

VEILIGHEID IN DE WIJK: DE WIJKAGENT ALS VERBINDENDE FACTOR?

VEILIGHEID IN DE WIJK: DE WIJKAGENT ALS VERBINDENDE FACTOR?

Een praktijkgericht kwalitatief onderzoek naar de wijkagent in het Haagse stadsdeel Laak

Auteur

Karlijn Schoonenberg,
De Haagse Hogeschool

Correspondentieadres

k.schoonenberg@hhs.nl

Lectoraat

Grootstedelijke Ontwikkeling

Lector

Vincent Smit

Samenvatting

De wijkagent wordt nogal eens gezien als het visitekaartje van de politie naar de burger. De wijkagent beweegt zich tussen de burgers, tussen een groot aantal partners in de wijk en heeft intern te maken met verschillende afdelingen als de recherche en de surveillancedienst. Met al deze partijen wil hij verbinding maken én behouden. In dit onderzoek wordt de wijkagent in het Haagse stadsdeel Laak gevolgd in zijn dagelijkse werkpraktijk. De wijkagent probeert de verbindende factor te zijn als het gaat om veiligheid in de wijk. Iets wat niet altijd lukt. De wijkagent kan ook niet alle burgers bereiken. Veel andere maatschappelijke organisaties leunen op de politie, omdat zij niet met 24 uur diensten werken en minder doorzettingsmacht hebben. Dit leidt tot grote ergernis van de wijkagent. Intern is de recherche een belangrijke partner, maar door de verschillende culturen en andere agenda's is deze samenwerking niet zo sterk als die zou kunnen zijn. 'Verbinden' als doelstelling bij het werk van de wijkagent is gemakkelijker gezegd dan gedaan. Bij de Nationale Politie is er voor de wijkagent een belangrijke rol weggelegd. Het vergt nog de nodige aandacht om deze ambitie waar te maken.

'Wijkagent centraal bij Nationale Politie', zo kopte NOS headlines in november 2011. Er is een belangrijke rol weggelegd voor de wijkagent binnen de nieuw te vormen Nationale Politie. De wijkagent is sleutelfiguur in het (robuuste) basisteam, dat belast is met de dagelijkse zorg voor veiligheid op lokaal niveau (Ontwerpplan Nationale Politie, 2012). In direct contact met burgers, externe én interne partners geeft de wijkagent invulling aan veiligheid in de wijk. Centraal in dit artikel staat de vraag: 'In hoeverre slaagt de wijkagent erin verbinding te maken én te behouden tussen partijen (burgers, externe en interne partners) ten behoeve van de wijkveiligheid?'

In reactie op de maatschappelijke onrust en frustratie over de bureaucratische en afstandelijke manier van werken van de politie worden er begin jaren zeventig bij veel gemeentelijke politiekorpsen wijkagenten aangesteld. Zij worden gezien als primair verantwoordelijke voor de contacten met burgers in de wijk. Daarnaast moeten ze zich richten op de aanpak van overlast, conflicten en andere (sociale) problemen in de wijk (Terpstra, 2008). Vanwege het 'softe karakter' staat de functie van wijkagent laag in de rangorde van de politie (Van den Brink, 2010, p.95). Intern telt de wijkagent nog niet echt mee. In het rapport 'Politie in Verandering' (1977) wordt nogmaals benadrukt dat het belangrijk is dat de politie en burger dichtbij elkaar komen te staan. Dit gedachtegoed vindt zijn vertaling in de komst van de wijkteams. Deze wijkteams kennen een brede basispolitietaken met als werkveld een specifiek wijkgebonden gebied. De functie van wijkagent komt hiermee in sommige gevallen op de tocht te staan, omdat in deze nieuwe structuur minder tijd is voor individueel contact met de burger. En tijd voor de burger vormt de kern van het wijkagentschap.

In de loop van de jaren negentig wordt dan ook geconcludeerd dat de wijkteams voor burgers te weinig zichtbaar zijn. Peter van Os zegt hierover in 'Empathie en Handhaving' (2008): "(...) de burgers misten het herkenbare gezicht van de wijkagent. Niet de politiemann in de surveillancwagen, maar iemand die te voet over straat ging of met de fiets. Iemand die communiceerde, die praatte, die aanbelde bij mensen thuis wanneer dat nodig was." Vanuit het Referentiekader Gebiedsgebonden Politie wordt er in die jaren opnieuw vorm gegeven aan de functie van wijkagent. De nadruk ligt op kennen en gekend worden, nabijheid, beschikbaarheid, aanwezigheid, bereikbaarheid en (persoonlijke) bekendheid (uit: Politie in ontwikkeling, 2005).

Het opnieuw vorm geven aan de functie van wijkagent heeft effect. De functie van wijkagent heeft zich ontwikkeld tot een dynamische functie waarin contact met de burger weer centraal staat. De wijkagent is het visitekaartje van de politie naar de burger toe. Intern heeft hij een sterke informatiespositie als ‘ogen en oren van de wijk’. Extern wordt de wijkagent door o.a. woningbouwverenigingen, Jeugdzorg en gemeente regelmatig gevraagd om aan de overlegtafel plaats te nemen. De wijkagent verbindt ‘buiten’ met ‘binnen’. In de praktijk echter, valt het maken én behouden van die verbinding niet altijd mee.

