

De kracht van de wijkagent in Haaglanden



Karlijn Schoonenberg

Lectoraat Grootstedelijke Ontwikkeling

De kracht van de wijkagent in Haaglanden

Karlijn Schoonenberg
Lectoraat Grootstedelijke Ontwikkeling

Juli 2014
ISBN: 978-90-73077-59-1

Ontwerp: Communicatie & Marketing, De Haagse Hogeschool

Drukwerk: OBT bv

Foto's: De Haagse Hogeschool, Politie Haaglanden en
Shutterstock (pg. 28 Jan Kranendonk/Shutterstock.com)

Lectoraat Grootstedelijke Ontwikkeling

De Haagse Hogeschool

Postbus 13336

2501 EH Den Haag

Exemplaren van dit rapport zijn te bestellen bij:

De Haagse Hogeschool, Secretariaat lectoraten en onderzoek,
mw. A.L. Legters, 070-445 82 94, a.l.legters@hhs.nl

Downloaden via www.dehaagsehogeschool.nl/lectoraat-GSO

Inhoudsopgave

VOORWOORD	6
1. DE WIJKAGENT IN VOGELVLUCHT	8
1.1 Inleiding	8
1.2 Aanleiding voor het onderzoek	9
1.2.1 Maatschappelijke relevantie	9
1.2.2 Theoretische kaders	10
1.3 Vraagstelling van het onderzoek	10
1.4 Methodische verantwoording voor het onderzoek	11
1.4.1 Type onderzoek	11
2. SAMEN WERKEN AAN VEILIGHEID	13
2.1 'Veiligheid' onder de loep	13
2.1.1 Op zoek naar een definitie	13
2.1.2 Nederland in de greep van de veiligheidsmythe?	14
2.2 Gebiedsgebonden politiewerk	15
2.2.1 Een algemene verkenning	15
2.2.2 Community policing	15
2.3 Governance, sturing van een frontlijnwerker	17
2.3.1 Frontlijnwerkers	17
2.3.2 Sturing	17
2.4 Ten slotte	18
3. DRIE HAAGSE WIJKEN & POLITIE HAAGLANDEN	21
3.1 Het onderzoeksgebied in beeld: van Spoorwijk tot Stompwijk	21
3.1.1 Centraal stedelijk bureau Laak	22
3.1.2 Regionaal bureau Leidschendam-Voorburg	22
3.1.3 Vinex-bureau Ypenburg-Leidschenveen	23
3.2 Politie Haaglanden in beeld	24
3.2.1 Organisatiestructuur	25
3.2.2 (Functie)beschrijving wijkagenten A en B	26
Wijkagent A	26
Wijkagent B	27
3.3 (Mogelijke) veranderingen door de komst van de Nationale Politie	27

4. BUSINESS AS USUAL	29
4.1 Vaste onderdelen van de dagdienst	29
4.1.1 Informeren is een plicht	30
4.1.2 Externe overlegvormen	31
4.1.3 Informatie vastleggen	32
4.2 De straat op	33
4.2.1 De burger centraal	33
4.2.2 De wijk in	33
4.2.3 De norm van 80 procent buiten	35
4.3 Overige werkzaamheden	36
4.3.1 Teamoverleg en training	36
4.3.2 Een opleiding volgen	36
4.4 De wijkagent B	37
4.4.1 Tussen de teamchef en de wijkagent A in	37
4.4.2 Een breed palet aan taken	38
4.4.3 Strategische blik	39
5. HET WERKGEBIED	41
5.1 Het werkgebied door de ogen van de wijkagent	41
5.2 Type veiligheidsproblematiek	42
5.3 Werkdruk	43
5.4 Regelmatig wisselen van wijk: een goede regel?	44
6. DE PARTNERS VAN DE WIJKAGENT	47
6.1 Burgers & de wijkagent	47
6.2 Externe partners & de wijkagent	48
6.2.1 Inzet van de externe partners in de wijk	49
6.2.2 Verschillende organisatiestructuren	50
6.2.3 Netwerken is een kunst	51
6.2.4 Succesvol samenwerken	52
6.3 Interne partners & de wijkagent	53
6.3.1 De surveillancedienst	53
6.3.2 De recherche	54
6.3.3 Info	55
6.3.4 Teamchef en managementteam (MT)	55
7. DE PERSOON VAN DE WIJKAGENT	59
7.1 Professionele ruimte	59
7.1.1 Werken met protocollen	60
7.1.2 Context- en persoonsgebonden handelen	60
7.1.3 Beroepsethos	62
7.2 Vaardigheden van een wijkagent	63
7.2.1 Competenties	63
7.2.2 Persoonlijke verschillen	64

7.3 Werkstijlen	65
7.3.1 Typologie van werkstijlen	65
7.3.2 Wijkagent oude stijl versus nieuwe stijl	66
7.4 Wijkagent eigen stijl	67
8. CONCLUSIES EN AANBEVELINGEN	69
8.1 Conclusies	69
8.2 Aanbevelingen	71
GERAADPLEEGDE LITERATUUR	73
Bijlage 1 Gebruikte onderzoeksmethoden	75
Bijlage 2 Functieomschrijving wijkagenten A en B	76

VOORWOORD

De maatschappij verandert en aan trefwoorden is er geen gebrek. Er is een toenemende complexiteit en dynamiek. Er is een verandering gaande van een hiërarchische naar een netwerksamenleving. Door het wegvallen van oude kaders en het kleiner worden van de wereld zijn processen van onzekerheid en angst merkbaar. Ook de tijdsordening verandert met de gang naar een 24 uren-economie, waarin op elk moment van de dag wel iets te doen dan wel iets loos is.

In zo'n tijd wordt een grote wissel getrokken op tolerantie. Tolerantie zelf lijkt onder druk te staan: het wordt wel gezien als een duur woord voor onverschilligheid. Pleidooien voor zero tolerance zijn gangbaar. De druk om vooral de overtredingen van anderen hard aan te pakken, is aan de orde van de dag.

In de wijk komt veel van de maatschappelijke problematiek geclusterd en geïntegreerd bijeen. Hier waakt de politie over de veiligheid in de wijk en daarbij weet elke betrokkene dat de politie dit niet alleen kan. Er is vertrouwen en samenwerking nodig tussen politie, partners en burgers. In de wijk blijkt de dagelijkse spanning tussen maximale vrijheid en maximale veiligheid. Een wijk kan niet volgestort worden met blikken veiligheid, er is een grens aan hoeveel veiligheid een wijk kan verdragen.

Er is een toenemende vervlechting van de lokale wereld dichtbij en de globale wereld ver weg. In zo'n complexe wereld met diversiteit en autonome, soms boze burgers is het bepaald ingewikkeld om gezag te verwerven en te behouden. De politie heeft overal vrienden en al deze vrienden dringen bij de politie aan: de politieke en bestuurlijke krachten, de burger in de straat. De politiek vraagt meetbare prestaties en dito getallen, maar de werkelijkheid laat zich net als boeven niet altijd vangen. Daarbij hoort ook het omgaan met onzekere, eisende en in veelvoud verschijnende burgers. Waar een contrast is tussen objectieve veiligheid en subjectieve veiligheid is investeren in vertrouwen van de burger noodzaak.

De politie heeft dan ook een verbindende functie: tussen repressie en handhaving enerzijds en hulpverlening en ondersteuning anderzijds, tussen oppakken en opvoeden, tussen veiligheid en vertrouwen. Verbinding tussen politie en partners (jeugdzorg, reclassering, sociale dienst, woningcorporatie, enz.) is een zogeheten kerntaak en daarbij is ook de wijkagent aan zet.

In dit rapport staat de wijkagent centraal. Karlijn Schoonenberg, lid van de kenniskring van het lectoraat Grootstedelijke Ontwikkeling van De Haagse Hogeschool, heeft wijkagenten uit drie stedelijke milieus in de regio Haaglanden gevolgd en meermalen gesproken over hun werk, hun afwegingen, hun positie in het krachtenveld. Zo krijgen we inzicht in hun keuzes en hun invulling van de globale taakstelling 'wijkagent'. Voor het lectoraat is inzicht in de dagelijkse wereld van burgers en professionals

de grondstof van kennisontwikkeling. Dit onderzoek past in het programma van dit lectoraat. In de publicatie *De maakbare stad. Rondkijken in Den Haag* (2014) van het lectoraat is dit nader verwoord. In deze bundel is al een onderdeel van dit onderzoek naar wijkagenten (betreffende het stadsdeel Laak) gepubliceerd. Voorafgaand en tijdens het onderzoek is nauw contact gehouden met Politie Haaglanden (hoofdbureau en districtsbureaus). Wij zijn de politie erkentelijk voor de medewerking en hopen ook dat de resultaten hun weg in het beleid zullen vinden. Dit laatste geldt uiteraard ook voor de maatschappelijke partners en voor het onderwijs op de hogeschool zelf.

Reacties zijn zeer welkom! Mailen kan naar: k.schoonenberg@hhs.nl of v.j.m.smit@hhs.nl.

Den Haag, mei 2014

Vincent Smit

Lector Grootstedelijke Ontwikkeling

1. DE WIJKAGENT IN VOGELVLUCHT

1.1 Inleiding

De afgelopen decennia is de invulling van de functie van wijkagent regelmatig aan verandering onderhevig geweest. In reactie op de maatschappelijke onrust en frustratie over de bureaucratische en afstandelijke manier van werken van de politie, worden begin jaren zeventig bij veel gemeentelijke politiekorpsen wijkagenten aangesteld. Zij worden gezien als de primair verantwoordelijken 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). Intern telt de wijkagent niet echt mee. In het rapport *Politie in Verandering* (1977) wordt nogmaals benadrukt dat het belangrijk is dat de politie en burger dichter bij elkaar komen te staan. Dit gedachtegoed vindt zijn vertaling in de komst van de wijkteams. Deze wijkteams kennen een brede basispolitietaken als werkveld een specifiek wijkgebonden gebied. Omdat in deze nieuwe structuur minder tijd is voor individueel contact met de burger, komt hiermee in sommige gevallen de functie van wijkagent op de tocht te staan. Het gestelde doel om de politie en burger dichter bij elkaar te brengen, wordt met de komst van de wijkteams maar zeer minimaal gerealiseerd.

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 politiemans in de surveillancewagen, 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." Eind jaren negentig wordt vanuit het Referentiekader Gebiedsgebonden Politie bij de invulling van de functie van de wijkagent de nadruk gelegd op: kennen en gekend worden, nabijheid, beschikbaarheid, aanwezigheid, bereikbaarheid en (persoonlijke) bekendheid (uit: *Politie in ontwikkeling*, 2005). De wijkagent is het visitekaartje van de politie voor de burger. Intern heeft de wijkagent een sterke informatiepositie als 'ogen en oren van de wijk' en extern wordt hij door onder andere woningbouwverenigingen, jeugdzorg en gemeente regelmatig gevraagd om aan de overlegtafel plaats te nemen. De wijkagent verbindt 'buiten' met 'binnen'.

Ondanks deze hernieuwde en sterke positionering is er opnieuw kritiek op de wijkagent. Vanuit de eigen organisatie, maar ook vanuit de burgers. De wijkagent zou te soft zijn en zich te weinig bezighouden met het 'echte' politiewerk. Deze kritiek lijkt de laatste jaren zelfs nadrukkelijker naar voren te komen, onder meer onder invloed van de nadruk die wordt gelegd op de kerntaken van de politie: het leveren van 'meetbare' prestaties, en de geleidelijke verharding in het maatschappelijke klimaat en daarmee in het veiligheidsbeleid (Terpstra, 2009).

Op dit moment is de reorganisatie van de Nationale Politie in volle gang. Opnieuw wordt de onmisbare waarde van de 'oog-en-oor-functie' die de wijkagent heeft, benadrukt. In het interne document *Ontwerpplan Nationale Politie* (2012) staat onder andere het volgende over de functie van de wijkagent:

➔ *'Wijkagenten zijn de sleutelfiguren binnen het gebiedsgebonden werken en zijn onderdeel van het basisteam. Zij hebben hetzij een gebiedsgebonden, hetzij een functionele taakstelling en zijn belast met alle basispolitietaken. (...) Wijkagenten verrichten 80% van hun tijd werkzaamheden ten behoeve van de wijk. Zowel de wijkagenten als de andere medewerkers van het basisteam zijn professionals die stevig in hun schoenen staan, goed zijn toegerust voor de uitvoering van hun taak en breder kijken dan de grenzen van het eigen team. (...) Op basis van hun professionaliteit en vakbekwaamheid hebben zij een nadrukkelijke inbreng in de manier waarop het werk wordt uitgevoerd.'*

In direct contact met burgers, externe én interne partners geeft de wijkagent mede invulling aan de dagelijkse veiligheid op lokaal niveau. Maar hoe doet hij dat?

1.2 Aanleiding voor het onderzoek

In dit onderzoek wordt gekeken hoe de wijkagent in Haaglanden invulling geeft aan zijn functie in relatie tot verschillende partijen in een veranderlijke stedelijke context. Bij Politie Haaglanden zijn ongeveer 145 wijkagenten werkzaam (www.politie.nl) en afhankelijk van het werkgebied en de persoon van de wijkagent wordt er invulling gegeven aan de functie van wijkagent. Dit levert een breed palet aan 'krachten' op.

Dit onderzoek is een weergave van het verhaal van de wijkagent zelf. De professional staat centraal. 24 wijkagenten, werkzaam bij drie verschillende bureaus binnen Haaglanden, vertellen over hun werk in de Haagse wijken. Praktijkkennis wordt aangevuld met theoretische kennis. Zo ontstaat een verdieping op de 'kennis van de straat'.

1.2.1 Maatschappelijke relevantie

Politiek gezien is 'veiligheid' een hot topic. Naar verwachting zal veiligheid een belangrijk item op de politieke agenda blijven. De maatschappelijk discussie rondom veiligheid speelt zich steeds meer af op het vlak van subjectieve veiligheidsgevoelens: *voel je je veilig in je eigen leefomgeving?* (naar: Van Steden en Hoogland, 2013). Deze vraag geeft de kern van de werkzaamheden van de wijkagent goed weer, want het uitgangspunt van vrijwel iedere wijkagent is dat de burger zich veilig moet kunnen voelen in zijn eigen wijk. Als frontliniewerker is de wijkagent een interessante speler in het ingewikkelde en dynamische veld van wijk en veiligheid. Inzicht in de wijze waarop de wijkagent invulling geeft aan zijn functie, levert (praktijk)kennis op die een waardevolle bijdrage vormt in de maatschappelijke discussie over 'subjectieve veiligheidsgevoelens van de burger'. Daarnaast kunnen wijkagenten op basis van deze (nieuwe) kennis leren van de ervaringen van anderen en kan hun vak een nieuwe impuls krijgen. Deze kennis wordt tevens ingezet in de opleiding Integrale Veiligheidskunde van De Haagse Hogeschool, waar de onderzoeker werkzaam is als docent.

1.2.2 Theoretische kaders

De theoretische kaders van dit onderzoek worden gevormd door een drietal kernbegrippen, namelijk: veiligheid, gebiedsgebonden politiewerk en governance. De wijkagent houdt zich in zijn dagelijkse werkzaamheden bezig met wijk en veiligheid. Weten wat er wordt verstaan onder het complexe begrip 'veiligheid', is kennis die niet kan ontbreken. De theoretische basis voor het werk van de wijkagent wortelt in de ideeën over gebiedsgebonden politiewerk (*community policing*). Wat houdt gebiedsgebonden politiewerk in? Het verkennen van deze theoretische basis biedt kader én verdieping aan de empirische resultaten van dit onderzoek. Het begrip 'governance' vraagt eveneens om toelichting. In veel vraagstukken waar de wijkagent in zijn dagelijkse werk mee te maken heeft, komen zaken als sturing en netwerken aan de orde. In hoofdstuk 2, 'Samen werken aan veiligheid', worden bovenstaande kernbegrippen nader uitgewerkt.

1.3 Vraagstelling van het onderzoek

In onze samenleving is de politie als organisatie (mede) belast met de taak om veiligheid voor bewoners in de stad te creëren. In een sterk en snel veranderende samenleving is dit geen gemakkelijke opgave. De persoon die als spin in het web functioneert als het gaat om wijk en veiligheid, is de wijkagent. Een functie die lang laag in de rangorde van de politie stond vanwege het 'softe karakter' (Van den Brink, 2010). En een functie die vooral genoemd wordt in combinatie met 'te weinig uren op straat' (Dubbeld, 2010). Maar óók een functie waarin het begrip 'veiligheid' in direct contact met winkeliers, organisaties en de bewoners van de wijk invulling krijgt (Bemmel, 2011).

De werkzaamheden van de wijkagent bestaan deels uit vaststaande onderdelen, de resterende tijd kan hij zelf invulling geven aan zijn werkzaamheden. De context van de wijk waarin hij werkt, heeft een bepaalde invloed op zijn werkzaamheden. Maar die context is tegelijkertijd veranderlijk, want iedere Haagse wijk heeft een eigen profiel¹. In dit onderzoek worden wijkagenten uit drie verschillende gebieden gevolgd in hun dagelijkse werk, namelijk in de centraal-stedelijke wijk Laak, de regionale wijk Leidschendam-Voorburg en in Vinex-wijk Ypenburg-Leidschenveen. Naast deze veranderlijke stedelijke context zijn veel verschillende partijen mede bepalend voor de wijze waarop een wijkagent in de regio Haaglanden zijn functie invult. Belangrijke betrokken partijen zijn: interne partners van politie Haaglanden, professionele partners in de wijk (de gemeente, jongerenwerk, etc.) en de burgers zelf. De eisen die deze verschillende partijen aan de wijkagent stellen, zijn niet noodzakelijk dezelfde. Ten slotte zijn de persoonlijkheid en de werkstijl ook van invloed op de wijze waarop de wijkagent zijn functie invult.

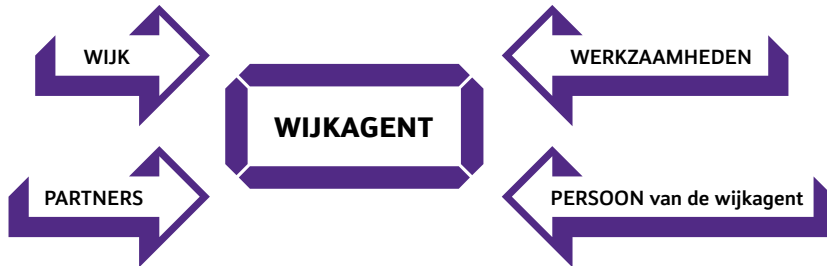
De onderzoeksvraag die centraal staat luidt:

Op welke wijze geven wijkagenten in de regio Haaglanden invulling aan hun functie in relatie tot verschillende partijen² in een veranderlijke stedelijke context³?

- 1 De stadsprofielen van de wijken die centraal staan in dit onderzoek zijn gebaseerd op een secundaire bronanalyse. Zie hoofdstuk 3, 'Drie Haagse wijken & Politie Haaglanden'.
- 2 1) Interne partners Politie Haaglanden, (2) professionele partners in de wijk, (3) burgers.
- 3 Centraal-stedelijke wijk (Laak), regionale wijk (Leidschendam-Voorburg), Vinex-wijk (Ypenburg-Leidschenveen) in de regio Haaglanden.

Hierbij zijn de volgende deelvragen geformuleerd:

- Uit welke **werkzaamheden** bestaat de dagelijkse werkpraktijk van een wijkagent in Haaglanden?
- Wat is de **invloed van het werkgebied** op de wijze waarop de wijkagent zijn functie invult?
- Hoe zijn de **relaties met interne en externe partners** en de wijkagent te omschrijven?
- Wat is de **invloed van de persoon van de wijkagent** op de invulling van de functie?



Afbeelding 1.1: Factoren die van invloed zijn op de wijze waarop de wijkagent zijn functie invult.

Bovenstaande deelvragen vormen de structuur van de publicatie. Iedere deelvraag vormt een apart hoofdstuk bij de uitwerking van de resultaten (hoofdstukken 4 tot en met 7).

1.4 Methodische verantwoording voor het onderzoek

1.4.1 Type onderzoek

Dit onderzoek is te typeren als een kwalitatief onderzoek. In de zoektocht naar een ‘werkelijk verhaal’ is de wijkagent continu het vertrekpunt. Zodoende wordt er een betrouwbaar beeld geschetst van de professional (Decorte & Zaitch, 2010). Een beproefde manier van onderzoek doen om de weerbarstige werkelijkheid in beeld te brengen, is exploratief onderzoek. Vooraf is niet bekend wat de onderzoeker zoal tegenkomt, maar dit wordt ‘van beneden naar boven’ ontdekt. Deze inductieve wijze van onderzoek doen, waarin de empirie leidend is, heeft haar wortels in de *grounded theory* (Wester en Peters, 2004). Daarnaast is dit onderzoek te typeren als praktijkgericht; de (beroeps)praktijk als bron van onderzoek (Mertens, 2010).

1.4.2 Onderzoeksmethoden- en technieken

Om antwoord te vinden op de onderzoeksvraag, wordt gebruikgemaakt van verschillende methoden van onderzoek (triangulatie). Dit om de betrouwbaarheid van het onderzoek te vergroten (Boeije e.a., 2009). Gebruikte methoden en technieken in dit onderzoek zijn geweest: (1) literatuurstudie, (2) paneldiscussies met deeltijdstudenten Integrale Veiligheidskunde, (3) meelopen tijdens diensten van wijkagenten A op de drie verschillende bureaus, (4) aanwezigheid bij teamoverleg bureau Laak, (5) semigestructureerde interviews⁴ met de wijkagenten A en B en (6) terugkoppeling van resultaten per bureau naar de teamchef en het team. In bijlage 1 worden bovengenoemde methoden en technieken van het onderzoek nader toegelicht.

