

Gebiedsgebonden politiewerk in ontwikkeling

Onderzoek naar basisteams in een digitale en superdiverse samenleving

Jan Terpstra, Renze Salet, Ivo van Duijneveldt, Tetty Havinga



Gebiedsgebonden politiewerk in ontwikkeling

Gebiedsgebonden politiewerk in ontwikkeling

Onderzoek naar basisteams in een digitale en superdiverse samenleving

Jan Terpstra

Renze Salet

Ivo van Duijneveldt

Tetty Havinga

Meer informatie over deze en andere uitgaven kunt u verkrijgen bij:

Sdu Klantenservice
Postbus 20025
2500 EA Den Haag
tel.: (070) 378 98 80
website: www.sdu.nl

Omslagontwerp: Imago Mediabuilders, Amersfoort

Afbeelding omslag: ANP foto/ Hans van Rhooen

ISBN: 9789012407472

NUR: 600

© 2021 Sdu Uitgevers, Den Haag; Politie & Wetenschap, Den Haag; Radboud Universiteit, Nijmegen.

Alle rechten voorbehouden. Alle auteursrechten en databankrechten ten aanzien van deze uitgave worden uitdrukkelijk voorbehouden. Behoudens de in of krachtens de Auteurswet gestelde uitzonderingen, mag niets uit deze uitgave worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand of openbaar gemaakt in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.

Voor zover het maken van reprografische verveelvoudigingen uit deze uitgave is toegestaan op grond van artikel 16h Auteurswet, dient men de daarvoor wettelijk verschuldigde vergoedingen te voldoen aan de Stichting Reprorecht (postbus 3051, 2130 KB Hoofddorp, www.reprorecht.nl). Voor het overnemen van gedeelte(n) uit deze uitgave in bloemlezingen, readers en andere compilatiewerken (artikel 16 Auteurswet) dient men zich te wenden tot de Stichting PRO, Stichting Publicatie- en Reproductierechten Organisatie, postbus 3060, 2130 KB Hoofddorp www.cedar.nl/pro. Voor het overnemen van een gedeelte van deze uitgave ten behoeve van commerciële doeleinden dient men zich te wenden tot de uitgever.

Hoewel aan de totstandkoming van deze uitgave de uiterste zorg is besteed, kan voor de aanwezigheid van eventuele (druk)fouten en onvolledigheden niet worden ingestaan en aanvaarden de auteur(s), redacteur(en) en uitgever deswege geen aansprakelijkheid voor de gevolgen van eventueel voorkomende fouten en onvolledigheden. No part of this publication may be reproduced in any form, by print, photo print or other means without written permission from the authors.

Inhoudsopgave

1	Gebiedsgebonden politie in ontwikkeling: inleiding / 9
1.1	Gebiedsgebonden politiewerk: achtergronden en ontwikkelingen / 10
1.2	Kenmerken gebiedsgebonden politie / 13
1.3	Ontwikkelagenda GGP: nieuwe externe uitdagingen / 15
1.4	Naar een vraagstelling / 17
1.5	Slot / 18
2	Hypermodernisering, digitalisering en groeiende diversiteit / 19
2.1	Verandering van moderne samenleving / 19
2.1.1	Hypermoderniteit: concepten en verklaring / 20
2.1.2	Flexibilisering, abstrahering, individualisering en fragmentering / 22
2.1.3	Gevolgen voor maatschappelijke ongelijkheid en achterstand / 27
2.2	Digitalisering van de sociale werkelijkheid / 29
2.2.1	‘De digitale samenleving’ / 30
2.2.2	Sociale gevolgen van digitalisering / 30
2.2.3	Criminaliteit op internet / 33
2.2.4	Digitalisering en gebiedsgebonden politiewerk / 34
2.3	Superdiversiteit / 35
2.3.1	Superdiversiteit als begrip / 35
2.3.2	Mogelijke gevolgen van superdiversiteit / 38
2.3.3	Superdiversiteit als praktijkgericht begrip / 40
3	Vraagstelling en onderzoeksopzet / 41
3.1	Digitalisering van de samenleving en GGP / 42
3.2	Superdiversiteit in wijken en GGP / 43
3.3	Vraagstelling onderzoek / 45
3.4	Opzet en methoden onderzoek / 46
3.5	Slot / 51
4	GGP in een digitale samenleving / 53
4.1	Drie basisteams / 54
4.1.1	Basisteam I / 54
4.1.2	Basisteam II / 57
4.1.3	Basisteam III / 59
4.2	‘Nieuwe’ problemen / 61

4.2.1	Vier cases / 62
4.2.2	De belangrijkste digitale problemen / 63
4.2.3	Dynamiek van de problemen / 67
4.2.4	Nieuwe zichtbaarheid en kwetsbaarheid van de politie / 70
4.3	De aanpak van digitale problemen / 72
4.3.1	Strategieën / 73
4.3.2	Digitale wijkagent / 79
4.3.3	Online zichtbaarheid en kwetsbaarheid / 82
4.3.4	Knelpunten / 83
4.4	Informatieverzameling in een digitale omgeving / 85
4.4.1	Wijzen van proactieve informatieverzameling / 86
4.4.2	Reactieve online informatieverzameling / 88
4.4.3	Knelpunten bij informatieverzameling / 90
4.5	Veranderingen in relaties en communicatie met burgers, bedrijven en partners / 92
4.5.1	Wijze van digitale communicatie / 92
4.5.2	Persoonlijke contacten en fysieke aanwezigheid / 96
4.6	Gebiedsgebonden werken in een digitale samenleving / 98
4.7	Slot / 102
5	Gebiedsgebonden politie in superdiverse wijken / 103
5.1	Twee wijken: superdiversiteit en achterstand / 103
5.1.1	Wijk I / 103
5.1.2	Wijk II / 105
5.1.3	Aspecten van superdiversiteit / 108
5.1.4	Verschillen en overeenkomsten / 113
5.1.5	Is superdiversiteit wel het probleem? / 114
5.2	Twee basisteams / 116
5.3	Werkwijzen / 123
5.3.1	Werkwijze GGP basisteam I / 123
5.3.2	Werkwijze GGP basisteam II / 130
5.4	Werkwijzen in een context van superdiversiteit en achterstand / 141
5.5	Nogmaals: kenmerken van GGP in superdiverse wijken / 151
5.6	Slot / 155
6	Slotbeschouwing / 157
6.1	Inleiding / 157
6.2	Samenvatting onderzoeksresultaten / 159
6.3	Gebiedsgebonden politiewerk in perspectief: aandachtspunten / 164
6.3.1	Algemene aandachtspunten / 164
6.3.2	Digitalisering / 169
6.3.3	Diversiteit en achterstand / 171
6.4	Strategieën van vernieuwing in gebiedswerk / 173

Literatuur / 177

Leden Redactieraad Programma Politie & Wetenschap / 195

Uitgaven in de reeks Politiewetenschap / 197

1 Gebiedsgebonden politie in ontwikkeling: inleiding

In de jaren zeventig en tachtig van de vorige eeuw ontstonden in Nederland de eerste initiatieven voor gebiedsgericht werken bij de politie. Sinds die tijd hebben zich belangrijke maatschappelijke veranderingen voorgedaan die ook gevolgen hebben voor dit gebiedsgebonden politiewerk. Bij deze veranderingen komt de politie telkens weer voor zowel fundamentele als praktische vragen te staan: wat betekenen die veranderingen voor de uitgangspunten, werkprincipes, werkwijzen en organisatie van het werk? Juist bij het gebiedsgebonden werken komen deze vragen sterk naar voren. Immers, het gebiedsgebonden politiewerk heeft als doel het politiewerk af te stemmen op de vragen, behoeften en problemen die zich voordoen in de samenleving op buurt- en wijkniveau. Veranderingen in de samenleving, zeker op het niveau van wijken en buurten, hebben dan ook vooral consequenties voor het gebiedsgebonden werken bij de politie.

Deze thematiek staat in de volgende hoofdstukken centraal. Het gaat hier om de vraag op welke wijze in het gebiedsgebonden politiewerk geprobeerd wordt antwoorden te vinden op verschillende, onderling deels samenhangende, maatschappelijke ontwikkelingen die zich over de afgelopen jaren hebben gemanifesteerd. Daartoe is empirisch onderzoek gedaan in verschillende lokale basisteams van de Nederlandse politie. De aandacht concentreert zich op twee centrale aspecten van de huidige maatschappelijke veranderingen, namelijk de toenemende digitalisering van de samenleving en de groeiende diversiteit van de bevolking naar herkomst zoals die zich vooral in sommige grootstedelijke wijken in Nederland voordoet.

Met deze thematiek sluit deze studie aan bij de belangrijkste uitgangspunten en constatering uit de *Ontwikkelagenda GGP* van de Nationale Politie getiteld '*Podium voor goed Politiewerk*', gepubliceerd in oktober 2018 (De Vries & Henssen, 2018). In deze Ontwikkelagenda wordt (nogmaals) bevestigd dat het gebiedsgebonden politiewerk een belangrijke basis is en moet blijven voor de Nederlandse politie. Tegelijk wordt de vraag gesteld op welke wijze het gebiedsgebonden politiewerk kan aansluiten bij veranderingen in de samenleving waarmee mogelijk ook de behoeften aan en mogelijkheden voor politiewerk kunnen wijzigen. Hiermee tracht de Ontwikkelagenda weer aandacht te creëren voor (vak)inhoudelijke vragen over politie en politiewerk, nadat vele jaren (mede als gevolg van de vorming van de Nationale Politie) in Nederland de aandacht binnen politie en politiebeleid vooral uitging naar organisatorische thema's en

vraagstukken met betrekking tot de structuur van en het beheer over de politie (Schaap & Terpstra, 2018).

Dit onderzoek probeert in aansluiting daarop na te gaan hoe in de huidige praktijk van de basisteams binnen de Nederlandse politie gezocht wordt naar antwoorden op verschillende van deze maatschappelijke veranderingen en op nieuwe vragen die in samenhang daarmee naar voren komen. Hiermee probeert deze studie onder meer bouwstenen aan te leveren voor een bredere reflectie over veranderingen in zowel de praktijk als het ideaal van het gebiedsgebonden politiewerk in Nederland, gelet op deze maatschappelijke ontwikkelingen.

In dit inleidende hoofdstuk wordt eerst echter kort ingegaan op de belangrijkste ontwikkelingen in en rond het gebiedsgebonden politiewerk in Nederland over de afgelopen decennia (paragraaf 1.1). Daarna worden de belangrijkste kenmerken van dit centrale onderdeel van de Nederlandse politie op een rij gezet (paragraaf 1.2). Vervolgens komt de reeds genoemde *Ontwikkelagenda GGP* aan bod, evenals de ‘externe uitdagingen’ voor het gebiedsgebonden politiewerk die daarin worden onderscheiden (paragraaf 1.3). Geconstateerd wordt dat de in de *Ontwikkelagenda* geformuleerde ‘externe uitdagingen’ voor het gebiedsgebonden politiewerk ten behoeve van dit onderzoek nader uitgewerkt kunnen worden met behulp van enkele bredere sociaalwetenschappelijke concepten waarna mede op basis daarvan in paragraaf 1.4 een voorlopige vraagstelling voor deze studie geformuleerd. Dit inleidende hoofdstuk wordt afgesloten met een korte schets van de daarna volgende hoofdstukken (paragraaf 1.5).

1.1 Gebiedsgebonden politiewerk: achtergronden en ontwikkelingen

In de jaren zestig en zeventig van de vorige eeuw raakte de Nederlandse politie in toenemende mate in een isolement ten opzichte van haar maatschappelijke omgeving. In allerlei opzichten bleek deze organisatie moeite te hebben adequate antwoorden te formuleren op de voornaamste sociale en culturele ontwikkelingen die zich in die periode manifesteerden. Voorbeelden van deze veranderingen waren de opkomst van nieuwe sociale bewegingen en van sterk veranderende jeugdsubculturen en het verlies aan gezag van uiteenlopende gezagdragers, niet alleen van de politie, maar bijvoorbeeld ook van ouders, onderwijzers, dominees, burgemeesters en ministers (Righart, 1995; Meershoek, 2000; Kennedy, 2017).

De invoering van de eerste wijkagenten in Nederland, vanaf midden jaren zestig, kan worden gezien als poging om het verlies aan legitimiteit van de politie te herstellen (Punch & Van der Vijver, 2008; Schaap, 2018). Deze eerste wijkagenten moesten het vertrouwen van bewoners van hun wijk zien terug te winnen door directe contacten met hen op te bouwen en door daarmee de zichtbaarheid en toegankelijkheid van de politie te bevorderen. Van deze wijkagenten werd ook een bijdrage verwacht in de aanpak van uiteenlopende problemen die zich kunnen voordoen in wijken en buurten, zoals overlast, groepen rondhangende jongeren, ‘kleine’ criminaliteit, burenruzies, of

spanningen tussen verschillende bewonersgroepen (Terpstra, 2008; Van Sluis et al., 2013).

Begin jaren tachtig lieten verschillende evaluatiestudies zien dat in meerdere opzichten deze wijkagenten niet geheel aan de verwachtingen voldeden. Vaak bleken zij tamelijk geïsoleerd te opereren ten opzichte van de rest van de politieorganisatie. Bovendien werd hen vaak verweten dat zij in hun optreden te 'soft' waren en onvoldoende gezag uitstraalden (Bastiaenen & Vriesema, 1980; 1981).

Deels in reactie op de genoemde gezags- en legitimiteitscrisis verscheen in 1977 het rapport *Politie in Verandering* (Projectgroep Organisatie Structuren, 1977). Dit rapport zou van grote invloed zijn op de ontwikkelingen van de Nederlandse politie in de daaropvolgende jaren. Dit rapport pleitte voor versterking van, wat werd genoemd, de maatschappelijke integratie van de Nederlandse politie (Cachet, Van der Torre & Van Natijne, 1998; Van Duijneveldt, 2018). Bovendien zou volgens dit rapport de politie meer aandacht moeten besteden aan een probleemgerichte benadering en aan preventie. Politie mensen zouden zich meer moeten ontwikkelen in de richting van 'sociaal georiënteerde professionals' (Punch, Van der Vijver & Zoomer, 2002). Decentralisatie en een meer horizontale verdeling van verantwoordelijkheden zouden moeten bijdragen aan een betere maatschappelijke integratie en een sterkere lokale positie van de politie. Om dit te realiseren stelt *Politie in Verandering* voor om bij de politie buurtteams met een generalistische taakstelling te introduceren.

In het verlengde hiervan werden begin jaren tachtig enkele pilots gestart met dergelijke buurtteams in de gemeente Haarlem. Onderzoek ter evaluatie hiervan liet zien dat de uitvoering van deze buurtteams niet zonder problemen verliep. Zo bleken na invoering van de buurtteams de directe relaties tussen politie en bewoners minder te zijn geworden. Bovendien hadden veel politiemensen binnen deze buurtteams moeite om hun brede (generalistische) takenpakket naar behoren uit te voeren. Bovendien bleek uit onderzoek onder bewoners dat zij een direct persoonlijk contact met de politie misten, met andere woorden eigenlijk toch (ook) een wijkagent wilden hebben (Broer, Schreuder & Van der Vijver, 1987).

Omdat deze pilots toch veel steun kregen, werden in de jaren negentig de buurtteams bij de politie uitgebreid tot wat ging heten het gebiedsgebonden politiewerk. Daarbij werd ervan uitgegaan dat de politie kleinschalig georganiseerd moest worden, een probleemoplossende manier van werken diende te ontwikkelen, waarbij politiemensen en bewoners elkaar direct en persoonlijk moesten kennen (onder het motto 'kennen en gekend worden'). Bovendien werd veel belang toegekend aan samenwerking met andere instanties en met (groepen) burgers. Wijkagenten werden (opnieuw) gezien als belangrijkste representant van dit gebiedsgebonden politiewerk (Beumer, Kavelaar & Kruissink, 1997).

Ondanks allerlei weerstanden en praktische en organisatorische problemen ontwikkelde het gebiedsgebonden werk zich in de jaren negentig tot een centraal onderdeel van de Nederlandse politie. Een belangrijke stimulans was daarbij de vorming van de regi-

onale politiekorpsen in 1993. Veel burgemeesters vreesden dat met de komst van het regionaal politiebestedel en het verdwijnen van de gemeentekorpsen de afstand tussen politie en lokale gemeenschappen sterk zou toenemen. Als compensatie, maar ook als middel om de loyaliteit van de burgemeesters te behouden, werd door de regering besloten meer middelen ter beschikking te stellen voor het gebiedsgebonden politiewerk (Schaap & Terpstra, 2018). Ook al ontwikkelde het gebiedsgebonden werken zich vanaf midden jaren negentig tot centraal onderdeel van de Nederlandse politie, toch bleken er na vele jaren nog grote verschillen te bestaan tussen de regionale korpsen in de mate waarin en wijze waarop zij hieraan aandacht besteedden (Terpstra, 2008).

Sinds het begin van deze eeuw hebben zich rond het gebiedsgebonden politiewerk in Nederland twee belangrijke, maar tegengestelde ontwikkelingen voorgedaan. Enerzijds werd telkens weer het belang van gebiedsgebonden werk voor de politie benadrukt, bijvoorbeeld in het beleidsdocument *Politie in Ontwikkeling* (Projectgroep Visie, 2005). Gestreefd werd ook naar een harmonisatie en standaardisatie van dit werk, onder meer via het *Referentiekader voor de Gebiedsgebonden Politie* (Politieacademie, 2006). Anderzijds echter staat al sinds het midden van de jaren negentig het gebiedsgebonden werken bij de politie onder druk. Telkens weer komt, mede onder invloed van de zogenaamde kerntakenopvatting over politiewerk, de kritiek naar voren dat gebiedswerk te ‘soft’ zou zijn en eigenlijk geen ‘echt’ politiewerk (Punch, 2010). Dit leidde ertoe dat al in 2004 een van de grondleggers van gebiedsgebonden politie in Nederland, Kees van der Vijver, tot de verzuchting kwam dat het gebiedswerk bij de politie het ‘*verkeerde symbool*’ leek te zijn gelet op het heersende maatschappelijk klimaat (Van der Vijver & Zoomer, 2004).

Deze spanning blijft sinds die tijd het gebiedsgebonden politiewerk in Nederland kenmerken. Enerzijds is er telkens weer steun voor. Zo biedt de Politiewet 2012 een wettelijke grondslag voor de positie van wijkagenten, de belangrijkste vertegenwoordiger van gebiedsgebonden politie in Nederland. Tevens wordt daarin een getalsmatige norm vastgelegd voor het aantal wijkagenten. Ook het Inrichtingsplan voor de Nationale Politie benadrukt de centrale positie van wijkagenten in de politieorganisatie en het belang van een ‘*stevige lokale verankering*’ (Kwartiermaker Nationale Politie, 2012). Anderzijds maken verschillende recente onderzoeken duidelijk dat wijkagenten steeds meer onder druk zijn komen te staan en dat een deel van hen onvoldoende aan hun eigenlijke werkzaamheden toekomt (Terpstra, 2019; Terpstra & Salet, 2019; Inspectie, 2020).

Tegelijk is met de vorming van de Nationale Politie de organisatorische context van het gebiedsgebonden werk ingrijpend veranderd. Ook hier lijkt sprake van tegenstrijdige ontwikkelingen. Enerzijds hanteert de Nationale Politie als principe dat het ‘*zwaartepunt van de taakuitvoering*’ door de politie op lokaal niveau moet liggen, ‘*zo dicht mogelijk bij de leef- en werkomgeving van de burger in wijk, dorp en stad*’ (Ontwerpplan Nationale Politie, 2011: 11). Volgens het Inrichtingsplan van de Nationale Politie (2012) moet de wijkagent een ‘*spil*’ vormen in het lokale veiligheidsbeleid en een ‘*be-*

langrijke schakel in de lokale verankering van de politie' zijn. Ook in latere documenten (als de Herijkingsnota uit 2015) wordt het belang van lokaal maatwerk benadrukt. Anderzijds maakt onderzoek duidelijk dat met de nieuwe, veel grotere ('robuuste') basisteams het lastig is om aan de genoemde uitgangspunten te voldoen. Telkens weer wordt geconstateerd dat het functioneren van de lokale basisteams binnen de Nationale Politie met veel problemen gepaard gaat (Terpstra et al., 2016; Van der Torre & Valkenhoef, 2017; Inspectie, 2017 en 2020). Grotendeels onbedoeld, zo werd eerder op basis van verschillende onderzoeken geconcludeerd, is een meer abstracte politie ontstaan, waarbij de persoonlijke kennis en lokale, contextgebonden informatie van politiemensen onder druk zijn komen te staan en relaties met de omgeving vaak afstandelijker zijn geworden (Terpstra, Fyfe & Salet, 2019).

De opkomst van gebiedsgebonden politiewerk is in de loop der tijd ook ingegeven door enkele andere overwegingen en omstandigheden. Ten eerste kan het gebiedsgebonden politiewerk worden beschouwd als een van de ontwikkelde alternatieven voor het in die tijd dominante, sterk reactieve en weinig effectieve 'standaardmodel' van politiewerk (Willis, 2014; Weisburd & Braga, 2019). Daarnaast kan het gebiedsgebonden politiewerk worden gezien als poging antwoord te vinden op verschillende problemen die door maatschappelijke veranderingen in de afgelopen decennia zijn ontstaan of sterker naar voren zijn getreden. Naast het afnemend gezag speelt daarbij een rol dat voor veel burgers vanaf midden jaren negentig veiligheid een steeds belangrijker thema is geworden (Spithoven, 2017). Een combinatie van groeiende individualisering, afgenomen gezag en sterkere consumentistische mentaliteit maakt bovendien dat burgers eerder verwachten dat de overheid, waaronder ook de politie, rekening zal houden met hun wensen en opvattingen. De bredere tendens om tot zogenaamde integrale samenwerking te komen over afzonderlijke, vaak verkokerde sectoren heen, heeft bijgedragen niet alleen aan de ontwikkeling van het lokaal integraal veiligheidsbeleid, maar ook aan het gebiedsgebonden politiewerk waarin samenwerking met partners op lokaal niveau een belangrijk element vormt (Terpstra & Kouwenhoven, 2004; Terpstra, 2008). Daarnaast is de ontwikkeling van het gebiedsgebonden politiewerk in Nederland, met name vanaf de tweede helft van de jaren negentig, mede beïnvloed door opvattingen, vernieuwingen, ervaringen en onderzoeken met betrekking tot *community policing* in andere landen, met name in de Verenigde Staten en het Verenigd Koninkrijk. Processen van *policy transfer* en beleidsimiatie via uitwisseling van onderzoeksuitkomsten, collegiale werkbezoeken en informele contacten hebben daaraan bijgedragen (Newburn & Sparks, 2004; Punch, 2010; de Maillard & Terpstra, 2020).

1.2 Kenmerken gebiedsgebonden politie

Alvorens nader in te gaan op meer recente (beleids)ontwikkelingen rond het gebiedsgebonden politiewerk in Nederland, is het goed eerst kort stil te staan bij wat als de belangrijkste kenmerken van dit concept kunnen worden beschouwd. Zoals in de vorige paragraaf al werd opgemerkt, kan het gebiedsgebonden politiewerk deels worden

beschouwd als poging de beperkingen van het reactieve standaardmodel van politiewerk te ondervangen door een andere benadering. Het onderscheid tussen standaardmodel en gebiedsgebonden politie kan worden uitgewerkt aan de hand van enkele tegenstellingen (zie schema I) (zie ook Brogden & Nijhar, 2005: 32-33; Terpstra, 2008: 20-22). Terwijl bij het standaardmodel wordt uitgegaan van een isolement van de politie, een als passief opgevatte omgeving, een vooral reactieve werkwijze, met een in alle situaties zelfde aanpak, een smalle taakin-vulling (vaak vooral incidentafhandeling en *crime control*) en een centraal geleide hiërarchische organisatie, ligt de invulling bij het gebiedsgebonden werken op elk van deze punten precies andersom. In het gebiedsgebonden werken wordt ervan uitgegaan dat de politie samenwerkt met partners, worden burgers gezien als actief en wordt juist naar ‘coproductie’ gezocht, wordt naast reactief ook preventief en proactief werken als belangrijk gezien, worden werkwijzen zo veel mogelijk afgestemd op de (lokale) context en lokale behoeften, waardoor het scala van problemen waarop de politie zich richt vanzelf breder wordt. Bovendien wordt veel belang toegekend aan decentrale verantwoordelijkheden en professionele ruimte voor politiemedewerkers.

Schema 1.1.1. Uitgangspunten van standaardmodel in politiewerk en van gebiedsgebonden politiewerk (aangepast naar Terpstra, 2008: 22)

Standaardmodel	Gebiedsgebonden werken
<ul style="list-style-type: none"> - nadruk op eigen (geïsoleerde) rol politie - burgers opgevat als passief - reactief - vooral standaardbenadering - smalle taakin-vulling (politie bepaalt behoefte) - centraal geleide, hiërarchische organisatie 	<ul style="list-style-type: none"> - samenwerking met partners - samenwerking met actieve burgers - (ook) preventief en proactief - specifiek, lokaal en contextgebonden - brede taakin-vulling (politie zoekt aansluiting bij (brede) vraag lokale gemeenschap) - decentralisatie, debureaucratisering, professionalisering van werkvloer

Ondanks het feit dat over het verschil tussen gebiedsgebonden politiewerk en het standaard politiemodel in grote lijnen overeenstemming lijkt te bestaan en *community policing* een wereldwijde populariteit heeft (Brogden & Nijhar, 2005; Wisler & Onwudiwe, 2009) en weleens is omschreven als het belangrijkste paradigma van de publieke politie (Bayley & Shearing, 1996), moet toch worden geconstateerd dat aan dit begrip uiteenlopende betekenissen worden toegekend (Ponsaers, 2001; Punch, 2010). Het begrip is ook wel omschreven als vaag (Oliver & Bartgis, 1998), als modieus en inhoudsloos (Brogden & Nijhar, 2005), als een begrip waarvan niemand precies zou weten wat het betekent (Holmberg, 2002) en als een begrip met een hoog ‘*all things-to-all-people*’ karakter (Mastrofski, 2019). Volgens verschillende auteurs moet *community policing* ook niet worden opgevat als politiestrategie of -model, maar slechts als brede ‘*policing philosophy*’ (Cordner, 2014). Dit maakt het begrip vaak tamelijk vaag. Op die manier zou *community policing* moeilijk empirisch zijn te onderzoeken, bijvoorbeeld ten aanzien van de vraag in hoeverre de uitvoering voldoet aan de gestelde verwachtingen, in hoeverre beoogde effecten worden bereikt of, in het verband van deze studie een relevant punt, de mate waarin het gebiedswerk in de loop van de tijd verandert.

In de vele omschrijvingen die er zijn van gebiedsgebonden politie (of *community policing*)¹ lopen vaak uiteenlopende elementen door elkaar en vervaagt het onderscheid tussen verschillende politiemodellen, waardoor het onderscheidende van *community policing* onduidelijk wordt (Terpstra, 2008; Punch, 2010). Toch kunnen enkele elementen aan het gebiedsgebonden politiewerk worden onderscheiden waarover in de (internationale) literatuur consensus lijkt te bestaan. De hier gegeven omschrijving is gebaseerd op een analyse van een groot aantal, deels buitenlandse publicaties. Zij werd opgesteld in een eerder onderzoek naar het dagelijks werk van wijkagenten in Nederland (Terpstra, 2008: 22-27).

In deze omschrijving worden vijf kenmerken onderscheiden aan het begrip gebiedsgebonden politiewerk. In de eerste plaats gaat het om het verkleinen van de afstand tussen politie en burgers, waarbij nabijheid en aanspreekbaarheid van de politie centraal staan om zo de relatie tussen politie en burgers te verbeteren en het vertrouwen in de politie te laten toenemen. Daarnaast richt in het gebiedsgebonden werk de politie zich op een breed scala van problemen, mede afhankelijk van de behoeften en problemen die zich (onder burgers) in de wijk voordoen. Bovendien hanteert de politie hier een proactieve en preventieve benadering naast reactieve werkwijzen. In het gebiedsgebonden politiewerk wordt ervan uitgegaan dat de politie haar werk niet alleen kan doen, maar moet samenwerken met andere partijen in de aanpak van problemen in de wijk. Tot slot, in het gebiedsgebonden politiewerk wordt uitgegaan van de betrokkenheid van burgers die nodig is om de politie van informatie te voorzien, te ondersteunen bij haar aanpak, maar ook om burgers mee te laten praten over de aanpak van problemen en om hen actief mee te laten doen in de aanpak van problemen. De wijze waarop de politie deze uitgangspunten interpreteert en invult, kan uiteraard verschillen per situatie, maar kan ook veranderen in de tijd.

1.3 Ontwikkelagenda GGP: nieuwe externe uitdagingen

Eind 2018 verschijnt de Ontwikkelagenda GGP *‘Podium voor goed Politiewerk’*. Daarin wordt geconstateerd dat enerzijds sprake is geweest van een duidelijke institutionalisering van het gebiedsgebonden politiewerk in Nederland, maar dat anderzijds dat gebiedswerk geen *‘rustig bezit’* is gebleken. Belangrijk uitgangspunt voor deze Ontwikkelagenda is dat ontwikkelingen in de samenleving vragen om aanpassingen in dit gebiedsgebonden werk van de politie. Tegelijk wordt de opvatting gehuldigd dat de oorspronkelijke uitgangspunten van het gebiedsgebonden werk bij de Nederlandse politie onverminderd van waarde zijn en het fundament van de politieorganisatie moeten blijven. Het gaat daarbij onder meer om het realiseren van de basisfunctie van de politie (er zijn *‘als burgers haar nodig hebben’*) en op momenten waarin *‘de rechtsstaat in het geding’* is), lokale verankering, nabijheid, betrokkenheid van burgers, een zowel reac-

1 De begrippen worden hier als identiek opgevat, hoewel er zeker verschillen zijn. Zo ontbreekt in de Nederlandse invulling die betekenis die in *community policing* in de V.S. wordt toegekend aan *community* (Herbert, 2006).

tieve als proactieve en probleemgerichte oriëntatie op problemen en een ‘evenwichtige taakuitvoering’ (De Vries & Henssen, 2018: 10).

In deze ontwikkelagenda wordt een viertal ‘externe uitdagingen’ onderscheiden waar de Nederlandse politie met haar gebiedswerk in de (naaste) toekomst voor komt te staan. In de eerste plaats gaat het om de noodzaak voor de politie zowel ‘in wijk, als op web’ te opereren. Geconstateerd wordt dat in toenemende mate het leven van burgers zich online afspeelt. Daarbij is de grens tussen fysieke sociale werkelijkheid en gebeurtenissen op het web steeds minder goed scherp aan te geven en moeten deze twee werkelijkheden als sterk vervlochten worden beschouwd. Niet alleen is het voor de politie van belang kennis te hebben van wat zich in de virtuele wereld afspeelt, maar burgers hebben ook de behoefte om via sociale media contact te leggen met de politie. Dat laatste betekent dat de politie ook op het web zichtbaar en aanspreekbaar moet zijn, aldus de Ontwikkelagenda (p. 22).

De tweede opgave die wordt onderscheiden, wordt omschreven als ‘omgaan met de wereld in de wijk’. In de Ontwikkelagenda (p. 23-26) wordt geconstateerd dat als gevolg van onder meer globalisering, toenemende emigratiestromen en het sterk gestegen internetverkeer het ‘ver van mijn bed’ eigenlijk niet meer bestaat. Problemen en spanningen in de wijk kunnen in toenemende mate samenhangen met gebeurtenissen elders op de wereld. In dit verband wordt wel gesproken van ‘glocalisering’, de verregaande verstrengeling van globale en lokale systemen, die vooral op lokaal niveau bijdraagt aan nieuwe verhoudingen en problemen (Roudometof, 2016).

Als derde externe uitdaging onderscheidt de Ontwikkelagenda GGP wat wordt genoemd ‘samenspannen tegen ondermijning’. Geconstateerd wordt dat zogenaamde ‘ondermijnende criminaliteit’ (in de vorm van onder meer drugscriminaliteit, mensenhandel en witwassen) in sommige wijken, hoewel vaak onzichtbaar, een groot probleem is geworden. Er zou in sommige gevallen sprake zijn van een parallelle samenleving of economie waarvan een ondermijnende werking kan uitgaan op legale sectoren.

Tot slot, wordt als vierde externe opgave genoemd het versterken van een wendbare nabijheid in de relatie met burgers. In de Ontwikkelagenda (p. 27-29) wordt opgemerkt dat de schaalvergroting die de afgelopen jaren plaatsvond bij de politie, barrières kan opwerpen voor het gebiedsgebonden werk. Schaalvergroting in combinatie met het sluiten van politiebureaus kan nadelige gevolgen hebben voor de nabijheid tot burgers en de herkenbaarheid van de politie, aldus de Ontwikkelagenda. Daarom wordt gezocht naar nieuwe vormen van bereikbaarheid en flexibeler manieren om de nabijheid van de politie te realiseren.

In de Ontwikkelagenda GGP wordt er nadrukkelijk vanaf gezien van bovenaf een blauwdruk aan te leveren voor de wijze waarop antwoorden moeten worden gevonden voor deze ‘externe uitdagingen’. Eerder wordt gekozen voor een combinatie van agenderen, investeren en voldoende ruimte bieden om binnen een overigens grotendeels gegeven organisatiestructuur in de praktijk antwoorden te vinden op nieuwe ontwikkelingen en vragen die op lokaal niveau op de politie afkomen. In dit verband wordt in

de Ontwikkelagenda gesproken van een ‘*incrementele ontwikkelingsstrategie*’ die de politie hierbij moet hanteren (p. 41).

1.4 Naar een vraagstelling

In dit onderzoek staat de vraag centraal hoe de Nederlandse politie op lokaal niveau omgaat met en antwoorden probeert te vinden op enkele belangrijke maatschappelijke ontwikkelingen. Daarbij richt de aandacht zich primair op twee van deze veranderingen die zich over de afgelopen jaren steeds meer hebben afgetekend en die ingrijpende gevolgen hebben voor het dagelijks leven van veel burgers en de verhoudingen in hun naaste leefomgeving. Het gaat hier om de toenemende digitalisering van de samenleving en de groeiende diversiteit van de bevolkingssamenstelling, vooral in bepaalde stedelijke wijken. Deze twee veranderingen kunnen naar verwachting voor het gebiedsgebonden politiewerk grote gevolgen hebben, juist omdat zij de relaties en communicatie tussen (lokale) politie en burgers kunnen veranderen en complexer kunnen maken. Dit kan onder meer gevolgen hebben voor de betekenis en invulling die worden toegekend aan de noties van nabijheid en aanspreekbaarheid van de politie voor burgers, beide kernelementen van het gebiedsgebonden politiewerk. Onder invloed van technologische en maatschappelijke veranderingen, zoals digitalisering, globalisering, toenemende migratiestromen en de beschikbaarheid van nieuwe communicatiemiddelen, kunnen daarnaast veranderingen optreden in de gehechtheid van burgers aan hun lokale setting, de betekenis van gemeenschap en de wijze waarop daarover informatie kan worden verzameld. Ook dit kan gevolgen hebben voor de werkwijzen van de gebiedsgebonden politie. Naast de traditionele ‘fysieke wijk’, is in veel gevallen een ‘virtuele wijk’ ontstaan (die echter slechts deels plaatsgebonden is). Deze kan voor de politie echter net zo relevant zijn om contacten te leggen met burgers en informatie te verzamelen over wat in hun kringen speelt. Met de groeiende diversiteit van de bevolking kan het daarnaast ingewikkelder worden zicht te houden op de verhoudingen en problemen in de wijk en om contacten met bewoners op te bouwen en in stand te houden.

Met de hier voorlopig geformuleerde vraagstelling sluit deze studie aan bij verschillende van de ‘externe uitdagingen’ uit de Ontwikkelagenda GGP. Het gaat hierbij vooral om de uitdagingen die betrekking hebben op de relatie tussen (lokale) politie en burgers. In deze studie zal worden nagegaan welke gevolgen deze externe veranderingen hebben voor de wijze waarop in de praktijk van het gebiedsgebonden politiewerk invulling wordt gegeven aan de genoemde kenmerken van het gebiedswerk bij de politie: nabijheid, een brede benadering van problemen, een streven naar een proactieve en preventieve benadering, en samenwerking met partners en burgers. Andere externe uitdagingen die in de Ontwikkelagenda worden genoemd en die betrekking hebben op veranderingen in de vormen van criminaliteit (zoals het geval is bij het in de Ontwikkelagenda genoemde ‘ondermijnende criminaliteit’) blijven hier buiten beschouwing. Dat zou vereisen dat ook onderzoek zou worden gedaan naar verschillende vormen

van ernstige, deels verborgen criminaliteit die zich lokaal voordoen en hoe de politie die aanpakt. Dit zou het kader van dit onderzoek verre te buiten gaan.

Overigens sluit dit onderzoek ook op een andere wijze aan bij de Ontwikkelagenda GGP. In deze agenda wordt er de nadruk opgelegd dat aanpassing van de lokale politie aan de veranderende maatschappelijke omstandigheden stap voor stap en van onderaf moet plaatsvinden. Om die reden wordt geen blauwdruk opgelegd voor deze aanpassingen. In het verlengde hiervan is besloten in dit onderzoek na te gaan hoe basisteams in de praktijk van het gebiedswerk met deze nieuwe 'externe uitdagingen' omgaan. Herkent men in de basisteams deze nieuwe uitdagingen, welke betekenis kent men daaraan toe en welke strategieën en oplossingen zijn hiervoor in de praktijk ontwikkeld?

1.5 Slot

In de volgende hoofdstukken wordt verslag gedaan van dit onderzoek. Zoals in het voorgaande al aan de orde kwam, richt de Ontwikkelagenda GGP zich onder meer op de betekenis van enkele nieuwe 'externe uitdagingen' voor de gebiedsgebonden politie. Daarom wordt in het volgende hoofdstuk (2) op basis van bestaande literatuur eerst geprobeerd meer licht te werpen op de toenemende digitalisering van de samenleving en de groeiende diversiteit van de bevolking. Beide lijken bij te dragen aan een veranderende context voor het gebiedswerk van de politie. In dit hoofdstuk wordt tevens geprobeerd beide ontwikkelingen te plaatsen tegen de achtergrond van bredere maatschappelijke veranderingen die zich de afgelopen decennia hebben voorgedaan. Vervolgens wordt in hoofdstuk 3 de vraagstelling van het onderzoek geformuleerd en worden de opzet van het onderzoek en de gehanteerde onderzoeksmethoden nader beschreven. Vervolgens komen de twee empirische hoofdonderdelen van dit onderzoek aan bod. Eerst (hoofdstuk 4) wordt nagegaan op welke wijze in de onderzochte basisteams geprobeerd wordt antwoorden te vinden op de digitalisering van de sociale omgeving waarin het team opereert. Daarna (hoofdstuk 5) staat de vraag centraal hoe het gebiedsgebonden politiewerk plaatsvindt in wijken met een naar herkomst diverse bewonerssamenstelling, in hoeverre die diversiteit voor de politie nieuwe vragen oproept en tot andere werkwijzen aanleiding geeft. In het slothoofdstuk (6) worden de belangrijkste conclusies van deze studie op een rij gezet. Wat betekenen de hier behandelde ingrijpende technologische en maatschappelijke ontwikkelingen voor het gebiedsgebonden werken bij de politie, zowel voor de praktijk daarvan als voor het ideaal en de daaraan ten grondslag liggende uitgangspunten?

2 **Hypermodernisering, digitalisering en groeiende diversiteit**

Dit onderzoek richt zich op de vraag hoe de Nederlandse politie in haar gebiedsgebonden werk omgaat met enkele belangrijke maatschappelijke veranderingen over de afgelopen jaren. De aandacht concentreert zich daarbij op twee van deze veranderingen, namelijk de digitalisering van de samenleving en de groeiende diversiteit van de bevolking naar herkomst. Deze ontwikkelingen staan echter niet op zich. Daarom worden deze hier geplaatst tegen de achtergrond van bredere maatschappelijke veranderingen over de afgelopen decennia. In kort bestek wordt zo geprobeerd de vraag te beantwoorden die achter de Ontwikkelagenda GGP schuilgaat, namelijk naar de verandering van de samenleving sinds de beginjaren van het gebiedsgebonden werken bij de Nederlandse politie.

In dit hoofdstuk worden deze ontwikkelingen geschetst op basis van bestaande literatuur en analyses. Deze analyse blijft beperkt tot enkele hoofdlijnen. Een uitgebreide, laat staan volledige analyse wordt niet nagestreefd. In dit hoofdstuk wordt eerst ingegaan op de belangrijkste maatschappelijke veranderingen over de afgelopen decennia (paragraaf 2.1). Vervolgens komen de digitalisering van de samenleving (paragraaf 2.2) en de groeiende diversiteit van de bevolking (paragraaf 2.3) aan bod.

2.1 **Verandering van moderne samenleving**

Eind jaren tachtig en begin jaren negentig van de vorige eeuw groeit binnen de sociale wetenschappen het besef dat de zogenaamde moderne samenleving ingrijpend van karakter aan het veranderen is. Steeds vaker wordt in deze jaren geconstateerd dat de tot dan toe overheersende gedachte van een voortgaande modernisering en een lineaire vooruitgang van de samenleving, waarbij onder meer verondersteld wordt dat volgende generaties het steeds 'beter' zullen hebben dan hun ouders, aan vanzelfsprekendheid verloor. De gedachte van een 'maakbare samenleving' komt onder druk te staan. De grote overkoepelende wereldbeelden en ideologieën verliezen aan zeggings- en bindingskracht. De pijlers van de moderne samenleving blijken minder onaantastbaar dan lang werd verondersteld, zoals de industriële samenleving, de keynesiaanse economie, de natiestaat, het kerngezin als standaard voor primaire relaties en (zeker in de Nederlandse context van belang) de verzuiling met de daaraan gekoppelde organisaties. Deze veranderingen raakten niet alleen de 'grote' maatschappij, maar werkten ook door in het 'kleine' dagelijks (samen)leven van burgers (Beck, 1986; Harvey, 1990).

Deze ontwikkelingen leidden enerzijds tot allerlei nieuwe mogelijkheden voor burgers, onder meer om hun leven meer naar eigen wensen en behoeften in te richten. Anderzijds werden deze ontwikkelingen vaak ervaren als ingrijpend verlies van onder meer tradities, zekerheden en geborgenheid. Om dat tot uitdrukking te brengen spreekt Bauman (2000) van een ‘vloeibare moderniteit’. In een vergelijkbare lijn haalde Berman (1982) eerder al een veel oudere uitdrukking van Marx en Engels van stal om de verandering in de moderne samenleving mee te typen: ‘*All that is solid melts into air.*’

De veranderingen die in de jaren na 1990 zo nadrukkelijk naar voren kwamen en onderwerp werden van vele studies, waren in feite, soms onder de oppervlakte, al enige decennia gaande (Kennedy, 2017). Soms zijn auteurs hier zelfs vrij precies over. Zo meent Harvey (1990) dat de eerste aanzetten tot deze radicale maatschappelijke koerswijziging al werden gelegd in de periode tussen 1968, het jaar van de wereldwijde studentenprotesten, en 1973, toen de westerse wereld werd geconfronteerd met de (eerste) ‘oliecrisis’. Ook, of misschien wel vooral, in Nederland leidde dat tot een brede reflectie op de grenzen van moderne rationaliteit en vooruitgang. In Nederland werd dat vooral verwoord in termen van een crisis waarbij de modernisering botste met het tanend gezag van vele gezagsdragers (Kennedy, 2017).

2.1.1 *Hypermoderniteit: concepten en verklaring*

Een belangrijk thema in de genoemde wetenschappelijke literatuur gaat over de vraag of bij de geconstateerde ingrijpende maatschappelijke veranderingen sprake is van een breuk of dat er, ondanks alle veranderingen, toch continuïteit is. Volgens de eerste opvatting leiden deze veranderingen tot het ontstaan van een ander type, ‘postmoderne’ samenleving. Deze laatste term is in dit verband overigens ouder. Deze werd reeds eind jaren vijftig gehanteerd door de socioloog Wright Mills (1959) (1972: 178). Hij meende destijds dat er een ‘einde’ zou zijn gekomen aan de ‘moderne tijd’. Deze zou door ‘een post-modern tijdperk’ worden opgevolgd waarin de voor de moderne tijd kenmerkende idealen van rede en vrijheid ‘betwistbaar’ zijn geworden en waarin de grote ideologieën van liberalisme en socialisme veel van hun kracht zouden hebben verloren. Hoewel de begrippen postmoderniteit en postmodernisering op verschillende, soms weinig precieze wijzen worden ingevuld, gaat het in alle gevallen om de veronderstelling dat in de maatschappelijke ontwikkelingen een breuk is opgetreden en een einde komt aan de moderne tijd (Harvey, 1990; Crook, Pakulski & Waters, 1992; Reiner, 1992).

Van deze opvatting wordt afstand genomen in het werk van onder meer Giddens (1990; 1991) en Beck (1986). Zo zijn Beck en Lau (2005) van oordeel dat zich weliswaar een radicale koerswijziging heeft voorgedaan in de ontwikkeling van de moderne samenleving, maar daarbij zou volgens hen geen sprake zijn van een breuk. In de woorden van Giddens (1990: 3) is er niet zozeer sprake van een nieuw tijdperk van postmoderniteit; eerder is een situatie ontstaan waarin de gevolgen van de moderniteit zijn ‘geradicaliseerd’ en ingrijpender zijn geworden (Beck, Bonss & Lau, 2003: 8-9). Dat is niet zozeer gevolg van een falen of onvermogen van de moderne instituties, maar eerder

van 'hun succesvol functioneren'. Tegelijk roept dat een cumulatie op van onbedoelde effecten waardoor de fundamenteën van de moderne instituties worden ondergraven, zo meent Beck (1986: 19-20; Beck & Lau, 2005: 526). Om deze reden spreken deze auteurs dan ook niet van een postmoderne samenleving (hetgeen een breuk impliceert), maar van laatmoderniteit (Giddens, 1991) of een tweede moderniteit (Beck & Lau, 2005; Beck, 2016).

In navolging van Lipovetsky (2005) wordt hier de voorkeur gegeven aan de term *hypermoderniteit*. Met dit begrip komt tot uiting dat nog steeds sprake is van een moderne samenleving, maar dat moderne instituties en uitgangspunten zich zo (ver) hebben ontwikkeld dat zij een complex van onbedoelde gevolgen hebben opgeroepen waardoor deze instituties radicaal ('*hyper*') van karakter zijn veranderd. Bovendien worden met de term 'hypermoderniteit' onduidelijke associaties vermeden die de toevoeging van 'laat' en 'tweede' aan moderniteit kunnen oproepen.

In navolging van Giddens (1990; 1991; 1994) kan onderscheid worden gemaakt tussen drie mechanismen die elk hebben bijgedragen aan de modernisering van de samenleving. Zij spelen ook een rol bij de verdere ontwikkeling naar een hypermoderne samenleving. In de eerste plaats is sprake van een groeiende *time-space distancing*. Dit wil zeggen dat sociale relaties zich steeds meer uitstrekken over afstand van tijd en ruimte (Giddens, 1984: 170-171). Het is daardoor steeds gewoner geworden te communiceren met mensen die niet in de directe nabijheid aanwezig zijn. Dit gebeurt onder invloed van de beschikbaarheid van onder meer betere transport- en communicatiemiddelen en van technologische ontwikkelingen. De afgelopen decennia is deze ontwikkeling radicaal versneld door de verregaande digitalisering en steeds verder oprukkende globalisering. Met dat laatste hebben mensen niet alleen meer contacten met plaatsen en mensen elders op de wereld, maar zijn daar in vele opzichten ook meer van afhankelijk (Giddens, 1990: 17-21; Beck, 2016: 260).

Een tweede mechanisme is dat sociale instituties en relaties steeds meer loskomen van hun directe ruimtelijke en sociale context ('*disembedding*'). Daarbij speelt de groeiende afhankelijkheid van abstracte systemen en deskundigheden een grote rol. Door deze ontwikkeling verliezen tradities aan gewicht, worden traditioneel gezag en kennis als minder belangrijk ervaren en neemt de afhankelijkheid toe van abstracte expertise en systemen (Giddens, 1991).

In het verlengde hiervan is (in de derde plaats) sprake van groeiende sociale reflexiviteit. Dit draagt niet alleen bij aan een grotere culturele pluriformiteit, maar ook aan een verdergaande individualisering. Steeds meer wordt van ('mondige') individuen verwacht dat zij zelf keuzes maken over hoe hun leven in te richten. Beck (1986: 190) gebruikt in dit verband het paradoxale begrip 'keuzedwang'. Steeds meer zijn individuen bezig hun identiteit en leefstijl zelf te construeren, daarbij kiezend uit een groeiend aantal opties, stijlen en symbolen (Lipovetsky, 2005).

De verregaande modernisering die zo ontstaat, heeft voor burgers zowel positieve als negatieve kanten (Giddens, 1990: 7). Zo zijn de mogelijkheden voor burgers veel groter

geworden om zelf hun leven vorm te geven in overeenstemming met hun eigen wensen. De knellende tradities uit het verleden die in hoge mate bepaalden hoe het leven eruit zou moeten zien, kunnen nu veel gemakkelijker opzij worden geschoven. Hier staat tegenover dat met de verdergaande modernisering de onzekerheid en het gevoel van risico's steeds verder toenemen. Dit is een gevolg van het feit dat de noodzaak veel groter is voor burgers om zelf keuzes in hun leven te maken. Tegelijk echter worden de mogelijkheden om te kiezen steeds ruimer, bieden tradities daarbij steeds minder aangrijpingspunten en is het vertrouwen in experts en abstracte systemen op zijn minst vaak ambivalent. Steeds meer burgers hebben het gevoel hun leven niet goed te kunnen controleren: *'the very idea of controllability, certainty or security – so fundamental to first modernity – collapses'* (Beck & Lau, 2005: 526). De combinatie van (een besef van) risico's, de noodzaak van voortdurende reflexiviteit, twijfel over de waarde van abstracte systemen dragen volgens Giddens (1990: 38-39) bij tot wat hij noemt een ontologische onzekerheid. Het leven in een risicocultuur is volgens hem 'inherent verontrustend' waarbij angstgevoelens een dominante rol kunnen gaan spelen (Giddens, 1991: 181-182).

Vanwege het besef van risico's en het gebrek aan houvast zou het sociale vertrouwen permanent onder druk staan (Giddens, 1990: 33-36). Het hieruit voortvloeiende onbehagen en onzekerheid kunnen vervolgens bijdragen tot algemene gevoelens van onveiligheid onder grote delen van de bevolking. Vernieuwingen in de jaren tachtig en negentig zoals het gebiedsgebonden politiewerk en de (lokale) veiligheidszorg kunnen mede worden begrepen als pogingen antwoorden te vinden op dit afnemend traditioneel sociaal vertrouwen en de toename van onveiligheidsgevoelens (Terpstra & Van der Vijver, 2006).

2.1.2 *Flexibilisering, abstrahering, individualisering en fragmentering*

De ontwikkelingen die eind jaren tachtig en begin jaren negentig in de analyses van auteurs als Giddens en Beck centraal stonden, zoals globalisering, individualisering, verlies van traditionele sociale orde en groeiende sociale reflexiviteit, zijn sinds die tijd verder gegaan, zelfs in dermate vergaande vormen die toen nog nauwelijks waren te voorzien. De opeenstapeling van onbedoelde gevolgen daarvan maakt dat nu met nog meer recht kan worden gesproken van een geradicaliseerde hypermoderniteit. De nieuwe maatschappelijke constellatie zoals die nu in West-Europa (en zeker in Nederland) bestaat, laat zich karakteriseren aan de hand van enkele trefwoorden: flexibilisering, abstrahering, individualisering en fragmentering. Hieraan hebben verschillende onderling samenhangende maatschappelijke ontwikkelingen bijgedragen, waarvan de belangrijkste hier worden genoemd. Achtereenvolgens wordt hier ingegaan op veranderingen in economie en arbeidsmarkt, de positie van overheid en politiek, digitalisering, de positie van wetenschap en wetenschappelijke kennis, en tot slot culturele ontwikkelingen.

Economie en arbeidsmarkt

Ten eerste is de verandering in de economie onder invloed van de sinds de jaren tachtig steeds dominantere neoliberale opvattingen hier van grote invloed. Met het liberaal gedachtegoed staan het bevorderen van efficiëntie en meer ruimte voor marktwerking centraal, onder meer door het opengooien van grenzen en het verminderen van regulering en staatsinterventie om zo 'onnodige belemmeringen' en 'rigiditeit' voor het bedrijfsleven weg te nemen (Harvey, 2005; Klein, 2007; Achterhuis, 2010). De overheid en de verzorgingsstaat worden teruggedrongen in een streven naar bezuiniging, marktwerking, deregulering en privatisering. Organisaties in de publieke sector worden steeds meer geleid alsof zij een 'bedrijf' zijn. Fordistische vormen van organisatie en productie (Harvey, 1990; Kumar, 1995) worden vervangen door flexibeler varianten, zoals in het geval van toytisering en *just-in-time delivery* (Harvey, 1990: 141-156). Ook de arbeidsmarkt met zijn vaste contracten en gestandaardiseerde loopbanen wordt opengegooid en flexibeler gemaakt, bijvoorbeeld met de opmars van flexcontracten, arbeidsmigranten die hier tijdelijk werken en wonen, goedkope medewerkers die op afroep beschikbaar zijn en soms elders op de wereld op afstand werken, en de groei van zzp'ers als quasi-werknemers met een minimum aan zekerheid (Harvey, 2005; Beck, 2007).

Het neoliberalisme draagt ook bij aan een nieuwe, opener en flexibeler consumptiemarkt (Lipovetsky, 2005), zoals blijkt uit de groeiende 24/7-economie, het loslaten van vaste openingstijden, het vervangen van fysieke, vaste winkels door individuele internet aankopen, en het thuisbezorgen op *slots* die wij zelf mogen kiezen. Daarmee wordt ook een meer hedonistisch en individualistisch mensbeeld op praktische wijze gepropageerd, meer gericht op individuele nutsmaximalisatie, consumptie, vermaak en evenementen. Tegelijk ontstaan wereldwijde organisaties van kapitaal en financiering die tijdelijk interveniëren met financiële middelen om vervolgens na snelle winsten hun kapitaal weer te onttrekken en naar elders te verdwijnen, zoals in het geval van op globale schaal opererende hedgefondsen of durfkapitaal. Continuïteit wordt minder belangrijk dan korte termijn doelen voor aandeelhouders. Zo ontstaat een chronisch onzekere en risicovolle basis voor bedrijven en werkgelegenheid. Onder invloed van deze economische ontwikkelingen worden ook de grenzen tussen formele en informele economie vaag en vloeibaar, hetgeen nieuwe mogelijkheden creëert voor de soms wereldwijd vertakte criminaliteit om in de zogenaamde bovenwereld binnen te dringen.

Overheid en politiek

Parallel aan deze ontwikkelingen veranderen ook de positie en betekenis van de natie-staat. Processen van internationalisering, decentralisatie en privatisering dragen daar elk aan bij (Reiner, 1992). De veronderstelling die begin jaren negentig door aanhangers van de postmoderne theorie werd verkondigd dat de staat in belangrijke mate zou verdwijnen en zou worden vervangen door complexe en open netwerken waarin vele partijen betrokken zijn bij de brede taak van 'maatschappelijke sturing' (Crook, Pakulski & Waters, 1992), is zeker op het West-Europese continent niet bewaarheid (Terp-

stra, 2017). Weliswaar is de verzorgingsstaat in veel landen gekrompen, maar speelt zij in Nederland in de herverdeling van inkomen en daarmee in het tegengaan van armoede en achterstelling nog steeds een belangrijke rol (Caminada, Goudszwaard & Been, 2017). In tegenspraak met het beeld van een verdwijnende natiestaat, speelt de overheid in de aanpak van bijvoorbeeld de bankencrisis tussen 2007 en 2011 en de coronacrisis in 2020/2021 (weer) een centrale rol.

Wat wel is veranderd, is dat de overheid niet alleen met sterk stijgende verwachtingen wordt geconfronteerd, maar dat tegelijk het vertrouwen in de overheid is gedaald (Sociaal en Cultureel Planbureau, 2018) en in veel gevallen wankel is geworden. De verhouding tussen overheid en burgers is bovendien in meerdere opzichten afstandelijker geworden, onder meer onder invloed van bedrijfsmatig denken en digitalisering van dienstverlening (zie hierna). Daartegenover staat dat de opstelling van burgers sterk consumentistische trekken heeft gekregen. Daarmee lijkt een meer traditionele houding van vertrouwen en gezag vervangen door een meer eisende en afrekenende houding (Terpstra, 2010).

Tegelijkertijd is in veel landen het politiek landschap ingrijpend veranderd. Dat gaat veel verder dan de opkomst van alleen populisme (Van Stokkom, 2004 & 2013; Mounk, 2014). De klassieke indeling in politiek links en rechts heeft veel van haar waarde verloren. Een nieuwe ordening lijkt zich in veel landen aan te dienen (Piketty, 2020). Naast klassieke thema's als de economie domineren nieuwe thema's de politieke agenda, zoals migratie, identiteit, veiligheid, ecologische crisis en duurzaamheid. Terwijl in veel landen het vertrouwen in de politiek onder druk staat, zijn politieke tegenstellingen, polarisatie en spanningen toegenomen, waarbij ook de vergaande mediatisering (waaronder de sociale media) een voorname rol speelt.

Daarnaast is in veel West-Europese landen sinds jaren zeventig en tachtig een verschuiving opgetreden van een beleid gericht op multiculturaliteit naar een beleid dat meer is gericht op assimilatie van nieuwkomers en migranten. Eigen verantwoordelijkheid voor 'aanpassing' aan de eisen van de ontvangende samenleving staat daarbij vaak centraal, in Nederland de laatste jaren gebracht onder de noemer van de participatiesamenleving (Engbersen & Scholten, 2018).

Digitalisering

Nauw verbonden met de toenemende globalisering en individualisering is de steeds verdergaande digitalisering van de samenleving en van het dagelijks leven van burgers door onder meer het gebruik van de smartphone en sociale media. Deze ontwikkeling biedt vele nieuwe mogelijkheden en kansen zowel voor burgers als voor publieke en private dienstverlenende organisaties. Bovendien heeft de digitalisering een enorme versnelling opgeleverd in de al veel langer lopende processen van globalisering en van de mogelijkheden direct contact te onderhouden met personen en situaties elders op de wereld.

Digitalisering is niet alleen een vorm van communicatie op afstand, maar biedt ook nieuwe mogelijkheden van waarneming, van het verzamelen en opslaan van grote hoeveelheden informatie en van snelle analyse en verwerking daarvan. In dit verband

wordt dan ook wel gesproken van het ontstaan van een *surveillance society* (Lyon, 2001). Naast voordelen brengt de vergaande digitalisering ook vele risico's en negatieve gevolgen met zich mee (zie bijvoorbeeld Kuitenbrouwer, 2018; Spithoven, 2020). Omdat deze studie zich mede richt op de vraag hoe vanuit de basisteams bij de politie wordt omgegaan met de toenemende digitalisering van de sociale werkelijkheid, wordt op deze maatschappelijke ontwikkeling later uitgebreider ingegaan (paragraaf 2.2).

Wetenschap en technologie

Het vertrouwen in de wetenschap en de mogelijkheid en het belang van objectieve wetenschappelijke kennis kunnen worden beschouwd als een belangrijke basis van de moderne samenleving en van een geloof in vooruitgang. Al begin jaren negentig constateerden onder meer Crook, Pakulski en Waters (1992) dat de glans van wetenschap en technologie aanmerkelijk minder was geworden. Toen al meenden deze auteurs dat in plaats van het eerdere onwankelbare vertrouwen in wetenschappelijke kennis nu bij grote delen van de bevolking de opvatting overheerst dat wetenschap en technologie juist hebben bijgedragen aan het ontstaan van vele ernstige problemen en risico's in onze samenleving (Crook, Pakulski & Waters, 1992: 197; zie ook Beck, 1986).