Methode

Context van het onderzoek

De resultaten, zoals in dit artikel gepresenteerd, zijn een tussenpublicatie van lopend onderzoek. In het lopende onderzoek ‘De kracht van de wijkagent in Haaglanden’ (werktitel) wordt gekeken hoe de wijkagent in Haaglanden invulling geeft aan zijn/haar functie in een veranderlijk territoriale en sectorale omgeving. Om recht te doen aan de invloed die het werkgebied heeft op de functie van een wijkagent zijn er drie verschillende bureaus geselecteerd binnen de regio Haaglanden waarin diversiteit op de variabelen ‘aard van de veiligheidsproblematiek’ en ‘sociaal-economische status’ uitgangspunt zijn geweest.

Het onderzoek wordt uitgevoerd in de centraal-stedelijke wijk Laak, Vinex-wijk Ypenburg-Leidschenveen en de regionale wijk Leidschendam-Voorburg. Het onderzoek is praktijkgericht en kwalitatief van aard. Voor dit artikel wordt uitsluitend gebruik gemaakt van de resultaten verkregen uit onderzoek aan bureau Laak in Den Haag.

Methode van onderzoek

In dit artikel wordt naar een antwoord gezocht op de eerder geformuleerde onderzoeksvraag: ‘In hoeverre slaagt de wijkagent erin om verbinding te maken én te behouden tussen de verschillende partijen ten behoeve van de wijkveiligheid?’ Dit antwoord wordt geformuleerd op basis van literatuurstudie, paneldiscussies met deeltijdstudenten Integrale Veiligheidskunde (IVK), meelopen van diensten met wijkagenten A in Laak, observaties van teambesprekingen team Wijkzorg Laak en 11 semigestructureerde interviews met de wijkagenten A en B aan bureau Laak.

De paneldiscussies zijn gehouden met deeltijdstudenten jaar 1-4 (n=6) van de opleiding Integrale Veiligheidskunde (IVK) werkzaam als wijkagent A of B in de regio Haaglanden en Hollands-Midden en hebben als input gediend voor het opstellen van de topiclijsten voor de semigestructureerde interviews. In verschillende diensten is er met vijf wijkagenten A van bureau Laak meegelopen om letterlijk een beeld te krijgen van de wijk en van de werkzaamheden en werkwijzen van de wijkagenten van bureau Laak. Ook is er geobserveerd bij drie teambesprekingen van het team Wijkzorg Laak. Het (huidige) team wijkagenten van bureau Laak is in z’n totaliteit geïnterviewd (n=11). Waarvan wijkagent A (n=9) en wijkagent B (n=2) (een wijkagent A heeft een eigen wijk en is voornamelijk bezig met operationele taken. Een wijkagent B werkt wijk-overstijgend en heeft meer sturende/coachende taken). De duur van de semigestructureerde interviews varieerden van zestig tot negentig minuten per interview. De gesprekken zijn met toestemming van de geïnterviewde opgenomen en daarna getrans-

cribeerd. De interviews worden in dit artikel anoniem weergegeven en hiervoor wordt een cijfersysteem gebruikt waarin de interviews willekeurig zijn genummerd (interview 1 t/m 11). Voor dit artikel zijn met name de passages van de topics II, III en IV uit de interviews gebruikt. Respectievelijk: ‘informatie delen’, ‘organisatie’ en ‘visie’. De interviews zijn door de onderzoeker zelf afgenomen en getranscribeerd.

Kernwaarden Nationale Politie als kader

De Nationale Politie kent vier kernwaarden die naar binnen en buiten toe gelden. Deze vier kernwaarden zijn: integer, betrouwbaar, moedig en verbindend (Ontwerpplan Nationale Politie, 2012). In de analyse van de resultaten fungeren deze kernwaarden als kader. De kernwaarde ‘verbindend’ staat centraal. Het werk van de wijkagent heeft namelijk een sterk verbindende functie, zo blijkt. De wijkagent in Laak heeft een spilfunctie door in contact met de burger, externe en interne partijen invulling te geven aan de wijkveiligheid.

Resultaten

Structuur van de analyse

In de resultaten wordt op basis van de data, verkregen uit de interviews met de wijkagenten van bureau Laak, een antwoord gezocht op de vraag: ‘In hoeverre slaagt de wijkagent erin om verbinding te maken én te behouden tussen de verschillende partijen ten behoeve van de wijkveiligheid?’ De driedeling van de verschillende partijen (burger, externe en interne partners) uit de onderzoeksvraag bepalen de structuur van de tekst. Er zal achtereenvolgens worden ingezoomd op de relatie tussen *de wijkagent en de burger*, *de wijkagent en de externe partners in de wijk* en tenslotte op *de wijkagent en de interne partners*. Iedere paragraaf sluit af met een korte (tussen)conclusie waarin wordt aangegeven in hoeverre de wijkagent erin slaagt verbinding te maken en te behouden met dan wel de burger, de externe partners in de wijk of de interne partners.

