) dat de zelfredzaamheid in zijn of haar wijk groot is.
3. De wijkagenten zijn positief over de samenwerking met de wijkpolitie, maar ze tonen zich kritisch over (het functioneren van) de politieorganisatie. Volgens een ruime meerderheid (68,3%) reageert de wijkpolitie adequaat bij vragen van een wijkagent en driekwart zegt over voldoende beleidsvrijheid te beschikken. Een zeer ruime meerderheid van de wijkagenten vindt dat administratieve verplichtingen hen van het politiewerk afhouden en vindt de ICT-structuur ronduit slecht. Slechts een derde van de wijkagenten meent dat het korps hen goed heeft voorbereid op de functie van wijkagent. Korpsen hebben volgens driekwart van onze respondenten moeite om de kwaliteit van een wijkagent te bepalen.
4. De afstand tussen wijkagenten en 'opsporing' is te groot. Bijna de helft van de respondenten (49,4%) vindt dat het onvoldoende lukt om een opsporingsonderzoek te starten bij criminele activiteiten in de wijk. Een duidelijke meerderheid (59,1%) ziet criminelen rondlopen die nooit of veel te weinig worden aangepakt. Een meerderheid (56,1%) vindt dat burgers juist bereid zijn (criminele) informatie te verschaffen als de wijkagent zo nodig stevig optreedt.
5. Wijkagenten die minder dan 80% van hun tijd in of voor de wijk werken zijn minder positief of negatiever over hun werk dan collega's die de 80%-norm wél zeggen te halen. Wijkagenten die de 80%-norm niet halen, zijn met name kritischer over de mogelijkheden om op te treden tegen criminelen. Ze ervaren minder beleidsvrijheid en ze zijn kritischer over de politieorganisatie en over blauwe bazen.

Op de agenda

Het survey vormt een dubbele agenda. Het maakt duidelijk wat korpsen kunnen doen om het rendement van wijkagenten te vergroten. Er dient prioriteit te worden geschonken aan de doelmatigheid van de wijkagent: meer tijd in of voor de wijk werken, gepaste (administratieve) ondersteuning en toegang tot toegankelijke informatiesystemen, waaronder systemen die behoren bij het rechargedomein. De wijkagent dient bij te dragen aan opsporing. Het dient mogelijk te zijn om straatkennis van wijkagenten te benutten om opsporingsonderzoeken op te starten die in de lokale context het meest waardevol zijn of gewoonweg noodzakelijk omwille van de legitimiteit van de politie. Pleitbezorgers van 'contextgedreven politie' en van 'betere opsporing' vinden elkaar op dit punt. Immers, als een buurt bijvoorbeeld ziet dat een jeugdgroep criminaliseert en wéét dat de wijkagent daarvan volledig op de hoogte is, is in zo'n context opsporing broodnodig. Het stemt hoopvol dat in de ontwerpplannen van het Nationale Korps wordt gewerkt aan het neerhalen van de scheidslijnen tussen opsporing en wijkpolitie.

Dit survey agendeert een herziening van het Referentiekader Gebiedsgebonden Politie. Er is meer aandacht nodig voor de organisatorische positie van wijkagenten en wijkpolitie dan het huidige kader doet. Onderzoek van Bervoets e.a. (2009) toonde al aan dat succesvol werk van wijkagenten vaak is gebaseerd op een interne of externe opdracht, al zijn het vaak wel ruim omschreven opdrachten.

Het survey agendeert onderzoek. Onderzoek naar het aandeel van de wijkagent bij opsporing staat met stip bovenaan, op de voet gevolgd door studie naar de intern organisatorische inbedding van de wijkagent. In dat verband blijft het waardevol om de tijdsbesteding van wijkagenten in kaart te brengen, al dient daarbij meer dan tot op heden is gedaan aandacht te worden geschonken aan de consequenties daarvan voor het interne en externe functioneren van wijkagenten.