Sinds die tijd zijn de verwetenschappelijking en technologisering op vele terreinen veel verder gegaan. Tegelijk is de ambivalentie over de positie van wetenschap en de waarde van wetenschappelijke kennis verder gegroeid. Enerzijds zijn de verwachtingen over wat wetenschap en wetenschappelijke kennis kunnen en moeten opleveren soms huizenhoog. Anderzijds nemen kritiek en soms ook wantrouwen ten aanzien van wetenschap en wetenschappelijke kennis toe en hebben de aanspraken op ware kennis en maatschappelijk nut van wetenschap en technologie veel van hun magie verloren (Beck, 1986: 254). Wetenschappelijke kennis wordt nu soms weggezet als 'ook maar een mening'. De aan de wetenschap inherente twijfel en scepsis hebben zich zo tegen het verschijnsel wetenschap zelf gekeerd. Daarmee is ruimte ontstaan voor andere opvattingen met een hoge mate van irrationaliteit, steeds vaker ook naar het lijkt vol mystiek en geloof in onbewijsbare complottheorieën. In de verspreiding en populariteit van deze opvattingen spelen de genoemde mediatisering en digitalisering een belangrijke rol. In de terminologie van Beck (1986: 256): wetenschap wordt onder deze omstandigheden steeds meer noodzakelijk, maar tegelijk volstaat zij steeds minder om te komen tot maatschappelijk bindende definities van waarheid en kennis. De beschikbaarheid van omvangrijke specialistische kennis en expert systemen draagt niet bij aan stabiliteit. Integendeel, de twijfel blijft, het besef van risico's neemt toe en daarmee de behoefte aan steeds meer onderzoek en wetenschappelijke kennis (Giddens, 1991: 31), zonder dat overigens de twijfel en scepsis minder worden.

De op het moment van schrijven nog voortdurende coronacrisis vormt een illustratie van deze tegenstrijdige situatie (Terpstra & Salet, 2020b). Enerzijds is het vertrouwen in wetenschappelijke kennis hier opnieuw zeer groot. De behoefte aan meer kennis roept een explosie op van nieuw onderzoek op vele vakgebieden. De invloed van wetenschappelijk experts op het beleid en keuzes van de overheid is zo groot dat deze soms bijna op de stoel van de politiek lijken te zitten. Tegelijk zijn twijfel, scepsis en

kritiek op de wetenschappelijke kennis rond deze pandemie groot. Niet alleen lijken vele burgers het 'beter' te weten dan de betrokken experts, maar ook zijn er bij voortduring nieuwe 'fake' theorieën in omloop en opvattingen waarin het bestaan van een virus en de ernstige gevolgen daarvan soms simpelweg worden ontkend.

Culturele ontwikkelingen

De afgelopen decennia zijn de mogelijkheden voor individuele burgers steeds groter geworden zelf keuzes te maken over hun identiteit, leefstijl en biografie. Zonder individuele keuze gaat het hier steeds minder, een notie die Beck (1986) aanduidt met het begrip 'keuzedwang'. Toch vinden deze keuzes niet plaats in een vacuüm. Media, markt, religie, etniciteit en politiek reiken een bijna oneindige variëteit aan beelden, symbolen en modellen aan waaruit individuen kunnen kiezen. De ontwikkeling van een op consumptie gerichte economie is hier eveneens van grote invloed. Charles (2005: 16) spreekt hier over een alles 'doordringende logica van consumentisme' die doorwerkt in de geconstrueerde identiteit en gekozen leefstijl van mensen (zie ook Featherstone, 1991). Daarbij nemen naast consumentisme ook idealen over individuele zelfverwerkelijking ('*je-zelf zijn*') en een cult van persoonlijke ontwikkeling een centrale plaats in, aldus Charles (2005). Deze verschillende elementen komen samen in het verschijnsel *influencer* waarbij vooral jonge vrouwen via bijvoorbeeld Instagram een leefstijl en identiteit proberen te presenteren, daarbij een individuele authenticiteit suggererend, maar ondertussen hun daarmee verworven bekendheid gebruiken om massaconsumptie-artikelen onder de aandacht te brengen (Abidin, 2016).

Het gevolg van deze ontwikkelingen is dat de traditionele bindende cultuur met haar vaste categorieën en voor alle situaties en personen geldende regels en ethos steeds meer wordt losgelaten. Cultuur wordt minder eenvormig en minder stabiel, wordt pluriformer en meer gefragmenteerd en raakt in zekere zin gedesorganiseerd. Toch blijft voorlopig de vraag onbeantwoord of onder die oppervlakkige laag van individuele hedonistische leefstijlen en identiteitskeuze als persoonlijk project er toch niet nog steeds gemeenschappelijke regels en morele uitgangspunten zijn die breed worden gedeeld (Lipovetsky, 2005).

Hoewel deze individualisering voor burgers nieuwe mogelijkheden creëert, zitten er ook negatieve kanten en risico's aan vast. Zo draagt deze hyperindividualisering bij aan het ontstaan van nieuwe onzekerheden en vormen van onbehagen (Giddens, 1991). In deze richting wijst ook het feit dat de grootste zorgen van de meeste Nederlanders niet uitgaan naar economie of milieu, maar naar met 'elkaar samenleven', immigratie, integratie en 'respect', thema's waarin telkens een algemeen en vaag onbehagen doorklinkt dat zich vertaalt in ongenoegen en vrees voor het onbekende en voor de dagelijkse omgang met mensen buiten de eigen kring. De blijkbaar brede angst en vrees voor het onbekende en de medemens vertaalt zich onder meer in het feit dat meer dan de helft van de Nederlanders nog altijd meent dat de criminaliteit in ons land stijgt, terwijl beschikbare cijfers al vijftien jaar op iets anders wijzen (SCP, 2018: 28).

Onderdeel van de recente culturele ontwikkelingen zijn nieuwe culturele tegenstellingen die bijdragen aan uiteenlopende vormen van polarisatie in de samenleving. Deze culturele conflicten zijn vaak deels verbonden met politieke en/of economische tegenstellingen. Voorbeelden van deze nieuwe tegenstellingen die vaak identiteit, gedragsregels en beeldvorming betreffen, zijn onder meer rond Zwarte Piet, het imago van boeren, windmolens, en 5G. Rond deze tegenstellingen kunnen de spanningen snel oplopen, waarbij sociale media een belangrijke rol kunnen spelen. De conflicten beperken zich echter niet daartoe, maar kunnen op straat een vervolg krijgen met demonstraties, acties of vernielingen. Een deel van de achtergrond van deze conflicten lijkt ook juist het eerder gesignaleerde ontbreken van een overkoepelend en bindend cultureel kader te zijn.

Reacties

Het ontstaan van deze hypermoderne sociale orde roept, zeker de laatste jaren, ook reacties en tegenbewegingen op. Deels bestaan die uit een zoektocht naar nieuwe zekerheden en vastigheden, waarbij soms wordt teruggегреpen op 'traditionele' opvattingen en symbolen die worden ingevoegd in bestaande patronen of nieuw worden 'uitgevonden' (Giddens, 1994: 93). Steeds sterker lijkt het besef dat de staat meer is dan slechts een van de vele actoren die zich bezighoudt met de 'governance', zoals in sommige postmoderne analyses verondersteld wordt. De bankencrisis van 2008 en de huidige coronapandemie maakten duidelijk dat de private markt niet zonder krachtige overheid kan. De dogma's van het bedrijfsmatig denken stuiten in vele publieke professionele organisaties al langere tijd op verzet en grenzen.

2.1.3 *Gevolgen voor maatschappelijke ongelijkheid en achterstand*

De hier beschreven maatschappelijke ontwikkelingen hebben ook grote gevolgen voor de sociale ongelijkheid en maatschappelijke achterstand in Nederland. Omdat maatschappelijke achterstand in de volgende hoofdstukken ook aan bod komt, wordt hier al kort ingegaan op de veranderingen hierin.

Nadat in Nederland (evenals in de meeste westerse landen) in de naoorlogse decennia de maatschappelijke ongelijkheid afnam, is deze sinds begin jaren tachtig weer sterk gegroeid (Piketty, 2020; Heijne & Noten, 2020). De inkomens in de top liggen nu aanmerkelijk hoger dan enkele decennia geleden, terwijl de inkomens in de lagere categorieën over die periode zijn gedaald. Dalende lonen en uitkeringen in de onderste lagen van de samenleving en sterk stijgende marktinkomens aan de bovenkant zijn hiervoor belangrijke verklaringen (Salverda, 2014). In de lijn van de geruchtmakende analyse van Piketty (2014) blijkt ook in Nederland de vermogensongelijkheid tot ongeveer 1980 te zijn gedaald om daarna sterk te stijgen, ook in vergelijking internationaal gezien (Van Bavel, 2014). Kortom, de armen worden steeds armer, de rijken steeds rijker, zo concluderen Kremer, Went & Bovens (2014: 16). Het past in de maatschappelijke ontwikkelingen die in het voorgaande zijn geschetst: een maatschappelijk klimaat dat

in toenemende mate gekenmerkt wordt door vermarkting, individualisme, afnemende collectieve arrangementen en fragmentering.

Tegelijk zijn de ongelijkheid en achterstelling in deze periode van karakter veranderd. Ten eerste hangt dat samen met het sterk gestegen onderwijsniveau. In Nederland steeg het aantal mensen met een hbo- of universitair diploma van 31 procent in 2008 naar 37 procent in 2017. In de leeftijdscategorie van 30-34 jaar ligt dat inmiddels op bijna de helft, hetgeen nog aanzienlijk hoger is dan het gemiddelde voor Europa (Sociaal en Cultureel Planbureau, 2018). Deze ontwikkeling past bij de groeiende sociale reflexiviteit in de samenleving. Met de noodzaak zelf keuzes te maken over belangrijke aspecten van het leven wordt de behoefte aan hoger onderwijs groter. Anderzijds mag worden verondersteld dat hogere opleidingen zullen bijdragen aan meer mondigheid van burgers.

Het hogere opleidingsniveau heeft minstens twee gevolgen voor de maatschappelijke ongelijkheid en achterstand. Ten eerste, met het feit dat meer burgers een hogere opleiding hebben, biedt een hogere opleiding minder garantie op een hogere arbeidspositie (Beck, 1986). Ten tweede wordt met het sterk stijgen van het opleidingsniveau en het groter worden van verschillen in inkomen en vermogen de sociale ongelijkheid steeds groter, niet alleen uitgedrukt in geld, maar ook in cultureel kapitaal.

In het verleden is wel verondersteld dat de in het voorgaande beschreven hypermoderne culturele ontwikkelingen, zoals de verregaande individualisering, differentiatie in leefstijlen en de noodzaak keuzes te maken rond de eigen identiteit vooral zouden spelen in de midden- en hogere klassen. Deze verschijnselen gaan echter niet voorbij aan de onderlaag van de samenleving. Juist daar zouden volgens Giddens (1991: 86) vitale instituties te zeer zijn verzwakt om weerstand te bieden aan deze hyper-individualisering. Tegelijk is daar de toegang beperkt tot de middelen (zoals statussymbolen en consumptiepatronen) die nodig kunnen zijn om bepaalde leefstijlen tot uiting te brengen.

In dit verband is ook van belang dat de traditionele arbeidersklasse en -subcultuur veel van hun oorspronkelijke homogeniteit hebben verloren. Maatschappelijke ongelijkheid en achterstelling zijn van meer marginaliseringsmechanismen afhankelijk dan alleen de arbeidsmarkt. Bovendien treedt een differentiatie op in de maatschappelijke onderlaag op basis van uiteenlopende leefstijlen en identiteiten. Hoewel nog steeds de traditionele vormen van klassengebonden achterstand en ongelijkheid bestaan (vaak gerelateerd aan van generatie op generatie overgedragen posities op de arbeidsmarkt), zijn armoede en onderklassepositie nu vaker (ook) afhankelijk van individuele pech (ziekte, psychische problemen), problemen in de primaire relaties (zoals echtscheiding), financiële schulden, verlies van huisvesting, verlies van werk of inkomen, bepaalde fasen in de levensloop, migratie of verslaving (zie de discussie tussen Atkinson (2007) en Beck (2007)). Een voorbeeld van een nieuwe, sterk gegroeide vorm van ach-

terstand is de toename van het aantal daklozen in Nederland, van ongeveer 17.800 in 2009 naar 39.300 in 2018.²

Sociale ongelijkheid en maatschappelijke achterstand hebben verschillende negatieve effecten. Zo dragen beide bij aan onder meer een gemiddeld lagere levensverwachting, hogere kindersterfte, gezondheidsproblemen en psychische en psychiatrische problemen. Ook het sociaal vertrouwen is bij grotere ongelijkheid en maatschappelijke achterstand aanzienlijk lager (Van de Werfhorst, 2014). Zo ligt het vertrouwen van leden van de maatschappelijke onderlaag in politie en rechtspraak aanzienlijk lager dan bij hoogopgeleiden (resp. 23 en 41, tegenover 68 en 66 procent) (SCP, 2018: 28-31).

2.2 Digitalisering van de sociale werkelijkheid

Zoals eerder al werd genoemd, is één van de centrale ontwikkelingen in de hedendaagse samenleving de toenemende digitalisering. Inmiddels beschikt een groot deel van de bevolking over een smartphone. Computers, tablets en andere ‘*smart*’ of ‘*digital devices*’ zijn niet meer weg te denken. In 2019 heeft in Nederland 97% van de bevolking toegang tot internet.³ Bijna 90% van de mensen gebruikt daartoe een mobiele telefoon of smartphone.⁴ In hun doen en laten zijn mensen sterk afhankelijk van deze ICT-middelen. Zo loopt het contact met vele publieke en private dienstverlenende organisatie nagenoeg geheel via digitale kanalen. De continue beschikbaarheid van deze informatie- en communicatiemiddelen maakt het mogelijk op ieder moment contact te hebben met mensen over de hele wereld, gebeurtenissen elders te volgen en daarop te reageren met behulp van sociale media.

De digitalisering van de samenleving heeft ingrijpende gevolgen voor het dagelijks leven en de onderlinge relaties van burgers. Het leven van burgers speelt zich steeds meer online af en de offline en online leefwereld raken meer met elkaar verweven. Gesproken wordt wel van ‘*onlife*’ (Floridi, 2014). Beelden en opvattingen over anderen en gebeurtenissen elders worden steeds meer bepaald door (zowel juiste, als onjuiste) informatie afkomstig van internet.

De digitalisering van de sociale werkelijkheid heeft ook ingrijpende gevolgen voor politie en politiewerk. Het toenemende gebruik van ICT-middelen en van sociale media maakt dat burgers deels anders naar de politie kijken, vaak op andere wijze daarmee contact zoeken of daarover informatie verzamelen. Ook voor de politie krijgt de relatie met burgers mogelijk deels een andere invulling. Deze veranderingen brengen nieuwe uitdagingen met zich mee, bijvoorbeeld rond de vraag hoe de politie zich op de hoogte stelt van ontwikkelingen en problemen in de directe lokale omgeving als deze virtueel is.

2 CBS, Aantal daklozen sinds 2009 meer dan verdubbeld, at: <https://www.cbs.nl/nl-nl/nieuws/2019/34/aantal-daklozen-sinds-2009-meer-dan-verdubbeld>, geraadpleegd op 19 november 2020.

3 CBS, <https://opendata.cbs.nl/statline/#/CBS/nl/dataset/83429NED/table?fromstatweb>, geraadpleegd mei 2021.

4 CBS, <https://opendata.cbs.nl/statline/#/CBS/nl/dataset/83291NED/table?ts=1620215965690>, geraadpleegd mei 2021.

2.2.1 *‘De digitale samenleving’*

Over de afgelopen dertig jaar is het dagelijks leven van burgers in de westerse samenleving steeds meer beïnvloed door digitale technologieën en systemen. Deze ontwikkeling is razendsnel gegaan: midden jaren tachtig kwam de pc voor het grote publiek beschikbaar, tien jaar later gold dat voor ‘internet’, in 2006 kwamen Twitter en Facebook als eerste succesvolle sociale media, sinds 2008 is de *smartphone* in Nederland op de markt. De impact van deze ontwikkelingen op de samenleving is zo groot dat wel wordt gesproken van een ‘netwerksamenleving’, ‘informatietijdperk’ (Castells, 2001) en ‘digitale samenleving’ (Lupton, 2014; Lindgren, 2017). Een groot deel van de dag zijn mensen op een of andere manier verbonden met internet. Met behulp van smartphones, tablets of ‘wearables’, die vaak continu bij zich worden gedragen, hebben mensen voortdurend de mogelijkheid informatie tot zich te nemen, contacten met mensen te onderhouden, zaken met (overheids)instanties te regelen of zich te (laten) vermaken. Daarbij wordt gebruikgemaakt van sociale media (zoals LinkedIn, Facebook en Twitter), zoekmachines (zoals Google) en platforms (zoals Instagram en YouTube). In hun werk maken mensen eveneens voortdurend gebruik van digitale systemen, door het werken op een pc, gebruik van e-mail, Skype, Zoom of Teams, of de website van de organisatie waarvoor men werkt (Lupton, 2014).

Onderzoek laat zien hoe omvangrijk bijvoorbeeld het gebruik van sociale media is. Bijna vier op de tien jongvolwassenen (tussen de 18 en 25 jaar) besteedt drie of meer uur per dag aan sociale media. In de hogere leeftijdscategorieën ligt dit overigens aanmerkelijk lager (Van Beuningen & Kloosterman, 2018: 7).

2.2.2 *Sociale gevolgen van digitalisering*

Het leven van burgers speelt zich steeds meer af in een virtuele wereld. Het onderscheid tussen de ‘echte’ werkelijkheid en de virtuele wereld is steeds minder scherp aan te geven. Het ‘web’ is integraal onderdeel geworden van onze samenleving en cultuur (Stol, 2018). De digitale werkelijkheid is vaak ook onderdeel geworden van onze identiteit (Lupton, 2014; Floridi, 2014).

Over de sociale gevolgen van digitalisering zijn grofweg twee visies te onderscheiden: een optimistische en een pessimistische visie. Volgens het ‘techno-optimisme’ (Bovens, 2003) zou digitalisering ongekende mogelijkheden bieden voor de communicatie tussen mensen (Baym, 2010), zou deze bijdragen aan grotere betrokkenheid van burgers bij de samenleving en elkaar, aan hechtere familiebanden, grotere sociale netwerken en aan de toegankelijkheid van meer informatiebronnen. Digitalisering wordt hier gezien als mogelijkheid het logge, hiërarchische en bureaucratische karakter van veel organisaties te verminderen en de autonomie en mondigheid van burgers te vergroten (Bovens, 2003). Ook de komst van ‘Big Data’ zorgt bij (overheids)instanties soms voor utopische verwachtingen. Zo zou Big Data Policing leiden tot een meer gerichte, proactieve, flexibele, effectieve en efficiënte politie, die minder willekeurig optreedt en beter verantwoording kan afleggen (Ferguson, 2017).

Hiertegenover staat een meer pessimistische of ‘deterministische’ (Baym, 2010) visie. Digitalisering zou negatieve gevolgen hebben voor sociale relaties. Zo zou digitalisering de mogelijkheden aantasten om *face-to-face* met elkaar te converseren, afbreuk doen aan taalvaardigheden en relaties in gemeenschappen en tussen familieleden schaden. Diepgaande, betekenisvolle relaties zouden hierdoor oppervlakkiger worden (Baym, 2010; Turkle, 2015). Ook zou digitalisering niet zozeer hiërarchie en bureaucratie verminderen, maar zou eerder een ‘infocratie’ ontstaan, waarbij de macht in handen komt van een beperkt aantal technisch experts (Zuurmond, 1994; Bovens, 2003). Over de gevolgen van Big Data bestaat hier een bijna dystopische somberte: gevreesd wordt voor totale controle, manipulatie en ernstig verlies van privacy (Terpstra & Salet, 2020a).

In het volgende wordt op een aantal mogelijke gevolgen van digitalisering van de samenleving ingegaan. Dit is geen uitputtend overzicht. Die gevolgen zijn geselecteerd die mogelijk relevant kunnen zijn voor (het gebiedswerk van) de politie.

Digitalisering kan verschillende gevolgen hebben voor de interacties en relaties tussen mensen. Deze gevolgen zijn complex en doen zich vaak wat verborgen en sluipenderwijs voor (Baym, 2010). Allereerst bieden digitale media (vooral de smartphone) de mogelijkheid sociale contacten op te bouwen en te onderhouden, niet alleen in de nabije omgeving, maar over de hele wereld. Gesproken wordt van toegenomen ‘connectiviteit’ of ‘hyperconnectiviteit’ (Ganascia, 2014). Zo wijst Turkle (2015) erop dat de hierdoor ontstane continue afleiding inbreuk maakt op de mentale en emotionele betrokkenheid tijdens *face-to-face* contacten. Bij studenten zou volgens haar het concentratievermogen eronder lijden. Daarnaast wordt verondersteld dat digitale communicatie zonder fysieke nabijheid kan leiden tot verlies van ‘fysieke realiteit’. Mensen zouden hierdoor minder betrokken zijn bij familie, vrienden en burens. Onderzoek laat tegenstrijdige resultaten zien over de gevolgen van het veel tijd online doorbrengen voor het sociale ‘offline’ leven. Zo zou digitaal contact met burens juist zorgen voor persoonlijk contact met burens, ook offline, maar hebben gebruikers van wifi-verbindingen in de publieke ruimte minder aandacht voor hun omgeving (Baym, 2010: 92 e.v.). Het gebruik van de smartphone kan ‘*face to face*’-interacties verstoren (Turtle, 2015), maar kan ook bijdragen aan sterkere contacten met bijvoorbeeld familieleden die op dat moment niet fysiek aanwezig zijn.

De online wereld biedt vele mogelijkheden voor mensen om zich naar de buitenwereld anders te presenteren dan ‘*in real life*’ (bijvoorbeeld zelfverzekerder, jonger of aantrekkelijker) dan in werkelijkheid het geval is. De anonimiteit en moeilijke identificatie op internet (Stol, 2020) maken de scheiding tussen *front-* en *backstage* groot. Anderzijds kan de anonimiteit van internet maken dat men opener is dan men in de offline wereld zou durven (Baym, 2010: 99). Tegelijk wordt met sociale media het risico groter dat informatie openbaar wordt die men liever *backstage* zou hebben gehouden.

Ook relaties van burgers met publieke en private dienstverlenende instanties vinden steeds meer digitaal plaats. Niet alleen contacten en communicatie verlopen vaak digitaal, ook de besluitvorming over de burger is grotendeels vervangen door informatie- en expertsystemen. De traditionele 'street-level' bureaucratie met een grote autonomie voor frontlijnmedewerkers is vaak (geheel of deels) vervangen door een 'screen-level' of zelfs 'system-level' bureaucratie (Bovens & Zouridis, 2002; Reddick, 2005; Buffat, 2015). In dat laatste geval heeft de burger nog slechts te maken met een computersysteem of website. Deze digitalisering kan uiteenlopende voordelen opleveren, zoals tijdsbesparing en efficiëntiewinst voor de overheid. Burgers hoeven niet meer tijdens werktijden bij een loket langs, maar kunnen op ieder gewenst moment direct en snel zaken doen met de betrokken instantie. Er kunnen echter ook negatieve gevolgen optreden. Zo is vaak weinig ruimte voor persoonlijk en direct contact tussen ambtenaren en burgers, gaat contextuele informatie vaak verloren, verdwijnt maatwerk veelal en ontstaan nieuwe vormen van rigide en onbenaderbare bureaucratie (Allwood, 2017). Deze instanties kunnen hierdoor een abstract karakter krijgen, niet alleen extern, maar ook intern (Terpstra, Fyfe & Salet, 2019).

Digitalisering heeft ook invloed op de wijze waarop burgers informatie krijgen over wat er in de wereld aan de hand is (Lupton, 2014; Lindgren, 2017). Voor berichten over gebeurtenissen elders op de wereld hoeven zij niet meer te wachten tot de krant er is of het journaal op tv wordt uitgezonden. Journalisten doen live verslag vanaf de locatie met behulp van nieuwe digitale media, zoals Twitteraccounts en online-nieuwskanalen. Ook burgers hebben hierin een steeds belangrijker rol. Doordat iedereen met een mobiele telefoon rondloopt, kunnen berichten, foto's en filmpjes worden gemaakt en direct worden 'gepost' of 'live worden gestreamd'. In de gedigitaliseerde samenleving kan iedereen berichten verspreiden en hebben instanties als de krant of tv het monopolie daarop verloren, waardoor berichten en opvattingen niet meer door hen kunnen worden gefilterd (Svensson, 2011). Niet alleen kan nu iedereen wat roepen, maar het wordt ook verspreid en gehoord. Burgers spelen hierbij niet alleen de rol van consument van nieuws, maar produceren het zelf ook, een verschijnsel ook wel aangeduid als 'prosumptie' (Lupton, 2014; Vanderveen & Samadi, 2018). Omdat anderen direct kunnen reageren op berichten en deze kunnen doorsturen, ontstaat een dynamiek van verspreiding van informatie die vanuit één punt niet meer is te controleren. De presentatie en verspreiding van informatie zijn daarmee drastisch veranderd. Dit draagt bij aan de genoemde globalisering en aan verdere *time-space distancing* (Green, 2002; DeNicola, 2012).

Door digitale technologie neemt de hoeveelheid (beschikbare en toegankelijke) informatie sterk toe. Allereerst wordt informatie beschikbaar op de traditionele 'informatiedragers' (zoals boeken) gedigitaliseerd. De hoeveelheid eenvoudig toegankelijke informatie is daardoor enorm toegenomen.

Daarnaast creëert de digitalisering van de samenleving permanent nieuwe informatie. Alle activiteiten die burgers ondernemen waarbij digitale technologie is betrokken, la-

ten informatie achter. Telefoongegevens, aankopen, betalingen, reizen met het openbaar vervoer, rijden in een auto met ingebouwde computer, internetactiviteiten, en niet te vergeten allerlei apparatuur (de Web of Things) (Lupton, 2014) registreren, bewaren en leggen gegevens vast over het leven van mensen, hun activiteiten en relaties. Ook een groot deel van de publieke ruimte wordt beheerd met behulp van digitale technologie, bijvoorbeeld door cameratoezicht (CCTV) en systemen om het verkeer te reguleren. Met deze digitale systemen worden op deze manier nieuwe omvangrijke datasets gecreëerd: 'Big Data' (Lupton, 2014). Deze kunnen voor uiteenlopende doeleinden worden gebruikt. De data verschaffen bijvoorbeeld informatie voor verbetering van de digitale technologie of het digitale product (zoals de navigatiekaart die wordt verbeterd door gebruikerservaringen in de fysieke wereld). Big data analyses leveren ook patronen van menselijk gedrag op basis van activiteiten in het verleden. Op basis hiervan wordt getracht toekomstig gedrag te voorspellen. Deze datasets kunnen worden gebruikt voor commerciële doeleinden, zoals het gericht verspreiden van reclame en het aanbieden van 'passende' producten op basis van een online profiel (Kool et al., 2017). Deze big data kunnen ook niet-commerciële doeleinden hebben, zoals voor de opsporing door de politie of '*predictive policing*'. Het bestaan en de toepassing van deze big data roept overigens vele vragen op over de gevolgen daarvan voor burgers en samenleving (zie onder anderen Lupton, 2014; Ferguson, 2017; Hendricks & Vestergaard, 2019).

In het verlengde van verschillende van de in het voorgaande genoemde gevolgen van digitalisering, is ook het fenomeen 'nepnieuws' of '*misinformation*' sterk toegenomen. De ontwikkeling van 'deep fakes' maakt het bijna onmogelijk echt van nep te onderscheiden. De verspreiding van misinformatie via digitale media kan grote gevolgen hebben, zeker wanneer traditionele media de berichtgeving overnemen. De rechtsstaat, democratische besluitvorming en verkiezingen kunnen hierdoor negatief worden beïnvloed (Hendricks & Vestergaard, 2019).

Het is vrijwel onmogelijk zich te onttrekken aan de verregaande digitalisering (Lupton, 2014; Hendricks & Vestergaard, 2019). Deze creëert niet alleen nieuwe mogelijkheden, maar ook nieuwe afhankelijkheden. Voor burgers die weigeren in de digitalisering mee te gaan (bijvoorbeeld geen smartphone hebben of bankzaken offline willen blijven regelen), dreigt uitsluiting van het maatschappelijk verkeer, met alle gevolgen van dien.

2.2.3 *Criminaliteit op internet*

Een van de belangrijke nevenverschijnselen van de toenemende digitalisering bestaat uit criminaliteit op internet. Vaak wordt binnen deze criminaliteit onderscheid gemaakt in drie categorieën: criminaliteit in de offline wereld waarbij internet gebruikt wordt als communicatiemiddel of informatiebron, traditionele criminaliteit die echter op internet plaatsvindt (bijvoorbeeld fraude) en *computer-focused crime* of *cybercrime* in de beperkte betekenis van het woord (bestaande uit vormen van criminaliteit die

alleen mogelijk zijn vanwege de mogelijkheden die internet biedt, zoals *ransomware* of *phishing*) (Wall, 2005/2015; Wall & Williams, 2007; Clough, 2015; Yar & Steinmetz, 2019: 35).

Een deel van deze problemen hangt samen met de vage grenzen tussen de publieke en private sfeer. Hierbij kan gedacht worden aan het maken van filmpjes of foto's die in privérelaties gemaakt werden, maar die openbaar worden gemaakt om iemand te kwetsen of diens reputatie te schaden (Baym, 2010). Het gaat hier onder meer om *sexting*, waarbij naaktfoto's of filmpjes waarop seksuele handelingen te zien zijn, worden verspreid (Karaian, 2014). Deze kunnen voor de persoon in kwestie desastreuze gevolgen hebben, mede omdat het moeilijk is deze digitale gegevens te verwijderen. Een compromitterende foto kan daarom iemand nog lang achtervolgen.

De omvang van de verschillende vormen van criminaliteit op internet laat zich moeilijk vaststellen. Hacken, een vorm van cybercrime, lijkt inmiddels in Nederland zelfs vaker voor te komen dan fietsendiefstal (CBS, 2017).

2.2.4 *Digitalisering en gebiedsgebonden politiewerk*

De digitalisering van de samenleving brengt ook nieuwe vragen en uitdagingen met zich mee voor de politie. Deels hangen deze samen met het feit dat het functioneren van internet zich nauwelijks laat sturen of reguleren. Zowel de aard en complexiteit van de onderliggende technologie van het internet, de internationale geografische spreiding van gebruikers over meerdere landen en rechtssystemen, als de aard van de inhoud van de verspreide internetboodschappen spelen daarbij een rol. Bovendien is het vaak lastig accurate informatie te krijgen over de criminaliteit op internet en de daarmee veroorzaakte schade en slachtoffers. Mogelijkheden tot informele controle op internet lijken eveneens beperkt. Op basis hiervan concluderen onder meer Grabosky & Smith (2001) en Wall & Williams (2007) eerder al dat veel van de computer gerelateerde criminaliteit de capaciteit en middelen van het traditionele politiewerk te boven gaan. Zij pleiten daarom voor een bredere aanpak die is gebaseerd op de inzet van een groot aantal organisaties.

Ook voor de politie brengt de gedigitaliseerde samenleving belangrijke nieuwe vragen met zich mee. Al enige tijd geleden wezen Stol, Leukfeldt en Klap (2012) onder meer op gebrek aan kennis over digitale mogelijkheden, wat zij noemen 'territorialiteitsproblemen', problemen met samenwerking en informatie-uitwisseling, beperkte middelen en deskundigheid en onduidelijkheid bij opsporing en bewijsvoering. Omdat de laatste jaren juist op deze punten veel lijkt te zijn veranderd, komt de vraag op in hoeverre deze en vergelijkbare problemen zich nog steeds voordoen binnen de basisteams en het gebiedswerk bij de politie. Daar doet zich ook de interne vraag voor hoe deskundigheden, middelen en inzichten ontwikkeld elders binnen vaak specialistische eenheden en afdelingen binnen de politie zich verhouden tot het werk, behoefte en kennis binnen de basisteams (Williams et al., 2013; Mali et al., 2017).

De digitalisering van de samenleving brengt naar verwachting ook nieuwe vragen en uitdagingen met zich mee voor het gebiedsgebonden politiewerk. In deze vorm van politiewerk wordt onder meer uitgegaan van het belang van nabijheid, aanspreekbaarheid, het belang van lokale informatie, samenwerking met burgers en van een aanpak die is afgestemd op lokale omstandigheden (zie eerder hoofdstuk 1). Wat betekenen deze uitgangspunten gegeven de digitalisering van de samenleving? Hoe gaat de politie hiermee om? Een uitwerking van deze vragen komt aan de orde in hoofdstuk 3.

2.3 Superdiversiteit

Een tweede belangrijke maatschappelijke verandering over de afgelopen decennia die mogelijk gevolgen kan hebben voor het gebiedsgebonden politiewerk, is de groeiende diversiteit van de bevolking naar herkomst. In de wetenschappelijke literatuur is aan deze groeiende diversiteit de afgelopen jaren veel aandacht besteed onder de noemer van het begrip superdiversiteit. In deze paragraaf wordt daarop nader ingegaan. Bovendien komt aan bod welke gevolgen superdiversiteit in wijken kan hebben, waarna de vraag wordt gesteld welke consequenties een dergelijke constellatie kan hebben voor gebiedsgebonden politiewerk. Met deze thematiek wordt deels aangesloten bij de notie 'Wereld in de Wijk' uit de Ontwikkelagenda GGP. Met het begrip superdiversiteit kan de notie van 'Wereld in de Wijk' in een breder kader worden geplaatst van veranderingen die zich in veel grootstedelijke wijken de afgelopen decennia hebben voorgedaan. Nagegaan wordt hier ook wat de betekenis van het begrip superdiversiteit kan zijn voor onderzoek naar nieuwe uitdagingen voor gebiedsgebonden politiewerk.

2.3.1 Superdiversiteit als begrip

Een belangrijk deel van de maatschappelijke ontwikkelingen over de afgelopen decennia en de uiteenlopende en tegenstrijdige gevolgen die deze hebben, zijn in een geconcentreerde vorm te vinden in wat wel wordt genoemd superdiverse wijken. Deze zijn eerst ontstaan in zogenaamde *global cities*. Steeds meer zijn zij echter ook te vinden in middelgrote en kleinere steden (Geldof, 2017: 36). De diversiteit en nieuwe sociale verhoudingen die daar zijn gegroeid, maken dat termen als multiculturele of multi-etnische wijken vaak tekort lijken te schieten (Geldof, 2018: 34). Een nieuw begrip maakt de afgelopen jaren daarom furore om deze nieuwe situatie mee aan te duiden: superdiversiteit.

Deze term werd in 2007 geïntroduceerd door de antropoloog Steven Vertovec. Met dit begrip probeert hij vat te krijgen op een nieuw verschijnsel dat in veel westerse steden is ontstaan. Het gaat hier om meer dan alleen een groeiende etnische diversiteit. Hij spreekt in dit verband van '*diversification of diversity*' en gebruikt de reclameachtige slogan de '*world in one city*' om uit te leggen waarop hij doelt. De groeiende diversiteit heeft niet alleen betrekking op etniciteit of herkomst, maar ook op andere factoren die bijdragen aan een groeiende diversiteit. Hij wijst in dit verband onder meer op verschillen in taal, religie, migratiestatus, gebruikte migratiekanalen, gender, plaats en

transnationale status. In zijn optiek wijst superdiversiteit naar het samenspel tussen al deze factoren en verschillen, die bijdragen aan een nieuwe sociale complexiteit.

De enorme vlucht die het begrip superdiversiteit sindsdien heeft genomen, is opmerkelijk gelet op hoe vaag het begrip bij Vertovec (2007) oorspronkelijk was. Inmiddels heeft het begrip een bijna hype-achtige status gekregen. Pavlenko (2018) noemt het een typisch geval van *academic branding*. De populariteit van het begrip draagt er vermoedelijk aan bij dat het in veel verschillende betekenissen wordt gebruikt. In sommige gevallen lijkt het begrip niet veel meer te betekenen dan multi-etniciteit, terwijl het begrip oorspronkelijk juist werd geïntroduceerd omdat deze term tekort zou schieten om de groeiende sociale diversiteit en daaruit voortvloeiende complexiteit te begrijpen. Superdiversiteit is dan ook meer dan multi-etniciteit (Meissner & Vertovec, 2015: 543-545; Geldof, 2013; 2018: 34).

Smalle invulling

Onderscheid kan worden gemaakt tussen een smalle en een brede invulling van het begrip superdiversiteit. Bij de smalle definitie gaat het om zowel een kwantitatieve als een kwalitatieve component. Bij dat eerste moet niet alleen gedacht worden aan een toenemende diversiteit naar herkomst (zie ook Jennissen et al., 2018), maar ook aan de situatie waarin geen enkele etnische groepering de meerderheid van de bevolking in wijk of stad (meer) vormt (zogenaamde *majority-minority* steden). Desondanks kunnen de oorspronkelijke bewoners van de wijk of hun nazaten soms toch claimen (minstens) de symbolische meerderheid te zijn. Bovendien zijn veel van de aanwezige groepen zelf ook (intern) gediversificeerd (Geldof, 2018: 27-29; ook Engbersen & Scholten, 2018). Hier kunnen de eerder door Vertovec (2007) genoemde factoren en verschillen een rol spelen: voor de buitenwacht is bijvoorbeeld sprake van één etnische groep, maar intern blijkt deze verdeeld naar bijvoorbeeld taal, religie, leeftijd of migrantenstatus.

Naast deze kwantitatieve, meer demografische verscheidenheid ontstaat superdiversiteit ook in meer kwalitatieve zin. Dit hangt vooral samen met de wijze waarop bewoners zich oriënteren, met wie of wat zij zich identificeren en met hun leefstijlen. Nauw verwant hiermee is de vraag in hoeverre de demografische (super)diversiteit ook door de bewoners van de wijk als zodanig zelf ervaren wordt. De migratiemotieven, maar ook het verschijnsel dat een deel van de betrokken mensen slechts tijdelijk in Nederland of in de wijk verblijft (zie ook hierna), kunnen hierbij een belangrijke rol spelen. Zelfs met deze smalle invulling van dit begrip blijkt dat het bij superdiversiteit om meer gaat dan alleen de demografische samenstelling van de wijk of stad (Vertovec, 2007).

Brede invulling

Toch komt de kern van het begrip superdiversiteit pas naar voren als aan het begrip een bredere invulling wordt gegeven. Twee aspecten zijn daarbij van belang. Ten eerste gaat het hier om het verschijnsel dat steeds meer mensen niet zozeer georiënteerd zijn op het land waar zij op dat moment wonen, noch op hun stad, wijk of straat. In dit ver-

band wordt wel gesproken van een toename van transnationale levens en van transnationaliteit (Geldof, 2017; 2018: 82-105). Men leeft in het ene land, maar onderhoudt ondertussen intensieve contacten met personen (familie, bekenden, dorpsgenoten, maar soms ook mensen met vergelijkbare politieke of religieuze opvattingen) elders op de wereld.

De eerste uiting van dit verschijnsel in veel stedelijke wijken bestond uit de opmerkelijke opmars in de loop van de jaren negentig van schotelantennes. Een fase later ontstonden daar ook internet- en telefoonwinkels. Met de mogelijkheden van internet, skype en goedkopere telefoonabonnementen kan men nu vanuit de eigen woning dagelijks in direct contact staan met de dierbaren of gelijk denkenden elders op de wereld. Dat is vaak gemakkelijker dan contact opnemen met medebewoners op de galerij of in het trappenhuis waarmee men weinig gemeenschappelijks heeft en die men misschien maar matig of wellicht helemaal niet verstaat.

Het hier bedoelde verschijnsel komt nog duidelijker tot uiting in wat wel wordt genoemd transmigratie of meervoudige migratie. Simpel gezegd, een groeiend aantal hedendaagse migranten komt en gaat, om overigens heel uiteenlopende redenen (Geldof, 2018: 91-95). De verschijnselen van transnationale levens en van transmigratie duiden op wat Vertovec al in 2007 noemde *The World in the City*.

Het gaat hier om de alledaagse invulling van wat in de Ontwikkelagenda GGP wordt genoemd *de Wereld in de Wijk*. Daar wordt echter vooral gedoeld op het verschijnsel dat spanningen elders op de wereld in de eigen superdiverse wijk direct tot uiting komen, bijvoorbeeld door het oplaaien van politieke onrust of spanningen tussen bevolkingsgroepen hier. Het verschijnsel dat bij gebrek aan beter hier voorlopig *transoriëntatie* wordt genoemd, is echter breder én alledaagser en kan het politiewerk in veel meer facetten raken. Het betekent dat een belangrijk deel van de bevolking in de superdiverse wijk slechts matig (of niet) is georiënteerd op de directe (fysieke en sociale) omgeving waar men (al dan niet tijdelijk) woont. Zo kunnen ook onderlinge hulp en steun plaatsvinden over grote (fysieke) afstand.

De verborgen stad of wijk

Naast het verschijnsel transoriëntatie kan een tweede centraal kenmerk van superdiversiteit worden onderscheiden, namelijk dat er (vanuit het perspectief van overheid en andere publieke instanties, waaronder de politie) sprake is van een deels verborgen stad of wijk, die zich in belangrijke mate aan het zicht van die instanties onttrekt (Geldof, 2017; 2018: 107-119). Ook hier liggen verschillende mechanismen en verschijnselen aan ten grondslag. Ten eerste draagt het verschijnsel van transoriëntatie hieraan bij. Immers, indien een belangrijk deel van de bewoners zich primair oriënteert op personen en groepen elders, neemt het belang af dat zij toekennen aan participatie in de wijk en wordt daarmee hun zichtbaarheid minder. Daarnaast lijkt juist in de superdiverse wijken een deel van de bewoners in de officiële bevolkingsregistratie te ontbreken: illegalen, personen zonder verblijfspapieren, rondtrekkende personen, al dan niet als 'toerist' hier verblijvende vrienden of familieleden. Veel van deze mensen kunnen er belang bij hebben 'onder de radar' te blijven en contacten met instanties te

vermijden. Al dan niet geïmporteerd wantrouwen tegenover de overheid (waaronder de politie) kan daaraan bijdragen. De fragmentering en diversiteit van de bevolking maken het lastig voor instanties zicht te krijgen op wat er precies in de wijk speelt en contact te leggen met verschillende groepen (Kremer, 2017). Contacten met zogenaamde sleutelpersonen, een in een meer homogene sociale context niet ongebruikelijke en vermoedelijk werkzame strategie, bieden in de superdiverse wijk vermoedelijk hoogstens zicht op de beperkte groep waartoe deze behoren.

Tot slot kan de verborgen wijk verbonden zijn met allerlei economische verschijnselen. Deels gaat het hier om een illegale, soms wereldwijd vertakte economie. Daarnaast zijn er talloze mogelijkheden om illegaal wat (bij) te verdienen, zoals bijvoorbeeld als keukenhulp in een louche restaurant, in de prostitutie, in de tuinbouw, als schoonmaakster of kinderoppas. Deze economische sectoren bieden voor mensen die op de grens van de bestaansonzekerheid opereren en zijn uitgesloten van de formele arbeidsmarkt uiteenlopende opties om in de hedendaagse stad te overleven. Het kan tegelijk echter de noodzaak voor hen groter maken om zich aan het zicht van de formele wereld van organisaties en instanties te onttrekken.

Zowel ‘transoriëntatie’ als ‘de verborgen wijk’ kan eraan bijdragen dat superdiverse wijken een grote mate van ondoorzichtigheid en complexiteit hebben. Dat wordt versterkt omdat hier in veel gevallen een derde ontwikkeling doorheen loopt, namelijk de individualisering die ook in veel van deze wijken gaande is (Geldof, 2017: 26). Voor zover de superdiverse wijk nog een groep bewoners heeft die als ‘kader’ van de wijk zou kunnen functioneren, bestaat de kans dat deze vanwege de verregaande individualisering nauwelijks zal bijdragen aan een hecht sociaal verband.

2.3.2 *Mogelijke gevolgen van superdiversiteit*

Welke gevolgen kan het verschijnsel superdiversiteit hebben voor bewoners van een wijk en de leefbaarheid en sociale samenhang daarbinnen? Opmerkelijk is dat hier in de literatuur nogal uiteenlopende, zelfs tegenstrijdige beelden van worden geschetst, ruwweg te omschrijven als een optimistische en een pessimistische visie.

Een voorbeeld van een positief beeld van de gevolgen van superdiversiteit biedt het werk van Wessendorf (2013). Zij spreekt onder meer van een ‘*alledaagse diversiteit*’ en van ‘*gezelligheid*’ (*conviviality*) (zie voor deze term ook: Padilla, Azevedo & Olmos-Alcaraz, 2015). In Hackney, de Londense wijk waar zij haar onderzoek deed, zou de (grote) diversiteit in etniciteit, religie en taal in de regel worden ervaren als ‘*normaal onderdeel van het sociale leven*’.⁵ De houding van bewoners tegenover de diversiteit in hun wijk zou overwegend positief zijn en in grote mate acceptierend. Hoewel de term kosmopolitisme haar te veel suggereert dat bewoners ook echt in elkaars leefwerelden

5 Een heel ander beeld van het dagelijkse leven in deze wijk wordt overigens geschetst in de (wat oudere) studie van Harrison (1983). Hij spreekt van een ‘*life under the cutting edge*’.

geïnteresseerd zouden zijn, spreekt zij wel van een '*ethos of mixing*' als de veelal impliciete regel die in superdiverse wijken zou gelden. Dat kan volgens haar overigens samengaan met een zich afsluiten door sommige groepen in de wijk van overige bevolkingsgroepen, of met het bestaan van vooroordelen en racisme. Tot spanningen leidt dat volgens haar echter pas als sprake is van strijd over de ruimte in de wijk.

Niet iedereen is overtuigd door deze analyse van Wessendorf en anderen. Zo vraagt onder meer Duyvendak (2017) zich af of hiermee niet een al te zonnig beeld wordt geschetst van de verhoudingen in superdiverse wijken. Hij meent dat met de positieve invulling van het begrip te veel voorbij wordt gegaan aan de (symbolische) machtsverhoudingen tussen groepen in de wijk. In plaats van dat bewoners superdiversiteit 'normaal' vinden (zoals Wessendorf stelt), vond hij in zijn onderzoek dat de relaties tussen bevolkingsgroepen gepolitiseerd raken en dat de identiteit van andere groepen juist ter discussie wordt gesteld. Weliswaar zou zelden sprake zijn van extremen als volledige segregatie, maar volgens zijn onderzoek wordt etnische diversiteit nergens omarmd als vanzelfsprekend of als positief.

Daarmee is er nog een tweede, veel pessimistischer beeld dat in publicaties en onderzoeken wordt geschetst van de gevolgen van superdiversiteit. Het gaat hier om een beeld van de gefragmenteerde achterstandswijk, waar niet alleen sprake is van cumulatieve armoede en sociale en individuele problemen, maar ook van bewoners die elkaar niet meer spreken, elkaar niet meer kennen, elkaar niet meer corrigeren, elkaar niet steunen en waarbij elke groep in een isolement ten opzichte van de andere leeft, hoogstens bij elkaar gehouden door de eigen zelforganisaties hier en de contacten met het land van herkomst of waarmee men zich wel identificeert. Somberegeld, het is het einde van de sociale samenhang in de wijk die verder gaat dan de eigen groep; eerder is hier sprake van angst en wantrouwen (Geldof, 2013: 15). Ook Nederlandse studies laten zien dat een grote diversiteit naar herkomst ertoe bijdraagt dat de sociale cohesie in wijken onder druk staat. De combinatie daarvan zorgt er vaak voor dat bewoners zich in hun wijk minder thuis voelen en vaker onveiligheidsgevoelens hebben (Jennissen et al., 2018: Glas & Jennissen, 2018).

In dit beeld worden verschijnselen als transoriëntatie en verborgen wijk vooral gezien als factoren die verdere integratie en een gezamenlijk wijkleven belemmeren. In deze opvatting wordt superdiversiteit ook in verband gebracht met uiteenlopende (ernstige) problemen, zoals interetnische spanningen, radicalisering, uitbuiting, afhankelijkheid van louche verhuurders en werkgevers, armoede, pogingen te overleven aan de rand van de samenleving, eventueel door mee te doen aan georganiseerde criminaliteit, prostitutie of drugshandel, aangevuld met eenzaamheid en andere ernstige problemen die vaak achter de voordeur verborgen blijven. In dit verband heeft Kremer (2017: 8-9) dan ook opgemerkt dat superdiversiteit wel een illusie kan geven van gelijkheid, maar dat superdiversiteit vaak ook 'superongelijk' is.

De controverse tussen de optimistische en pessimistische visie op superdiversiteit is voor dit onderzoek van ondergeschikt belang. Voorlopig lijkt het voldoende te consta-

teren dat superdiversiteit vele en ernstige gevolgen *kan* hebben en dat de verschillen tussen wijken op dit punt groot lijken (Jennissen et al., 2018). Eerder gingen Meissner & Vertovec (2015: 551) er vanuit dat superdiversiteit sterk afhankelijk is van de lokale context. Dit betekent niet alleen dat de wijze waarop superdiversiteit vorm krijgt per locatie kan verschillen, maar ook de (positieve of negatieve) gevolgen die zij kan hebben. Omdat in de regel politiewerk sterk contextgebonden is, mag worden verondersteld dat de wijze waarop de politie in haar gebiedsgebonden werk omgaat met superdiversiteit en de gevolgen daarvan, eveneens kan verschillen. Er moet rekening mee worden gehouden dat ook op eenzelfde locatie werkwijzen van de politie kunnen verschillen. Een illustratie hiervan kan worden gevonden in de studie van Easton et al. (2009). Daaruit bleek dat patronen van *under-* en *overpolicing* naast elkaar kunnen (voort)bestaan.

2.3.3 Superdiversiteit als praktijkgericht begrip

In de optiek van Meissner en Vertovec (2015: 542-543) heeft het begrip superdiversiteit niet alleen een beschrijvende en verklarende betekenis, maar kan het ook een praktische en beleidsgerichte functie vervullen. In de oorspronkelijke bijdrage uit 2007 wijst Vertovec op de complicaties van superdiversiteit in een wijk, bijvoorbeeld voor het opzetten van ‘*community organizations*’ en voor uiteenlopende vormen van dienstverlening aan wijkbewoners. Naarmate de bevolking van de wijk meer gefragmenteerd is en uit vele, kleine groeperingen bestaat, des te lastiger wordt het om over de wijk en haar bewoners goede informatie te krijgen, de aanpak aan te laten sluiten bij behoeften van de diverse groeperingen en de bevolking te betrekken bij overleg binnen de wijk (Vertovec, 2007: 1047-1049).

In deze zelfde lijn komt de vraag op welke betekenis superdiversiteit heeft voor het gebiedsgebonden politiewerk. Voor welke nieuwe vragen en uitdagingen stelt superdiversiteit het gebiedsgebonden werken bij de politie? In hoofdstuk 3 komt deze thematiek bij de formulering van de vraagstelling van dit onderzoek terug.

3 Vraagstelling en onderzoeksopzet

Eerder (in hoofdstuk 1) werd als de algemene vraag voor dit onderzoek geformuleerd: hoe wordt vanuit de lokale basisteams van de Nederlandse politie geprobeerd antwoorden te vinden op belangrijke maatschappelijke veranderingen waarmee de politie de afgelopen jaren te maken krijgt? In het voorgaande hoofdstuk is geprobeerd op basis van bestaande literatuur zicht te krijgen op de belangrijkste maatschappelijke veranderingen die zich over de afgelopen decennia hebben voorgedaan. Het gaat daarbij om een complex van veranderingen met elementen waarbij sprake is van zowel continuïteit als discontinuïteit. De deels nieuwe maatschappelijke constellatie laat zich het best omschrijven als een hypermoderne samenleving waarin maatschappelijke instituties en relaties worden gekenmerkt door een toenemende flexibiliteit, (sociale) abstractie, individualisering en fragmentering.

De aandacht richt zich in dit onderzoek op de vraag hoe de politie vanuit de basisteams omgaat met twee van deze maatschappelijke ontwikkelingen, namelijk de digitalisering van de samenleving en de groeiende diversiteit van de bevolking naar herkomst. Beide ontwikkelingen sluiten aan bij de nieuwe externe uitdagingen voor het gebiedsgebonden politiewerk, zoals die zijn geformuleerd in de Ontwikkelagenda GGP. Van beide ontwikkelingen kan worden verwacht dat zij het gebiedsgebonden politiewerk voor nieuwe vragen en uitdagingen stellen. Beide ontwikkelingen lijken ook de kern van het gebiedsgebonden politiewerk te kunnen raken.

In dit hoofdstuk worden de vragen geformuleerd die in dit onderzoek centraal staan. Daaraan voorafgaand wordt een aantal elementen en overwegingen op een rij gezet die daarbij van belang lijken te zijn. Daarbij wordt voortgebouwd op de in het vorige hoofdstuk gegeven analyse van belangrijke maatschappelijke ontwikkelingen. Eerst wordt kort ingegaan op de mogelijke betekenis van digitalisering voor het gebiedsgebonden politiewerk en op de vragen die daaraan zijn verbonden (paragraaf 3.1). Een vergelijkbare beschouwing wordt gegeven voor het thema superdiversiteit in wijken (paragraaf 3.2). Op basis hiervan worden in paragraaf 3.3 de vraagstelling en de verschillende deelvragen voor dit onderzoek geformuleerd. Hierop aansluitend worden de opzet van dit onderzoek en de daarbij gehanteerde onderzoeksmethoden beschreven (paragraaf 3.4).

3.1 Digitalisering van de samenleving en GGP

Bij de vraag wat de digitalisering van de samenleving betekent voor het gebiedsgebonden politiewerk en hoe vanuit de lokale basisteams daarmee wordt omgegaan, dient zich een groot aantal mogelijke thema's aan. Om hierin ordening aan te brengen, wordt aangesloten bij de eerder vermelde indeling in vijf hoofdkenmerken van het gebiedsgebonden politiewerk (Terpstra, 2008). Volstaan wordt hier met een korte aanduiding van thema's die bij elk van deze kenmerken kunnen spelen.

Met de toenemende digitalisering wordt vaak onderscheid gemaakt tussen de fysieke en de virtuele wijk, alsof het sociale leven in de wijk in twee compartimenten uiteenvalt. Dat is echter vermoedelijk tamelijk misleidend. Enerzijds gaat het nog steeds om dezelfde bewoners die zowel in de fysieke werkelijkheid opereren als gebruikmaken van digitale middelen. Anderzijds verliest de wijk in de virtuele werkelijkheid een duidelijke begrenzing, maar tegelijk ontstaan nieuwe drempels en muren. Daarmee krijgt de wijk een complexer karakter, dat doorwerkt in noties als nabijheid, herkenbaarheid en aanspreekbaarheid.

De digitalisering heeft ook gevolgen voor de informatiepositie van de politie. De politie moet wegen vinden om informatie te krijgen over wat zich in de digitale werkelijkheid afspeelt voor zover dat relevant is voor wat er gebeurt in de wijk. Vooral sociale media kunnen voor de politie relevante informatie bevatten over bijvoorbeeld spanningen in de wijk, ordeverstoringen of jeugdoverlast. Pogingen daarop zicht te krijgen, brengen nieuwe vragen met zich mee. Welke middelen en deskundigheid zijn binnen de basisteams beschikbaar om aan deze informatie te komen? Ook doet zich de noodzaak voor uit de overdaad aan data de relevante informatie te selecteren.

Met de komst van digitale communicatiemiddelen veranderen mogelijk de verwachtingen van burgers over hoe zij contact kunnen opnemen met de politie. Voor de basisteams doet zich de vraag voor hoe hiermee om te gaan. Wijkagenten maken soms gebruik van Twitter en basisteams hebben Facebookpagina's, onder meer vanuit de veronderstelling dat dit de drempel naar de politie verlaagt (Meijer & Torenlief, 2016; O'Connor, 2017; Lieberman, Koetzle & Sakiyama, 2013). Tegelijk kunnen de digitale middelen de zichtbaarheid van de politie vergroten en soms daarmee de kwetsbaarheid (Thompson, 2005; Goldsmith, 2015; Terpstra, 2013). De vraag doet zich voor hoe mogelijk gewijzigde verwachtingen van burgers over contactlegging, nieuwe communicatiemiddelen en grotere zichtbaarheid van de politie doorwerken in het gebiedswerk en hoe daarbij noties als nabijheid en informatie over de wijk vorm krijgen.

Een tweede uitgangspunt in het gebiedsgebonden politiewerk is dat de politie zich richt op een breed scala van problemen in de wijk (Terpstra, 2008). Wat zijn de gevolgen van de digitalisering van de samenleving voor de gevarieerdheid van de problemen waaraan het basisteam werkt? In hoeverre krijgen basisteams te maken met nieuwe problemen zoals hacking, internetoplichting, illegale internethandel en sexting? Onderzoek door Leukfeldt et al. (2012) laat zien dat slechts een beperkt deel van de 'cyber-

criminaliteit' onder de aandacht komt van de politie. Van veel van deze delicten komt geen aangifte en blijven buiten het zicht van de politie (Leukfeldt & Weulen Kranenburg, 2017). Aandachtspunten hierbij zijn in hoeverre de basisteams beschikken over de kennis en ervaring om aangifte van dergelijke problemen goed af te handelen. Deze zaken worden door politiemensen vaak als tijdrovend en arbeidsintensief ervaren en krijgen daarmee minder prioriteit (Leukfeldt e.a., 2012). Ook dat roept de vraag op hoe basisteams hiermee in de praktijk omgaan.

Ten derde vormt betrokkenheid van burgers bij de aanpak van problemen in de wijk een belangrijk uitgangspunt voor het gebiedsgebonden politiewerk. Ook hierbij komt de vraag op welke invloed de digitalisering hierop heeft, bijvoorbeeld omdat persoonlijke contacten soms deels worden vervangen door digitale. Samenwerking vanuit de politie met actieve burgers kan onder invloed van digitalisering veranderen. Te denken valt onder meer aan buurtpreventie door middel van whatsappgroepen (Mehlbaum & Van Steden, 2018) of aan winkeliers die elkaar via apps attenderen op winkeldieven. Onduidelijk is in hoeverre daarmee de (wijze van) betrokkenheid van bijvoorbeeld een wijkagent ook verandert.

Soms probeert de politie burgers actief te betrekken bij de opsporing door berichtgeving via digitale kanalen als apps of sociale media. Dit kan een andere dynamiek met zich meebrengen en soms ongewenste gevolgen hebben, bijvoorbeeld als burgers zelf onschuldige mensen aanpakken (Vanderveen & Samadi, 2018). Digitalisering kan ook een belangrijke rol spelen bij zogenaamde burgeropsporing, op initiatief van burgers zelf. Opnamen van incidenten kunnen door burgers eenvoudig worden gedeeld met anderen, waardoor het bereik groot wordt en de kans groter is dat iemand op beschikbare beelden wordt herkend. Ook hierbij kunnen risico's optreden (Trottier, 2012).

Ten vierde is samenwerking met andere organisaties een belangrijk element van het gebiedsgebonden werken. Onder invloed van de digitalisering kan de relatie met partners veranderen. Zo blijken deelnemers aan veiligheidsnetwerken soms hoofdzakelijk via digitale kanalen met elkaar te communiceren, waarbij het persoonlijk contact tussen partners minder wordt en deze op afstand van elkaar komen (Terpstra, 2019; Terpstra, Fyfe & Salet, 2019). Wat betekent dit voor het gebiedsgebonden politiewerk? Daarnaast komt de vraag op in hoeverre lokale veiligheidsnetwerken zich onder invloed van de digitalisering zich (mede) richten op andere (deels digitale) problemen.

Tot slot, in het gebiedsgebonden politiewerk wordt naast een reactieve, ook een preventieve aanpak nagestreefd. In hoeverre wordt onder invloed van de digitalisering preventie als onderdeel van het gebiedswerk op een andere manier ingevuld?

3.2 Superdiversiteit in wijken en GGP

Op basis van de eerdere analyse van superdiversiteit en de sociale gevolgen die dat kan oproepen, kan voorlopig onderscheid worden gemaakt in twee categorieën van proble-

men die superdiversiteit in wijk en buurt mogelijk kan opleveren voor het gebiedsgebonden politiewerk. Ten eerste kan superdiversiteit in wijken bijdragen aan het ontstaan van nieuwe sociale problemen of deze in ernst laten toenemen. Met deze problemen kan ook de politie (deels) worden geconfronteerd. Hierbij kan onder meer worden gedacht aan botsingen en spanningen in de wijk tussen verschillende etnische bevolkingsgroepen, het importeren van problemen en conflicten die elders op de wereld hun oorsprong hebben, georganiseerde vormen van criminaliteit met internationale vertakkingen (zoals mensenhandel en mensensmokkel), illegale uitwassen van een informele economie (bijvoorbeeld uitbuiting van hier illegaal verblijvende vreemdelingen) en uiteenlopende gevolgen van politieke en/of religieuze radicalisering.