De wijkagent en de burger

Handhaven van de openbare orde en hulpverlening aan hen die dat behoeven is een kerntaak van de politieorganisatie en dus ook van de wijkagent (naar: artikel 2 Politiewet). Hierdoor is de burger voor de wijkagent misschien wel de belangrijkste partij om verbinding mee te maken.

Voor de wijkagent in Laak staat de burger centraal. De straat op en in contact staan met de burger, lijkt de essentie van het werk voor menig wijkagent. Zo blijkt ook uit onderstaande interviewfragmenten:

“En laat ik heel eerlijk zijn, buiten zichtbaar aanwezig op straat zijn, is ook wat ik het allerliefste doe. Je bent de regisseur van de wijk (...) Je probeert mensen in te zetten op bepaalde problemen en het veiligheidsgevoel weer terug te geven aan de mensen.” (interview 5)

“Kijk, als je in het blauw zit dan is dat meer pleisters plakken. Je gaat naar een melding, helpt even waar kan. En weer door. Je bent een soort EHBO. En als wijkagent leer je de mensen kennen.

Zoals net, belt een man op die loopt vast met een woningstichting en kan ik helpen. Als je twee weken op vakantie bent dan zeggen ze: ‘Hé, waar is x, ziek ofzo?’ Het contact is heel anders.” (interview 4)

“(…) dat de bewoners een acht geven voor de leefbaarheid en veiligheid in de wijk, dan ben ik tevreden. Dat je je auto kan parkeren, geen inbraken, etc. En ze kennen je. Daar doe je het toch voor als wijkagent.” (interview 3)

Een andere, heel directe manier van contact maken met de burger, is hulpverlening. Intern is het punt van discussie waar de grenzen van deze hulpverleningsfunctie voor een wijkagent liggen. Een interviewfragment:

“(…) 80% is hulpverlening. Dat pakken we op, ondanks dat het geen politietaak is. Er zijn ook wijkagenten die dat niet doen. Die zeggen: ‘Dat is niet voor de politie’. Jaaaa, leuk verhaal, maar daarmee is het probleem niet opgelost. Moet ik dan zeggen: ‘Ga maar naar Harry, de voeten de groeten?!’ Binnen mijn grenzen vind ik dat ik het moet oplossen.” (interview 4)

Het is overigens de ‘meldende burger’ die in beeld is. Met de burger die zich niet meldt, wordt weinig tot geen contact gemaakt. Sommige wijkagenten geven aan dat ze hier te weinig tijd voor hebben en vinden het jammer dat ze niet kunnen investeren in deze groep burgers. De meeste wijkagenten staan hier echter vrij pragmatisch in, zoals onderstaand citaat laat zien: *“Maar draai ‘m eens om. Wil jij je wijkagent kennen? Ik hoef ‘m niet te kennen. Dus dat er dan geen contact is, is ook niet zo erg.” (interview 3)*

Tenslotte is er nog een groep burgers die met de wijkagent in contact komt, omdat ze de openbare orde verstoren. Denk aan bijvoorbeeld hangjongeren. Dit contact kent weer een eigen karakter, omdat de wijkagent hier zelf het initiatief neemt naar de burger toe en de burger in deze hier niet op zit te wachten. Handhaving staat in dit contact centraal.

De wijkagent in Laak maakt nadrukkelijk verbinding met de burger. De wijkagent heeft de meldende burger en de burger die vanwege handhavingsproblematiek om aandacht vraagt, over het algemeen goed in beeld. De burger die zich niet meldt en geen problemen veroorzaakt, blijft buiten beeld. Omdat veel wijkagenten in Laak contact met de burger als essentie van hun werk zien, slaagt de wijkagent in Laak er eveneens goed in om het contact met de burger te behouden.

De wijkagent en externe partners in de wijk

Iedere wijkagent in Laak heeft met externe partners te maken. De intensiteit en frequentie van het contact tussen wijkagent en externe partners verschilt echter wel per werkgebied. Duidelijk is dat de wijkagent vanwege zijn informatiepositie een graag geziene partner is aan de overlegtafel. In Laak heeft de wijkagent te maken met bestuurlijke partners als gemeente Den Haag, Veiligheidshuis Den Haag, woningbouwvereniging Vestia, sociale partners Jeugdzorg en jongerenwerkorganisatie Mooi, commercieel partner de Megastores, kleinere

winkeliers, horecapartners, onderwijsinstellingen als De Haagse Hogeschool, ROC Mondriaan en verschillende basisscholen. Allemaal willen ze iets van de wijkagent. Iedere partner heeft zijn eigen belang en zijn eigen vraag. Onderstaande interviewfragmenten bevestigen het hierboven geschetste beeld:

“We hebben heel veel overleg: commissies, uitvoeringsoverleg, casuïstiekoverleg, Veiligheidshuis, Sociale Dienst/UWV, dan hebben we nog ons eigen spreekuur. (...) Oh ja, straatcoaches en gezinscoaches. Als de politie er niet is, dan valt het stil. Dat is wel jammer.” (interview 3)

“Kijk, wij als politie, en ik ben wel benieuwd hoor hoe partners daar over denken, staan bekend als dat we doen wat ons gevraagd wordt. We staan bekend als betrouwbare partners. Maar dat is wel prettig, lijkt me. (...) Eigenlijk manage je een probleem in een bepaald gebied. Maar ik heb ook de mogelijkheid om met de gemeente aan tafel te zitten. Of met school. Dus hoe kunnen we een probleem aan de voorkant benaderen?” (interview 1)

De verbinding tussen wijkagent en externe partners in de wijk wordt relatief makkelijk gemaakt. Dit contact komt meestal voort uit structurele overleggen of incidentele (hulp)vragen naar aanleiding van een veiligheidsprobleem in de wijk. De spanning in de relatie wijkagent-externe partners in de wijk zit in het *behouden* van de verbinding.

Frustraties over inzet externe partners in de wijk

Gebrek aan inzet bij de externe partners is een algemeen punt van frustratie bij de wijkagenten in Laak. In bijna ieder interview komt ter sprake dat de partners in de wijk het zo vaak laten afweten. Een paar citaten:

“Wij schakelen bijvoorbeeld Parnassia in of de Jeugdzorg. Dat komt altijd van ons. Omdat die anderen bureau-ambtenaren zijn. En er moet heel wat gebeuren voordat ze daar vandaan komen. Dat telefoontje van net: een gezin waar het helemaal niet goed gaat, ik heb die zorgmelding al een hele tijd geleden gedaan. Bellen ze weer. Dan denk ik, zucht, ga handelen!” (interview 3)

“Met jeugdoverlast heb ik bijvoorbeeld het idee dat ik er alleen voorsta. Mijn ervaring met jongerenwerk. Er is meer dan die vier muren - haal ze wat meer naar binnen! (...) We hebben met elkaar afgesproken: van strafbare feiten doe je aangifte. Maar uiteindelijk doen ze dat niet. Ik hoor dingen altijd achteraf. Het is altijd eenrichtingsverkeer.” (interview 7)

“Nee, met de gemeente loopt het contact ook niet altijd zo fijn. Ik heb af en toe ook het idee dat ze er helemaal geen zin in hebben. Een logge structuur. Ik verwacht gewoon antwoord. En dat ze het doen! Ik word er echt moe van. En moet me soms inhouden om niet te gaan schuimbekken.” (interview 4)

Verschillende organisatiestructuren vormen een struikelblok in de samenwerking

Een andere reden die het behouden van de verbinding tussen wijkagent en externe partners in de weg staat, is het feit dat de politie een 24 uursorganisatie is en vrijwel alle andere organisaties dat niet zijn. Door de unieke positie wat betreft bereikbaarheid, heeft de politie namelijk óók een unieke informatiepositie. Om die reden wordt de wijkagent vaak naar voren

geschoven in netwerkoverleg. Wanneer de overige externe partners met minder/geen informatie komen, is de wijkagent teleurgesteld:

“... zo ben je de rommel van een ander aan het opruimen, omdat je nu eenmaal een 24 urenorganisatie bent.” (interview 9)

Het kan ook zijn dat er wel degelijk informatie bij de externe partners ligt, maar dat partners dit niet willen delen. Met als resultaat dat de wijkagent denkt dat hij de enige is die z'n werk doet:

“Het Veiligheidshuis. Liggen er 25 dossiers. De wijkagent is de enige die iets weet. (...) De wijkagenten zijn wel de mensen met informatie. De overlegstructuren waar we in zitten en naar toe gaan, daar komt de informatie voor 90% van de wijkagent. De rest van de ketenpartners daar heb je echt geen zak aan. (...) En nu zijn wij 24 uur per dag op straat, dus is het logisch dat we wat meer informatie hebben. Maar ook die andere partners weten dingen. Maar die zeggen dan: ‘Ja, we mogen het niet delen’. Ja, als ik sec ga kijken wat ik mag delen, dan mag ik ook niet alles delen. Maar we hebben wel allemaal één belang en dat is dat die jongere niet afglijdt naar het criminele wereldje.” (interview 11)

Stroperig netwerk vertraagt besluitvormingsprocessen

De traagheid van het netwerk belemmert het behouden van een goede verbinding tussen wijkagent en externe partners in de wijk eveneens. Met verschillende partners werken aan een veiligheidsprobleem, blijkt in de praktijk moeilijker dan gedacht. Zie onderstaand citaat:

“Maar dat netwerken is lastig. Het is stroperig hoor dat netwerk, bijzonder stroperig. Je kan als wijkagent niemand aansturen in zo'n vergadering. Je spreekt dingen met elkaar af, maar dan zou de gemeente veel meer als regiehouder van een veiligheidsvraagstuk moeten optreden. Meld je resultaten maar. Als iemand met niks komt, dan kan er misschien één keer een goede reden zijn, maar een tweede keer zou je dat te horen moeten krijgen. En dat gebeurt dus niet.” (interview 1)

Het kan ook anders

Enkele relaties met externe partners in de wijk zijn wél goed. Meestal is deze relatie goed vanwege de natuurlijke chemie tussen bepaalde mensen. Dit is dus sterk persoonsafhankelijk. Ook de context speelt hierin een belangrijke rol.