⁴ De interviews zijn door de onderzoeker zelf getranscribeerd. De citaten gebruikt in dit rapport komen uit deze transcripties.



2. SAMEN WERKEN AAN VEILIGHEID

De drie kernbegrippen die kader bieden aan dit onderzoek zijn ‘veiligheid’, ‘gebiedsgebonden politiewerk’ en ‘governance’. Dit zijn brede begrippen die in dit hoofdstuk en in de context van dit onderzoek invulling krijgen.

2.1 ‘Veiligheid’ onder de loep

Van het begrip ‘veiligheid’ zijn vele omschrijvingen vindbaar. Een eenduidige definitie is er eigenlijk niet. Historica Beatrice de Graaf verwoordt het als volgt in een interview in de bundel *In vertrouwen leven* (2013): “De term ‘veiligheid’ is namelijk geen absolute grootheid, maar een *essentially contested concept*: het is een leeg containerbegrip waarvan de betekenis voortdurend verandert en dus niet objectief vastligt.”

Vormgeven aan veiligheid in de wijk is de kern van het werk van de wijkagent. Voor de wijkagent zelf is de theoretische discussie rondom het begrip ‘veiligheid’ een ver-van-zijn-bedshow. Hij geeft dit begrip in de praktijk echter relatief gemakkelijk invulling: als de burger in de wijk zich fijn voelt, dan is het veilig. Aan deze pragmatische invulling liggen (impliciet) wel bepaalde veronderstellingen over veiligheid ten grondslag. Voor een deel worden deze impliciete veronderstellingen bepaald door het maatschappelijk klimaat en door de organisatie, maar uiteraard óók door de professional zelf.

Een korte verkenning van het brede begrip ‘veiligheid’ in de context van dit onderzoek.

2.1.1 Op zoek naar een definitie

Veiligheid verwoorden in positieve zin is lastig. Meestal wordt het begrip beschreven als: afwezigheid van dreiging, bedreiging of daadwerkelijke aantasting van materieel eigendom of van de fysieke of psychische integriteit van buitenaf (naar: Boutellier e.a., 2005). In een overheidsnotitie wordt gesproken over veiligheid bij aanwezigheid van een zekere mate van ordening en rust in het publieke domein en van bescherming van leven, gezondheid en goederen tegen acute en dreigende aantastingen (T.K. 26604, nr.1, 1998-1999, p.9).

Criminaliteit en strafrecht worden tegenwoordig politiek óók ondergebracht bij het grotere vraagstuk van veiligheid bij het overkoepelende ministerie van Veiligheid en Justitie. Veel mensen voelen zich kennelijk door uiteenlopende gevaren bedreigd en politici komen hun tegemoet door nieuwe veiligheidsmaatregelen te nemen en nieuwe instellingen op te richten (Bovenkerk, 2011). Er vindt een overbrugging plaats tussen de objectieve criminaliteit en subjectieve beleving van de situatie. Bij een criminele gebeurtenis is er een concrete ervaring, waarop men reageert. Maar ‘veilig’ of ‘onveilig’

verwijst naar een gevoel dat relatief losstaat van de werkelijkheid. Het begrip 'veiligheid' is alleen al om die reden niet in objectieve zin te definiëren (bijvoorbeeld Roels, 2005; Zedner, 2009 in: Boutellier, 2011): wanneer kan men nu spreken van daadwerkelijke veiligheid?

In het begrip 'veiligheid' liggen etymologisch ook betekenissen besloten als 'geborgenheid', 'vertrouwdheid', 'zekerheid' en 'op je gemak zijn' (Van Zuijlen, 2004). Deze laatste definitie raakt wellicht nog wel het meest de pragmatische invulling van de wijkagent, die veiligheid in contact met burgers in de wijk betekenis geeft.

2.1.2 Nederland in de greep van de veiligheidsmythe?

'Nederland is geobsedeerd door alles wat met politie en veiligheid te maken heeft', zo stelt Bart de Koning in zijn column in *de Volkskrant* van 24 september 2012. Hij haalt in deze column een passage aan uit het regeerakkoord van kabinet-Rutte II: 'Veiligheid is een kerntaak van de overheid. Randvoorwaarde voor vrijheid en vertrouwen is een omgeving die niet onveilig is en waar geen gevoelens van onveiligheid heersen.' De politie dient dus niet alleen te zorgen voor objectieve veiligheid, maar ook voor subjectieve veiligheid. Een fraai ideaal, maar een korte blik op de praktijk van het politiewerk maakt duidelijk dat het moeilijk te realiseren is.

"Politici beloven ons een utopisch veilige toekomst, veel veiliger dan haalbaar zal zijn. Als burgers voelen we ons onbehaaglijk en de overheid houdt de schijn op dat ze daar iets aan kan doen. Ze denkt te weten hoe je een samenleving kan beschermen. De verwachtingen die politici scheppen, kan de overheid niet waarmaken. (...) De maakbaarheid van de samenleving is beperkt." (De Graaf in: Van Steden en Hoogland, 2013) Voor een goed begrip van de roep om veiligheid is het van belang deze ook in culturele zin te begrijpen. De veiligheidsbehoefte doet zich voor binnen een context van ongekende vrijheidsbeleving. De samenleving is in sociaal opzicht in de laatste decennia drastisch veranderd. Of zoals Zygmunt Bauman (2000) dit typeert: we leven in een tijdperk van *liquid modernity*. Contexten worden zachter, normen onduidelijker en identiteiten flexibeler. Men verlangt naar veiligheid onder de conditie van maximale vrijheid (Boutellier, 2002), een verlangen waar de politie in Nederland niet aan tegemoet kan komen.

Wellicht kunnen we ons aan de veiligheidsmythe onttrekken. Zo is het belangrijk om de kracht van de burger zélf in te zetten. Om de veiligheidsproblematiek aan te pakken, is een proces van responsabilisering onvermijdelijk (Garland, 1996). Dit proces gaat niet alleen om verantwoordelijkheid *maken*, het gaat gepaard met een proces van verantwoordelijkheid *nemen*. De (goede) wijkagent probeert dit in het klein in zijn eigen wijk, door burgers en partners te betrekken bij de wijkveiligheid. Hij geeft burgers en partners een rol in het veilig wonen en werken in de wijk. De burger als producent van veiligheid, en niet alleen als consument. Daarnaast zullen er afwegingen gemaakt moeten worden tussen noodzakelijke bescherming en te accepteren risico's. Er dient rekening te worden gehouden met het belang van positieve vormen van vitaliteit en sociaal vertrouwen: een veilig pleintje vormt een plek voor spelende kinderen en ontmoeting. Het veiligheidsstreven dient een ander doel te hebben om niet in zichzelf verstrikt te raken (Achterhuis, 1998). De eerdergenoemde pragmatische invulling van de wijkagent door veiligheid te vertalen als 'de burger moet zich fijn voelen in zijn wijk', sluit hier heel goed op aan.

2.2 Gebiedsgebonden politiewerk

Wanneer wijkagenten over hun werk praten, gaat dit al snel over wat zich buiten op straat zoal afspeelt. Op straat kunnen ze gewoon lekker ‘doen’. Al vaak is geconstateerd dat politiewerk zich niet gemakkelijk laat omschrijven. Algemene omschrijvingen schieten nog al eens tekort, omdat zij onvoldoende rekening houden met het situationele karakter van politiewerk en met de onvermijdelijke autonomie van politiemensen (Bittner, 1970). Maar wat is er te vinden over de theoretische basis voor het praktische politiewerk? En meer in het bijzonder over de theoretische basis voor het werk van de wijkagent?

2.2.1 Een algemene verkenning

Elke omschrijving van politiewerk moet rekening houden met de vaak conflicterende eisen en verwachtingen die er rond de politie bestaan en die politiewerk een grote mate van morele, sociale en praktische ambiguïteit geven (Wright, 2002). Bij het politiewerk gaat het dan ook minder om een verzameling af te bakenen taken. Van meer belang is het om inzicht te krijgen in de tegenstrijdige morele en sociale opgaven die dit werk met zich meebrengen. De politie heeft een diffuus mandaat en een ruim takenpakket. Is zij nu bedoeld voor het handhaven van de wet of heeft zij een ruimer mandaat voor sociale betrokkenheid, misdaadpreventie en dienstverlening? (Punch, 2006). In de huidige risicosamenleving worden steeds meer tegenstrijdige eisen aan de politie gesteld. Dit vraagt om prioritering, maar in de Nederlandse beheersstructuur worden die prioriteiten nog altijd vooral van bovenaf bepaald. Het politiemangement en het bevoegd gezag beslissen grotendeels wat de politie wel en niet moet doen (Kleijer-Kool, 2008). Uiteindelijk gaat het echte politiewerk om wat er op straat gebeurt. En op straat legitimeert artikel 3 van de Politiewet (2012) het handelen van politieagenten als volgt:

➔ *De politie heeft tot taak in ondergeschiktheid aan het bevoegd gezag en in overeenstemming met de geldende rechtsregels te zorgen voor de daadwerkelijke handhaving van de rechtsorde en het verlenen van hulp aan hen die deze behoeven* (www.politie.nl).

Dit artikel geeft in juridische zin kader aan het werk van de politieagent, maar meer ook niet. Eerder geplaatste kanttekeningen over de hoge mate van autonomie, conflicterende eisen, een ruim takenpakket en prioritering worden door dit wetsartikel niet verduidelijkt. Een verkenning van de beleidsmatige basis van het werk van de wijkagent geeft mogelijk meer houvast.

2.2.2 Community policing

Community policing oftewel gebiedsgebonden politiewerk is de beleidsmatige basis van het werk van de wijkagent. In Nederland heeft binnen alle regionale politiekorpsen het gebiedsgebonden politiewerk zich sinds de jaren negentig ontwikkeld tot een centraal onderdeel van de organisatie en werkwijze (Zoomer, Geurts en Van der Vijver, 2002). Het gebiedsgebonden politiewerk is beschreven als nieuw en dominant politieparadigma (Oliver en Bartgis, 1998), maar evenzo verguisd omdat het niet meer zou zijn dan holle retoriek, te hooggespannen verwachtingen wekt en zou afleiden van de kernfuncties van de politie (Klockars, 1988).

De zoektocht naar een passende definitie van community policing is een uitdaging. De wortels van community policing liggen in Engeland en de Engelstalige publicaties zijn dan ook talrijk. Onderstaande

definitie komt uit een evaluatie van the Home Office⁵ (Quinton en Morris, 2008) en geeft kernachtig weer waar het bij community policing om draait:



'Neighbourhood policing is an approach that seeks to increase contact between the police and the public in defined local geographic areas in order to make the work of the police more responsive to the needs of local people. It gave prominence to the collective security and shared interests of residents living in the same local area (Innes, 2005). Neighbourhood policing, by tackling local priorities in partnership with public and partner agencies, is expected to lead to increased public confidence in the police, and to reductions in those types of crime and anti-social behaviour prioritized by the public. Its primary aims are, therefore, to improve the public perceptions and safety.'

Vanwege het Nederlandse (lokale) karakter van dit onderzoek is er verder gezocht in de Nederlandstalige literatuur. Jan Terpstra heeft in zijn publicatie *Wijkagenten en hun dagelijks werk* (2008) een uitvoerig theoretisch overzicht geschreven over de beleidsmatige basis van het werk van de wijkagent. Terpstra komt in zijn zoektocht naar een definitie van gebiedsgebonden politiewerk uit op vijf elementen die als algemene kenmerken van het gebiedsgebonden politiewerk kunnen worden beschouwd (p.24):

- 1) Verkleinen van de afstand tot samenleving en burgers. Nabijheid en herkenbaarheid zijn daarbij centrale elementen. Op deze wijze moet de relatie tussen burgers en politie worden verbeterd.
- 2) Een focus van de politie op een breed scala aan problemen en doelen, waarbij het niet alleen gaat om criminaliteit, maar ook om overlast, onveiligheidsgevoelens en angst voor criminaliteit. (...) Dit betekent dat er van een gebiedsgebonden politie een brede taakopvatting wordt verwacht.
- 3) In plaats van een slechts reactieve benadering wordt in het gebiedsgebonden politiewerk uitgegaan van de noodzaak van een preventieve benadering en daarmee proactieve werkwijze.
- 4) Er wordt uitgegaan van de noodzaak van samenwerking met andere partijen (partners), zowel publiek als privaat, vaak op niveau van de buurt. De politie kan het niet alleen.
- 5) Gebiedsgebonden politie gaat uit van betrokkenheid van burgers, vooral op buurtniveau. Dit wordt gezien als noodzakelijk vanwege de informatie, de juiste manier van prioriteiten stellen en het actief realiseren van oplossingen. Hierbij spelen zowel morele als effectiviteitsoverwegingen een rol. Soms wordt er daarmee van uitgegaan dat gebiedsgebonden politie de taak heeft burgers te stimuleren en te ondersteunen bij het zelf komen tot oplossingen.

Het gebiedsgebonden politiewerk in Nederland lijkt (opnieuw) enigszins onder druk te staan. De kerntakendiscussie (is wijkagentenwerk wel echt politiewerk?), het bedrijfsmatige werken (de politie wordt afgerekend op meetbare prestaties) en de verharding van het veiligheidsbeleid in Nederland zijn factoren die bijdragen aan die druk.

5 Ministerie verantwoordelijk voor immigratie, veiligheid en recht. Vergelijkbaar met ons ministerie van Veiligheid en Justitie.

2.3 Governance, sturing van een frontlijnwerker

In veel vraagstukken waar de wijkagent in zijn werkpraktijk mee te maken krijgt, zijn vragen van sturing en netwerk aan de orde. Het begrip 'governance' vraagt om die reden om een aparte verdieping. Net als het begrip 'veiligheid' kent het begrip 'governance' verschillende accenten. Twee accenten die worden uitgezocht zijn het accent van werken in de frontlijn van de organisatie ('frontlijnwerkers') en het accent van 'sturing'.

2.3.1 Frontlijnwerkers

De politieorganisatie kenmerkt zich door het werken in de frontlijn. Een organisatie die als frontlijnorganisatie functioneert, beschikt over een aantal kenmerken die voor een belangrijk deel te maken hebben met de problematische stuurbaarheid van die frontlijn, althans vanuit het zicht van de leiding. In het algemeen beschikken frontlijnorganisaties over de volgende kenmerken (zie Smith, 1965):

- Het initiatief ligt aan de basis van de organisatie, niet in de top. Het zijn de personen die uitvoerende functies bekleden, die bepalen wat er gebeurt in concrete situaties. Het maakt hen tot veel meer dan betrekkelijk mechanische uitvoerders van het in het centrum van de organisatie vastgestelde beleid, zoals vaak wordt verondersteld. In de directe contacten met de buitenwereld ontstaat als het ware het politiewerk. Het werk zelf krijgt vorm in de directe interactie met de omgeving.
- Er is een grote mate van onafhankelijkheid in de taakuitvoering. De politie-eenheden die in de frontlijn opereren, doen dat in concrete situaties grotendeels op eigen houtje en autonoom. Niet alleen ten opzichte van de hiërarchische leiding, maar ook ten opzichte van andere collega's. Dit wordt ook wel 'discretionaire ruimte' genoemd.
- Er zijn grote belemmeringen voor hiërarchische sturing. Er is vaak geen tijd om te overleggen met een leidinggevende, omdat er stante pede moet worden gehandeld. Ook de fysieke afstand tussen leiding en uitvoerig (en soms ook de complexiteit van het werk) vormt een obstakel voor directe supervisie (Tops e.a., 2007).

Deze kenmerken zijn ook van toepassingen op het werk van de wijkagent. De grote discretionaire ruimte die de wijkagent heeft, kent voor- en nadelen. In ieder geval vraagt het om een specifieke manier van aansturen van de wijkagenten.

2.3.2 Sturing

De inhoudelijke sturing en organisatorische inbedding van het gebiedsgebonden politiewerk is beperkt. Wijkagenten sturen in belangrijke mate zichzelf aan (Duijneveldt, 2009). Wijkagenten zijn soms tamelijk geïsoleerd binnen hun eigen organisatie. Ook klagen wijkagenten soms over gebrekkige waardering vanuit de eigen organisatie, van collega's en ook van leidinggevend (Terpstra, 2009).

Bij de sturing op wijkagenten zou de nadruk niet zozeer moeten liggen op efficiency en control, maar op het motiveren en inspireren van medewerkers met een ruime taakopdracht. Er zou meer aandacht voor kwaliteit van het werk dan voor getallen moeten komen: meer lerend dan controlerend organiseren. En er moet meer ruimte komen voor externe, horizontale verantwoording.

Meer ruimte bieden aan professionals doet weliswaar recht aan de in het werk noodzakelijke autonomie en discretionaire ruimte, maar deze vrijheid moet niet leiden tot vrijblijvendheid in de sturingsrelatie tussen wijkagenten en hun chefs. In essentie gaat het hier om het vraagstuk van 'sturing op zelfsturing'.

Professionele ruimte voor frontlijn mensen is geen uitgangspunt om aan regels en procedures te ontsnappen, maar een belangrijke kwaliteit om de samenleving ten volle te kunnen dienen (Tops e.a., 2007). Dit geldt ook voor wijkagenten.

2.4 Ten slotte

De begrippen 'veiligheid', 'gebiedsgebonden politiewerk' en 'governance' zijn in dit hoofdstuk nader verkend en hebben in het kader van het onderzoek kleur gekregen in de bovenstaande paragrafen. Alle drie de begrippen kenmerken zich doordat een eenduidige definitie niet eenvoudig is te geven. Veiligheid is geen garantie die je een samenleving kunt geven, maar de wijkagent probeert de bewoners in zijn wijk in ieder geval het gevoel van geborgenheid, vertrouwdeheid, zekerheid en 'op je gemak zijn' mee te geven (naar: van Zijl, 2004). Het gebiedsgebonden politiewerk geeft hier meer concreet invulling aan. Dichtbij en samen met de burgers wordt vormgegeven aan veiligheid in de wijk. Echter, de kerntakendiscussie en het bedrijfsmatige werken bij de politie zetten het gebiedsgebonden politiewerk opnieuw enigszins onder druk. Governance-vraagstukken dienen zich al snel aan als het gaat om het frontlijnwerk van de wijkagent. De discretionaire ruimte die de wijkagent heeft in zijn functie kent voor- en nadelen. Frontlijnwerk vraagt dan ook om een meer horizontale manier van sturen en om een verantwoordelijke invulling van de professionele ruimte.



3. DRIE HAAGSE WIJKEN & POLITIE HAAGLANDEN

Om de resultaten van dit onderzoek in het juiste perspectief te kunnen plaatsen, is het goed om kennis te maken met de Haagse wijken waar dit onderzoek heeft plaatsgevonden én de manier waarop de Politie Haaglanden georganiseerd is.

3.1 Het onderzoeksgebied in beeld: van Spoorwijk tot Stompwijk

Het onderzoek heeft plaatsgevonden op drie verschillende bureaus binnen politieregio Haaglanden. Dat zijn: bureau Laak, bureau Leidschendam-Voorburg en bureau Ypenburg-Leidschenveen. Ieder bureau heeft zijn eigen kenmerkende omgeving en cultuur, die een belangrijke rol spelen in het dagelijkse werk van de wijkagent. De keuze voor juist deze drie bureaus is gebaseerd op de selectie van drie verschillende stedelijke contexten, namelijk een centraal-stedelijke omgeving (Laak), een regionale omgeving (Leidschendam-Voorburg) en een Vinex-wijk (Ypenburg-Leidschenveen)⁶. Hieronder wordt per onderzocht bureau de omgeving in beeld gebracht.

3.1.1 Centraal stedelijk bureau Laak

Bureau Laak is gelegen in het centraal-stedelijke gebied Laak. Het gehele gebied heeft een oppervlakte van 4,5 km² en het is hiermee het kleinste stadsdeel van Den Haag. Er wonen (exclusief de Binckhorst) zo'n 40.000 mensen. Er is relatief veel hoogbouw en de meeste woningen zijn huurwoningen. Daarnaast kenmerkt Laak zich door een grote verscheidenheid aan culturen. In dit kleine stukje Den Haag worden tientallen etniciteiten geteld (Stadsdeelplan Laak, 2011) met daarbij behorende talen, geloven en culturele gewoonten. Dit vraagt om begrip voor verschillen en maakt Laak tot een dynamisch gebied. De criminaliteitscijfers zijn er (vergeleken met andere Haagse wijken) hoog. Dit beeld past bij een centraal-stedelijk gebied. Laak is opgedeeld in zes verschillende wijken: Binckhorst, Molenwijk, Spoorwijk, Laak Centraal, Schipperskwartier en Laakhavens (zie afbeelding).



Afbeelding 3.1 Gebied bureau Laak

⁶ Zie ook: hoofdstuk 1, 'De wijkagent in vogelvlucht'

3.1.2 Regionaal bureau Leidschendam-Voorburg

Bureau Leidschendam-Voorburg is gelegen in regionaal gebied. Sinds 2002 vormen Leidschendam en Voorburg één gemeente. Leidschendam-Voorburg is een uitgestrekt gebied dat loopt van Voorburg, dat tegen Den Haag aan ligt, tot aan de polders in Stompwijk. Het gebied Leidschendam-Voorburg heeft een oppervlakte van 35,68 km² en er wonen ongeveer 73.000 mensen. Het gebied wordt doorsneden door het Rijn-Schiekanaal, beter bekend als 'De Vliet'. De typen woningen in Leidschendam-Voorburg kennen een grote diversiteit. Je vindt hier huur- en koopwoningen, beide in verschillende klassen.