Daarnaast kan superdiversiteit in wijken voor een tweede categorie problemen zorgen. Deze is mogelijk voor dit onderzoek van meer relevantie. Dit kan worden verduidelijkt door de eerdergenoemde kenmerken van superdiversiteit te plaatsen tegenover kenmerken van gebiedsgebonden politiewerk. Superdiversiteit kan in een wijk leiden tot sociale fragmentatie en complexiteit, een verlies van sociale binding tussen groepen, een geringe oriëntatie op en afstand tot wijk en Nederlandse samenleving, een leven in verborgenheid, afhankelijkheid van illegale activiteiten en het vermijden van contacten met instanties als de politie. Het contrast met de kenmerken van het gebiedsgebonden politiewerk is groot: nabijheid, kennen en gekend worden; gerichtheid op een breed scala van problemen; naast reactief optreden ook aandacht voor preventie; samenwerking in de aanpak van problemen met partners en het bevorderen van betrokkenheid van (groepen) bewoners (Terpstra, 2008).

Het valt te verwachten dat deze kenmerken van het gebiedsgebonden werk in superdiverse wijken lastig zullen zijn te realiseren. Juist in een dergelijke context kan het voor de politie moeilijk zijn zicht te krijgen op wat er speelt, om contacten te leggen en te onderhouden, om samen te werken met burgers (individueel of in groepsverband) en daarmee om in een vroegtijdig stadium problemen te onderkennen en daarin te interveniëren. In dit type wijken kan sprake zijn van meerdere 'gesloten gemeenschappen' (Bervoets & Bruinsma, 2017). Bovendien kan daar veel wantrouwen leven tegenover de overheid en vooral de politie of daar een uitgesproken vijandbeeld van bestaan. De situatie kan nog complexer worden indien binnen gesloten gemeenschappen tegelijk hoge verwachtingen bestaan over wat de politie in hun ogen zou moeten doen, bijvoorbeeld aan hun bescherming als het er echt op aan komt (zie Carr et al., 2007). Bovendien kan in wijken en buurten met een diversiteit in de bevolkingssamenstelling soms sprake zijn van zwakke of zelfs ontbrekende sociale binding en informele sociale controle. In andere gevallen daarentegen is binnen de hier aanwezige, deels transnationale gemeenschappen juist wel sprake van een sterke sociale controle en binding. Ook dit roept de vraag op wat dit betekent voor het gebiedswerk van de politie. Wordt het voor de politie lastig zicht te krijgen op wat zich in deze gemeenschappen afspeelt en welke problemen zich daar voordoen? In hoeverre en op welke wijze probeert de politie dat dan toch te realiseren?

In het gebiedsgebonden politiewerk wordt vaak uitgegaan van het belang om burgers te betrekken bij de aanpak van problemen in hun wijk en voort te bouwen op bestaande vormen van informele sociale controle. In wijken met een grote diversiteit in bevolkingssamenstelling en weinig binding tussen verschillende bevolkingsgroepen kan dat voor de politie moeilijk zijn. Opnieuw roept dit de vraag op in hoeverre vanuit het gebiedsgebonden politiewerk deze problemen worden herkend en hoe hiermee wordt omgegaan. Deze vraag is des te meer van belang omdat verondersteld mag worden dat juist bij een cumulatie van sociale problemen met zwakke en/of gesloten sociale netwerken, de noodzaak voor de politie om gebiedsgericht te werken, alleen maar groter is.

Samenvattend gaat het hier om de vraag hoe de politie in haar gebiedsgebonden werk te maken krijgt met superdiversiteit en de mogelijke gevolgen daarvan en hoe zij, in de praktijk van alledag, daarop antwoorden probeert te ontwikkelen. Hoe realiseert zij in een dergelijke context noties als ‘nabijheid en aanspreekbaarheid’, kennen en gekend worden, een brede oriëntatie, een preventieve werkwijze, samenwerking met partners en met burgers? Welke ervaringen worden daarbij opgedaan en waar loopt de politie hierbij tegenaan? Welke factoren en omstandigheden spelen hierbij een rol?

3.3 Vraagstelling onderzoek

In de voorgaande twee paragrafen is een groot aantal vragen genoemd die de digitalisering van de samenleving en de groeiende diversiteit van de bevolking met zich mee kunnen brengen voor het gebiedsgebonden politiewerk. Voor dit onderzoek is het nodig uit deze grote hoeveelheid vragen een selectie te maken en tot een nadere toespitsing te komen. Daartoe worden in deze paragraaf de centrale vraagstelling van deze studie en de daarop aansluitende deelvragen geformuleerd.

De centrale vraag van deze studie is:

Op welke wijze probeert de politie in Nederland in het gebiedsgebonden werk antwoorden te vinden op enkele belangrijke maatschappelijke ontwikkelingen over de afgelopen jaren, namelijk de digitalisering en de groeiende diversiteit naar herkomst?

Zoals uit deze vraagstelling blijkt, richt deze studie zich op twee belangrijke ontwikkelingen waarmee de politie op lokaal niveau te maken heeft, namelijk de verdergaande digitalisering van de samenleving en de groeiende diversiteit van de bevolking, die vooral in sommige grootstedelijke wijken zichtbaar wordt. Beide ontwikkelingen kunnen worden beschouwd als kerndimensies van wat eerder is omschreven als de hypermodernisering van de samenleving. Door de aandacht in deze studie te richten op de gevolgen van deze ontwikkelingen voor het gebiedsgebonden politiewerk, probeert deze studie tevens aan te sluiten bij de Ontwikkelagenda GGP uit 2018. Daarin werd geconstateerd dat het gebiedswerk van de Nederlandse politie te maken heeft met nieuwe externe uitdagingen onder invloed van maatschappelijke veranderingen. Een be-

langrijk deel van de uitdagingen die daarin werden genoemd, zijn te scharen onder de noemers digitalisering en groeiende diversiteit.

Uitgaande van deze vraagstelling van deze studie, kan een vijftal deelvragen worden onderscheiden. Deze zijn van toepassing op de wijze waarop de politie in haar gebiedsgebonden werk omgaat met zowel de digitalisering als de groeiende diversiteit van de bevolking en de gevolgen die dat kan hebben voor de verhoudingen en situatie in de betreffende wijken. De volgende vijf deelvragen worden in deze studie onderscheiden.

1. In hoeverre worden vanuit de praktijk van het gebiedsgebonden politiewerk de digitalisering en groeiende diversiteit als thema's voor het politiewerk onderkend, hoe worden zij vanuit de basisteams gezien en hoe wordt hun belang ervaren voor het werk van de lokale politie?
2. Op welke wijzen wordt geprobeerd op de genoemde maatschappelijke ontwikkelingen vanuit het gebiedsgebonden politiewerk antwoorden te geven? Welke overwegingen liggen daaraan ten grondslag?
3. Op welke wijzen werken deze antwoorden door in het gebiedsgebonden werken binnen de basisteams, afgelezen aan de wijze waarop de centrale kenmerken daarvan in de praktijk van dat werk worden gerealiseerd?
4. Welke (positieve en negatieve) ervaringen worden met deze antwoorden en strategieën opgedaan?
5. Welke factoren en omstandigheden spelen een rol bij de hiervoor genoemde antwoorden en hoe werken zij door in het gebiedswerk?

Genoemde deelvragen bevatten zowel beschrijvende als verklarende (begrijpende) elementen. Met de beantwoording van deze vragen probeert dit onderzoek tevens bouwstenen aan te leveren voor de gedachtevorming over de toekomst van het gebiedsgebonden politiewerk in Nederland, gelet op de veranderende maatschappelijke omstandigheden.

3.4 Opzet en methoden onderzoek

Gelet op de vraagstelling van dit onderzoek is gekozen voor een onderzoeksoپzet gebaseerd op casestudy's. Deze vorm van sociaalwetenschappelijk onderzoek is vooral geschikt als een verschijnsel als geheel wordt onderzocht binnen zijn natuurlijke context (George & Bennett, 2005; Yin, 2013; Leys, Zaitch & Decorte, 2016). In deze studie gaat het erom hoe in de praktijk van alledag in het lokaal politiewerk wordt omgegaan met belangrijke veranderingen in de omgeving. Gebiedsgebonden politiewerk wordt daarbij breder opgevat dan alleen het werk van wijkagenten. Het perspectief van deze studie is 'van binnenuit': het gaat vooral om de vraag hoe vanuit het basisteam in het gebiedsgebonden werk wordt omgegaan met externe veranderingen die hier echter niet zelf voorwerp van onderzoek zijn en slechts aan bod komen vanuit het perspectief van medewerkers van het basisteam. Daarbij wordt tevens geprobeerd de verschillende reacties op de externe veranderingen te begrijpen tegen de achtergrond van de verhou-

dingen, opvattingen en situaties in het betreffende basisteam. Bovendien wordt ervan uitgegaan dat de strategieën en antwoorden moeten worden gezien binnen de sociale, culturele en geografische context waarbinnen het gebiedswerk plaatsvindt.

Dit onderzoek heeft niet als doel een 'landelijk representatief beeld' te schetsen van de wijze waarop de Nederlandse politie op lokaal niveau met deze veranderingen omgaat. Wel wil deze studie inzicht bieden in de verschillende manieren waarop vanuit het gebiedsgebonden politiewerk met deze veranderingen wordt omgegaan en welke positieve en negatieve ervaringen dat heeft opgeleverd. Door deze in hun context te plaatsen, kan tevens worden nagegaan welke omstandigheden daarbij een rol spelen. Dat is bovendien van belang voor de vraag in hoeverre opgedane ervaringen elders mogelijk ook van toepassing kunnen zijn.

Oorspronkelijk was het de bedoeling dat dit onderzoek zou worden uitgevoerd in zes lokale basisteams van de Nederlandse politie. Eerder onderzoek (Terpstra et al., 2016) leerde dat dit aantal voldoende kan zijn om zicht te krijgen op relevante patronen, verschillen en overeenkomsten en factoren en omstandigheden die daarbij een rol spelen.

Omdat het te belastend leek om in elk basisteam onderzoek te doen zowel naar de reacties op digitalisering als naar antwoorden op de groeiende diversiteit van de bevolking, is besloten dit te splitsen. Dit betekent dat in drie teams onderzoek is gedaan naar hoe in het gebiedsgebonden politiewerk wordt omgegaan met digitalisering. In drie andere teams zou onderzoek worden gedaan naar het gebiedswerk in wijken met een diverse samenstelling van de bevolking naar herkomst.

Bij de selectie van te onderzoeken basisteams hebben verschillende overwegingen een rol gespeeld, waaronder spreiding van de teams over eenheden van de Nationale Politie. Bij de selectie van teams is daarnaast onderscheid gemaakt tussen de twee genoemde maatschappelijke veranderingen. Om onderzoek te doen naar de wijze waarop in het lokale politiewerk wordt omgegaan met superdiversiteit, is het nodig teams te onderzoeken die een werkgebied hebben met een zeer divers samengestelde bevolking. Daarom heeft in de voorbereiding op dit onderzoek een inventarisatie plaatsgevonden van een beperkt aantal stedelijke wijken om na te gaan in hoeverre zij aan dat criterium voldeden.

Om onderzoek te doen naar de wijze waarop vanuit de basisteams wordt omgegaan met de digitaliserende sociale omgeving, leek het interessant basisteams te betrekken uit zowel een stedelijke als meer rurale omgeving. Hoewel dit onderzoek niet gericht is op juist die basisteams die vooroplopen in de ontwikkeling van antwoorden op de digitaliserende samenleving, is na de start van het veldwerk een basisteam toegevoegd aan de uiteindelijke selectie waarin een 'digitale wijkagent' werkzaam was. Reden was dat de indruk bestond dat de invoering van digitale wijkagenten een belangrijke strategie was waarop vanuit het gebiedsgebonden werk op deze ontwikkeling werd gereageerd.

Bij de start van het onderzoek is gekeken of het mogelijk zou zijn het veldwerk te verrichten bij dezelfde zes basisteams waar eerder (eind 2015) in het kader van een andere studie op min of meer vergelijkbare wijze onderzoek is verricht (zij het met een andere vraagstelling). Dit zou de mogelijkheid bieden per basisteam de huidige situatie te vergelijken met het werk van toen. Uiteindelijk bleek dat slechts voor vier van de zes toen onderzochte basisteams mogelijk of zinvol. Zo was in een van de eerder onderzochte basisteams nu geen veldwerk mogelijk omdat dit team deel uitmaakte van een pilot met begeleidend onderzoek. De selectie van een ander team leek onwenselijk omdat dan twee van de drie te onderzoeken basisteams in het kader van digitalisering uitgesproken plattelandsteams zouden zijn. Ter vervanging is een team geselecteerd met een werkgebied dat zowel stedelijke als plattelandsgebieden kende. Bovendien was dit team een van de eerste in Nederland met een zogenaamde digitale wijkagent, een verschijnsel dat voor dit onderzoek relevant leek.

Het veldwerk is gestart in juni 2019. In maart 2020 was het veldwerk bij vijf van de zes basisteams afgerond. In april 2020 zou het veldwerk van de laatste casestudy beginnen. Vanwege de uitbraak van de coronapandemie eind maart van dat jaar bleek het echter niet mogelijk het veldwerk van deze casestudy voort te zetten (de eerste twee interviews waren al gedaan). Om die reden werd het veldwerk voor deze casestudy uitgesteld. In de zomer van 2020, toen de eerste golf van deze pandemie voorbij was, had met het veldwerk alsnog begonnen kunnen worden. Op dat moment bleek dat echter niet een geschikt moment vanwege de vakantieperiode. Besloten werd daarom eind september het veldwerk opnieuw te starten. Terwijl de eerste afspraken hiervoor al waren gemaakt, maakte de tweede coronagolf het veldwerk met observaties op het bureau en aanwezigheid van de onderzoeker in politieauto's en bij overleg voor de tweede keer onmogelijk. Omdat opnieuw dreigde dat het veldwerk vele maanden zou worden opgeschoven (mogelijk in totaal ongeveer een jaar) is in overleg met de opdrachtgever van dit onderzoek besloten te volstaan met vijf casestudy's. Dit heeft als gevolg dat er drie afgeronde casestudy's beschikbaar zijn met betrekking tot digitalisering, maar slechts twee voor superdiversiteit. Uiteraard heeft het ontbreken van een casestudy nadelen; anderzijds bieden de twee casestudy's die in superdiverse wijken plaatsvonden veel en rijke informatie en leveren zij een sterk contrasterend beeld op. Er wordt hiervan uitgegaan dat daarmee het gemis van de laatste casestudy deels kan worden gecompenseerd.

Overigens heeft de coronapandemie ook bij een andere casestudy geleid tot het voortijdig stoppen van het veldwerk. Daar was het veldwerk echter nagenoeg afgerond en zouden nog twee dagen observaties (met interviews) plaatsvinden. Dat bleek echter niet meer mogelijk, reden om deze te laten vervallen. Bij deze laatste casestudy lijken de consequenties hiervan overigens beperkt.

Uiteindelijk ziet de selectie van de onderzochte basisteams er als volgt uit:

GGP en digitalisering

- Basisteam I: werkgebied in centrum van stad, klein compact gebied, bureau midden in stad;
- Basisteam II: werkgebied in uitgestrekt plattellandsgebied, geen grote steden: meerdere gemeenten; lange aanrijtijden: naast het centrale bureau, nog een kleiner bureau elders in werkgebied;
- Basisteam III: werkgebied bevat zowel verstedelijkte als plattellandsgebieden; bureau in de in het gebied aanwezige middelgrote stad.

GGP en diversiteit van de bevolkingssamenstelling in de wijk

- Basisteam IV: werkgebied in een van de grote steden; cumulatie van sociale problemen; diverse samenstelling bevolking in wijk;
- Basisteam V: werkgebied in een van de grote steden; cumulatie van sociale problemen; diverse samenstelling bevolking in wijk.

In dit onderzoek is bij elke casestudy gebruikgemaakt van drie soorten informatiebronnen, namelijk: documenten, interviews en observaties. Bij de eerste bron gaat het vooral om documenten vanuit het basisteam zelf waarin relevante uitgangspunten of vernieuwingen in de werkwijzen aan bod komen. In de praktijk bleken slechts enkele van deze documenten beschikbaar. In de praktijk bleken die vaak slechts een aanvullende betekenis te hebben. In de tweede plaats zijn interviews uitgevoerd. Deze kunnen worden onderverdeeld in langer durende interviews die vaak van tevoren waren gepland en meer informele interviews met uiteenlopende medewerkers die vaak spontaan ontstonden tijdens de observaties bij het team. De interviews vonden plaats met verschillende categorieën medewerkers van de basisteams onder wie (in willekeurige volgorde) wijkagenten, teamchefs, operationeel experts, noodhulpmedewerkers, jeugdagenten, operationeel specialisten, VVC-medewerkers, medewerkers Service & Intake en anderen. Ook zijn per casestudy enkele medewerkers van buiten het basisteam geïnterviewd, zoals een medewerker van een DIK of een vertegenwoordiger van een partnerinstelling waarmee het basisteam frequent samenwerkt. Alle interviews zijn uitgewerkt in een verslag, soms op basis van aantekeningen, soms op basis van geluidsopnames. Tot slot zijn tijdens het veldwerk van elke casestudy-observaties uitgevoerd. Daarbij is gedurende meerdere dagen meegelopen met medewerkers van het basisteam. Tijdens deze observaties zijn zogenaamde *walking interviews* met de betreffende medewerker gehouden. Bovendien zijn tijdens deze observaties (zowel interne als externe) overlegsituaties bijgewoond.

Ten behoeve van het veldwerk zijn twee stramienen ontwikkeld, één voor de casestudy's rond digitalisering en één voor het veldwerk bij de basisteams in de superdiverse wijken. Daarnaast zijn topiclijsten ontwikkeld die zijn gebruikt bij de interviews. Deze verschillen eveneens tussen de twee categorieën casestudy's. Bovendien werden deze

topiclijsten per type medewerker aangepast zodat deze paste bij diens werk en vermoedelijke werkervaring.

Per casestudy is na afronding van het veldwerk een caseverslag geschreven dat de belangrijkste bevindingen bevat. Daartoe is per casestudy het verzamelde materiaal geco-deerd en geanalyseerd aan de hand van een schema met thema's. Dit schema was deels ontleend aan de vraagstelling en het kader van dit onderzoek en deels aan het in de betreffende casestudy verzamelde materiaal. Daarna zijn de caseverslagen geschreven volgens een min of vast stramien (dat overigens verschilde voor de twee hoofdonderwerpen van dit onderzoek). Deze caseverslagen vormen een tussenstap in de analyse van het verzamelde empirisch materiaal, reden waarom zij niet openbaar zijn. Dit eindverslag is grotendeels gebaseerd op een analyse van de caseverslagen.

In totaal hebben in het kader van dit onderzoek interviews plaatsgevonden met 95 verschillende personen (niet alleen medewerkers van de basisteams, maar ook van andere onderdelen van de politieorganisatie en van externe partnerinstellingen). De vele korte informele gesprekjes tijdens de observaties met uiteenlopende leden van de basisteams (soms bij de koffieautomaat of op de gang) zijn hierbij niet meegeteld (hoewel ze soms zeer informatief waren). Daarnaast zijn observaties uitgevoerd gedurende 26 diensten van onder meer wijkagenten, noodhulpmedewerkers of operationeel experts. In het volgende schema wordt een overzicht gegeven van de uitgevoerde interviews en ver-richte observaties per basisteam.

Schema I Aantallen interviews per categorie van medewerkers en aantallen dagen observaties per onderzocht basisteam

	Basisteam I	Basisteam II	Basisteam III	Basisteam IV	Basisteam V
Wijkagenten	8	2	5	8	4
Jeugdagenten	1	2			2
Teamchef	2	1	2	2	1
Operationeel specialist	2	1	1		1
Medewerker VVC	2	1	1		
Medewerker S&I	1	1	2	2	1
Operationeel Expert	1	4	3	4	5
overige	6	9	1	2	4
Observaties (in uren)	23	21	15	18	18
Observaties bij aantal medewerkers	4	10	2	4	6

In dit onderzoek is er voor gekozen de onderzochte basisteams en onderzoekslocaties anoniem te beschrijven. Dit geldt uiteraard ook voor de geïnterviewde personen en voor de medewerkers bij wie tijdens hun werk observaties hebben plaatsgevonden.

3.5 Slot

In de volgende twee hoofdstukken wordt verslag gedaan van de empirische bevindingen van de twee deelonderzoeken. In hoofdstuk 4 gaat het om het gebiedswerk en digitalisering van de samenleving. In hoofdstuk 5 staat de het gebiedswerk in superdiverse wijken centraal.

Hoewel de overkoepelende vraagstelling voor beide deelonderzoeken dezelfde is en gewerkt is met een vergelijkbaar onderzoekstramien, zijn er toch belangrijke verschillen in de aard en het karakter van deze twee maatschappelijke ontwikkelingen. Daarmee verschilt ook de wijze waarop de basisteams met deze twee ontwikkelingen omgaan. Om die reden is het onvermijdelijk dat de volgende twee hoofdstukken in hun opzet enigszins van elkaar verschillen.

4 GGP in een digitale samenleving

Over de afgelopen decennia is de samenleving sterk beïnvloed door digitale technologieën. Zoals in hoofdstuk 2 is beschreven, is die invloed zo groot dat wordt gesproken van een 'digitale samenleving'. Ook de politie wordt met de digitalisering van de sociale werkelijkheid geconfronteerd. Deze ontwikkeling roept uiteenlopende vragen op voor het gebiedsgebonden politiewerk. Deze stelt de politie voor nieuwe problemen, maar ook nieuwe mogelijkheden om problemen op te lossen en contacten te leggen met burgers. In dit hoofdstuk wordt nagegaan op welke wijze in de onderzochte basisteams wordt geprobeerd antwoorden te vinden op de digitalisering van de sociale omgeving waarin zij opereren. Centraal hierbij staat in hoeverre de basisteams digitalisering als thema voor het politiewerk onderkennen, op welke wijze de basisteams op die digitalisering antwoorden proberen te vinden, hoe dit doorwerkt in het gebiedsgebonden politiewerk, welke ervaringen daarmee zijn opgedaan en welke factoren en omstandigheden daarbij een rol spelen.

Dit hoofdstuk is gebaseerd op onderzoek in drie verschillende basisteams. De werkgebieden van de drie basisteams verschillen van karakter en de organisatie van de basisteams verschilt op onderdelen. Zo heeft het tweede basisteam geen digitale wijkagent en blijft de digitale 'awareness', met name op het niveau van de teamleiding, achter. Ondanks deze verschillen blijken de empirische bevindingen ten aanzien van de digitalisering van de sociale omgeving in belangrijke mate overeen te komen. De basisteams worden met dezelfde digitale problemen in de samenleving geconfronteerd, zij het dat de frequentie en omvang van die problemen uiteenlopen. Ook lopen de basisteams bij de initiatieven die zij ontplooien tegen dezelfde knelpunten aan. Voor de beschrijving van de bevindingen van dit onderzoek is het dan ook niet nodig een scherp onderscheid te maken tussen de basisteams. Daar waar relevante verschillen zijn geconstateerd, worden deze in dit hoofdstuk kort opgemerkt.

Dit hoofdstuk is als volgt opgebouwd. Hierna wordt eerst een korte beschrijving gegeven van de basisteams, werkgebieden en de visies van de basisteams op (de aanpak van) digitalisering (paragraaf 4.1). Vervolgens wordt uiteengezet met welke (nieuwe) problemen de basisteams te maken krijgen als gevolg van de digitalisering van de samenleving (paragraaf 4.2). De derde paragraaf beschrijft de gehanteerde strategieën van de basisteams en hun ervaringen daarmee (paragraaf 4.3). In paragraaf vier staan het verzamelen en analyseren van informatie in een digitale samenleving centraal (paragraaf 4.4). Vervolgens wordt ingegaan op veranderingen in relaties met burgers, bedrijven en externe partners en hoe de communicatie verloopt (paragraaf 4.5). In paragraaf 4.6

wordt nagegaan in hoeverre en op welke wijze de vijf kenmerken van het gebiedsgebonden politiewerk terugkomen bij het werken in een digitale samenleving.

4.1 Drie basisteams

In deze paragraaf wordt een beeld geschetst van de onderzochte basisteams en hun werkgebied. Daarnaast wordt nagegaan in hoeverre de basisteams een duidelijke visie hebben op digitalisering van de samenleving, waaruit het beleid bestaat en hoe teamleden tegen deze digitalisering aankijken.

4.1.1 Basisteam I

Beschrijving van het team

Het eerste basisteam waar onderzoek is verricht naar gebiedsgebonden werken in een digitale sociale omgeving heeft een klein en compact werkgebied. Het betreft het centrum van een grote stad. Het basisteam, ongeveer 140 fte, is opgesplitst in drie clusters, twee geografisch ingedeelde clusters en een 'procescluster'. Wijkagenten en BPZ-ers zijn verbonden aan een van de geografisch ingedeelde clusters (ongeveer 45 fte per cluster) en verrichten zo veel mogelijk hun werkzaamheden in het betreffende cluster. Ieder cluster heeft ook een eigen OPCO. De geografisch ingedeelde clusters omvatten een aantal wijken met bijbehorende wijkagenten. In totaal heeft het basisteam ongeveer 24 wijkagenten. De meesten van hen zijn geografisch ingedeeld. Daarnaast is een aantal thematisch wijkagenten aangewezen. Het gaat dan onder meer om de thema's 'horeca', 'voetbal', 'jeugd' en 'digitale wereld'. Wijkagenten besteden een deel van hun tijd aan het zogenaamde wijkwerk, maar worden ook geacht diensten te draaien in de 'incidentafhandeling'.

Naast de twee geografische clusters, heeft het basisteam een zogenoemd procescluster. Hieronder vallen onder andere het VVC-team (verantwoordelijk voor de opsporing van VVC-zaken in het hele teamgebied) en 'FOBO' (de frontoffice backoffice is verantwoordelijk voor onder andere Service & Intake en beheersmatige zaken voor het hele team).

Ten tijde van uitvoering van het onderzoek in dit basisteam is net een start gemaakt met werken volgens het idee van 'team of teams'. Daarmee wordt bedoeld dat ieder teamlid zijn werkzaamheden uitvoert voor het cluster waartoe hij of zij behoort, maar daarnaast een taakaccent of aandachtsgebied heeft gekozen waaraan in het dagelijks werk aandacht zou moeten worden besteden. Alle teamleden hebben een voorkeur kunnen opgeven voor een thema, waarna zij bij 'een team' dat zich richt op dat thema zijn ingedeeld. Onder andere de volgende teams zijn onderscheiden: 'team mensenhandel/uitbuiting', 'team verkeer', 'team ondermijning', 'team jeugd', 'team CTER' (contra-terrorisme) en 'team digitale wereld'. Dit laatste team is tijdens het veldwerk van dit onderzoek echter niet van de grond gekomen. Het blijkt voor medewerkers onduidelijk wie er in het team zitten. Zo komt op een beeldscherm in de teamruimte voorbij welke medewerkers (met foto) er in dat team zitten, maar ontbreken verschillende teamleden

die tijdens de interviews veronderstelden dat zij waren ingedeeld bij dat team. Een eerste bijeenkomst van het team digitale wereld heeft in de periode dat het veldwerk hier werd uitgevoerd (een periode van ruim een halfjaar) niet plaatsgevonden.

Beschrijving teamgebied en problematiek

Het teamgebied is divers en bestaat uit een horecaconcentratiegebied, winkelgebied, bedrijven-/industrieterrein, voetbalstadion, een aantal grote scholen, parkgebied en verschillende woonwijken. Delen van het gebied worden door wijkagenten van het basisteam omschreven als wijken met veel sociale problematiek, veel armoede (een aantal jaar voor het veldwerk was een van de wijken in het gebied de armste van Nederland) en 'ondermijnende volksbuurten'. Sommige buurten in het gebied zijn een aantal jaren voor het veldwerk aangewezen door de minister van Binnenlandse Zaken als onveilig, onleefbaar en crimineel. Ook de gemeente heeft een aantal wijken gelabeld als 'aandachtswijk' of 'focuswijk'. In deze wijken maakt de gemeente zich zorgen over de veiligheid, sociaal-economische problemen en fysieke status van de wijk.

De meldingendruk in het basisteam is hoog. Dit blijkt zowel uit de interviews als tijdens de observaties. De winkels en horecagelegenheden in het gebied zorgen voor veel problemen zoals uitgaansgeweld en winkeldiefstallen. Daarnaast krijgt het basisteam te maken met voetbalgerelateerde problemen, doordat het voetbalstadion van een betaaldvoetbalclub in het gebied ligt. Ook zijn er regelmatig evenementen in de stad, zo ook tijdens of rond diensten die in het kader van dit onderzoek zijn meegelopen. De wijkagenten worden naar eigen zeggen vooral geconfronteerd met sociale problematiek, leefbaarheidsproblemen, armoede en ondermijning. Daarnaast kennen de wijken een aantal jeugdgroepen die problemen veroorzaken. Zowel overlastgevende groepen als criminele jeugdgroepen worden hierbij onderscheiden. Volgens de 'wijkagent jeugd' en een jeugdagente van het basisteam geldt voor jongeren dat zij steeds meer tijd doorbrengen op hun smartphone of in de digitale wereld (bijvoorbeeld met gamen), dat een deel van hun problemen zich niet meer op straat afspelen, maar online (onder andere online pesten, sexting en drugshandel).

Door de hoge meldingendruk in het basisteam ligt de nadruk op het werk in het basisteam op het afhandelen van meldingen, waardoor dat vooral als '*het echte werk*' wordt gezien. Er worden op het basisteam echter wel pogingen gedaan die houding te veranderen. Zo is sinds korte tijd de aparte ruimte voor medewerkers van de incidentafhandeling opgeheven en wordt van de noodhulpmedewerkers verwacht dat zij werken in de werkruimte voor de clusters. Het idee daarachter is dat zij op die manier meer betrokken raken bij het wijkwerk, vooral met wijkwerk bezig zijn en dat het wijkwerk slechts wordt onderbroken door meldingen in plaats van andersom. Of dit in de praktijk ook zo werkt, is met deze studie niet onderzocht.

Het basisteam en digitalisering

Kenmerkend voor dit basisteam is dat de aanpak van de digitalisering van de sociale omgeving nog in de kinderschoenen staat. De aandacht voor het thema is in het basisteam nog beperkt. Dit blijkt alleen al uit het feit dat het onderwerp voor een deel van

de teamleden helemaal niet lijkt te leven en de urgentie of relevantie van het aanpakken van het probleem nauwelijks wordt ervaren. Illustratief is ook dat de meeste teamleden die in het kader van dit onderzoek zijn geïnterviewd in eerste instantie verwachten dat het gaat om het gebruik van digitale middelen door het team. Zij interpreteren digitalisering van de samenleving vooral als de digitale activiteit van de politie op sociale media zoals Facebook, Twitter en Instagram. Veel van de geïnterviewden zijn (voor hun werk) niet actief op sociale media en denken daarom bij aanvang van het interview dat zij eigenlijk niet de juiste persoon zijn om te interviewen en zeggen: *'Ik weet daar niks van hoor'* en *'Ik doe daar niks mee'*. Als dan duidelijk wordt voor de geïnterviewden dat het niet alleen daarom gaat, maar juist om veranderingen in de omgeving waarmee de politie wordt geconfronteerd, valt op hoe groot de verschillen tussen de teamleden zijn. Een deel van de teamleden lijkt het dagelijks werk gewoon te kunnen doen zonder zich druk te maken over wat zich online afspeelt. Zij zijn voor of namens het basisteam ook niet actief op sociale media. Als affiniteit met (de aanpak van) digitalisering ontbreekt, lijken deze teamleden zich hiervan in het dagelijks werk eenvoudig afzijdig te kunnen houden. De hoge meldingendruk lijkt hierbij een rol te spelen. Door vooral bezig te zijn met het afhandelen van meldingen ontstaat de mogelijkheid voor teamleden om zich voor een groot deel af te sluiten van wat zich online afspeelt. Er is bijvoorbeeld maar beperkt tijd en ruimte om naar aanleiding van een melding online informatie te verzamelen, want de volgende melding komt alweer snel op de teamleden af. Daarnaast zijn er teamleden die vooral bezig zijn met het zenden van informatie via digitale kanalen. Zij zijn niet bezig met het zoeken en verzamelen van informatie online. Ten slotte zijn er teamleden die niet alleen bezig zijn met het verspreiden van informatie, maar proberen via digitale kanalen in contact te komen met burgers en zich realiseren dat er ook heel veel informatie online te halen is (bijvoorbeeld over strafbare feiten, maar ook over ophanden zijnde problemen als vechtpartijen). Toch is het basisteam ten tijde van het veldwerk met dat laatste nog maar in zeer beperkte mate bezig. De meeste geïnterviewden geven ook aan dat het basisteam zich nog maar weinig bezighoudt met digitalisering van de samenleving en dat het basisteam zou achterlopen vergeleken met de rest van Nederland. Hierna zal echter blijken dat de verschillen met de andere twee onderzochte basisteams niet heel groot zijn. De digitale samenleving is wel een beleidsthema waar de teamleiding aandacht voor heeft. De geïnterviewde teamchefs zien de relevantie van het onderwerp en hebben een eerste visie hierover op papier gezet. Het betreft een memo van twee pagina's. Uit deze memo blijkt dat het basisteam actief wil zijn in de digitale wereld en daarmee wil proberen het vertrouwen van burgers in de politie te vergroten. Essentieel bij vertrouwen van burgers in de politie is het imago van de politie. Het idee is dat het basisteam probeert door middel van sociale media het imago te verbeteren. Daarnaast wordt getracht meer zicht te krijgen op wat zich online afspeelt in hun gebied om *'een completer beeld te hebben van de positie van het eigen team in de maatschappelijke context'*. Enerzijds richten zij zich dus op het vergaren van digitale informatie en daarnaast richt het beleid zich op zelf actief communiceren over (de resultaten van) het politiewerk om het imago te versterken. Dit wil het basisteam bereiken door de inzet van een digitale

wijkagent en het werken volgens het concept van ‘*team of teams*’. Beide initiatieven beginnen vanuit het idee dat een beperkt aantal medewerkers van het basisteam zich min of meer specialiseert in ‘*de digitale wereld*’, maar dat zij vervolgens hun enthousiasme en kennis overbrengen op de andere teamleden. Hier zou een ‘*olievlekwerking*’ vanuit moeten gaan.

De deskundigheid van het basisteam op het gebied van digitalisering hangt echter nog in grote mate af van ‘hobbyisme’ van een aantal teamleden. Toch worden er wel wat pogingen gedaan om de deskundigheid op het basisteam te bevorderen. Zo heeft een beperkt aantal teamleden een zogenaamde OSINT (Open Source Intelligence)-cursus gedaan die is gericht op het zoeken van informatie uit online openbare bronnen (bijvoorbeeld websites en sociale media). Het gaat dan bijvoorbeeld om het achterhalen van IP-adressen, zoeken in bronnen en het gebruik van een fake-account met behulp van een zogenoemde iRN-computer (iRN staat voor internet Research Network). Daarnaast zijn er teamleden die mediatrainingen volgen gericht op het gebruik van sociale media als Instagram en Facebook. Kennis over de opsporing van cybercriminaliteit (waaronder ook internetoplichting) is nog maar in heel beperkte mate aanwezig op het team. Wel vindt er iedere twee weken overleg plaats tussen VVC-medewerkers en medewerkers van de districtsrecherche die zich bezighouden met cybercriminaliteit. Tijdens dat overleg wordt besproken hoe bepaalde zaken kunnen worden aangepakt.

4.1.2 *Basisteam II*

Beschrijving van het team

Het tweede basisteam dat in dit onderzoek is betrokken, heeft een omvang van 145 fte. Het basisteam is opgedeeld in drie clusters. Elk cluster heeft het werkgebied van twee gemeenten. Ieder cluster heeft een ‘wijkagent expert’, twee operationeel experts, een aantal wijkagenten (waaronder een wijkagent jeugd en soms ook een thematisch wijkagent), brigadiers, hoofdagenten en agenten. Naast de clusters heeft het basisteam een apart VVC-team en een afdeling Service & Intake.

Kenmerkend voor de samenstelling van dit basisteam is dat veel van de medewerkers zijn geboren en getogen in het gebied waar zij werken. Het basisteam heeft veel oudere medewerkers wat de nodige gevolgen heeft voor de roosters in verband met nachtdienstvrijstellingen. Het basisteam worstelt met het rondkrijgen van de roosters. Daarbij speelt ook een rol dat de aanwas van nieuwe medewerkers niet groot genoeg is om het vertrek van oude medewerkers op te vangen. De verwachting is dat dit de komende jaren nog zo zal blijven en dat ongeveer slechts 75 tot 80% van de functies bezet zal zijn. Dit is een belangrijke reden in het basisteam om op korte termijn te gaan werken volgens wat wordt genoemd ‘*het nieuwe werken*’. De bedoeling hiervan is dat niemand meer gaat rondrijden of zitten wachten op een melding, maar dat iedereen bezig is met wijkwerk of IGP-opdrachten (opdrachten op basis van Informatie Gestuurde Politie). Als er dan een melding binnenkomt, zal de dichtstbijzijnde agent ernaartoe moeten. Dit geldt voor iedereen, dus ook voor wijkagenten, jeugdagenten en de OPCO. Deze

werkwijze is overigens niet nieuw (vgl. Terpstra et al., 2016), maar heeft eerder blijkbaar niet goed gefunctioneerd, waardoor het ten tijde van het veldwerk opnieuw aandacht wordt gegeven. Dit is overigens ook het geval bij basisteam I.

Beschrijving teamgebied en problematiek

Het werkgebied van dit basisteam is omvangrijk. Het bestaat uit een uitgestrekt plattelandsgebied en omvat zes gemeenten. In het gebied treft men ook stranden, jachthavens, natuurgebieden en een deel van een havengebied valt ook onder het werkgebied van het team. De afstanden in het gebied zijn groot en de verbindingen zijn niet altijd goed, waardoor het basisteam lange aanrijtijden kent. Het gebied omvat geen grote steden. De grootste kern in het gebied heeft een inwoneraantal van ruim 28.000 inwoners. Hier ligt het politiebureau van het team. Er is daarnaast een tweede, kleiner bureau in het werkgebied aanwezig. Ook beschikt het basisteam in de zomermaanden over een derde bureau in verband met het toerisme. Het toeristenseizoen legt een groot beslag op de politiecapaciteit, maar het basisteam wordt daarbij ondersteund door medewerkers uit andere basisteams uit de eenheid en politiemensen uit Duitsland. Het toerisme zorgt ook voor een groot deel van de problemen waarmee het basisteam wordt geconfronteerd. Daarnaast heeft het basisteam te maken met plattelandsproblematiek, waaronder wordt begrepen 'burengedoe', verkeerssituaties, ongelukken en ondermijnende criminaliteit. Ten slotte vragen mensen met verward gedrag ook om de nodige inzet van de politie.

Het basisteam en digitalisering

Ook voor het tweede basisteam geldt dat de aanpak van problemen die te maken hebben met de digitale samenleving nog in de kinderschoenen staat. Bij digitalisering van de samenleving en hoe de politie daarmee omgaat, denken ook in dit basisteam de meeste medewerkers in de eerste plaats aan het gebruik van sociale media door de politie. Daarnaast associeert een aantal geïnterviewden het thema vooral met het gebruik van digitale middelen door de politie, zoals een smartphone waarop door middel van MEOS gegevens kunnen worden geraadpleegd.

Op het basisteam is nog maar in beperkte mate aandacht voor digitalisering van de samenleving, waaronder het gebruik van sociale media of zaken als cybercriminaliteit. Wat er in het basisteam wel aan gebeurt, is grotendeels afhankelijk van de aanwezigheid van een aantal enthousiaste teamleden dat gemotiveerd is zich met dit thema bezig te houden. Met name onder oudere teamleden lopen digitale vaardigheden en het bijhouden daarvan achter. Er zijn echter ook oudere teamleden die zich hiermee wel bezighouden en sterk overtuigd zijn van het belang zich als basisteam hiermee bezig te houden. Daarentegen is de instroom van jongere medewerkers geen garantie voor belangstelling voor digitalisering.

Ook in dit basisteam heerst het idee dat het basisteam met betrekking tot digitalisering erg achterloopt in vergelijking met andere basisteams. Volgens een aantal teamleden ziet de teamleiding onvoldoende het belang van onder andere sociale media en loopt het basisteam daarom achter. Er wordt wel een aantal concrete initiatieven ontplooid.

Zo wordt ten tijde van de uitvoering van het veldwerk in dit basisteam een 'social mediateam' aangesteld (nadat een eerder informeel team in 2017 ter ziele is gegaan door het vertrek van betrokken medewerkers). Dit team bestaat uit twintig personen, met een kernteam van vijf personen (twee coördinatoren en drie anderen). Daarnaast wordt het team ondersteund door een projectleider sociale media uit de eenheid en een contactpersoon vanuit de Dienst Communicatie van de eenheid. Het team richt zich op de communicatie via sociale media met wijken en doelgroepen. De inzet van sociale media is gericht op het versterken van de '*verbinding*' met bewoners en met partners, versterken van burgerparticipatie en het versterken van het netwerk en de zichtbaarheid van het basisteam. Daarnaast moet de inzet van sociale media bijdragen aan het verkrijgen van informatie voor gebiedsgebonden politiezorg en handhaving en ten behoeve van de opsporing. Ten slotte moet de inzet van sociale media bijdragen aan het vergroten van de aangiftebereidheid en het verbeteren van service aan de burger.

Geconstateerd wordt dat op dit basisteam een groot gebrek aan deskundigheid is ten aanzien van digitalisering. Er is op het basisteam wel enige aandacht voor opleiding en training van teamleden op het gebied van digitalisering. Zo is voor het 'kernteam sociale media' een training mogelijk gemaakt en wordt het VVC-team door de districtsrecherche bijgeschoold op digitaal gebied. Daarnaast is binnen het district een team samengesteld bestaande uit mensen van team cybercrime, digitale recherche en het VVC-team die samen ervaring moeten opdoen met de aanpak van veelvoorkomende digitale criminaliteit. Ook is een aantal medewerkers binnen Service & Intake aangewezen als 'taakaccenthouder cyber' die kennis moeten opbouwen voor het opnemen van aangiften van digitale criminaliteit. Op deze wijze wordt getracht een aantal leden van het basisteam zich te laten specialiseren op dit thema. Een digitale wijkagent heeft het basisteam niet. Over nut en noodzaak daarvan verschillen de meningen. De teamleiding stelt zich op het standpunt dat het een taak is voor iedereen in plaats van voor één digitale wijkagent die 38 uur per week daaraan besteedt. De teamleiding ziet wel het belang van aanjagers hiervoor in het team, maar heeft besloten niet over te gaan op het aanwijzen van één digitale wijkagent.

4.1.3 *Basisteam III*

Beschrijving van het team

Het derde basisteam waar het onderzoek naar digitalisering en GGP heeft plaatsgevonden, heeft een werkgebied met zowel stad als platteland. Het teambureau ligt in de stad die dit gebied heeft. Daarnaast heeft het basisteam nog een bureau. Dit bureau heeft echter geen publieksfunctie en is alleen bedoeld als uitvalsbasis voor medewerkers.

Het basisteam heeft een formatie van 173 fte. Dit is minder dan het aantal fte's dat was gereserveerd in het inrichtingsplan. Voor de vorming van de Nationale Politie lag de sterkte nog veel hoger. Er wordt gesproken van 238 fte. In de ogen van de teamleiding heeft het basisteam serieuze capaciteitsproblemen. Ook zou dit basisteam relatief veel oudere medewerkers kennen waardoor het problematisch is het rooster met nacht-

diensten gevuld te krijgen. Verschillende medewerkers vertellen ook over de druk op de capaciteit, waardoor wijkagenten structureel ingeroosterd worden in noodhulpdiensten. Het gebiedsgebonden politiewerk staat daardoor volgens hen onder druk. De medewerkers van het basisteam zijn verdeeld over verschillende '*p-zorggroepen*'. Daarbij geldt dat medewerkers van één groep hetzelfde rooster volgen. In de praktijk blijkt dat echter makkelijker gezegd dan gedaan. In totaal heeft het basisteam zes groepen voor de basispolitiezorg, een groep voor het VVC-team, een groep voor het frontoffice (Service & Intake) en een voor de leiding (teamchefs, Operationeel Experts Wijk en Operationeel Specialisten). Iedere p-zorggroep staat onder leiding van één of twee Operationeel Experts die verantwoordelijk zijn voor de personeelszorg. De wijkagenten maken deel uit van een p-zorggroep basispolitiezorg. Het basisteam heeft zes Operationeel Experts Wijk, waarvan er drie een geografische verantwoordelijkheid hebben en drie een thematische, te weten voor de thema's ondermijning, vvc en '*him*' (high impact misdrijven), en het sociaal domein (verwarde personen) en de persoonsgebonden aanpak.

Beschrijving teamgebied en problematiek

Het werkgebied van het basisteam omvat zes gemeenten met in totaal ongeveer 188.000 inwoners. Het betreft een groot gebied met zowel een landelijk als stedelijk karakter. Volgens de teamleiding is sprake van grote diversiteit in de bevolkingssamenstelling. Dit heeft onder andere te maken met (seizoens)arbeiders. Daarnaast zijn sinds eind jaren zestig veel woningen in het gebied gebouwd om '*bevolkingsoverloop uit de Randstad*' op te vangen.

Het basisteam wordt geconfronteerd met drugsgelateerde criminaliteit en het thema 'ondermijning' is voor het basisteam belangrijk, vandaar ook een Operationeel Expert Wijk met het thema ondermijning. Daarnaast heeft het basisteam vooral te maken met sociale problematiek (waaronder burenruzies en huiselijk geweld) en jeugdproblematiek (hangjeugd, vechtpartijen, pesten, sexting, loverboyproblematiek).

Het basisteam en digitalisering

Op het derde basisteam wordt het belang van een specifieke aanpak van de digitalisering van de sociale omgeving door een deel van de medewerkers gezien, maar dit geldt ook op dit basisteam nog lang niet voor iedereen. Door meerdere medewerkers wordt wel een verschuiving gezien. Eerder werd de digitale wereld in het basisteam onderbelicht, maar gesignaleerd wordt dat het draagvlak onder de medewerkers groter wordt. De digitale wijkagent die sinds enige tijd actief is in het basisteam voelt dan ook dat zijn werk door het basisteam wordt gewaardeerd. Toch ziet de teamleiding nog de noodzaak voor verbetering. Zo wordt bijvoorbeeld nog niet structureel gebruikgemaakt van digitale bronnen en sporen. Dit is volgens de teamleiding nog te weinig structureel georganiseerd op het team. En ook door andere teamleden wordt kritiek geuit op de wijze waarop het basisteam probeert op de digitalisering van de samenleving in te spelen.

De aanstelling van een digitale wijkagent is één van de twee concrete initiatieven die het basisteam heeft ontplooid om in te spelen op de digitalisering van de samenleving. Het tweede initiatief is de detachering van een medewerker van het VVC-team naar het cyberteam dat op eenheidsniveau is ingesteld. Daar wordt de medewerker getraind op het gebied van cybercriminaliteit. Na terugkeer van zijn detachering brengt deze medewerker nieuwe kennis over digitalisering mee en zou hij die kennis vervolgens in de praktijk moeten toepassen.

Afgezien van deze twee concrete initiatieven is volgens de meeste geïnterviewden van beleid ten aanzien van digitalisering geen sprake. Kennis en informatie over nieuwe digitale ontwikkelingen worden overwegend per e-mail aan de medewerkers toegestuurd.

Ten aanzien van training of opleiding van medewerkers op het gebied van digitale vaardigheden heeft het basisteam (naast het detacheren van medewerkers bij het cyberteam) geen concreet beleid. Medewerkers die geïnteresseerd zijn, kunnen op verzoek bijvoorbeeld een cursus voor het gebruik van een iRN-computer volgen.

4.2 'Nieuwe' problemen

In deze paragraaf wordt beschreven met welke problemen als gevolg van de digitalisering van de samenleving de basisteams worden geconfronteerd. Het gaat hierbij om problemen in de sociale omgeving van de politie, die een digitaal karakter of digitaal aspect hebben.⁶ Hier zal blijken dat geen sprake is van echt nieuwe problemen, maar dat de basisteams worden geconfronteerd met klassieke problemen in een digitaal jasje. Het digitale karakter ervan zorgt echter wel voor een nieuwe dynamiek die ook gevolgen heeft voor de politie.

Verschillende politiemensen benadrukken tijdens de interviews dat een groot deel (gesproken wordt over meer dan de helft) van de zaken waarmee de basisteams te maken krijgen een digitaal jasje heeft. Tijdens de observaties op de basisteams is hiervan echter bij een groot deel van de basisteammedewerkers weinig te merken. Op de dagelijkse gang van zaken van een deel van de basisteammedewerkers lijkt de digitalisering van de samenleving dan ook van geringe invloed te zijn.

Hierna volgt eerst een korte beschrijving van vier concrete gevallen waarmee de basisteams zijn geconfronteerd. Daarna wordt een overzicht gegeven van de belangrijkste digitale problemen in de sociale omgeving van de politie waarmee de basisteams te maken krijgen. Vervolgens wordt ingegaan op de dynamiek van die problemen. Ten slotte komt een nieuwe kwetsbaarheid van de politie aan de orde.

6 Waar in de tekst 'digitale problemen' staat, wordt hier dus telkens bedoeld de problemen in de sociale omgeving van de politie, die een digitaal karakter of digitaal aspect hebben waarmee de politie wordt geconfronteerd.

4.2.1 Vier cases

Ruzie door Snapchat

Simon (gefingerd), een jongen van een jaar of vijftien, heeft ruzie met een oud-leerling van zijn school. De jongens kennen elkaar eigenlijk niet zo goed, maar ze zijn wel 'vrienden' van elkaar op Snapchat. Simon deelt al een aantal weken op rij elke dag een foto met die oud-leerling om met een 'Snapreeks' punten te scoren. Dan ontstaat er ruzie als Simon een keer een foto van zijn vriendin deelt met de oud-leerling. Die oud-leerling is daarop om overigens onbekende reden boos geworden en heeft vervolgens een foto van een zaklamp met daarin een taser verwerkt, gestuurd aan Simon. De foto ging vergezeld van de tekst dat *'hij hem nog wel zou komen opzoeken'*. Terwijl Simon in een les op school zit, krijgt hij 'twintig berichtjes' met de tekst: *'Jij ging me snappen toch?'* Na de les treffen de jongens elkaar op het schoolplein. Dan slaat de oud-leerling Simon twee keer. De eerste keer is mis, maar bij de tweede klap wordt Simons lip geraakt. Simon wil hiervan aangifte doen.

Pedofiel op Facebook

De wijkagent krijgt via een collega de melding dat op Facebook een bericht zou zijn geplaatst waarop een vermeende pedofiel met naam en adres wordt genoemd. De wijkagent gaat achter dit bericht aan. Hij komt terecht bij een vrouw. Deze vrouw beweert dat haar kind slachtoffer is geworden van een pedofiel. Hierop heeft zij op het 'verkoopdeel' van Facebook een bericht geplaatst om andere ouders te waarschuwen voor deze vermeende pedofiel. De aangifte van het zedendelict is nog niet opgenomen. De zaak zou al wel bekend zijn bij de zedenafdeling van de politie, maar of de vrouw aangifte gaat doen voor haar zoon heeft zij nog niet besloten. De wijkagent verzoekt de vrouw om het bericht van Facebook te verwijderen. In het gesprek met de wijkagent laat zij ook blijken te begrijpen dat zij het bericht moet verwijderen. Ze zegt het bericht in een opwelling te hebben geplaatst en niet over de gevolgen te hebben nagedacht. Het bericht wordt door de vrouw verwijderd. Volgens de wijkagent is echter *'het kwaad al geschied'*, omdat het bericht al heel vaak is *'geliked'* en *'gedeeld'*. Ook heeft de kleindochter van de vermeende pedofiel de vrouw al bedreigd. De wijkagent neemt ook contact op met de vermeende pedofiel. Omdat de wijkagent niet weet wat de reacties naar de vermeende pedofiel zullen zijn en hij zijn veiligheid eigenlijk niet kan garanderen, adviseert hij hem tijdelijk zijn woning te verlaten en elders te verblijven.

Vechtpartij op schoolplein

Op sociale media wordt onder jongeren van een aantal verschillende scholen opgeroepen om te komen vechten op een van de schoolpleinen. Een moeder van een van de jongeren die dit bericht op sociale media heeft gezien, meldt dit vervolgens bij de politie. Deze melding wordt door de politie serieus genomen en er worden snel extra politiemensen opgeroepen. Er blijkt inderdaad een vechtpartij gaande te zijn, waarop de politie ingrijpt en politiemensen *'op linie moeten staan'* om de rust terug te laten keren.

Oplichting met behulp van een 'fake-app'

Een man verkoopt een auto aan een andere man. Op het moment dat de man de auto komt ophalen, moet de betaling daarvan ook plaatsvinden. De koper laat dan op zijn smartphone via een online bankieren app aan de verkoper zien dat hij het geld heeft overgemaakt. De verkoper denkt dat het geld is overgemaakt naar zijn rekening en de koper vertrekt met de auto. Later blijkt het geld niet op zijn rekening te staan en doet hij hiervan melding bij de politie. De verkoper vermoedt dat de koper hem een 'fake-app' heeft laten zien waardoor het lijkt alsof de betaling is gedaan, maar dit in werkelijkheid niet zo is. Het VVC-team gaat met deze zaak aan de slag.

4.2.2 *De belangrijkste digitale problemen*

De problemen met een digitaal karakter waarmee de basisteams te maken krijgen, zijn problemen waarmee zij in de 'analoge wereld' ook te maken krijgen. Zo gaat het ook hier om diefstal, heling, oplichting, illegale handel, bedreiging, chantage, burenruzie enzovoort. Alleen vinden deze feiten nu ook (gedeeltelijk) online plaats. Hierna wordt een overzicht gegeven van de belangrijkste problemen waarmee de basisteams te maken krijgen.

Cybercrime

Een van de belangrijkste problemen waarmee de basisteams worden geconfronteerd, is veelvoorkomende cybercrime in brede zin. Daarmee wordt criminaliteit bedoeld '*waarbij ICT als instrument wordt gebruikt zonder dat ICT expliciet doelwit is van de criminele activiteiten*' (Domenie et al., 2009: p. 3). Doorgaans wordt dit onderscheiden van cybercrime in enge zin. Daarmee worden alle criminele activiteiten bedoeld '*waarbij ICT als instrument wordt gebruikt en waarbij ICT expliciet doelwit is van de criminele activiteiten*' (Domenie et al., 2009: p. 3; vgl. o.a. Wall, 2005/2015; Wall & Williams, 2007; Clough, 2015; Yar & Steinmetz, 2019: 35). Onder deze laatste categorie valt bijvoorbeeld een D-DOS aanval of hacking. De basisteams krijgen met deze laatste categorie niet of nauwelijks te maken. Als zij wel met dergelijke zaken worden geconfronteerd, dan wordt die zaak niet opgepakt door het basisteam, maar wordt de zaak doorgespeeld naar specialistische cybercrime teams op eenheids- of districtsniveau. De basisteams worden wel vaak geconfronteerd met online-oplichting, fraude, chantage en heling. Zo worden tal van voorbeelden gegeven van zaken die te maken hebben met oplichting via Marktplaats en WhatsApp. Ook wordt '*sextortion*' als voorbeeld gegeven van zaken waarmee basisteams te maken krijgen.

Online-omgangsvormen

Een tweede belangrijke categorie problemen waarmee de basisteams te maken krijgen, heeft te maken met de wijze waarop mensen online met elkaar omgaan. Ook deze problemen, zoals ruzies en bedreigingen, komen offline voor, maar verlopen daarnaast voor een groot deel via internet, zoals via sociale media. De problemen kunnen beperkt blijven tot de onlinewereld, maar er kunnen zich ook mengvormen voordoen

waarbij problemen die online ontstaan, worden uitgevochten in de offlinewereld (bijvoorbeeld de hiervoor beschreven case ‘Ruzie door Snapchat’) en vice versa.

Problemen die hieronder vallen, zijn onder andere (buren)ruzies, ex-partner stalking, sexting, cyberpesten en bedreigingen. Hoewel politiemensen geen precieze cijfers kunnen noemen, geven de meesten aan dat deze problemen de laatste jaren zijn toegenomen. Hierna wordt met een aantal voorbeelden van problemen waarmee de basisteams worden geconfronteerd, volstaan. Veel van de geïnterviewde politiemensen leggen uit dat burgers tegenwoordig heel veel online met elkaar communiceren en het er soms op lijkt dat burgers daarmee het gewoon praten met elkaar verleerd zijn. Communicatie via bijvoorbeeld WhatsApp verloopt veel stroever, omdat mensen elkaar niet goed begrijpen of elkaar verkeerd interpreteren. Een onlinegesprek kan dan sneller uit de hand lopen en in een ruzie ontaarden. Daar komt volgens politiemensen bij dat mensen online soms geen grenzen lijken te kennen en ze er alles eruit gooien wat in hen opkomt, zonder na te denken over de consequenties daarvan.

Een ander, al veel langer bestaand probleem, maar wat met de komst van onder meer sociale media wordt versterkt, is ex-partner stalking. Eerder moest iemand om zijn of haar ex te stalken bijvoorbeeld langsgaan bij de woning van diegene. Via sociale media is het nu echter veel gemakkelijker een ex-partner te volgen en te stalken. Volgens politiemensen realiseren veel mensen zich niet dat ze online eenvoudig te volgen zijn, ook door hun ex-partner, wanneer zij bijvoorbeeld foto's van hun nieuwe relatie plaatsen op sociale media.

Ook wordt door politiemensen aangegeven dat veel van de problemen waarmee jongeren te maken krijgen een digitaal tintje hebben. Zo zegt een senior GGP-medewerker:

‘De problemen die jongeren vandaag de dag meemaken hebben voor een groot deel te maken met wat er op internet of sociale media gebeurt en over wat er met elkaar wordt gedeeld.’

Het gaat hierbij in veel gevallen om problemen zoals bedreigingen, pesten en ‘sexting’. Met behulp van sociale media worden volgens politiemensen gemakkelijk bedreigingen geuit. De basisteams krijgen hiermee regelmatig te maken. Soms leidt dit, mede afhankelijk van hoe serieus iemand de bedreiging neemt, tot een aangifte. Tijdens het onderzoek zijn verschillende van dergelijke zaken de revue gepasseerd. Een voorbeeld hiervan is de volgende:

Joris en Lisanne (namen gefingeerd) zijn thuis aan het verbouwen. Voor deze verbouwing hebben zij een aannemer ingeschakeld. Deze aannemer heeft op zijn beurt een onderaannemer ingeschakeld voor een aantal klussen. Met deze onderaannemer zijn problemen ontstaan. Volgens Joris en Lisanne zou deze onderaannemer afspraken niet zijn nagekomen en te veel hebben gefactureerd. Joris, Lisanne en de aannemer willen hierover in gesprek met de onderaannemer, maar dat loopt uit de hand en de onderaannemer bedreigt hen. Er wordt dan op initiatief van Joris en Lisanne een bemiddelaar ingeschakeld. De onderaannemer

stuurt echter aan die bemiddelaar via WhatsApp bedreigende berichtjes gericht tegen Joris en Lianne. Zo heeft hij een bericht gestuurd waarin hij aangeeft onderweg te zijn naar Joris en Lianne om daar de boel kort en klein te komen slaan.

Ten slotte zien politiemensen dat jongeren online stoer gedrag vertonen. Het gaat dan bijvoorbeeld over vlogs waarin filmpjes van crimineel gedrag worden gedeeld of *posts* van verhalen dat iemand een woninginbraak of roofoverval heeft gepleegd. Probleem voor de politie is hierbij vooral dat jongeren elkaar op deze manier opstoken, waardoor zij dit gedrag gaan overnemen en ook vernielingen, inbraken of overvallen gaan plegen.