“Het contact met Parnassia is hier goed. We hebben hier echt twee kanjers. Ze kunnen natuurlijk ook lang niet iedereen helpen. Ze moeten een gevaar voor derden zijn willen ze 'm kunnen opnemen.” (interview 4)

“De Jeroenschool is goed, goed contact. De Spoorzoeker is goed. De jongerenwerker heeft wel een heel specifieke doelgroep voor ogen, gelijk aan z'n eigen achtergrond, maar die jongens hebben wel ontzag voor hem.” (interview 3)

Sommige wijkagenten hebben wel ideeën over hoe ze de relaties met externe partners in de wijk meer zouden kunnen bestendigen:

“Bij mij is een partner pas waardevol als ik een persoonlijk contact heb met diegene. Als die partner met mij meekijkt naar het probleem. Als het echt een samenwerking gaat worden. Als ik een samenwerking heb die alleen bestaat uit het werk bij de ander neerleggen, dan weet ik bijna zeker dat het niet of half gebeurt. Dat klinkt heel negatief. Dat weet ik. Maar het kennen en gekend worden is voor mij van groot belang. Dat persoonlijke contact in de eerste instantie. Het is meedenken én meedoen.” (interview 5)

De wijkagent in Laak heeft verschillende relaties met externe partners in de wijk. De frequentie en intensiteit van die relatie wordt voornamelijk bepaald door het werkgebied. De verbinding wijkagent en externe partners in de wijk komt relatief makkelijk tot stand. In de praktijk blijkt echter wel dat het behouden van deze relatie problematisch is. Om verschillende redenen. Frustraties over inzet, verschillende organisatieculturen en stroperigheid van het netwerk zijn zaken die een constructieve samenwerking tussen wijkagent en externe partners in de wijk in de weg lijken te staan. Het behouden van de relatie wijkagent en externe partners in de wijk is een uitdaging in Laak.

De wijkagent en interne partners

In de huidige organisatiestructuur aan bureau Laak werkt de wijkagent binnen het team Wijkzorg en wordt (direct) aangestuurd door de teamchef Wijkzorg. Vanuit de bestuurlijke lijn krijgt de interne samenwerking met verschillende afdelingen veelal vorm in vaststaande overlegstructuren. De teamchef Wijkzorg vertegenwoordigt de wijkagenten in het OMT (operationeel management team) en in het TMT (tactisch management team). In het OMT wordt de rol van teamchef af en toe waargenomen door de wijkagent B. Op de werkvloer werkt de wijkagent samen met de surveillanceteams van het team handhaving (meestal 'de ploeg' of 'blauw' genoemd) en de recherche. Ook de afdelingen MSO (medewerker service organisatie) en info zijn belangrijke interne partners, omdat via hen informatie van buiten naar binnen komt.

De functie van wijkagent is een solitaire functie. Meestal gaat hij alleen op pad, soms wordt er in koppels gewerkt. Dit levert een groot gevoel van vrijheid op, dat door de wijkagent als prettig wordt ervaren. Vanwege de grote eigen regelruimte is het belangrijk om het contact met interne partners als de ploeg, recherche en info goed te onderhouden. Je werkt tenslotte met elkaar aan hetzelfde doel: een veilige en leefbare wijk. Hoe verloopt de samenwerking tussen de wijkagent en interne partners in Laak? Een paar interviewfragmenten ter illustratie:

“De relatie met de ploeg wisselt nogal. Sommige relaties zijn goed, andere niet. Niet iedereen koppelt even goed terug. De recherche is echt een eiland. Het zou gewoon fijn zijn als er dingen spelen in je eigen wijk, dat je daarvan op de hoogte bent. We komen elkaar ook niet echt tegen. We zouden eigenlijk meer aan elkaar moeten denken.” (interview 9)

“In de top 5: Bel De Wijkagent! Hoe vaak er wel niet deuren zijn ingeramd, terwijl ik de sleutel heb. Waarom bel je niet even? Ik wil niet geloven dat ze dat niet weten. Iedereen in dit korps weet, de wijkagent heeft sleutels van toegangsdeuren. En nog steeds wordt die deur open geboemd. Er wordt gewoon niet nagedacht.” (interview 2)

“Contact met de ploeg is redelijk goed, minder goed met de recherche. Ik vind dat nog steeds heel erg moeilijk. Met sommige mensen is er wel net genoeg voor een redelijke werkrelatie. Maar ik kan er eigenlijk niks mee. Ik ben een slimme jongen, maar van deze relatie snap ik niet zoveel.” (interview 5)