Leidschendam-Voorburg is een relatief rustig gebied. Twee wijken vallen op doordat ze afwijken van de 'gemiddelde regionale wijk': Stompwijk en de Prinsenhof. Stompwijk is een buitengebied met veel groen en polders. Kenmerkend voor Stompwijk is de hoge mate van sociale cohesie. De Prinsenhof is de enige 'krachtwijk' in Leidschendam-Voorburg en de veiligheidsproblematiek in deze wijk is duidelijk van een andere orde dan in de meeste andere wijken in het bureaugebied. Ook Leidschendam-Voorburg is opgedeeld in verschillende wijken. Namelijk: De Zijde/Duivenvoorde/Veursehout, De Prinsenhof, 't Lien/De Rietvink, Stompwijk, Leidschendam-Zuid, De Heuvel/Amstelwijk, Damsigt en omgeving, Essesteijn, Voorburg Midden en Oud, Bovenveen, Voorburg Noord en Voorburg West (zie onderstaande afbeelding).



Afbeelding 3.2 Gebied bureau Leidschendam-Voorburg

3.1.3 Vinex-bureau Ypenburg-Leidschenveen

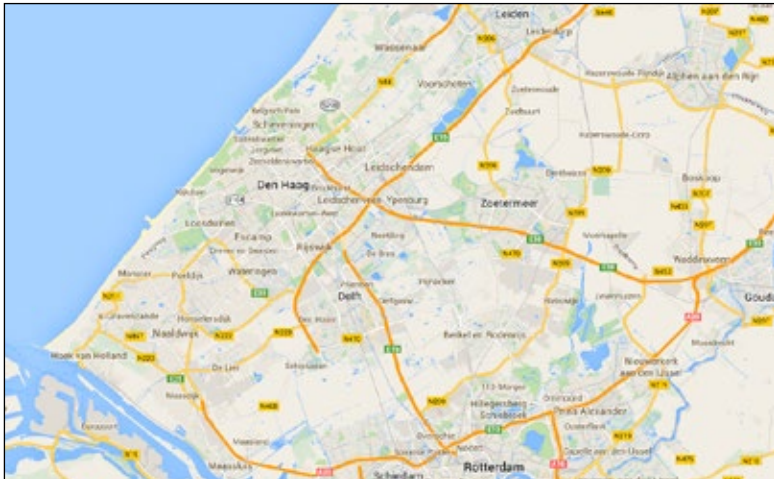
Bureau Ypenburg-Leidschenveen ligt aan de rand van Den Haag tegenover station Ypenburg. Ypenburg-Leidschenveen is een typische Vinex-wijk met veel nieuwbouw en jonge gezinnen. Eigenlijk is de wijk een samenvoeging van twee Vinex-wijken: Ypenburg en Leidschenveen. Leidschenveen behoorde eerder tot de gemeente Leidschendam. De A12 loopt dwars door Ypenburg-Leidschenveen en vormt de scheidslijn tussen de twee wijken. In Ypenburg is men in 2002 begonnen met bouwen er komen nog steeds huizen bij. Opvallend is dat er destijds vanuit de stad Den Haag inwoners van bepaalde wijken (met name vanuit de Schilderswijk, Molenwijk en Spoorwijk) in groten getale naar Ypenburg zijn verhuisd. In Ypenburg-Leidschenveen wonen ongeveer 30.000 mensen. Er staan zowel koop- als huurwoningen. Met name in Leidschenveen staan huizen in het duurdere segment. De veiligheidsproblematiek van Ypenburg-Leidschenveen laat een typisch 'Vinex-beeld' zien. Er is veel sprake van leefbaarheidsproblematiek en problemen in de relationele sfeer. Een aantal wijkagenten geeft ook aan dat er aardig wat problemen 'achter de voordeur' spelen. De problemen met de jeugd in Ypenburg-Leidschenveen lijken, na een flinke investering van de politie in samenwerking met het jongerenwerk, redelijk onder controle. Leidschenveen en Ypenburg worden aangeduid als wijken. Die worden weer onderverdeeld in buurten. Namelijk: Velden, Waterland, 's-Gravendreef, Lanen, De Dijken (alle Leidschenveen) en De Bras, Singels, Waterbuurt, Bosweide, De Venen en Morgenweide (alle Ypenburg).



Afbeelding 3.3 Gebied bureau Ypenburg-Leidschenveen

3.2 Politie Haaglanden in beeld

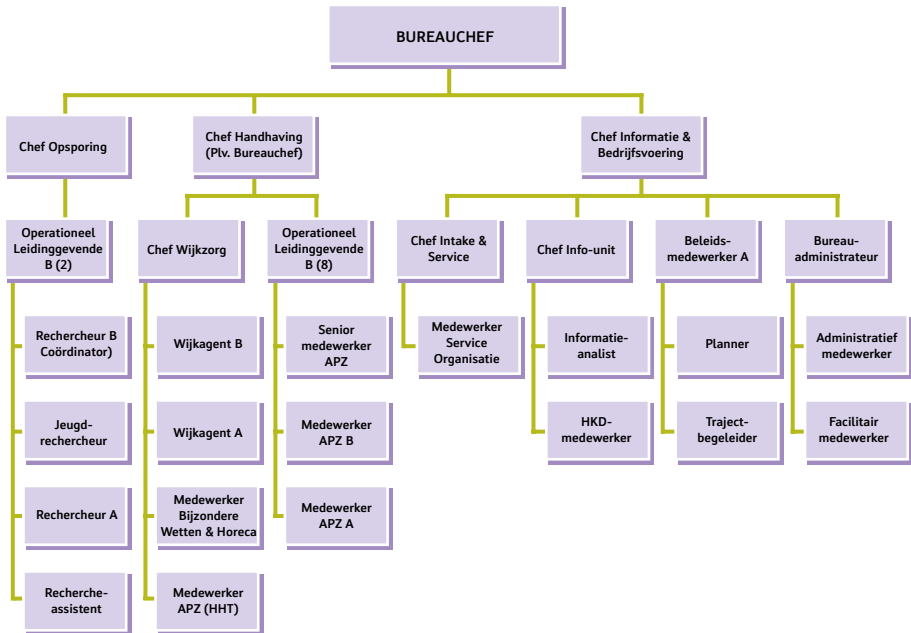
Politieregio Haaglanden is met ongeveer 5000 medewerkers een van de grootste korpsen van Nederland. Het hoofdbureau is gevestigd in Den Haag. In totaal telt de politieregio Haaglanden achttien verschillende bureaus. De politieregio Haaglanden omvat negen gemeenten: Den Haag, Wassenaar, Leidschendam-Voorburg, Rijswijk, Pijnacker-Nootdorp, Zoetermeer, Delft, Midden-Delfland en Westland. Het gebied strekt zich uit over ongeveer 210 km² en er wonen ruim een miljoen mensen. Sinds de start van de Nationale Politie vormt Haaglanden samen met de regio Hollands-Midden één nieuwe regio-eenheid.



Afbeelding 3.4 Politieregio Haaglanden

3.2.1 Organisatiestructuur

Politie Haaglanden is een hiërarchische organisatie. De scope van dit onderzoek wordt gevormd door de drie onderzochte bureaus. Daarom wordt hieronder de organisatiestructuur op *bureauniveau* uiteengezet. Hieronder wordt het organogram van bureau Laak weergegeven. De bureaus Leidschendam-Voorburg en Ypenburg-Leidschenveen hebben in grote lijnen dezelfde organisatiestructuur.



Afbeelding 3.5 Organogram Bureau Laak (bron: interne documentatie Laak)

De wijkagenten A en B vormen samen met de medewerker bijzondere wetten & horeca het team wijkzorg. De wijkagenten vallen onder de chef handhaving, maar worden operationeel aangestuurd door de chef wijkzorg. De chef wijkzorg zit officieel niet in het managementteam (MT), maar schuift hier in de praktijk eigenlijk altijd bij aan. Je zou kunnen zeggen dat de teamchef wijkzorg officieus in de tweede lijn zit. De afdelingen waar de wijkagent in zijn dagelijkse werk intern het meest mee te maken heeft, zijn:

- De recherche, te vinden in de uiterst linkerkolom in het organogram. Deze wordt aangestuurd door de chef opsporing. In grotere opsporingszaken en ook bij de aanpak van bepaalde jeugdproblematiek is de recherche een belangrijke interne partner voor de wijkagent.
- De surveillancedienst, ook wel noodhulp of 'de ploeg' genoemd, te vinden in de derde kolom van links in het organogram. Eigenlijk de andere 'tak' die valt onder handhaving. Iedere ploeg wordt aangestuurd door een ploegchef, terug te vinden onder operationeel leidinggevende B. De ploeg is verantwoordelijk voor het (direct) afhandelen van de gemelde incidenten binnen het bureaugebied. Er wordt in 24 uursdiensten gewerkt. Met de ploeg die werkzaam is in hetzelfde werkgebied als de wijkagent wordt (meestal) samengewerkt. De intensiteit van de samenwerking tussen de ploeg en de wijkagent is wisselend.

- De info-unit, te vinden in de derde kolom van rechts in het organogram. Deze afdeling is belangrijk voor de wijkagent, omdat informatie die via de frontdesk (persoonlijk dan wel telefonisch) binnenkomt door deze afdeling wordt doorgezet naar de wijkagent. In sommige gevallen gaat deze informatie rechtstreeks naar de wijkagent.

3.2.2 (Functie)beschrijving wijkagenten A en B

Op de website van de politie (www.politie.nl) wordt de functie van wijkagent als volgt omschreven:

➔ *‘De wijkagent is verantwoordelijk voor de totale politiezorg binnen zijn wijk. Daar richt hij of zij zich op de aanpak van sociale problemen, maar ook op zaken als overlast, kleine criminaliteit, milieu en verkeer. De wijkagent kan beschikken over een wijkteam, en als het nodig is, krijgt dit team hulp van andere gespecialiseerde politiediensten. In samenwerking met collega’s van de surveillancedienst, recherche, milieu en jeugd werkt de wijkagent voortdurend aan het verbeteren en vergroten van de veiligheid in uw wijk of buurt. De wijkagent onderhoudt contact met externe partners, zoals de gemeente en maatschappelijke organisaties. Met deze organisaties worden problemen besproken en wordt overlegd hoe de problemen adequaat aangepakt kunnen worden, en door wie. Ook dan is informatie uit de buurt van essentieel belang.’*

Wijkagent is een allround functie waarin de veiligheid van de burger centraal staat. De functie van wijkagent kent twee varianten. De wijkagent A en de wijkagent B (zie ook afbeelding 3.5 – organogram bureau Laak) zijn beiden wijkagent, maar de functie van een wijkagent A kent een andere invulling dan de functie van een wijkagent B. Hieronder worden de verschillen weergegeven.

Wijkagent A

De wijkagent A heeft zijn eigen wijk (of soms meerdere wijken) waaraan hij gekoppeld is. Deze wijk vormt zijn werkgebied. De werkzaamheden die hij verricht zijn hoofdzakelijk operationeel van aard. De hoofdtaken van de wijkagent A zijn onderverdeeld in wijkzorg, noodhulp en service, informatie en advisering, opsporing, overige taken en contacten. Onder iedere hoofdtak vallen een aantal sub-taken. Zo bestaat de hoofdtak wijkzorg uit de (concrete) subtaken:

- specifiek contact onderhouden met en zaken signaleren in een bepaalde wijk, waarbij een extra accent ligt op hulpverlening en informatieverstrekking;
- de cumulatie van openbare-ordeproblematiek in de wijk voorkomen, waarbij extra aandacht van de politie wordt vereist;
- preventief en repressief toezicht houden op wetshandhaving en veiligheid, corrigerend optreden bij geconstateerde feiten;
- actie ondernemen met betrekking tot de opsporing van gesignaleerde of vermiste personen en goederen;
- specifieke wetgeving handhaven (toezicht en opsporing);
- fungeren als aanspreekpunt voor buurtbewoners;
- een bijdrage leveren aan lokale veiligheidsplannen.

Voor de volledige functiebeschrijving van de wijkagent A zie bijlage 2. De functie van wijkagent A is gekoppeld aan schaal 8.

Wijkagent B

De wijkagent B is niet gekoppeld aan een wijk. Zijn werkzaamheden zijn wijkoverstijgend en meer strategisch van aard. De hoofdtaken van de wijkagent B zijn onderverdeeld in wijkzorg, advisering, opsporing, overige taken en contacten. Onder de hoofdtak wijkzorg vallen onder andere de volgende (concrete) subtaken:

- het coördineren van de uitvoering van planmatige politiezorg in de wijk;
- het behandelen van en adviseren over (complexe) operationele vraagstukken in de basispolitiezorg;
- het maken van probleemanalyses, oplossingsrichtingen met concrete doelstellingen;
- het opnemen van aangiften/meldingen van misdrijven;
- het opmaken/samenstellen van processen-verbaal en zorgdragen voor de afhandeling;
- het inrichten van een netwerk van partners met betrekking tot veiligheid en het opstellen van samenwerkingsovereenkomsten gericht op integrale aanpak van onveiligheid;
- het overdragen van kennis en de grondbeginselen van integrale veiligheidsaanpak en klantgericht werken aan minder ervaren collega's.

Voor de volledige functiebeschrijving van de wijkagent B zie bijlage 2 De functie van wijkagent B is gekoppeld aan schaal 9.

In dit onderzoek wordt in bepaalde hoofdstukken nadrukkelijk onderscheid gemaakt tussen de wijkagenten A en B, vanwege het feit dat hun werkzaamheden verschillend van aard zijn. Wanneer er in dit onderzoek wordt gesproken over 'de wijkagent', wordt de wijkagent A bedoeld.

3.3 (Mogelijke) veranderingen door de komst van de Nationale Politie

Politieregio Haaglanden vormt met de politieregio Hollands-Midden een van de tien nieuwe regio-eenheden van de Nationale Politie. Dit betekent een samenvoeging van twee verschillende korpsculturen. Daarnaast brengt de komst van de Nationale Politie behoorlijk wat organisatorische veranderingen met zich mee.

Ook op kleinere schaal gaan er een aantal dingen schuiven. Straks is de wijkagent werkzaam binnen het zogeheten 'robuuste basisteam' en niet meer binnen het team wijkzorg. Vanuit het robuuste basisteam werkt de wijkagent samen met agenten uit de surveillancedienst aan de veiligheid en leefbaarheid in een bepaald gebied. De wijkagent wordt niet meer aangestuurd door een teamchef wijkzorg, maar valt direct onder de chef handhaving. De functie van de wijkagent B krijgt een andere invulling. Hierover is nog veel onrust. De 'matching'⁷ van de oude functies met de nieuwe functies verloopt voor de wijkagenten B tot nu toe onrustig. Het organogram op bureau niveau (intern ook wel 'het harkje' genoemd) gaat er dus anders uitzien voor de wijkagenten A en B door de komst van de Nationale Politie. Er is gekozen om in dit hoofdstuk te werken met de 'oude' gegevens, omdat er rondom de Nationale Politie nog veel onduidelijkheden zijn. De interne documenten die er zijn, hebben veelal de status 'confidential' en zijn hierdoor niet geschikt voor dit onderzoek. Daarbij zijn er momenteel operationeel nog maar weinig veranderingen doorgevoerd. Hierdoor is de (praktijk)informatie in dit rapport gebaseerd op de situatie voorafgaand aan de komst van de Nationale Politie.

7 'Matching' heeft betrekking op de manier waarop de oude functie zich verhoudt tot de nieuwe functie. Verandering wat betreft inhoud van de functie en salarisschaal is mogelijk.



4. BUSINESS AS USUAL

➤ *“Ons werk komt het beste tot uiting als je zichtbaar aanwezig bent in de wijk. Mensen krijgen zo het gevoel dat je onderdeel bent van de wijk. Je bent een beetje één van hun. En dan ontdekken ze dus ook dat ze meer aan je kunnen vertellen dan starre politiedingen.”*

(wijkagent)

De meeste diensten die een wijkagent A draait zijn dagdiensten (8.00-17.00 uur). Een dagdienst kent een aantal vaste onderdelen, die worden beschreven in paragraaf 4.1. Daarnaast draaien de wijkagenten ook met enige regelmaat een late dienst of nachtdienst. Bijvoorbeeld wanneer zij veel horeca in hun werkgebied hebben of er sprake is van jongerenproblematiek. Wanneer de wijkagent klaar is met de werkzaamheden op het bureau, gaat hij de straat op. In zijn eigen wijk kan de wijkagent in grote mate zelf bepalen welke werkzaamheden hij in welke volgorde verricht. Paragraaf 4.2 laat zien dat voor de wijkagent in zijn werkzaamheden op straat de burger centraal staat. Er wordt een impressie gegeven van wat hij op straat *doet* en ook de vraag of hij voldoet aan de norm van 80 procent buiten (op straat) werken, komt aan de orde. In paragraaf 4.3 worden de overige werkzaamheden die een wijkagent A verricht in kaart gebracht. Hierbij valt te denken aan teamoverleg, training en het volgen van een opleiding. Ook dit behoort tot de werkzaamheden van de wijkagent. Bij een omschrijving van de dagelijkse werkzaamheden, is het belangrijk om onderscheid te maken tussen de wijkagenten A en B. De eerste is meer operationeel en is werkzaam in zijn eigen wijk, de tweede is meer bezig met beleidsmatige taken en werkt wijkoverstijgend. Meer hierover lees je in paragraaf 4.4.

4.1 Vaste onderdelen van de dagdienst

De werkzaamheden van de wijkagent kennen vaste onderdelen. Sommige komen iedere dienst terug, andere wekelijks of minder vaak. De vaststaande werkzaamheden zijn voornamelijk verbonden aan het thema ‘informatie’: weten wat er speelt en eigen informatie vastleggen. Daarnaast hebben sommige wijkagenten vaste overlegvormen (met verschillende frequenties) met partners in de wijk en worden er gesprekken georganiseerd voor burgers.

4.1.1 Informeren is een plicht

Wanneer de wijkagent zijn dienst begint, laat hij zich eerst informeren over de meest actuele stand van zaken. Daarbij is hij hoofdzakelijk gericht op dat wat er speelt in zijn eigen wijk. Er zijn verschillende manieren waarop hij zich kan laten informeren. Via de digitale weg gebeurt dit via e-mail, intern informatiesysteem Hermes⁸, M-meldingen⁹ en intranet. Iedere wijkagent heeft een Blackberry waarop telefoontjes en berichten binnenkomen die hij aan het begin van de dienst checkt. Een klein aantal agenten is actief op social media, dus reacties die via Twitter binnenkomen dienen zij ook te lezen. De meeste informatie komt binnen via e-mail en informatiesysteem Hermes. Om 9.00 uur is er een briefing voor het hele bureau. Tijdens deze briefing worden de laatste ontwikkelingen binnen het bureaugebied doorgenomen. Alle afdelingen van het bureau leveren input aan de afdeling info, die de briefing verzorgt. De wijkagenten zelf beschrijven het vaste onderdeel 'informeren' verschillend:

▢ *"Ik begin om half acht. Dan ga je dingen lezen: Outlook, registraties. We krijgen mail met alle registraties van de infowerker, als daar iets bij zit van m'n eigen wijk dan knip en plak ik die in m'n eigen mail. Dan heb je Hermes nog. En dan de dagbespreking met wijkzorg. Dat zou eigenlijk wat strakker moeten gebeuren. Maak ik me zelf ook schuldig aan hoor. Dat ik bij wijze van spreken nog even mijn mail check als we daar dan zitten. Daarna is de briefing om 9.00 uur."*

(wijkagent)

▢ *"Ik ben een van de weinigen die z'n telefoon 24 uur per dag aan heeft staan. Twee, drie keer per dag lees ik de berichten. Dat is mijn ding, dan ben ik al op de hoogte. En het scheelt mij tijd op het bureau. Dus ik kom binnen, doe even snel de mail, check Hermes en geplande afspraken en verzoeken van collega's en ga naar buiten."*

(wijkagent)

▢ *"Ik begin direct met m'n mail en Hermes. Ik werk niet echt samen met een andere wijkagent. Als ik er niet ben, dan blijft dat werk liggen. Dus ik moet keuzes maken, wat ga ik doen? Eerst kijk ik of ik ook kan bellen in plaats van langsgaan. Registraties aanvullen, rapporten inlezen. Kan soms zomaar tot de lunch duren."*

(wijkagent)

▢ *"Check eerst m'n Outlook. Dan Hermes. Dagrapporten en mutaties inkijken van het hele bureau, mijn eigen wijk scannen. Dan weet ik wat er gebeurd is. Ben met vijf minuten klaar, het valt best mee. Je hoeft niet alles te lezen, je scant. Je hoeft niet alles te weten, toch? Na de briefing ga ik zo snel mogelijk naar buiten, dan heb ik wel weer lang genoeg binnen gezeten."*

(wijkagent)

8 Dit systeem is uitgefaseerd sinds 01-01-2014

9 Meldingen die binnenkomen via het systeem Meld Misdaad Anoniem

4.1.2 Externe overlegvormen

Behalve het vaste onderdeel ‘informerende’ hebben een aantal wijkagenten ook vaste overlegvormen met partners in de wijk, zoals de gemeente of jongerenwerk. Dit overleg is een vast onderdeel in de agenda, al verschilt de frequentie ervan. Of de wijkagent wel of niet dit soort overleg heeft, hangt af van de wijk waarin hij werkzaam is:

“Er zijn verschillende soorten overleg. Deze zijn ook productief. Lokaal ingebed. Het leefbaarheidsoverleg en actiehoudersoverleg zijn maandelijks en sluiten op elkaar aan.”
(wijkagent)