Openbare-ordeproblemen

Een deel van de problemen waarmee de basisteams te maken hebben, kunnen worden gebracht onder de noemer openbare-ordeproblemen. Ook deze problemen zijn niet nieuw. Echter, het bereik van deze problemen is met de digitalisering groter. Bovendien kan de digitalisering de dynamiek veranderen, waardoor het voor de politie lastiger is te voorspellen of er problemen zullen ontstaan en wat de omvang of ernst daarvan is. Zo is het eenvoudig geworden om snel een grote groep mensen te mobiliseren via sociale media. Hierbij kan gedacht worden aan oproepen om (mogelijk) de openbare orde te verstoren, zoals georganiseerde vechtpartijen (zie het voorbeeld 'Vechtpartij op schoolplein'), verstoringen van openbare bijeenkomsten of evenementen, demonstraties of samenkomsten voor een 'openbaar feestje'. Via bijvoorbeeld sociale media kan worden opgeroepen een evenement te verstoren of massaal samen te komen en strafbare feiten te plegen. Verschillende voorbeelden zijn in het onderzoek ter sprake gekomen, zoals de (mogelijke) verstoring van een sinterklaasintocht, afspraken zoals die bekendstaan onder de naam project-X en afspraken onder voetbalsupporters om op een afgesproken locatie te gaan vechten. Een wijkagent gaf het volgende voorbeeld:

'Ik kreeg een keer een tip van een bewoner over een mogelijk aanstaand incident in (plaatsnaam), wat op internet circuleerde op een gesloten Facebookpagina. Er zou een tocht worden georganiseerd. Vanaf het station in (plaatsnaam) door de stad heen. De bedoeling was dat iedereen dronken en beschoonken en onder invloed van drugs achter het stuur zou kruipen en dan al toeterend door de stad heen zou gaan. Dat was het idee. Je gelooft het niet. En er waren allemaal mensen die gereageerd hadden. Ja ik ben aanwezig. Ja ik ben aanwezig. (...) En inderdaad: allemaal mensen kwamen daarheen. Allemaal jeugd. Allemaal fietsen, maar ook met auto's.'

Verkeer

De basisteams hebben ook te maken met het gebruik van digitale middelen in het verkeer. Zo rijden automobilisten of fietsers met hun smartphone in de hand. Tijdens het veldwerk van dit onderzoek is de wet die het gebruik van de mobiele telefoon of een ander mobiel elektronisch apparaat op de fiets verbiedt, van kracht geworden. Politie-

mensen worden hiermee geregeld geconfronteerd en letten ook tijdens surveillance op dergelijke overtredingen. Een ander voorbeeld dat met de smartphone in het verkeer samenhangt, is het filmen door passanten van incidenten op bijvoorbeeld de snelwegen. Bij een ongeluk zijn er vaak passanten die daarvan foto's en filmpjes maken. Het maken van foto's en filmpjes is niet verboden, maar het gebeurt ook vaak vanuit een rijdende auto door de bestuurder. Ten slotte krijgen de basisteams ermee te maken dat wanneer zij bijvoorbeeld verkeerscontroles uitvoeren, op websites meldingen worden gedaan waar die controles plaatsvinden. Overigens wordt dit zeker niet altijd als probleem ervaren, aangezien het bonnen schrijven niet een doel op zich zou zijn, maar het om veiligheid en preventie gaat. Door internet zou het bereik veel groter zijn, waardoor de preventieve werking veel groter is, zo is de redenering.

Overige problemen

De hiervoor genoemde problemen zijn de meest voorkomende problemen waar de onderzochte basisteams mee te maken krijgen op het gebied van digitalisering. Naast deze problemen worden echter nog andere problemen gesignaleerd. De politie krijgt bijvoorbeeld te maken met problemen die ontstaan door de opmars van de deeleconomie en nieuwe platforms. Zo ontstaan er problemen rond officiële taxistandplaatsen als Uber-taxi's die niet over een benodigd vignet beschikken, proberen op die plaatsen klandizie te werven. Ook wordt door politiemensen gewezen op dreigingen met aanslagen tijdens evenementen die in hun werkgebied worden georganiseerd. Deze dreigingen waren er al langere tijd, echter door de digitalisering zou het aantal volgens sommigen toenemen.

Daarnaast wordt door een enkeling aangegeven dat zij soms worden geconfronteerd met 'nepnieuws' of 'misinformatie'. Een wijkagent geeft een voorbeeld:

'Een van die dingen is dat er met krijtjes tekens op muren of het trottoir worden gezet, waarvan mensen denken dat het inbrekers zijn geweest en die hebben gemarkeerd waar ze kunnen inbreken. Mensen stellen hierover online vragen. Dan geeft iemand een mening van het heeft met inbrekers te maken, waardoor er online hysterie ontstaat. Terwijl wij weten dat die tekens door waterleidingbedrijf of elektriciteitsbedrijf worden gezet in verband met werkzaamheden.'

Ten slotte is men in twee van de drie onderzochte basisteams gestuit op een 'nepaccount' waarbij gebruik wordt gemaakt van gegevens van politiemensen. In het ene geval is daarmee geprobeerd mensen op te lichten via Marktplaats. In het andere geval is een Facebookpagina aangemaakt alsof deze van een wijkagent was (met foto van de website politie.nl). Vervolgens zijn op die Facebookpagina vervelende berichten geplaatst waarmee de politie en de betreffende wijkagent niet geassocieerd willen worden.

4.2.3 *Dynamiek van de problemen*

Zoals hiervoor al bleek, zijn de digitale problemen waarmee de basisteams te maken krijgen meestal niet echt nieuw, maar al langer bestaande problemen in een nieuw, digitaal jasje. De dynamiek van de problemen is wel veranderd, wat gevolgen heeft voor de politie en het politietoedrengen (Grabosky & Smith, 2001; Wall & Williams, 2007). Deze veranderde dynamiek heeft betrekking op meerdere aspecten (vgl. Wall, 2005/2015), namelijk:

1. Allereerst is de snelheid waarmee informatie kan worden verspreid met de digitalisering enorm toegenomen. Deze snelheid kan vervolgens nieuwe problemen veroorzaken. Verschillende voorbeelden zijn gegeven waaruit blijkt dat informatie zich online heel snel verspreidt, sneller dan de politie kan bijbenen. Zo wordt een voorbeeld gegeven van een brand waarvan al foto's online worden geplaatst voordat de melding bij de politie binnenkomt. Doordat anderen hierdoor eerder op de hoogte zijn dan de politie, is de politie soms (te) laat met maatregelen om bijvoorbeeld paniek te voorkomen. Een ander voorbeeld is de snelheid waarmee compromitterende foto's online kunnen worden gedeeld.
2. Niet alleen de snelheid waarmee informatie kan worden gedeeld, verandert de dynamiek van problemen, maar ook het bereik is online vaak veel groter (vgl. o.a. Terpstra, 2013; Commissie Project X Haren, 2013). Daardoor kunnen meer mensen bij een bepaald incident betrokken raken. Zo kan een oproep om een sinterklaasintocht te gaan verstoren mensen uit heel Nederland mobiliseren. Ook worden bijvoorbeeld naaktfoto's gemakkelijker verspreid. Dit kan de impact van een incident en de gevolgen daarvan verergeren. Daar komt bij dat het geheugen van internet onuitwisbaar is of in elk geval het verwijderen van bijvoorbeeld filmpjes of foto's veel geduld en doorzettingsvermogen vereist. De impact van incidenten kan hierdoor groter zijn en mensen langdurig achtervolgen. Bijvoorbeeld naaktfoto's kunnen telkens opnieuw op internet worden geplaatst, waardoor het iemand zijn/haar hele leven kan blijven achtervolgen en nieuwe problemen kan veroorzaken (vgl. o.a. Reyns et al., 2013; Karaian, 2014).
3. Problemen kunnen ook uit de hand lopen of (ten onrechte) voor bijvoorbeeld paniek zorgen doordat informatie vaak ongefilterd wordt gedeeld op internet waardoor nieuws kan worden verspreid dat feitelijk niet klopt (vgl. Hendricks & Vesterwaard, 2019). Daarbij speelt ook een rol dat door algoritmen op het internet mensen eenzijdig worden geïnformeerd of met alleen het eigen beeld versterkende informatie worden geconfronteerd.
4. De dynamiek van problemen wordt ook anders doordat online gebeurtenissen gevolgen kunnen hebben in de analoge wereld en vice versa. Zo legt een wijkagent uit:

'Wij zien iets gebeuren op het voetbalveld of bij een evenement en we merken dat op Twitter of andere sociale media een reactie ontstaat. Daar kan dan vervolgens weer een actie uit voortkomen in het stadion.'

5. De toegankelijkheid van de onlinewereld zorgt ervoor dat sommige delicten veel makkelijker te plegen zijn. Hierbij kan gedacht worden aan het voorbeeld van de ex-partner stalking zoals hiervoor aan de orde is geweest. Ook zijn mensen door onkunde of onwetendheid kwetsbaar voor criminelen en kunnen zij gemakkelijk online slachtoffer worden. Dit kan te maken hebben met een slechte beveiliging van bijvoorbeeld accounts of apparaten, of met goedgelovigheid van mensen (bijvoorbeeld in het geval van phishing-mails of whatsappfraude).
6. Daar komt bij dat online veel activiteiten van burgers mogelijk lijken omdat zij denken toch anoniem te blijven (o.a. Barak, 2005). De (veronderstelde) anonimiteit van internet lijkt er soms voor te zorgen dat mensen nauwelijks nog remmingen ervaren. *Face to face* zouden mensen bijvoorbeeld bedreigingen niet uiten, terwijl ze dat online wel doen.
7. Doordat het zo eenvoudig is ergens online op te reageren, denken mensen soms niet na over de gevolgen, zoals in het hiervoor gegeven voorbeeld 'Pedofiel op Facebook'. Soms kunnen mensen de gevolgen ook niet overzien, terwijl deze ingrijpend kunnen zijn en nieuwe problemen kunnen veroorzaken.
8. Ten slotte spelen veel onlineproblemen zich afgeschermd af. Hierbij kan gedacht worden aan onlinepesterijen waarbij het slachtoffer zich schaamt en niemand op de hoogte brengt. Dit kan ook, omdat het zich niet afspeelt op het schoolplein, maar online, afgeschermd van de buitenwereld. Ook kan hierbij gedacht worden aan het darkweb of aan fora bij onlinegames, waarop illegale handel ongestoord kan plaatsvinden.

Deze veranderde dynamiek rond problemen heeft ook een aantal gevolgen voor de politie. Allereerst wijzen basisteammedewerkers erop dat onder andere door de anonimiteit op internet, de toegankelijkheid ervan en de onlinekwetsbaarheid van burgers, de omvang van digitale problemen in de sociale werkelijkheid toeneemt. Concrete cijfers ontbreken, maar medewerkers van de basisteams menen dat zij in toenemende mate hiermee worden geconfronteerd.

Daarnaast wijzen politiemensen erop dat door de snelheid waarmee informatie zich verspreidt, de politie vaak al een informatieachterstand heeft. Incidenten zijn bij het grotere publiek vaak eerder bekend dan bij de politie. Hierdoor loopt de politie soms achter de feiten aan en is zij niet meer in staat bepaalde problemen te voorkomen. Een schrijnend voorbeeld dat hierbij wordt gegeven door politiemensen is dat de politie soms te laat is voor 'slechtnieuwsgesprekken' met familieleden van slachtoffers van bijvoorbeeld dodelijke incidenten. Omstanders hebben soms al beeldmateriaal gemaakt van het incident en online geplaatst, waardoor familieleden daarmee kunnen worden geconfronteerd nog voordat de politie in de gelegenheid is geweest hen op de hoogte te brengen. Daar komt bij dat de technologische ontwikkelingen snel gaan en ook criminelen daarvan gebruikmaken. Ook online wordt een kat-en-muisspel gespeeld tussen criminelen en politie. Er komen bijvoorbeeld telkens nieuwe 'fake-apps' beschikbaar of er worden nieuwe trucjes verzonnen om mensen op te lichten. Deze ontwikkelingen gaan vaak snel, waardoor politiemensen vinden dat zij 'achter de feiten aanlopen'.

Niet alleen snelheid is van belang, ook de hoeveelheid informatie is enorm. Daardoor is het soms zoeken naar een speld in een hooiberg of is er zoveel relevante informatie dat het heel veel tijd kost deze te analyseren.

Echter, een groot deel van wat zich online afspeelt, vindt afgeschermd plaats, waardoor de politie er moeilijk zicht op krijgt en soms geen idee heeft dat bepaalde problemen al lange tijd plaatsvinden. Dit maakt het lastig voor de politie om ‘aan de voorkant van problemen te komen’ en vroegtijdig in te grijpen. Dit is vergelijkbaar met de analoge wereld, waarin problemen zich achter de voordeur afspelen en waarop de politie moeilijk zicht krijgt. Doordat problemen online afgeschermd of niet in het openbaar plaatsvinden, hebben politiemensen daar veelal geen zicht op of geen toegang toe. Zij zijn daarbij vaak afhankelijk van wat burgers hen hierover willen melden. Hierbij kan gedacht worden aan (illegale) zaken die afgeschermd zijn op het *darkweb*. Maar ook het online pesten van scholieren kan lange tijd plaatsvinden, zonder dat anderen dat in de gaten hebben. Een wijkagent die zich bezighoudt met jeugd zegt hierover:

‘Ik ben regelmatig op scholen en dan oogt het gewoon rustig onder de leerlingen in de pauzes. Dan heb ik een gesprek met een aantal docenten en die geven gewoon aan van die wordt bedreigd en die wordt afgeperst, van alles en nog wat. Dan vraag ik: merken jullie dat op school? Maar dat merken ze daar niet, want het gaat allemaal via Instagram en Snapchat en allerlei chatrooms. Uiteindelijk als er eenmaal zicht op is, dan wordt het wel bespreekbaar gemaakt op school, maar dan blijkt het al zo lang aan de gang te zijn.’

Deze dynamiek levert voor de politie soms een grote mate van onzekerheid en onvoorspelbaarheid op, bijvoorbeeld over de omvang en ernst van problemen. Zo is het voor de politie moeilijk te bepalen of de online-oproep voor een demonstratie of een project-X feest daadwerkelijk veel mensen zal mobiliseren of maar enkele mensen op de been zal brengen. Ook is het bijvoorbeeld lastig te voorspellen of complottheorieën die online de ronde doen, gevolgen zullen hebben in de offlinewereld. Worden er bijvoorbeeld protesten georganiseerd of gaan burgers ingrijpen? Het is dan ook moeilijk te voorspellen of problemen en incidenten zich zullen voordoen. Iets kan met een sisser aflopen, maar iets kleins kan eenvoudig uitgroeien tot iets groots. Zo is het voorbeeld met de vermeende pedofiel op Facebook met een sisser afgelopen, maar het had ook in een klopjacht op de vermeende pedofiel kunnen ontaarden.

Ten slotte is het voor de politie soms moeilijk grip te krijgen op deze dynamiek en die onder controle te krijgen. Als bijvoorbeeld onwaarheden op internet circuleren, is het moeilijk voor de politie deze verwijderd te krijgen. Zo wordt iemand wel aangesproken als deze ‘foutieve’ informatie op internet zet die voor onrust zorgt, maar vanwege onder andere de snelheid, het grote bereik en het soms onuitwisbare geheugen, blijft dit een terugkerend probleem voor de politie. Dit maakt het voor de politie soms lastig de problemen beheersbaar te krijgen.

4.2.4 *Nieuwe zichtbaarheid en kwetsbaarheid van de politie*

Een ten opzichte van het voorgaande wat ander probleem waarmee de politie in de digitale samenleving wordt geconfronteerd, heeft te maken met online zichtbaarheid en kwetsbaarheid van de politie. De opkomst van sociale media en de mogelijkheid voor burgers om met hun smartphone zelf berichten, foto's en filmpjes te posten, hebben grote impact op het werk van de politie. Hiermee wordt de zichtbaarheid van politietoedredden vergroot, neemt de controleerbaarheid (zowel intern, als extern) alsook de kwetsbaarheid van de politie toe (Thompson, 2005; Goldsmith, 2015; Terpstra, 2013; Van Steden et al., 2021). Onderscheid kan worden gemaakt tussen twee soorten nieuwe 'kwetsbaarheden'. De ene kwetsbaarheid heeft te maken met filmpjes van politiewerk die op internet geplaatst worden en die uiteenlopende (online) reacties oproepen. De andere 'kwetsbaarheid' heeft te maken met de veronderstelde toegenomen mondigheid van burgers en de digitalisering die daarbij helpt om klachten in te dienen tegen het politietoedredden. Beide kwetsbaarheden worden hierna besproken.

Alle drie onderzochte basisteams hebben te maken met filmend publiek bij politietoedredden. De mate waarin dit plaatsvindt, verschilt enigszins tussen de basisteams. Zowel politiemensen uit het eerste als het derde basisteam geven aan tijdens hun dagelijks werk heel regelmatig te worden gefilmd. Op het tweede basisteam is dit geen dagelijkse kost, maar ook daar zijn voorbeelden gegeven van dergelijke voorvallen. De meeste politiemensen realiseren zich dat in de openbare ruimte gefilmd kan en mag worden. De meeste politiemensen zien dit als voldongen feit en lijken te accepteren dat dit bij het hedendaags politiewerk hoort. Uitzondering hierop vormt dat het publiek (met het filmen) het politiewerk niet mag hinderen of belemmeren.

Hoewel veel politiemensen het als onderdeel van hun werk accepteren, ervaren zij het filmen wel als vervelend. Vooral als het gaat om levensbedreigende situaties waarbij publiek er met smartphones omheen staat. Daarnaast komt het regelmatig voor dat deze filmpjes (deels) op internet worden gezet en 'viraal' gaan. Vooral in situaties waarin politiemensen geweld gebruiken, kan dit negatieve gevolgen voor hen hebben. Vaak belandt slechts een klein deel van het filmpje op internet. De aanleiding voor het geweld ontbreekt vaak. Dit kan een vertekend beeld geven van de gebeurtenis, wat voor politiemensen vervelend kan uitpakken:

Een van de voorbeelden betreft de aanhouding van een minderjarig meisje. Bij haar aanhouding heeft zij zich hevig verzet. De aanhouding is gefilmd, maar van de situatie is alleen het 'hardhandig' aanpakken door de betreffende agent op internet geplaatst. De aanleiding voor deze reactie bleef echter buiten beeld. (veldaantekeningen)

Een bijzondere categorie zijn hier de filmpjes van zogenaamde 'treitervloggers'. Deze vloggers zijn uit op confrontatie met de politie en op het ontlokken van (negatieve) reacties van politiemensen om deze te filmen. Deze filmpjes plaatsen ze vervolgens on-

line waarmee ze hopen veel volgers te krijgen, populair te worden en daaraan eventueel ook geld te verdienen.

De onlinereacties die op de filmpjes met politieoptreden worden gegeven, lopen sterk uiteen. De meeste politiemensen geven aan dat vooral in de *'begintijd'* de reacties op het politieoptreden overwegend negatief waren. Dit is echter veranderd en de reacties op het politieoptreden zouden tegenwoordig vaker *'pro politie'* zijn, ook de reacties op de filmpjes die op de website 'Dumpert' worden geplaatst. Hierdoor voelen politiemensen zich soms gesterkt in hun optreden. Er zijn ook veel politiemensen die niet op zoek gaan naar dergelijke filmpjes en de reacties daarop, maar deze negeren of vermijden.

De filmpjes en de (online)reacties daarop hebben verschillende gevolgen voor politiemensen. Allereerst kan het plaatsen van filmpjes van bijvoorbeeld hardhandig optreden van politiemensen ertoe leiden dat zij hierop worden aangesproken door de teamleiding. In die zin werken de filmpjes controlerend, wat ook verstrekkende gevolgen kan hebben:

'Een tijdje geleden hadden we een probleem op een schoolplein. Er waren problemen tussen jongeren en de politie komt daarop af. De jongeren keren zich vervolgens tegen de politie. Een van de agenten schopt een jongen onderuit en houdt hem daarna aan. Dat gebeurde echt met onnodig veel geweld. (...) Vervolgens trad hij nog te fors op. (...) De collega die deze aanhoudingen deed, die hebben we wel een spiegel voorgehouden (...). Waarom schop je iemand onderuit? Hij had kunnen vallen. Deze collega snapte er niets van dus die wilden we hier niet meer in het basisteam hebben.'

Daarnaast kunnen de filmpjes gevolgen hebben voor zowel het persoonlijk leven als de uitvoering van het dagelijks werk. Zo was er bij een van de onderzochte basisteams een treitervlogger actief die een van de politiemensen belachelijk maakte. Deze agente werd op straat tijdens haar werk, maar ook privé herkend en aangesproken op deze filmpjes. Dit had veel impact op haar, zowel op het werk als persoonlijk.

Maar het blijft niet altijd alleen bij vervelende confrontaties en belachelijk maken. Op de basisteams zijn ook voorbeelden gegeven van bedreigingen. Bij filmpjes kunnen bijvoorbeeld oproepen worden gedaan om privégegevens van de betreffende politiemans of -vrouw te achterhalen en deze thuis 'op te zoeken':

'Een aantal weken geleden is er een inval geweest in een drugsband in een stad, waarbij een collega in burgerkleding die kant op is gegaan. Dat is gefilmd door een omstander en die zegt: Kijk een stille, een undercoveragent. De mensen die achter dat drugsband zitten, hebben gezien dat dat op sociale media werd gedeeld en vervolgens hebben zij een beloning uitgelooft voor informatie over deze stille, undercoveragent. (...) Die collega wordt momenteel dusdanig bedreigd door de onderwereld dat hij is ondergedoken en wordt beveiligd.'

De vraag komt op in hoeverre dit het handelen van politiemensen beïnvloedt. De meeste politiemensen zeggen dat het filmen weinig of geen invloed heeft op de manier waarop zij hun werk doen. Zij zeggen dat ze altijd op een ‘juiste, professionele’ manier moeten optreden, of ze nu gefilmd worden of niet. Opvallend is dat de meeste teamleden wel van collega’s merken dat die zich anders gaan gedragen, er last van hebben of er niet goed mee weten om te gaan. Met name in de ‘*begintijd*’ werden er nog wel eens smartphones uit handen van burgers geslagen als zij niet wilden stoppen met filmen. Maar er worden ook recentere voorbeelden gegeven van situaties waarin collega’s weglopen uit een situatie omdat er gefilmd wordt, maar waardoor gevaarlijke situaties kunnen ontstaan.

Deze laatste constatering is ook relevant in verband met de tweede kwetsbaarheid. De digitalisering heeft het voor burgers mogelijk gemaakt op eenvoudige wijze te klagen over politieoptreden. Op een van de basisteams wordt het volgende voorbeeld gegeven. Een agent wilde een burger een bekeuring geven voor een verkeersovertreding. Terwijl de politieagent bezig is op zijn smartphone de bekeuring in te voeren en uit te schrijven, heeft de betreffende burger via zijn smartphone een klacht ingediend over de betreffende agent. Volgens politiemensen zorgt dit gemak voor een toename in het aantal klachten. Ook is de toon van de klachten onvriendelijker geworden, omdat deze eenvoudig online kunnen worden ingediend zonder dat burgers dat in persoonlijk contact hoeven uit te leggen.

Ook hierbij komt de vraag op in hoeverre dit gevolgen heeft voor het handelen van politiemensen. Ook hiervan worden alleen voorbeelden gegeven over collega’s:

‘Ik merk dat collega’s bang worden. Niet zozeer bang dat ze gefilmd worden, maar bang dat ze een klacht aan hun broek krijgen. Want de burger weet tegenwoordig: wat is jouw dienstnummer? Wat is jouw naam? En dan dienen ze een klacht in. En dan word je toch weer apart geroepen, want die klacht moet behandeld worden. En dat betekent voor collega’s op straat heel veel. (...) Laatst was er een incident aan de balie waarbij een knul mij bedreigde en kabels uit de computer trok. (...) Die knul ging echt helemaal uit zijn plaat. Er komen collega’s bij en die zeggen: Houd je een beetje rustig. Die worden helemaal uitgekafferd. En ik zou denken: Nu is de maat vol. Je pakt die gozer beet en smijt hem even naar buiten. Maar dat doen ze dan niet. Want dan kan hij zeggen dat hij onder dwang naar buiten is gezet. (...) En dan ligt er weer een klacht tegen collega’s. Dus je merkt gewoon dat collega’s bang worden om op te treden.’

4.3 De aanpak van digitale problemen

In deze paragraaf worden de verschillende strategieën in de onderzochte basisteams bij de aanpak van digitale problemen beschreven. Daarbij wordt ingegaan op de opgedane ervaringen met die strategieën. Vervolgens wordt ingegaan op ervaringen met de digitale wijkagent en de wijze waarop politiemensen omgaan met de nieuwe kwetsbaar-

heid van de politie. Ten slotte komen knelpunten die optreden bij de aanpak van digitale problemen aan de orde.

4.3.1 *Strategieën*

Vooropgesteld moet worden dat de aanpak van digitale problemen bij alle drie de basisteams nog grotendeels in de kinderschoenen staat. In veel gevallen geldt dat de basisteams nog geen specifieke aanpak hebben ontwikkeld. De aanpak van digitale problemen verschilt daarom niet of nauwelijks van de aanpak van andere (offline) problemen in de sociale werkelijkheid. Vier verschillende strategieën kunnen worden onderscheiden. Deze strategieën worden in meer of mindere mate op alle drie de basisteams gehanteerd.

Reactieve aanpak

De eerste strategie heeft een reactief karakter. Dit betekent dat de problemen bij het basisteam worden gemeld of op andere wijze bekend worden en dat het basisteam daarop reageert. Daarbij kunnen *grosso modo* drie verschillende reacties met elk een eigen doel worden onderscheiden.

De eerste reactie is gericht op een strafrechtelijke aanpak of afhandeling van het probleem. Een voorbeeld hiervan is de aanpak van veelvoorkomende (internet)oplichting. Voor de aanpak van internetoplichting is het Landelijk Meldpunt Internet Oplichting (LMIO) opgericht. Van slachtoffers van internetoplichting wordt verwacht dat zij online aangifte doen. Deze zaken komen bij het LMIO terecht. Het LMIO clustert deze zaken en op het moment dat er meer zaken aan een (groepje) verdachte(n) kan worden gelinkt, verzamelen zij de aangiftes en sturen deze door naar het VVC-team in wiens gebied de verdachte(n) woont (wonen). Het VVC-team krijgt hiervan een dossier toegestuurd waaruit naar voren komt wie de verdachte(n) is (zijn). Het VVC-team hoeft dan alleen nog de verdachte te horen en de zaak af te ronden. In sommige gevallen is dit echter nog tijdrovend.

Het LMIO behandelt vooral oplichtingszaken via Marktplaats. De andere veelvoorkomende oplichtingszaken (bijvoorbeeld whatsappfraude) komen direct bij het VVC-team terecht zonder tussenkomst van het LMIO. De complexere zaken worden vaak op het niveau van het district of de eenheid opgepakt. Vaak vindt er door het VVC-team overleg plaats met een officier van justitie om te bekijken of de zaak als haalbaar of bewijsbaar wordt gezien. Dit wordt gebaseerd op resultaten van vorderingen waarmee rekeningnummers of telefoonnummers worden opgevraagd. In veel gevallen lijkt de woonplaats van verdachte een doorslaggevende factor te zijn. De ervaring is namelijk dat als de verdachte niet uit het teamgebied komt, het opsporen van de verdachte lastig wordt, zo vertelt een VVC-medewerker:

‘Als je in India of Engeland uitkomt, dan is dat geen haalbare zaak meer. Het wordt eigenlijk vaak al een probleem als het buiten de regio is. Dan kom je vaak bij een katvanger, iemand die een rekening aanvraagt voor geld. Als je dan in een andere

eenheid een verzoek moet doen om iemand te horen, vaak iemand die geen vaste woon- of verblijfplaats heeft en maar wat opgegeven heeft, dan wordt het heel moeilijk om iemand te horen. Dan heb je nog niet de persoon die je echt zoekt. Dat is wel een probleem.'

Daarnaast krijgt het basisteam te maken met (ernstige) gevallen van online bedreiging of ex-partner stalking. Daarbij wordt gekeken of een strafrechtelijke reactie mogelijk is, dat wil zeggen of het een bewijsbare en haalbare zaak lijkt te zijn.

De hiervoor beschreven strategie blijkt in de praktijk niet altijd te werken. Dit heeft te maken met het grote aantal zaken dat op het VVC-team (en ook het LMIO) afkomt. Pas wanneer er van één verdachte meerdere gevallen van oplichting bekend worden, worden de zaken opgepakt. Een deel van de zaken wordt daarom helemaal niet opgepakt en blijft daardoor liggen. Ook is vaak maar een beperkt aantal medewerkers ervaren op dit gebied, zodat vaak veel zaken bij één persoon komen te liggen. Bovendien moeten de zaken van veelvoorkomende digitale criminaliteit worden gedaan naast andere zaken waarmee het basisteam te maken krijgt, zoals winkeldiefstal, mishandeling en vernieling. Veel zaken blijven daarom liggen en worden niet opgepakt, waaronder zaken van veelvoorkomende (internet)oplichting. Zo legt een operationeel expert wijkagent uit:

'Heel veel cyberaangiftes worden gewoon op de plank gelegd. Kijk naar (...) Marktplaatsfraude. Er moeten negen aangiftes tegen één verdachte zijn voordat die wordt opgepakt. (...) Dan moeten die zaken ook nog aan elkaar gekoppeld worden en dan moet ook nog iemand het willen oppakken. Meestal kunnen ze wel twintig, dertig mensen oplichten voordat het opgepakt wordt. Terwijl er bij aangifte 1 al een aangifte ligt.'

Kenmerkend voor de opsporing van veelvoorkomende zaken van internetoplichting is dat vaak BOB-aanvragen voor het vorderen van (persoons)gegevens moeten worden gemaakt. De VVC-medewerkers ervaren dit als tijdrovend. Daar komt bij dat de ervaring is dat de (tijdrovende) vorderingen in veel gevallen nergens toe leiden omdat het telefoonnummer een prepaid is of een buitenlands rekeningnummer betreft. In sommige gevallen komen VVC-medewerkers hiermee echter wel een verdachte op het spoor en daarom vinden zij het toch belangrijk dit te blijven doen, want *'dat is ook het minste wat we kunnen doen'*. (VVC-medewerker basisteam I)

Achterliggend doel van deze strafrechtelijke reactie is dat de situatie wordt beëindigd of gestopt. Dit wordt door de basisteams niet alleen door middel van een strafrechtelijke afhandeling nagestreefd maar ook met behulp van andere interventies. Bijvoorbeeld stopgesprekken met verdachten worden ook in gevallen van internetoplichting of online ex-partner stalking gevoerd. Zo vertelt een wijkagent over de werkwijze bij Marktplaatsfraude:

‘Ik krijg een lijst door met alle Marktplaatsoplichtingen. Dan wordt aan mij verzocht om langs te gaan om een stopgesprek te voeren. (...) Er is een lijst met een heel handelingskader erbij. Dat handelingskader geeft aan dat je in gesprek moet gaan, een gesprek tussen dader en slachtoffer. En als dat niet lukt dat de zaak dan gedraaid moet worden.’

Andere interventies gericht op het beëindigen van de situatie zijn bijvoorbeeld het bewegen van een derde partij (zoals het onlineplatform) maatregelen te treffen (zoals het verwijderen of blokkeren van een account) of het inzetten van bestuursrechtelijke maatregelen om zo de situatie te beëindigen.

In de derde plaats geven basisteams (soms in aanvulling op een andere interventie) adviezen om te voorkomen dat problemen zich in de toekomst nogmaals voordoen. Hierbij kan gedacht worden aan slachtoffers van ex-partner stalking die bewust worden gemaakt van hun onlinegedrag en waarbij aanpassing van dat gedrag stalking kan voorkomen of moeilijker kan maken.

Het volgende voorbeeld dat tijdens het veldwerk naar voren kwam, laat zien hoe de verschillende reacties kunnen worden gecombineerd, maar ook dat deze niet of nauwelijks verschillen van strategieën bij de aanpak van ‘offline’ problemen.

Mark en Eveline (namen gefingeerd) hebben een relatie gehad. Tijdens die relatie heeft Mark voor Eveline een telefoonabonnement afgesloten omdat Eveline nog minderjarig was. Als hun relatie wordt beëindigd, ontstaat er ruzie over dat telefoonabonnement en Mark bedreigt Eveline dan via WhatsApp. Eveline heeft dit bij de politie gemeld, waarop de wijkagent een stopgesprek heeft gevoerd met Mark. De bedreigingen eindigen dan ook een tijdje, maar beginnen dan opnieuw. Eveline ontvangt via whatsappberichtjes van een voor haar onbekend telefoonnummer waarin bedreigingen staan. De berichtjes staan bijvoorbeeld vol met messen. Ook is een foto van Eveline met haar nieuwe vriend bewerkt met een streep door de keel getekend en de tekst ‘ik maak jullie dood’. Als Eveline deze berichtjes ontvangt, blokkeert zij het telefoonnummer, maar vervolgens krijgt zij vergelijkbare berichten van een ander telefoonnummer. Zij ontvangt dan ook het bericht met de strekking dat zij het telefoonnummer wel kan blokkeren, maar dat hij/zij dan toch wel een nieuwe simkaart zal kopen. Eveline gaat hiermee opnieuw naar de wijkagent. De wijkagent heeft hierop bij het VVC-team nagegaan of het zinvol is dat Eveline hiervan aangifte zou doen. Volgens de team-recherche is het moeilijk om te bewijzen wie er precies achter de bedreigingen zit, omdat gebruik wordt gemaakt van prepaid-simkaartjes die niet op naam staan. Eveline kan wel vermoeden dat de berichtjes afkomstig zijn van Mark, maar het is lastig te bewijzen. De wijkagent neemt vervolgens contact op met Mark om na te gaan of hij recent nog contact heeft gehad met Eveline. Mark vertelt dan dat hij een hele tijd geen contact meer met haar had, maar dat hij sinds enkele dagen berichtjes ontvangt met daarin bedreigingen. Ook zijn familie en nieuwe vriendin

krijgen dergelijke berichtjes. Kort gezegd komt het erop neer dat Mark hetzelfde verhaal vertelt als Eveline. Beiden willen dat de bedreigingen eindigen. De wijk-agent stelt daarom voor een gesprek te laten plaatsvinden tussen Mark en Eveline in zijn aanwezigheid en waarbij het gesprek gericht is op het beëindigen van de bedreigingen.

Preventieve aanpak

De tweede strategie is gericht op preventie. De basisteams proberen problemen zoals internetoplichting of whatsappfraude preventief aan te pakken onder andere door voorlichting te geven over deze problemen via socialemediakanalen van het team. Zo worden soms berichten met een preventief karakter geplaatst op de Facebookpagina van het basisteam of op Instagram accounts van teamleden. Bijvoorbeeld om burgers te waarschuwen voor babbeltrucs, woninginbraak en Marktplaatsoplichting. De berichten zijn ook gericht op bewustmaking van burgers van de risico's die zij lopen in de digitale wereld. Veelal gebeurt dit naar aanleiding van concrete meldingen of incidenten of via berichten afkomstig van landelijk niveau binnen de Nationale Politie. Het waarschuwen van burgers op sociale media levert het voordeel op dat dergelijke berichten soms reacties oproepen die de politie nieuwe informatie geven, bijvoorbeeld over andere phishingmethoden. Hoewel veel politiemensen het waarschuwen van burgers en bewustmaken van de onlinegevaaren en risico's belangrijk vinden, blijkt hieraan in de praktijk maar mondjesmaat door de basisteams aandacht te worden besteed.

Daarnaast wordt door onder anderen jeugdagenten en wijkagenten jeugd soms voorlichting gegeven op scholen over sexting, cyberpesten en het gebruik van sociale media. Ze richten zich dan vooral op bewustwording onder jongeren over de gevolgen van cyberpesten, het sturen van een foto van jezelf of het verspreiden van foto's van anderen:

‘Wij doen bijvoorbeeld een educatief programma jongeren. (...) We zetten bijvoorbeeld twee scholieren met hun ruggen tegen elkaar. En dan laten we ze iets over de ander zeggen. En daarna draaien we ze om met de gezichten tegen elkaar. Zeg het nu nog eens. Daarmee proberen we een beetje beeldend te maken dat op het moment dat je op internet iets over iemand roept en iemand niet in de ogen kijkt dat het dan heel makkelijk is om iets naars over iemand te roepen. Maar op het moment dat iemand tegenover je staat en je ziet wat het doet met iemand dan wordt het heel anders. Pesten zit erin. Er is een jongen die zelfmoord heeft gepleegd naar aanleiding van pestgedrag. We laten eerst de juf een stukje lezen van zijn afscheidsbrief. Hij neemt afscheid van zijn ouders. Hij zegt dat hij zijn leven lang bespuugd, bespot en gepest is. Dat zit in dat programma, dat werkt echt heel goed. (...) Je ziet dat kinderen, weet je het is van alle tijden pesten. Kinderen worden stil en er gaan kinderen huilen. We komen daarna ook bij de vraag: wie is er hier wel eens gepest. En wat heeft dat met je gedaan. Super intiem. Maar heel mooi als je die indruk als politieagent mag nalaten in de klas.’

Het geven van voorlichting lijkt overigens eerder uitzondering dan regel. Veelal zien politiemensen voorlichting op scholen of in wijkcentra om burgers te wijzen op deze risico's niet primair als taak van de politie. Zo legt een teamchef uit:

'Dat is de taak van de gemeente, en niet van ons. En ben ik daar te beroerd voor? Nee helemaal niet, maar ik heb liever dat de gemeente daar keurig voor de klas staat om voorlichting te geven en dat mijn mannen zorgen dat het buiten op straat veiliger wordt.'

Bewustwording en preventie van deze digitale problemen worden door politiemensen wel als lastig gezien. Allereerst omdat burgers veelal vertrouwen wat er op internet staat en dat er ook altijd wel 'een vriendje van het vriendinnetje van de oom van de neef is die toevallig zoiets heeft meegemaakt'. Volgens deze wijkagent is het dan ook belangrijk om te investeren in het bestrijden van nepnieuws of burgers bewust te maken van de mogelijkheid van nepnieuws.

Daarnaast is het voor veel mensen moeilijk de digitale wereld of sociale media links te laten liggen om zo problemen te voorkomen. Ook als mensen wel zouden willen, blijkt het lastig te zijn:

'Ik had een situatie met mensen die ik al ongeveer tien jaar ken. Zij liggen denk ik ook al een jaar of acht in scheiding. De scheiding is inmiddels rond, maar zij hebben kinderen samen, dus ze blijven constant met elkaar in de clinch liggen. Dat gaat vaak via sociale media. Die kinderen zijn al ouder. Dan adviseer je wel van blokkeer iemand nou en neem een ander nummer. Dat gebeurt ook wel, maar hun kinderen hebben ook sociale media en dan zien of horen ze het toch wel via de kinderen. (...) Je kunt advies geven, maar voor mensen is het ook lastig om niet te kijken of niet toe te geven aan het social mediagebeuren.'

Verbeteren vertrouwen en informatiepositie

De derde strategie die kan worden onderscheiden bij de aanpak van digitale problemen is het online laten zien van politiewerk, bijvoorbeeld op sociale media. Dit wordt gedaan om de transparantie te vergroten, de afstand tot burgers te verkleinen, het vertrouwen van burgers en het imago van de politie te verbeteren. Het achterliggende doel daarbij is het verbeteren van de benaderbaarheid van de politie en de meldingsbereidheid van burgers te vergroten en daarmee de informatiepositie van de politie te versterken. Met de digitalisering van de samenleving streeft de politie dit niet alleen op straat in de wijk na door 'kennen en gekend worden', maar proberen de basisteams dit ook online.

Met dit doel is een (beperkt) aantal medewerkers van de basisteams actief op sociale media. Hiertoe is in basisteam II het Sociale Mediateam opgericht. Verschillende kanalen worden hiervoor gebruikt, zoals Facebook, Twitter en Instagram. Via deze kanalen worden berichten geplaatst om onder meer te laten zien wat het politiewerk inhoudt, wat de politie doet na meldingen of dat de politie ook bereikbaar is via de digitale ka-

nalen. Een van de wijkagenten van basisteam I is zeer actief op Instagram en ‘neemt zijn volgers mee met zijn dienst’. Hij laat bijvoorbeeld zien naar welke meldingen hij gaat, wat voor afspraken hij heeft en geeft uitleg over een zaak. Ook vraagt hij aan volgers hoe zij bepaalde problemen zouden oplossen en legt hij vragen voor aan hen, bijvoorbeeld of op een bepaalde plek mag worden geparkeerd of waar bepaalde voorwerpen toe dienen.

Op basis van verschillende onderzoeken moet echter worden geconstateerd dat het gebruik van sociale media door de politie vaak niet de betrokkenheid van burgers en het vertrouwen in de politie vergroot (o.a. Bullock, 2018; Crump, 2011; Brewster et al., 2018). Dit heeft ermee te maken dat de politie sociale media ook vooral voor het zenden van informatie gebruikt, waardoor van interactie nauwelijks sprake is (Crump, 2011; Bullock, 2018). Ook positieve effecten op de meldingsbereidheid zijn onduidelijk. Hoewel onderzoek suggereert dat de meldingsbereidheid onder volgers van de politie op Twitter groter zou zijn (Veltman et al., 2012), is het causaal verband daarbij onduidelijk en moet tevens worden geconstateerd dat slechts een beperkt aantal burgers de politie op sociale media volgt of bekijkt (Dekker et al., 2020). Ondanks de beperkingen van deze strategie, kiezen de onderzochte basisteams er wel voor en zijn de verwachtingen hoog.

De ervaringen van politiemensen met deze strategie zijn ook wisselend. Aan de ene kant wordt gemerkt dat bijvoorbeeld de aanpak van de digitale wijkagent die actief is op sociale media ertoe leidt dat hij (meer) informatie krijgt:

‘Ik heb in de eerste weken heel veel succes gehad. Bijvoorbeeld dit vrachtwagentje was gestolen (de wijkagent laat een foto zien van een vrachtwagen op de Facebookpagina). Ik zette een reactie eronder van ik heb meegelezen en ik zie in de politiesystemen dat het nog niet goed verwerkt is, ik ga dat meteen verwerken. Deze wagen was nog gezien in [plaatsnaam], dus dat heb ik meteen doorgegeven aan de collega’s daar. Dus een paar duizend mensen lezen dan dat ik dus daadwerkelijk iets doe hieraan. Deze mevrouw had een bericht geplaatst, bijna tegelijk met de melding aan ons. Dan is die melding bij ons nog niet verwerkt. Je ziet dan ook veel reacties: ga eens bij de haven van [plaatsnaam] kijken, vaak worden ze verscheept. Maar ook berichten als de politie doet er toch niets mee dus je kunt net zo goed geen aangifte doen. Maar dan zien ze dus mijn reactie en dat ik het heb gelezen en dat we meekijken en dat we dit en dat al hebben gedaan. (...) Dat deed ik bij heel veel berichten. Ik merkte dat als gevolg daarvan ik heel vaak werd getagd of dat mensen mij berichten gingen sturen zoals: er wordt bij mij in de buurt gedeald of er worden hier gestolen auto’s binnengereden. Die informatie kreeg ik. Of het werd gedeeld zonder de politie te informeren. Er was bijvoorbeeld een jongen die meldde dat een buitenlandse studiegenote in de lift in een flat slachtoffer was geworden van een poging tot verkrachting. Zij had dat niet bij de politie gemeld. Maar ondertussen waren er in de wijk wel meer pogingen tot aanranding/verkrachting geweest. En dit was een geval waarbij de dader mogelijk op camerabeelden zou kunnen staan. Maar niemand had de politie gebeld. Als ik dit niet had gezien, dan had niemand die informatie binnengehaald. Dus je komt echt wel belang-

rijke dingen tegen op die pagina's. (...) Ik heb contact met haar opgenomen en daarop heeft zij gereageerd (...). Ik heb haar kunnen helpen. Volgens mij heeft ze ook aangifte gedaan bij zeden.'

Anderzijds wijzen politiemensen zelf ook op beperkingen van deze strategie. Allereerst geldt dat vaak maar een beperkt aantal teamleden actief is op sociale media. Dit heeft onder andere te maken met de interesse voor het onderwerp, maar ook met angst onder teamleden voor het gebruik van sociale media. Sommige teamleden zijn bang om fouten te maken, bijvoorbeeld omdat privacygevoelige informatie wordt gedeeld of dat berichten te veel informatie prijsgeven. Ook wordt geconstateerd dat onder jongeren de drempel om iets aan de politie te melden hoog is. Bijvoorbeeld in geval van sexting schamen slachtoffers zich. Benadrukt wordt dan ook dat alleen online-activiteiten onvoldoende zijn en dat vooral ook persoonlijke, directe contacten moeten worden gelegd, bijvoorbeeld met de jongeren zelf, hun vriendjes of familieleden (zie hierover verder paragraaf 4.5).

Proactieve aanpak

Ten slotte heeft de laatste strategie een proactief karakter die is gericht op het monitoren van wat zich online afspeelt en het verzamelen van informatie over mogelijke (digitale) problemen, zodat daarop eventueel geanticipeerd kan worden. De basisteams proberen hiermee zicht te krijgen op wat er leeft in de wijk en welke problemen kunnen gaan spelen, zodat het basisteam eventueel preventief kan optreden of zich kan voorbereiden op de problemen. Door de medewerkers van de basisteams wordt hierbij gebruikgemaakt van (afgeschermd/fake)-accounts op sociale media en worden open bronnen doorzocht, ook wel OSINT (Open Source Intelligence) genoemd. Bijvoorbeeld in het kader van evenementen of voetbalwedstrijden zoeken teamleden in online Open Sources (zoals openbare websites en openbare sociale media-accounts) naar aanwijzingen voor mogelijke verstoringen van de openbare orde. De werkwijze en ervaringen hiermee komen later aan de orde waar uitgebreider wordt ingegaan op het (proactief) verzamelen van informatie in een digitale samenleving.

4.3.2 Digitale wijkagent

Sinds 2017 zijn in verschillende basisteams zogenaamde digitale wijkagenten ingevoerd. Inmiddels is deze functie bij enkele basisteams aanwezig. Volgens het onderzoek van Boelens en Landman (2021) zijn de belangrijkste taken die deze digitale wijkagenten op zich nemen het reageren op vragen van burgers via sociale media, het surveilleren op internet ten behoeve van handhaving en signaleren, en het monitoren van openbare bronnen ten behoeve van de opsporing. Er blijken volgens dit onderzoek echter grote verschillen in taakinvulling. Overigens blijken digitale wijkagenten in de regel slechts een beperkt deel van hun tijd aan deze activiteiten te besteden (Boelens & Landman, 2021).

Op twee van de drie onderzochte basisteams is een digitale wijkagent aangesteld die bij alle vier hiervoor onderscheiden strategieën een rol moet spelen. Een belangrijke taak voor deze digitale wijkagenten is het proactief online informatie verzamelen of online surveilleren om er achter te komen wat zich in het teamgebied afspeelt. Drie werkwijzen kunnen hierbij worden onderscheiden. Allereerst wordt door de digitaal wijkagent van basisteam III online berichtgeving gemonitord aan de hand van een vast lijstje van nieuwssites (van kranten, omroepen maar ook van lokale platforms). Het gaat hierbij om het raadplegen van open bronnen. Deze digitaal wijkagent heeft hiermee ook positieve ervaringen. Hij vertelt over een recent geval:

Via een krantenbericht raakt de digitale wijkagent op de hoogte van een lokale actiegroep die pleit voor een definitief afscheid van Zwarte Piet. De digitale wijkagent probeert meer informatie te krijgen over deze actiegroep (wat publiceren zij op hun website en wat zijn de reacties). Hij kijkt daarvoor op de Facebookpagina van deze actiegroep en meldt zich vervolgens met een 'fake-account' aan op de pagina voor de nieuwsbrief van de actiegroep. Via die nieuwsbrief stuit hij op de aankondiging van een landelijke vergadering van de groepering 'Kick Out Zwarte Piet'. Deze informatie heeft hij vervolgens doorgegeven aan het SGBO rond mogelijke Zwarte Piet-rellen. Ondanks dat de politie op de hoogte was van deze vergadering, kan niet worden voorkomen dat tijdens de vergadering pro-Zwarte Piet-aanhangers stenen en vuurwerk door de ruiten naar binnen gooien.

De digitale wijkagent van basisteam I heeft een tweede strategie, omdat er ook veel online plaatsvindt in besloten groepen. Deze digitale wijkagent heeft persoonlijke accounts aangemaakt op onder andere Facebook. Deze accounts heeft hij zo gemaakt dat hij herkenbaar is als zijnde van de politie. Hij gebruikt daarvoor niet zijn privé-account en ook niet zogenoemde 'fake-accounts'. Voor het gebruik van fake-accounts is immers toestemming nodig van de officier van justitie en voor het online 'kennen en gekend worden' wordt die niet verleend. De digitale wijkagent heeft vervolgens veel moeite gedaan om met zijn accounts waarbij hij herkenbaar is als van de politie, toegang te krijgen van beheerders in bepaalde groepen die relevant zijn voor het werkgebied. Op die manier heeft deze digitale wijkagent een aantal successen weten te behalen. Een jeugdagent vertelt over zo'n zaak waarbij de digitale wijkagent betrokken was:

'Op een Facebookpagina waar de digitale wijkagent lid van was geworden heeft hij een filmpje gevonden waarbij een ruit door jongeren werd ingegooid en waarbij ook namen werden genoemd. Het filmpje is viraal gegaan op bepaalde sites. De digitale wijkagent heeft dat filmpje gespot en heeft het veiliggesteld en gekeken wie er op dat filmpje reageerden. Hij heeft dit vervolgens samen met VVC opgepakt. Op basis van de beelden zijn herkenningen gedaan. Dat is een succesverhaal.'

Het succes van deze werkwijze is echter van korte duur omdat deze werkwijze in strijd is met het beleid van Facebook. Facebook heeft als regel dat een bedrijf of organisatie

geen persoonlijk account mag aanmaken (een account op eigen naam, maar dan voor uitvoering van werk voor de politieorganisatie). Er mag wel een bedrijfspagina worden gemaakt (zoals de teampagina op Facebook). Dergelijke pagina's hebben echter minder mogelijkheden en bijvoorbeeld geen toegang tot groepen. Dit was echter juist de strategie van deze digitale wijkagent. De digitale wijkagent is intern op deze werkwijze aangesproken en heeft vervolgens noodgedwongen zijn accounts opgeheven, waarmee ook het nodige werk verloren is gegaan en bepaalde mogelijkheden zijn geblokkeerd. De derde werkwijze waarvan in de praktijk door zowel digitale wijkagenten als andere basisteamleden gebruik wordt gemaakt is informatie verzamelen met behulp van afgeschermdes of 'fake-accounts' met behulp van een iRN computer. Met die accounts wordt toegang gezocht tot besloten groepen op sociale media of worden social mediakanalen gevolgd. Ook hiermee wordt geprobeerd problemen te signaleren en het werkgebied vanuit online perspectief 'te kennen'. Deze werkwijze levert, ook bij andere basisteamleden dan de digitale wijkagent, relevante informatie op. Een wijkagent vertelt:

'Ik heb op Insta een account onder een nepnaam. Op mijn werktelefoon. En daar ben ik langzaam jongens uit mijn wijk mee gaan volgen. Er is een tijd geweest dat ze veel volgers wilden. Ze reden met motoren door de wijk en dat wilden ze graag laten zien. Daar zijn ze uiteindelijk uit gestapt en zijn de profielen gesloten. Ik ben gebleven. Ik sprokkel er elke week wel één bij. Ik kan het in mijn werk niet gebruiken, het is alleen nice to know voor mij. Dan weet ik op de achtergrond wat er gebeurt, wat er speelt. (...) Je kunt er helemaal niks mee. Je kunt het bekijken en in je achterhoofd houden. Je kunt niet zeggen het is de aanleiding geweest om hier de woning te bekijken.'

Naast het online verzamelen van informatie, hebben de digitale wijkagenten nog andere taken. De digitale wijkagent richt zich op het verbeteren van het imago (zie eerder). Ook wordt door de digitale wijkagent preventie nagestreefd. Op een van de basisteams doet de digitale wijkagent dat door actief gebruik te maken van sociale media. Hij zegt daarover:

'Stoerdoenerij wat eerder op straat gebeurde, gebeurt nu veel meer digitaal. En daar wil je zicht op krijgen door gebruik te maken van een account waarbij ook duidelijk is dat je van de politie bent. (...) Het is mooi als ze ook online merken dat de politie meekijkt. Mijn doel is dan preventie.'

Ten slotte houden de digitale wijkagenten op de basisteams zich soms ook bezig met online opsporing in verband met meldingen of verzoeken van collega's:

'Naar aanleiding van een melding van een conciërge op school heb ik een bepaalde website ontdekt waarop naaktfoto's staan, onder andere met kinderporno. Ik heb van alle leden die op die site zijn aangemeld de accounts met foto's veiliggesteld, zodat ik die informatie op een later moment nog heb. Voor als dat nodig is.'

4.3.3 Online zichtbaarheid en kwetsbaarheid

Ten slotte wordt hier nog ingegaan op de vraag hoe de basisteams omgaan met de hiervoor beschreven online zichtbaarheid en kwetsbaarheid van de politie als gevolg van het filmen en online zetten van het politiewerk door burgers. Allereerst valt op dat in de twee basisteams waar politiemensen regelmatig met het filmen worden geconfronteerd, dit een thema is dat leeft. Zeker voor de politiemensen die veel op straat zijn, is het een onderwerp dat ze bezighoudt. Naar aanleiding van incidenten wordt er ook met collega's onderling over gesproken, hoewel de (persoonlijke) gevolgen van de filmpjes vaker onbesproken blijven.

Opvallend is dat op de basisteams, ook op basisteam I waar een incident met een treitervlogger was, een aanpak of strategie ontbreekt die door de teamleden kan worden gehanteerd. De meeste basisteammedewerkers van team I proberen zich er zo weinig mogelijk van aan te trekken en dit is ook de boodschap van de teamleiding:

'Dit wordt ook zo door de teamleiding uitgedragen. Jongens laat je niet uit de tent lokken. Ze mogen filmen, het is niet verboden, zolang ze je werk maar niet hinderen.'

Ten tijde van het incident met de treitervlogger in basisteam I is aan alle teamleden per e-mail bericht wat de regels rond filmen van politiewerk zijn en hoe met deze treitervlogger het best kan worden omgegaan. De boodschap was dat filmen mag, maar dat de politie niet mag worden gehinderd. Daarbij is onder andere geadviseerd discussies te vermijden, de telefoon of camera niet weg te duwen, te voorkomen dat privacygevoelige informatie wordt gefilmd en te allen tijde professioneel te handelen. Teamleden worden opgeroepen te melden bij de leiding als ze gefilmd zijn, zodat een en ander gemonitord kan worden. Verder is over deze specifieke treitervlogger geadviseerd zo veel mogelijk zijn (echte) naam te noemen en andere informatie te geven, zoals zijn kenteken, zodat de filmpjes onbruikbaar worden om op internet te plaatsen. Ten slotte is een aantal wetsartikelen opgesomd met bevoegdheden, zoals dat bij belemmering van het politiewerk gevorderd kan worden dat hij afstand houdt en hoe te handelen als hij dat bevel niet opvolgt.

Opvallend is dat ondanks dit incident en dit e-mailbericht veel geïnterviewde teamleden niet goed weten hoe hiermee om te gaan. Slechts een enkel teamlid geeft aan de hiervoor genoemde tips toe te passen zoals het regelmatig noemen van de naam van degene die filmt. Ook op de andere basisteams wordt dit door sommige teamleden als strategie naar voren gebracht:

'Ik vermaak me kostelijk! Als je voor het eerst gefilmd wordt, is het even wennen. Hoe ga je daar tactisch mee om? Die treitervloggers, dat is een nieuw kaliber. Je moet zorgen dat je er boven staat. (...) Als ik iemand niet ken, dan vraag ik eerst zijn legitimatie. En dan zeg ik die naam vervolgens zeshonderd keer. Alsof het mijn nieuwe stopwoord is. Ik spreek hem de hele tijd aan. Ik noem zo veel mogelijk persoonsgegevens. Geboortedatum, kenteken, waar hij woont. Als je hem constant aan blijft spreken, heb

je al 70% minder kans dat zo'n filmpje op internet komt te staan. Want ze willen niet dat hun eigen naam en gegevens genoemd worden. Als je laat merken dat je niet onder de indruk bent, dan zie je de telefoon ook wel weer in de zak verdwijnen. Ik ben er niet snel van onder de indruk. Als ze filmen zeg ik ook vaak: Heb je het begin er ook op staan. Nee? Dan zal ik het nog even vertellen.'

Daarnaast geven sommige politiemensen aan dat het gebruik van een bodycam kan helpen in situaties waarbij zij gefilmd worden en de situatie vervelend wordt of uit de hand loopt. Het is niet zo dat als iemand gaat filmen, zij altijd direct hun bodycam aanzetten. Maar als er problemen worden verwacht, hebben zij die mogelijkheid wel. Dit doen ze dan zodat de politie zelf ook beeldmateriaal heeft van hoe het incident is verlopen, met name ook de aanleiding daarvan. Bovendien merken politiemensen dat het aanzetten van de bodycam invloed kan hebben op het gedrag van mensen (vgl. Flight, 2019). Een wijkagent vertelt:

'We hebben tegenwoordig zelf ook camera's. Die bodycams. Dus op die manier laten we ook zien wat het gedrag is van jongeren. En je ziet ook dat jongeren daar ook op reageren. Als hun gedrag gefilmd wordt, daar zie je wel een positieve verbetering in. We hebben voorbeelden van dat een groep jeugd zich ontzettend negatief uitlaat op het moment dat ze staande worden gehouden. Maar op het moment dat er een collega bij is met een bodycam, dan zie je in een keer dat het gedrag toch verandert: hé shijt we worden gefilmd. We staan erop, dus we kunnen niet meer ongezien iemand de grond in lullen. Op de een of andere manier heeft dat toch effect! Ze kunnen zich niet meer verschuilen achter hun schermpje. Dat is heel bijzonder. Je ziet echt effect.'

Op internet verschijnen dagelijks filmpjes van politiemensen tijdens hun werk. Of daarop vanuit de 'mediadesk van de eenheid' wordt gereageerd, hangt van de situatie af. Zo zou de mediadesk bijvoorbeeld een reactie kunnen geven op een filmpje waarop politiewerk zichtbaar is en de politie er niet heel goed op staat. In de praktijk wordt dat echter niet altijd gedaan. Door veel politiemensen wordt het wel als prettig ervaren als er vanuit de politie een reactie komt of informatie komt over het hele incident en waarom de politie zo heeft gehandeld. Aan de andere kant wordt door veel politiemensen ook aangegeven dat de laatste tijd vooral vaak positieve reacties worden gegeven op filmpjes van politieoptreden, waarbij iemand hardhandiger wordt aangepakt.

4.3.4 **Knelpunten**

Bij de aanpak van digitale problemen worden door politiemensen verschillende knelpunten ervaren. Het gaat hierbij om (een combinatie van) technische, organisatorische en juridische knelpunten en de gevolgen van een gebrek aan belangstelling en deskundigheid.

Allereerst menen veel politiemensen dat de politie het probleem van digitalisering lijkt te hebben onderschat en in veel gevallen achter de feiten aanloopt. Hierbij wordt bijvoorbeeld gewezen op de beperkte technische mogelijkheden. Zo zegt een medewerker Service & Intake (tevens MEOS-instructeur):

‘De capaciteit van het telefoontoestel en de batterij zijn eigenlijk niet geschikt voor de ontwikkeling die wij als politie door willen maken met de mobiele telefonie. Die telefoon bestaat wel, maar daar hangt een ander prijskaartje aan. Vanuit financieel oogpunt begrijp ik dat, maar praktisch gezien werkt dat gewoon niet.’

Ook klagen teamleden over tools die de politie moet gebruiken, zoals OBI4wan waarmee in één app alle sociale media-accounts kunnen worden bekeken en beantwoord. Deze zouden in de praktijk ‘voor geen meter’ werken.