“Het is toch vaak de ploegchef met wie het botst. Waar we zelf debet aan zijn, is dat we niet zichtbaar genoeg zijn. Dus inderdaad, wat vaker op de werkvloer zitten. Buiten willen de mensen dat je zichtbaar bent. Hier ook. Maar je bent gewoon veel bezig. Afspraken nakomen, terugkomen, tikken. (...) Maar we moeten zichtbaar en bereikbaar zijn. Buiten, maar ook binnen.” (interview 7)

Met name de relatie met de recherche lijkt moeizaam te zijn. De hoge werkdruk speelt hierbij een rol. De recherche heeft, net als de wijkagent, vaak tijd tekort. Aan terugkoppelen van informatie wordt niet altijd gedacht. Wanneer bepaalde informatie daadwerkelijk gevoelig ligt, is het in het belang van de wijkagent zelf om niet te nauw betrokken te zijn. Maar daar waar wijkagent en recherche elkaar zouden kunnen helpen met interessante informatie, wordt dit vaak niet gedaan. Ieder blijft op z'n eigen eiland zitten, met z'n eigen cultuur. Uitzondering vormen de wijkagenten die eerder zelf bij de recherche hebben gezeten, maar die zijn dan ook bekend met beide culturen.

Het contact met de ploeg is wisselend. De één omschrijft het als goed, de ander niet. Dit lijkt vooral te liggen aan de (persoonlijke) relaties tussen collega's onderling. En ben je bereid iets voor elkaar te doen? Af en toe een dienst in het weekend meedraaien of een aangifte opnemen bijvoorbeeld. Contact maken met de ploeg is nu wellicht nog te veel op 'vrijwillige basis'. Een mogelijkheid is het koppelen van een ploeg aan een vaste wijkagent. De meeste reacties op dit voorstel zijn positief:

“Twee dagen per maand verplicht mee met de ploeg. Want ook hier geldt: geven en nemen. Ik zeg: ‘Haak maar aan m'n fiets!’” (interview 2)

“Ik vind het koppelen ploeg-wijkagent een goed idee. Als ik meer mogelijkheden krijg om die relatie met de ploeg te versterken, dan maakt mij dat alweer meer vrij om die samenwerking met de ploeg te versterken.” (interview 1)

Het koppelen van ploeg aan een wijkagent is niet nieuw. Eerdere ervaring hiermee levert ook kritische geluiden op:

“(...) Alleen schuilt daar ook wel weer gevaar in. Eigenlijk is het de bedoeling dat het hele bureau achter je gaat staan. Je kan niet één ploeg al het werk laten doen in één wijk, voor één wijkagent. Als er een probleem is, zal de gekoppelde ploeg een enorme drang voelen om dat te doen, terwijl de andere ploegen denken ‘Oh, dat doet die ploeg.’ Die doen dan dus niks meer en het moet juist door het hele bureau gedragen worden.” (interview 11)

De wijkagent in Laak heeft niet met alle interne partners even goed contact. Met name het contact met de recherche verdient de aandacht. De wijkagent en de recherche lijken zich op verschillende eilanden te bevinden, met ieder z'n eigen cultuur. Hoge werkdruk en gevoelig-

heid van bepaalde informatie staat verbinding in de weg. Het contact met de ploeg is sterk afhankelijk van persoonlijke contacten. Een mogelijkheid om dit contact duurzaam te verbeteren, is het koppelen van een ploeg aan één vaste wijkagent. De reacties van de wijkagenten op dit voorstel zijn in eerste instantie positief. De vraag in hoeverre slaagt de wijkagent erin verbinding te maken en te behouden met de interne partners zal moeten worden geherformuleerd naar: *Hoe* kan de verbinding tussen wijkagent en interne partners tot stand worden gebracht, dan wel worden geoptimaliseerd? De verbinding behouden lijkt een brug te ver. Momenteel is het team Wijkzorg Laak bezig met het ontwikkelen van een nieuwe visie, waarbij het versterken van de interne relaties nadrukkelijk punt van aandacht is.

Conclusie

De onderzoeksvraag: 'In hoeverre slaagt de wijkagent erin om verbinding te maken én te behouden tussen de verschillende partijen ten behoeve van de wijkveiligheid?' kent geen eenduidig antwoord. Dit komt omdat er verschil zit in verbinding *maken* en verbinding *behouden*. Ook zijn er verschillen te herkennen *tussen* de partijen (burger, externe en interne partners) waarmee de wijkagent samenwerkt.

De wijkagent in Laak maakt nadrukkelijk verbinding met de burger. De wijkagent heeft de meldende burger als partner op één staan. Ook de burger die vanwege handhavingsproblematiek om aandacht vraagt, hebben ze in beeld. De burger die zich niet meldt en geen problemen veroorzaakt, blijft buiten beeld. Een gemiste kans? Voor veel wijkagenten in Laak is contact met de burger de essentie van hun werk. Mede hierdoor slaagt de wijkagent in Laak er eveneens goed in om het contact met de burger te behouden.