“Ik heb het voordeel dat ik bijna geen scholen heb, bijna geen woningbouw. Dus dat soort overleg heb ik niet. Ik heb het OPO (overlastpanden-overleg – KS). Dat overleg is één keer in de zes weken.”
(wijkagent)

“We hebben veel overleg: commissie Spoorwijk, uitvoeringsoverleg, Veiligheidshuis, Sociale Dienst/UWV, uitvoeringsoverleg, casuïstiek overleg. Dan hebben we nog ons eigen spreekuur. En je werkt maar vier keer negen. Dat overleg willen we echt proberen te halveren.”
(wijkagent)

Een aantal wijkagenten werkt met vaste spreekuren, dit is met name op bureau Laak het geval. Meestal is het spreekuur in een buurthuis of een andere centrale plek in de wijk, waar de wijkagent wekelijks of eens in de twee weken zit om vragen van burgers te beantwoorden. Burgers weten op deze manier dat ze op een vast moment in de gelegenheid zijn om de wijkagent even te spreken:

“Ik heb iedere maandagochtend een spreekuur. Dat doe ik hier in de flat De X. Mensen in hoogbouw zijn moeilijk te bereiken. Als je de wijk in loopt heb je makkelijk even een praatje pot. In de flat is dat minder. Als wijkagent moet je zichtbaar zijn, dus als je in zo’n gebouw zit, maak je het laagdrempeliger.”
(wijkagent)

“Je hebt bepaalde vaste items. Ik heb bijvoorbeeld een wekelijks spreekuur. Moet je ook wekelijks doen, want even of oneven weken weten mensen niet. Wekelijks biedt meer structuur.”
(wijkagent)

4.1.3 Informatie vastleggen

Een ander onderdeel dat dagelijks terugkomt in de werkzaamheden van een wijkagent is het vastleggen van informatie. Aan het begin van de dag laat de wijkagent zich informeren over de actuele stand van zaken via de verschillende systemen die hiervoor bestemd zijn, maar hij wordt zelf ook geacht zijn informatie uit de wijk vast te leggen. Hiervoor wordt het systeem BVH (basisvoorziening handhaving) gebruikt. Volgens de wijkagenten laat de gebruiksvriendelijkheid van dit systeem nogal te wensen over. Zolang de informatie uit de wijk alleen in het hoofd van de wijkagent zit of in zijn eigen boekje staat, kan er niet veel mee gedaan worden. De informatie uit de wijk vastleggen in het systeem is voor het werkproces van het team wijkzorg dus een heel belangrijke stap. De urgentie hiervan wordt door de meeste wijkagenten dan ook erkend:

-  *“Er gaat nu wel heel veel tijd naar dossiervorming en verbalisering. BVH wordt steeds uitgebreider. Dat geldt voor alles. Ik ben als geen ander voorstander van pc’s en systemen, maar dan wel ten behoeve van ons werk.”*
(wijkagent)
-  *“Muteren, ja ... kost me veel te veel tijd natuurlijk. Wijkagenten zijn per definitie mensen die op pad willen. Aan de andere kant moet je ook leren om wel dingen vast te leggen. In (voormalig) Hollands Midden had je mensen in de backoffice die je dan opbelde en die dingen voor je uitwerkten. Met simpele dingen werkte dat heel goed.”*
(wijkagent)
-  *“Achterlijk BVH-systeem. Gaat veel te veel tijd in zitten. Voor mij vormt dit wel een bepaalde drempel om niet alles erin te zetten.”*
(wijkagent)
-  *“Sommige wijkagenten gaan lullen om het lullen. Die gaan op pad en komen met niks terug. Zetten niks in het systeem. Of hebben wel informatie, maar zetten niks in het systeem. Dan heb je nog geen meerwaarde!”*
(wijkagent)
-  *“Mensen willen dat je buiten zichtbaar bent. Maar ook hier binnen. Maar je bent gewoon veel bezig. Afspraken nakomen, terugkomen, tikken. Afspraken nakomen, terugkomen, tikken.”*
(wijkagent)

4.2 De straat op

De wijkagent is het liefst buiten aan het werk. De burger neemt bij de werkzaamheden buiten een centrale rol in. Aan de hand van citaten en een casusomschrijving wordt een impressie gegeven van wat hij zoal *doet* op straat. Ook de vraag of de wijkagent voldoet aan de 80%-norm buiten werken, wordt behandeld.

4.2.1 De burger centraal

De burger staat centraal in de werkzaamheden die de wijkagent buiten verricht. Een 'praatje pot', zoals even praten met burgers zonder directe aanleiding in politieargon vaak wordt genoemd, is uitgangspunt als de wijkagent zijn ronde door de wijk maakt. Vaak leveren deze praatjes pot samen dan weer waardevolle informatie op over wat er zoal speelt in de wijk. Sommige burgers die veel weten over het reilen en zeilen in de wijk, worden een vast koffieadresje van de wijkagent. De wijkagent haalt over het algemeen veel plezier uit het werk buiten en het contact met de burger:

 *"Kijk, als je in het blauw zit (surveillancedienst – KS) dan is dat meer pleisters plakken. Je gaat naar een melding, helpt even waar je kan. En weer door. Je bent een soort EHBO'er. Als wijkagent leer je de mensen kennen."*

 *"Het liefst ben ik buiten. Ik heb ook een tijdje bij de recherche gewerkt, maar dat vond ik dus niks. Ik miste de straat."*
(wijkagent)

 *"En ik heb een mevrouw in mijn wijk, een wandelende Telegraaf. Die weet alles! Vroeger had je straatvertegenwoordigers en zij is dat eigenlijk ook voor mij. Ik heb wekelijks contact met haar."*
(wijkagent)

4.2.2 De wijk in

De werkzaamheden van de wijkagent op straat laten zich vanwege de grote variëteit van het werk niet zo gemakkelijk omschrijven. Het werk van de wijkagent loopt van buurtpreventieteam begeleiding tot aan meewerken bij een ontruiming van een hennepplantage, van voorlichting geven op basisscholen tot aan bemiddeling bij burenruzies. Het is dan ook onmogelijk om met een paar citaten en een situatieschets dé werkzaamheden van de wijkagent op straat weer te geven. Onderstaande biedt niet meer dan een impressie.

Een deel van de werkzaamheden op straat is gepland. Dit zijn eerder gemaakte afspraken met de burger die moeten worden nagekomen:

 *"Je begint de dag en je hebt bepaalde afspraken. Daar ga je eerst heen en de rest beslis je die dag."*
(wijkagent)

➤ *“Meestal combineer ik een rondje door de wijk met een vaste afspraak. Zoals vanmiddag heb ik een afspraak met een huismeester in De X en dat combineer ik dan. Als je daar naartoe gaat, ben je natuurlijk al in de wijk. Ik fiets meestal, het winkelcentrum doe ik wel lopend.”*

(wijkagent)

➤ *“Ik heb altijd wel een paar standaardafspraken. Daar begin ik mee. Goed agendabeheer is belangrijk.”*

(wijkagent)

Maar een aanzienlijk deel van de werkzaamheden dient zich ‘spontaan’ aan. Tijdens een rondleiding door de wijk ontstond de volgende situatie:

➤ *Terwijl we een braakliggend terrein met loodsen en veel caravans oprijden, worden we aangesproken door de bewoner van één van de twee huizen die op dat stuk land staan. Deze man begint een heel verhaal over zijn vervelende burens. De relatie tussen hem en de burens is al enige tijd slecht. Vroeger konden ze goed met elkaar opschieten, maar tegenwoordig niet meer. De man vertelt dat hij bij zijn loodsen niets gekst doet en ook niets te verbergen heeft. In tegenstelling tot zijn alcoholverslaafde burens. Mediation ziet hij niet zitten, hij is er gewoon klaar mee. De burens denken dat hij de politie op hen afstuurt, wat niet zo is (de politie surveilleert wel veel, zo vertelt de wijkagent mij later). De man geeft duidelijk te kennen dat zijn burens iets te verbergen hebben. Terwijl we staan te praten komt de buurvrouw even gluren. Haar huis ziet er behoorlijk verloederd uit. De wijkagent luistert naar het verhaal van de man en zegt dat hij zich het beste kalm kan houden. En dat, als het nodig is, hij zijn naam mag gebruiken, ook naar de gemeente toe, die al enige tijd met deze kwestie bezig is. De wijkagent en de man spreken af om bij mooi weer eens ‘een bakkie te doen’.*

(situatieschets onderzoeker)

In de interviews worden ook vele voorbeelden gegeven van de dagelijkse werkzaamheden als wijkagent. Een kleine selectie:

➤ *“Ik heb nu een issue op de X-laan. Daar ben ik al een jaar mee bezig. Een mevrouw in een koophuis, twee auto's voor de deur. Daartegenover een volks gezin in een huurhuis. Die drinken graag een biertje in de tuin. Ze gunnen elkaar het licht in de ogen niet. Dat levert veel problemen op, oef. Vechtpartijen, noem maar op. In de straat wordt partij gekozen voor de één of de ander. Lastig hoor.”*

(wijkagent)

➤ *“Ik heb een zwembad en een bibliotheek in de wijk. Zeker in de vakantie en bij mooi weer is er bij het zwembad nog wel eens wat te doen: overlast van jongelui die meisjes lastigvallen. (...) In de bibliotheek zit jeugd te computeren, omdat het thuis niet kan. Of ze komen daar dingen kijken die ze thuis niet mogen kijken. Dat levert overlast op. Ze zijn ook zo brutaal als wat.”*

(wijkagent)

- 
“Nog een casus: er werden hier vanuit de flat spullen naar beneden gegooid. Aardappelen, sinaasappelen, flesjes water. Mensen werden gewoon bekogeld. Hartstikke gevaarlijk. Dus veel werk van gemaakt om te achterhalen wie dat deed. Maar ja, iedereen zegt: ‘Dat doet mijn kind niet.’ Uiteindelijk zijn we door meldingen van een aantal incidenten er toch achter gekomen wie dat waren.”
(wijkagent)
- 
“80 procent van de gevallen ben ik met mensen aan het praten om relaties te herstellen. Dan zeg ik: ‘Het is net een huwelijk, je moet toch samen verder.’ Heel veel van het wijkagentenwerk is bemiddelen. Met stroop vang je meer vliegen dan met azijn. Veel civielrechtelijke zaken, of nog lichter, vormen mijn werk.”
(wijkagent)
- 
“Ik heb nu een GGZ-instelling in mijn wijk. En ik kan zo een heel netwerk in kaart brengen waar de pillen en poeders naartoe gaan. De GGZ zit zo in elkaar dat ze mensen liever niet binnenhouden, maar buiten. Maar ja, die mensen kennen elkaar allemaal. Dat is een heel netwerk, joh. Vermogenscriminaliteit, bedreiging en oplichting. Ik kom het allemaal tegen daar.”
(wijkagent)

4.2.3 De norm van 80 procent buiten

Vanuit het ministerie van Veiligheid en Justitie is de norm gesteld dat wijkagenten 80 procent buiten en 20 procent binnen werkzaam moeten zijn. In verschillende (recente) onderzoeken naar deze normstelling wordt geconcludeerd dat de meeste wijkagenten 80 procent buiten werken niet halen. Ondanks dat deze 80-20%-norm in dit onderzoek geen apart item is, werd het toch regelmatig ter sprake gebracht. Opvallend is dat wijkagenten een overleg of afspraak buiten de deur niet definiëren als ‘buiten’. Ze vinden pas dat ze buiten zijn, als ze op straat zijn.

- 
“Die 80-20 procent haal ik ook niet hoor. Is eigenlijk ook niet haalbaar.”
(wijkagent)
- 
“Ik moet schaamteloos zeggen dat als ik 50-50 haal, ik dat goed vind. Ik definieer een overleg met partners ook als binnen. Ja, dat klopt, dat is eigenlijk ook buiten. Ik vind buiten: zichtbaar aanwezig op straat.”
(wijkagent)
- 
“Ben wel te weinig buiten. Maar mijn leergang (opleiding – KS) kost ook veel tijd. Ben denk ik 20 procent buiten.”
(wijkagent)
- 
“Ik ben denk ik zo’n 60 procent buiten en 40 procent binnen. Overleg externe partners reken ik ook als binnen. Buiten is fysiek aanwezig in de wijk.”
(wijkagent)

4.3 Overige werkzaamheden

De wijkagent heeft in zijn werkzaamheden ook te maken met een aantal overige al dan niet verplichte werkzaamheden. Dit zijn onderdelen als teamoverleg, IBT (integrale beroepsvaardigheid training) en opleiding. Er wordt onderscheid gemaakt tussen werkzaamheden die voor alle wijkagenten gelden, zoals teamoverleg en training, en werkzaamheden die per individu verschillend zijn, zoals opleiding.

4.3.1 Teamoverleg en training

Op alle drie de bureaus wordt met enige regelmaat met het hele team overlegd. Hier wordt, zeker door de leidinggevendenden, belang aan gehecht. In verband met alle wisselende dienstdagen is een teamoverleg roostertechneisch nog een behoorlijke uitdaging.

Bij een aantal keren teamoverleg in Laak is geobserveerd. Tijdens deze observaties viel het op dat er verschillende thema's werden behandeld. Operationele thema's, maar ook meer verdiepende thema's. De sfeer tijdens het overleg was goed en iedereen werd uitgenodigd om een bijdrage te leveren. Wel werd tijdens het bijwonen van dit soort overleg zichtbaar dat vergaderen niet in de aard van de meeste wijkagenten zit.

Een andere teamverplichting waar de wijkagent mee te maken heeft, is IBT. Deze trainingen zijn gericht op de beroepsvaardigheden van een politieagent. Te denken valt aan: update theoretische kennis, aanhoudings- en zelfverdedigingstechnieken, reanimatievaardigheden, etc. Iedere wijkagent moet jaarlijks deze basisvaardigheden opnieuw laten testen en heeft voorafgaand aan de test een aantal trainingsdagen. In totaal gaat dit maar om een aantal dagen op jaarbasis, maar het is toch weer een extra verplichting.

4.3.2 Een opleiding volgen

Een aantal wijkagenten volgt een interne opleiding. Deze leergang is in principe voor iedere wijkagent verplicht, maar op basis van leeftijd of een bepaalde vooropleiding kan men vrijstelling krijgen. Het volgen van modules (subonderdelen van de leergang) wordt bij iedereen in het kader van deskundigheidsbevordering gestimuleerd. Iedere teamchef wendt hier verschillende motivatietechnieken voor aan. Het volgen van de leergang of van enkele modules vraagt om een forse tijdsinvestering:

 *"Ik vind het leuk hoor, die leergang. Het is interessant om met je mede-wijkagenten van gedachte te wisselen. Maar weet je wat dat kost, joh? Volgende week ga ik ook weer drie dagen weg. Gaan we in een hotel zitten. En dat in deze tijd ..."*
(wijkagent)

 *"Ik volg nu de leergang. In een klas van achttien zitten er acht te janken. Allemaal spanningsklachten. De leergang is dan vaak de druppel. Dat brengt nog meer druk met zich mee, want je wilt niet teleurstellen. Maar het kost tijd."*
(wijkagent)

► *“We volgen ook allemaal een opleiding. Om ook wat meer diepgang te krijgen. Ik heb een heel leuke klas, daar haal ik wel heel veel uit. Wel goed. Maar ik ben ook nog net moeder geworden. En naja, met die opleiding er dan nog bij. Ben helemaal niet meer flexibel.”*

(wijkagent)

► *“In 2002 kwam die nieuwe opleiding. Moest ik ook doen. Nu krijg ik een gedeelte herhaling van wat ik eerder al heb gehad in een andere opleiding. En veel huiswerk. Het combineren is wel lastig. Ik heb afgesproken het in diensttijd te doen. Dus nu zit ik hier één keer in de veertien dagen op zondag te studeren.”*

(wijkagent)

4.4 De wijkagent B

Vanwege het verschil tussen de werkzaamheden van de wijkagenten A en B, worden de werkzaamheden van de wijkagent B hier apart beschreven. Een wijkagent B werkt wijkoverstijgend en heeft sturende en coachende taken (zie ook hoofdstuk 3, ‘Drie Haagse wijken & Politie Haaglanden’). Afhankelijk van de grootte van het team zijn er één á twee wijkagenten B per team. Er wordt ingezoomd op de bijzondere positie die de wijkagent B in het team wijkzorg inneemt. Ook wordt er gekeken naar het brede palet aan taken dat hij heeft en de strategische blik die hem kenmerkt.

4.4.1 Tussen de teamchef en de wijkagent A in

De positie van de wijkagent B binnen het team wijkzorg is interessant. De wijkagent B heeft geen eigen wijk, noch de bevoegdheden van een teamchef. Hij staat als het ware tussen de wijkagent A en de teamchef in:

► *“Wij zitten als smeerolie tussen de teamchef en het team. Ik wist van tevoren dat dit ging gebeuren: wel een functie die sturend is, maar zonder bevoegdheden.”*

(wijkagent B)

► *“Je bent coachend en sturend bezig. Dat is wel een enorme uitdaging. Ik pak die ook wel heel bewust, probeer er energie in te pompen.”*

(wijkagent B)

► *“Je bemoeit je overal tegenaan, maar je hebt niet écht de verantwoordelijkheid ervoor. Ik ben er nog niet in vastgelopen, omdat ik het pragmatisch oplos.”*

(wijkagent B)

► *“Aan de ene kant hoor je er wel bij, maar soms ook niet. Ik stuur ook wel. We hebben een club met wat oudere wijkagenten, dit vraagt een wat andere aanpak. Als je te directief bent, gaan ze steigeren. Omdat je geen leidinggevende bent.”*

(wijkagent B)

4.4.2 Een breed palet aan taken

Op papier staat mooi omschreven wat de taken en verantwoordelijkheden van de wijkagent B zijn (zie hoofdstuk 3, 'Drie Haagse wijken & Politie Haaglanden'). De wijkagent heeft een breed palet aan taken en komt geregeld tijd tekort. Met name in Laak is dit het geval, waar de wijkagent B soms nauwelijks aan zijn basistaken toekomt. Er gaat veel tijd naar grote projecten, zoals oud en nieuw, en projecten waarbij jeugdigen centraal staan. Daarnaast neemt de wijkagent B ook geregeld meer sturende taken op zich, zoals HOvJ-diensten¹⁰. Voor de teamchef is de wijkagent B een belangrijke bron van informatie over het functioneren van het team.

► *"Ik doe grootschalige evenementen: EK's, WK's, oud en nieuw. Die grotere dingen in de wijk. Ik ben coördinator van de bedrijfsopvang, doe deurwaarderdiensten, ben HOvJ en houd me bezig met huisverboden. Als er grootschalige bike-evenementen zijn, word ik daar ook wel eens voor misbruikt. Ik ben dus iemand die allerlei verschillende dingen doet. Ik vind het onwijs leuk, omdat je zo afwisselend bezig bent."*

(wijkagent B)

► *"De functie die ik nu doe, is echt een duizendpootfunctie. HOvJ, echt voorleiden en zo. Huisverboden. Ik houd me bezig met JORP (jongeren op het rechte pad – KS), reuze-interessant project. Portefeuille Hennep. GOBI (gebruik openbare bronnen internet – KS). GGZ en Politie. Een enorm veelzijdig takenpakket."*

(wijkagent B)

► *"De wijkagent B wordt heel verschillend ingevuld. Ik word ook regelmatig ingezet als chef van dienst. Om gaten te vullen. Taak-accenthouder huiselijk geweld. Veelplegeraanpak. Jeugd ten dele. Tactisch overleg met de chef handhaving. Ik monitor de processen intern. En een beetje personal assistent van de chef handhaving. En ik ga af en toe nog de straat op – met de wijkagent mee of alleen. Spin in het web."*

(wijkagent B)

► *"Ik ben nu bezig met een groot project voor oud en nieuw. Maar dan denk ik wel: jeetje, wanneer moet ik dat doen? Want je wilt er ook zijn voor je collega's, dat je, als er wat is, aanspreekbaar bent. Maar ook dat je even met iemand apart kan gaan zitten. Je wil ook wel eens met iemand mee naar buiten, maar dat is helemaal lastig. HOvJ-diensten. Nououou, deze maand is echt te gek. Je hebt zestien diensten per maand, ik had acht HOvJ-diensten, twee dagen cursus, twee dagen IBT, dan blijft er bijna niks over!"*

(wijkagent B)

¹⁰ HoVJ staat voor hulpofficier van justitie, dit is een taakaccent van de wijkagent B.