Daar komt bij dat de technologische en digitale ontwikkelingen erg snel gaan. Daardoor is kennis alweer snel achterhaald of niet meer bruikbaar omdat er wel weer iets nieuws op de markt is waar criminelen gebruik van maken. Zo worden telkens nieuwe apps gemaakt waarmee fraude kan worden gepleegd, waardoor teamleden het als moeilijk ervaren om daar onderzoek naar te doen. Iedere keer moet opnieuw worden uitgezocht hoe iets werkt. Toch heeft die ontwikkeling twee kanten. Wellicht veroorzaakt de digitalisering vaak een (nieuw) probleem voor de politie, diezelfde digitalisering biedt in veel gevallen ook mogelijkheden het probleem aan te pakken. Zij het dat deze oplossing zich vaker later aandient of nog moet worden bedacht of uitgevonden. Bijvoorbeeld diefstal van een mobiele telefoon komt vaak voor. Inmiddels bestaan er apps waarmee een mobiele telefoon kan worden getraceerd. Ook bewijsvoering van digitale stalking of bedreiging gaat gemakkelijker omdat hele whatsappgesprekken kunnen worden geprint. Daar staat wel tegenover dat er inmiddels apps zijn waarmee whatsapp gesprekken kunnen worden vervalst.

Door de snelheid van digitalisering, moeten basisteammedewerkers vaak zelf veel uitzoeken. Daarbij lopen ze tegen problemen aan of blijken oplossingen toch niet haalbaar of toegestaan. Een voorbeeld hiervan is de werkwijze van de digitale wijkagent op basisteam I (zie hiervoor) met persoonlijke accounts waarop hij herkenbaar van de politie is. Ook het gebruik van ‘fake-accounts’ is problematisch, omdat deze niet in alle gevallen mogen worden gebruikt. Om toch enig zicht te krijgen op wat zich online afspeelt, maken medewerkers er wel gebruik van.

Ten slotte ontstaan bij het plaatsen van berichten op sociale media door politiemensen soms problemen. Als berichten worden geplaatst op sociale media is het privacyaspect van betrokkenen belangrijk. Daar moeten politiemensen op letten, maar dat gaat in de praktijk nogal eens mis. Zo wijst een wijkagent op een bericht van een collega over een echtelijke twist waarbij een van de twee betrokkenen het dak op is gevlucht en daar door een hoogwerker vanaf moest worden gehaald. De betreffende politiemans heeft een foto gemaakt van die hoogwerker en die op een social media-account geplaatst. Op de foto is echter duidelijk zichtbaar waar de foto is gemaakt (voor een winkel), dus weet iedereen dat de mensen die boven die winkel wonen ruzie hadden. Deze wijkagent

vraagt zich, met andere teamleden, af wat de meerwaarde van het plaatsen van een dergelijke foto is:

'Ik vind dat er vrij geforceerd leuk wordt gedaan en dat het weinig toevoegt. (...) Niemand houdt deze stroom berichten tegen, er is geen controle op, terwijl het toch wel mis kan gaan. Het is wel nodig om regelmatig berichten te plaatsen, zodat mensen je blijven volgen, anders ben je niet meer interessant, maar dat kan wel tot dit soort berichten leiden, die eigenlijk niets toevoegen. Zo ook een bericht van een collega die van zichzelf een foto stuurt dat hij op vakantie is.'

Daarnaast ontbreken vaak kennis en ervaring met betrekking tot digitalisering (vgl. Stol, Leukfeldt & Klap, 2012). Zo merken teamleden dat ze bepaalde zaken wel hebben geleerd in de opleiding, maar wanneer ze die niet of weinig gebruiken, de kennis snel verwatert (zoals bij het maken van BOB-vorderingen). Er zijn echter wel mogelijkheden om een beroep te doen op specialisten, zoals van cybercrimebasisteams op districts- of eenheidsniveau. Basisteam III heeft daarom gekozen voor het detacheren van medewerkers naar het cyberteam om daar kennis en ervaring op te doen. In basisteam II gebeurt iets vergelijkbaars; binnen het district is een team bestaande uit mensen van cybercrime, digitale recherche en vanuit de basisteams samengesteld om ervaring op te doen en te leren hoe je veelvoorkomende digitale criminaliteit kunt aanpakken. Na een halfjaar tot driekwart jaar, gaat er vanuit het basisteam iemand anders in dat team. Toch lijkt de afstand tussen de basisteams en de specialistische afdelingen groot en hebben basisteammedewerkers soms het gevoel alles zelf uit te moeten zoeken.

Een ander gesignaleerd knelpunt heeft te maken met de belangstelling van het basisteam voor digitale problemen en de digitale wereld. Zo is op de basisteams vaak maar een beperkt aantal medewerkers actief met bijvoorbeeld het plaatsen van informatie op sociale media of heeft een sociaal media-account, zoals op Instagram of Twitter dat zij bijhouden. Daar komt bij dat teamleden in de praktijk, zeker in basisteams met een hoge meldingendruk, druk zijn tijdens hun dienst en maar in beperkte mate toekomen aan het bijwerken van hun account en reageren op berichten. Doordat deze taak vaak bij enkele mensen is neergelegd, hebben andere teamleden de mogelijkheid zich afzijdig te houden van digitale activiteiten zoals het gebruik van sociale media.

4.4 Informatieverzameling in een digitale omgeving

Opvallend is dat veel van de geïnterviewde teamleden niet precies op de hoogte zijn van waar, door wie en welke digitale informatie binnen de politie en binnen het eigen basisteam wordt verzameld. Toch vertrouwen zij erop dat relevante informatie bij het basisteam terechtkomt. Een deel van de politiemensen is ervan overtuigd dat op het moment dat er iets staat te gebeuren de signalen daarover wel bij het basisteam terechtkomen. Dit roept de vraag op hoe op de basisteams informatieverzameling in een digitale omgeving plaatsvindt. Geconstateerd moet worden dat in de basisteams deze online informatieverzameling voor een groot deel afhangt van enkele individuele

politiemensen, hobbyisme en naar het lijkt toeval. Van systematische en gestructureerde surveillance op internet door de basisteams is maar in beperkte mate sprake. Veelal zijn de basisteams voor een groot deel nog steeds afhankelijk van informatie afkomstig van burgers, partners en gespecialiseerde afdelingen binnen de politie. De afdelingen van de Dienst Regionale Informatie Organisatie (DRIO) zouden hier een belangrijke rol spelen. In de basisteams heerst echter veelal onvrede over de door de DRIO aangeleverde informatie.

4.4.1 *Wijzen van proactieve informatieverzameling*

Vooropgesteld moet worden dat slechts enkele basisteammedewerkers zich bezighouden met proactief informatie verzamelen over problemen en gebeurtenissen die zich digitaal afspelen. Deze taak ligt binnen de basisteams die de beschikking hebben over een digitale wijkagent, primair bij deze medewerker. Verschillende politiemensen wijzen er echter op dat nog veel mogelijkheden onbenut blijven.

Twee strategieën voor het op proactieve wijze verzamelen van informatie op de basisteams kunnen worden onderscheiden. De eerste strategie is gericht op het verkrijgen van informatie via burgers en partners. Informatie over gebeurtenissen of problemen die zich in de digitale wereld afspelen of uiten, komen voor een groot deel op de 'traditionele' manier bij de basisteams terecht. Dit betekent dat de basisteams ook voor informatie over zich online afspeelt voor een groot deel afhankelijk zijn van wat mensen daarover bij de politie melden en bereid zijn te vertellen. Dit heeft ermee te maken dat een groot deel van wat zich online afspeelt, afgeschermd plaatsvindt en de politie daar niet zomaar toegang toe heeft. Zo speelt een groot deel van het leven van jongeren zich online af, maar is de politie afhankelijk van wat jongeren, vriendjes of ouders hierover aan de politie melden. Een deel van de informatie over wat online gebeurt, wordt in persoonlijke, directe contacten met de politie gemeld. Voor de basisteams is het dan ook belangrijk vertrouwen van burgers te winnen onder andere door persoonlijke, directe contacten in de wijk, zoals door wijkagenten (in hoeverre dit in de praktijk ook lukt, wordt in paragraaf 4.5 beschreven).

De tweede strategie is gericht op het zelf actief online informatie verzamelen. Drie soorten bronnen worden daarvoor gebruikt. De eerste bron betreft OSINT. Het gaat hierbij om alle informatie die openbaar toegankelijk is op internet, zoals op sociale media, platforms en websites. In de praktijk gebeurt dit mondjesmaat en nog weinig gestructureerd. In het kader van grotere evenementen worden wel (vooraf en *realtime*) open sources geraadpleegd om problemen te signaleren. Of dit gebeurt, hangt af van de grootte en aard van het evenement en de ervaringen met eerdere soortgelijke evenementen. Basisteam II bijvoorbeeld krijgt nauwelijks te maken met grootschalige evenementen waarvan verwacht wordt dat er problemen zullen optreden. Daar vindt het actief raadplegen van open bronnen in de praktijk dan ook nauwelijks plaats. Uitzondering hierop vormt bijvoorbeeld een fietstoertocht waarbij de deelnemers (de kop-

man en staartrijder) door middel van gps worden gevolgd. Met behulp van een camera worden dan knelpunten op de route eenvoudig doorgegeven aan politiemensen, zodat zij het verkeer kunnen regelen.

De wijze waarop realtime informatie wordt verzameld in de praktijk, kan verschillen. Er wordt bijvoorbeeld gebruikgemaakt van daarvoor bestemde systemen zoals 'Public Sonar'. Daarin wordt door middel van zoektermen gezocht in sociale media. Dit levert enorme hoeveelheden informatie op. Tijdens observaties op een van de basisteams tijdens een groot evenement blijkt Public Sonar niet te werken en zijn de informatiemedewerkers van het basisteam (afkomstig van het Districtelijk Informatie Knoop punt en het Real Time Intelligence Center) afhankelijk van berichtgeving op de websites van reguliere lokale media.

Bij kleinere evenementen of activiteiten wordt niet standaard door bijvoorbeeld de coördinator evenementen (vooraf) online gezocht op mogelijke problemen die zich daarbij voor kunnen doen. Zo is er in het werkgebied van een van de basisteams een optreden van een rapper waarbij eerder al problemen zijn opgetreden. Noch voorafgaand aan, noch tijdens het optreden wordt door de betrokken politiemensen online gezocht naar signalen van bijvoorbeeld rellen.

Uitzondering hierop vormen de voetbalwedstrijden van de betaaldvoetbalclub in basisteam I. In het kader daarvan zijn teamleden belast met 'Voetbal' regelmatig aan het zoeken in openbare bronnen, zoals de Facebooksites van de supportersverenigingen. Overigens verwachten ze daar weinig informatie te vinden over bijvoorbeeld mogelijk te verwachten rellen. Wel kan er informatie worden gevonden over bijvoorbeeld de vraag waar supporters zich verzamelen voorafgaand aan de wedstrijd, zodat daarmee rekening kan worden gehouden.

Voor een groot deel is het basisteam voor bijvoorbeeld (aangekondigde) openbare-ordeverstoringen afhankelijk van de informatieverzameling hierover op eenheidsniveau bij de Dienst Regionale Informatie Organisatie (Team Openbare Orde Inlichtingen). Daar wordt gewerkt met informanten en worden open bronnen doorzocht om voor de basisteams relevante informatie te verzamelen over mogelijke openbare-ordeverstoringen rondom bijvoorbeeld evenementen. Over de waarde van deze informatie lopen de meningen uiteen. Aan de ene kant wordt erop vertrouwd dat belangrijke informatie over mogelijke verstoringen wel bij het basisteam terechtkomt. Aan de andere kant wordt de (waarde van de) informatie regelmatig door basisteammedewerkers ter discussie gesteld. Zo heerst op basisteam I het beeld dat er vaak wel wat wordt aangekondigd vanuit het TOOI, maar dat het in veel gevallen nergens toe leidt. Ook leidt het op het basisteam vaak niet tot extra inzet van politiemensen. Wel stellen politiemensen dat zij hierdoor 'alert' zouden zijn op bevestigende signalen of 'een luisterend oor' zouden houden.

Naast de Open Sources als bron voor (online) problemen wordt door de basisteams geprobeerd toegang te krijgen tot besloten groepen. Eerder is beschreven dat de werkwijze van de digitale wijkagent op basisteam I niet haalbaar bleek. Regelmatig wordt daarom opgemerkt op de basisteams, zij het met enige schroom of aarzeling, dat basisteammedewerkers gebruikmaken van zogenaamde 'fake-accounts' met behulp van een

iRN computer. Daarmee wordt geprobeerd problemen te signaleren, informatie veilig te stellen en het werkgebied vanuit online perspectief *'te kennen'*.

Ten slotte is er op de basisteams een informatiecoördinator vanuit het DIK werkzaam. Deze verzamelt informatie over uiteenlopende feiten en gebeurtenissen in de politiesystemen. Dit doen zij bijvoorbeeld standaard voor woninginbraken, straatroven, overvallen en diefstallen. Eventueel gebeurt dit op verzoek over online problemen, zoals sexting of internetoplichting. Over deze informatie zijn niet alle politiemensen goed te spreken. Vooral op basisteam I heerst er onvrede omdat er maar in beperkte mate analyses op de informatie plaatsvinden en ook geen gebruik wordt gemaakt van bijvoorbeeld Open Sources of informatie op sociale media om trends inzichtelijk te maken. Een wijkagent geeft hiervan als voorbeeld dat trends op het gebied van bijvoorbeeld scooterdiefstal in kaart worden gebracht op basis van politiesystemen, maar dat die trends wellicht al eerder online zichtbaar zouden zijn, bijvoorbeeld door op sociale media na te gaan of er door burgers meldingen worden gemaakt van scooterdiefstallen. De ervaring is dat burgers steeds vaker online oproepjes plaatsen wanneer zij slachtoffer zijn van bijvoorbeeld een diefstal en zo proberen hun gestolen goed terug te krijgen. Hierop zou volgens deze wijkagent online moeten worden gezocht, maar dat gebeurt in de praktijk te weinig.

4.4.2 *Reactieve online informatieverzameling*

Naar aanleiding van incidenten of meldingen wordt door de basisteams ook digitale informatie verzameld. Allereerst verzamelt het RTIC naar aanleiding van een concreet incident dat is gemeld bij de meldkamer informatie voor de teamleden die ter plaatse gaan. Primair richten zij zich op informatie die in de politiesystemen voorhanden is, maar indien tijd over is (en dat is vaak niet het geval) en men verwacht dat dit relevant kan zijn, zoeken medewerkers van het RTIC ook wel online informatie in Open Sources. Bijvoorbeeld in geval van een vechtpartij kan op internet worden gezocht of er op dat moment filmpjes van de vechtpartij (*realtime*) worden gepost door mensen. Tijdens observaties op basisteam I krijgen twee agenten de melding binnen van een vermissing van een jonge vrouw. Collega's van de jonge vrouw hebben haar vermissing doorgegeven. Als de agenten tijdens één van de observaties onderweg naar deze collega's zijn, krijgen zij op hun scherm in de auto te zien dat de vrouw volgens RTIC geen sociale media accounts heeft.

Naast deze informatie van RTIC gaan teamleden naar aanleiding van concrete meldingen soms zelf ook op zoek op internet. Bijvoorbeeld als zij onderweg zijn naar een melding. Of daarvoor de gelegenheid is, hangt af van de melding en naar welke plek zij moeten rijden. In het geval van de genoemde vermissing van een jonge vrouw gaan de agenten bijvoorbeeld zelf op zoek op internet. Uit de melding blijkt dat de collega's van de jonge vrouw ongerust zijn omdat zij niet op haar werk is verschenen, terwijl zij altijd heel punctueel is. De collega's krijgen haar telefonisch ook niet te pakken en bovendien had zij die avond ervoor waarschijnlijk een afspraakje met een onbekende man. De agenten gaan in dit geval online op zoek naar sociale media accounts. Zij vinden een

openbaar LinkedIn profiel van de vrouw. Dit bevat echter geen bruikbare informatie. Een collega van de jonge vrouw heeft echter de voorgaande avond nog contact gehad met de vrouw. Daarbij heeft zij een foto gestuurd van een drankje. De agenten proberen op die foto te achterhalen waar zij mogelijk was, maar ook dit levert niets op. Ten slotte voegt een van de agenten het telefoonnummer van de vrouw toe aan zijn WhatsApp, zodat hij kan controleren wanneer zij voor het laatst online is geweest.

Ten slotte wordt voor de opsporing op verschillende manieren (online) informatie verzameld. In verband met bijvoorbeeld internetoplichting zijn telecomgegevens en rekeningnummers belangrijke informatiebronnen. Door de VVC-teams wordt ook regelmatig gebruikgemaakt van een iRN computer, bijvoorbeeld als ze een verdachte hebben die actief is op Facebook en waar mogelijk relevante informatie te vinden is. Verder zijn de VVC-teams ook bij digitale delicten veelal afhankelijk van informatie die zij van aangever aangeleverd krijgen. VVC-medewerkers merken dat burgers steeds vaker al zelf op sociale media onderzoek hebben gedaan en soms al een concrete verdachte kunnen aanleveren. Zo geeft een medewerker VVC het volgende voorbeeld:

‘We hadden een inbraak waarbij drie gitaren zijn gestolen. Die man ziet die gitaren te koop staan bij een opkoper in [plaatsnaam]. Hij belt met dat bericht naar het bureau. De Opco zegt tegen hem dat hij zelf naar [plaatsnaam] moet gaan om te kijken of het inderdaad zijn gitaren zijn. En dat hij dan daar aangifte moet doen bij de politie. De man probeert via anderen bij de politie iets te doen. Via via komt dat bericht uiteindelijk bij mij. Ik heb toen het digitaal opkopersregister geraadpleegd en daar stonden inderdaad de drie gitaren. En een advertentie voor die drie gitaren. Daar heb ik een kopie van gemaakt om die informatie zeker te stellen. Een dag later heb ik de Opco (die toen dienst had) gevraagd het team in [plaatsnaam] te bellen. Zij hadden geen capaciteit. Toen is een collega van hier naar [plaatsnaam] gegaan, die heeft die gitaren in beslag genomen en meteen de camerabeelden van diegenen van wie de opkoper de gitaren had gekocht, veiliggesteld. Daar stonden drie personen op. Twee zijn inmiddels aangehouden. Een is nog niet bekend.’

Daarnaast gaan politiemensen in het kader van de opsporing soms ook zelf op internet op zoek naar bijvoorbeeld sociale contacten en verbanden. Ten slotte doen VVC-medewerkers onderzoek aan gegevensdragers, zoals mobiele telefoons, computers en dergelijke. Een belangrijk onderdeel is het opvragen en bekijken van camerabeelden. Tegenwoordig worden deze door burgers of bedrijven vaak digitaal aangeleverd, zonder dat iemand langs hoeft om de beelden op een USB-stick te zetten. Overigens blijkt dit in de praktijk zeker niet vlekkeloos te werken. Daarnaast worden regelmatig telefoons in beslag genomen. Deze bevatten vaak veel informatie.

4.4.3 *Knelpunten bij informatieverzameling*

Bij de informatieverzameling door of voor de basisteams doen zich verschillende technische, organisatorische en juridische knelpunten voor. Ook speelt hier beperkte kennis en deskundigheid op de basisteams een belemmerende rol.

Ten eerste geldt bij de informatieverzameling dat er op de basisteams een gebrek is aan kennis en online vaardigheden (vgl. Stol, Leukfeldt & Klap, 2012). Er is maar een beperkt aantal medewerkers op de basisteams bekend met bijvoorbeeld het op efficiënte wijze zoeken in Open Sources. In veel gevallen hangt het succesvol zoeken af van individuele medewerkers die er interesse in hebben en het kunnen (eventueel uit hobbyisme):

‘De politie, en zeker de basisteams, staan stil op een aantal punten. Als Operationeel Expert ondermijning neem ik deel in het afpakteam. En vanuit het afpakteam neem ik af en toe wel eens mensen mee naar presentaties. Naar informatiedagen. En ik had er één meegenomen en toen ging het over de bitcoin en cryptomunten. En die zegt: ik ben coördinator afpakken, maar dit is helemaal nieuw voor mij. Op een gegeven moment, die string heb ik nog wel ergens staan, kon je zien op wat voor plaatsen heel veel bitcoins verhandeld werden. [plaatsnaam] scoorde heel hoog. Wat bleek later? Er zat een vent, die handelde online, op het darkweb, in medicijnen. Die vent is opgepakt. En toen ik hoorde dat die inval zou komen, zei ik: let je ook even op bitcoinsleutels? En hij zegt: wat voor sleutels? Ik zeg: bitcoinwallets. Bitcoinwallets? Ik zeg: tik het even in Google in, dan weet je in ieder geval waar je naar moet zoeken. En als je blaadjes vindt met een string aan getallen en letters, dat is een bitcoinrekening. Die moet je veiligstellen. Oooh. Daar zijn ze hier bij blauw niet van op de hoogte. Omdat het geen dagelijks werk is. De gemiddelde diender hier beneden weet niets van bitcoins af. Als ze mee mogen naar een zoeking, weten ze ook niet waar ze naar moeten kijken. Dus als je het hebt over digitalisering... ze hebben er geen flauw benul van.’

Ook ten aanzien van de informatieverzameling geldt dat de digitale ontwikkelingen snel gaan, waardoor bijvoorbeeld de populariteit van sociale mediakanalen verandert (vgl. Van Steden et al., 2021). De verschillende kanalen functioneren anders en verschillen in hun privacy-instellingen. Kennis hierover ontbreekt vaak.

Daarnaast is informatie over bijvoorbeeld oproepen om te gaan vechten vaak niet eenvoudig in openbare bronnen beschikbaar. Deze informatie is veel vaker in besloten groepen of afgeschermd delen van internet te vinden. Daar komt bij dat de hoeveelheid online informatie zeer omvangrijk is. Het is ingewikkeld om hier de relevante informatie uit te halen en deze op waarde te schatten. Openbare bronnen leveren daarom niet altijd relevante informatie op. Bovendien merken meerdere politiemensen dat burgers steeds meer informatie afschermen, waardoor bijvoorbeeld hun profiel niet meer zomaar is in te zien. Informatie die wel met bijvoorbeeld Public Sonar wordt verzameld, biedt voor de politie vaak weinig houvast. Het geeft meer een indicatie van

de sfeer van berichtgeving, maar het zegt niet altijd iets over concrete (openbare orde) problemen:

‘Nederland voetbalt tegen Duitsland en Duitsland scoort, dan zijn de reacties op Twitter overwegend negatief. Maar wat zegt dat? Daar kun je nog niet uithalen of je een openbare-ordeprobleem hebt of niet.’

De afgeschermdde informatie is voor de politie veel moeilijker toegankelijk, zoals hiervoor al bleek. Met behulp van ‘fake-accounts’ wordt wel het een en ander bereikt, maar dit is niet in alle gevallen te gebruiken, zeker niet in het kader van opsporing, tenzij daarvoor toestemming is van de officier van justitie. Naast juridische haken en ogen zitten er risico’s aan het gebruik van deze accounts:

‘Ik zie daar ook cowboygedrag in. Bijvoorbeeld als het om het rechtsstatelijke gaat. Leuk dat jij als digitale wijkagent in een Telegramgroep zit waarin je van alles voorbij ziet komen. Maar wat doe jij als er op vrijdagmiddag een wapen wordt aangeboden? Wat er toen gebeurde is dat ze zeiden: ja ik ben vandaag vrij. Dat kan niet! Weet je, dan heb je een doorlaatverbod. Dus je komt ook wel in een lastig parket. Dat heb je je als digitale wijkagent waarschijnlijk helemaal niet bedacht van tevoren. Helemaal niet bevroed. Dus ik vind het mooi dat we gewoon op zoek gaan en dingen doen. Maar het moet echt gestut worden met specialisten. Hier moet je mee uitkijken. Want ik weet ook niet of die digitale wijkagent zich voldoende afschermt. Heeft ie zijn bluetooth uitstaan, zijn wifisniffer. Of loopt ie altijd met zijn diensttelefoon en zijn privételefoon in één hand. Gaat ‘ie zo door het leven. Waarbij de eerste de beste die zijn telefoon ziet en er een andere telefoon naast ziet die altijd hetzelfde spoor heeft, dat ie denkt ja, dit is dezelfde persoon. Er zitten risico’s aan. Je moet weten wat je doet. We zijn daar veel te naïef in.’

Niet alleen bij het zoeken in openbare bronnen is de hoeveelheid te analyseren informatie enorm. Ook in het geval gegevensdragers, zoals een mobiele telefoon, in beslag worden genomen, komen politiemensen voor grote uitdagingen te staan waarvoor (specifieke) kennis nodig is, die in de basisteams vaak ontbreekt (vgl. Stol, Leukfeldt & Klap, 2012). Zo legt een operationeel specialist uit:

‘In [plaatsnaam] zijn de laatste tijd veel vernielingen. De wijkagent heeft een telefoon in beslag genomen. Daarop staan bijvoorbeeld twintigduizend foto’s. De wijkagent heeft een foto of filmpje van trappen tegen een autozijspiegel. Maar zelfs wanneer je een foto of filmpje hebt gevonden [met een overtreding] dan moet je dat nog koppelen aan een incident. Is er aangifte gedaan? Het grote probleem is het verwerken van heel veel data. Hoe kun je twintigduizend foto’s selecteren zonder ze allemaal te bekijken?’

Ten slotte wordt een deel van de aangiftes (ook over niet-digitale zaken) waarmee het basisteam te maken krijgt, online gedaan. Dit wordt overigens ook door de politie ge-

stimuleerd. Bijvoorbeeld in het geval van Marktplaatsoplichting kunnen slachtoffers in principe alleen online aangifte doen en worden burgers die zich hiermee bij de balie melden naar huis gestuurd om thuis online hun aangifte te doen. In de praktijk verloopt dit overigens weleens anders. Als aangifte bijvoorbeeld wordt gedaan door een oudere persoon, vinden medewerkers van Service & Intake dat ze niet kunnen vragen thuis online aangifte te gaan doen. De aangifte wordt dan alsnog aan de balie opgenomen en vervolgens door het team naar het LMIO gestuurd. Soms heeft dit ook te maken met onwetendheid van baliemedewerkers.

De kwaliteit van de online aangiftes is volgens politiemensen vaak onvoldoende en vaak ontbreekt belangrijke informatie. Ook zijn veel van deze aangiftes alleen maar gericht op het krijgen van een schadeloosstelling en leveren burgers te weinig informatie aan. Het kost VVC-medewerkers vaak veel tijd om later alsnog achter die informatie aan te gaan.

4.5 Veranderingen in relaties en communicatie met burgers, bedrijven en partners

In de digitale samenleving zijn verschillende mogelijkheden voorhanden om met elkaar te communiceren, relaties op te bouwen en te onderhouden. Een deel van deze mogelijkheden wordt door de politie gebruikt in contacten met burgers, bedrijven en partners. In deze paragraaf wordt nagegaan hoe dit de relaties tussen politie en burgers, bedrijven en partners beïnvloedt.

4.5.1 *Wijze van digitale communicatie*

In aanvulling op de traditionele manieren van communiceren met burgers, bedrijven en partners, wordt er door een deel van de basisteammedewerkers steeds meer digitaal gecommuniceerd. Deze communicatie loopt uiteen van het gebruik van WhatsApp in persoonlijk contact met burgers en partners tot berichten op Facebook, Twitter en Instagram, digitale spreekuren en online chatsessies. Overigens zijn er hier grote verschillen: sommige medewerkers zijn helemaal niet actief op sociale media en communiceren ook niet via deze media; anderen daarentegen zijn juist heel actief.

Afhankelijk van het doel van communicatie wordt van verschillende kanalen gebruik gemaakt. In het geval dat teamleden direct willen communiceren met (groepen) burgers, ondernemers en partners wordt gebruik gemaakt van functies van de smartphone, zoals WhatsApp, e-mail en dergelijke. Een van de geïnterviewde wijkagenten die zich bezighoudt met supporters van een betaaldvoetbalclub is bijvoorbeeld lid geworden van een whatsappgroep met supporters. Doel hiervan is het creëren van direct contact en communicatie met de supporters.

In dit verband zijn ook relevant de buurtpreventiegroepen waarbij gebruik wordt gemaakt van WhatsApp en whatsappgroepen met bijvoorbeeld ondernemers of winkeliers in het teamgebied. De politie is hierbij in veel gevallen niet de initiatiefnemer,

maar vaak zijn het burgers, gemeenten of ondernemers. Aan buurtpreventiegroepen nemen wijkagenten soms wel deel, maar in veel gevallen (dit is landelijk beleid) ontbreekt deelname van de wijkagent in de groep en is er alleen op indirecte wijze contact via een beheerder of coördinator van de groep om relevantie informatie te delen.

In whatsappgroepen met ondernemers of winkeliers nemen wijkagenten soms wel deel. Hiermee zijn ook positieve ervaringen opgedaan. Een voorbeeld hiervan is een winkeliersapp waarin een wijkagent deelneemt. In die groep wordt bijvoorbeeld informatie gedeeld wanneer een winkelier een verdacht persoon ziet, waarbij een foto of signalement in de app wordt gezet:

‘Jongen van vier is zijn mama kwijt. Hij is bij de [straat]. Volgende bericht, paar minuten later, moeder is terecht. (...) Nu in twee minuten wordt dat kind teruggevonden. Normaal stuur je daar een auto naartoe. Die gaat zoeken en misschien een foto-tje ophalen of met dat ventje rondraaien. Dan ben je er veel langer mee bezig en nu wordt het in twee minuten opgelost.’

Verschillende politiemensen wijzen echter op de risico's van deelname in dergelijke whatsappgroepen. Allereerst wordt erop gewezen dat als de wijkagent deelneemt in deze groepen, ten onrechte de verwachting wordt gewekt dat de politie in actie komt naar aanleiding van whatsappberichten. Dit kan de politie volgens een deel van de basisteamleden niet waarmaken. Landelijk beleid is daarom dat politiemensen hierin niet deelnemen. Daarnaast bestaat het risico dat privacygevoelige informatie wordt gedeeld. Zo legt een expert wijkagent uit:

‘Bijvoorbeeld de horeca-app. (...) Onze thematisch wijkagent horeca zit daarin. Dat vind ik wel altijd een gevaarlijke app hoor. Daar wordt heel veel informatie gedeeld waarvan je je kunt afvragen of dat allemaal wel privacy rechtmatig is.’

Dit risico geldt ook voor whatsappcontacten met externe partners, zoals hulpverleners, medewerkers van de gemeente en woningcorporaties, want ook met hen wordt in toenemende mate digitaal gecommuniceerd.

Soms worden door politiemensen tijdelijke whatsappgroepjes gestart naar aanleiding van concrete incidenten of problemen. Zo geeft een wijkagent als voorbeeld dat in zijn wijk sprake was van vuurwerkoverlast en dat hij daarom een whatsappgroep is gestart waar burgers die specifieke overlast konden melden. Na verloop van tijd is het groepje weer opgeheven.

De digitale kanalen worden ook gebruikt om digitaal bereikbaar te zijn voor burgers. Dit zou moeten bijdragen aan de meldingsbereidheid van burgers, maar in de praktijk lijkt dit niet te worden bereikt. Volgens basisteammedewerkers zijn burgers door de digitalisering wel gewend veel zaken online te regelen. Dit doen zij ook als er iets is gebeurd, maar dan zouden zij, ondanks de digitale kanalen van de politie, vaak niet direct naar de politie stappen:

‘Alles gaat via sociale media, Facebook, WhatsApp en dat als er ingebroken wordt, mensen niet meer de politie bellen, maar wel in onlinegroepen zetten van pas op want er lopen verdachte mensen in de straat.’

Onderzoek naar de meldings- en aangiftebereidheid door slachtoffers van criminaliteit laat zien dat met name type en ernst van het delict een bepalende rol speelt bij de vraag of een burger daarvan melding of aangifte doet. Deze bereidheid lijkt niet te worden vergroot door meerdere aangiftemogelijkheden (Boekhoorn & Tolsma, 2016; Jong, Leukfeldt & Van de Weijer, 2018).

Daarnaast worden de digitale kanalen (zoals Facebook, Instagram) ook gebruikt voor de opsporing. Hierbij wordt de samenwerking met burgers opgezocht. Bijvoorbeeld wanneer sprake is van een vermissing kan eenvoudig een grote groep volgers worden bereikt met een vraag over iemand. Ook wordt het gebruikt voor getuigenoproepen. Het gaan dan vooral om de kleinere teamzaken. Maar de kanalen kunnen ook gebruikt worden om landelijke berichten of berichten van de eenheid te plaatsen en bijvoorbeeld aandacht te vragen voor bepaalde zaken. Verschillende voorbeelden van succesvolle oproepen zijn op de basisteams gegeven. Waaronder de opsporing van een gluurder:

‘We hadden een aantal maanden last van een gluurder. Er was een man op het dak gezien. Hij viel niet echt op. Een collega van ons ziet in de buurt van zijn huis een man, hij vindt het verdacht en volgt de man. Tijdens die achtervolging laat de man zijn fiets achter. We proberen via die fiets de identiteit van de man te achterhalen. Dat lukt niet. We zetten een bericht op Facebook en Twitter met een foto van de fiets. Van wie is deze fiets? We zetten er niet bij waarom. Krijgen we een telefoontje: die fiets is van mijn man. Die man bleek inderdaad de gluurder.’

Ten slotte worden de digitale kanalen gebruikt voor preventie. Bijvoorbeeld via Facebook of Instagram wordt aandacht gevraagd voor woninginbraken en worden preventietips gegeven.

Belangrijk voordeel van het communiceren via Facebook of Instagram is volgens politiemensen dat op snelle en eenvoudige wijze veel mensen kunnen worden bereikt. Daar staat tegenover dat er vaak veel reacties komen die niet altijd even positief of bruikbaar zijn. Het kost echter wel veel tijd om door al deze berichten heen te gaan en daar eventueel op te reageren. Die tijd hebben de basisteammedewerkers niet altijd. Ook komt het voor dat naar aanleiding van berichten die op sociale media worden geplaatst, burgers zelf over willen gaan tot actie en eigenrichting dreigt (vgl. Vanderveen & Samadi, 2018; Trottier, 2012).

Daar komt bij dat, voor een groot bereik, men veel volgers moet hebben. Om deze aan zich te binden, moeten politiemensen echter regelmatig (interessante) berichten plaatsen. Het plaatsen van berichten kost echter veel tijd. Ten slotte dient hierbij ook te

worden opgemerkt dat de hoeveelheid volgers niet alles zegt. Wie zijn immers de volgers? Opvallend is dat politiemensen elkaar volgen, om op die manier te zien waar anderen mee bezig zijn. Deze volgers horen echter niet tot de doelgroep waarop politiemensen zich zouden willen richten. Ook wordt maar een (select) deel van de burgers bereikt, bijvoorbeeld alleen burgers die online actief zijn en bijvoorbeeld belangstelling hebben voor de politie (vgl. Grimmelikhuijsen & Meijer, 2015).

In alle drie de basisteams lijkt het plaatsen van berichten via digitale kanalen overwegend afhankelijk te zijn van individuele politiemensen en of zij eraan denken een bericht online te plaatsen om bijvoorbeeld aandacht te vragen voor een bepaalde zaak. Ook de drukte van de dienst lijkt hierbij een rol te spelen. Zo is tijdens de observaties een jeugdagent voornemens om zijn dienst op Instagram vast te leggen voor zijn volgers, maar het komt er uiteindelijk niet van omdat de dienst te druk is en hij geen tijd heeft berichten te maken en te plaatsen. Raadpleging van verschillende accounts ten tijde van het veldwerk op de teams laat zien dat er soms lange tijd geen nieuwe berichten geplaatst worden. Soms worden bij het plaatsen van berichten fouten gemaakt, bijvoorbeeld doordat ondoordacht berichten worden geplaatst die geplande acties kunnen doorkruisen.

Belangrijke constatering is dat basisteammedewerkers die actief zijn op sociale media grotendeels vrijgelaten worden in wat zij op die kanalen plaatsen. Sommige medewerkers hebben wel een social mediatraining gehad en hebben daarin onder andere instructies gekregen over wat voor soort berichten beter wel of niet te plaatsen. Ook bestaat er landelijk beleid over het gebruik van sociale media. In de dagelijkse gang van zaken worden basisteammedewerkers echter in belangrijke mate vrijgelaten in wat zij online plaatsen. Op het moment dat er een fout wordt gemaakt (bijvoorbeeld er wordt privacygevoelige informatie prijsgegeven, er wordt een mening over een maatschappelijk thema gegeven of er wordt een bericht geplaatst dat andere berichtgeving doorkruist) dan worden zij daar van hogerhand op aangesproken en worden berichten verwijderd. Bijvoorbeeld op basisteam II werd door een aantal medewerkers een regenboogvlag online geplaatst op hun account. Dit ligt in het werkgebied van dit basisteam echter gevoelig omdat er zwaar gelovige gemeenschappen in het gebied zijn die hiermee problemen hebben. De vlaggen zijn vervolgens weggehaald vanuit de overweging dat de politie er is voor iedereen en daarom geen standpunt inneemt in maatschappelijk gevoelige discussies.

Sommige teamleden merken dat zij worden gewantrouwd bij het gebruik van sociale media of zijn aangesproken op berichten die zij online hebben geplaatst. Door deze ervaringen is een deel van de basisteammedewerkers niet (meer) actief op sociale mediakanalen voor het werk. Ook lijken zij huiverig te zijn geworden fouten te maken en willen daarom van deze kanalen geen gebruik (meer) maken.

Ten slotte wordt hier geconstateerd dat de digitale kanalen overwegend worden gebruikt door de politie om informatie te zenden en dat er weinig directe interactie via

die kanalen plaatsvindt. Dit bevestigt constatering in eerder onderzoek dat sociale media overwegend worden gebruikt als extra kanaal om informatie te zenden, waardoor de betrokkenheid van burgers niet wordt vergroot (vgl. Crump, 2011; Bullock, 2018).

4.5.2 *Persoonlijke contacten en fysieke aanwezigheid*

Dit onderzoek laat zien dat veel politiemensen het onvoldoende vinden als zij alleen of overwegend contact met burgers en partners hebben via digitale middelen. Zij wijzen hierbij op het belang van persoonlijke contacten. Alleen of overwegend online contacten met burgers en partners heeft volgens hen negatieve gevolgen, omdat contacten oppervlakkiger blijven, emoties minder snel worden waargenomen en daarop minder snel kan worden ingespeeld. De politie komt daardoor volgens deze basisteamedewerkers te veel op afstand te staan van burgers. Een Service & Intake medewerker geeft het volgende voorbeeld:

‘Met takelbedrijven hadden wij voorheen altijd persoonlijk contact, en vaak een vaste contactpersoon en moesten we een brief sturen wanneer een auto kon worden vrijgegeven. Nu kan dat gewoon digitaal met een mailtje naar het bedrijf. (...) Gevolg hiervan is dat het mailtje gemakkelijk kan worden weggegooid of ze het kunnen laten staan. Als je persoonlijk, bijvoorbeeld over de telefoon, een afspraak had gemaakt, had iemand zich verantwoordelijk gevoeld. Dat is nu minder het geval.’

Dit betekent dat persoonlijke contacten en fysieke aanwezigheid in de wijk nog steeds onverkort als belangrijk worden gezien, al is het maar omdat slechts een deel van de wijkbewoners via sociale media worden bereikt. Verschillende wijkagenten zeggen daarom regelmatig te proberen fysiek in de wijk aanwezig te zijn, bijvoorbeeld door ‘heel veel op de fiets of te voet’ de wijk in te gaan, of ‘op een bankje te gaan zitten in de buurt’. In de praktijk blijkt dit echter vaak niet te worden gerealiseerd. Verschillende factoren spelen hierbij een rol. Zo blijkt tijdens dit onderzoek regelmatig dat wijkagenten niet toekomen aan het wijkwerk en fysieke aanwezigheid in hun wijk omdat zij (soms als gevolg van roosterproblemen) noodhulpdiensten moeten doen. Bovendien is sprake van een al langer gesignaleerde groeiende afstand tussen politie en bevolking, met name als gevolg van schaalvergroting en sluiting van bureaus (vgl. Terpstra, Fyfe & Salet, 2019). Daarnaast speelt de digitalisering hierbij een rol. Zo legt een wijkagent (team I) uit dat veel van de werkzaamheden via de e-mail binnenkomen en hij eerst de e-mails moet afhandelen. Pas nadat hij alles via de e-mail heeft afgehandeld, kan hij de wijk in. Hij concludeert dan ook: ‘Dus we zijn ook zelf minder in de wijk aanwezig.’ Bovendien wordt in veel gevallen, waaronder in geval van digitale criminaliteit, verwacht dat de burger online aangifte doet, waardoor directe, persoonlijke contacten bij de aangifte ontbreken, met als gevolg dat vaak relevante informatie in de aangifte ontbreekt (vgl. Terpstra et al., 2016; Terpstra, 2018; Terpstra, Fyfe & Salet, 2019). Hiermee dreigen digitale kanalen een vervanging te worden van de persoonlijke, directe en fy-

sieke contacten en slechts in beperkte mate een hulpmiddel om fysieke nabijheid en persoonlijke contacten te bevorderen.

Politie mensen constateren dat niet alleen in contacten tussen burgers onderling sprake is van verruiming, maar ook tussen burgers en politie. Politie mensen merken dat burgers zich steeds sneller onvriendelijk of ronduit beledigend naar hen toe uiten en sneller klagen over de politie. Daarnaast wordt door sommige politie mensen opgemerkt dat burgers meer moeite hebben om een fatsoenlijk gesprekje aan te knopen. Zij merken op dat dit ook voor (met name jonge) politied medewerkers geldt. Zij lijken de kunst van het aanknopen van een praatje te verleren door de digitalisering (vgl. Turkle, 2015):

‘Laatst was ik met twee studenten. We gingen naar [plaatsnaam] toe. Daar heb je veel ondermijning via havens. Ik wijs op twee oude mannetjes die op een bank zitten en zeg tegen die twee studenten: Kijk, die twee, die zijn hier volgens mij elke dag. Die mannen, die zien alles, die horen alles, die weten alles. Daar kun je je informatie weghalen. Oh? Ik zeg: Nou, rij er maar eens even naartoe en begin maar eens een praatje. Een praatje? Nou, wat moet ik dan zeggen? Nou, begin dan gewoon met: Hallo, hoe gaat het? En dan zie je wel hoe het gesprek loopt. Oh, oh. Nou, het raam ging maar zo’n stukje [een kier-tje] naar beneden. Hallo? [aarzelend] Huh? [bars] Hoe gaat het? Goed. Oh. Einde gesprek. Dan doe ik mijn raampje naar beneden en ik zeg: Ja mannen, dat is even schrikken, zo even de politie. Oh, we schrikken niet zomaar hoor. Nee, dat had ik ook niet verwacht. Maar even een heel ander dingetje, dit is jullie dagelijkse ritueel toch? Nou, dagelijks, dagelijks. Maar je gaat me niet vertellen dat jullie hier niet regelmatig zitten. Ja, dat wel. Ik zeg: dat is toch uniek, dat de politie hier zomaar voor je stopt en dat alles waar je je aan irriteert, dat je dat gewoon kunt vertellen. Nou, dan sta je hier niet goed. Ik zeg, oh, waar moeten we dan staan? Dan moet je daar in die hoek staan want daar staan ze altijd te dealen. Zo moeilijk is het niet. Maar je merkt gewoon dat de gsm-generatie, die vindt communiceren een stuk moeilijker.’

Ten slotte merken politie mensen op dat relaties met externe partners weinig zijn veranderd door digitalisering. De communicatie met externe partners, zoals met scholen of woningbouwcorporaties, verloopt voor een deel digitaal, maar zij zeggen dat dit niet ten koste gaat van de persoonlijke relaties met partners. Zij menen dat bijvoorbeeld door de mogelijkheid om ook via WhatsApp te communiceren er gemakkelijk contact kan worden opgenomen met elkaar en meer over privé zaken wordt gesproken. Bijvoorbeeld over vakanties of gebeurtenissen in de persoonlijke levenssfeer wordt dan online gesproken, wat de directe ontmoetingen ook weer gemakkelijker kan maken. Eerder onderzoek laat echter zien dat de relaties met externe partners de laatste jaren afstandelijker zijn geworden onder andere doordat de communicatie digitaal verloopt en dat verschillende partijen, waaronder de politie, zich terugtrekken uit lokale samenwerkingsverbanden (Terpstra et al., 2016).

Daarnaast is volgens basisteammedewerkers weinig veranderd met betrekking tot de samenwerking tussen de politie en externe partners onder invloed van digitalisering. Op het gebied van voorlichting op scholen bijvoorbeeld met betrekking tot cyberpessten en sexting, wordt deze in sommige gevallen door de politie op zich genomen, maar overwegend wordt de verantwoordelijkheid hiervoor bij de scholen of andere instanties gelegd. Dit sluit aan bij bevindingen uit eerder onderzoek dat de politie zich in mindere mate bezighoudt met preventie (Terpstra et al., 2016).

4.6 Gebiedsgebonden werken in een digitale samenleving

Eerder werd onderscheid gemaakt tussen vijf kenmerken van het gebiedsgebonden politiewerk (Terpstra, 2008). In deze paragraaf wordt nagegaan in hoeverre en op welke wijze deze kenmerken in de basisteams terugkomen bij het gebiedsgebonden werken in een digitale samenleving. Hierbij wordt voortgebouwd op de hiervoor beschreven empirische bevindingen.

Het eerste kenmerk van gebiedsgebonden politiewerk is het streven naar nabijheid en aanspreekbaarheid voor burgers en het opbouwen van gedetailleerde informatie over wat in de wijk speelt. Op welke wijze geven de drie basisteams hieraan invulling in een digitale samenleving? Bij de beantwoording van deze vraag is van belang de constatering dat (fysieke) nabijheid en benaderbaarheid nog steeds als zeer belangrijk worden gezien in de drie basisteams. Politie mensen vinden het onwenselijk dat digitale contacten de persoonlijke, directe contacten met burgers zouden vervangen. Zij benadrukken daarom dat die directe, persoonlijke relaties met burgers nog steeds heel belangrijk worden gevonden, onder andere om informatie te verzamelen over wat speelt in het gebied. Doordat veel van wat zich digitaal afspeelt afgeschermd is, wordt juist gewezen op de noodzaak van offline contacten om informatie te verzamelen over wat zich ook online afspeelt. Hoewel het belang van deze nabijheid en aanspreekbaarheid in de fysieke wereld nog steeds wordt gezien en onder andere wijkagenten proberen die contacten tot stand te brengen, zijn er verschillende factoren die realisatie hiervan in de praktijk belemmeren. Daarbij is allereerst de al langer gesignaleerde groeiende afstand tussen politie en bevolking van belang. Ook in dit onderzoek zijn hiervoor aanwijzingen gevonden, ook al richtte het onderzoek zich hier niet direct op. Zo valt op dat veel wijkagenten regelmatig niet toekomen aan het wijkwerk als gevolg van roosterproblemen. Daarnaast speelt de digitalisering hierbij een belangrijke rol. Digitalisering heeft voor een deel de fysieke, directe en persoonlijke contacten vervangen. Digitalisering bevordert persoonlijke contacten slechts in beperkte mate. Er zijn in dit onderzoek wel enkele initiatieven geconstateerd. Zo maakt een wijkagent zijn aanwezigheid in de wijk via sociale media kenbaar, waardoor hij meer mensen probeert te bereiken dan alleen via de fysieke weg. Ook worden soms onlinesprekuren of digitale chatsessies georganiseerd, waarbij burgers onder andere gelegenheid hebben vragen te stellen of informatie te delen. Politie mensen worden hierin echter grotendeels vrijgelaten en initiatieven hangen dan ook in grote mate af van individuen.

Door de teams wordt, ondanks dat uit ander onderzoek blijkt dat de effecten beperkt zijn, wel geprobeerd via digitale kanalen het vertrouwen van burgers in de politie te vergroten en de meldingsbereidheid van burgers te bevorderen. De initiatieven die hiertoe worden ontplooid, maken echter niet altijd een professionele indruk. De medewerkers die actief zijn op sociale media worden hierbij ook grotendeels vrijgelaten. Medewerkers bepalen zelf welke berichten zij plaatsen, waarbij soms de relevantie en meerwaarde onduidelijk is. Indien zij echter fouten maken, bijvoorbeeld in verband met de privacy van burgers, worden zij daarop aangesproken of worden berichten verwijderd. Dit heeft verschillende medewerkers afgeschrikt verder nog actief te zijn op sociale media.

Bovendien zitten aan het gebruik van sociale media beperkingen. Zo wordt slechts een deel van de burgers of de wijk bereikt. Immers, veelal moeten burgers zelf online actief zijn en ook op het idee komen of het interessant vinden om de wijkagent te volgen op Instagram. Een groot aantal volgers van een wijkagent zegt bovendien weinig over het daadwerkelijke bereik in de wijk en over de vraag of burgers actief betrokken worden bij het oplossen van onveiligheidsproblemen.

Ten slotte wordt sociale media door de basisteams overwegend gebruikt om informatie te zenden, veelal gericht op het verbeteren van het imago van de politie. Idee hierachter is dat dit de informatiepositie ten goede zal komen. In de praktijk zijn politiemensen echter maar beperkt in staat alle berichten op sociale media bij te houden en erop te reageren. Zo hebben politiemensen die op sociale media actief zijn niet altijd tijd tijdens hun dienst om te reageren of berichten te plaatsen. Dit komt dan vaak nog na afloop van de dienst op hun bordje of gebeurt simpelweg niet.

Een tweede kenmerk van het gebiedsgebonden politiewerk betreft een brede probleemoriëntatie. Uit dit onderzoek blijkt dat de onderzochte basisteams in beperkte mate een gerichte aanpak hebben ontwikkeld van problemen die gepaard gaan met de digitalisering van de samenleving. Een deel van de basisteamed medewerkers krijgt nauwelijks met dergelijke problemen te maken in het dagelijks werk of houdt zich ervan afzijdig. De aanpak van digitale problemen berust bij een beperkt deel van de teamleden en hangt ook in grote mate af van hun kennis van digitale problemen en technieken. Een groot deel van de teamleden houdt zich van digitale problemen en digitale kanalen afzijdig. De volgende omstandigheden lijken dit ook mogelijk te maken. Allereerst wordt in alle drie de basisteams veel tijd besteed aan het afhandelen van meldingen en incidenten en is sprake van druk op de capaciteit voor het wijkwerk door het primaat van noodhulp. Dit maakt het mogelijk voor teamleden die weinig affiniteit hebben 'met het digitale' de problemen te omzeilen of te negeren, er is immers altijd wel weer een nieuwe melding. Daarnaast is van belang dat de basisteams de verantwoordelijkheid voor sociale media en de problemen die zich online afspelen vaak bij een beperkt aantal teamleden neerleggen. Hoewel de gedachte hierbij mogelijk is dat enkele gespecialiseerde medewerkers hun kennis en enthousiasme aan collega's overdragen, blijkt dit in de praktijk nog maar beperkt het geval. De komst van de digitale wijkagent op twee van de drie basisteams past hierbij. Hoewel het werk van de digitale

wijkagenten overwegend positieve reacties oplevert in de basisteams, lopen de verwachtingen en meningen over de taken van de digitale wijkagent uiteen. Bovendien lopen de digitale wijkagenten tegen verschillende organisatorische, juridische en technische knelpunten en beperkingen aan bij de invulling van hun taken en werkwijzen.

Het derde kenmerk van gebiedsgebonden politiewerk is preventie. Ook ten aanzien van preventie van problemen met een digitale component geldt dat hieraan binnen de basisteams weinig systematisch aandacht wordt besteed en in grote mate afhangt van een enkele individuele medewerker. Naar aanleiding van concrete incidenten wordt op individueel niveau wel aandacht besteed aan het voorkomen van problemen in de toekomst. Zo worden bijvoorbeeld stop-gesprekken gevoerd naar aanleiding van online bedreigingen of krijgen slachtoffers tips om te voorkomen dat zij nogmaals slachtoffer worden van bijvoorbeeld online stalking of oplichting. Dit heeft dus vooral een reactief karakter. Preventie van problemen met een digitale component gericht op (groepen) burgers in zijn algemeenheid, is vaak afhankelijk van de vraag of individuele medewerkers hiertoe initiatief nemen. Vaak wordt aangegeven dat 'studenten' zich wel bezighouden met preventie, maar dat de gebruikte methoden daarbij niet zijn veranderd. Dat betekent dat nog steeds gebruik wordt gemaakt van bijvoorbeeld tekstkarren op straat om burgers te waarschuwen voor bepaalde zaken. Ook online worden soms preventietips gegeven, maar dit hangt vaak af van de vraag of de betreffende medewerker die ergens mee te maken krijgt, bedenkt dat het bericht zich leent voor sociale media. Daarnaast wordt berichtgeving afkomstig van landelijk of eenheidsniveau eenvoudig gekopieerd naar de eigen sociale mediakanalen, zonder dat hier een lokale afweging achter zit. Geconcludeerd wordt dat op het gebied van preventie wel initiatieven worden ontplooid, maar dat het binnen de basisteams een ondergeschoven kindje is geworden. Bijvoorbeeld voorlichting op scholen over onder andere sexting en online pesten wordt in beperkte mate gedaan en wordt vaak niet als taak van de politie gezien. Op de basisteams wordt daarnaast wel geprobeerd op meer proactieve wijze informatie te verzamelen over mogelijke of ophanden zijnde (digitale) problemen. Bijvoorbeeld de digitale wijkagent speelt hierin een rol. Ook tijdens sommige evenementen wordt getracht (realtime) informatie te verzamelen over mogelijke problemen. Een van de doelen hierbij is het voorkomen van problemen. De basisteams doen dit nog maar in beperkte mate en zijn hierbij vooral afhankelijk van andere afdelingen in hun organisatie, zoals de DRIO (waaronder het TOOI). Bij de initiatieven die de basisteams op dit gebied ontplooiën, zoals de inzet van een digitale wijkagent, treden verschillende knelpunten op. De dynamiek van de problemen (snelheid, onvoorspelbaarheid enzovoort), veroorzaakt door de digitalisering maakt het voor de basisteams moeilijk om 'aan de voorkant van een probleem te komen'. Om op een goede manier op internet te zoeken naar relevante informatie is kennis van zaken nodig. In veel gevallen ontbreekt die 'knowhow' echter en is de kennis geconcentreerd bij enkele medewerkers. Van de mogelijkheden die de digitalisering de politie hierbij biedt, bijvoorbeeld analyseren van trends door middel van sociale media, wordt nog maar weinig gebruikgemaakt. Een belangrijk probleem is dat online veel is afgeschermd en dat daar online niet zomaar

toegang toe kan worden verkregen. Het gebruik van fake-accounts door de politie is hierbij niet zomaar toegestaan. Juridische regels staan daaraan in de weg. Toch zien sommige politiemensen zich genoodzaakt hiervan gebruik te maken, niet met opsporingsdoeleinden, maar om zicht te krijgen op wat zich in hun wijk afspeelt. Ook mag bijvoorbeeld niet alle online verzamelde informatie zomaar worden opgeslagen en bewaard, maar ook dit wordt wel gedaan om beter zicht te krijgen op wat zich online afspeelt. Onder meer vanwege deze beperkingen benadrukken verschillende politiemensen dat de persoonlijke, directe contacten en fysieke aanwezigheid belangrijk zijn om ook over online gebeurtenissen informatie te kunnen verzamelen.

Het vierde kenmerk van gebiedsgebonden politiewerk betreft het bevorderen van betrokkenheid van burgers bij het oplossen van problemen in de wijk. Uit dit onderzoek blijkt dat de basisteams met behulp van sociale mediakanalen proberen burgers politiewerk te laten zien in de hoop dat de meldingsbereidheid hierdoor wordt vergroot en burgers informatie geven waarmee het politiewerk wordt geholpen. In dit onderzoek zijn door basisteammedewerkers verschillende positieve ervaringen hiermee naar voren gebracht. Echter, hier wordt ook geconstateerd, in overeenstemming met eerder onderzoek, dat sociale media door de politie vooral gebruikt worden om informatie te zenden. Het benaderen van burgers via digitale kanalen levert soms zoveel informatie of reacties op dat de tijd ontbreekt die te analyseren en overal op te reageren. Zoals hiervoor geconstateerd, lukt dat op de basisteams niet altijd. Bovendien lijkt de betrokkenheid van burgers bij het oplossen van de problemen overwegend op abstracte wijze (door via onlinekanalen problemen kenbaar te maken) te worden gestimuleerd en vooral wanneer politiemensen daaraan zelf behoefte hebben. Online moet immers niet te veel (irrelevante) informatie worden verkregen, want daarvoor is te weinig tijd om op te reageren. Daar komt bij dat op deze wijze slechts een deel van de bevolking wordt bereikt. Onder meer hierom wordt door basisteammedewerkers het belang van fysieke aanwezigheid en benaderbaarheid in de wijk benadrukt, echter in de praktijk wordt dit niet altijd gerealiseerd.

Ook zijn in verschillende buurten in de onderzochte basisteams whatsappgroepen actief. Deze groepen kunnen zorgen voor ‘verbinding’ in de wijk tussen bewoners, maar zouden ook samenwerking met de politie op gang kunnen brengen. Het initiatief voor deze groepen ligt doorgaans niet bij de politie. Bovendien is de betrokkenheid van politiemensen bij dit soort groepen vaak op afstand.

Ten slotte het vijfde kenmerk van het gebiedsgebonden politiewerk is samenwerking met partners. Uit dit onderzoek blijkt dat de problemen die in samenwerkingsverbanden worden aangepakt door de digitalisering niet ingrijpend zijn veranderd. Het gaat in de wijken vooral om leefbaarheid en veiligheid. Daarbij komen wel problemen naar voren met een digitaal karakter (zoals sexting, online oproepen tot openbare-ordeverstoringen enzovoort), maar de aanpak is hierbij volgens basisteammedewerkers niet veranderd. Ook is geen verandering zichtbaar met welke partijen wordt samengewerkt. Het zijn veelal de gemeente, woningbouwcorporaties, hulpverleningsinstanties en

scholen waarmee wordt samengewerkt. Van samenwerking opgezet specifiek met het oog op de aanpak van digitale problemen is nauwelijks sprake. Er is één initiatief naar voren gekomen van een digitale wijkagent die samenwerking opzoekt met een verzekeringsmaatschappij. Zijn veronderstelling is dat verzekeringsmaatschappijen regelmatig te maken krijgen met slachtoffers van oplichtingspraktijken. Hij wil daarom met een verzekeringsmaatschappij een voorlichtingscampagne opzetten om burgers (zowel jongeren als ouderen) te kunnen wapenen tegen oplichting. Op het moment van onderzoek stond dit initiatief echter nog in de kinderschoenen.

Relaties met externe partners verlopen deels via digitale weg. Door verschillende politiemensen wordt daarbij gewezen op het risico dat te veel en ook privacygevoelige informatie wordt gedeeld. Hoewel de basisteammedewerkers in dit onderzoek stellen dat de relaties met externe partners door digitalisering nauwelijks zijn veranderd, laat eerder onderzoek zien dat de relaties met externe partners de laatste jaren afstandelijker zijn geworden onder andere doordat de communicatie digitaal verloopt en dat de politie zich terugtrekt uit lokale samenwerkingsverbanden (Terpstra et al., 2016; Terpstra, 2019).

4.7 Slot

Dit onderzoek laat zien dat de digitalisering van de samenleving gevolgen heeft voor het politiewerk op de basisteams. Het gaat echter te ver om te stellen dat het politiewerk er compleet door is veranderd. De problemen in de samenleving waarmee basisteams te maken krijgen, zijn nog steeds dezelfde, alleen hebben ze vaker een digitaal jasje. Niet alleen criminaliteit speelt zich online af, ook sociale problematiek of openbare-ordeproblemen kennen digitale aspecten. De 'echte cybercrime' waarbij sprake is van misdrijven van 'device tot device' zijn nieuw, maar de basisteams krijgen daarmee maar weinig te maken. Belangrijker lijkt dan ook te zijn voor de basisteams dat niet zozeer de problemen zijn veranderd, maar dat vooral de dynamiek van de problemen is veranderd.

Op basis van dit onderzoek moet worden geconstateerd dat de drie basisteams nog maar in beperkte mate specifieke strategieën hebben ontwikkeld om met die (dynamiek van die) problemen om te gaan. De werkwijze lijkt in grote mate overeen te komen met werkwijzen bij de aanpak van 'analoge problemen'. Initiatieven om de problemen aan te pakken, vroegtijdig te kunnen signaleren of te voorkomen staan nog in de kinderschoenen en maken vaak een weinig professionele indruk. In veel gevallen ontbreekt (technische) 'knowhow'. Bovendien zijn initiatieven vaak afhankelijk van individuen en hun belangstelling voor het thema.