De externe partners in de wijk waarmee de wijkagent in Laak samenwerkt, zijn talrijk. Externe partners weten de wijkagent goed te vinden. Hij wordt vanwege zijn informatiepositie geregeld uitgenodigd voor verschillende overleggen. Verbinding maken met externe partners in de wijk gaat dus goed. Verbinding behouden met de externe partners in de wijk is echter problematischer.

De wijkagent in Laak is gefrustreerd als het gaat om de inzet van externe partners. Het verschil in organisatiestructuren (24 uursorganisatie versus van 9 tot 5-organisatie) vormen een struikelblok. Het stroperige netwerk zorgt voor vertraging in de besluitvormingsprocessen. Er is nog een flinke slag te maken als het gaat om het behouden van de verbinding tussen de wijkagent en de externe partners in de wijk.

De wijkagent in Laak heeft niet met alle interne partners (info, ploeg, recherche) een even goed contact. Met name de verbinding wijkagent-recherche komt moeilijk tot stand. Hier spelen cultuurverschillen tussen de afdelingen, hoge werkdruk en gevoeligheid van bepaalde informatie een belangrijke rol. Het contact met de ploeg is momenteel sterk afhankelijk van persoonlijke relaties. Door de wijkagent aan een vaste ploeg te koppelen, kan deze verbinding mogelijk een meer duurzaam en verbindend karakter krijgen. Het team Wijkzorg Laak is op dit moment bezig met het ontwikkelen van een nieuwe visie waarin de relatie van de wijkagent met de info, ploeg en recherche een nadrukkelijk punt van aandacht is.

Reflectie

In deze reflectie worden vier vraagstukken behandeld die voortkomen uit analyse van de resultaten. Als kader voor deze reflectie wordt verwezen naar de vier kernwaarden van de Nationale Politie: integer, betrouwbaar, moedig en verbindend (Ontwerpplan Nationale Politie, 2012).

Taakopvatting wijkzorg: smal of breed?

De moderne burger is veeleisend, hij wil het liefst maximale vrijheid én maximale veiligheid (naar: Boutellier, 2002). Dit vraagt een grote inzet van de wijkagent. Een brede taakopvatting lijkt in deze context het meest passend: van handhaven tot zorgen. Om die maximale veiligheid te waarborgen, moeten de handen uit de mouwen. De wijkagent kan dit niet alleen, partners zullen zich ook moeten inzetten en conformeren aan een brede taakopvatting. Dit alles roept nogal wat vragen op: zou de burger zich in economisch zware tijden niet zelfstandiger kunnen of zelfs moeten opstellen? En wordt een brede taakopvatting wel door alle wijkagenten gedragen? Partners komen nu al moeizaam tot handelen, is het haalbaar om te verwachten dat zij een brede taakopvatting zullen ondersteunen? Is er een alternatief? Deze vragen hardop stellen vraagt enige moed.

Delen van informatie

In de dagelijkse werkpraktijk van de wijkagent conflicteert de kernwaarde integriteit nog wel eens met betrouwbaar en verbindend optreden. Privacywetgeving, protocollen en meldingsplicht zijn leidend als het gaat om delen van informatie. Echter, om de verbinding met burgers en (externe) partners te behouden, is het goed om hier, daar waar nodig, flexibel mee om te gaan. De wijkagent moet zich hierin op zijn professionele ruimte kunnen (blijven) beroepen. Het is lastig om vast te stellen waar de grenzen van professionele ruimte liggen als het gaat om delen van informatie. Maar veel wijkagenten geven aan dat dit op basis van ervaring, gezond verstand en een beetje fingerspitzengefühl prima gaat.

Moeizame (interne) relatie wijkagent en recherche

‘Veilig en lekker leven in de wijk’ is uitgangspunt van zowel de wijkagent als de meeste burgers. De wijkagent besteedt veel tijd aan het oplossen van problemen in de leefbaarheids sfeer, zodat de rust in de wijk gehandhaafd blijft. Kennen en gekend worden is hierbij een belangrijk principe voor de wijkagent. De recherche heeft als doel om zo veel mogelijk zaken op te lossen. De werkdruk is hoog, want er moeten targets worden behaald. Waar een vertrouwelijke relatie met de burger en een gebiedsperspectief de werkpraktijk van de wijkagent kenmerken, zijn dit voor de recherche ondergeschikte doelen. De wijkagent en de recherche hebben verschillende doelen. De doelen rust in de wijk versus scoren op targets botsen nogal eens. Om de interne relatie tussen wijkagent en recherche te verbeteren, is het goed om deze verschillende doelen te erkennen en vervolgens in te zoomen op datgene waar beide elkaar kunnen aanvullen, namelijk het delen van informatie is relevant voor de eigen werkpraktijk.