4.4.3 Strategische blik

De wijkagent B heeft minimaal een hbo-propedeuse en beschikt over tactische en strategische vaardigheden, die hij inzet op grote (langetermijn)projecten. Ook probeert hij intern bepaalde kwaliteitsverbeteringen in gang te zetten. De adviesrol die hij heeft richting teamchef/MT, vraagt ook om een strategische blik. De wijkagent B heeft dan ook volop ideeën over de visie en strategie van wijkzorg. Een kleine selectie van deze ideeën:

▢ *“Je hebt dus allerlei leidinggevenden hier. Iedereen is ook operationeel erbij betrokken. Iedereen voelt zich politiemann. Dat is op zich positief. De handelingssnelheid is hoog, fijn. Maar het kan ook doorschieten. Blijf denken!”*

(wijkagent B)

▢ *“Wees je ervan bewust dat mensen na jou ook afhankelijk zijn van die input. Als je (doelt op wijkagent A – KS) niet weet wat voor wereld daarachter zit, dan denk je misschien: ja, morgen weer een dag. Terwijl ik er nu op zit te wachten en denk: kom op, ik heb dat drie weken geleden gevraagd. Dat urgentiebesef verschilt dan wel heel sterk. Niet iedereen is in staat het grotere geheel te zien.”*

(wijkagent B)

▢ *“Mijn chef heeft visie. Die weet wat ie wil, is verfrissend. Dat is heerlijk werken. Excelleren met de materie en probleemgericht werken. Geweldig! Dit gaat nog niet in het team. Die zijn nog niet zo ver. Je moet een soort verleidingstactiek inzetten. Wat zit er voor hen in?”*

(wijkagent B)

▢ *“Maar ook op het gebied van veiligheid. Meer beleidsmatig denken en vooruitdenken. Daar hebben die portefeuilles ook wel mee te maken. Dat we wel weten wat de korpsprioriteiten zijn. Maar ook de noviteiten en actualiteiten meenemen. Ik vind deze functie veel meer inhoud hebben dan bijvoorbeeld ploegchef.”*

(wijkagent B)



5. HET WERKGEBIED

► *“Met wat voor blik kijk je naar je wijk? Naar je professionaliteit? Dat, in combinatie met de wijk waar je in werkt, maakt de match. Of niet. Als de wijk of de problematiek je niet aanstaat, dan wordt het lastig werken.”*

(wijkagent B)

Het werkgebied van de wijkagent is een dominante factor in zijn dagelijkse werk. Qua werkgebied zijn er (grote) verschillen mogelijk. In hoofdstuk 3, ‘Drie Haagse wijken & Politie Haaglanden’, is nader ingegaan op de (feitelijke) verschillen tussen de drie bureaus. In dit hoofdstuk wordt bekeken wat de invloed is van het werkgebied op de wijze waarop de wijkagent zijn functie invult.

In paragraaf 5.1 wordt gekeken naar het werkgebied door de ogen van de wijkagent. Hoe omschrijft de wijkagent zijn eigen bureau en/of wijk? In hoeverre het type problematiek in de wijk bepalend is voor de wijze waarop de wijkagent zijn functie invult, staat in paragraaf 5.2. In paragraaf 5.3 wordt gekeken naar het aspect ‘werkdruk’, dat deels door het werkgebied wordt bepaald. Ten slotte komt in paragraaf 5.4 de ongeschreven regel dat een wijkagent zich na zes jaar naar een andere wijk moet verplaatsen aan de orde.

5.1 Het werkgebied door de ogen van de wijkagent

De wijkagent kent zijn eigen werkgebied goed en kan dat over het algemeen prima typeren. Het valt op dat in de omschrijvingen die hij zelf geeft, meer gericht is op de wijk dan op het bureaugebied. De wijkagent brengt in zijn wijk ook de meeste uren door en hier ligt logischerwijs dan ook zijn focus:

► *“Het is hier echt een Vinex-locatie. Mensen zijn overdag aan het werk. Het is een rustig gebied. Het is ook echt een woongebied. Het is niet echt bruisend qua evenementen en feesten. Mensen wonen hier en leven meer buiten de wijk. Het type mensen zijn vooral tweeverdieners met kinderen.”*

(wijkagent over Ypenburg-Leidschenveen)

De meeste wijkagenten praten met enige trots over ‘hun wijk’. En soms met weemoed over de wijk waar ze daarvoor hebben gewerkt:

▮ *“Ik werk in de mooiste wijk. Er zijn veel parken en het is lekker groen. Er staan prachtige en ook wel dure huizen. Ik vind het heerlijk om in mijn wijk te zijn.”*
(wijkagent)

▮ *“Ik wilde wel een wijk met uitdaging. En dat is De Prinsenhof geworden. Daar heb ik tien jaar gezeten. De fase van dat het nog een puinhoop was tot hoe ‘t nu is. De hele revitalisering zoals dat dan zo mooi heet heb ik meegemaakt. Daar heb ik wel wat avonturen meegemaakt...”*
(wijkagent)

▮ *“Ik vind het gewoon fijn om dingen zelf te doen. Ik kan ook een heleboel dingen gewoon zelf doen. Lekker m’n eigen toko runnen. Burgemeester van de Singels.”*
(wijkagent)

Ook geven veel wijkagenten aan dat het toch zeker wel een jaar vraagt, voordat een wijkagent een beetje onderdeel van de wijk is:

▮ *“Ik vind zelf dat ik genoeg buiten ben. Dat meet ik af aan het feit dat de mensen je kennen. En ze kennen je pas als je buiten bent. In Molenwijk kennen ze me nog steeds. Daar kom ik ook nog steeds veel. Komt ook omdat ik veel met Y samen doe. In m’n nieuwe wijk moet dat nog een beetje groeien. Dat kost tijd. En het ligt ook aan het weer.”*
(wijkagent)

5.2 Type veiligheidsproblematiek

Het werkgebied van de wijkagent en het type veiligheidsproblematiek waar hij mee te maken heeft, zijn sterk aan elkaar gerelateerd. Wanneer het gaat over de invloed van het werkgebied op de wijze waarop de wijkagent zijn functie invult, is het type veiligheidsproblematiek dus een belangrijk thema. Wijkagenten zijn zich hier zelf ook bewust van. Ze kunnen goed benoemen welk type veiligheidsproblematiek er in hun eigen wijk speelt. Tegelijkertijd is de relatie tussen werkgebied en type veiligheidsproblematiek een statische relatie, waar hij persoonlijk niet veel invloed op heeft. Hooguit in het sollicitatieproces, waarin de keuzemogelijkheid bestaat om voor een bepaald bureau te gaan of niet. Intern kan hij aangeven welk type wijk zijn voorkeur heeft, maar de definitieve matching wordt gemaakt door de teamchef.

▮ *“Het ligt ook wel een beetje aan hoeveel criminelen er zijn in je wijk. In Spoorwijk is dat aantal wel heel extreem. Ik durf wel te zeggen dat dat de lastigste wijk van Haaglanden is nu.”*
(wijkagent)

▢ *“Ik kom hier tegen financiële problemen, problemen met ex'en, met burens, psychische problematiek, eenzaamheid ... Maar ik denk dat dat overal zo is.”*
(wijkagent)

▢ *“De eerst scheurtjes beginnen zich hier in het prille geluk van jonge gezinnen steeds meer te vertonen ... Burenruzies, huiselijk geweld. Er is wel een stijging zichtbaar in deze meldingen.”*
(wijkagent)

5.3 Werkdruk

De werkdruk van de wijkagent wordt deels bepaald door het werkgebied. In een krachtwijk, waar het werk op straat ligt, is de werkdruk beduidend hoger dan in een buitengebied, zoals Stompwijk. Tijdens een rondleiding geeft de wijkagent van Stompwijk dit ook aan:

▢ *“Tja, in de winter als iedereen binnen zit, dan is hier eigenlijk helemaal niet zoveel te doen. Maar weet je, ik denk dat dit voor heel veel wijkagenten geldt.”*
(wijkagent)

Het geluid van de wijkagent van een wijk in centraal-stedelijk gebied is duidelijk van andere aard:

▢ *“Het wijkagentschap lijkt misschien heel relaxed. Je wandelt lekker buiten, je drinkt koffie met iedereen ... Nou, ik weet niet waar dat is, misschien in Wassenaar. Maar hier niet hoor!”*
(wijkagent)

▢ *“Hier valt de werkdruk wel mee hoor. In het centrum is het druk, hier niet.”*
(wijkagent)

Een wijkagent B, die zelf werkzaam is geweest op verschillende bureaus in Haaglanden, geeft een treffende samenvatting:

▢ *“De werkdruk over de bureaus in Haaglanden is onevenredig verdeeld.”*
(wijkagent)

Wijkagenten weten dit zelf ook en kiezen in zekere zin ook voor een druk of juist wat rustiger bureau:

▢ *“De taakverdelingen zijn niet even eerlijk verdeeld over de werkgebieden. Maar ja, als ik het rustig aan had willen doen, was ik niet naar deze wijk gegaan. Ik heb het liever te druk dan te rustig.”*
(wijkagent)

De werkdruk wordt overigens niet uitsluitend bepaald door het werkgebied, maar ook door de persoon. Hoe geeft iemand zélf invulling aan bepaalde taken? Doet hij dat heel intensief of is hij juist heel

makkelijk? De invloed die de persoon van de wijkagent heeft op de werkdruk wordt verder uitgewerkt in hoofdstuk 7, De persoon van de wijkagent.

5.4 Regelmatig wisselen van wijk: een goede regel?

Er is een ongeschreven regel binnen het team wijkzorg dat een wijkagent niet te lang in één wijk blijft zitten. Bij deze ongeschreven regel geldt dat de wijkagent na ongeveer zes jaar wisselt van wijk. Sommige wijkagenten gaan deze uitdaging uit zichzelf aan, maar anderen blijven het liefst zitten waar ze zitten. Ze hebben veel opgebouwd in de wijk en willen dat niet kwijt. Het risico van jaren achter elkaar in één vaste wijk werken, is dat de wijkagent té dicht op de burgers zit en dus niet meer in staat is om, wanneer nodig, professionele afstand te behouden:

 *“Er is nu enorme commotie, omdat een aantal wijkagenten wordt verplicht om van wijk te veranderen. De teamchef heeft gezegd dat diegene die er het langst zitten, moeten verkassen. Je hebt natuurlijk het gevaar dat je chantabel wordt.”*
(wijkagent B)

 *“Kijk, als je na zes jaar verkast, dan begin je weer helemaal opnieuw. Anders krijg je bepaalde privileges. Je krijgt afbreukrisico. Als je heel intensief met iemand omgaat, kan dat contact ook te nauw worden. Iemand die jou heel veel informatie geeft, kan ook wat van jou verwachten. Manipulatie. Geloof me, het gebeurt ...”*
(wijkagent)

Een ander veelgehoord argument voor het wisselen van wijk na zes jaar is dat het mensen dwingt om ‘weer eens te gaan werken’:

 *“Hier zou ’t goed zijn als de helft naar een ander bureau zou gaan. Moeten ze werken. Ik zeg dit ook op een teambespreking. Moet je kijken wat voor weerstand dat oplevert!”*
(wijkagent)

 *“Nu moeten ze zich opnieuw gaan waarmaken. Dertig jaar aan een bureau is absoluut fout. Die wijkagenten krijgen nooit een brede scope.”*
(wijkagent B)



6. DE PARTNERS VAN DE WIJKAGENT

➤ *“Zichtbaar zijn is belangrijk. Dat waar we buiten goed in zijn – netwerken – zouden we binnen ook wat meer moeten doen. Wat vaker op die werkvloer zitten. Buiten willen mensen dat je zichtbaar bent, hier ook.”*

(wijkagent)

De wijkagent wordt nogal eens gezien als het visitekaartje van de politie voor de burger. Hij beweegt zich tussen de burgers en een groot aantal partners in de wijk, en heeft intern te maken met verschillende afdelingen, zoals de recherche en de surveillancedienst. De wijkagent probeert de verbindende factor te zijn als het gaat om veiligheid in de wijk. Maar verbinden als doelstelling bij het werk van de wijkagent is gemakkelijker gezegd dan gedaan.

In dit hoofdstuk wordt onderscheid gemaakt tussen de verschillende partners van de wijkagent. In paragraaf 6.1 wordt de burger als partner van de wijkagent in beeld gebracht, in paragraaf 6.2 de externe partners in de wijk en in paragraaf 6.3 komen ten slotte de interne partners aan bod. Er wordt gekeken naar de relatie tussen de wijkagent en zijn partner(s) met de focus op verbinden. Hoe zijn deze verschillende relaties tussen de partners en de wijkagent te omschrijven?

6.1 Burgers & de wijkagent

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 3 Politiewet, 2012). Hierdoor is de burger voor de wijkagent misschien wel de belangrijkste partij om verbinding mee te maken.

In hoofdstuk 4, ‘Business as usual’, is de relatie tussen de wijkagent en de burger reeds nadrukkelijk aan de orde geweest. De burger heeft voor de wijkagent een centrale positie:

➤ *“Als ik de straat op ga, dan moet er wel wat gebeuren. Ik zoek de burgers echt op. Daar gaat het toch ook om?”*

(wijkagent)

➤ *“Je kan het niet snel goed doen voor de burger. Er zijn er altijd die zeggen je nooit te zien, terwijl dat gewoon echt niet waar is.”*

(wijkagent)

➤ *“Als de bewoners een 8 geven voor de leefbaarheid en veiligheid in de wijk, dan ben ik tevreden. Dat je je auto kan parkeren, geen inbraken, et cetera. En ze kennen je. Daar doe je het toch voor.”*

(wijkagent)

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 gaan daar vrij pragmatisch mee om:

➤ *“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.”*

(wijkagent)

➤ *“Je probeert toch ook met mensen een praatje te maken, bij het hondenuitlatveldje. Als ze je maar vertrouwen en als het nodig is, je weten te vinden.”*

(wijkagent)

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

6.2 Externe partners & de wijkagent

Iedere wijkagent heeft met externe partners in de wijk te maken. De intensiteit en frequentie van het contact tussen wijkagent en externe partners verschilt echter per werkgebied. Duidelijk is dat de wijkagent vanwege zijn informatiepositie een graag geziene partner is aan de overlegtafel. De wijkagent heeft te maken met partners als gemeente Den Haag, Veiligheidshuis Den Haag, woningbouwverenigingen, jeugdzorg en verschillende jongerenwerkorganisaties. Maar ook met commerciële winkelpartners, kleine winkeliers, horecapartners, onderwijsinstellingen, bedrijven en GGZ-instellingen krijgt de wijkagent te maken. Allemaal willen ze iets van de wijkagent. En iedere partner heeft zijn eigen belang en zijn eigen vraag:

➤ *“Kijk, wij als politie staan erom bekend dat we doen wat ons gevraagd wordt. We staan bekend als betrouwbare partners. Dat is wel prettig, lijkt me.”*

(wijkagent)

➤ *“In sommige scholen zitten we in de zorgadviesteams. Dat is de eerste opvang van leerlingen waar het niet helemaal goed mee gaat. In zo’n ZAT zitten de leerplichtambtenaar, GGD, Bureau Jeugdzorg, de school en wijzelf.”*

(wijkagent)

➤ *“Ik heb contact met beveiligers, huismeesters, mensen van de woningbouwvereniging zelf, mensen van de gemeente, de wijkmanager. Aardig wat verschillende partners dus.”*

(wijkagent)

➤ *“Ik zit in een netwerk met bedrijven en partners vanuit het Keurmerk Veilig Ondernemen. Hierin zitten verschillende partners: gemeente (groen, openbare orde en veiligheid), ADO, politie, Eneco, het Forepark-bestuur en een parktoezichthouder. De voorzittersrol ligt bij iemand van het Forepark-bestuur.”*

(wijkagent)

De externe partners in de wijk weten de wijkagent goed te vinden. Het contact maken gaat relatief gemakkelijk. De spanning in de relatie tussen externe partners in de wijk en de wijkagent zit in het behouden van de verbinding.

6.2.1 Inzet van de externe partners in de wijk

Gebrek aan inzet bij de externe partners is een punt van frustratie bij de wijkagent. Dit is met name op bureau Laak het geval. Hier komt in bijna ieder interview ter sprake dat de externe partners in de wijk het zo vaak laten afweten:

➤ *“Wij schakelen bijvoorbeeld Parnassia (GGZ – KS) in of de jeugdzorg. Dat komt altijd van ons. Omdat die anderen bureau-ambtenaren zijn. En er moet heel wat gebeuren voordat ze daarachter vandaan komen. Met jeugdoverlast heb ik bijvoorbeeld het idee dat ik er alleen voorsta. Ik hoor dingen altijd achteraf. Het is altijd eenrichtingsverkeer.”*

(wijkagent)

➤ *“Een project van de gemeente over probleemjongeren in mijn oude wijk. Kostte 80.000 euro. Daar komt dan een rapportje uit met drie namen: Achmed, Hakim en Mohammed. Ja, de kans dat die namen daarin voorkomen, is wel heel groot ja. Verder hebben ze niks, hè? Geen achternamen, niks. Dan denk ik, jeetje ... zeg dan gewoon dat je het niet kunt, dat je er niet tussenkomt. Daar heb ik veel meer respect voor dan”*

(wijkagent)

➤ *“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 iets doen! Ik word er echt moe van en moet me soms inhouden om niet te gaan schuimbekken.”*

(wijkagent)

Op de andere bureaus speelt de frustratie over de inzet van externe partners minder. In Ypenburg-Leidschenveen waren vooral de contacten met het jongerenwerk een tijdlang zeer problematisch, maar na een forse investering lijkt deze relatie nu ook hersteld:

➤ *“In het begin was het contact met jongerenwerk heel beroerd. Maar ondertussen is dit echt ten goede gekeerd. Niet zonder inspanningen natuurlijk. De succesformule is een combinatie van factoren. Eigenlijk is de hele oude groep vervangen door nieuwe mensen. Dus er is echt weer vanaf nul begonnen met opbouwen. Open communicatie is heel belangrijk!”*

(wijkagent)

In Leidschendam-Voorburg zijn de wijkagenten relatief tevreden over de inzet van de externe partners in de wijk. Uit deze prettige verbinding ontstaan constructieve samenwerkingsverbanden.

“Samenwerking is gewoon goed. Mede door die briefing is het contact met de beveiligers van het winkelcentrum wel een stuk beter geworden. Die particuliere samenwerking is ook heel belangrijk. Zij lopen daar natuurlijk 24/7 en weten zó veel van dat winkelgebied.”
(wijkagent)

“Ik heb veel aan het belangenplatform. Daar worden dingen besproken met gemeente en buurtbewoners. En daar zit ook de wijkmanager. Het jongerenwerk, daar ga ik ook wel eens mee op pad.”
(wijkagent)

6.2.2 Verschillende organisatiestructuren

Wat de verbinding tussen wijkagent en externe partners in de wijk ook 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 of geen informatie komen, is de wijkagent teleurgesteld:

“Zo ben je de rommel van een ander aan het opruimen, omdat je nu eenmaal een 24 uursorganisatie bent.”
(wijkagent)

“De politie wordt heel makkelijk op alles aangesproken. De wijkagent heeft een spin-in-het-webfunctie. Komt ook omdat wij op straat staan, wij komen bij mensen thuis, wij zien dingen! Al die andere mensen komen niet achter het bureau vandaan. Dat maakt een groot verschil.”
(wijkagent)

“De wijkagenten zijn wel de mensen met informatie. In de overlegstructuren waar we in zitten en naartoe gaan, komt de informatie voor 90 procent 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 die partners weten heus óók dingen.”
(wijkagent B)

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

“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.”
(wijkagent B)

6.2.3 Netwerken is een kunst

Met verschillende externe partners in een netwerk aan een gemeenschappelijk veiligheidsprobleem werken, blijkt in de praktijk moeilijker dan gedacht. De traagheid van het netwerk belemmert het behoud van een goede verbinding tussen de externe partners in de wijk en de wijkagent nog wel eens:

“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.”
(wijkagent)

“Mijn rol in het overleg vervul ik door te checken wat voor antecedenten jongeren hebben. Ik probeer informatie aan te leveren over probleemgevallen. Ik vind wel eens dat er in dit soort overleg te weinig en te langzaam wordt gehandeld. En soms komt er een zaak bij de Jutters te liggen (GGZ – KS) en dan kom je niet meer bij die informatie. Dan stagneert de boel weer.”
(wijkagent)

“Een hardnekkige burenruzie wordt nu overgenomen door de afdeling mediation van de gemeente. Ik wens ze veel succes ... Het probleem wordt trouwens ook in stand gehouden door het OM. Die traagheid van het OM maakt stappen maken heel moeilijk, omdat die strafzaak nu tussen de ruziënde partijen in blijft staan.”
(wijkagent)

Bij de (interne) leergang die door een groot aantal wijkagenten wordt gevolgd, wordt er ook aandacht besteed aan het thema ‘netwerken’. Want het samenwerken met verschillende externe partners in een netwerk is een vaardigheid die je moet leren beheersen. Niet iedere wijkagent beheerst die vaardigheid per definitie:

“Wat ik wel heb geleerd in de leergang is dat je niet alle aapjes op je eigen schouder moet nemen. Dat je het probleem breed kan trekken, naar je ketenpartners. Ik denk dat er altijd genoeg werk over blijft voor de wijkagent. De burger blijft in de straat wonen en daar heb jij contact mee. Je kan het probleem dus signaleren en dan overhevelen.”
(wijkagent)

“De wereld verandert. Partners zijn vaak van hbo-niveau, dat vraagt wat van de wijkagent. Bijvoorbeeld een plan van aanpak moeten maken en dit eerst inbrengen bij het eigen operationeel management team, het OMT. Dit vraagt een omslag in werkstijl. ‘Dit doe ik al twintig jaar zo!’ werkt niet meer.”
(wijkagent B)

“Niet iedereen is in staat om het grotere geheel te zien. En ze zien ook niet wat ze aan het grotere geheel kunnen bijdragen, wat het kan opleveren. Daar zijn ze niet mee bezig. Kan deels liggen aan het abstractieniveau, deels aan de drukte.”
(wijkagent B)

6.2.4 Succesvol samenwerken

Er zijn ook voorbeelden te noemen waarin de samenwerking tussen externe partners en de wijkagent goed verloopt. Wanneer de natuurlijke chemie tussen bepaalde mensen goed is, komt dat de samenwerking logischerwijs ten goede:

➤ *“Het contact met Parnassia is hier goed. We hebben hier echt twee kanjers.”*
(wijkagent)

➤ *“De kwaliteit van de relaties wordt door de individuen bepaald. Je hebt goede wijkagenten, je hebt slechte. Je hebt goede maatschappelijke werkers, je hebt slechte. Daar kun je niks over zeggen.”*
(wijkagent).