De verwachtingen op de basisteams van de mogelijkheden die digitalisering biedt om informatie te verzamelen, relaties met burgers, bedrijven en externe partners op te bouwen en te onderhouden, zijn hoog. Dit onderzoek laat echter zien dat deze mogelijkheden diverse beperkingen, voor- en nadelen, soms onbedoelde neveneffecten en de nodige knelpunten kennen.

5 Gebiedsgebonden politie in superdiverse wijken

In dit hoofdstuk staat de vraag centraal hoe het gebiedsgebonden politiewerk in de praktijk plaatsvindt in stedelijke wijken waar de bevolking een grote diversiteit kent naar herkomst. Daartoe wordt eerst een beschrijving gegeven van de twee wijken waar dit deel van het onderzoek plaatsvond (paragraaf 5.1) en van de twee onderzochte basisteams (paragraaf 5.2). Vervolgens wordt per team ingegaan op de belangrijkste elementen van de door de basisteams gehanteerde werkwijzen (paragraaf 5.3). Daarna komt de vraag aan bod hoe verschillende van de belangrijkste kenmerken van deze wijken, zoals een grote diversiteit van de bevolking, doorwerken in het gebiedsgebonden werk en welke specifieke vragen dat voor het politiewerk met zich meebrengt (paragraaf 5.4). Tot slot van dit hoofdstuk wordt nagegaan hoe in de context van deze wijken de vijf eerdergenoemde kenmerken van gebiedsgebonden politiewerk in de praktijk worden ingevuld (paragraaf 5.5).

5.1 Twee wijken: superdiversiteit en achterstand

5.1.1 *Wijk I*

Het werkgebied van het eerste basisteam is gelegen in een van de grote steden van Nederland. In totaal wonen in dit gebied ruim 65.000 mensen. Het gebied heeft hoofdzakelijk een woonfunctie, met enkele kleine bedrijventerreinen. Het valt uiteen in negen verschillende wijken. Deze verschillen onderling van karakter. Deels hangt dat samen met hun (bouw)geschiedenis en de samenstelling van het woningbezit. Zo zijn de wijken in verschillende periodes gebouwd, lopend van begin twintigste eeuw tot de jaren zeventig. In het noordelijk deel van het werkgebied (in de richting van het stadscentrum), bevinden zich vooral oudere huurwoningen die meestal particulier eigendom zijn, vaak van pandjesbazen. In het zuidelijk deel van het werkgebied, deels gescheiden door een groot park, zijn vooral naoorlogse huurwoningen die overwegend eigendom zijn van woningcorporaties. In het werkgebied van dit basisteam bevinden zich daarnaast een groot winkelcentrum met een regionale functie en twee locaties waar veel evenementen plaatsvinden.

Het werkgebied van dit basisteam kent al enkele decennia een cumulatieve ernstige sociale problemen. Om deze reden viel dit gebied in de jaren na 2007 onder het beleid van de zogenaamde vogelaarwijken. De afgelopen jaren bestaat een speciaal landelijk beleidsprogramma om dit gebied een '*positieve impuls*' te geven.

De in dit gebied gelegen wijken kennen min of meer typerende patronen van vestiging en vertrek. Mensen die nieuw in de stad (of zelfs in Nederland) komen wonen (de laatste jaren vooral afkomstig uit Midden- en Oost-Europa), kunnen in het noordelijk deel gemakkelijker een woning krijgen, omdat daar geen huurvergunning wordt gevraagd en niet wordt gewerkt met wachtlijsten. De bedragen die hier worden gevraagd voor een woning, appartement of kamer, liggen echter hoog: een bedrag van € 400 tot € 500 per maand voor een kamer van drie bij vier meter is hier gebruikelijk. Soms worden hier appartementen opgedeeld in kleinere hokken, waarin mensen op basis van een rooster een bed beslapen. Het gevolg is een concentratie van mensen met een marginale maatschappelijke positie, die vaak weinig betrokken zijn bij hun (tijdelijke) woonomgeving. Het verloop in dit deel van de wijk is dan ook groot.

In het andere deel van dit werkgebied, ten zuiden van het park, is meer sprake van vaste bewoning. Toch vertrekken ook hier al jaren veel bewoners naar omliggende gemeenten, een patroon dat in het noorden van het gebied al eerder op grote schaal voorkwam. Gevolg daarvan is dat over de afgelopen decennia een ingrijpende verandering van de bevolkingssamenstelling plaatsvond, waarbij een groot deel van de oorspronkelijke bewoners vertrok. Dit ging gepaard met een aanmerkelijke culturele verandering: van een tamelijk homogene arbeidersbuurt naar een grote diversiteit aan bewonersgroepen met uiteenlopende leefstijlen. Vooral in het noordelijke deel van dit gebied zijn de oorspronkelijke bewoners niet meer dan een (sterk vergrijsde) minderheid, ongeveer een vijfde van de bevolking. Zij hebben hun leefomgeving sterk zien veranderen en lijken zich in hun eigen woongebied vaak ontheemd te voelen.

In de loop der tijd hebben zich leden van verschillende groeperingen in dit gebied gevestigd, eerst vooral Turken en Marokkanen, later ook mensen van Surinaamse en Antilliaanse afkomst en nog weer later onder meer Polen, Bulgaren en Roemenen die zeker in eerste instantie hier kwamen in verband met seizoensarbeid. Het aandeel van de verschillende groeperingen verschilt per wijk, maar over het algemeen kent de bevolkingssamenstelling een grote diversiteit, waarbij geen enkele groepering de meerderheid vormt (zie tabel 1). In de zuidelijk gelegen wijken hebben de autochtone bewoners een wat groter aandeel van de bevolking dan in de noordelijke wijken, oplopend tot ruim veertig procent. In elk van deze gebieden is echter sprake van een aanmerkelijk verlies aan sociale cohesie en binding van bewoners, zowel onderling als aan hun wijk. Vooral in de wijken met een groot verloop is de cohesie zeer gering. Voor zover er contacten zijn tussen bewoners, beperken deze zich in de regel tot de eigen (etnische) groepering.

Tabel 1. Aandeel van verschillende bevolkingsgroeperingen in totaal van bevolking woonachtig in werkgebied van basisteam I (Bron: Bewerkte cijfers ontleend aan statistiek van gemeente)

Bevolkingsgroep	Aandeel bevolking in hele gebied basisteam I (in percentage)
autochtoon	36
Surinaams	11
Antilliaans	7
Turks	9
Marokkaans	7
Overige niet-westerse achtergrond	13
Uit EU-landen (m.n. Polen, Bulgarije en Roemenië)	12
Overige westerse achtergrond	4

Gelet op de bevolkingssamenstelling mag deze wijk dan ook worden beschouwd als superdivers. Daar is nog meer reden voor als ook rekening wordt gehouden met de soms grote verdeeldheid en tegenstellingen binnen afzonderlijke etnische groeperingen. Zo spelen hier niet lang voor het veldwerk sterke tegenstellingen binnen de Turkse gemeenschap tussen Erdoğan- en Gülen-aanhangers.

Sommige delen van dit gebied hebben een tamelijk slechte reputatie. Dat geldt vooral voor enkele noordelijk gelegen wijken. Eind jaren negentig tot ongeveer een jaar of tien geleden werd dit gebied gekenmerkt door een opeenhoping van problemen, zoals drugshandel op straat, drugspanden, aanwezigheid en overlast van verslaafden, louche huisbazen, illegale bewoning en veel criminaliteit waaronder inbraken, straatroof en geweld. Bewoners voelden zich hier vaak onveilig en bedreigd. Bovendien was sprake van verloedering van de leefomgeving.

Sinds ongeveer tien jaar geleden is sprake van geleidelijke verbetering van de situatie in dit gebied, mede dankzij een geconcentreerde aanpak van de problemen. Nieuwbouw en renovatie maakten dat een deel van de problematische panden verdween. Bovendien zijn de zichtbare drugshandel en de daarmee verbonden overlast aanzienlijk verminderd. Het niveau van de geregistreerde criminaliteit heeft zich aanmerkelijk verbeterd. Bovendien zijn maatregelen genomen ter verbetering van onderwijs en toeleiding naar de arbeidsmarkt. Verschillende van de geïnterviewden wijzen er echter op dat de onveiligheidsgevoelens van bewoners en de reputatie van het gebied zich aan deze verbeteringen nog niet hebben aangepast.

5.1.2 *Wijk II*

De tweede wijk maakt ongeveer de helft uit van het werkgebied van het tweede basisteam en is eveneens gelegen in een van de grote steden in Nederland. In deze wijk, gebouwd tussen 1961 en 1970, wonen anno 2020 ruim 34.000 mensen. Driekwart van het woningbestand bestaat hier uit (hoge) galerijflats, onderbroken door relatief kleine

stukken met eengezinswoningen. Tussen de hoge flats is veel openbaar groen. De wijk wordt doorsneden door brede, vaak kaarsrechte wegen. De wijk kent een groot winkelcentrum, met in de buurt enkele kantoorgebouwen. Aan de noordzijde van de wijk bevindt zich een groot bedrijventerrein waar ongeveer tweehonderd bedrijven zijn gevestigd, vooral in de autobranche.

Ruim twee derde van de woningen in deze wijk bestaat uit (relatief goedkope) huurwoningen en is eigendom van verschillende woningcorporaties. Slechts een vijfde van de woningen in dit gebied is koopwoning (tegenover landelijk 57,2 procent). Sinds ongeveer tien jaar vindt in deze wijk weer nieuwbouw plaats, waarbij op enkele plekken de inmiddels verouderde flats zijn afgebroken.

De eerste generatie bewoners in deze wijk bestond voor het overgrote deel uit gezinnen met kleine kinderen uit de maatschappelijke middenlaag. Sinds die tijd hebben zich belangrijke veranderingen voorgedaan in de bevolkingssamenstelling van de wijk. Dit komt onder meer tot uiting in het feit dat dit gebied het karakter heeft gekregen van een achterstandswijk. Het gemiddeld jaarinkomen per inwoner is anno 2020 verreweg het laagste van alle wijken in deze gemeente en ligt op minder dan twee derde van het landelijk gemiddeld jaarinkomen.

Sinds de jaren tachtig zijn hier steeds meer mensen komen wonen die worden gerekend tot etnische minderheden. In 2020 hoort meer dan zestig procent van de bewoners hiertoe. Onder hen is de Marokkaanse groepering verreweg het grootste (ruim veertig procent van de hier wonende allochtonen). Daarna volgen op enige afstand de Turkse en Surinaamse groepering en een groot aantal andere groeperingen, waaronder Antillianen, Afghanen, Eritreeërs, Nigerianen en Somaliërs, die overigens in deze wijk alle beperkt van omvang zijn. Tegelijk is al enige decennia een proces gaande waarbij mensen die het zich kunnen veroorloven naar elders vertrekken. De laatste tien tot vijftien jaar doet dit verschijnsel zich niet alleen voor onder autochtonen, maar ook steeds meer onder etnische minderheden. Zij vertrekken onder meer naar een eengezinswoning in een van de Vinex-locaties in deze regio.

Tabel 2. Aandeel van verschillende bevolkingsgroeperingen in totaal van bevolking in Wijk II (Bron: Bewerkte cijfers ontleend aan Allecijfers.nl))

Bevolkingsgroep	Aandeel bevolking in wijk II (in percentage)
autochtoon	40
Surinaams	4
Antilliaans	1
Turks	9
Marokkaans	24
overige niet-westerse achtergrond	13
overige westerse achtergrond	10

Onder de jeugdige bevolking is het aandeel van 'niet-westerse migranten' (de term gebruikt in de statistieken) overigens veel hoger. Dat komt onder meer omdat het au-

tochtone deel van de wijkbewoners (ongeveer veertig procent) sterk is vergrijsd en omdat onder allochtonen veel gezinnen zijn met kinderen. Dit heeft overigens tot gevolg dat in de wijk veel 'zwarte scholen' zijn, waarop slechts weinig leerlingen zitten afkomstig uit autochtone kring.

Deze wijk kenmerkt zich door een opeenstapeling van zeer uiteenlopende, vaak ernstige problemen. In interviews wordt vaak geconstateerd dat de problemen in deze wijk aanmerkelijk ernstiger zijn dan in welke andere wijk in deze gemeente dan ook, onafhankelijk van het daarbij gebruikte criterium. Naast armoede gaat het daarbij om problemen als (in willekeurige volgorde) analfabetisme, gebrekkige perspectieven voor jongeren op een succesvolle schoolcarrière en entree op de arbeidsmarkt, al dan niet verborgen criminaliteit (waaronder criminele netwerken die diep in de drugscriminaliteit zitten en bekendstaan als gewelddadig), huiselijk geweld, illegale prostitutie (onder meer van vrouwen uit Oost-Europa), jeugdoverlast en uiteenlopende vormen van jeugdcriminaliteit, openbare-ordeverstoringen, radicalisering (met het probleem van uitreizigers en terugkeerders uit Syrië), relatief veel mensen met psychische, psychiatrische of gedragsproblemen, verschillende vormen van drugseconomie, witwas- en dekmantelbedrijven en tot slot uiteenlopende vormen van fysieke verloedering en verwaarlozing van de wijk, zichtbaar onder meer in vrijwel leegstaande winkelcentra en in de kelders onder sommige van de galerijflats, waar vele sporen zijn te vinden van onder meer brandstichting, inbraak en van mensen die hier blijkbaar slapen en hun rotzooi achterlaten.

Veel van de geïnterviewden maken zich zorgen vooral over het gemak waarin een deel van de hier wonende jongeren de afgelopen jaren de stap lijkt te zetten naar ernstige vormen van criminaliteit, als plofkraken of cocaïnehandel, en het gebruik van vuurwapens.

'Wat ik nu zie, is dat vroeger er vele tussenstappen waren tussen het lidmaatschap van een overlast gevende jeugdgroep en de stap in de ernstige criminaliteit. Dat is voorbij. Het ene moment zitten ze nog in een overlast gevende jeugdgroep en het volgende moment zijn er bij die zich al bezighouden met iets als liquidaties. Dat hebben wij hier (...) begin dit jaar ook gehad, een liquidatie. En dat maakt zo iets een veel groter probleem. Wapens zijn zo gemakkelijk te krijgen voor jongeren hier. En dat is allemaal veel belangrijker natuurlijk dan een groep jongeren die voor overlast zorgt ergens op straat. Er is nog wel een andere reden, als het om jongeren gaat. Je wilt dat proces voor zijn dat ze in de grote problemen komen. Zo'n groep als die daar in café XXX zit, je wilt voorkomen dat ze daar in terechtkomen. De problemen, maar ook de verleidingen hier in de wijk zijn zo groot voor de jeugd.'

De grote mate van diversiteit in de bevolkingssamenstelling valt al direct op straat op. Niet alleen blijkt dit uit de mensen die op straat lopen, maar ook uit het grote aantal voorzieningen (winkels, theehuizen, shishalounges en vele moskeeën voor verschillende bewonersgroepen). Slechts enkele kleine gebieden in deze wijk, vooral met eenge-

zins- en koopwoningen, kennen een meer homogene samenstelling. Hier wonen vooral oudere, autochtone bewoners, soms al vanaf de eerste jaren van de wijk.

Op verschillende plekken in de wijk worden de laatste jaren flats gerenoveerd en afgebroken, worden nieuwe koopwoningen en op één locatie studentenhuysvesting gebouwd en zijn enkele winkelcentra opgeknapt. Op deze wijze hoopt de gemeente deels een antwoord te vinden op de combinatie van een cumulatie van sociale problemen, verloedering van sommige delen van de wijk, de eenzijdige samenstelling van de bevolking en de veroudering van de flats.

Daarnaast heeft de gemeente de afgelopen jaren een achterstandsbeleid gevoerd gericht op deze wijk. Vanaf 2007 was deze wijk een vogelaarwijk. Ook in de jaren daarna zijn verschillende programma's gestart om de leefbaarheid in de wijk te vergroten. Maatregelen zijn genomen of in voorbereiding, onder meer met betrekking tot gezondheid, onderlinge relaties in de wijk, opvoeding en het opgroeien van jeugd, werk en ondernemerschap en veiligheid. Daarbij wordt geprobeerd verschillende partijen te betrekken, de weerbaarheid en participatie van bewoners te versterken, *'laagdrempelige ontmoetingsplaatsen'* te creëren, te komen tot een hulpaanbod *'op maat'* en de *'norm'* in de wijk te herstellen, vooral ten aanzien van jeugdcriminaliteit en -overlast.

5.1.3 *Aspecten van superdiversiteit*

In hoofdstuk 2 zijn enkele dimensies van het brede begrip superdiversiteit onderscheiden. Naast de demografische samenstelling gaat het hier onder meer om wat werd genoemd *'transoriëntatie'* en de *'verborgen wijk'*. Daarnaast werd ingegaan op een verschijnsel dat vaak in samenhang wordt genoemd met superdiversiteit, namelijk interetnische spanningen. Voor elk van deze drie elementen wordt hier nagegaan in hoeverre deze in de twee beschreven wijken een rol spelen. De wijken worden hier niet afzonderlijk beschreven, omdat de overeenkomsten hier tamelijk groot zijn.

Transoriëntatie

In de twee beschreven wijken wonen aanzienlijke aantallen mensen die slechts in beperkte mate georiënteerd zijn op de situatie in Nederland of in hun eigen wijk, straat of flat. Vaak zijn zij meer georiënteerd op familieleden en vrienden die elders op de wereld wonen en/of het land van herkomst. Deze wat in hoofdstuk 2 werd genoemd *transoriëntatie*, komt op allerlei manieren naar voren.

Veel mensen onderhouden dagelijks contact via internet of mobiele telefoon met bekenden en naasten in het land van herkomst of in een ander land waarnaar deze mensen zijn geëmigreerd. Het al in hoofdstuk 2 genoemde verschijnsel van grote aantallen schotelantennes om zenders van elders, zoals Al Jazeera, te kunnen krijgen, is bijvoorbeeld bij veel van de hoge galerijflats in Wijk II nog steeds te zien. Zo constateert een wijkagent in Wijk I hoe sterk de oriëntatie op het land van herkomst bij een deel van de bewoners uit zijn wijk is:

‘Wat mij wel opvalt, is dat als je bij mensen thuiskomt, of het nu een Turkse familie is of Pakistanen, dat maakt geloof ik niet eens zoveel uit, de tv staat altijd aan op een zender uit het land van herkomst. Ze blijven communiceren in hun eigen taal. Ze blijven gewoon in hun eigen wereldje opgesloten. Dat is toch wel een opvallend iets.’

De transoriëntatie komt ook op andere manieren naar voren. Voor een deel van deze mensen geldt dat zij een bestaan hebben dat feitelijk deels in Nederland plaatsvindt en deels in het land van herkomst of elders. Dit geldt bijvoorbeeld voor mensen uit Midden- en Oost-Europa die (af en toe) voor enkele maanden in Nederland zijn om dan weer terug te gaan of een paar maanden in bijvoorbeeld Duitsland te werken. Soms kan er na verloop van tijd een meer permanente vestiging komen, zoals in Wijk I de laatste jaren is gebeurd met vooral Polen. Daarnaast zijn er mensen die tijdelijk in Nederland komen wonen, maar die naar een ander land willen doortrekken. Dit lijkt vooral te gebeuren in Wijk I.

Als deze transoriëntatie bij een aanzienlijk aantal bewoners overheerst, kan dit ertoe bijdragen dat de sociale cohesie in de wijk sterk vermindert. Mensen kennen elkaar dan niet meer, hebben geen idee wie er naast hen woont en groeten elkaar niet, zelfs niet op de galerij of in het trappenhuis. Vooral in gebieden met een sterk verloop onder de bewoners, zoals in het noordelijk deel van Wijk I, wordt de sociale samenhang dan erg gering.

‘Wat ik wel zie, is dat dit een wijk is waar totaal iedere vorm van cohesie is verdwenen. (...) De bewonersgroep die ooit de kern van de wijk uitmaakte, is er niet meer. Die zijn allemaal weggegaan. Wat je nu hebt aan grotere groepen, zoals Polen, Roemenen, Marokkanen, die hebben eigenlijk geen contact met wat er hier gebeurt in de wijk. Dat komt ook omdat er onder de Oostblokkers een enorme doorloop is. Zij komen hier, zitten hier een maand of drie, en dan zijn zij alweer weg.’

Soms is er nog wel een sociaal verband binnen de afzonderlijke groepen, hoewel zich daar soms ook scheidslijnen en tegenstellingen voordoen. Daarnaast zijn er in beide wijken soms kleine gebieden als een straatje of hofje waar de sociale samenhang nog wel groter is.

In de Ontwikkelagenda GGP van de Nationale Politie (De Vries & Henssen, 2018: 23-26) wordt verondersteld dat met de ontwikkeling naar wat wordt genoemd een Wereld in de Wijk spanningen elders op de wereld ook opduiken in de superdiverse wijken van onze steden. Veel geïnterviewde politiemensen kennen hier voorbeelden van. Deze zijn vaak van enkele jaren geleden en hebben opmerkelijk vaak betrekking op Turkse bevolkingsgroepen, zoals de spanningen rond het bezoek van een Turkse minister aan Rotterdam, tussen Turken en Koerden of tussen Erdoğan- en Gülen-aanhangers. Tegelijk benadrukken zij dat dit verschijnsel niet tot de dagelijkse realiteit van hun wijk behoort. Afgaande op de ervaringen van deze wijkagenten beperkt dit verschijnsel zich tot een klein aantal gebeurtenissen (die wel spraakmakend zijn en een legendarische status hebben gekregen) en enkele (kleine) buurten.

Wel wordt soms gewezen op een andere vorm van transoriëntatie, namelijk bij sommige kleine groepen met radicale, religieuze opvattingen. Daarbij komen de leden onder invloed van een prediker of charismatische leider, soms van elders, waarbij relaties ontstaan met personen in het Midden-Oosten. Leden van deze groepen kunnen soms afwisselend daar zijn en in Nederland. De radicale religieuze interpretatie lijkt daarbij een bricolage (Hebdige, 1979) van traditionele opvattingen met meer hedendaagse ideeën. Internet is hierbij een belangrijke bron en middel om de boodschap te creëren en te verspreiden.

Verborgene wijk

In beide wijken lijkt vanuit het perspectief van overheid en andere instanties sprake van een soms 'verborgene wijk' waarop moeilijk zicht is te krijgen. Uiteenlopende omstandigheden dragen daaraan bij, zoals de gebrekkige sociale cohesie van deze wijken, de fragmentering in een groot aantal los van elkaar levende groeperingen, de beperkte mate waarin bewoners gericht zijn op de wijk (zie ook Jennissen et al., 2018), het grote verloop onder bewoners (vooral in delen van Wijk I) en de bouwwijze van de wijk met grote anonieme flatgebouwen (vooral in Wijk II) waar mensen gemakkelijk 'onder de radar' kunnen blijven.

Sommige groeperingen en individuen hebben er belang bij een voor instanties verborgen bestaan te leiden. De motieven daarachter kunnen verschillen. Soms gaat het om het verbergen van problemen achter de voordeur. Zo vertelt een politiemedewerker over een Turkse vrouw die direct na aankomst in Nederland door haar man was opgesloten in huis. Pas toen deze na ongeveer een jaar een keer vergat de deur op slot te doen toen hij wegging, slaagde zij erin naar buiten te komen. Via een passant op straat kwam zij bij de politie. Later bleek niemand in de omgeving van de woning iets te hebben gemerkt van de aanwezigheid van de vrouw. Elders ging het om een persoon die bezig was een aanslag voor te bereiden. Na aanhouding van deze persoon bleek dat burens, winkeliers onder de woning en wijkagent van de aanwezigheid van de man niets hadden gemerkt, laat staan dat zij iets van zijn intenties wisten. In andere gevallen hebben groeperingen en individuen in de wijk er belang bij buiten beeld te blijven omdat zij betrokken zijn bij illegale economische activiteiten, zoals drugshandel, verkoop van illegale sigaretten of illegale prostitutie. Soms gaat dat via winkels, bedrijven of instellingen die hierbij als dekmantel functioneren. Soms gaat het om groepen personen die erin slagen verborgen te blijven. Zo is er een van de wijken sprake van een groep Oost-Europeanen die een tijdlang in de omgeving voor veel diefstal zorgt. Het vermoeden bestaat bij de politie dat zij ergens in de wijk verblijven, vermoedelijk in een van de vele onderhuurpanden, maar onduidelijk is waar.

Soms kan angst een reden zijn waarom mensen in de wijk zich verborgen houden of niet het 'achterste van hun tong' laten zien. Ook gevoel van bedreiging of gebruik van geweld tegen mensen die 'praten', kan hierbij een rol spelen. Onderlinge spanningen, chantage, uitbuiting en criminele activiteiten kunnen dan onder de oppervlakte van de wijk lange tijd doorgaan. Achteraf wordt soms pas duidelijk wat er speelde, overigens ook dan vaak slechts deels.

Soms constateren politiemensen dat leden van verschillende groeperingen in de wijk terughoudend zijn om informatie te verstrekken, soms zelfs om met hen te praten. Dit constateert onder meer een wijkagent op een bedrijventerrein bij veel van de daar gevestigde ondernemers. Onduidelijkheid is voor hem vaak wat hierachter zit. Is men zelf betrokken bij verboden activiteiten, is sprake van loyaliteit aan anderen of van een gesloten cultuur met veel wantrouwen tegenover de overheid, of is men bang voor repercussies en mogelijke bedreiging als men informatie verstrekt aan instanties?

‘Maar tegelijk zie ik bij een groot deel van hen dat zij zich vaak zo op de vlakte houden, zich zo weinig uitspreken, zo weinig informatie geven dat je er helemaal geen zicht op krijgt. Bovendien, je vraagt je af, waarom doen ze zo? Je weet gewoon niet wat je ervan moet denken. Ze proberen de politie zo veel mogelijk op afstand te houden. Zij zullen niet snel iets vertellen over een andere Marokkaan die iets heeft met een louche bedrijf. Het is de geslotenheid van de groep die dan zwaar telt. Ik denk toch ook vaak wantrouwen. Dat maakt het bij deze groepen wel lastiger.’

Deze geslotenheid maakt het soms moeilijk om sociale verbanden binnen verschillende van de in de wijk wonende groeperingen te onderkennen (vgl. Bervoets & Bruinsma, 2017). Deze sociale verbanden, met de daarbij horende afhankelijkheden, loyaliteit, maar ook onderling hulpbetoon, soms teruggaand naar verhoudingen in het land van herkomst, blijken dan pas achteraf, soms tot verbazing van politiemensen. Zo vertelt een jeugdagent dat onlangs een scooter van een jongen van Marokkaanse afkomst is gestolen, waarbij ook nog ‘behoorlijke klappen’ zijn uitgedeeld. De jongen wilde echter niet meewerken aan het onderzoek en geen aangifte doen. Pas later bleek dat twee van de drie overvallers ‘familie van familie van familie’ waren die hij niet mocht ‘afvallen’. Soms blijven de achterliggende verhoudingen echter onduidelijk:

‘Ik denk dat je in veel gevallen te maken hebt met behoorlijk gesloten gemeenschappen. (...) Familie, vrienden, dat gaat boven alles. Ze helpen elkaar. Je bent soms verbaasd hoe dat zit: een bedrijf verliest zijn vergunning, moet sluiten, staat bijna een jaar leeg, komt er een nieuw bedrijf in, staat formeel op een heel andere naam. Maar er staan nu weer dezelfde mensen in. Het zijn gewoon stromannen, vrienden of familie van de vorige eigenaar die dan worden ingezet. Het maakt het allemaal heel erg lastig om daar goed informatie over te krijgen.’

Het verschijnsel ‘verborgen wijk’ kan ook het gevolg zijn van een doelgericht nastreven van geslotenheid van de eigen groep en van afstand tot de Nederlandse samenleving. Belangrijke sleutelpersonen binnen een groepering in de wijk lijken er dan belang bij te hebben eigen organisaties, instellingen en netwerken te creëren (uiteenlopend van een eigen school, eigen moskeevereniging, eigen hulpverlenende instelling) die als alternatief moeten dienen voor reguliere instellingen van de Nederlandse samenleving. Op deze wijze slagen zij erin een deel van de leden van deze etnische groepering aan zich te binden en bemoeienis vanuit de dominante samenleving op afstand te houden.

Soms worden leden van die groepen ook onder druk gezet om contacten met instellingen en organisaties van buiten de eigen kring te mijden en zich te conformeren aan de eisen en gebruiken die in de eigen kring worden gesteld. Het lijkt soms een vorm van herzuiling, overigens deels met financiële steun van de Nederlandse overheid.

Het verschijnsel verborgen wijk kan samengaan met wantrouwen onder delen van de bevolking tegenover de overheid en uiteenlopende instanties, waaronder de politie. Juist in dit type wijken kan dat een belangrijk element zijn in de relatie tussen burgers en politie. Uit eerder onderzoek bleek dat onder mensen met een lagere opleiding en onder leden van etnische minderheden (vooral de tweede generatie jongeren) het vertrouwen in de politie vaak laag is (Röder & Mühlau, 2012; Van Craen, 2012; Van Craen & Skogan, 2015; Broekhuizen et al., 2015; Peeters et al., 2020). Zoals uit het voorgaande al bleek, kan dit wantrouwen uiteenlopende oorzaken hebben, waaronder slechte ervaringen met de politie, angst voor ontdekking van criminele activiteiten, een subcultureel geïnspireerde afwerende houding tegenover de buitenwereld, onbekendheid daarmee, vrees voor negatieve gevolgen voor de eigen (rechts)positie of het verblijf in Nederland en wantrouwen tegenover politie en overheid als importartikel uit het land van herkomst (Carr et al., 2007; Broekhuizen et al., 2015; Van Craen, 2012; Van Craen & Skogan, 2015; Murphy, 2015).

Dit wantrouwen kan zich overigens op verschillende manieren voordoen en bij verschillende subgroepen optreden (waaronder jongeren, ondernemers, moskeeverenigingen, bekenden en families die hun eer proberen hoog te houden en personen die actief zijn in een crimineel milieu). Dat het om zo'n grote variëteit van uitingen en groepen gaat, duidt op een breed gedeeld gevoel van wantrouwen onder een deel van de bewoners in deze wijken (zie ook Peeters et al., 2020).

Interetnische spanningen

In hoofdstuk 2 kwam de vraag aan bod in hoeverre superdiversiteit in wijken resulteert in een 'alledaags samenleven' ingegeven door een '*ethos of mixing*' (Wessendorf, 2013), of juist tot interetnische spanningen en conflicten. Afgaande op de beschikbare informatie en informatiebronnen overheerst in Wijk II het beeld dat de verschillende etnische groeperingen vooral langs elkaar heen leven en elkaar soms proberen te vermijden. De overheersende anonieme hoge galerijflats lijken bijna tot een langs elkaar heen leven uit te nodigen. Het vermijden van andere groepen bewoners doet zich in zijn ultieme vorm voor in een vertrek vanuit de wijk, iets dat veel van de oorspronkelijke bewoners in de loop van de tijd hebben gedaan. Dit voorbeeld wordt de laatste jaren gevolgd door veel van de beter opgeleide jongvolwassenen uit verschillende etnische groeperingen als stap in hun stijging op de maatschappelijke ladder. Zij gaan voor een belangrijk deel wonen in de Vinex-locaties en groeisteden in de omgeving.

In Wijk I leven de verschillende etnische groeperingen eveneens vaak langs elkaar heen, maar zijn er ook veel onderhuidse fricties, irritaties en kleine, alledaagse conflicten en aanvaringen tussen leden van de verschillende groeperingen. Daarbij spelen wederzijdse negatieve beelden en anti-sentimenten soms een belangrijke rol. Aanlei-

ding daarvoor zijn vaak klachten over overlast en een strijd om de publieke ruimte en het gebruik daarvan. In interviews worden voorbeelden genoemd waarbij de ene groep de andere probeert te intimideren of weg te treiteren. Welke groepen hierbij betrokken zijn, kan verschillen. De ene keer zouden leden van een in een buurt overheersende Turkse groepering proberen Poolse en Bulgaarse nieuwkomers weg te krijgen. Een andere keer is sprake van ruzies en aanvaringen tussen Antilliaanse bewoners van enkele portiekflats en vooral autochtone bewoners van eengezinswoningen die daarnaast liggen. Daarbij is soms sprake van een oplopende spiraal: de eerste groep wordt door de laatste beschuldigd van overlast en belt de politie, waarop de tweede groep boos wordt en de leden van de eerste groep intimideert en bedreigt. Langzaam neemt zo het conflict toe, zeker zolang het weer mooi genoeg is om buiten te zijn.

In de regel blijft het bij dit niveau van vrij alledaagse spanningen en conflicten. Soms echter laaien deze op tot openlijke, soms gepolitiseerde botsingen en conflicten, zowel tussen, als binnen bepaalde etnische groeperingen. Vaak speelt daarbij een externe aanleiding om dit proces op gang te brengen, als een politiek gevoelig bezoek van een Turkse minister aan Nederland, gebeurtenissen in de oorlog in Syrië, een actie van extreemrechtse organisatie Pegida bij een moskee, of de al eerdergenoemde spanningen tussen Erdoğan- en Gülen-aanhangers. Hoewel het vaak incidentele gebeurtenissen betreft, blijven de verhalen hierover nog lange tijd rondgaan, waardoor hun invloed op de onderlinge verhoudingen in de wijk vermoedelijk toch groot kan zijn. In sommige gevallen is het lastig van buitenaf goed zicht te krijgen op mogelijke spanningen, deels omdat de betrokken groeperingen zelf de openbaarheid proberen te vermijden, zoals het geval is rond een moskee in een van de twee wijken en bij een extremistische politieke groepering die in de andere wijk probeert vrij ongemerkt aan ruimte te komen om bijeenkomsten te organiseren.

De vraag komt overigens op in hoeverre de hier gehanteerde informatiebronnen (gesprekken met politiemensen, aangevuld met informatie van andere instanties) niet tot onderschatting leiden van de spanningen tussen verschillende bevolkingsgroepen. Andere onderzoeken, over een langere periode uitgevoerd, laten zien dat in Nederlandse achterstandswijken onder de oppervlakte vaak veel spanningen, wederzijdse negatieve beeldvorming en ressentimenten kunnen bestaan (zie onder meer Burgers & Engbersen, 2001; De Gruijter, Smits van Waesberghe & Boutellier, 2010; Liedenbaum et al., 2013). Dit zou er op kunnen duiden dat de informatie van de Nederlandse politie en andere instanties op dit punt minder adequaat is dan weleens wordt verondersteld (Adang et al., 2010). Wellicht ook dat deze instanties meer gericht zijn op acute crisissituaties en botsingen dan op wat er onderhuids in dit type wijken over een langere periode aan spanningen tussen bevolkingsgroepen kan sluimeren.

5.1.4 *Verschillen en overeenkomsten*

De twee wijken hebben beide een zeer diverse bevolkingssamenstelling en een cumulatieve van ernstige problemen. Daarnaast zijn er echter ook belangrijke verschillen tus-

sen de twee wijken. Wij beperken ons hier tot twee belangrijke punten. De verschillen tussen de twee wijken hangen deels samen met de bouwwijze en -geschiedenis van de twee wijken. Wijk I is over een periode van ongeveer honderd jaar stap voor stap gegroeid en uitgebreid. De bouw en het type woningen verschillen daardoor sterk en binnen de wijk hebben verschillende buurten deels een eigen karakter. Wijk II daarentegen is in minder dan tien jaar gebouwd volgens een vast stramien met in de hele wijk dezelfde galerijflats, met hier en daar kleine stukken met andere typen woningen. De veroudering, deels ook verloedering, van de wijk treedt daardoor overal in de wijk vrijwel gelijktijdig op.

In Wijk I (vooral in het noordelijk deel) deden de ernstige problemen van verloedering, drugshandel en -gebruik en andere daarmee verbonden verschijnselen zich al eerder voor, vanaf midden jaren negentig. Vanaf ongeveer vijftien jaar geleden is een brede en soms ook vrij rigoureuze aanpak ontstaan gericht op deze problemen. Uit beschikbare cijfers en de interviews in het kader van dit onderzoek, komt naar voren dat vermoedelijk mede door deze aanpak de problemen in het betreffende deel van Wijk I aanzienlijk zijn teruggedrongen. Het gevoel bestaat dan ook dat de weg omhoog hier al enkele jaren geleden is ingeslagen. In Wijk II daarentegen overheerst het beeld, ook bij vertegenwoordigers van verschillende instanties, dat de problemen hier de laatste jaren alleen maar ernstiger zijn geworden, ook al is sinds ruim tien jaar ook hier sprake van een achterstandsbeleid en is hier de laatste jaren begonnen met bijvoorbeeld renovatie, afbraak en nieuwbouw van woningen, onder meer met als doel de eenzijdige samenstelling van de bevolking te doorbreken.

Hoewel beide wijken kunnen worden gekenschetst als superdivers, is er wel een verschil in samenstelling van de bevolking. In Wijk I is er binnen de vele groepen die hier wonen, niet één groep die (getalsmatig) overheerst. Dat is wel het geval in Wijk II als alleen gekeken wordt naar de jongere leeftijdscategorieën. De jeugd van Marokkaanse afkomst vormt meer dan de helft van de bevolking in deze leeftijdscategorie in deze wijk. Op dit element wordt bij de analyse van de werkwijze van de politie in deze wijk nog teruggekomen.

5.1.5 *Is superdiversiteit wel het probleem?*

De voorgaande analyse maakt duidelijk dat de beide hier beschreven wijken kunnen worden beschouwd als superdivers, onafhankelijk of daarvan een smalle of brede definitie wordt gebruikt. Bovendien komen in beide wijken uiteenlopende negatieve verschijnselen voor die vaak in combinatie worden gezien met superdiversiteit deels daar gevolgen van zijn. Te denken valt hierbij onder meer aan armoede, sociale fragmentering, institutioneel wantrouwen, de neiging van verschillende groepen om in de schmerzzone te opereren en de aanwezigheid van een informele, deels illegale economie met alle problemen en verlokkelikheden van dien.

Tegelijk schiet de term superdiversiteit tekort om de problemen in deze twee wijken in hun onderlinge samenhang te begrijpen. Meer aanknopingspunten biedt hier de analyse van W.J. Wilson (2012) van de problemen die sinds midden jaren tachtig zijn ont-

staan in de arme stedelijke wijken in de Verenigde Staten. Hoe groot de verschillen ook zijn, de overeenkomsten tussen de ontwikkelingen en problemen in deze twee wijken en wat Wilson beschrijft in zijn analyse, zijn opmerkelijk groot. De kern van deze analyse volgend zijn de problemen in deze wijken enerzijds gevolg van geringe perspectieven en kansen op de arbeidsmarkt, onder meer vanwege veranderingen in de aard van de werkgelegenheid, de flexibilisering van de arbeid, discriminatie en onvoldoende of inadequate opleidingen. Anderzijds is over de afgelopen decennia sprake van wat Wilson (2012: 58) noemt concentratie-effecten en een sociaal isolement ten opzichte van de dominante samenleving. Deze zijn ontstaan door een combinatie van een vertrek over de afgelopen decennia van bewoners uit de middenklasse en de stabiele, wat in het verleden heette, arbeidersklasse en de komst van steeds meer mensen onderaan de maatschappelijke ladder. Het beleid op het terrein van de volkshuisvesting en de wijze waarop woningen worden toegewezen, dragen hieraan bij en zorgen voor een sterkere concentratie van probleemgevallen en een segregatie van verschillende sociaal-economische groeperingen. Deze ontwikkeling wordt versterkt doordat in beide wijken (vooral in bepaalde delen hiervan) grote aantallen kwetsbare personen zijn terechtgekomen met uiteenlopende persoonlijke en gedragsproblemen, die extra aandacht nodig hebben vanuit hulpverlenende instellingen (Leidemeijer, Van Iersel & Frissen, 2018). Het gebrek aan goedkope sociale huisvesting maakt bovendien dat een aanzienlijk deel van de jongvolwassenen hier bij de ouders blijft wonen, wat enerzijds tot verdere concentratie leidt van mensen met beperkte perspectieven en middelen en anderzijds bijdraagt aan allerlei gedragspatronen om een antwoord te vinden op deze situatie. Een voorbeeld hiervan is het de laatste jaren sterk toegenomen verschijnsel dat grote aantallen jongemannen die vanwege gebrek aan eigen huisvesting nog bij hun ouders wonen, 's avonds het ouderlijk huis ontvluchten en bij voorkeur bij elkaar gaan zitten in verschillende auto's op parkeerterreinen of bedrijfsterreinen (met wifverbinding!) om te genieten van een jointje, samen te gamen op de telefoon of daarop een filmpje te bekijken.

De combinatie van beperkte mogelijkheden op de arbeidsmarkt en de genoemde concentratie-effecten creëert een situatie niet alleen met vele sociale en individuele problemen, maar ook waarin positieve rolvoorbeelden vaak verdwijnen of aan overtuigingskracht verliezen en waarin alternatieve routes om inkomen en status te verwerken aan aantrekkingskracht en aanlokkelijkheid winnen. Vooral voor jongens en jongemannen in dit type wijken kan deelname aan de illegale economie of drugshandel een 'aantrekkelijk' alternatief opleveren. In dit verband kan worden gesproken van een alternatieve of illegale kansenstructuur die voor sommige jongeren en jongvolwassenen meer perspectieven lijkt te bieden dan de weg via reguliere arbeid en scholing (vgl. Cloward & Ohlin, 1960; Craine, 1997; Wilson, 2012; Tops & Van der Torre, 2014). Tegelijk kan een situatie ontstaan waarin allerlei ondersteunende netwerken en instituties hun functie van 'sociale buffer' niet meer goed kunnen vervullen (Wilson, 2012). Op deze wijze kunnen ook nieuwe leefpatronen ontstaan. Wilson (2012: 57) spreekt hier onder meer van '*joblessness as a way of life*'. Ook kunnen nieuwe, overigens zeer uiteenlopende instituties worden (uit)gevonden die in deze situatie van gedeelde maatschappelijke mar-

ginaliteit een nieuwe identiteit en binding opleveren, zoals een hanggroep op straat, een gebedsgroep of moskeevereniging, een theehuis of een shishalounge.

5.2 Twee basisteams

Dit deel van het onderzoek vond plaats in twee grootstedelijke basisteams. Alvorens in te gaan op de werkwijzen van beide teams en op de vraag hoe vanuit de basisteams wordt omgegaan met de specifieke vragen, problemen en uitdagingen die een combinatie van superdiversiteit, maatschappelijke achterstand en concentratie-effecten met zich mee kan brengen voor het gebiedsgebonden politiewerk, wordt hier eerst een korte schets gegeven van de twee basisteams en van de problemen waarop de aanpak van deze teams zich vooral richt.

Basisteam I

In het basisteam in Wijk I zijn ongeveer 160 medewerkers werkzaam. Het werkgebied van dit basisteam I valt samen met de in het voorgaande beschreven Wijk I. Voor de invoering van de Nationale Politie kende de politie in deze regio een ‘scheiding der processen’, waarbij noodhulp en wijkwerk in gescheiden organisatorische kolommen waren ondergebracht. Deze organisatorische scheiding is met de komst van de Nationale Politie vervangen door het model dat vanaf toen in heel Nederland wordt gebruikt met basisteams waarbinnen zowel wijkwerk als noodhulp is ondergebracht. Dit betekent onder meer dat het fijnmazige systeem van wijkbureaus met wijkteams voor relatief kleine wijken dat hier bestond voor de invoering van de Nationale Politie, werd opgeheven. De wijkbureaus werden gesloten, wijkmedewerkers werden BPZ'ers die in de praktijk vooral worden ingezet in de noodhulp en het rijden van meldingen. Wijkagenten hadden in de eerste jaren na de reorganisatie sterk het gevoel dat zij er alleen voor kwamen te staan in de aanpak van problemen in de wijk. Veel voormalige wijkmedewerkers hebben bovendien met de overgang naar het nieuwe organisatie-model de ervaring dat zij ‘*op de grote hoop waren gegooid*’ en voelden zich in de nieuwe, grote teams nogal verloren (Terpstra et al., 2016; Terpstra, Fyfe & Salet, 2019).

Inmiddels, een jaar of vijf later, is de situatie in dit basisteam verbeterd, hoewel de reorganisatie ten tijde van het veldwerk van dit onderzoek (bijna acht jaar na invoering van de Nationale Politie) nog steeds van invloed is op het werk, de onderlinge verhoudingen in het team en de wijze waarop veel medewerkers hun situatie ervaren. Voor een deel van hen, vooral wijkagenten, vormt de situatie zoals die was voor de reorganisatie nog steeds een belangrijk referentiekader vanwaaruit de huidige situatie vaak als achteruitgang wordt ervaren.

Een van de belangrijke ontwikkelingen die dit basisteam de afgelopen jaren heeft door- gemaakt, is dat de posities van operationeel experts en van wijkagent-expert (in de wandelgangen hier WOE genoemd) inmiddels (verder) zijn ingevuld en meer zijn uitgekristalliseerd. Het team beschikt op moment van onderzoek over vier WOE's. Deze hebben zowel een leidinggevende als ‘*gebiedsverantwoordelijke*’ taak. Dat laatste betekent onder meer dat de WOE niet slechts een ‘*bureau functie*’ is. Bovendien hebben de

WOE's bepaalde thema's binnen het basisteam in hun takenpakket waaronder de aanpak van jeugd, vermissingen, *stalking* of huiselijk geweld. Daarnaast zijn er in dit team senioren die onder meer bepaalde '*aandachtsgebieden*' hebben, soms in de vorm van bepaalde '*doelgroepen*', zoals jeugd, ouderen of slachtoffers van huiselijk geweld. De mate waarin er rond die aandachtsgebieden een actieve aanpak bestaat, lijkt binnen dit basisteam overigens te verschillen, zowel per thema als per betrokken medewerker.

Het werkgebied van dit basisteam is onderverdeeld in veertien wijken. Per wijk is er een wijkagent. Meer recent is binnen dit basisteam bovendien de stap gezet naar de invoering van vier gebiedsgebonden ploegen. De sturing daarvan ligt bij een operationeel expert, in samenwerking met een WOE. Daarnaast werken er in elk van deze ploegen enkele wijkagenten, samen met enige senioren en ongeveer vijftien BPZ-ers. Deze ploegen zijn ingevoerd om te komen tot een meer gebieds- en probleemgerichte aanpak en zo de vaak heersende Waan van de Dag in het basisteam (mede als gevolg van de hoge meldingendruk) tegen te gaan. Bovendien zijn deze groepen bedoeld om de BPZ-medewerkers meer bij het wijkwerk te betrekken en onder hen het gevoel van '*de grote hoop*' in het team tegen te gaan. In de praktijk blijken deze ploegen op het moment van onderzoek nog grotendeels een '*papieren werkelijkheid*', zoals verschillende medewerkers in het team het noemen. Slechts enkele gebiedsgebonden ploegen functioneren wat beter. Deels is dit moeizame functioneren vermoedelijk een gevolg van het feit dat de ploegen pas recent zijn ingevoerd. Daarnaast lijkt het functioneren van deze ploegen sterk af te hangen van de inzet, betrokkenheid en creativiteit van de betreffende medewerkers.

Het basisteam beschikt over één bureau dat op een centrale plek in de wijk is gelegen. In dit bureau zijn ook andere onderdelen van de politie gehuisvest, waaronder de districtsrecherche en een cellencomplex. Op het moment van onderzoek beschikt het basisteam daarnaast nog over één (voormalig) wijkbureau. De overige (vroegere) wijkbureaus zijn inmiddels alle gesloten. Dit laatste bureau staat grotendeels leeg, wordt nog slechts door enkele medewerkers af en toe gebruikt en zal op termijn ook sluiten. Ter vervanging van de vroegere wijkbureaus hebben enkele wijkagenten een werkplek op een wijkcentrum in hun wijk, zodat zij daar toch een uitvalsbasis hebben.

Een telkens terugkerend thema binnen dit basisteam is de grote druk die medewerkers ervaren als gevolg van het grote aantal incidenten en het rijden van meldingen. Het is een belangrijke reden waarom het toedelen van BPZ'ers aan de gebiedsgebonden ploegen niet de beoogde effecten heeft. Deze medewerkers worden voor het grootste deel in beslag genomen door het rijden van meldingen en het afhandelen van incidenten. Deels hangt de hoge meldingendruk samen met het feit dat dit grootstedelijk gebied veel problemen met zich meebrengt, waardoor er veel (acuut) beroep wordt gedaan op de politie. Tegelijk speelt hier mogelijk ook een rol dat veel medewerkers van dit basisteam eerder, in de tijd van het regionaal politiebestedel, werkten in de vroegere

districtelijke noodhulpdienst en dat de gang van zaken die daar gold, nog altijd doorwerkt in de werk- en denkwijzen van veel medewerkers in dit team.

Deze situatie draagt er onder meer aan bij dat wijkagenten in dit basisteam, zoals eerder al vermeld, vaak het gevoel hebben dat zij er in de aanpak van wijkproblemen alleen voorstaan. Dat is des te opmerkelijker omdat wijkagenten in dit basisteam niet voor een groot deel van hun werktijd worden ingezet bij noodhulpdiensten zoals elders vaak wel gebeurt (Inspectie J&V, 2020). Van het uitgangspunt dat BPZ'ers, bijvoorbeeld via zogenaamde wijkopdrachten, (ook) ingezet worden voor het wijkwerk, komt in de praktijk binnen dit basisteam dan ook weinig terecht.

Basisteam II

Het basisteam in Wijk II heeft een operationele sterkte van 129 fte. De werkelijke capaciteit ligt ten tijde van het veldwerk echter lager vanwege onder meer verloop en niet-vervulde vacatures. Het werkgebied van dit basisteam is overigens groter dan Wijk II. Het andere deel van het werkgebied is qua aantal inwoners iets kleiner en wat betreft bebouwing gemiddeld ouder en meer divers. Dit gebied kent eveneens vele sociale problemen en zorgt daarmee voor dit basisteam voor veel werk.

De vorming van de Nationale Politie heeft hier niet geleid tot samenvoeging van wijkteams. Een dergelijk proces van schaalvergroting had hier al eerder plaatsgevonden. Wel is één deel van het vroegere werkgebied overgegaan naar een ander basisteam. Omdat dit een gebied is waar zich relatief weinig problemen voordoen, maar waar het basisteam wel de nodige fte's voor kreeg, zou deze organisatorische verandering hebben bijgedragen aan het (ervaren) gebrek aan personele capaciteit in dit team.

Het basisteam beschikt over één politiebureau, vrij centraal gelegen in Wijk II. Hier is naast het basisteam onder meer ook de districtsrecherche ondergebracht. Dit basisteam kent daarnaast geen andere bureaus, wijkposten of politieservicepunten. In het andere deel van het werkgebied van het basisteam (buiten Wijk II) bevond zich in het verleden wel een tweede bureau. Dit bureau is echter een jaar of zeven voor de komst van de Nationale Politie gesloten op het moment dat hier schaalvergroting van de basispolitie zorg plaatsvond. Het gevolg is echter dat het huidige bureau voor bewoners elders in het werkgebied van dit basisteam op relatief grote afstand ligt en met het openbaar vervoer soms tamelijk moeilijk is te bereiken.

Volgens het Inrichtingsplan Nationale Politie uit december 2012 zou dit basisteam moeten beschikken over achttien fte wijkagenten. Ten tijde van het veldwerk ligt dit aantal echter aanzienlijk lager. Voor Wijk II (met ruim 34.000 inwoners) zijn slechts vier wijkagenten beschikbaar, hetgeen betekent dat de norm van 1:5000 hier niet wordt gehaald. Wel is er nog een halftime wijkagent voor het bedrijventerrein. Daarnaast zijn er in dit basisteam nog twee parttime 'wijkagenten jeugd' en drie Operationeel experts wijk (hier OEWA genoemd). Zowel de wijkagenten jeugd als de operationeel experts wijk functioneren niet alleen voor Wijk II, maar voor het hele werkgebied van dit basisteam.

Ongeveer een jaar voordat het veldwerk in dit basisteam plaatsvond, is hier besloten voor een andere invulling van de positie van OEWA's. Terwijl zij zich in de eerste jaren na invoering van deze functie vooral richten op de contacten met externe partners in het gebiedswerk, heeft nu elk van de drie OEWA's een specifiek thema waarop zij zich richten. Deze drie thema's zijn: de aanpak van ondermijning, van radicalisering en terrorisme en van 'zorg & veiligheid'. Onder dit laatste thema vallen onder meer de aanpak van jeugd en jeugdgroepen, de persoonsgerichte aanpak, de aanpak van 'verwarde' personen, van huiselijk geweld en *stalking*, alsmede de samenwerking met zogenaamde Bondgenoten, vertegenwoordigers van verschillende bevolkingsgroepen in de wijk (zie ook hierna).

Het dagelijks functioneren van dit basisteam wordt sterk gedomineerd door het ervaren personeelsgebrek. Onder veel medewerkers binnen dit basisteam leeft de overtuiging dat er binnen dit team een groot tekort is aan personele capaciteit en dat daarmee het werk onder grote druk staat. In gesprekken met medewerkers worden talloze voorbeelden genoemd waaruit blijkt dat de beschikbare capaciteit de afgelopen jaren is achteruit gegaan en dat de nood op dit punt hoog is. Zo wordt er vaak op gewezen dat in het werkgebied van dit basisteam nog niet lang geleden per dienst vijf surveillanceauto's reden, terwijl dat aantal nu is teruggebracht tot nog maar twee. Eerder waren er per dienst vaak veertien mensen beschikbaar voor de incidentafhandeling, nu soms maar drie. Tegelijk bestaat in dit team een breed gedeeld besef dat Wijk II vele ernstige problemen kent en daarmee veel van de politie vraagt.

Afgaande op de informatie verstrekt tijdens interviews en gesprekken met medewerkers, hebben meerdere factoren en omstandigheden aan deze situatie bijgedragen. Deels gaat het hier om keuzes die zijn gemaakt bij de invoering van de Nationale Politie, deels gaat het hier echter om een al veel langer lopende ontwikkeling. Daarbij spelen onder meer de gekozen indeling in werkgebieden van de basisteams in deze stad, de vergrijzing van het personeel en het vertrek van veel medewerkers uit het team die vervolgens in onvoldoende mate werden opgevolgd.

Veel medewerkers in dit team betreuren deze situatie en ervaren deze als zeer frustrerend. Zij zien de sterke focus op reactief werken en op incidentafhandeling vooral als gevolg van het capaciteitsgebrek. De situatie in het team is vaak niet alleen hectisch, maar soms ook chaotisch, vermoedelijk een gevolg van de combinatie van capaciteitsgebrek en grote meldingendruk.

Toch is het de vraag of hier niet eerder sprake is van een wisselwerking tussen ervaren capaciteitsgebrek en de sterk reactieve focus in dit team. Een van de aanwijzingen daarvoor is dat in eerder onderzoek in dit basisteam ook al werd geconstateerd dat hier een overheersende 'noodhulpmentaliteit' heerst, terwijl toen het capaciteitsgebrek minder groot leek dan nu het geval is (Terpstra et al., 2016).

Het ervaren capaciteitsgebrek en de ervaren druk hebben ook gevolgen voor de sfeer in dit basisteam. Veel medewerkers klagen dat zij niet aan hun eigenlijke werk toekomen of dat niet kunnen doen op de manier die in hun ogen wenselijk en noodzakelijk is. Dit

resulteert niet alleen in veel klachten onder medewerkers, maar bij een deel van hen ook in cynisme. Velen van hen hebben het gevoel dat zij het ene gat moeten vullen met het andere. Sommige van de overigens vaak zeer betrokken medewerkers betrappen zich erop dat zij steeds pessimistischer worden over de mogelijkheden om als politie een positieve invloed uit te kunnen oefenen op de situatie in hun wijk. Hierna (paragraaf 5.4) zal hier nog uitgebreider op worden ingegaan.

Problemen en vragen waarop de twee basisteams zich richten

Net zoals de problemen in de beide wijken zeer gevarieerd zijn, geldt dit ook voor de problemen en vragen waarop het werk van de twee basisteams zich in de praktijk richt. Omdat deze problemen en vragen zo gevarieerd zijn, is het niet zinvol hier een systematische en volledige beschrijving van te geven. Om hiervan toch een indruk te geven, wordt volstaan met een selectie van problemen en vragen die in het werk binnen de twee teams aan bod komt. Deze is gebaseerd op de observaties tijdens het veldwerk in de twee basisteams, die op dit punt geen fundamenteel verschillend beeld laten zien. De beschrijving is overigens in tamelijk willekeurige volgorde.

Een aanrijding, een jongen op een fiets waarvan het achterlicht het niet doet, een geval van huiselijk geweld, *sexting*, app-fraude vermoedelijk door een groep jongeren woonachtig in de wijk, overlast en vernieling door een jeugdgroep, een bedreiging met een mes op straat, een roofoverval bij een winkel, een inbraak in een woning, een inbraak bij een auto, een inbraak bij een bedrijf, een dreigende uitreiziger, een signaal van radicalisering, overlast door groepen jongeren in hun auto op parkeerterreinen aan de rand van de wijk, een verdenking van witwassen bij een horecabedrijf, een verdenking van een vrachtauto die gestolen spul vervoert, geluidsoverlast, burenruzie, een vermoeden van een loverboy, drugshandel op straat, een geval van bedreiging, ingegooide ruiten bij een winkel, een gestolen auto, overlast door groepen jongeren op straat, een aangifte van internetoplichting, illegale prostitutie, de aanwezigheid in de wijk van een mogelijke terugkeerder uit Syrië, meerdere gevallen van zorg- of pgb-fraude, een melding over te hard rijden in een woonwijk, een café dat vermoedelijk dienstdoet als 'sleutelplaats' (ontmoetingsplaats voor personen die zich min of meer systematisch met criminaliteit bezighouden) en dat functioneert als locatie voor het dealen van drugs en als witwasadres, een moeder die zichzelf en haar jonge kind dreigt om te brengen, een automobilist zonder rijbewijs, openbare-ordeverstoringen bij oud- en nieuwjaar, klachten over grofvuil dat herhaaldelijk verkeerd wordt aangeboden, een melding van een overleden persoon in een woning, een illegale goktent, een meisje dat aan het bureau komt omdat zij bang is uitgehuwelijkt te worden, klachten over overlast door mensen met problematisch drugs- en/of alcoholgebruik, de aanwezigheid van drugs en wapens op een school voor voortgezet onderwijs in de wijk enzovoort, enzovoort.

Deze opsomming bevestigt (zoals in vele eerdere studies gebeurde) dat de vragen en problemen waarmee de politie op lokaal niveau in de praktijk bezig is, een bijna grenzeloze heterogeniteit lijken te kennen. Het gaat hier om een bonte verzameling van hulpvragen van burgers of medewerkers van andere instanties, om mensen in nood, om herstel of bevestiging van orde en vrede, om uitwassen of signalen van illegale economie, en van uiteenlopende vormen van onacceptabel gedrag of criminaliteit (zowel groot als klein). Toch is hier vaak wel een overeenkomstig element in te vinden. Hierop werd al gewezen door Bittner in zijn inmiddels klassieke omschrijving van politiewerk (Bittner, 1967 & 1970; Rumbaut & Bittner, 1979). Het overeenkomstige element tussen veel van die verschillende problemen en vragen is volgens Bittner dat 'men' op een probleem stuit, niet in staat is dat zelf op te lossen en daarom een beroep doet op de politie in de verwachting dat die daar wel een antwoord op zal geven vanuit het besef en soms ook de verwachting dat die eventueel een oplossing daarvoor kan afdwingen tegen de wil in van betrokkenen, dat wil zeggen eventueel dwangmiddelen kan hanteren en daarmee een 'oplossing' oplegt.

Tegelijk blijft deze omschrijving nog tamelijk algemeen. Uiteindelijk blijft lokaal politiewerk sterk afhankelijk van de context waarin het plaatsvindt. Dat komt ook terug in de problemen waarmee de politie in deze twee stedelijke wijken zich in de praktijk bezighoudt. In de vele uiteenlopende thema's en vragen weerspiegelt zich de situatie in deze twee grootstedelijke wijken met een opeenstapeling van vele problemen en vormen van achterstand en de daar bestaande complexiteit als gevolg van de grote diversiteit in de samenstelling van de bevolking. Verschillende medewerkers van deze twee basisteams die eerder in een heel ander gebied bij de politie werkzaam waren (bijvoorbeeld buiten de stad of op het platteland), constateren dan ook dat de omvang van de problemen hier veel groter is en bovendien ernstiger van karakter (zonder dat het duidelijk om heel andere problemen zou gaan). De ernst en de omvang van de in deze wijken bestaande problemen is voor sommige politiemensen een reden waarom men juist in dit type wijk wil werken: hier kan men het '*verschil maken*', zoals het door enkelen van hen wordt uitgedrukt.