Verschillende (werk)culturen vormen een obstakel in samenwerking met partners

De problemen die zich voordoen bij de samenwerking tussen de wijkagent en de externe- en interne partners, zijn gedeeltelijk terug te brengen naar (werk)cultuurverschillen. Externe partners waarmee de wijkagent samenwerkt, werken voornamelijk in een vergadercultuur. De

werkcultuur van de wijkagent is een cultuur van ‘doen’. Dit maakt dat ze elkaar lang niet altijd even goed begrijpen. Het zou zinvol zijn om eens meer in detail naar deze cultuurverschillen te kijken. Intern is het een moeizaam proces om de verschillende afdelingen met elkaar te verbinden. Bij het bovenstaande punt ‘moeizame (interne) relatie wijkagent en recherche’ wordt er een beschrijving gegeven van verschillende doelen van de afdelingen. Deze verschillende doelen creëren ook verschillende (werk)culturen. Wanneer er meer oog is voor deze verschillen in werkcultuur, wordt het wellicht makkelijker om ‘verbindend’ te werken.

Relatie onderzoek, beroepspraktijk en onderwijs

In dit praktijkgerichte onderzoek waarin de wijkagent als veiligheidsprofessional centraal staat, is er een directe relatie naar beroep én onderwijs. Doel van het onderzoek is de werkpraktijk van de wijkagent in beeld krijgen. Hierin wordt de wijkagent zélf ook (letterlijk) centraal gesteld. De onderzoeker loopt mee met de wijkagent en de onderzoeksdata worden grotendeels gevormd door het interviewmateriaal waarin de wijkagent vertelt over zijn werkervaringen in de praktijk. Heel veel dichters op de beroepspraktijk kun je bijna niet komen.

De onderzoeker is tevens werkzaam als docent Integrale Veiligheidskunde (IVK) aan De Haagse Hogeschool. Onderzoek doen binnen de politieorganisatie levert, in de rol van docent IVK, waardevolle praktijkervaring op. Deze ervaring wordt direct gebruikt als input voor colleges. Een inspirerende combinatie. De deeltijdopleiding IVK bestaat voor 80% uit studenten die werkzaam zijn bij Politie Haaglanden; deze studenten reageren enthousiast op het feit dat de docent tevens werkzaam is in hun eigen werkveld.

Door de veiligheidsprofessional object van onderzoek te maken en als onderzoeker zelf het veld in te gaan, ontstaat er een hybride constructie waarin onderzoek, beroepspraktijk en onderwijs elkaar wederzijds beïnvloeden en inspireren.

Dank

Dit artikel was niet tot stand gekomen zonder toestemming en medewerking van de Politie Haaglanden. In het bijzonder wil ik de teamchef Wijkzorg en wijkagenten aan bureau Laak bedanken voor hun tijd en energie. Dankzij hen heb ik een goed beeld kunnen vormen van de werkpraktijk van de wijkagent in Laak. Ik heb met veel plezier met hen meegelopen, -gerekend, -gefietsd, -vergaderd en vooral uitgebreid met ze gesproken over wat hen bezighoudt en inspireert in hun functie als wijkagent. Een verrijkende ervaring! ■

Referenties

- Boutellier, H. (2002). *De veiligheidsutopie: Hedendaags onbehagen en verlangen rond misdaad en straf*. Den Haag: Boom Juridische uitgevers.
- Brink, G. van den (2010). *Empathie en handhaving*. Apeldoorn: Politieacademie, Lectoraat Gemeenschappelijke Veiligheidskunde.
- Projectgroep Visie op de politiefunctie (2005). *Politie in Ontwikkeling. Visie op de politiefunctie*. Den Haag: NPI.
- Terpstra, J. (2010). *De maatschappelijke opdracht van de politie*. Den Haag: Boom Juridische Uitgevers.
- Terpstra, J. (2008). *Wijkagenten en hun dagelijks werk: een onderzoek naar de uitvoering van gebiedsgebonden politiewerk*. Den Haag/Apeldoorn: Reed Business/Politie & Wetenschap.
- Ven, J. (2012). *Ontwerpplan Nationale Politie*. Den Haag: Ministerie van Veiligheid en Justitie. <https://nos.nl/artikel/311936-wijkagent-centraal-bij-nationale-politie.html> Geraadpleegd op: 30-5 2012.

Abstract

The community police officer is often seen as the 'business card' of the police to citizens. The community police officer operates amongst citizens, between a large number of local partners and deals within the police organisation with many different departments such as criminal investigation and surveillance. The goal is to create and maintain bonds with all different stakeholders. In this research, community police officers in the district 'Laak' in The Hague are followed during their daily routine. The community police officer tries to act as the bonding figure in relation to safety in the local community. A goal that is not always achieved. It is not possible for community police officers to reach all citizens. Many other community organisations lean on the police as they do not work in 24-hour shifts and have less vigour. This leads to much frustration amongst community police officers. Within the organisation the department of criminal investigation is an important partner but due to cultural differences and diverging agendas, co-operation is not as strong as it could be. 'Bonding' as the goal of community police officers is easier said than done. The community police officer has an important role within the National Police. It will take more attention to fulfil this ambition.