Wederzijdse waardering draagt eveneens bij aan een goede samenwerking:

➤ *“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.”*
(wijkagent)

➤ *“In X zat een club jongerenwerkers waar je niet mee kon werken. Labbekakfiguren. Terwijl het in Y supergoed ging. Dat kwam door diegene die daar leiding gaf. Een supervent. Die snapte het wel.”*
(wijkagent)

Sommige wijkagenten hebben duidelijke ideeën over hoe ze de relaties met externe partners in de wijk meer zouden kunnen bestendigen. Wanneer ze reeds goede relaties met de externe partners in de wijk onderhouden, leggen ze uit wat hun succesformule is:

➤ *“Bij mij is een partner pas waardevol als ik persoonlijk contact heb met diegene. Als die partner met mij meekijkt naar het probleem. Als het echt een samenwerking gaat worden. Het kennen en gekend worden is voor mij van groot belang. Dat persoonlijke contact in de eerste instantie. Het is meedenken én meedoen.”*
(wijkagent)

➤ *“Je moet mensen ook in persoon aanspreken. Mensen werken eerder voor mensen dan voor een organisatie. Dat is een beetje de truc. Vooral met mensen gaan praten in plaats van met organisaties. Zoek naar het gemeenschappelijke belang. Dan lukt het wel.”*
(wijkagent)

6.3 Interne partners & de wijkagent

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 afdeling info is een belangrijke interne partner, omdat via deze afdeling informatie van buiten naar binnen komt. In sturende zin is de relatie met de teamchef en het management belangrijk. Voor een toelichting op de verschillende afdelingen en de interne organisatiestructuur van de politie zie ook hoofdstuk 3, 'Drie Haagse wijken & Politie Haaglanden'.

De functie van wijkagent is vrij solitair. Hij is veelal (alleen) buiten op pad. Voor zijn positionering binnen het bureau is het daarom extra belangrijk om het contact met interne partners, zoals de surveillance, recherche en info, goed te onderhouden. Er wordt tenslotte met elkaar aan hetzelfde doel gewerkt: een veilige en leefbare wijk. Hoe verloopt de samenwerking tussen de wijkagent en interne partners?

6.3.1 De surveillancedienst

De relatie van de surveillancedienst en de wijkagent is wisselvallig. De een omschrijft die als goed, de ander niet. Ook hier speelt mee dat als het persoonlijk contact prettig is, dit de werkrelatie direct ten goede komt. En ben je bereid iets voor elkaar te doen? Af en toe een dienst in het weekend meedraaien of een aangifte opnemen bijvoorbeeld, maakt samenwerken makkelijker:

▢ *"Ik heb een goede band met de ploeg. Het ligt ook wel een beetje aan jezelf. In de weekenden zit ik vaak beneden. Dan lunchen we met elkaar. Koppel mij maar aan een ploeg. Maar daar is niet iedereen het mee eens. Werkverhouding ligt vaak aan jezelf."*
(wijkagent)

▢ *"De relatie met de ploeg wisselt nogal. Sommige relaties zijn goed, andere niet. Niet iedereen koppelt even goed terug. We komen elkaar ook niet echt tegen. We zouden eigenlijk meer aan elkaar moeten denken."*
(wijkagent)

▢ *"Voor mij is de relatie met de ploeg goed. Ik heb met hen meer aansluiting dan binnen m'n eigen team. Omdat ik die mentaliteit meer herken. We helpen elkaar. Soms zijn er incidenten en dan sta ik weleens het verkeer te regelen. Ik ga echt niet, zoals anderen zeggen: 'Dat hoort niet bij mijn taak.'"*
(wijkagent)

Koppelen van wijkagent aan een vaste ploeg

Het contact tussen de ploeg en de wijkagent is momenteel wellicht nog teveel op 'vrijwillige basis'. Een mogelijkheid is het koppelen van een ploeg aan een vaste wijkagent. De reacties op dit voorstel zijn overwegend 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!'"*
(wijkagent)

➤ *“Ik vind het koppelen van ploeg en 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 de grotere probleem aan te pakken.”*
(wijkagent)

Het koppelen van de 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: o, dat doet die ploeg. Die doen dan dus niks meer en het moet juist door het hele bureau gedragen worden.”*
(wijkagent)

In Leidschendam-Voorburg zijn de wijkagent en de ploeg al gekoppeld. In de praktijk wordt hier nog niet door iedereen evenveel mee gedaan:

➤ *“Tja, de laatste keer was ik niet eens uitgenodigd voor het ploegoverleg. Kwam ik dan toevallig achter ... Dan heb ik er eigenlijk ook niet zo'n zin meer in.”*
(wijkagent)

Rol van de ploegchef: wie bepaalt de prioriteiten in de wijk?

Nog een punt van aandacht in de samenwerking tussen de ploeg en de wijkagent is de rol van de ploegchef. Sommige wijkagenten geven aan dat de ploegchef toch vaak zelf bepaalt aan welke problemen in de wijk aandacht wordt besteed en aan welke problemen niet. Dit draagt niet bij aan een goede samenwerking tussen ploeg en wijkagent:

➤ *“Als de ploegchef ergens niet het nut van inziet, dan gaat hij het ook niet overbrengen op z'n ploeg. Daar lopen we helaas wel tegenaan. Hij prioriteert. En dat zal hij misschien niet zo letterlijk zeggen, maar daar komt het wel op neer.”*
(wijkagent)

➤ *“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.”*
(wijkagent)

6.3.2 De recherche

De relatie tussen de recherche en de wijkagent lijkt een moeizame 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 erbij betrokken te zijn. Maar daar waar wijkagent en recherche elkaar zouden kunnen helpen met interessante informatie, wordt dit (te) vaak niet gedaan. Ieder blijft op zijn eigen eiland zitten, met ieder zijn eigen cultuur. Uitzondering vormen de wijkagenten die eerder zelf bij de recherche hebben gezeten, maar die zijn dan ook bekend met beide culturen.

Een nuancering per bureau is hier overigens wel op zijn plaats. Voornamelijk op bureau Laak, waar de werkdruk hoog is, speelt dit probleem. In Leidschendam-Voorburg is de relatie met de recherche redelijk goed. Met name met de rechercheafdeling jeugd wordt er prettig samengewerkt. Ypenburg-Leidschenveen zit hier een beetje tussenin:

“De recherche is echt een eiland. Het zou gewoon fijn zijn dat als er dingen spelen in je eigen wijk, dat ze je daarvan op de hoogte brengen.”
(wijkagent)

“De relatie met de recherche is minder goed. 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.” (wijkagent)

“De aansluiting tussen recherche en wijkagent bijvoorbeeld is niet optimaal. De recherche informeert de wijkagent niet. Ik vind het apart dat de recherche dat niet doet.”
(wijkagent)

“Ja, over het algemeen hebben we wel goed contact met de recherche. En ook met de jeugdrecherche. Als er dingen spelen in gezinnen vragen ze mij of ik een keertje extra langs wil gaan. En dat doe ik dan ook, dat gaat eigenlijk wel prima.”
(wijkagent)

“Weet je, het is een eeuwige strijd tussen de recherche en wijkzorg. Vroeger was die gap nog groter. Andere belangen, dingen niet kunnen vertellen. (...) Het gaat echt al wel beter.”
(wijkagent B)

6.3.3 Info

De relatie tussen de info-afdeling en de wijkagent lijkt een stabiele. In de gesprekken met de wijkagenten komt dit onderwerp niet heel veel aan de orde. Een punt van aandacht is wel dat info soms opdrachten doorzet naar de wijkagent die eigenlijk niet bij hem thuishoren. Het zou het informatieproces ten goede komen als de opdracht direct wordt doorgezet naar de partner/afdeling waar die hoort. Dit geldt bijvoorbeeld bij gemeentezaken: niet aannemen, maar direct doorverwijzen naar de gemeente. Nu zit de wijkagent hier vaak (onnodig) tussen:

“Er wordt nog te weinig doorverwezen naar andere instanties door de teleservice en de collega's achter de balie. Sommige zaken liggen niet bij ons. Dan moeten ze eigenlijk doorgestuurd worden naar de gemeente of het juridisch loket. Die informatieselectie kan beter.”
(wijkagent)

6.3.4 Teamchef en managementteam (MT)

In sturende zin zijn de teamchef en het managementteam belangrijke interne partners van de wijkagent. 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. Om ervoor te zorgen dat bepaalde problemen uit de wijk op de agenda van het MT

komen, is het belangrijk dat de teamchef de urgentie van het probleem dat aangedragen is door een wijkagent, onderstreept in het interne overleg. Het werk van de wijkagent op de kaart zetten, verloopt nog niet op ieder bureau even succesvol. Op de bureaus waar de lijntjes kort zijn, gaat dit nog het beste:

▮ *“Ja, helemaal zeker weet je het niet wat er in het MT wordt besproken. Omdat je niet bij het overleg bent. En vanuit de verslagen is het lastig om een beeld te vormen. Daar lees je weinig uit. Het is moeilijk om een beeld te vormen hoe het dan echt gaat.”*
(wijkagent)

De teamchef wijkzorg heeft officieel geen vaste plek in het MT (zie hoofdstuk 3, ‘Drie Haagse wijken & Politie Haaglanden’). Hier maken sommige wijkagent zich zorgen over:

▮ *“Het is voor mijn teamchef heel lastig dat ze officieel niet in het MT zit. Ze heeft eigenlijk geen zeggenschap. Dubbel lastig, omdat het MT hier ja, hoe zal ik het zeggen ... toch wel vrij krachtig is. Een beetje haantjesidee. Ik denk dat mijn teamchef daar niet gemakkelijk tussenkomt.”*
(wijkagent)

De wijkagent heeft een-op-een met zijn teamchef te maken als het gaat om zaken als het voeren van functioneringsgesprekken en het bespreken van de inzet. Ook hier zie je dat de mate van tevredenheid over deze relatie per wijkagent verschilt:

▮ *“Dingen die je anders moet doen, kan hij goed brengen. Ik had voor het eerst geen rotgevoel na m'n functioneringsgesprek. Hij kan de vinger goed op de zere plek leggen. Voor mij is hij de meest professionele leidinggevende die ik tot nu toe heb gehad.”*
(wijkagent)

Verder valt op dat de wijkagent niet heel veel direct contact met zijn teamchef heeft. Hij bepaalt zelf zijn werkzaamheden en opereert als een echte frontlijnwerker. Hij bepaalt zelfstandig wat hij doet en hoe hij dat doet:

▮ *“Ik ga met niks naar hem toe. Ik ontlast hem vooral. Ik kan het ook zelf wel. Hij komt pas in beeld als ik een plan van aanpak heb gemaakt waarin hij een fiat moet geven voor dingen. Formele zaken. En informeren natuurlijk. Ik heb een goed contact met hem.”*
(wijkagent)

Het valt op dat de wijkagenten A de waardering van hun leidinggevende sterk koppelen aan het feit of hun teamchef operationele ervaring heeft of niet. De mate van belangstelling die de teamchef toont voor het werk op straat is ook belangrijk. Positief geformuleerd: het wordt door de wijkagenten zeer gewaardeerd wanneer de teamchef af en toe ook mee naar buiten gaat; daar waar het gebeurt. Ander interpunctie dus!

▮ *“We hebben een tijdje iemand gehad die wel met z'n poten in de klei stond. Die gewoon van de hoed en de rand wist. Ja, en dat is toch wel een verschil met iemand die geen operationele ervaring heeft.”*
(wijkagent)



7. DE PERSOON VAN DE WIJKAGENT

➤ *“Een wijkagent moet out of the box kunnen denken. Het past niet allemaal binnen de kaders. We zijn bij de politie heel goed in zeggen: ‘Wij zijn van de politie, dit is geen politiewerk.’ Ik vind dat je als wijkagent ruimer moet kunnen kijken. Dat sociale stukje wordt ook van ons verwacht. Het is belangrijk om een wijk te begrijpen, je moet je kunnen inleven.”*

(wijkagent)

Het stereotype beeld van de wijkagent is nog altijd dat van een man van middelbare leeftijd die al lopend zijn ronde door de wijk maakt, hier en daar een bakkie doet, wat aantekeningen maakt in z'n blauwe boekje en weer naar huis gaat. De 'wijkzuster', zoals hij gekscherend ook wel wordt genoemd. Ondertussen is wel duidelijk dat de wijkagent anno 2013 meer verschijningsvormen kent. Er is nog steeds een aantal wijkagenten dat aan bovenstaand stereotype voldoet, maar er zijn er veel meer die dat niet doen. In dit hoofdstuk wordt de vraag onderzocht: wat is de invloed van de persoon van de wijkagent op de invulling van de functie?

Door de grote autonomie die de wijkagent in zijn functie heeft, is er veel ruimte voor een persoonlijke invulling van zijn taken en verantwoordelijkheden, uiteraard binnen bepaalde (juridische) kaders. Hoe gaat de wijkagent met die vrijheid om? En waar baseert hij de keuzes op die hij dagelijks moet maken? Deze vragen komen aan de orde in paragraaf 7.1. In paragraaf 7.2 wordt gekeken naar de vaardigheden die een wijkagent bezit. Wat voor een beeld leveren die verschillende 'krachten' aan vaardigheden op? Ook hier zie je persoonlijke verschillen. Ten slotte wordt in paragraaf 7.3 een beschrijving gegeven van de verschillende werkstijlen van de wijkagent. Intern wordt er veel gesproken over de wijkagent oude stijl versus de wijkagent nieuwe stijl. Hoe denkt de wijkagent zelf over deze typering?

7.1 Professionele ruimte

Wanneer de wijkagent de straat op gaat, komt hij continu in situaties terecht waarin van hem wordt verwacht dat hij als professional optreedt. De wijkagent is verantwoordelijk voor de handhaving en hulpverlening aan hen die dat behoeven. Dit juridische kader biedt enig houvast, maar 'handhaving'

en ‘hulpverlening’ zijn twee ruim te interpreteren begrippen. Hoe geeft de wijkagent invulling aan zijn professionele ruimte?

7.1.1 Werken met protocollen

De wijkagent heeft veel vrijheid, maar is uiteraard ook aan grenzen gebonden. Juridische grenzen en werkspraken die binnen het korps of bureau gelden, beperken de wijkagent in zijn handelen. Zijn professionele ruimte is niet grenzeloos. Deze begrenzendende wetten en afspraken zijn in principe in het belang van de burger of de wijkagent zelf, maar frustreren het werkproces van de wijkagent ook wel eens:

➤ *“Op school hadden we een stuk van Schinkel gelezen, waarin alle informatie met elkaar werd gedeeld en aan elkaar gekoppeld was. Dat zou het walhalla zijn. Maar als jij hier bij het Centrum voor Jeugd en Gezin binnenloopt en je wilt informatie delen, dan kan dat niet. Er moeten convenanten zijn. Dat is uitermate frustrerend.”*
(wijkagent B)

➤ *“Informatie delen is soms best moeilijk. Je kan niet zomaar alles delen. Je hebt instanties met wie je convenanten hebt, daar kun je mee delen. Daar maak je dan een I-90-formulier van (formulier dat vastlegt welke informatie je met wie hebt gedeeld – KS).”*
(wijkagent)

➤ *“Je schippert vaak tussen het bestuurlijke en het operationele niveau. Soms zit je in overleg en moet je echt even goed opletten of je wel het mandaat hebt om bepaalde dingen te bepalen. Een goede afstemming met de teamchef als MT-lid is natuurlijk essentieel als je iets gaat roepen naar je netwerkpartners.”*
(wijkagent)

➤ *“Op school werd van de week een jongen aangehouden. Echt een klaagbek. Op school veel problemen. Die jongen is na aanhouding weer vrijgelaten. En de school belt mij en wil weten hoe, wat, wanneer. Daar zie ik dan niet de noodzaak van in om die info te delen. Als hij een gevaar zou zijn voor zijn omgeving, was hij niet vrijgelaten. En ik wil niet dat hij vanwege die aanhouding, behalve opgepakt, ook nog van school wordt getrap. Dan is het probleem nog groter namelijk.”*
(wijkagent)

➤ *“Kijk, burgers willen graag informatie met je delen. Maar negen van de tien keer willen ze alleen anoniem melden. Maar dan kan en mag ik er niks mee. Dus daar probeer ik creatief mee om te gaan. Dan probeer ik ze voor te zijn en te zeggen dat ik bij grote zaken de plicht heb het door te geven. Of ik verwijs ze door naar Meld Misdaad Anoniem (de M-lijn).”*
(wijkagent)

7.1.2 Context- en persoonsgebonden handelen

Een wijkagent neemt een beslissing vaak in een specifieke context. Hij kent de achtergrond van de burger beter dan de agent in het blauw die slechts ‘een pleister komt plakken’. Ook heeft de wijkagent er zelf belang bij dat het rustig blijft in de wijk. Het handelen van de wijkagent wordt bepaald door

de context én de persoon. Dit betekent dat bepaalde regels ruim worden geïnterpreteerd, worden geherinterpreteerd of soms ook genegeerd:

➤ *“Mensen in de wijk zijn vergeten een vergunning aan te vragen en willen een feestje geven. Moet je dan de boel afblazen? Ik heb het feestje toch door laten gaan. Dan sta je iets toe, waar je helemaal geen bevoegdheid voor hebt. Maar gaat het fout, dan komen ze bij jou hoor. Dus je neemt wel een risico.”*
(wijkagent)

➤ *“Je moet durven je nek uit te steken. Je moet als wijkagent ook af en toe durven de regels te overtreden. We zijn in de gelegenheid om te onderzoeken of bepaalde dingen nog wel eens kunnen. Maar dat durven kan niet zonder vertrouwen. Kijk, de grens is bepaald, maar politiemensen blijven vaak een halve meter bij de grens vandaan.”*
(wijkagent)

➤ *“Mijn chef zegt: ‘Die burenruzies zijn niet van belang. Daar moet je geen tijd in stoppen.’ Dan denk ik: dat zijn ze wel, want anders slaan ze elkaar straks voor de bek. We verschillen dan van mening. En soms blijf ik het gewoon toch doen. En achteraf is hij daar dan ook wel blij mee.”*
(wijkagent)

Tijdens een grote ‘wijkagentendag’ op 24 november 2011, waarbij de wijkagenten uit de regio Haaglanden en Hollands Midden aanwezig waren, deed korpschef Henk van Essen een oproep aan de wijkagent om de grenzen van zijn professionele ruimte wat vaker op te zoeken:

➤ *“Durf af te kijken van protocollen! En voor leidinggevendens geldt dan, geef je team vertrouwen om dit te doen ...”*
(Henk van Essen, korpschef Haaglanden)

De keuze om de regels te herinterpreteren of zelfs te negeren, wordt vaak gemaakt op basis van gevoel. Aanvoelen wanneer je bepaalde dingen wel of juist niet kan doen. Ervaring speelt hierbij ook een belangrijke rol. Dit levert per wijkagent dus andere keuzes op. De ondergrens is voor de meeste wijkagenten niet onderhandelbaar, dat zijn de juridische kaders:

➤ *“Ook af en toe repressief optreden is belangrijk. Maar je moet er niet in doorslaan natuurlijk. Die balans is misschien wel het moeilijkste van het vak van wijkagent. Dat moet je aanvoelen. En natuurlijk, iedereen neemt wel eens een verkeerde beslissing. Maar houd de balans, dan ben je een goede wijkagent.”*
(wijkagent)

➤ *“Het wettelijk kader is wel eens lastig voor een wijkagent. Kan wel, kan niet, kan wel, kan niet. Dat moet je afwegen. Relatie met die persoon, sfeer in de wijk ... het speelt allemaal mee.”*
(wijkagent)

➤ *“Ervaring is gewoon onmisbaar. Je bent wel een schaal 8, met bijbehorende verantwoordelijkheden. Ervaring is in het politiewerk zo ontzettend belangrijk. Dat is je onderbuikgevoel, dat fingerspitzengefühl. En dat is ook voor iedereen anders.”*
(wijkagent)

Wanneer de ondergrens van de juridische kaders toch wordt overschreden, kan ook de wijkagent in de problemen komen. Er bestaat altijd een risico dat een wijkagent te *close* wordt met mensen en chantabel wordt.

➤ *“Als het vertrouwen anders dan zakelijk gaat worden, dan wordt het gevaarlijk. Ons kent ons met zakelijke afstand is belangrijk. Dat is volgens mij het allermoeilijkste wat er is. Er zijn zoveel spanningsvelden als wijkagent. Op een gegeven moment is er een collega gesneuveld, omdat hij het spanningsveld niet aankon.”*
(wijkagent)

7.1.3 Beroepsethos

Invulling van de professionele ruimte heeft ook te maken met beroepsethos. Wat is een algemeen aanvaarde norm voor professioneel handelen? Een ingewikkelde vraag, waar wijkagenten zich zeker niet dagelijks mee bezighouden. Maar door te handelen, nemen ze hier eigenlijk ook stelling in. Wel of geen aandacht besteden aan die psychiatrisch patiënt die in de wijk woont? Je wel of niet bemoeien met problemen achter de voordeur? Deze keuzes zeggen veel over de beroepsethos van een wijkagent:

➤ *“80 procent is hulpverlening. Dat pakken we ook op, ondanks dat sommigen dat niet als politietaak zien. Er zijn ook wijkagenten die dat niet doen. Moet ik dan zeggen: ‘Ga maar naar Harry, de voeten de groeten!’? Binnen mijn grenzen vind ik dat ik het moet oplossen.”*
(wijkagent)

➤ *“Ik wil best wel luisteren naar een burger, maar op een gegeven moment ben ik wel klaar. Als er twintig keer hetzelfde wordt verteld ... dan zit je drie uur bij mensen thuis om niks. Daar ben ik niet voor. Ik ga wel bij mensen langs, maar niet drie keer per dag.”*
(wijkagent)

➤ *“Alleen die repressieve kant blijft over. We doen steeds meer dingen niet meer. We gaan ons richten op handhaven. Met als gevolg dat er bij het publiek steeds minder vertrouwen is. En die strepenbak moet steeds vaker voor komen rijden. Terwijl als je even samen dat pad bewandelt en hulp verleent waar nodig, dan hoeft die strepenbak niet te komen. Ik help mensen graag even op weg.”*
(wijkagent)

➤ *“Ik ben wel fel voorstander van ‘politie, ga terug naar je politietaak’. Nog even en ze komen hier vragen of we een band willen plakken ...”*
(wijkagent)

7.2 Vaardigheden van een wijkagent

De functie van de wijkagent is een allround functie. Dit vraagt qua vaardigheden nogal wat van de persoon. Welke vaardigheden moet een wijkagent in ieder geval beheersen? En welke persoonlijke verschillen vallen op?