Overigens, de vragen en problemen waarmee de politie zich hier in de praktijk bezighoudt, zijn (uiteraard) slechts een selectie van wat zich in deze wijken aan problemen en vragen voordoet. Het daaraan ten grondslag liggende selectieproces laat zich overigens moeilijk reconstrueren.

Ondanks de grote variëteit en ernst van de problemen in deze twee wijken en ondanks het feit dat deze vanuit deze basisteams onderkend worden, ligt de nadruk in het dagelijks werk van beide teams op het rijden van meldingen en incidentafdoening. In die zin overheerst de Waan van de Dag (zie ook hierna). In basisteam II worden daarnaast drie prioriteiten onderscheiden. Deze lopen parallel aan de aandachtsgebieden van de drie OEWA's in dit team, namelijk 'ondermijning', radicalisering en terrorisme, en zorg & veiligheid. Voor de grote nadruk op incidentafhandeling maakt dat echter niet veel uit. De drie aandachtsgebieden lijken in dit team vooral te worden beschouwd als drie specialismen, die elk worden overgelaten aan een OEWA. De door hen gehanteerde

aanpak rond deze drie thema's lijkt echter grotendeels langs de meeste medewerkers in het basisteam te gaan. In basisteam I zijn vergelijkbare thema's ondergebracht bij verschillende individuele medewerkers. Deze hebben echter niet de status van prioriteiten. De aandacht die hieraan wordt gegeven, lijkt hier minder groot en bovendien sterk afhankelijk van de individuele medewerker die het thema onder zijn of haar hoede heeft.

Welke problemen komen in het werk van deze basisteams niet of veel minder aan de orde? Verschillende elementen springen dan in het oog. Medewerkers van beide basisteams wijzen regelmatig op wat in hun ogen het grootste probleem is in hun wijk, namelijk dat zij zien dat jongeren steeds gemakkelijker de stap zetten naar ernstiger, wellicht ook georganiseerde vormen van criminaliteit, soms al op jonge leeftijd (vgl. Bourgois, 1995; Craine, 1997; Terpstra, 2006; Wilson, 2012).

'Het begint vaak al op de leeftijd van dertien, veertien jaar met kleine criminaliteit. Vervolgens zetten zij de stap naar woninginbraak. Wat je ziet, is dat deze groep in het begin vooral in de eigen wijk actief is, maar dat ze vervolgens mobieler worden. Ze hebben er dan een met een auto en dan gaan ze verder weg om hun slag te slaan.'

Hoewel veel medewerkers zich zorgen maken over juist deze ontwikkeling, lijkt de hoeveelheid aandacht die specifiek hierop gericht is, vanuit beide basisteams tamelijk beperkt. Zo is dit in een van beide teams een van de vele onderwerpen waar een OEWA Zorg & Veiligheid en een van de twee parttime jeugdagenten zich mee bezighouden, samen met enkele partners. In vergelijking met de grote aandacht voor incidentafhandeling steekt dat echter wat mager af, temeer omdat dit als een van de grote en zorgwekkende problemen van de wijk wordt gezien.

Enigszins vergelijkbaar is dat in beide teams er verschillende medewerkers zijn die menen dat er een verschuiving gaande is van 'zichtbare' naar 'onzichtbare criminaliteit', een terminologie die de afgelopen jaren ook in allerlei publicaties en gemeentelijke veiligheidsplannen opduikt (zie onder meer Boutellier, Boelens & Hermens, 2019; Boutellier, Van Steden, Eski & Boelens, 2020; Kortleven, 2020). Deze notie lijkt echter in het dagelijks werk slechts een beperkte rol te spelen of wordt overgelaten aan de betreffende specialist in het team (een OEWA) die dit op tamelijk geïsoleerde wijze moet aanpakken.

Tot slot, in het recente verleden werden wijken waarin verschillende etnische groeperingen naast elkaar leven vaak in verband gebracht met spanningen tussen bevolkingsgroepen die soms tot openlijke conflicten en ernstige botsingen kunnen leiden (Bovenkerk, 1985; Burgers & Engbersen, 2001; Kleijer-Kool, 2008; De Gruijter, Smits van Waesberghe & Boutellier, 2010; Liedenbaum et al., 2013). Ten tijde van het veldwerk in dit onderzoek stond dit thema van etnische spanningen onder medewerkers van beide basisteams niet hoog op de agenda. Vooral in Wijk I werden wel enkele voorbeelden genoemd van incidenten als gevolg van conflicten tussen verschillende bevolkingsgroepen, maar in het algemeen had men eerder het idee dat deze groepen meer langs

elkaar dan tegen elkaar in leven. Toch blijft de vraag open in hoeverre onder de oppervlakte van de wijk de spanningen niet doorgaan en of uiteindelijk dit thema toch niet opeens weer snel op de agenda van deze basisteams terecht kan komen.

5.3 Werkwijzen

Voordat wordt ingegaan op de vraag hoe de twee basisteams in hun werk omgaan met de eisen die een wijk met maatschappelijke achterstand en diversiteit van de bevolkingssamenstelling voor het gebiedsgebonden werk met zich meebrengt, wordt hier eerst in meer algemene zin ingegaan op de werkwijzen van beide teams. Dit gebeurt hier opnieuw voor de twee teams afzonderlijk.

5.3.1 Werkwijze GGP basisteam I

Gelet op de hoeveelheid tijd en personele capaciteit die daarmee zijn gemoeid, vormen in de praktijk van alledag het rijden van meldingen en afhandelen van incidenten een belangrijk onderdeel van het werk in basisteam I. De bevolkingsdichtheid en de cumulatieve van problemen zorgen in deze wijk voor een permanente stroom van meldingen bij de politie.

Een van de gevolgen van de dominantie van de noodhulp in dit team is dat veel BPZ-medewerkers worden meegezogen in de hectiek van de incidentafhandeling. Voor wijkagenten wordt het daardoor moeilijker BPZ'ers te betrekken bij het wijkwerk. Als wijkagenten voor de aanpak van een probleem in hun wijk een beroep willen doen op medewerkers, zijn zij vaak genoodzaakt deze buiten het eigen team te zoeken, bijvoorbeeld in een flexteam. Het contrast met de situatie voor de invoering van de Nationale Politie, waarbij wijkagenten hun eigen wijkmedewerkers hadden, is dan ook groot. BPZ-medewerkers komen nauwelijks toe aan wijkgerichte opdrachten. Zo constateert een WOE:

‘Bij ons is de werkdruk zo hoog, dat mensen toch maar alleen de noodhulp doen.’

In zijn ogen is met de vorming van de grote basisteams wel de ‘slagkracht’ in het politiewerk verbeterd, maar is dat ten koste gegaan van het werken aan (wijkgerichte) thema's. Dat wordt in dit team overigens versterkt doordat een deel van de BPZ'ers hier weinig belangstelling heeft voor het wijkwerk. Dit hangt mogelijk samen met het feit dat velen van hen afkomstig zijn uit de vroegere districtelijke noodhulpdienst waar een sterke gerichtheid bestond op het incidentgerichte werk. Er wordt dan ook door wijkagenten geconstateerd dat met de reorganisatie de praktische steun van collega's bij het wijkwerk minder is geworden. Dit heeft ook gevolgen voor de mogelijkheden om met bewoners eens een praatje te maken, op die manier informatie te verzamelen en meer zicht te krijgen op wat er speelt in een buurt. De noodhulpmedewerkers zijn veel meer gericht op het afhandelen van een incident om daarna weer zo snel mogelijk door te gaan naar een volgende melding:

‘... in het algemeen is de druk gewoon heel hoog bij de bus (...). De bus heeft altijd haast, de bus komt als er ellende is. De bus komt niet om te chillen. Wat wij als wijk-agenten nog weleens doen, effe praten, effe chillen. En alles heeft zijn doel. Want ik chill om jou drie keer gezien te hebben. En de vierde keer zeg ik: maar wie ben jij nou eigenlijk? Want jij noemt mij wel Leo, maar wie ben jij? (...) Dat werk. En als ik dan met de bus kom en vol op de rem en de volgende melding staat al klaar bij het OC, die zit te roepen: 41.01, 41.01, ik heb nog een melding voor je. Dus dat kan niet.’

Een tweede belangrijk element in dit basisteam is de sterke oriëntatie op het gebiedsgebonden politiewerk. Een indicatie hiervoor is dat, ondanks de grote meldingendruk, wijkagenten hier niet worden ingezet bij de noodhulp. Wel zijn zij maximaal een dag per week samen met een BPZ-medewerker bezig meldingen met prio 3 en 4 (lage prioriteit) af te handelen door bij bewoners langs te gaan. Veel wijkagenten beschouwen dat als (normaal) onderdeel van het wijkwerk.

Een belangrijke invulling die wijkagenten en WOE's in dit basisteam aan het gebiedsgebonden werken geven, kan worden samengevat met de uitdrukking ‘*verbinding zoeken*’, zoals zij het vaak noemen. De precieze betekenis van de term ‘*verbinding*’ blijft vaak wat vaag en lijkt bovendien afhankelijk van de context. In de kern gaat het om het belang van persoonlijk contact met bewoners, vertegenwoordigers van instanties of van andere partijen. De term omvat vaak echter meer en daarmee wordt ook de betekenis beter zichtbaar die aan ‘*verbinding*’ wordt toegekend. Het gaat daarbij onder meer om nabijheid, het winnen van vertrouwen, om ‘*verbinding*’ als voorwaarde om de toegang tot de politie te vergroten en als weg om informatie te verzamelen, om ‘*verbinding*’ als wederzijds begrip en respect tussen politie en bewoners, maar ook als manier om problemen, conflicten en spanningen gemakkelijker, zonder gebruik van zware middelen en in een vroegtijdig stadium, op te lossen. Telkens komt echter het persoonlijke contact in ‘*verbinding*’ daarbij terug:

‘Mijn ervaring is dat iedereen zwicht voor persoonlijk contact. Of ze nu onder de radar willen blijven of niet. (...) Je kunt het alleen oplossen met persoonlijk contact.’

De opbrengst van ‘*verbinding*’, zo is de ervaring, kan soms in eerste instantie onduidelijk zijn. Het gaat echter om investeringen waarvan pas na verloop van tijd kan blijken wat ze opleveren, bijvoorbeeld bij conflicten of botsingen. Zijn die laatste eenmaal ontstaan, dan valt ‘*verbinding*’ zo snel niet meer op te bouwen. Door meerdere medewerkers wordt in dit verband gewezen op een demonstratie van een rechtsextremistische organisatie die bij een moskee in de wijk een barbecue met varkensvlees wilde organiseren. De aangekondigde demonstratie riep direct een tegenreactie op vanuit de Turkse gemeenschap, waarbij tegendemonstranten uit het hele land hier op af kwamen. Omdat de wijkagent en een WOE een goede relatie (‘*verbinding*’) hadden opgebouwd met de moskee, kon worden voorkomen dat de vlam in de pan sloeg (hoewel de sfeer grimmig was). Zouden die relaties dankzij jarenlange investeringen er niet al geweest zijn, dan was het op dat moment niet meer gelukt. Met bevolkingsgroepen waar die

verbinding er niet is, zou men vergelijkbare conflicten niet op die manier de baas hebben gekund.

'Ik heb samen met de wijkagent die casus gedraaid. Heel veel jongeren waren er, niet allemaal lokaal, ze kwamen overal vandaan. En dan zie je gewoon dat de lijnen tussen het moskeebestuur en de politie, dat die uitstekend zijn. (...) Als dit met de Poolse gemeenschap zou gebeuren, dan vraag ik mij af of wij binnen een dag of binnen een paar uurtjes weten wie we moeten benaderen. Ik denk het niet. En dat is mijn uitdaging voor de komende jaren om dat voor elkaar te krijgen. Of dat lukt? Natuurlijk lukt het wel, maar je moet er veel voor investeren.'

De manieren waarop in dit basisteam door wijkagenten geprobeerd wordt 'verbinding' met de wijk te realiseren, lopen uiteen. Sommige wijkagenten gebruiken na het verlies van het vroegere wijkbureau een wijkcentrum als uitvalsbasis, hebben een wekelijks spreekuur voor bewoners of hebben een mobiele politiepost op bepaalde tijden in een straat waar nogal wat problemen spelen of een pop-upbureau bij een winkelcentrum. Andere wijkagenten proberen zo veel mogelijk in de wijk op straat aanwezig te zijn, bijvoorbeeld door daar rond te fietsen en met mensen op de hoek van de straat een gesprek aan te gaan of bij mensen persoonlijk langs te gaan.

'In de wijk aanwezig zijn. Langs de deuren. Dat is de manier, zeker als er ergens een melding valt. Ik ga als wijkagent overal langs. Wij krijgen heel veel terugbelberichten van mensen, die wat willen in de wijk. Wat ik dan zelf altijd doe, is zeggen dat ik even bel, maar ik ga er ook altijd even langs om te kijken wat er daadwerkelijk aan de hand is.'

Weer een andere wijkagent organiseert samen met de eigenaar van een kickboksschool lessen voor jongeren uit verschillende leeftijdsgroepen. Verschillende politiemensen doen aan deze lessen mee. Voor de wijkagent biedt dit verschillende voordelen: er ontstaat contact met jongeren in de wijk en hun ouders, er wordt structuur geboden aan jongeren die daar vaak moeite mee hebben en het wordt gemakkelijker jongeren die zich buiten de kickboksschool misdragen, op hun gedrag aan te spreken.

Een deel van de wijkagenten maakt ook gebruik van sociale media om contacten te leggen, informatie over zichzelf te verspreiden, bijvoorbeeld om te laten weten aan bewoners dat zij in de wijk zijn. Toch blijven de meeste wijkagenten van oordeel dat het persoonlijke ('warme') contact veel belangrijker is om 'verbinding' te leggen en aan informatie te komen:

'Het kennen en gekend worden, ga je niet krijgen via de digitale weg. Ondanks dat iedereen er prat op gaat dat het moet. Ik doe het een klein beetje. (...) Maar dan nog, als ze jou niet kennen, gaan ze echt niet met je praten op straat. En dat is voor mij de basis die wat mij betreft op dit moment een beetje vergeten wordt. Iedereen heeft het over digitaal, Instagram (...). En natuurlijk is het leuk als (...) je filmpjes driehonderd keer wordt bekeken. Voor mijn wijk hebben we een aparte Instagram. En dat is op zich

erg grappig. Maar ik heb er nog nooit info van gekregen. Kijk, zo face to face, dan krijg je info (...) Wel face to face, ik weet wie jij bent en wat je doet, dan gaan ze je wel wat geven. Maar niet via Instagram.'

Overigens beschikt dit basisteam ten tijde van het veldwerk niet over een zogenaamde digitale wijkagent.

Juist in dit type wijken is het opbouwen van 'verbinding' een lastige opgave voor wijkagenten. Ten eerste maakt de grote verscheidenheid aan groeperingen het moeilijk om met elk van hen 'verbinding' op te bouwen. Voor elke groepering vereist dat investeringen op langere termijn. Bovendien zijn er in Wijk I groepen als bijvoorbeeld Polen die in de wijk geen eigen organisaties hebben als verenigingen, school of kerk. Bovendien zijn velen van hen maar kort in deze wijk. Na verloop van tijd gaan ze terug naar het land van herkomst, hebben ergens anders werk of vinden elders betere of goedkopere huisvesting. Deze omstandigheden maken het lastig contacten met deze groepen op te bouwen, hun vertrouwen te winnen en informatie te krijgen.

Bovendien merken wijkagenten dat contact met de politie lang niet door iedere bewoner in deze wijk op prijs wordt gesteld. Men zou bang zijn voor de politie, deze niet vertrouwen of de politie als 'vijand' zien. Onder dergelijke omstandigheden is men dan ook niet snel bereid informatie aan de politie door te geven of bepaalde problemen te melden. Om die reden geeft een van de wijkagenten dan ook soms haar 06-nummer. Dan hoeven mensen alleen maar een appje te sturen. Maar zelfs dan is de ervaring dat men dat niet durft, al heeft men eigenlijk wel goede redenen dat te doen, bijvoorbeeld omdat men slachtoffer is van bedreigingen.

In het verlengde van de strategie van 'verbinding zoeken', richten wijkagenten zich hier in hun dagelijks werk vooral op problemen met betrekking tot leefbaarheid en sociale orde. Dat levert overigens een breed scala van problemen op waar zij zich in hun werk op richten, waarbij de aanpak van overlast (waaronder overlast op straat door groepen jongeren, burenoverlast, parkeeroverlast, geluidsoverlast of de in deze wijk sterk toegenomen overlast van (verslaafde) bedelaars), een belangrijk deel van hun werk inneemt. Daarnaast houden zij zich onder meer bezig met de handhaving rond het verkeer aanbieden van huisvuil, met problemen rond 'verwarde personen', de aanpak van alcoholgebruik op straat of in het park, huiselijk geweld, intimidatie (soms door dreiging met geweld) en geweld door onder meer groepen van Antilliaanse afkomst.

De keuze om juist deze problemen aan te pakken, wordt hier door veel wijkagenten gerechtvaardigd omdat bewoners zich vooral hierdoor onveilig zouden voelen, zich daar zorgen over maken en deze als prioriteiten zouden aanwijzen.

'Dat er rust is onder de bewoners. Schoon, heel, veilig is sowieso belangrijk. (...) Dat mensen zich veilig voelen. (...) Dat vind ik belangrijk.'

Opmerkelijk is dat verschillende wijkagenten zich in hun dagelijks werk richten op leefbaarheid, overlast en sociale vrede, maar dat zij het gevoel hebben dat dit niet de

grote problemen in hun wijk zijn. Uitgangspunt blijft voor hen echter dat zij in hun werk een antwoord willen geven op de onveiligheidsgevoelens van bewoners en wat die zien als de belangrijkste problemen in hun wijk. Zij hebben daarmee echter soms wel het gevoel dat zij als wijkagent andere, mogelijk ernstiger problemen laten lopen. Tegelijk leeft onder hen de opvatting dat die problemen (waaronder uitbuiting, illegale drugseconomie en gebruik van geweld, bijvoorbeeld bij liquidaties) zo zwaar en ingewikkeld zijn, dat zij daar als wijkagent geen antwoord op hebben:

- 'Waar wij mee bezig zijn, is: wat houdt de burger bezig? Wat vindt de burger belangrijk dat ik doe. We hebben natuurlijk pandjes met drugs achter de deuren. Denk jij dat de gemiddelde burger hier in de wijk staat te klappen als ik een zak drugs ergens met veel moeite uit een woning haal? Het zal ze worst wezen. Die burger vindt het veel belangrijker dat ik als politieman samen met collega's me bezighoud met al die vuilniszakken die naast de vuilnisbakken staan, waar al die meeuwen op af vliegen. Dat de alcoholoverlast op straat beperkt wordt. Dat de mensen veilig over straat kunnen 's avonds. Zonder bijvoorbeeld uit te glijden over de hondenpoep. Dat is juist gebiedsgebonden politiewerk. Daarover maakt de burger zich druk. Dat (...) zijn de tekenen voor mij om mij daarmee bezig te houden.'

- 'Je leeft in deze wijk, je hoort van schietpartij hier, verdovende middelen, Albanen, kalasnikovs daar. Je weet niet wat je allemaal hoort. Dan maakt iemand zich druk over hondenpoep. Ook daar moet je je aandacht aan geven. Want het is jouw issue (...). Als het goed is, ben jij een oor voor die burger. Je bent er voor zijn problematiek. Dan gaat het niet om wat zelf je referentiekader is en wat je vroeger bij de politie hebt meegemaakt (...). Als jij als burger een issue hebt, heb je, vind ik, het recht dat ik jouw issue als een issue behandel. Een fiets in een portiek waar iemand al jaren last van heeft. En er staat een oude baas je met tranen in de ogen te bedanken, dat je denkt, waar gaat het over? Maar zijn tranen rolden bekend uit de kozijnen. Maar het gaat er niet om wat ik vind. Jij woont in die wijk. Ik ben daar wijkagent, dus in feite zou jij als bewoner moeten bepalen wat ik moet doen.'

De discrepantie tussen wat bewoners in hun wijk als probleem ervaren en de ernst van andere vormen van criminaliteit in de wijk zou de afgelopen jaren groter zijn geworden. Tot een aantal jaar geleden bevonden zich in verschillende delen van deze wijk tientallen drugspanden vanwaaruit gehandeld werd en waar drugs werden gebruikt. In de directe omgeving van deze panden was sprake van grote overlast hetgeen tot veel klachten van omwonenden leidde. Inmiddels zou een belangrijk deel van de drugshandel zich hebben verplaatst. Tegenwoordig zou de verkoop vooral gaan via telefonische afspraak of app, waarbij de koop op straat plaatsvindt op een afgesproken locatie of via thuisbezorging. De drugshandel zou daarmee veel minder zichtbaar zijn geworden en minder tot overlast leiden op vaste locaties in de wijk. Vermoedelijk gevolg hiervan is dat bewoners hierover minder klagen en dat dit thema daarmee minder op de agenda van wijkagenten in dit basisteam komt (vgl. Tops & Van der Torre, 2014).

Voor veel wijkagenten is ‘ondermijning’ een thema waarbij zij voor zichzelf in de aanpak daarvan slechts een beperkte rol zien. Zo is een van de wijkagenten ervan overtuigd dat ook in haar wijk de drugseconomie stevig is genesteld, met onder meer witwasadressen: *‘Drugseconomie? O, ja, die zit hier overal.’* Tegelijk heeft zij hier weinig zicht op. Soms stuit zij in haar wijk op situaties die mogelijk zouden kunnen duiden op criminele handelingen of witwaspraktijken. Zij vraagt zich daarom wel eens af: *‘Kan dit wel kloppen?’* Iedere keer weer blijkt het voor haar echter moeilijk hier goed zicht op te krijgen. Als wijkagent beperkt zij zich daarom tot het doorgeven van dergelijke signalen aan gespecialiseerde teams. Wat daar vervolgens mee gebeurt, valt meestal buiten haar gezichtsveld.

Een min of meer vergelijkbaar patroon bestaat ten aanzien van radicalisering en risico’s rond politiek of religieus terrorisme. Deze zelfde wijkagent vertelt dat zij onlangs van bewoners signalen kreeg dat een eerder met veel geweldsdreiging gearresteerde en veroordeelde IS-aanhanger in haar wijk weer terug zou zijn in zijn woning. Aangezien in haar ogen het risico op geweld hier te groot is, heeft zij besloten zich met deze zaak niet te bemoeien, maar hier alleen de relevante informatie door te geven aan een specialistische afdeling binnen de politie. Wat daarmee gebeurt is, weet zij verder niet.

Zoals eerder vermeld, worden binnen dit basisteam verschillende thema’s en portefeuilles onderscheiden. Deze corresponderen met bepaalde problemen in de wijk, zoals jeugd, huiselijk geweld of ondermijning. Deze zijn verdeeld over verschillende medewerkers in het team, zoals WOE’s, wijkagenten en senioren. Per thema en medewerker zou het sterk verschillen hoe actief aan een aanpak van het thema wordt gewerkt. In sommige gevallen zou het slechts een taakverdeling zijn op papier.

Relevant in dit verband is dat veel wijkagenten in dit basisteam het gevoel hebben er in hun werk alleen voor te staan. Op allerlei manieren wordt dit geformuleerd: de wijkagent *‘zit hier op een eiland’*, wordt vergeleken met *‘een zzp’er’*, is binnen dit team *‘eigenlijk alleen bezig’* en *‘er is verder weinig steun’* voor de wijkagent. Het met de komst van de Nationale Politie opheffen van de wijkbureaus en van de kleine wijkteams met wijkmedewerkers die ondersteuning boden aan de wijkagent worden hier vaak als oorzaak genoemd. Daardoor is het moeilijker beroep te doen op collega’s uit het basisteam die vaak druk zijn met noodhulpdiensten en de Waan van de Dag. Slechts een van de wijkagenten in dit team waarmee gesprekken zijn gevoerd, heeft niet de ervaring in dit team een geïsoleerde positie in te nemen. Mogelijk dat zij dit weet te voorkomen omdat zij zeer actief is in het inschakelen van collega’s.

De enigszins geïsoleerde positie van wijkagenten doet zich ook voor ten opzichte van andere, meer specialistische afdelingen of eenheden binnen de politie. Het draagt er mogelijk aan bij dat wijkagenten vaak tamelijk negatieve opvattingen hebben over samenwerking met het DIK en de meerwaarde van gespecialiseerde informatieanalyse voor hun wijkwerk. Ook tussen wijkagenten en recherche bestaat vaak een diepe kloof. Als de recherche bezig is met een zaak in de wijk, gaat dit in de regel geheel buiten de wijkagent om die daar niet bij betrokken wordt en niet over wordt geïnformeerd:

‘In negen van de tien gevallen wordt de wijkagent niet ingeschakeld. Dat gaat helemaal langs je heen. Maar ook andersom. Ik constateerde dat er vreemde dingen gebeurden rond een garagebox in mijn wijk. Daar reageert de recherche heel nonchalant op. Ik denk niet dat ze er iets mee hebben gedaan.’

Deze afstand en het gevoel dat met de eventueel verstrekte signalen niks gebeurt, dragen er mogelijk aan bij dat wijkagenten zich in hun werk weinig richten op problemen zoals georganiseerde drugscriminaliteit of radicalisering en daar weinig alert op lijken te zijn. Wellicht dat dit bijdraagt aan de sterke focus van wijkagenten in dit team op leefbaarheid en overlast.

De wijze waarop binnen dit basisteam informatie verworven wordt over wat er speelt in de wijken, sluit sterk aan bij de strategie van ‘*verbinding zoeken*’ en de concentratie op issues van leefbaarheid. Juist door veel contacten te hebben met bewoners, veelvuldig in de wijk aanwezig te zijn, een ‘*een balletje op te gooien*’ hopen zij aan informatie te komen:

‘Hoe ik een pand binnenkom? Meestal ga ik toch met een smoes van geluidsoverlast: wij hoorden hier vanuit de omgeving over geluidsoverlast. Heb je daar ook last van? Op die manier. Op die manier ga je dan naar binnen. Want ze laten je toch binnen voor een gesprek want je hebt dat uniform aan. Nou, dan ga je naar binnen en onder-tussen ga je kijken, ga je een beetje rondkijken. De bedrading is slecht. Joh, wat betaal je hier nu eigenlijk voor? Wat is nou jouw woning? Nou, deze kamer. En deze keuken delen we samen of die badkamer delen we samen. O, wat betaal je nu eigenlijk voor zo’n woning? O, ik betaald zevenhonderd euro. Per maand. Inclusief? Nee, exclusief gas en licht. Nou zo kom je aan je informatie.’

Wijkagenten in dit team beseffen dat ‘systeem informatie’ niet voldoende is om op de hoogte te blijven van wat er speelt in de wijk. Juist persoonlijk contact en bekendheid en het investeren in relaties met bewoners en organisaties in de wijk worden als noodzakelijk gezien om informatie te krijgen en te begrijpen wat er in de wijk speelt.

Tussen de brede probleemoriëntatie van de wijkagenten en hun wijze van informatieverwerving bestaat een wisselwerking. Omdat zij breed (soms ook wat ongericht) zijn in de informatie die zij verzamelen, stuiten zij ook op problemen van bewoners die niet of maar zijdelings op het terrein van de politie liggen, maar waarbij zij vaak toch hulp bieden of advies geven. Anderzijds, ieder contact met bewoners biedt weer mogelijkheden om informatie te krijgen over wat er speelt.

Verschillende wijkagenten wijzen erop dat het de afgelopen jaren steeds ingewikkelder is geworden goed zicht te krijgen op wat er in de wijk speelt. Problemen zijn nu meer verborgen dan in het verleden en vaak veel complexer dan alleen maar de burenruzie die vroeger een belangrijk deel van het werk uitmaakte. De veelheid van bewonersgroepen en de geslotenheid van sommige groepen doet wijkagenten beseffen dat een deel van wat er in hun wijk gebeurt voor hen ‘onder de radar blijft’:

‘Ik geloof niet dat wij weten, nauwkeurig weten, wat er zich afspeelt. Maar dat is ook logisch. Je informatiebronnen moeten wel goed zijn, wil je weten wat er zich afspeelt in zo’n afgesloten groep.’

Veel wijkagenten zien wel signalen van mogelijk illegale economische activiteiten in hun wijk, maar realiseren zich dat ze er niet goed achter komen wat daar precies aan de hand is: is er sprake van *underground banking* of van een witwasadres? Ze constateren soms zelf een discrepantie tussen wat er van hen verwacht wordt (*‘in de haarvaten van de samenleving zitten’*) en de beperkte mogelijkheden die zij hebben om nauwkeurige informatie te krijgen over de steeds ingewikkelder problemen die zich in hun wijk kunnen voordoen:

‘De visie is dat je met twee benen in de wijk staat. Dat je kent en gekend wordt. Dat je weet als wijkagent (over) illegale gokhuizen of illegaal bankieren (...). Dat weten wij dus niet. Maar ik vraag mij af of je van een wijkagent kan en mag verwachten (...) of hij in staat moet zijn om te (...) signaleren van h , volgens mij wordt hier illegaal gebankierd. Ik vraag mij af (...) of dat reëel is. (...) als wijkagent vind ik best dat je mag weten, er is hier zo vaak aanloop, die gasten komen vijf minuten en dan na vijf minuten gaan ze weer weg en na vijf minuten komt er weer iemand anders. (...) Dat mag je verwachten en dat is ook de taak van de wijkagent om dat te signaleren. (...) Maar bepaalde dingen vind ik dat je niet de competenties hebt. Bepaalde dingen zijn tastbaarder. Kijk als het gaat om bepaalde handelingen, zoals het dealen vanuit een woning, dat kun je gewoon toetsen aan de hand van het gedrag van de bezoekers. Maar als het gaat om wie blijft onder de radar of wat zijn dat voor activiteiten, dan heb je andere competenties nodig (...) om dat te kunnen waarnemen.’

Tegelijk leeft bij een deel van de wijkagenten het gevoel dat het lastiger wordt informatie op te bouwen. Eerdergenoemde factoren spelen in hun opvatting daarbij een rol, zoals het verlies van de wijkbureaus en het feit dat zij na de komst van de Nationale Politie er meer alleen voor staan. Bovendien menen sommige wijkagenten (vooral de wat oudere) dat het belang van persoonlijke (*‘warme’*) contacten met de buurt in hun organisatie wordt onderschat. Enkelen van hen vrezen daarom dat met het toekomstig vertrek van de oudere wijkagenten die veel contacten in de buurt hebben, de informatiepositie van het team wel eens achteruit zou kunnen gaan. Met het isolement van veel wijkagenten zou in hun ogen ook het delen van door hen verworven informatie met andere leden van het team lastiger zijn geworden.

5.3.2 **Werkwijze GGP basisteam II**

In de werkwijze van basisteam II kunnen twee hooflijnen worden onderscheiden. Ten eerste bestaat er hier grote nadruk op reactief en incidentgericht werken. Daarnaast komt vooral in de interviews naar voren dat in dit basisteam de uitgangspunten van het gebiedsgebonden werken vrij breed worden onderschreven. De verhouding tussen bei-

de elementen en de dagelijkse invulling daarvan zijn niet los te zien van het al eerdergenoemde ervaren capaciteitsgebrek en de werkdruk in dit team. Deze twee hoofdlijnen worden hier afzonderlijk beschreven tegen de achtergrond van dit capaciteitsgebrek en de werkdruk. Daarnaast kan in de werkwijze van dit basisteam een derde lijn worden onderscheiden, een meer ‘probleemgerichte’ benadering.

Reactief en incidentgericht

Hoewel binnen dit basisteam brede steun bestaat voor het gebiedsgebonden werken, ligt in de praktijk de focus meestal op reactief werken. De nadruk in dit team ligt vooral op het rijden van meldingen en de incidentafhandeling. Een voortdurende zorg in dit team is de vraag hoe de noodhulp moet worden ‘bemenst’ en het rooster kan worden gevuld. De druk als gevolg van capaciteitsgebrek en een werkgebied met veel problemen, is daarbij zo groot dat niet alleen wijk- en jeugdagenten voor een belangrijk deel van hun tijd worden ingezet bij de incidentafhandeling, maar ook regelmatig de drie OEWA's. Sommige wijkagenten hebben vaak slechts een of twee dagen per week om aan hun wijkwerk te besteden, dat wil zeggen de helft of minder van de tijd die zij daar formeel voor moeten hebben. Veel medewerkers hebben het gevoel dat de grote druk om incidentgericht te werken ten koste gaat van het meer probleem- en gebiedsgerichte werk.

‘De druk op dit team en de mensen hier is heel erg groot. Er blijft eigenlijk alleen maar het reageren over op de ergste problemen die zich voordoen. Het is reactief, van een gebiedsgerichte aanpak, van gerichte oplossing van problemen, van aan de voorkant van de problemen zitten, komt te weinig terecht.’

Medewerkers die eerder in een ander basisteam hebben gewerkt, constateren dat de druk hier veel hoger is dan elders en dat daardoor hier de mogelijkheden om het werk goed te verrichten, geringer zijn:

‘Wat het in dit team anders maakt, is naar mijn idee de enorme werkdruk die hier bestaat. Er is gewoon chronisch geen capaciteit om zaken die wij moeten doen, goed aan te pakken. (...) Er is een mismatch tussen de beperkte capaciteit waarover dit basisteam beschikt en het niveau van de problemen in deze wijk (...). En het gaat in dit team echt niet meer. Als ik zie hoe vaak zaken afgeboekt worden omdat zij blijven liggen en er niks gebeurt, juist omdat er geen capaciteit voor is.’

Niet alleen capaciteitsgebrek en werkdruk dragen bij aan de vaak reactieve en incidentgerichte werkwijze in dit basisteam. Deze werkwijze sluit ook aan bij de werkopvattingen en -voorkeuren van een deel van de medewerkers in dit team. Er lijkt hier sprake van twee benaderingen die met elkaar op gespannen voet staan. Veel discussies en onvrede in dit team zijn hiertoe te herleiden. Enerzijds zijn er klachten van onder meer wijkagenten, jeugdagenten en OEWA's dat zij aan hun ‘eigenlijke werk’ niet toekomen of een te geïsoleerde positie in het team innemen. Anderzijds klinkt de opvatting dat

de OEWA's zich te veel onttrekken aan het 'echte' politiewerk (waarmee vooral incidentafhandeling of noodhulp wordt bedoeld). In deze laatste opvatting is incidentafhandeling ook 'leuker' omdat zij tot meer afwisseling, actie, spanning en onverwachte gebeurtenissen leidt (gebeurt dat, dan is sprake van een 'mooie dienst'). Bovendien maken behoeften en vragen van bewoners het in deze visie nodig dat de politie in staat en bereid is snel op meldingen te reageren:

'Ik denk dat in feite politiewerk niet zo veel veranderd is. Het is nog steeds dat er iets is gebeurd, mensen bellen de politie, en dan ga je eropaf. Dat is nog steeds het basispatroon.'

Hoe diep deze opvatting in dit basisteam zit, blijkt ook uit het feit dat twee wijkagenten een voor hen als 'wijkdag' geroosterde dag invullen als een gemiddelde dienst voor incidentafhandeling. Ze rijden vrijwel de hele dienst met een politieauto rond door het werkgebied van het basisteam, af en toe onderbroken door te reageren op meldingen en incidenten of door terug te gaan naar het bureau voor lunch of 'bakkie'. In de optiek van veel medewerkers is het werk vooral een kwestie van 'pleisters plakken en verdwijnen'; van 'vooruitkijken' is daarbij hoogst zelden sprake.

De observaties in dit team laten zien dat er hier momenten zijn met veel meldingen en hectiek. Dan is ook goed merkbaar dat slechts twee surveillanceauto's met elk twee medewerkers te weinig is gelet op de meldingen en vragen die op dat moment beantwoord moeten worden. Er zijn echter in dit gebied ook tijden waarop het voor de surveillance rustiger is. De surveillanceauto's rijden dan wat rond in het gebied van het basisteam, waarbij vooral een drukke straat met veel winkels en horeca (gelegen in het andere deel van het werkgebied van het basisteam) vaak wordt aangedaan. Er zou dan tijd zijn eens de auto te verlaten, door het winkelcentrum te lopen en winkeliers en bezoekers aan te spreken. Tijdens de observaties is dat hier echter nooit gebeurd. Er zou dan ook gelegenheid zijn aandacht te besteden aan de handhaving van de 'kleine norm'. Ook dat gebeurt zelden. Eén keer wordt 's avonds vanuit de politieauto een pizabbezorger nageroepen dat zijn achterlicht het niet doet, een andere keer wordt een groepje jongens aangesproken nadat zij bij een bushalte rotzooi hebben achtergelaten. De surveillance lijkt hier dan ook te voldoen aan het traditionele beeld: reactief, vooral bepaald door incidenten en meldingen, en de betrokken politiemensen vaak in het isolement van de surveillanceauto ten opzichte van het publiek.

Tijdens het rondrijden wordt op momenten dat zich geen meldingen en incidenten voordoen, aandacht besteed aan vooral twee activiteiten. Ten eerste zijn politiemensen vaak geïnteresseerd in het opzoeken van antecedenten en naam/adres van eigenaren van auto's. De bijrijder is dan vooral bezig kentekens in te voeren van auto's die ze zien. Vooral oudere auto's, opmerkelijk dure en grote auto's en witte bestelbusjes zonder bedrijfsnaam of -logo erop wekken de belangstelling. Deze controleactiviteiten lijken ta-

melijk ongericht en weinig vruchtbaar. Tijdens de geobserveerde diensten is op grond hiervan nooit een auto gestopt.

Een tweede activiteit waaraan tijdens het rondrijden veel aandacht wordt besteed als er geen meldingen of incidenten zijn, is de controle op jongemannen (in de leeftijd van ongeveer achttien tot dertig jaar) die vanaf het einde van de middag tot diep in de nacht, in de regel in groepjes, op vooral parkeerterreinen in de wijk in hun auto zitten. Zij zitten daar in hun auto wat te drinken of te eten, genieten van een jointje, vrolijken zich op met wat lachgas, zitten te gamen of kijken een filmpje op hun telefoon. Politie-mensen vermoeden dat veel van deze jongemannen nog bij hun ouders wonen. Op deze manier ontvluchten zij het ouderlijk toezicht en bieden elkaar gezelschap en wat vermaak. Vooral in late diensten zijn politiemensen meerder keren per dienst bezig deze jongemannen te controleren door hun ID- en rijbewijs te vragen en hen te zeggen dat zij hier weg moeten. Op de meeste plekken mogen zij niet staan, hoewel de feitelijke overlast die zij veroorzaken vrij gering is (afgezien van de rotzooi die zij soms achterlaten). Deze verdrijvingsstrategie, die tamelijk ongericht is en waarbij het op te lossen probleem vrij gering lijkt, staat in contrast met de ernstige problemen in deze wijk waar leden van dit basisteam het vaak over hebben, zoals 'ondermijning', huiselijk geweld of radicalisering.

De reactieve, vaak ongerichte werkwijze in de veel tijd en menskracht vergende incidentafhandeling hangt in dit basisteam ook samen met wat een van de geïnterviewde medewerkers omschrijft als een 'gebrek aan sturing'. Terwijl juist bij een gebrek aan middelen en een grote hoeveelheid problemen en vragen de noodzaak van prioriteitstelling groot is, lijken op dit punt duidelijke keuzes te ontbreken. Gevolg is dat elke medewerker zelf prioriteiten stelt, vaak meegaat in de vanzelfsprekendheden en sleur van de incidentafhandeling. Er lijkt in dit basisteam een 'fatalistische sturingscultuur' (Terpstra, 2002) te overheersen, vooral als het gaat om incidentafhandeling. Een dergelijke cultuur kenmerkt zich door de opvatting dat sturing geen zin heeft, omdat de middelen daarvoor ontbreken, de buitenwereld (toch) onvoorspelbaar is en niet te beïnvloeden. Hoogstens wordt ad hoc een poging gedaan tot sturing van het werk.

- 'Er liggen stapels werk, daarom moeten er prioriteiten worden gesteld. Maar het lijkt hier soms wel of iedere medewerker zijn eigen prioriteiten in het werk stelt. Ik denk dat dat echt kenmerkend is voor dit basisteam.'

- 'Natuurlijk is de capaciteit van dit basisteam echt wel een probleem. Dat is gewoon zo. Maar je kunt er ook over nadenken hoe je de beschikbare tijd die je hebt, wel invult. Ik verzet mij tegen het gemak waarmee automatisch de prioriteit ligt bij meldingen rijden, opsporing en ondermijning.'

Verschillende medewerkers in dit team constateren dat deze ongestuurde, reactieve werkwijze vaak inefficiënt is. Ook tijdens de observaties komt dit soms naar voren. Zo komt het tijdens de observaties verschillende keren voor dat meerdere politieauto's en

motoragenten op een incident afkomen. Ook als er geen dreiging meer is of er niks meer te doen valt, blijven zij allen vaak nog geruime tijd op de plek aanwezig.

Tijdens de avonddienst rijden wij rond in de wijk. Er komt een melding van een achtervolging van een gesignaleerde, mogelijk gestolen auto. Wij gaan er met zwaailicht en sirene op af. Ter plaatse blijken er vier politieauto's op het incident te zijn afgekomen, later komt er nog één. De chauffeur is inmiddels gevlucht en onvindbaar. De nog aanwezige passagier zegt de chauffeur niet te kennen en van de auto niks te weten. Geprobeerd wordt te achterhalen of de auto gestolen is. Dit duurt meer dan een uur. Al die tijd staan de inmiddels tien politiemensen te wachten. Uiteindelijk blijkt de auto niet gestolen. De chauffeur blijft onvindbaar. Van de passagier zijn de gegevens genoteerd, maar hij mag gaan. De beschadigde auto wordt naar het politiebureau gereden. De achtervolging heeft weinig opgeleverd, maar wel naar schatting zeventig uur menskracht gekost (nog afgezien van de latere administratieve afhandeling).

Met deze tamelijk ongerichte werkwijze komt overigens van een informatiegestuurde of probleemgerichte benadering weinig terecht.

‘Verbinding’

Binnen dit basisteam bestaat brede steun voor het leggen en onderhouden van ‘*verbinding*’ met bewoners in de wijk. Juist in een wijk als deze met veel en complexe problemen, een divers samengestelde bevolking (met soms zeer gesloten groepen) en een groot wantrouwen tegenover overheid, instanties en zeker de politie, wordt ‘*verbinding*’ gezien als kernelement van de werkwijze. Zonder wordt het moeilijk informatie te krijgen en problemen vroegtijdig te onderkennen en aan te pakken. Het gaat daarbij niet alleen om nabijheid, aanspreekbaarheid en frequente contacten, maar ook om het doorbreken van wantrouwen. Dat kan bijvoorbeeld door aanwezigheid en een respectvolle benadering:

‘Er is maar één manier, namelijk vertrouwen winnen. En dat kost je heel veel tijd. Dat betekent contacten leggen en onderhouden. Het is echt waar: een kwestie van kennen en gekend worden. Als je dat niet doet en je vergeet dat mensen je moeten zien, kennen en vertrouwen, dan komt er niks meer uit. Alleen als je er heen gaat, je gezicht laat zien, ze aanhoort en probeert met respect te behandelen, dan ontstaat er vertrouwen (...). Het wantrouwen bij diverse groepen ten aanzien van de overheid, de politie is groot. Dat doorbreek je echt alleen als je er op af gaat. Doe je dat niet, dan lukt het zeker niet.’

Hoewel het belang van ‘*verbinding*’ telkens weer door leden van dit basisteam wordt benadrukt, zijn er in de praktijk vele redenen waarom het hier nauwelijks van komt. Het gebrek aan tijd en capaciteit en de druk van noodhulp en incidentafhandeling worden daarbij als belangrijke oorzaken gezien.

- ‘Voor mij geldt nog wel dat GGP toch het uitgangspunt moet zijn. En dat moet toch vooral van de wijkagenten komen. Die moeten zorgen dat zij goed in hun wijk zitten (...). Tegelijk zie je ook dat de wijkagenten in dit team voor zestig procent van hun tijd worden ingezet bij de noodhulp. Steeds merken zij dat zij de tijd niet hebben om iets op te bouwen in hun wijk.’

- ‘Tegelijk is het juist in een wijk als deze broodnodig om contacten te leggen en te onderhouden met bewoners. Dat is juist hier heel nodig. Maar in dit basisteam is zoveel gericht op het rijden van meldingen, op de incidentafhandeling, op het reactieve werk, op de vraag hoe met de beperkte capaciteit het rooster voor de incidentafhandeling is vol te krijgen dat het belang van contactlegging (...) naar mijn idee te vaak ondersneeuwt.’

De beperkte capaciteit is hier niet de enige factor die maakt dat het streven naar ‘verbinding’ in de praktijk slechts beperkt plaatsvindt. Juist in dit basisteam rouleren wijkagenten vaak, deels omdat het verloop van het personeel in dit team groot is. Bovendien, het leggen van ‘verbinding’ laat zich slecht plannen; eerder gaat het hier om een vaak moeilijk voorspelbaar neveneffect van andere activiteiten (Terpstra, 2008).

Verskillende kenmerken van deze wijk maken dat hier het opbouwen en onderhouden van contacten met bewoners moeilijk is. De anonieme bouwwijze van deze wijk (hoge galerijflats, kaarsrechte wegen) maakt het lastig af en toe door de wijk te fietsen met als doel hier en daar een gesprekje te beginnen met bewoners (het befaamde ‘prajie pot’). De grote diversiteit van etnische groepen in deze wijk, vaak elk met hun eigen cultuur, taal en organisaties, vormt een bijkomende complicatie, zeker gelet op de beperkte tijd die beschikbaar is:

‘Vergeet niet dat hier in de wijk 168 verschillende groeperingen wonen. En eigenlijk met al die groepen moet je dan dit proces doormaken en ermee doorgaan. En dat kan nooit op één manier. Elke groep heeft weer zijn eigen contactpersonen, organisaties, noem maar op. (...) voor 168 groepen gaat dat echt niet gebeuren. Daar is gewoon de capaciteit niet voor aanwezig.’

In deze wijk zijn verschillende groeperingen waarop vanuit overheid en politie moeilijk zicht is te krijgen, onder meer vanwege hun geslotenheid en institutioneel wantrouwen. Dat maakt dat onduidelijk kan zijn welke relaties binnen een groepering bestaan, wie het daar voor het zeggen heeft, en welke verplichtingen en loyaliteiten daar leven. De indruk bestaat bij sommige politiemensen dat deze geslotenheid niet alleen een importproduct is, meegenomen uit het land van herkomst waar al een groot wantrou-

wen bestond tegenover de politie⁷, maar dat in de betreffende gemeenschap de geslotenheid en oriëntatie op de eigen groep de afgelopen decennia sterker zijn geworden.

'Ik heb ook weleens gedacht, ik zou wel een netwerkanalyse willen hebben van de wijk. Zodat je zicht kunt krijgen op de vraag wie familie van wie is, wie komt er uit hetzelfde dorp? Want op die manier kun je misschien beter gaan begrijpen welke verplichtingen men ten opzichte van elkaar voelt en wat er achter schuilgaat als men bepaald gedrag vertoont. Daar is bijna niet achter te komen. Het lijkt soms wel een vorm van kettingmigratie, zoals men hier in de wijk is komen wonen. De mensen die hier zijn gekomen, vonden eigenlijk alles al waar ze mensen van kenden, soms via via, op de markt, in de vereniging, in de moskee, in de supermarkt. Dus dan ga je wel wonen in Nederland, maar vaak lijkt het erop dat ze hier toch al van alles hebben (...). En nu zit je met de volgende generaties. Bij sommigen zijn hun ouders hier ook al geboren, maar de integratie lijkt helemaal niet verder te zijn gekomen dan toen.'

Enkele politiemensen hebben ervaren dat het opbouwen en onderhouden van 'verbinding' met leden van sommige etnische minderheden soms andere eisen stelt dan waaraan professionals gewend zijn. Er zou van professionals (onder wie politiemensen) worden verwacht dat zij in contacten niet alleen rolspecifiek opereren, maar vooral ook als 'persoon'. In een enkel geval zou dit betekenen dat de specifieke rol als politiemedewerker moet worden losgelaten. Dat kost soms enige moeite, zoals een vrouwelijke medewerker van het basisteam constateerde:

'Ik moet trouwens zeggen dat je op dat punt zelf ook heel wat stappen moet zetten. Ik ben zelf bij een Marokkaanse avond geweest, daar gingen heel veel Marokkaanse vrouwen dansen. Ja, dan moet je vind ik daar ook aan meedoen. Dan laat je wat van jezelf zien. Dat is ook nodig, wil je vertrouwen winnen en ingang krijgen. Dan kun je niet alleen als een professional handelen en jezelf op afstand zetten. Dan moet je jezelf ook bloot geven. Deze mensen maken vaak niet het onderscheid tussen professional en jou als persoon (...). Ik vind dat je tot op zekere hoogte daar ook aan tegemoet moet komen.'

Niet alle leden van dit basisteam zijn bereid zo ver te gaan om tot 'verbinding' te komen. Een medewerker van het team vertelt dat hij bij bezoek aan een moskee niet bereid is zijn schoenen uit te doen. Zo sluipen verschillen in min of meer politieke opvattingen bijna onvermijdelijk ook binnen dit basisteam binnen:

7 Zie echter Röder & Mühlau (2012) die geen aanwijzingen vonden voor wantrouwen tegenover de politie als importartikel. Volgens hun studie heeft juist de eerste generatie migranten vaak veel vertrouwen in de Nederlandse politie (mede door het contrast met de politie in het land van herkomst) en zouden wantrouwen en een meer negatieve houding tegenover de politie pas ontstaan bij de tweede en derde generatie, mede op basis van ervaringen hier opgedaan.

'Ik vind dat wij eisen mogen stellen in Nederland aan de cultuur. En dat doen wij te weinig. Terwijl zij dat wel doen. Dat hele gedoe met geen handen schudden tussen vrouwen en mannen. Ik trek mij daar niks van aan. Ik doe het gewoon overal.'

Binnen het basisteam zorgen deze verschillen in opvattingen overigens soms tot spanningen tussen medewerkers.

Hoewel de term 'verbinding' suggereert dat er hier veel contacten met bewoners worden opgebouwd en onderhouden, komt het daar in de praktijk nauwelijks van. Regelmatige contacten van wijkagenten met wijkbewoners zijn schaars. Wijkagenten komen hier heel weinig in de wijk, tenzij ze daar moeten zijn vanwege een incident of melding. Zij fietsen zelden door hun wijk, hebben er niet zoals elders hun 'vaste adresjes', doen niet aan 'praatje pot' en hebben geen wekelijks spreekuur in hun wijk. Van steun aan initiatieven voor burgerbetrokkenheid in de wijk is hier slechts zeer beperkt sprake. Ook hier speelt deels de beperkte capaciteit een rol.

Je moet eigenlijk de informatie in de buurt gaan halen. Dat is ook een rol voor wijkagenten. Daarom moet je ook contacten hebben met belangrijke mensen in de buurt. Ook in deze wijken moet je het vaak van je contactpersonen hebben. Maar ik weet niet of wijkagenten er in de praktijk voldoende aan toekomen om die contacten te onderhouden. Ik weet niet of ze daarvoor voldoende in de wijk zijn.'

Toch is dit niet de enige factor. Een belangrijk deel van de wijkagenten hier gelooft niet dat dergelijke contacten voor hen 'zinnige informatie' kunnen opleveren. Mede daarom worden deze grotendeels overgelaten aan de gemeente. Voor zover sprake is van 'verbinding' met bewoners, beperkt zich dat tot vertegenwoordigers van bepaalde organisaties als de moskee, vertegenwoordigd in een overleg als Bondgenoten.

- 'Dat is toch vooral contact maken en houden, de verbinding zoeken met hen. En dat gebeurt op allerlei manieren, via de winkeliersvereniging, via de Buurtvaders, dat hebben wij hier ook, al lang, vooral Marokkaanse buurtvaders zijn dat, verder gaat dat via scholen, de stichting jongerenwerk. Deels loopt dat via de gemeente.'

- 'Vlak na de moord op Van Gogh was een periode met veel spanningen en tegenstellingen tussen bevolkingsgroepen (...). En de vraag was hoe kun je dat voorkomen. Het idee was toch de verbinding met de bevolkingsgroepen en tussen de bevolkingsgroepen, beide, te verbeteren en een meer structureel karakter te geven. (...) om van alle belangrijke bevolkingsgroepen mensen te betrekken uit de belangrijke netwerken (...). Dat kan zijn van de moskee, van de voetbalvereniging, uit al die netwerken willen wij iemand in de Bondgenoten hebben die daarin een persoon is met gewicht, met aanzien, een belangrijke positie.'

Probleemgericht werken

Ten derde kent de werkwijze van dit basisteam een meer probleemgericht element. Dit heeft vorm gekregen in de genoemde drie thema's die bij de OEWA's zijn ondergebracht: de aanpak van 'ondermijning', van radicalisering en terrorisme, en van zorg & veiligheid. Deze corresponderen met de drie prioriteiten van dit basisteam. Voor elk van deze thema's wordt hier een korte beschrijving gegeven van de gehanteerde werkwijzen.

In gesprekken met medewerkers van dit team wordt 'ondermijning' als een van de grote problemen van deze wijk genoemd. Onder deze wat vage term worden hier drie thema's begrepen. Ten eerste gaat het om 'horeca & drugs'. De aandacht richt zich daarbij onder meer op restaurants, cafés, shishatenten en (bezorg)pizzeria's waarvan vermoed wordt dat daar drugs worden verhandeld, geld witgewassen en wapens worden verhandeld en opgeslagen. Soms gaat het ook om zogenaamde sleutelplaatsen waar personen die in de criminaliteit zitten, elkaar treffen en waar soms illegaal gegokt wordt. De aanpak beperkt zich hier grotendeels tot het signaleren door middel van bestuurlijke rapportages. Mede op basis daarvan wordt soms overgegaan tot sluiting van de betreffende gelegenheid.

Ten tweede richt de aandacht zich op de autobranche, vooral gevestigd op een bedrijventerrein aan de rand van Wijk II. Naar schatting zou een derde van de daar gevestigde bedrijven zich schuldig maken aan criminele activiteiten en witwaspraktijken. Recent zijn hier in het kader van een integrale handhavingsactie vier bedrijven gesloten, onder meer vanwege aanwezigheid van wapens, gestolen voertuigen, valse nummerborden en verduistering. Ook is een bedrijf gesloten dat gespecialiseerd was in het inbouwen van verborgen ruimtes in voertuigen voor het vervoer van onder meer drugs en wapens.

Ten derde richt de aandacht zich op zorgfraude. Naar schatting zouden in deze wijk ongeveer veertig zorgbedrijven zijn geregistreerd. Een deel daarvan zou frauderen met zorggelden (zoals Wmo-gelden), waarbij zich soms opmerkelijke combinaties voordoen met louche horeca en drugshandel. Ook hier bestaat de werkwijze vanuit het basisteam vooral uit signaleren.

De aanpak van *radicalisering en terrorisme* in dit basisteam is onder meer gericht op de thematiek van uitreizigers naar de oorlogsgebieden in het Midden Oosten en terugkeerders. Beide verschijnselen doen zich in Wijk II voor. De aanpak is deels gericht op het verzamelen van informatie en het doorgeven van signalen, onder meer in de vorm van zogenaamde CTER-meldingen. In deze signalering moeten ook wijkagenten een rol spelen.

Bij deze aanpak hanteert de betreffende OEWA een 'strategie van nabijheid en contact leggen'. Als onderdeel daarvan probeert hij contact te leggen met personen van wie hij een signaal heeft gekregen dat zij zich in een radicaliseringsproces bevinden. Soms schakelt hij hierbij een vertrouwenspersoon in, zoals een imam waarmee hij vaak contact heeft. Indien het om een 'gevaarlijke' vorm van radicalisering gaat, probeert hij

‘*twijfel te zaaien*’ en de zich radicaliserende groepen uit elkaar te halen. Dit is bijvoorbeeld gebeurd bij een gebedsgroep die op een van de galerijflats in de wijk regelmatig bijeenkwam. Deze groep stond onder leiding van een geradicaliseerde gelovige die al langer bekend was bij de politie. De groep richtte zich via het bekijken van filmopnamen op een prediker uit Jemen die een geradicaliseerde boodschap predikte. Het is met hulp van een imam gelukt deze groep uit elkaar te halen.

Onder het thema *zorg & veiligheid* valt de aanpak van onder meer huiselijk geweld, jeugd en jeugdgroepen, stalking, kindermishandeling en -verwaarlozing, ‘verwarde personen’, sexting en een persoonsgerichte aanpak. Vanuit het basisteam zijn hier naast de OEWA twee parttime wijkagenten jeugd bij betrokken. Binnen dit thema wordt samengewerkt met verschillende partners, waaronder jeugdhulpverlening, scholen, jeugdwerk, woningcorporaties, een lokale instelling die hulp geeft aan vrouwelijke slachtoffers van geweld en een organisatie die zich richt op vragen en problemen van islamitische vrouwen. De werkwijze verschilt per thema en vorm van samenwerking. Meestal wordt geprobeerd door samenwerking met andere partijen preventief en risicogericht te werken. Zo wordt onder meer voorlichting gegeven op scholen aan leerlingen over sexting en aan ouders over risico’s van internetgebruik door hun kinderen. Daarnaast worden samen met hulpverlenende instellingen trajecten opgezet en uitgevoerd voor risicojongeren met politiecontacten. Een van de gevallen die tijdens de observaties in het hulpverleningsoverleg werd besproken, was een 16-jarige jongen die in de wijk rondliep met een vuurwapen. Een andere jongen, 15 jaar oud, werkte als bezorger van (hard)drugs. Het aanbod van jongeren met vergelijkbare ernstige problemen is zo groot dat niet allen voor een hulpverleningstraject in aanmerking kunnen komen.

‘Veel van die gevallen, daar komen wij niet eens meer aan toe. Wij hebben er nu tien geselecteerd, waarmee wij aan de slag gaan. Als wij door waren gegaan, hadden wij een lijst kunnen maken van 150 gevallen. Dat betekent dat wij met de meesten niks gaan doen. Die schuiven wij maar even opzij.’

Veel leden van dit basisteam spreken grote zorg uit over het gemak waarmee jongens uit deze wijk op steeds jongere leeftijd de stap zetten naar ernstige vormen van criminaliteit en de weg weten te vinden naar de georganiseerde drugseconomie. Tot op heden zijn echter geen initiatieven van de grond gekomen voor een gerichte aanpak hier tegen.

De probleemgerichte aanpak in dit basisteam kent verschillende problemen. Ten eerste is dat een capaciteitsprobleem. Zo meent de OEWA Ondernijning eigenlijk een team van minimaal vier medewerkers nodig te hebben dat hem ondersteunt bij de aanpak van panden waarbij een vermoeden bestaat van witwassen en zorgfraude. De OEWA voor radicalisering en terrorisme trekt tijdens de veldwerkperiode bij leiding en gemeente aan de bel omdat hij het zo druk heeft dat regelmatig nieuwe meldingen van verdachte radicalisering blijven liggen, in zijn ogen een onverantwoord risico. Gelet op

deze capaciteitsproblemen is het des te opvallender dat de OEWA's in dit team soms worden ingezet bij de incidentafhandeling. Daar komt bij dat het soms moeilijk is andere partijen, zowel externe als interne, als de districtsrecherche, te betrekken bij de aanpak van de geconstateerde problemen. Een van de OEWA's spreekt in dit verband van een grote afstand tussen 'grijs' (recherche) en 'blauw' (het basisteam), waardoor de aanpak van onder meer 'ondermijning' beperkt en geïsoleerd blijft. Hoewel er met de keuze om de OEWA's voor een groot deel van hun werk te belasten met de aanpak van deze drie thema's, ruimte binnen het basisteam is ontstaan voor specialisatie en de ontwikkeling van specifieke deskundigheid, blijft ook juist dat lastig. Immers, van één medewerker kan nauwelijks worden verwacht dat hij de economische criminaliteit en illegale drugseconomie in dit complexe werkgebied ongeveer alleen en tamelijk geïsoleerd aanpakt.