De slagkracht van het externe netwerk van de wijkagent vergt aandacht in de toekomst. Kansen (beter bestuurlijk veiligheidsbeleid) en bedreigingen (bezuinigingen bij partners) tekenen zich af of kondigen zich aan.

Op lokaal niveau worden in de komende jaren zogenoemde Gebiedsscans Criminaliteit en Overlast (GCO) uitgevoerd. Bij een onderzoek naar de GCO in het regiokorps Haaglanden constateerden we dat het gevaar bestaat dat de gebiedsscan onvoldoende aandacht schenkt aan aangifteloze delicten en aan vormen van (middel)zware criminaliteit met grote lokale betekenis. Het is een belangrijke onderzoekslijn om te bezien hoe wijkagenten, samen met anderen, ervoor kunnen zorgen dat de GCO criminaliteitsvormen in beeld brengt die helpen om lokale betekenis te geven aan justitiële prioriteiten. Dat is een sleutelopdracht in een nationaal politiebestedel.

Vragenlijst wijkagenten

I. Algemene vragen

1. Bent u een man of een vrouw?
2. Wat is uw leeftijd?
3. Hoeveel jaren bent u al wijkagent?
4. Hoeveel inwoners telt uw werkgebied?

Antwoordmogelijkheden:

0 – 3.000

3.000 – 5.000

5.000 – 7.500

7.500 – 10.000

10.000 – 15.000

15.000 >

ik werk in een 'bijzonder gebied' (b.v. horecagebied) waar het inwonertal niet zoveel zegt weet niet

5. Hoeveel inwoners telt de gemeente waar u wijkagent bent?

Antwoordmogelijkheden:

0 – 20.000

20.000 – 50.000

50.000 – 150.000

150.000 – 250.000

250.000 >

6. Hoe beoordeelt u de veiligheidssituatie in uw wijk?

Antwoordmogelijkheden:

zeer goed / goed / matig / slecht / zeer slecht / weet niet

II. Over uw functie als wijkagent

7. In welke mate zijn onderstaande termen of aanduidingen volgens u van toepassing op uw taakuitoefening en taakopvatting?

Antwoordmogelijkheden:

volledig van toepassing / van toepassing / neutraal / niet van toepassing / helemaal niet van toepassing

Verzamelaar van criminele informatie

Bruggenbouwer tussen bevolkingsgroepen

Handhaver

Lokale hulpverlener

Intermediair tussen politie en andere uitvoeringsorganisaties

Antwoordmogelijkheden:

zeer mee eens / mee eens / neutraal / mee oneens / zeer mee oneens / weet niet

8. Als ik niet (op straat) in de wijk aanwezig ben, kan ik wel veel betekenen voor de wijk
9. Ik werk tenminste 80% van mijn tijd voor of in de wijk
10. Ik werk maximaal 65% van mijn tijd voor of in de wijk
11. Juist als duidelijk is dat de wijkagent zo nodig stevig optreedt, zijn mensen bereid informatie te geven
12. Mensen kunnen beter Meld Misdaad Anoniem bellen, dan dat ze criminele informatie geven aan de wijkagent
13. Ik ontvang zoveel mail dat ik er niet goed van word
14. Ik maak bij communicatie met burgers gebruik van sociale media (b.v. twitter, hyves of wijkgerichte websites)
15. Wijkagenten worden geregeld bedreigd of geïntimideerd door burgers
16. Ik ben in het afgelopen jaar bedreigd of geïntimideerd door burgers
17. Ik heb de leukste politiebana die er is
18. De functie van wijkagent wordt in mijn korps onderschat
19. Een goede wijkagent kan in elke wijk goed politiewerk leveren
20. Het frustriert wijkagenten dat korps en autoriteiten hen niet in staat stellen hard genoeg op te treden tegen criminelen
21. Welk rapportcijfers geeft u aan politiechefs in uw korps voor de sturing van wijkagenten?
(1 = bedroevend slecht; 6 = voldoende; 10 = uitmuntend)