7.2.1 Competenties

Vaardigheden als sociaal, empathisch handelen, ondernemend en nieuwsgierig zijn, worden door vrijwel iedereen genoemd als belangrijke vaardigheden die een wijkagent moet beheersen. De sociale vaardigheden worden dus benadrukt: een wijkagent moet kunnen verbinden:

“95 procent van ons werk bestaat uit luisteren naar de mensen. Mensen kunnen namelijk heel goed zelf de oplossing voor het probleem bedenken. Veel hummen, dat is de truc. Tevens het geheim van een goed huwelijk, haha!”
(wijkagent)

“Een grote mate van betrokkenheid is belangrijk. En je moet zeker ook nieuwsgierig zijn.”
(wijkagent)

“Ik investeer toch ook graag in die zorgtaken. Dat levert veel informatie op. En de burgers geven je zo vertrouwen. Wijkagent zijn is toch ook veel investeren.”
(wijkagent)

“Waarvoor ik bij de politie ben gekomen, is dit werk. Met mensen kunnen samenwerken, maar ook zelf creatief zijn.”
(wijkagent)

“Je moet sowieso, en dat klinkt misschien wat oubollig, goed kunnen luisteren. En overall direct het strafrechtelijke in willen zien. Nuance is heel belangrijk. Je hebt met een heleboel verschillende mensen te maken. Een-wat-lager-niveaumensen, daar kun je proberen heel hautain boven te gaan staan, maar dat werkt niet. Je moet er een beetje tussendoor laveren.”
(wijkagent)

Maar behalve de social skills, benadrukt een aantal wijkagenten ook dat het belangrijk is om te dóén. Dat je durft in te grijpen wanneer nodig. Zij noemen vaardigheden als aanpakken en handelen als belangrijke vaardigheden voor een wijkagent:

“Politieagent ben je. Dat heb je of dat heb je niet. Je moet mensenkennis hebben. Je moet van doorpakken houden en willen houden, niet bang zijn om te handelen. Dat kan alleen als je zelfverzekerd bent en je theoretische kennis goed op orde hebt.”
(wijkagent)

“Aanpakken is ook belangrijk. Ik ben van de politie, ik ben een politieagent. Dat ik een wijkagent ben, betekent niet dat ik geen bonnetjes schrijf. Als er iets is, een aanrijding in mijn wijk, dan ga ik erheen.”
(wijkagent)

► *“Een voorbeeld: er komt een melding binnen dat er een aanhouding is in het winkelcentrum hiertegenover. Dan spring je in! Weet je, er zijn collega's bij en die kunnen niet eens een aanhouding doen ...”*

(wijkagent)

► *“Heb je X wel eens gesproken? Hoofdpijn, dat is toch geen wijkagent meer? Als ik hem zeg dat er een hennepkwekerij in zijn wijk zit, vliegt die in de paniek, omdat hij niet weet wat hij ermee moet. Hij moet toch de baas zijn in zijn wijk?”*

(wijkagent B)

7.2.2 Persoonlijke verschillen

Niet iedere wijkagent beheerst dezelfde vaardigheden. Logisch, want ieder individu heeft vaardigheden waar hij goed of net iets minder goed in is. Zolang je als team elkaar aanvult, is dit geen probleem. Tijdens de gesprekken werd het niet altijd even duidelijk of door de wijkagenten zelf de verschillen in het team ook als aanvullend werden gezien. Soms leek het erop alsof ze meer last hadden van elkaar dan elkaar probeerden aan te vullen:

► *“Met alle respect, maar als je alleen maar X'en (naam collega) in je team hebt zitten, dan wil je toch geen wijkagent meer worden?”*

(wijkagent)

► *“Ons team is net een duiventil. Iedereen doet z'n eigen ding. Ik heb geen zin om ertussenin te gaan staan, maar ik heb er wel last van. Ook vanwege die onrust ligt mijn focus meer op buiten dan op binnen.”*

(wijkagent)

Op het gebied van netwerk- en vergadervaardigheden kunnen een aantal wijkagenten niet mee in wat er van hen wordt verwacht. Ook de vaardigheid van het rapporteren vormt voor een aantal een struikelblok:

► *“Ze hebben veel in het koppie, maar kunnen de vertaalslag niet maken. Schrijven het niet op. Zien het grotere geheel niet. Ik weet niet of je daar uitkomt. Een wijkagent A is salarisschaal 8 (mbo-niveau – KS). Wil je hbo'ers of universitair geschoolden, dan moet je qua salaris ook wat bieden.”*

(wijkagent B)

► *“Met die leergang wordt er best veel van ze gevraagd. Ik zie dat ze best wel diep gaan, ze moeten veel doen. Wijkscans maken. Ze worden ook getentamineerd. Maar de kunst is dat ze er dan wel wat mee gaan doen. Ik zie dat veel mensen denken: zo, pffff, dat is ook weer klaar. En ze gaan weer door op de manier waarop het daarvoor ook ging.”*

(wijkagent B)

► *“Nog heel even over die capaciteit. Bij de politie zeggen ze altijd: ‘We zijn doeners en geen denkers.’ En ik denk dat daar ook wel een verschil in zit. Maar goed, zonder denken ga je ook niks doen. Ik loop er wel eens tegen aan.”*

(wijkagent B)

Bij een tussentijdse terugkoppeling van de resultaten van het onderzoek aan bureau Laak reageren een aantal wijkagenten op het thema ‘vaardigheden’: ze zouden graag beter willen leren praten met beleidsmensen. Zij zijn zich dus ook bewust van het feit dat ze niet altijd mee kunnen in de vergadercultuur van de ambtenaren met wie ze samenwerken.

7.3 Werkstijlen

Op tal van aspecten verschilt de wijze waarop wijkagenten hun werk uitvoeren. Ook hun eigen opvattingen over hun werk kunnen sterk uiteen lopen. Al met al leidt dit tot een diffuus beeld als het gaat om de werkwijze van de wijkagent. Toch doen zich wel bepaalde patronen voor. Deze worden samengevat in een typologie van werkstijlen van de wijkagent. Een werkstijl wordt hier opgevat als een min of meer coherent geheel van interpretaties, normatieve opvattingen en praktijken van een wijkagent (Terpstra, 2008). Daarnaast wordt er aandacht besteed aan de discussie die er intern wordt gevoerd over de wijkagent oude stijl versus de wijkagent nieuwe stijl.

7.3.1 Typologie van werkstijlen

In *Wijkagenten en hun dagelijks werk* geeft Terpstra (2008) het volgende overzicht van de verschillende werkstijlen van de wijkagent:

	Communicatieve oriëntatie	Instrumentele oriëntatie
Relatief weinig aandacht voor handhaving en repressie	Nabije, communicatief georiënteerde wijkagent met relatief weinig aandacht voor repressie	Op preventie gerichte wijkagent die zich vooral richt op samenwerking met externe partners (tweede lijnfunctie)
Relatief veel aandacht voor handhaving en repressie	Staat in veel opzichten nabij bewoners uit de wijk, maar treedt ook corrigerend op tegenover zijn ‘pappenheimers’	Wijkagent als afstandelijk handhaver

Afbeelding 7.1 Typologie werkstijl wijkagent (bron: Terpstra, 2008)

De eerste tegenstelling is de tegenstelling tussen ‘relatief weinig aandacht voor handhaving’ en ‘relatief veel aandacht voor handhaving en repressie’. Preventie en repressie is een begrippenpaar dat ook veel wordt gebruikt, maar dat geen zuivere tegenstelling is. Vandaar dat hier gekozen is voor relatief veel aandacht voor handhaving en repressie of juist niet. In de citaten in dit hoofdstuk komt deze tegenstelling al met enige regelmaat aan de orde. Wijkagenten gebruiken deze ook veel om hun eigen werkwijze of die van hun collega’s te typeren. Inmiddels overheerst de opvatting dat zij zich in hun werk niet kunnen en mogen onttrekken aan handhavende activiteiten. De praktijk laat echter zien dat hierin nog steeds grote verschillen bestaan. Sommige wijkagenten schrijven nooit een bon, andere met enige regelmaat. Een tweede tegenstelling die ook breed gedragen wordt, is de tegenstelling tussen communicatief en instrumenteel optreden. Daarbij kenmerkt ‘communicatief optreden’ zich door het streven van een wijkagent naar nabijheid, zichtbaarheid, persoonlijke bekendheid en vertrouwen. ‘Instrumenteel optreden’ is juist meer tijdelijk van karakter, functioneel, probleemspecifiek en

afstandelijk. Deze tegenstelling is in de voorgaande hoofdstukken ook al op verschillende manieren aan de orde geweest, met name in hoofdstuk 4, 'Business as usual'. Wanneer je beide dimensies (wel/niet handhaven versus communicatief/instrumenteel) tegenover elkaar zet, heb je een kader waarin je de verschillende werkstijlen van de wijkagent kunt plaatsen (zie afbeelding 7.1).

7.3.2 Wijkagent oude stijl versus nieuwe stijl

Intern wordt er wat betreft werkstijlen voornamelijk gesproken over de wijkagent oude stijl versus de wijkagent nieuwe stijl. Deze typologie wordt veel gebruikt door de wijkagenten en lijkt houvast te bieden bij de vraag: waar sta je voor in je werk? De wijkagent oude stijl kenmerkt zich door aanwezigheid in de wijk, direct en veelvuldig contact met burgers. Hij neemt de tijd voor zijn contacten. De repressieve kant van zijn taak geeft hij vrijwel geen invulling, want dit zou de vertrouwensband met de burgers in de wijk kunnen verstoren. Wel investeert hij in hulpverlening in de wijk waar nodig. De wijkagent nieuwe stijl is vaak een (jonge) wijkagent die qua werkstijl een mix is van de 'wijkzuster' en de 'jongen in het blauw'. Oftewel een wijkagent die sociaal en betrokken is, maar die ook kan en durft op te treden. Met deze werkstijl zou de wijkagent zich intern ook meer moeten kunnen profileren. Daarnaast is een veelgehoord argument voor deze 'nieuwe stijl' dat de huidige samenleving niet meer hetzelfde is als een paar decennia geleden. Daar moet je als wijkagent op kunnen inspelen. De problemen in de wijk vragen om meer dan alleen een bakkie doen:

➤ *"De maatschappij is gewoon zo veranderd. Structuren om je heen veranderen ook en daar moet je in mee. Het werkt al lang niet meer zoals vroeger. Ook voor partners word je dan minder interessant. Ik vind mezelf wel meegaan. Een bakkie doen versus een bon schrijven. Ik geloof in de mix. Je kan ook schrijven en een bakkie doen."*
(wijkagent)

➤ *"Nee, nieuwe stijl daar heb ik niks mee. De wereld verandert wel, maar de problematiek blijft hetzelfde. Alleen de beste aanpak werkt. En dat kan een mix van oude en nieuwe inzichten zijn, prima. Maar mensen veranderen niet echt."*
(wijkagent)

➤ *"De oude bromsnor is niet meer. Sommigen hier in het team hangen er nog een beetje tegenaan. De wijkagent nieuwe stijl is ook repressief. Als het even kan controles organiseren. Schrijf je ook weer eens wat bonnen, dat hoort er allemaal bij. Vroeger was dat toch allemaal wat minder. Was het alleen maar lullen."*
(wijkagent)

➤ *"Wijkagent nieuwe stijl is het repressieve combineren met sociale zorg voor mensen. Ik denk dat de wijkagent oude stijl veel te veel voor zichzelf hield en te weinig in het systeem zette. Dus optreden waar nodig en informatie in het systeem zetten. Burgers weten beter waar ze aan toe zijn. Duidelijkheid zit in de grenzen die je stelt. (...) De samenleving is verhard. Je kan niet meer alleen maar pappen en nathouden."*
(wijkagent)

Het valt op dat de typologie van oude stijl versus nieuwe stijl intern vooral wordt gebruikt als tegenstelling. Soms worden de verschillen in werkwijzen zo groot, dat dit afbreuk doet aan het teamgevoel. In één team lukt het niet om respect op te brengen voor de verschillen in werkstijl en dit beïnvloedt de werksfeer op een negatieve manier:



“Ja, nou ... eigenlijk zitten die verschillen het team best wel in de weg. Momenteel is er best wat wrijving en dat is heel jammer.”

(wijkagent)

7.4 Wijkagent eigen stijl

Of je nu met een wetenschappelijke typologie werkt (paragraaf 7.3.1) of met een typologie uit de praktijk (paragraaf 7.3.2), in beide gevallen is het slechts een simplificering van de zeer gevarieerde werkstijlen van de wijkagent die in de praktijk te herkennen zijn. Het is belangrijk dat er als team, en op grotere schaal als korps, wat betreft werkstijl een keuze wordt maakt. Waar sta je voor? Welke taken en verantwoordelijkheden horen nu écht bij de functie van een wijkagent? En hoe kun je die het beste vormgeven? Welke stijlverschillen zijn acceptabel en welke niet meer? Hierover zijn een aantal dingen vastgelegd in brondocumenten, met name wat betreft taken en verantwoordelijkheden. Daar waar ruimte is voor persoonlijke verschillen, moeten er als team wijkzorg keuzes worden gemaakt. Hiervoor is het gesprek aangaan met elkaar een noodzakelijke stap. Op deze manier kan de wijkagent invulling gaan geven aan een profiel waarin hij zich herkent en dat hij intern en extern uitdraagt. Zolang dit niet gebeurt, zal de werkelijkheid vooral bestaan uit veel wijkagenten ‘eigen stijl’.



8. CONCLUSIES EN AANBEVELINGEN

8.1 Conclusies

I. Invulling van de functie van wijkagent is meer afhankelijk van de *persoon* dan van het *werkgebied* van de wijkagent.

Wanneer het gaat om de wijze waarop de wijkagent zijn functie invult, wordt de wijk waarin hij werkt vaak als invloedrijke factor gezien. Bij de start van dit onderzoek is een van de uitgangspunten dan ook geweest om het onderzoek uit te voeren op drie bureaus gelegen in drie verschillende stedelijke omgevingen, vanwege de invloed van de omgeving op het werk. Maar na gesprekken met wijkagenten werkzaam in meer dan twintig verschillende wijken over hun manier van werken, waren vooral de overeenkomsten in hun werkwijzen opvallend. Het werkgebied is zeker van invloed, maar de invloed van de wijk is minder groot dan vooraf gedacht. Verschil in werkwijze van de wijkagent heeft deels te maken met het werkgebied, maar óók met de persoonlijkheid (en bijbehorende werkwijze) van de wijkagent. Het is te simplistisch om te stellen dat óf het gebied óf de persoon bepalend is voor het werk van de wijkagent. Deze wisselwerking is subtieler. Wel kun je stellen dat de persoon van de wijkagent wellicht invloedrijker is dan tot nu toe gedacht. Dit biedt nieuwe mogelijkheden en inzichten op het gebied van matching (welke wijkagent zet je in welke wijk?) en aansturing van de wijkagent (zie aanbeveling C). Door middel van matching kan er namelijk ingespeeld worden op de invloed en wisselwerking tussen persoon en werkgebied.

II. Wijkagenten werken op basis van *urgentie*. Een langetermijnvisie op veiligheid in de wijk ontbreekt vaak nog.

Binnen de politieorganisatie zijn wijkagenten diegenen die binnen hun functie ruimte hebben om zich bezig te houden met plannen voor de lange termijn. In politiejargon wordt de uitdrukking ‘de ploeg plakt pleisters, de wijkagent niet’ veel gebruikt. Dat wil zeggen dat de collega’s van de ploeg (de surveillancedienst) het ad-hocwerk doen en wijkagenten meer tijd hebben voor de duurzame aspecten van het politiewerk. Toch wordt het werk van de wijkagent op straat óók grotendeels bepaald door klussen die ‘nu’ moeten. En dat is ook waar de wijkagent graag zijn tijd aan besteedt. De mate van urgentie in combinatie met hoe belangrijk een taak wordt gevonden, bepaalt of de wijkagent gaat handelen of niet. De werkzaamheden van een wijkagent zijn dus als het ware in te delen op de pijlers ‘urgentie’ en ‘mate van belangrijkheid’. Een duurzame visie op veiligheid in de wijk ontwikkelen en hier invulling aan geven, is een proces dat bij veel wijkagenten (nog) niet van de grond komt. De wijkagent handelt meer reactief dan proactief (zie aanbeveling B). Deze doe-cultuur is eigen aan de politie. Toch zou het zinvol zijn als er wordt gekeken hoe het ‘pleister plakken’ af en toe ook vervangen kan worden door het doen van meer duurzame investeringen op het gebied van wijkveiligheid.

III. De wijkagent heeft een unieke aanwezigheid- en informatiepositie ten opzichte van andere partners in de wijk. De wijkagent is het meest robuust aanwezig in de wijk.

De politie is als enige partner in de wijk een 24 uursorganisatie. Hierdoor heeft ze een unieke informatiepositie ten opzichte van de andere partners. Waar bijvoorbeeld de gemeente om vijf uur het loket sluit, is de politie 24 uur per dag bereikbaar. Vaak is de politie als organisatie ook het meest zichtbaar op straat. De aanwezigheid van de wijkagent kenmerkt zich door een bepaalde robuustheid die andere partners in de wijk missen. Je zou kunnen stellen dat de wijkagent een zekere aanwezigheidsmacht heeft. Dit zorgt soms voor onevenwichtigheid in de samenwerking met externe partners. Het is belangrijk om aandacht te hebben voor dit (gebrek aan) evenwicht (zie aanbeveling A). Het risico bestaat dat het verschil in mate van aanwezigheid op straat en het verschil in informatie over wat er op straat gebeurt, leidt tot frustraties bij de wijkagent. Wijkagenten ontwikkelen zo het gevoel dat partners op hen leunen en dat zij de enigen zijn die werken. Dit komt de samenwerking met de externe partners niet ten goede.

IV. Verschillende afdelingen binnen het politiebureau werken nog te weinig samen. Verschillende doelstellingen, agenda's en werkculturen zorgen voor een 'eilandjescultuur'.

De surveillance, recherche en wijkzorg hebben als aparte afdelingen binnen het bureau ieder hun eigen doelstellingen, agenda's én cultuur. Doordat hier soms grote verschillen in te herkennen zijn, is de interne samenwerking niet optimaal. Zo kunnen een wijkagent en een rechercheur bijvoorbeeld veel meer voor elkaar betekenen dan ze op dit moment doen. Daarbij vormt de interne verkokering een obstakel in het werken aan bureaubrede veiligheidsproblematiek. Het besef dat je met elkaar op één bureau werkt aan één gemeenschappelijk doel, namelijk veiligheid in de wijk, is blijkbaar niet voldoende om de eilandjescultuur te doorbreken (zie ook aanbeveling A). Soms lijken ook fysieke oorzaken als werkplekken op verschillende verdiepingen in een gebouw een goede samenwerking in de weg te staan. Deze fysieke redenen zijn echter ondergeschikt aan het 'cultuurelement'.

V. Overspannen verwachtingen zitten de wijkagent (soms) in de weg.

De wijkagent is het visitekaartje van de politie voor de burger en veel andere externe partijen in de wijk. De verwachtingen die gesteld worden aan een wijkagent zijn hooggespannen. Hij moet contact houden met burgers, winkeliers, gemeente, jongerenwerkers, Veiligheidshuizen, psychiatrische hulpverlening, scholen, etc. Om al deze verschillende relaties vorm te geven, is het belangrijk om de taal van de straat én de taal van de beleidswereld te spreken. Het beleidsjargon zit niet bij iedere wijkagent in zijn repertoire. Wanneer partners elkaars taal niet spreken, is de kans op miscommunicatie groot. Investeren in elkaars taal is hierin een voor de hand liggende oplossing. Dit vraagt om investering van zowel de wijkagent als de (beleids)partners. Daarnaast wordt van de wijkagent verwacht dat hij de informatie die hij uit de wijk ophaalt, goed vastlegt en die intern weet te verkopen. Maar intern heeft het 'echte politiewerk' (surveillance en recherche) meer prioriteit dan het wijkzorgwerk. Deze verhouding bemoeilijkt het voor de wijkagent om aan de verwachtingen te voldoen. Het vastleggen van informatie uit de wijk en dit omzetten in planvorming (= preventie) vraagt om analytisch vermogen en goede schrijfvaardigheden. De meeste wijkagenten hebben een mbo(+)-achtergrond en vinden dit lastig. Scholing op dit vlak is mogelijk een oplossing. Een andere oplossing is om een aantal wijkagenten die het analytisch vermogen en de schrijfvaardigheden wel bezitten, hier meer het voortouw in te laten nemen (zie ook aanbeveling E). De hoge verwachtingen die er zijn ten aanzien van de vaardigheden en capaciteiten van de wijkagent, kunnen niet door iedereen worden waargemaakt.

VI. Het normpercentage van 80 procent buiten werkzaam zijn, wordt door vrijwel niet één wijkagent gehaald. Dit criterium wordt als kwaliteitscriterium gepresenteerd, maar zegt eigenlijk weinig over de werkelijke kwaliteit van de werkzaamheden van een wijkagent.

De door het ministerie van V&J gestelde norm van 80 procent buiten op straat werkzaam zijn, wordt door wijkagenten nauwelijks gehaald. Ook is voor veel wijkagenten niet duidelijk wat als 'buiten' gedefinieerd wordt, blijkt uit gesprekken. Wanneer de verwarring omtrent de definiëring buiten beschouwing wordt gelaten, levert dit 80%-criterium nog steeds weinig op. In de praktijk blijkt namelijk dat de kwaliteit van de werkzaamheden van een wijkagent niet te koppelen is aan een bepaald normpercentage voor buiten werkzaam zijn. Het is veel belangrijker om de juiste wijkagent (qua persoon én vaardigheden) in de juiste wijk te plaatsen (zie aanbeveling D), om een gedeelde visie op (wijk) veiligheid te hebben en uit te dragen als team (zie aanbeveling C), en om het contact met de burger en andere externe partijen te behouden en wellicht uit te bouwen (zie aanbeveling A). Het loslaten van bepaalde bestaande criteria betekent voor de manier van aansturen van wijkagenten dat deze meer gericht zou moeten zijn op coaching in plaats van op sturing van bovenaf (zie aanbeveling C).

VII. De burger die niet (negatief) opvalt en zich niet uit zichzelf meldt bij de wijkagent, blijft buiten beeld.

Een grote gemene deler onder de wijkagenten is dat het contact met de burger voor hem prioriteit heeft. Vrijwel iedere wijkagent investeert in de contacten met burgers in zijn wijk. Opvallend is dat dit contact vaak met dezelfde burgers is: ofwel burgers die voor overlast zorgen ofwel burgers die informatie hebben en die bij de wijkagent komen brengen. De burger die niet opvalt en zichzelf ook niet meldt, blijft vrijwel altijd buiten beeld. Begrijpelijk vanuit het standpunt van urgentie; een burger die zich niet meldt, is ook niet urgent. Vanuit het standpunt dat burgerparticipatie belangrijk is, is het wellicht een gemiste kans. Want wanneer je burgers in de wijk meer wilt betrekken bij veiligheid in hun eigen wijk, is de groep burgers die nu buiten beeld blijft wellicht interessant.

8.2 Aanbevelingen

A. Verbinden

Het is belangrijk om te investeren in de relaties tussen de wijkagent en de verschillende interne partners (recherche, surveillancedienst, info). Door nadrukkelijker de verbinding op te zoeken met de interne partners, zal het delen van informatie ook gemakkelijker gaan. Wanneer het lukt om de eilandjescultuur te doorbreken, zal dit bijdragen aan een sterkere interne profilering van de wijkagent. Wellicht is in dit proces in eerste instantie sturing van bovenaf nodig. Extern blijft verbinden ook een aandachtspunt. Uitbouwen en in sommige gevallen herstellen van contacten met burgers en externe partners, is en blijft een belangrijke taak voor de wijkagent.

B. Visie (door)ontwikkelen

De wijkagent werkt voornamelijk op basis van urgentie. Hierdoor is er te weinig ruimte en aandacht voor het (door)ontwikkelen van een visie op wijk en veiligheid. De meerwaarde van de functie van wijkagent zit onder andere in het duurzame karakter van zijn functie: tijd en aandacht besteden aan langetermijnplannen en zo een bijdrage leveren aan veiligheid in de wijk. Dit vraagt van veel wijkagenten een andere manier van denken en werken. De dominante doe-cultuur binnen de politieorganisatie staat visieontwikkeling nogal eens in de weg. Voor bijna iedere wijkagent geldt: direct

iets kunnen doen voor een burger is bijna altijd belangrijker dan planvorming en informatie vastleggen. Het zou goed zijn om als team wijkzorg het gesprek aan te gaan met elkaar en een standpunt in te nemen over hoe de wijkagent zijn visie op wijkveiligheid vormgeeft. Begin met kleine stapjes: wat zou je in je eigen wijk willen verbeteren op de lange termijn? En wat zijn hiervoor de mogelijkheden? Van reactief handelen naar proactief handelen.

C. Vertrouwen

Accepteer dat de discretionaire ruimte van een wijkagent als frontliniewerker groot is. Een bekend risico van teveel sturen op output en cijfers is dat de professional in een mal wordt gedrukt, waardoor hij zijn oorspronkelijke kracht verliest. Het is belangrijk om de wijkagent het vertrouwen te geven dat hij nodig heeft om zijn functie goed uit te kunnen oefenen. Wat betreft sturing van de wijkagent betekent dit dat een leidinggevende beter een coachende rol kan aannemen dan een sturende rol. Een goed middel hiervoor is het aangaan van de professionele dialoog (zie Duijneveldt, 2009). De politie heeft als organisatie de neiging om alles vast te leggen en te (be)sturen van bovenaf; voor de wijkagent heeft deze manier van leidinggeven geen toegevoegde waarde. Vertrouwen geven aan de wijkagent heeft dat wel.

D. Verschillen accepteren

Zoveel wijkagenten, zoveel stijlen. Het zou helpen wanneer de discussie over de wijkagent nieuwe stijl versus de wijkagent oude stijl wordt gestaakt. Datzelfde geldt voor de discussie binnen het team over elkaars werkwijze. Accepteer elkaars verschillen. Iedere wijkagent werkt nu eenmaal op zijn eigen manier. Dat maakt het vak ook interessant. Wel is het belangrijk om de bandbreedte vast te stellen waarbinnen je als wijkagent kunt en mag opereren. Ga hierover als team in gesprek. Bedenk (met de nieuwe functiebeschrijving als uitgangspunt) waar het team wijkzorg voor moet staan en wat de kaders zijn. Probeer het als een uitdaging te zien om de verschillende kwaliteiten van de verschillende wijkagenten zo goed mogelijk tot hun recht te laten komen. Niet iedere wijkagent is geschikt voor iedere wijk. Investeer in de matching: de juiste wijkagent in de juiste wijk. De veranderingen binnen de Nationale Politie kunnen als startpunt dienen voor dit proces.

E. Verwachtingen bijstellen

Van overspannen verwachtingen is nog nooit iemand beter geworden. Het vraagt veel van de capaciteit, vaardigheden en deskundigheid van de persoon van de wijkagent om zijn duizendpootfunctie – met niet zelden een hoge werkdruk – optimaal invulling te geven. Niet iedereen kan deze verwachtingen waarmaken. Het is goed om realistisch naar deze verwachtingen te kijken. Wellicht dat sommige zware wijken opgeschaald moeten worden naar een hoger niveau. Voor een aantal wijkagenten zou scholing op het gebied van analytisch vermogen en schrijfvaardigheden een goede investering zijn. Alle wijkagenten op hbo-niveau is niet per se nodig. Maar het is wel belangrijk om eerlijk te kijken naar wat een wijkagent in huis heeft en naar de verwachtingen die daartegenover staan. Investeer in een slimme mix.

F. Vernieuwen

Blijf investeren in kennisontwikkeling en professionalisering van de wijkagent. Het liefst op basis van de eigen intrinsieke motivatie van de wijkagent. Vriendelijk dwingen (via beoordelingen) kan soms ook een oplossing bieden. Los van alle ontwikkelingen, reorganisaties en (mogelijke) strubbelingen in een team, heeft iedere professional de taak om zichzelf te blijven uitdagen en te vernieuwen binnen zijn functie. Binnen deze ontwikkeling past concreet invulling geven aan de wijkagent nieuwe stijl ook goed. Ondersteuning van het MT is belangrijk om het proces van vernieuwen ten volle te benutten.

GERAADPLEEGDE LITERATUUR

- **Artikelen**

Bemmel, N. van (7 juni 2011). Wijkagent nieuwe stijl: meer invloed, minder vrijblijvend. *De Volkskrant*.

Dubbeld, L. (2010). Waakzaam, dienstbaar en druk. *Secondant*, jaargang 5.

Duijneveldt, I. (2009). *Wijkagenten over verantwoording*. Post Graduate Opleiding Management Consultant, Vrije Universiteit Amsterdam.

Klockars, C.B. (1998). The rhetoric of community policing. In J.R. Greene & S.D. Mastrofski (eds.), *Community Policing; rhetoric of reality*. New York: Preager, pag. 239-258.

Tops, P., Bruijn, de J., Hogeboom, H., Spelier, R. & Arkel, D. van (2013). *Tijdschrift voor de Politie*, jaargang 75 (1).

- **Website**

www.politie.nl

- **Rapporten**

Bron, R. e.a. (2010). *(Niet) voor de wijk. De tijdsbesteding van wijkagenten*. Den Haag/Utrecht: COT Instituut voor Veiligheids- en Crisismanagment en Andersson Elffers Felix.

Garland, D. (1996). The limits of sovereign state: Strategies of crime control in contemporary societies. *British Journal of Criminology*, 36 (4), 445-471.

Projectgroep 'Visie op de politiefunctie' (2005). *Politie in Ontwikkeling. Visie op de politiefunctie*. Den Haag: NPI.

Politieacademie (2006). *Referentiekader Gebiedsgebonden Politie*. Apeldoorn: Politieacademie.

Ven, J. (2012). *Ontwerpplan Nationale Politie*. Den Haag: ministerie van Veiligheid en Justitie.

Quinton, P., Morris, J. (2008). *Neighbourhood policing: the impact of piloting and early national implementation*. Online Report, Home Office (UK).

- **Boeken**

Achterhuis, H. (1998). *De erfenis van de utopie*. Baarn: Ambo.

Bauman, Z. (2000). *Liquid Modernity*. Cambridge: Polity Press.

Boutellier, H. (2002). *De veiligheidsutopie: Hedendaags onbehagen en verlangen rond misdaad en straf*. Den Haag: Boom Juridische uitgevers.

Boutellier, H. (2009). *De improvisatiemaatschappij. Over de sociale ordening van een onbegrensde wereld*. Den Haag: Boom Lemma uitgevers.

Bovenkerk, F. (2011). *Een gevoel van dreiging. Criminologische opstellen*. Amsterdam/Antwerpen: Uitgeverij Augustus.

Brink, G. van den (2010). *Empathie en handhaving*. Apeldoorn: Politieacademie/Lectoraat Gemeenschappelijke Veiligheidskunde.

Çankaya, S. (2011). *Buiten veiliger dan binnen. In- en uitsluiting van etnische minderheden binnen de politieorganisatie*. Delft: Uitgeverij Eburon.

Decort, T. & Zaitch, D. (2010). *Kwalitatieve methoden en technieken in de criminologie*. Leuven: Acco Uitgeverij.

Kleijer-Kool, L. (2008). *Handhaver van de vrede of herovertaars? Politiestijlen en conflictpotentieel in Nederlandse multiculturele achterstandswijken*. Den Haag: Boom Juridische Uitgevers.

Koning, B. (2010). *Operatie Blauw. Weg met de bureaucratie bij de Nederlandse politie*. Amsterdam: Uitgeverij Balans.

Mertens, A.L. (2010). *Praktijkonderzoek voor bachelors. Leidraad voor studenten bij het (af)studeren in het competentiegericht hbo*. Bussum: Uitgeverij Coutinho.

Schuilenburg, M. (2012). *Orde en Veiligheid. Een dynamisch perspectief*. Den Haag: Boom Lemma uitgevers.

Steden, R. van, J. Hoogland (red.) (2013). *In vertrouwen leven. Tegendraadse beschouwingen over veiligheid*. Amsterdam: Buijten & Schipperheijn, Uitgeverij Motief.

Stol, W. e.a. (2006). *Basisboek Integrale Veiligheid*. Bussum: Uitgeverij Coutinho.

Terpstra, J. (2010). *De maatschappelijke opdracht van de politie*. Den Haag: Boom Juridische Uitgevers.

Terpstra, J. (2008a). *Wijkagenten en hun dagelijks werk: een onderzoek naar de uitvoering van gebiedsgebonden politiewerk*. Den Haag/Apeldoorn: Reed Business/Politie & Wetenschap.

Zoomer, O., Geurts, P. & Vijver, K. van der (2002). *De gebiedsgebonden politiezorg als uitdaging*. Den Haag: ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties.

Bijlage 1 Gebruikte onderzoeksmethoden

Onderzoeksmethoden- en -technieken

Hieronder worden de methoden en technieken zoals toegepast in dit onderzoek toegelicht. Alleen daar waar het de overzichtelijkheid ten goede komt, wordt onderscheid gemaakt tussen de verschillende bureaus.

- (1) Een uitgebreide literatuurstudie is gedaan. Daarnaast zijn belangrijke interne documenten rondom de (re)organisatie van de politie bestudeerd. Uitkomsten hiervan bieden kader aan dit onderzoek en geven theoretische verdieping aan de empirie.
- (2) 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 (voormalig) Hollands Midden, en hebben als input gediend voor het opstellen van de topiclijsten voor de semigestructureerde interviews.
- (3) In verschillende diensten is met de wijkagenten A meegelopen om letterlijk een beeld te krijgen van de wijk en van de werkzaamheden en werkwijzen van de wijkagenten: Bureau Laak: vijf diensten; Bureau Leidschendam-Voorburg: twee diensten; Bureau Ypenburg-Leidschenveen: één dienst.
De observaties zijn vastgelegd in observatieverslagen.
- (4) Ook is er geobserveerd tijdens drie teambesprekingen van het team wijkzorg Laak.
- (5) De duur van de semigestructureerde interviews (N=24) met de wijkagenten A en B varieerde van zestig tot negentig minuten per interview. De onderzoeker heeft de gesprekken met toestemming van de geïnterviewden opgenomen en daarna getranscribeerd.
De interviews zijn (zoals vooraf afgesproken met de respondenten) in dit artikel anoniem verwerkt.
Bureau Laak: N=11 (waarvan wijkagent A N=9 en wijkagent B N=2);
Bureau Leidschendam-Voorburg: N=7 (waarvan wijkagent A N=5 en wijkagent B N=2);
Bureau Ypenburg-Leidschenveen: N=6 (waarvan wijkagent A N=5 en wijkagent B N=1).
- (6) Terugkoppeling van de (tussentijdse) onderzoeksresultaten naar de (direct) leidinggevende en het team. Vaak in de vorm van een voorbespreking met de leidinggevende en een presentatie aan het team. Eventuele nieuwe uitkomsten zijn vastgelegd in een verslag.

Bijlage 2 Functieomschrijving wijkagenten A en B

FUNCTIEBESCHRIJVING WIJKAGENT A

FUNCTIE: WIJKAGENT A

CATEGORIE: EXECUTIEF

SCHAAL: 8

HOOFDTAKEN

WIJKZORG

NOODHULP EN SERVICE

INFORMATIE/ADVISERING

OPSPORING

OVERIGE TAKEN

CONTACTEN

FUNCTIE-INHOUD

WIJKZORG

- Specifiek contact onderhouden met en zaken signaleren in een bepaalde wijk, waarbij een extra accent ligt op de hulpverlening/informatieverstrekking.
- De cumulatie van openbare-ordeproblematiek in de wijk voorkomen, waardoor extra aandacht van de politie wordt vereist.
- Preventief en repressief toezicht houden op wetshandhaving en veiligheid, corrigerend optreden bij geconstateerde feiten.
- Actie ondernemen met betrekking tot opsporing van gesignaleerde of vermiste personen en goederen.
- Handhaven (toezicht en opsporing) van specifieke wetgeving.
- Fungeren als aanspreekpunt voor buurtbewoners.
- Een bijdrage leveren aan lokale veiligheidsplannen.

NOODHULP EN SERVICE

- Algemene surveillance en assistentiesurveillance (meldingen) uitvoeren.
- Optreden bij sociale conflicten en medische voorvallen.
- Als eerste optreden bij overlast.
- Opnemen van aangiften/meldingen van misdrijven.
- Opmaken/samenstellen van processenverbaal en zorgdragen voor de afhandeling.

INFORMATIE/ADVISERING

- Adviseren bij (bestuurlijke) besluitvorming, voor zowel routinematige als zwaarwichtigere zaken.
- Rapportage van relevante informatie uit de wijk.
- Adviezen, gerichte informatie en voorlichting geven.
- Relatienetwerken creëren en onderhouden.

OPSPORING

- Deelnemen aan projectmatige activiteiten gericht op specifieke overlast/problematiek.
- Rechercheonderzoeken verrichten, met name gericht op veel voorkomende (kleine) criminaliteit in de wijk.
- Deelonderzoeken verrichten ter assistentie van grootschalige onderzoeken.
- Actief (regulerend) optreden op punten in de wijk die centra van criminele activiteiten zijn.

OVERIGE TAKEN

- De administratieve afhandeling van werkzaamheden.
- Vanuit de praktijk komen met voorstellen.
- Deelname aan grootschalige acties of optredens.
- Specifieke (na)zorgverlenen bij sociale problemen, slachtoffers van misdrijven of verkeersongevallen.
- Begeleiden/wegwijs maken van collega's in de wijk.
- Zitting nemen in platforms en multidisciplinaire werkgroepen in de wijk.

CONTACTEN

- Leggen en onderhouden van contacten met diverse voor de functie relevante personen en instanties.
- Entree bij personen en instanties en het onderhouden van contacten in de wijk.

BEZWARENDE WERKOMSTANDIGHEDEN

- Onregelmatige werktijden;
- Fysieke inspanning en behendigheids;
- Confrontatie met menselijk leed en/of schokkende gebeurtenissen;
- Confrontatie met mensen onder stress en/of in crisissituaties;
- Kans om letsel op te lopen bij conflicten en aanhoudingen.

NIVEAUBEPALENDE ELEMENTEN

- Een zelfstandige opstelling en afhandeling van alle voorkomende zaken op het terrein van politiezorg die, gelet op de specifieke problematiek van de wijk, bijzondere aandacht vergt.

FUNCTIE-EISEN

- Politiediploma
- Ruime ervaring in de politiezorg
- Functiegerichte applicaties
- IBT-vaardig

FUNCTIEBESCHRIJVING WIJKAGENT B

FUNCTIE: WIJKAGENT B

CATEGORIE: EXECUTIEF

SCHAAL: 9

HOOFDTAKEN

WIJKZORG

ADVISERING

OPSPORING

OVERIGE TAKEN

CONTACTEN

FUNCTIE-INHOUD

WIJKZORG

- Coördinatie van de uitvoering van planmatige politiezorg in de wijk.
- In voorkomende gevallen als materiedeskundige coördineren van de aanpak van grootschalige of complexe incidenten.
- De cumulatie van openbare-ordeproblematiek in de wijk voorkomen, waardoor extra aandacht van de politie wordt vereist.
- Het behandelen van en adviseren over (complexe) operationele vraagstukken in de basispolitiezorg.
- Het benaderen van en interveniëren in problematische groepen binnen de wijk.
- Het maken van probleemanalyses, oplossingsrichtingen met concrete doelstellingen.
- Opnemen van aangiften/meldingen van misdrijven.
- Opmaken/samenstellen van processen-verbaal en zorgdragen voor afhandeling.
- Het inrichten van een netwerk van partners met betrekking tot veiligheid en het opstellen van samenwerkingsovereenkomsten gericht op integrale aanpak van onveiligheid.
- Overdragen van kennis en grondbeginselen van integrale veiligheidsaanpak en klantgericht werken aan minder ervaren collega's.

ADVISERING

- Het op inzichtelijke wijze beschrijven van complexe veiligheidsvraagstukken, alsmede het presenteren hiervan zowel in- als extern.
- Opstellen van lokale veiligheidsplannen.
- Voorbereiden van ambtelijke en bestuurlijke planvorming.

OPSPORING

- Leiden van projectmatige activiteiten gericht op specifieke overlast/problematiek.
- Verrichten van rechercheonderzoeken met name gericht op veel voorkomende (kleine) criminaliteit in de wijk.
- Deelonderzoeken ter assistentie van grootschalige onderzoeken.
- Actief (regulerend) optreden op punten in de wijk die centra zijn voor criminele activiteiten.

OVERIGE TAKEN

- Het begeleiden/wegwijs maken van collega's in de wijk.
- Het oprichten en begeleiden van netwerken van vrijwilligers.
- Optreden als hulpofficier van justitie.

CONTACTEN

- Het leggen en onderhouden van in- en externe contacten/netwerken met voor de functie relevantie personen en instanties.
- Entree bij personen en instanties en het onderhouden van contacten in de wijk.

BEZWARENDE WERKOMSTANDIGHEDEN

- Onregelmatige werktijden;
- Fysieke inspanning en behendigheid;
- Confrontatie met menselijk leed en/of schokkende gebeurtenissen;
- Confrontatie met mensen onder stress en/of in crisissituaties;
- Kans op oplopen letsel bij conflicten en aanhoudingen.

NIVEAUBEPALENDE ELEMENTEN

- Materiedeskundigheid;
- Leiden van projectmatige activiteiten;
- Adviesfunctie bij complexe zaken.

FUNCTIE-EISEN

- Hbo-/NPA-diploma met ervaring/aantoonbaar hbo-werk- en -denkniveau met ervaring;
- Ruime ervaring in de politiezorg en criminaliteitsbestrijding;
- IBT-vaardig;
- Verplichte kwalificaties drugs-, zeden-, jeugd- en integraal veiligheidsbeleid;
- Facultatief afhankelijk van werkgebied:
 - milieu
 - zeden/prostitutie
 - verkeer
 - horeca

dehaagsehogeschool.nl/lectoraat-gso

onderzoek.hhs.nl



De Haagse Hogeschool
Johanna Westerdijkplein 75
2521 EH Den Haag