III Over de wijk

Antwoordmogelijkheden:

zeer mee eens / mee eens / neutraal / mee oneens / zeer mee oneens / weet niet

22. De mensen in mijn wijk zijn bereid mee te werken aan een veilige buurt
23. De mensen in mijn wijk zijn bereid om mij informatie te geven over criminaliteit en overlast
24. De zelfredzaamheid in mijn wijk is groot
25. De media schrijven over de veiligheid in mijn wijk, zonder dat ze goed op de hoogte zijn
26. Politici spreken over mijn wijk, maar zijn niet goed op de hoogte
27. Mijn wijk telt te veel inwoners of bezoekers om een goed netwerk op te kunnen bouwen
28. Een belangrijke groep mensen in mijn wijk houdt de politie graag op afstand
29. Een belangrijke groep mensen in mijn wijk houdt de wijkagent / mij graag op afstand

IV Over wijkpolitie

30. Als ik de wijkpolitie vraag wat te doen, dan gebeurt dat
31. Ik geef de teamchef geregeld advies
32. Als ik alle problemen 'signaleer', dan wordt de (informatie)organisatie overspoeld
33. Als wijkagenten alles wat ze weten invullen op vragenlijsten v.d. shortlistmethodiek, levert dit meer 'criminele jeugdgroepen' op
34. Administratieve verplichtingen houden me af van politiewerk
35. De ICT-infrastructuur van de politie is een schande
36. Politiekorpsen verwachten te veel van wijkagenten
37. Ik heb voldoende beleidsvrijheid om mijn werk te doen op een manier die ik verstandig vind
38. Bij beoordelingen gaat het te veel om gemakkelijk meetbare resultaten

- 39. De politieorganisatie heeft moeite om de kwaliteit van een wijkagent te bepalen
- 40. Goede wijkagenten zouden meer mogelijkheden moeten krijgen om –b.v. via OLL- verticale promotie in ‘de lijn’ te maken
- 41. Het korps heeft me goed voorbereid op de functie van wijkagent
- 42. Als ik criminele informatie deel met collega’s, loopt mijn positie in de wijk gevaar
- 43. Politiechefs in mijn korps begrijpen het werk van wijkagenten goed

V Over lokale handhaving en opsporing

- 44. Bij criminele praktijken in de wijk, lukt het de wijkagent onvoldoende om een opsporingsonderzoek op te starten
- 45. Ik zie veel criminelen die nooit of veel te weinig aangepakt worden
- 46. Wijkagenten zouden vaker opsporingsinformatie aan andere (gespecialiseerde) afdelingen moeten verstrekken
- 47. Bij de aanpak van huiselijk geweld zou er meer ruimte moeten zijn voor (wijk)agenten, zodat maatwerk mogelijk is

VI Over partners

Antwoordmogelijkheden:

veel vertrouwen / vertrouwen / neutraal / weinig vertrouwen / geen vertrouwen / weet niet

- 48. Ik heb vertrouwen in en/of steun aan de volgende organisaties of personen:

Burgemeester
 Gemeenteambtenaren
 Openbaar Ministerie
 Korpsleiding
 Jongerenwerk / welzijnswerk
 Gemeentelijke toezichthouders
 Woningbouwcorporatie
 Bewonersorganisaties
 Belastingdienst
 Religieuze instellingen
 Onderwijsinstellingen
 Politici
 Journalisten

De onderstaande vraag hoeft u niet te beantwoorden, maar we stellen het wel op prijs

- 49. Wat zou u veranderen aan de positie en het werk van de wijkagent als u voor een jaar korpschef zou zijn?

Hartelijk dank voor uw medewerking!

U ontvangt een e-mail als de publicatie op basis van deze vragenlijst is geplaatst op de website van de politieacademie.