Zoals werd beschreven, wordt binnen dit basisteam veel waarde toegekend aan het uitgangspunt dat de politie door nabijheid en contacten met burgers relevante en actuele informatie kan verkrijgen. Dit uitgangspunt wordt binnen dit team slechts heel beperkt gerealiseerd. Wijkagenten opereren hier vaak op tamelijk grote afstand van hun wijk, komen nauwelijks toe aan wijkwerk, zijn veel tijd kwijt aan incidentafhandeling en zijn weinig actief met het gericht verzamelen van informatie in hun wijk. Praktijken die wijkagenten elders daartoe hanteren (Terpstra, 2008), komen hier nauwelijks voor: geen 'praatje pot', geen vaste adresjes om 'een bakkie te doen' (en zo te horen wat er speelt), ze fietsen nooit door hun wijk en hebben geen bezoekuur in een wijkcentrum of clubhuis in hun wijk.

Daarnaast zijn er in deze wijk verschillende factoren die het opbouwen en in stand houden van nabijheid, bekendheid en contacten bemoeilijken, zoals de anonieme bouwstijl van de wijk, het grote aantal verschillende groeperingen waarmee contact moet worden opgebouwd, het wantrouwen en de geslotenheid binnen verschillende groeperingen, de geringe bereidheid informatie te verstrekken waarbij behalve argwaan ook loyaliteit aan de eigen groep of vrees voor repercussies een rol kunnen spelen. Tegelijk zijn veel van de wijkagenten in dit team sceptisch over het belang en de meerwaarde van dergelijke contacten met bewoners. Men gaat er vanuit dat die in de regel geen relevante informatie zullen opleveren voor de politie. Ook ziet men geen rol voor zichzelf weggelegd in de ondersteuning van burgerinitiatieven om de leefbaarheid en veiligheid van de wijk te verbeteren. Wijkagenten zijn daardoor in grote mate afhankelijk van informatie uit politiestystemen. De gedachte dat juist zij de 'ogen en oren' van de politie zouden moeten vormen, komt daardoor hier vaak niet uit de verf, net zomin als het uitgangspunt dat juist zij 'diep in de haarvaten van de wijk' moeten zitten. Mogelijk dat dit ook verklaart waarom sommige wijkagenten in hun contacten met bewoners soms wat onhandig overkomen.

De wijkagent rijdt langs een moskee in de wijk. Deze is de afgelopen tijd in het nieuws geweest met betrekking tot radicalisering. Omdat hij in de moskee mensen ziet, besluit de wijkagent bij de moskee op bezoek te gaan. Rond een tafel in de hal zit een man of

acht, deels in traditionele kleding. Het gesprek gaat wat moeizaam, mogelijk omdat er geen duidelijke aanleiding is om hier op bezoek te gaan. Ik vraag mij af of dit gebeurt omdat ik er bij ben. Terwijl wij blijven staan, zitten de mannen van de moskee aan de tafel, deels met hun rug naar ons toe. Na enkele minuten krijgen wij de vraag of wij ook thee willen. De wijkagent weigert. Het gesprek vlot niet en voelt ongemakkelijk aan. Op vragen van de wijkagent komt telkens eigenlijk geen antwoord. Even later besluit de wijkagent weer weg te gaan. Nog steeds is onduidelijk waarom wij hier binnen zijn gegaan. Het wantrouwen richt zich onder meer op mij: is die mijnheer een politieman in burger? Ik leg het uit. Wij nemen afscheid. Later blijkt dat de wijkagent nooit eerder in deze moskee was, al ligt die in zijn wijk en is deze regelmatig in het lokale nieuws. (gebaseerd op veldwerkaantekeningen)

5.4 Werkwijzen in een context van superdiversiteit en achterstand

Welke betekenis en impact hebben de diversiteit onder bewoners en de achterstand in deze twee wijken voor de onderzochte basisteams en daarin gehanteerde werkwijzen? In deze paragraaf komen achtereenvolgens aan bod: de mate waarin de superdiversiteit binnen de basisteams wordt herkend als (relevant) probleem, de vraag naar 'multicultureel vakmanschap', interne discussies en opvattingen over 'etnisch profileren', de notie van 'verbinding' en het pessimisme dat in een van de teams is ontstaan.

Superdiversiteit; (h)erkenning als probleem?

In hoeverre wordt de superdiversiteit van de wijk door medewerkers van de twee onderzochte basisteams beschouwd als een voor hun dagelijks werk relevante omstandigheid waarmee zij rekening houden en hoe belangrijk is dat voor hen? Uiteraard realiseren de leden van deze teams zich dat in hun werkgebied veel verschillende etnische groeperingen wonen. Zij weten ook dat hun wijk veel problemen kent. Vaak is dat ook een reden waarom zij juist hier graag wilden werken. Tegelijk lijkt deze etnische diversiteit voor hen er niet echt toe te doen bij het politiewerk, maar eerder als feitelijke conditie te worden beschouwd waaronder het werk plaatsvindt. Wel realiseert men zich dat de grote diversiteit, ook in opvattingen, cultuur en taal, het werk van de politie hier complexer maakt.

Eerder lijkt sprake van een combinatie van twee andere elementen (zie ook Kleijer-Kool, 2008; 2013). Ten eerste overheerst in de teams een sterk pragmatische instelling en benadering: politiemensen zijn vooral bezig concrete en soms acute problemen op te lossen en bij incidenten een zaak (snel) af te handelen. Daarbij realiseert men zich uiteraard wel dat de betrokken burger (slachtoffer, verdachte of omstander) tot een niet-autochtone etnische groepering behoort, maar in de context van een wijk met een zeer diverse samenstelling van de bevolking hoort dat er bij en wordt dat verder niet opgemerkt, tenzij dat tot extra complicaties leidt (bijvoorbeeld taalproblemen) of relevant is voor de aanpak van het betreffende probleem. Niet zozeer mensen en hun culturen, maar vooral problemen en hun aanpak lijken het perspectief meestal te bepalen. Dit sluit aan bij het feit dat in beide basisteams niet een bepaald beleid is ontwikkeld

gelet op de superdiverse samenstelling van de wijk. Wel verwijst men soms in interviews naar de interne diversiteit binnen het team. In het verleden werd dat soms gezien als oplossing voor problemen in de relaties met verschillende etnische groeperingen onder meer wat betreft herkenbaarheid van de politie en kennis van culturele achtergronden. Inmiddels beseft men dat het inzetten van politiemensen juist voor de contacten met leden van hun eigen etnische groepering ook ongewenste neveneffecten kan hebben, vanwege onder meer conflicterende loyaliteiten of sociale tegenstellingen binnen de betreffende groepering⁸:

'Want wij hebben ook wel één Turkse collega. Die heeft meer problemen in de wijk dan ik. En dat is gewoon, hij is dan een Turk, maar hij komt uit een ander gebied in Turkije dan de meeste mensen die hier wonen. Dus eigenlijk willen ze niet met hem praten (...) En voor mij is er helemaal niets. Ik kan er gewoon mee praten. Ik hoor nergens bij.'

Naast deze pragmatische, probleem- en aanpakgerichte benadering, is er een tweede element. Dit speelt alleen in basisteam II. Door leden van dit basisteam wordt niet de diversiteit van de bevolking als probleem gezien, maar worden problemen in de wijk vooral in verband gebracht met één groepering, namelijk de Marokkaanse, met name jongeren en jongemannen met deze achtergrond. Het gaat hier om de bevolkingsgroep die overigens in deze wijk in deze leeftijdscategorie ook de grootste is. Of het nu gaat om opvoedingsproblemen, overlastgevende jongeren op straat, huiselijk geweld, gevallen van ernstige woonoverlast, 'ondermijnende' bedrijven of drugshandel, telkens zouden daarbij personen van Marokkaanse afkomst oververtegenwoordigd zijn en worden zij als de probleemgroep beschouwd (zie ook Kleijer-Kool, 2013). Op dit thema wordt hierna teruggekomen.

Multicultureel vakmanschap?

In het verleden is binnen de Nederlandse politie met het oog op de groeiende etnische diversiteit van de samenleving veel gewicht toegekend aan het ontwikkelen van wat werd genoemd multicultureel of multi-etnisch vakmanschap. Daarbij werd de nadruk gelegd op de noodzaak dat politiemensen kennis opdoen van de culturele achtergronden van verschillende etnische groeperingen (Poelert, 2008).

Binnen de twee onderzochte basisteams ontbreekt een beleid dat daarop is gericht. Ook specialisten met betrekking tot bepaalde etnische groeperingen en hun cultuur ontbreken hier. De opvattingen over het belang van deze culturele kennis lopen in de twee basisteams uiteen. Terwijl de een het belang ziet om kennis op te doen van de cultuur van ethische minderheden ('Je moet je wel verdiepen in de cultuur. Als je iets met

8 Nog afgezien van het feit dat in wijken met een zo grote diversiteit aan bewonersgroepen naar herkomst het praktisch niet meer doenlijk is al die groepen in het basisteam vertegenwoordigd te hebben (zie ook: Engbersen & Scholten, 2018).

Antillianen wilt doen, dan moet je je verdiepen in iets van slavernij. Wat ze bezighoudt.’), ziet een ander daar weinig in:

‘Misschien klonk het raar dat ik zei, ik heb me niet zo verdiept in de cultuur, Erdoğan en zo. Maar ik geef een stuk van mezelf. Dan hoeft je je niet te verdiepen in culturen. Zo ervaar ik het ook echt.’

Ook over de vraag of politiemensen in hun werk rekening moeten houden met verschillen in culturele achtergrond lopen de opvattingen uiteen. Aan de ene kant staat de opvatting dat kennis van de cultuur waaruit iemand komt, soms nodig is om te begrijpen wat eigenlijk het probleem is en wat de politie daarmee moet of kan:

‘Maar in alle gevallen is het wel belangrijk om (...) rekening te houden met de specifieke achtergronden van mensen. Als je wilt begrijpen, als je ze goed wilt helpen, dan is dat noodzakelijk. Laat ik een voorbeeld geven (...). Er komt hier een Iraaks meisje aan de balie (...). En die vertelt dat ze verliefd is geworden op een Nederlandse jongen en dat hij haar ook erg leuk vindt. Dat meisje is doodsbang. Die vreest dat dit bekend wordt en in dat milieu kan dat niet. (...) Simpelweg, in dat milieu heerst nog de traditie van de eerwraak (...). En daar zul je rekening mee moeten houden.’

Om die reden wordt soms bij specifieke problemen een collega ingeschakeld die zelf uit de betreffende etnische groepering afkomstig is en daardoor beter weet wat daar de gevoeligheden zijn en hoe daarmee het best kan worden omgegaan. Daartegenover staat de opvatting van één van de geïnterviewde politiemensen die meent dat de politie geen rekening moet houden met ‘andere culturen’:

‘Wij zijn hier in Nederland. Wij hebben bepaalde afspraken met elkaar. En daaraan moeten zij zich aanpassen. Moeten mijn schoenen uit? Ik doe het nooit op een woonwagenkamp en ik doe het ook niet in een moskee.’

Deze laatste opvatting lijkt overigens in de onderzochte teams niet algemeen voor te komen. Gelet op de etnische diversiteit in bevolkingssamenstelling in deze twee wijken is het opvallend dat het thema culturele diversiteit in deze teams weinig lijkt te leven. Het lijkt binnen de twee teams nauwelijks een thema van gesprek te zijn. Over bijvoorbeeld de praktische vraag of een wijkagent op bezoek bij een Marokkaans gezin, zijn schoenen moet uitdoen, wordt onderling tussen de wijkagenten in basisteam I nooit gepraat.

De vraag rijst welke omstandigheden eraan bijdragen dat het vraagstuk van culturele diversiteit in deze teams weinig lijkt te spelen. Valt het belang van de ‘culturele factor’ weg tegen de ernst van de problemen in deze twee wijken? Past het denken in termen van cultuurverschillen onvoldoende bij de dagelijkse routines van politiewerk? Op basis van deze twee casestudy’s zijn deze vragen helaas niet te beantwoorden.

Etnisch profileren en discriminatie als thema's binnen de teams

Hoewel in beide teams bij de observaties van het werk op straat geen situaties zijn waargenomen waarbij burgers door medewerkers van de basisteams negatief werden behandeld vanwege hun etnische herkomst, speelt dit thema binnen de twee teams op verschillende manieren wel een rol. Zo vraagt een wijkagent aan het einde van de dienst aan een van de onderzoekers die een dag met haar heeft meegelopen of deze vindt dat er in haar team sprake is van 'racistische manieren'. Haar vraag blijkt ingegeven door de al langer lopende maatschappelijke discussies over 'politie en etnisch profileren'.⁹ De klachten van buitenaf over etnisch profileren door de politie hebben bij haar verwarring, mogelijk ook onzekerheid gecreëerd (vgl. Shiner, 2010). Daarom wil zij weleens van een buitenstaander horen hoe die dit ziet. Een WOE vertelt dat hij mede op grond van eigen ervaringen nieuwe, jonge medewerkers probeert bewust te maken van het risico van discriminatie op grond van stereotiepe beelden:

'Maar goed, wij hadden overlast op het X-plein, van bepaalde groepen, zeg maar. Echt vervelend naar vrouwen, echt verschrikkelijk grote bek en weet ik allemaal. En op een gegeven moment bouwt het op, dan zit het in de irritatie. En op een gegeven moment houden ze twee gasten staande en die geef ik een veeg van onderuit de pan, echt niet normaal. Dat ik achteraf ook dacht... En toen zegt die ene Marokkaan, die was iets ouder, ik denk vroeg in de twintig, hij liet me uitrazen, hij zegt: luister agent, ik snap helemaal waarom u zo doet. Maar dat verdien ik niet. Dus stond ik hem aan te kijken en toen was het alweer (laat zijn schouders hangen en maakt geluid alsof hij ontspant). Want ik weet hoe het gaat hier, zegt hij. Ik heb net wat gegeten voordat ik hier kwam. En ik snap waarom u zo tegen mij tekeergaat, want ik heb allemaal gezien wat er is gebeurd. En er was ook vechten en bij portiers deden die gasten ook lastig en niet zuinig ook. En ik snap best wel waarom jij denkt dat ik ook zo ben als die andere Marokkanen die hier lopen. Maar zo ben ik niet. Nou, toen was ik helemaal zo (maakt zich een soort van klein). (...) Maar dat is wel een hele valkuil van u om iedereen zo over één kam te scheren, zoals je nu doet. Want ik heb een hbo-opleiding, ik heb een goede baan. Ik kom hier gewoon omdat ik het leuk vind een biertje te drinken. (...) Maar ik snap hoe je erin steekt. Maar ik verdien het niet. En eigenlijk vanaf dat moment heb ik dat steeds in mijn achterhoofd gehouden. Ze zijn niet allemaal hetzelfde (...) En dat probeer ik steeds mee te geven, ook aan nieuwe collega's. (...) Dat probeer ik dus ook op de werkvloer: "daar loopt weer zo'n Marokkaan", en dan hoor je vanzelf aan de intonatie of ze het echt negatief bedoelen. Dan zeg ik: jongens, let even op hoe je het zegt en hoe je het uitsprekt. Laten we professioneel blijven. En ook een keertje zei iemand iets heel moois: behandel een ander, zoals jezelf ook behandeld wilt worden.'

Vooraf achter de coulissen, op het bureau, worden van tijd tot tijd negatieve stereotiepe opmerkingen gemaakt over leden van sommige minderheidsgroeperingen. Vooral in basisteam II hebben deze vaak betrekking op de Marokkaanse bevolkingsgroep. Een

9 Het veldwerk vond plaats voor de Black Lives Matter demonstraties over politie en etnisch profileren in 2020.

collega van Marokkaanse afkomst stoort zich hier aan en zegt hier soms ook wat van. Het lijkt echter in beide teams een onderwerp dat wat onder de oppervlakte blijft, maar wel leidt tot onderhuidse gevoeligheden, irritaties en conflicten. Het besef dat iedere vorm van racisme binnen de politie onacceptabel is, botst voor sommige politiemensen in team II met hun dagelijkse ervaring dat jongens en jongemannen van Marokkaanse afkomst een groot aandeel hebben in uiteenlopende problematische gedragingen in deze wijk¹⁰. Met de hiermee ontstane spanning lijkt binnen beide basisteams echter weinig te gebeuren.

‘Verbinding’ als complexe opgave

Zoals eerder al werd beschreven, wordt in beide teams veel waarde toegekend aan wat wordt genoemd ‘*verbinding*’ met bewoners uit de wijk. In basisteam I werkt dit uitgangspunt ook door in het dagelijks werk van de wijkagenten, terwijl dat in basisteam II veel minder het geval is. Interne factoren, zoals gebrek aan capaciteit binnen basisteam II en het daar inzetten van wijkagenten voor andere taken, spelen hierbij een rol. Daarnaast bevatten beide wijken tal van belemmeringen voor de politie om de ‘*verbinding*’ met bewoners te realiseren. Het grote aantal bevolkingsgroepen, elk met eigen achtergronden, taal, cultuur, verhoudingen en organisaties maken het ingewikkeld om met elk van hen ‘*verbinding*’ te verwezenlijken. Daarbij komt dat de sociale cohesie in grote delen van deze wijken gering is (vgl. Jennissen et al., 2018). Buren kennen elkaar vaak niet en, zeker in delen van Wijk I is het verloop groot. De publieke familiariteit, waarbij mensen elkaar misschien niet goed kennen, maar elkaar wel van gezicht herkennen als buurtbewoner (Blokland, 2009), is daardoor vaak gering. Mede door het verloop identificeren bewoners zich vaak niet met hun wijk. Voor de politie zijn er daarmee weinig sociale verbanden om op voort te bouwen.

Bovendien is in deze wijken vertrouwen in de politie niet vanzelfsprekend. Onderzoek maakt duidelijk dat het vertrouwen in de politie vaak lager is onder lager opgeleiden, leden van etnische minderheden en in wijken met geringe sociale cohesie (Broekhuizen et al., 2015; Peeters et al., 2020). Vooral onder sommige groepen jongeren in deze wijken kan wantrouwen tegenover de politie overgaan in een vijandbeeld. Negatieve ervaringen met de behandeling door de politie, waaronder gevoelens van discriminatie, kunnen daarbij een belangrijke rol spelen (Carr et al., 2007; Van Craen, 2012; Van Craen & Skogan, 2015; Murphy, 2015). Een van de wijkagenten meent dat dit slechts is te doorbreken door telkens weer het initiatief te nemen tot persoonlijk contact en het gesprek aan te gaan, hetgeen soms langdurige inspanning vereist.

‘Maar het is echt een probleem dat inmiddels heel diep zit. En ze praten elkaar na. Niet de eerste generatie, die hebben helemaal geen negatief beeld van de politie in Nederland. Maar het is vooral de tweede generatie. En ik snap ook wel een beetje waar

10 Gelet op het feit dat in deze wijk de Marokkaanse bevolkingsgroep in deze leeftijdsgroep de meerderheid vormt, is overigens onduidelijk in hoeverre het aandeel van deze bevolkingsgroep in deze problematische gedragingen onevenredig groot is.

dat beeld vandaan komt. Als je kijkt naar hun ervaringen met de wijze waarop de districtelijke noodhulpdienst in het verleden hier op straat optrad tegen Marokkaans uitzijnde mensen. Eigenlijk allen hebben daarmee zulke slechte ervaringen opgedaan. (...) En die verhalen die worden maar doorverteld en doorverteld, soms ook gewoon waar kleine kinderen bij zitten. Het vijandbeeld wordt er gewoon in geramd bij de derde generatie. Het gaat gewoon een eigen leven leiden. Maar het gevolg is dat wij nog heel lang met deze beeldvorming moeten worstelen.' Vraag: Maar wat kun je daar dan tegen doen? 'Wat ik denk, is gewoon in gesprek blijven, laten zien wie je bent, waar je voor staat. Zodat mensen op die manier je leren kennen en vertrouwen winnen. Je laten zien. En dat is heel lastig. Dat is een kwestie van de lange adem.'

Daarnaast zijn er in deze wijken personen die er belang bij hebben verborgen te blijven voor instanties, waaronder de politie. Criminaliteit, illegale handel, problemen met de verblijfsstatus of een belang om de eigen groep gesloten te houden, kunnen daarbij een rol spelen. Soms kan een directe persoonlijke relatie de geslotenheid en het wantrouwen echter (toch) doorbreken:

Aan het einde van de middag komt er een melding over een jongeman met een mes in de buurt van het station. Het zou kunnen gaan om een van de mannen die eerder bij de briefing werd gesignaleerd en die werd gezocht. Opnieuw met blauwe zwaailichten en sirene er met hoge snelheid op af. Aangekomen bij het station wordt er langzaam rondgereden. De man lijkt te zijn gevlogen. Op een gegeven moment rijden wij langs een grote moskee. De OEWA oppert dat als hij die jongeman was, hij in een dergelijk geval de moskee zou invluchten. Zijn collega vraagt zich af: 'Mogen wij daar zo wel in, het is ook nog vrijdag?' De OEWA is daar tamelijk stellig over: 'Ja zeker mogen wij daar naar binnen.' De auto wordt langs de kant gezet en vervolgens lopen wij met zijn drieën de moskee in. In een hoek zitten enkele mannen die ons begroeten. De OEWA blijkt een van hen te kennen. Hij zit in een overleg vanuit het basisteam met verschillende groeperingen in de wijk. Aan de mannen wordt gevraagd of er een paar minuten geleden een jongeman de moskee in is gekomen met mogelijk een mes. Er wordt wat vragend op gereageerd: nee, er is niemand gezien, wij zaten hier gewoon wat te praten, verder is er niemand geweest. Wij mogen zelf nog wel wat in de moskee rondkijken als wij dat willen. Na nog wat heen en weer praten, gaan wij terug naar de auto. Wij zijn echter nog maar bij het hek aangekomen, of er blijkt iemand achter ons aan te komen. Hij gebaart dat wij nog even moeten wachten. Het blijkt de man te zijn die de OEWA kent. Nu vertelt hij wat anders: Ja, er was wel een jongeman net geweest die de moskee was in gerend, en die was naar de wc gegaan. Hij gaat ons voor om ons te laten zien waar de wc's zijn. Er wordt nog gekeken of er geen mes ligt. De opbrengst is echter niks.

Achteraf in de auto bespreken wij dat dit toch bijzonder was: eerst had niemand iets gezien, maar dan later hebben zij blijkbaar wel wat gezien en willen zij wel iets zeggen. De twee politiemensen merken deze geslotenheid bij deze groepen en instellingen als een moskee vaker. Eigenlijk wil men niks zeggen, ook voor elkaar lijken zij niet te

willen laten zien dat zij informatie aan de politie geven. Waarom het uiteindelijk toch anders is verlopen, blijft onduidelijk: moest er eerst overlegd worden tussen de aanwezige mannen? Al blijft dit onduidelijk, toch denkt de OEWA dat zijn eerder contact met deze man en het feit dat zij elkaar kennen, hier beslissend was. Als er van de politie twee mensen hadden gestaan die hier onbekend waren, was deze informatie niet uitgekomen. (gebaseerd op veldwerkaantekeningen)

In basisteam I vormen het opbouwen en onderhouden van ‘verbinding’ een belangrijk onderdeel van het wijkwerk. Daaraan besteden wijkagenten veel tijd en energie. Zij maken daarbij gebruik van verschillende strategieën. Ondanks het specifieke karakter van deze wijken en de belemmeringen die zij hiervoor opleveren, wijken deze strategieën niet af van de wijze waarop wijkagenten in de regel proberen aan de eis van ‘kennen en gekend worden’ en van nabijheid en aanspreekbaarheid tegemoet te komen (Terpstra, 2008). Ten eerste gebeurt dat door veel persoonlijk aanwezig en aanspreekbaar te zijn op straat in de wijk.

‘Ik ben altijd op de fiets. Dus je bent gewoon zichtbaar op straat. En dat vind ik nog steeds belangrijk. Je kunt wel in een auto gaan rijden, maar dan ben je niet aanspreekbaar. Als je ergens rijdt, hé agent, dat hoor je.’

Verschillende wijkagenten houden wekelijks een spreekuur in de wijk, bijvoorbeeld in het buurthuis. Al loopt het niet storm, deze wijkagenten vinden het toch belangrijk dicht bij bewoners te zijn. Elders heeft een wijkagent een middag in de week een mobiele hulppost op straat op een plek waar spanningen bestaan tussen twee bewonersgroepen die argwanend staan tegenover contact met de politie. Ook hier komen weinig bewoners op af, maar zij gaat hier (voorlopig) mee door vanwege de symbolische boodschap die dit heeft voor bewoners: de politie is aanwezig en aanspreekbaar. Veel tijd besteden deze wijkagenten aan het opbouwen van contacten. De opbrengst daarvan is vaak pas op termijn duidelijk. Een van de wijkagenten probeert ook aan te sluiten bij initiatieven van bewoners in haar wijk om de leefbaarheid te vergroten, bijvoorbeeld door kinderspelen in de zomervakantie te organiseren op een in de buurt gelegen grasveld. Alleen al het initiatief dat er iets voor kinderen in deze achterstandssituatie gebeurt en dat er enkele ouders zijn die de hier vaak bestaande apathie doorbreken, vindt zij haar steun waard. Zij organiseert ook samen met de eigenaar van een kickboksclub kickbokslessen voor de jeugd uit haar wijk uit verschillende leeftijdscategorieën. Op deze wijze worden niet alleen activiteiten voor de jeugd georganiseerd, maar komt zij ook in contact met ouders en jeugd. Meerdere wijkagenten zijn ook bezig een netwerk op te bouwen met vertegenwoordigers van verschillende bevolkingsgroepen uit de wijk. Tot slot gebruikt een deel van de wijkagenten sociale media. De betekenis daarvan is in hun ogen echter hoogstens aanvullend.

In basisteam II komen deze strategieën aanzienlijk minder voor. De uitzondering hier zijn de twee halftime jeugdagenten en een OEWA die zich richt op zorg & veiligheid.

Naast een persoonsgerichte aanpak hanteren zij vergelijkbare strategieën om in contact te komen met jongeren voor meer preventieve doelen.

Fatalisme en pessimisme

De combinatie van enerzijds een cumulatie van problemen in de wijk en anderzijds een gebrek aan capaciteit en ervaren werkdruk heeft in basisteam II gevolgen voor de sfeer in het team. Vanwege beide omstandigheden zijn velen pessimistisch gestemd over wat de politie in deze wijk nog kan bereiken. Bij een deel van hen lijkt sprake van fatalisme. Men heeft niet alleen het gevoel dat de politie bezig is tegen de bierkaai te vechten, maar ook dat de politie in deze wijk aan de verliezende hand is en niet meer in staat de wijk in een positieve richting te bewegen. Een jeugdagent met meer dan 33 jaar ervaring bij de politie vertelt dat zij haar hele carrière nog nooit het gevoel heeft gehad *‘aan de verliezende hand’* te zijn, maar dat zij nu wel steeds meer denkt dat de politie het niet meer kan *‘redden’*: de problemen zijn te groot en de middelen te beperkt. Omdat het team wordt *‘opgezogen in het rijden van meldingen’*, komt het vaak niet meer toe aan ernstige signalen van problemen in de wijk, zoals meisjes van een jaar of veertien die in de omgeving van een school geronseld worden voor prostitutie:

‘Meestal ben ik niet zo pessimistisch van aard. Maar ik heb nu voor het eerst in mijn carrière het gevoel, we zijn de strijd aan het verliezen. Wij hebben zo weinig om tegenwicht te bieden. De politie lijkt op deze manier ten dode opgeschreven. Wij hebben in deze wijk gezien de complexiteit en de ernst van de problemen te weinig wijkagenten en dan nog kunnen deze hoogstens veertig procent van hun tijd met wijkwerk bezig zijn.’

Het besef van de omvang en ernst van de problemen in deze wijk en de discrepantie met de mogelijkheden en aanpak vanuit het basisteam is binnen dit team algemeen. Onderzoek van enkele jaren eerder (Terpstra et al., 2016) laat zien dat deze situatie in het team al langer herkenbaar is, maar sindsdien wel is toegenomen. Desalniettemin ontbreekt het aan initiatieven en ideeën over hoe uit deze klemsituatie te komen.

Opmerkelijk is dat in basisteam I dit pessimisme en fatalisme veel minder aanwezig zijn, terwijl ook dit team te maken heeft met een grootstedelijke wijk met vele problemen. Twee factoren lijken hierbij van belang. Ten eerste beantwoordt de praktijk van het werk hier veel meer aan de uitgangspunten van het gebiedsgebonden politiewerk. In basisteam II worden deze uitgangspunten formeel wel gedeeld, maar is voor alle medewerkers herkenbaar dat de praktijk er hier heel anders uitziet. De frustratie over deze discrepantie is hier een in vrijwel elk gesprek terugkerend thema. Ten tweede, terwijl in basisteam II het beeld bestaat dat de problemen in de wijk de laatste jaren erger en complexer zijn geworden, heeft men in basisteam I het gevoel (ondersteund door cijfers van gemeente en politie) dat de delen van de wijk die eerder uiterst problematisch waren vanwege drughandel, verloedering en illegale bewoning, nu in de lift zitten. Hoe groot de problemen in deze wijk verder nog zijn, het zorgt voor een aanzienlijk optimistischer beeld en stemming in dit basisteam.

Overigens, eerdere studies lieten zien dat bij politiemensen fatalistische of cynische opvattingen zich niet (altijd) hoeven te vertalen in hun gedrag op straat of hoe zij burgers behandelen (Waddington, 1999; Björk, 2008). Toch lijkt een langdurig fatalisme in een basisteam voldoende reden daar aandacht aan te besteden.

Superdiversiteit en informatiepositie

Superdiversiteit heeft voor de politie vooral gevolgen voor haar informatiepositie. In meerdere opzichten maakt superdiversiteit het voor de politie lastig om zicht te krijgen op wat er in de wijk speelt en daarover informatie te verzamelen. De belangrijkste factoren die daarbij een rol spelen, worden hier kort nog eens genoemd.

Ten eerste is het voor de politie moeilijk goed zicht te krijgen op wat er in de wijk speelt, omdat er sprake is van meerdere gemeenschappen. Sommige daarvan zijn naar buiten toe tamelijk gesloten, hebben een sterke onderlinge loyaliteit, soms een code om informatie intern te houden, wantrouwen tegenover de buitenwereld (vooral de politie) en soms een doelbewuste strategie om afstand te houden tot de dominante samenleving en daarmee geassocieerde instanties. Gevolg daarvan is dat het voor buitenstaanders, waaronder politiemensen, moeilijk is de verhoudingen en praktijken in dergelijke gemeenschappen te doorgronden.

Daarnaast zijn er in deze wijken veel bewoners die hier slechts tijdelijk wonen en nauwelijks over eigen organisaties of infrastructuur beschikken. Dit geldt bijvoorbeeld in Wijk I voor grote groepen Polen, Roemenen en Bulgaren, die vaak maar korte tijd, soms slechts een paar maanden, in de wijk verkeren en niet beschikken over verenigingen of ontmoetingsplaatsen. Zelfs de in deze wijk aanwezige 'Poolse supermarkten' zijn vaak niet eigendom van Polen. Het gebrek aan infrastructuur en de geringe oriëntatie op de wijk maken het voor de politie moeilijk contacten te krijgen met deze groepen en informatie over hen te verkrijgen.

Met de superdiversiteit is in grote delen van de wijk ook de sociale cohesie gering (uiteraard met uitzondering van de cohesie binnen sommige gesloten groepen). Buren kennen elkaar daardoor vaak nauwelijks en weten niets van elkaar. Informele controle ontbreekt dan vaak of is zwak. Het wordt zo lastig informatie te krijgen over wat er speelt in de wijk:

- *'Neem een woninginbraak. Dan kom ik met mijn buurtonderzoek. Dan kom ik aan de deur. Bij een van de burens. Dan zeg ik, joh, er is ingebroken bij de buurman. Bij de buurman? Daar woont toch een vrouw van 65, een oudere vrouw? Nee zeg ik, daar woont Piet. Die woont al drie jaar naast je. Ooh,... oké, niks gezien.'*

- *'Wat ik wel zie, is dat dit een wijk is, waar totaal iedere vorm van sociale cohesie is verdwenen. Dat is er totaal niet meer. De bewonersgroep die ooit de kern van de wijk uitmaakte, is er niet meer. Die zijn allemaal weggegaan. Wat je nu hebt aan grotere groepen, zoals Polen, Roemenen, Bulgaren, Marokkanen, die hebben eigenlijk geen contact met wat er gebeurt in de wijk. Dat komt ook omdat er met name onder de*

Oostblokkers een enorme doorloop is. Zij komen hier, zitten hier een maand of drie, en dan zijn zij alweer weg.'

Bovendien maken de geringe sociale cohesie, het grote verloop, het wantrouwen en een houding van afzijdigheid (Lofland, 2009) het gemakkelijker voor mensen om 'onder de radar' te blijven. Vooral in Wijk I zijn er meerdere wijkagenten die zich realiseren dat er mensen in hun wijk zijn die 'onzichtbaar' proberen te blijven en waar zij ook geen zicht op krijgen.

'Als jij hier onder de radar wilt blijven, dan kan dat. Als jij zorgt dat je niet te hard klap met je deuren en dat je geen bier zit te drinken in je portiek en dat jij niet te laat in een raar kled door de buurt loopt dat de burens denken wat is dat dan, dan ga ik er waarschijnlijk niets van horen. (...) Mensen rennen (hier) niet naar de politie. Dus dan ga je dat nooit voorkomen.'

Tussen de verschillende groeperingen in de wijk bestaan wel verschillen in de mate waarin wijkagenten informatie over hen hebben. Naarmate leden van deze groeperingen zich meer in de publieke ruimte manifesteren, daar voor problemen zorgen of op andere wijze de aandacht trekken, is de kans groter dat een wijkagent meer over hen weet. Groeperingen waarvan de leden slechts tijdelijk in de wijk zitten, die minder opvallen in de publieke ruimte of zich daar aan onttrekken, blijven daarom eerder buiten beeld. Het verklaart waarom wijkagenten in Wijk I vaak meer weten over Antilliaanse bewoners dan over Polen of mensen van Chinese afkomst. Deze laatste lijken vaker illegaal in Nederland en zijn geheel afhankelijk van partijen die hen hier hebben gehaald en hen werk en huisvesting geven. Deze factoren verklaren patronen van *over- en underpolicing* (Easton et al., 2009) in een wijk.

Zoals in het voorgaande al aan de orde kwam, is de informatiepositie van de politie in deze twee wijken niet alleen kwetsbaar vanwege de genoemde kenmerken van deze wijken, maar ook vanwege ontwikkelingen in de betrokken basisteams. Deze ontwikkelingen verschillen overigens voor de twee teams. In basisteam I hebben wijkagenten het gevoel dat de informatievoorziening erop achteruit is gegaan met de vorming van de Nationale Politie, de sluiting van wijkbureaus en de opheffing van wijkteams. De informatievoorziening rust nu meer op de wijkagenten die vaak het gevoel hebben er nu alleen voor te staan. Zij vrezen dat als zij als zij uitvallen of met werken stoppen, veel van de informatie zal wegvallen:

'Dan heb je echt een probleem. Dan ben je klaar. Als ik met mijn poot in het gips kom, zes weken, dan hebben ze een probleem. Want dan weet niemand het meer.'

In basisteam II staat de informatiepositie onder druk omdat wijkagenten hier nauwelijks in hun wijk komen (tenzij er concrete redenen zoals incidenten zijn), vrijwel geen contacten hebben met bewoners (tenzij er problemen zijn), niet actief zijn in de onder-

steuning van bewonersgroepen, met als gevolg sterke afhankelijkheid van informatie uit politiesystemen.

5.5 Nogmaals: kenmerken van GGP in superdiverse wijken

Eerder werd onderscheid gemaakt tussen vijf kenmerken van het gebiedsgebonden politiewerk (Terpstra, 2008). In hoeverre en op welke wijze komen deze in de twee basisteams terug? Bij de beantwoording van deze vraag wordt voortgebouwd op de gepresenteerde empirische gegevens.

Ten eerste, welke invulling wordt in deze twee teams gegeven aan de noties van nabijheid en benaderbaarheid van de politie? Op welke wijze wordt hier geprobeerd te komen tot een praktische invulling van het uitgangspunt van 'kennen en gekend worden'? In beide teams wordt veel waarde toegekend aan '*verbinding*' met bewoners. Juist in deze wijken bestaan echter tal van barrières voor de politie om de nabijheid, aanspreekbaarheid en directe contacten met burgers te realiseren. Een gebrek aan sociale cohesie in de wijk, de geslotenheid van verschillende bevolkingsgroepen en het wantrouwen tegenover de politie maken het moeilijk contacten te leggen en te onderhouden. Het grote aantal groeperingen binnen de wijk, elk met de eigen achtergronden, omgangsvormen, opvattingen en contactpersonen, maakt de opgave van nabijheid en direct contact bovendien complex. De onderzochte teams verschillen in de mate waarin wijkagenten erin slagen aan de eisen van nabijheid en direct contact te voldoen. In basisteam I zijn wijkagenten hier het overgrote deel van hun tijd mee bezig door veel in de wijk te zijn, activiteiten te organiseren, een spreekuur in de wijk te houden, bij mensen langs te gaan en mensen persoonlijk te benaderen. In basisteam II gebeurt dit veel minder. Voor een belangrijk deel van hun tijd zitten wijkagenten in de incidentafhandeling. In hun wijk komen ze zelden tenzij sprake is van een incident of probleem. Directe, persoonlijke, informele contacten met bewoners zijn er weinig. Terwijl voor wijkagenten in team I direct persoonlijk contact met bewoners de belangrijkste manier is om aan informatie over de wijk te komen, komen wijkagenten hier in team II nauwelijks aan toe. Toch staan ook in team I nabijheid en op die manier verkregen informatie onder druk. Wijkagenten vergelijken daar de situatie met hoe het voor de invoering van de Nationale Politie was met wijkbureaus en ondersteunende wijkteammedewerkers.

In beide teams domineert de opvatting dat sociale media niet de persoonlijke contacten met bewoners kunnen vervangen en hoogstens aanvullend kunnen zijn voor informatieverstrekking. Evenmin bestaat er veel steun voor de gedachte dat systeem-informatie een vervanging zou kunnen zijn voor de direct verkregen informatie uit de persoonlijke aanwezigheid en contacten van de wijkagent.

Een tweede kenmerk van gebiedsgebonden politiewerk is de brede probleemfocus. Zoals in het voorgaande beschreven, is in beide teams de diversiteit van de problemen waaraan medewerkers aandacht besteden, groot. Dit varieert van kleine en grote hulp-

vragen, openbare-ordeproblemen, leefbaarheidsissues, uiteenlopende vormen van criminaliteit, geweld, en risico's van radicalisering en terrorisme. In beide teams wordt veel van de tijd besteed aan de afhandeling van eindeloze stromen meldingen en incidenten. Toch zijn er tussen de twee teams ook verschillen. In basisteam I lijkt het voor de wijkagenten beter mogelijk onder de druk van de Waan van de Dag uit te komen:

'Kijk, als ik denk dat het belangrijk is om iets te doen, hier in de wijk, dan doe ik het. (...) En kerntaken, nou ja, ik weet het niet. Natuurlijk snap ik ook wel dat het organiseren van spelletjes voor kinderen niet de kerntaak van de politie is, maar aan de andere kant, als wij op die manier problemen kunnen voorkomen later, of wij kunnen contact leggen met de ouders van de kinderen zodat wij een volgende keer wel informatie krijgen als er weer eens eentje met zijn pistool op straat in de lucht staat te schieten...'

In basisteam II is een ander antwoord gezocht op de druk van de dagelijkse meldingen- en incidentenstroom. Hier zijn prioriteiten als 'ondermijning', radicalisering en zorg & veiligheid in handen gelegd van OEWA's binnen het basisteam. De praktijk laat zien dat de uitvoering van de aanpak rond deze thema's door deze specialisten gepaard gaat met isolement binnen de eigen organisatie en stuit op grenzen van capaciteit en de heersende Waan van de Dag.

Ten derde, in hoeverre lukt het om preventie of 'aan de voorkant van het probleem zitten' (zoals politiemensen het vaak noemen) in de praktijk van deze basisteams te realiseren? In beide teams overheersen reactieve werkwijzen, mede onder druk van de voortdurende stroom van problemen en vragen die zich in deze twee wijken voordoet en die vaak om een directe reactie vraagt. Vooral in basisteam I wordt daarnaast geprobeerd ruimte te creëren voor meer op preventie gerichte werkwijzen. Dit gebeurt vooral via wijkagenten en hun strategie van 'verbinding':

'Voor mij is dat toch ook wel een voorbeeld van hoe je als wijkagent moet opereren: contact leggen met mensen, kijken wat er speelt. En vooral ook, probeer het zo te regelen dat het preventief werkt. Ik vind dat preventieve heel belangrijk. Voorkom dat je als politie met veel zwaardere problemen te maken krijgt.'

De invulling die wijkagenten hieraan geven, verschilt per wijkagent (en per probleem). Een van de wijkagenten is met het doel van preventie onder meer betrokken bij het organiseren van zomeractiviteiten voor kinderen, kickbokslessen voor de jeugd uit haar wijk, maar ook een initiatief als Onwijze Moeders. De grenzen van wat daarbij geldt als politiewerk worden daarbij noodgedwongen ruim getrokken.

In basisteam II slagen wijkagenten er veel minder in deze preventiegedachte in hun werk vorm te geven. Deels komt dit door meldingendruk en hun inzet bij de incidentafhandeling, deels speelt hier ook een rol dat zij minder toekomen aan 'verbinding' met hun wijk en dat hun activiteiten vaak in het teken staan van reactief werken. Dit

geldt deels ook voor de aanpak van de drie prioriteiten in dit basisteam door operationeel experts. Toch zitten hierin wel preventieve elementen. Zo is de aanpak van radicalisering en terrorisme vooral gericht op het signaleren van mogelijke radicalisering en op pogingen om, samen met andere partijen, dergelijke processen te stoppen of om te buigen. In de daarbij gehanteerde werkwijze zijn verschillende elementen van het gebiedsgebonden werken te herkennen, zoals contact leggen, nabijheid, en het inschakelen van relevante partijen. Bij de aanpak van problemen rond het thema veiligheid & zorg wordt deels eveneens preventief gewerkt, zoals bij voorlichting aan scholieren over de risico's van sexting of aan bepaalde categorieën ouders over het internetgebruik door (hun) kinderen. Ook bij dit thema overheerst echter vaak een reactieve werkwijze, simpelweg omdat zich in deze wijk rond jongeren en kinderen veel ernstige en urgente problemen voordoen waarop acuut gereageerd moet worden en waarbij vanwege capaciteitsproblemen telkens weer prioriteitskeuzes moeten worden gemaakt.

Als vierde element van het gebiedsgebonden politiewerk geldt samenwerking met andere organisaties, waaronder hulpverlenende instellingen, jeugdwerk, woningbouwcorporaties, scholen en gemeente. In beide basisteams is het besef van de noodzaak daarvan groot. Dat hangt vooral samen met de complexiteit van veel van de problemen in deze twee wijken. In beide wijken wonen veel mensen met persoonlijke problemen, zoals verslaafden, ex-psiatrie patiënten, ex-tbs'ers, mensen met een verstandelijke beperking of wat in interviews wordt genoemd '*zwak sociale gezinnen*'. Velen van hen zijn zorgbehoefstig en veroorzaken (ernstige) overlast in hun directe omgeving. De aanwezigheid en toestroom van mensen uit deze categorieën hangen samen met de beschikbaarheid van relatief goedkope huurwoningen in deze wijken. Vanwege hun meervoudige problematiek is de inzet van meerdere instanties, waaronder de politie, nodig. Ook op andere terreinen doen zich in deze wijken complexe problemen voor, zoals witwasbedrijven of praktijken van *underground banking*, waarbij de politie voor haar aanpak afhankelijk is van andere partijen.

In beide teams hebben medewerkers het gevoel dat samenwerking met andere instanties moeizamer is geworden. Daarbij spelen onder meer een rol de strengere eisen aan informatie-uitwisseling, het feit dat vele instanties (niet alleen de politie) met werkdruk en capaciteitsproblemen te maken hebben en dat samenwerking met partijen in het sociaal domein door de decentralisatieoperaties van de afgelopen jaren voor de politie ingewikkelder is geworden. Bovendien zou soms de afstand tot partners groter zijn geworden waardoor het minder lukt om informele relaties te onderhouden met vaste contactpersonen. Daar komen nog factoren bij die vanouds samenwerking kunnen bemoeilijken, als de traagheid van overheidsinstanties en verschillen in cultuur, taal en belang tussen instanties en domeinen (Terpstra & Kouwenhoven, 2004). In basisteam I speelt daarnaast dat in de afgelopen jaren verschillende keren veranderingen zijn doorgevoerd in de interne taakverdeling. Waren voor 2013 de wijkagenten verantwoordelijk voor de deelname vanuit de politie aan wijkgebonden vormen van samenwerking, na de invoering van de Nationale Politie werd deze verantwoordelijkheid overgedragen aan OEWA's. Inmiddels heeft deze functie hier echter een meer the-

magerichte invulling gekregen, waardoor nu wijkagenten deze samenwerking weer op zich moeten nemen.

In de aanpak van ondermijning doen zich vergelijkbare problemen voor. Daar geldt dat de samenwerkingsperikelen zich niet beperken tot externe partners, maar ook voorkomen in de relaties van het basisteam met andere onderdelen van de politieorganisatie, zoals de recherche. Zelden wordt door de recherche een wijkagent ingeschakeld. Andersom weten wijkagenten niet wat er door de recherche gebeurt met door hen doorgevoerde informatie.

Niet alleen binnen de basisteams wordt ervaren dat de samenwerking moeizamer gaat, maar ook externe partners merken dit in hun contacten met het basisteam.

‘De huidige politiecapaciteit zet de veiligheidsaanpak binnen de samenwerking in onze wijk onder druk (...). Dit betekent dat de politie in toenemende mate incident-gestuurd, reactief werkt en in mindere mate preventief kan werken (...). Het capaciteitsvraagstuk raakt veel zaken die een integrale aanpak vragen: de aanpak van problematische jeugdgroepen, de aanpak jonge aanwas, de preventieve inzet huiselijk geweld, het Moedernetwerk, de aanpak ondermijnende criminaliteit en de gebiedsgericht aanpakken. (...) Het zijn op zich wel betrokken mensen, is mijn ervaring. Die vaak ook wel willen samenwerken. Maar zolang dat capaciteitsprobleem er is, blijft het moeilijk. Wat wij ook merken, is dat wijkagenten steeds meer in de noodhulp moeten meedraaien.’(medewerker samenwerkingspartner van basisteam)

Tot slot wil de politie met de gebiedsgebonden aanpak de betrokkenheid van burgers bevorderen bij de aanpak van problemen in de wijk. In beide basisteams worden slechts op beperkte schaal hiertoe initiatieven genomen, vooral door wijk- en jeugdagenten, onder meer rond het thema opvoeding en in zogenaamde whatsappbuurtgroepen. De praktijk leert dat in deze twee wijken het op gang brengen en in stand houden van dergelijke initiatieven vaak moeizaam gaat. Een deel van de factoren die daarbij een rol speelt, is in het voorgaande al genoemd, zoals de geringe sociale cohesie in de wijken, de diversiteit van de bevolkingssamenstelling waarbij de verschillende groeperingen zich weinig met elkaar identificeren, de geslotenheid van sommige groepen en het wantrouwen tegenover ‘instanties’. Ook mensen die hier slechts kort wonen en nauwelijks georiënteerd zijn op hun directe woonomgeving, laten zich in de regel weinig mobiliseren voor issues in hun wijk. Vanuit basisteam II is in het kader van een aanpak van ondermijnende criminaliteit geprobeerd zowel winkeliers aan een drukke winkelstraat als bonafide eigenaren van bedrijven op een bedrijventerrein te betrekken bij een aanpak ter verbetering van hun gebied. Vermoedelijk angst voor represailles maakt dat dit moeilijk is. Wantoestanden willen zij alleen anoniem melden. Daar komt bij dat het voor de politie soms lastig is goed zicht te krijgen op de eigen belangen van burgers die actief zijn bij initiatieven in de wijk.

‘Er zijn op zich best mensen die actief zijn in de wijk, die ook veel contacten hebben, maar of die nu altijd zo geschikt zijn om op te trekken met de politie? Die hebben toch zo hun eigen belangen en afwegingen.’

De aanwezigheid van de vertegenwoordigers van de ene groep maakt soms dat leden van de andere groep niet meer welkom zijn of niet meer willen meedoen. Binnen sommige groepen kan druk worden uitgeoefend op mensen om een bepaald standpunt in te nemen. Het is vanuit de politie soms moeilijk er achter te komen welke gevoeligheden en belangen in dergelijke verhoudingen een rol spelen. Vanuit de politie bezien blijven deze vaak onder de oppervlakte. Dat kan soms tot verrassingen leiden. Zo eiste een groep buurtvaders die al enkele jaren toezicht houdt in de periode rond oudjaar op jongeren in verband met vuurwerk op het laatste moment opeens een vergoeding per man van 1.750 euro. Gemeente en politie werden door deze opstelling overvallen. Vervolgens doet de keuze zich voor of op deze voet samenwerking met deze groep actieve bewoners nog kan worden voortgezet.

5.6 Slot

In de voorgaande paragrafen is verslag gedaan van een onderzoek naar gebiedsgebonden politiewerk in twee basisteams werkzaam in grootstedelijke wijken met een zeer divers samengestelde bevolking en een cumulatie van sociale problemen en achterstanden. Nagegaan is hoe deze teams in het gebiedsgebonden werken omgaan met de specifieke vragen die deze wijken met zich meebrengen. Een van de doelen van dit onderzoek was tot een beschrijving te komen van werkwijzen waar andere basisteams mogelijk van zouden kunnen leren. De voorgaande beschrijving heeft echter geen zicht geboden op geheel nieuwe of innovatieve werkwijzen in het gebiedsgebonden werken.

Deze deelstudie maakt echter wel duidelijk voor welke complexe opgaven het gebiedsgebonden politiewerk in dergelijke wijken komt te staan. De opstapeling van ernstige problemen in deze wijken, in combinatie met geringe sociale cohesie, sociale fragmentatie, beperkte oriëntatie van veel bewoners op hun wijk, wantrouwen tegenover instituties, waaronder de politie, en de behoefte van een deel van de bewoners om onder de radar te blijven, maken het voor de politie lastig aan uitgangspunten zoals nabijheid, het opbouwen van gedetailleerde kennis en informatie en samenwerking met (groepen) burgers te voldoen. Deze studie laat dan ook zien dat deze en andere uitgangspunten van het gebiedsgebonden werk, zoals preventie, in de praktijk, niet of slechts zeer gedeeltelijk worden gerealiseerd.

Tegelijk komt uit deze deelstudie naar voren dat er tussen de twee onderzochte basisteams op dit punt belangrijke verschillen zijn. Juist deze verschillen bieden aangrijpingspunten om opnieuw na te denken over de uitgangspunten van het gebiedsgebonden politiewerk en over de wijze waarop daaraan in de praktijk invulling aan wordt gegeven. Op deze thematiek wordt in het volgende hoofdstuk 6 nader ingegaan. Daar zullen dan ook de uitkomsten bij worden betrokken van het andere deelonderzoek naar gebiedsgebonden politiewerk in een digitaliserende samenleving.

6 Slotbeschouwing

6.1 Inleiding

In dit onderzoek is nagegaan hoe de Nederlandse politie in het gebiedsgebonden werk omgaat met belangrijke maatschappelijke ontwikkelingen en daarop probeert in de praktijk antwoorden te vinden. Daarmee sluit deze studie aan bij de *Ontwikkelagenda GGP* van de Nationale Politie (De Vries & Henssen, 2018). In deze agenda wordt (opnieuw) het onverminderd belang van het gebiedsgebonden werken voor de Nederlandse politie bevestigd. Tegelijk vormt een belangrijk uitgangspunt in de Ontwikkelagenda dat het gebiedsgebonden werken voor de noodzaak staat aan te sluiten bij belangrijke nieuwe ontwikkelingen in de samenleving en daarop adequate antwoorden te ontwikkelen. In deze Ontwikkelagenda worden daartoe vier nieuwe 'externe uitdagingen' onderscheiden.

In dit onderzoek is in eerste instantie nagegaan op welke wijze de belangrijkste maatschappelijke ontwikkelingen over de laatste decennia kunnen worden begrepen. Deze ontwikkelingen zijn hier geanalyseerd als een proces van hypermodernisering, waarbij sprake is van zowel verandering als continuïteit. De deels nieuwe maatschappelijke constellatie die daarbij is ontstaan, heeft ingrijpende, vaak onbedoelde consequenties, zowel voor het maatschappelijk verkeer als voor het dagelijks leven van vele burgers. De gevolgen van deze nieuwe maatschappelijke constellatie zoals die in West-Europa (en zeker in Nederland) is ontstaan, laten zich beschrijven aan de hand van een viertal elementen, namelijk toenemende flexibilisering, sociale abstrahering, individualisering en fragmentatie. Deze elementen zijn terug te vinden in uiteenlopende maatschappelijke sectoren, zoals de economie, de arbeidsmarkt, overheid en politie en in het functioneren van wetenschap en technologie. Bovendien werken deze elementen door in uiteenlopende culturele veranderingen.

Deze ontwikkelingen hebben voor veel burgers tegenstrijdige gevolgen. Enerzijds neemt voor hen de ruimte toe voor individuele keuzes op tal van terreinen. Anderzijds ontstaan nieuwe afhankelijkheden en ervaren veel burgers onzekerheid en soms onbehagen. Deze gevolgen komen ook tot uiting in nieuwe vormen van maatschappelijke achterstand en ongelijkheid.

In dit onderzoek is geprobeerd na te gaan wat de gevolgen zijn van deze maatschappelijke ontwikkelingen voor het gebiedsgebonden werken van de Nederlandse politie.

Daarbij richt in dit onderzoek de aandacht zich op twee van deze maatschappelijke ontwikkelingen. Ten eerste gaat het om de ingrijpende digitalisering van de samenleving en van het dagelijks leven. Ten tweede staat in dit onderzoek centraal de grote en groeiende diversiteit naar herkomst in de bevolkingssamenstelling, vooral in sommige grootstedelijke wijken. Deze twee ontwikkelingen sluiten aan bij enkele van de in de Ontwikkelagenda GGP onderscheiden 'externe uitdagingen' voor het gebiedsgebonden politiewerk. In dit onderzoek gaat het niet zozeer om deze maatschappelijke ontwikkelingen zelf, maar om de veelal praktische gevolgen daarvan voor het gebiedsgebonden werken van de Nederlandse politie.

In het verlengde hiervan is de centrale vraag van deze studie als volgt geformuleerd. Op welke wijze probeert de Nederlandse politie in het gebiedsgebonden werken antwoorden te vinden op enkele belangrijke maatschappelijke ontwikkelingen over de afgelopen jaren? Specifiek richt de aandacht zich daarbij op de antwoorden die de politie in het kader van het gebiedsgebonden werk binnen de basisteams tracht te creëren op de twee genoemde ontwikkelingen: de digitalisering van de samenleving en de toenemende diversiteit van de bevolking naar herkomst. Bovendien gaat het in dit onderzoek om de vraag welke factoren, overwegingen en omstandigheden bij het ontwikkelen van deze antwoorden en bij de uitvoering daarvan een rol spelen. Ook is in dit onderzoek nagegaan welke (positieve en negatieve) ervaringen met de door de politie ontwikkelde werkwijzen zijn opgedaan.

In deze studie is gebruikgemaakt van een onderzoeksopzet met casestudy's. Deze zijn verricht in vijf verschillende basisteams, verspreid over het land. Bij het onderzoek in drie van deze basisteams richtte de aandacht zich op de vraag hoe in het gebiedsgebonden politiewerk wordt omgegaan met de toenemende digitalisering van het dagelijks leven. In de twee overige onderzochte basisteams (elk van hen gelegen in een van de grote steden van Nederland) richtte de aandacht zich op het gebiedswerk van de politie in gebieden met een grote diversiteit naar herkomst van de bevolking.

In elk van de casestudy's is gebruikgemaakt van verschillende onderzoeksmethoden. Na een analyse van beschikbare documenten zijn medewerkers van het basisteam geïnterviewd en hebben observaties plaatsgevonden van het dagelijks werk in het team. Per casestudy is een (niet gepubliceerd) verslag opgesteld. Deze verslagen vormen de basis van de eindanalyse van het verzamelde materiaal en van de inhoudelijke hoofdstukken van dit onderzoeksverslag.

Dit onderzoek levert verschillende elementen op die van belang kunnen zijn voor de verdere gedachtevorming over het gebiedsgebonden politiewerk in Nederland. In dit slothoofdstuk wordt hiertoe een aanzet gegeven. Alvorens daarop in te gaan, worden hier eerst enkele van de belangrijkste bevindingen van deze studie kort op een rij gezet (paragraaf 6.2). Vervolgens worden enkele overwegingen geformuleerd voor een nadere reflectie op het gebiedswerk aan de hand van de in deze studie gevonden resultaten

(paragraaf 6.3). Tot slot wordt ingegaan op de vraag naar strategieën tot vernieuwing binnen het gebiedswerk (paragraaf 6.4).

6.2 Samenvatting onderzoeksresultaten

Gebiedswerk en digitalisering

Het eerste deelonderzoek laat zien dat de digitalisering van de samenleving uiteenlopende gevolgen heeft voor het politiewerk op de basisteams. Tegelijk is er op dit punt sprake van veel continuïteit. Illustratief daarvoor is dat een niet onbelangrijk deel van de medewerkers op de onderzochte basisteams in hun dagelijks werk nauwelijks met digitalisering te maken heeft of zich daarvan tamelijk afzijdig weet te houden. Onder meer de grote hoeveelheid tijd die besteed wordt aan het afhandelen van meldingen en incidenten, speelt hierbij een rol, evenals opvattingen over wat het werk in het basisteam zou moeten inhouden.

De belangrijkste veranderingen die de digitalisering van de samenleving voor de basisteams met zich meebrengt, kunnen worden beschreven aan de hand van drie punten. Ten eerste, de digitalisering van de samenleving betekent niet zozeer dat de basisteams van de politie zich nu in hun werk richten op heel andere problemen. De problemen waaraan de basisteams thans hun tijd vooral besteden, komen in grote lijnen overeen met de problemen die ook in het verleden centraal stonden. Het gaat nog steeds vooral om overlast, veelvoorkomende criminaliteit, uiteenlopende sociale problemen en openbare-ordeproblemen. Door de anonimiteit van internet, de brede toegankelijkheid daarvan en de kwetsbaarheid van vele burgers op internet, hebben veel van die problemen wel een 'digitaal jasje' gekregen.

De belangrijkste consequentie van de digitalisering van de samenleving is voor de basisteams een veranderde dynamiek van de problemen waar het team zich op richt. Dit heeft uiteenlopende gevolgen voor het politiewerk. Onder meer de snelheid waarmee informatie online opduikt en zich verspreidt, levert voor de basisteams vaak een informatieachterstand op. Deze snelheid en het grote bereik van online gebeurtenissen leiden ertoe dat incidenten meer en ernstiger impact kunnen hebben. Daarnaast is sprake van een enorme hoeveelheid informatie die online beschikbaar is, maar die deels voor de politie is afgeschermd. Vaak blijft het voor medewerkers van de basisteams daardoor onzeker en onvoorspelbaar hoe groot problemen zijn en of deze daadwerkelijk zullen optreden. Het maakt het voor de basisteams moeilijk grip te krijgen op deze dynamiek en die beheersbaar te houden.

Ten tweede treden onder invloed van de digitalisering van de samenleving veranderingen op in de relatie met burgers. Deels zouden de verwachtingen van burgers over hoe zij contact kunnen leggen met de politie, veranderd zijn. Deels hangen die veranderingen samen met het gedrag en de wijze van communiceren van burgers op internet. Het gevoel van anonimiteit kan daar onwenselijk gedrag bevorderen en het besef van verantwoordelijkheid voor de gevolgen daarvan verminderen. Er wordt gesproken van een verruiming in de omgang tussen mensen en in de (online)omgang met de politie.

Enigszins in dezelfde lijn is het verschijnsel dat politiemensen bij hun optreden op straat regelmatig worden geconfronteerd met burgers (omstanders) die video-opnamen van hen maken om deze daarna op internet te plaatsen. Dit kan vervelende gevolgen hebben zowel voor slachtoffers, bijvoorbeeld van een verkeersongeluk, als voor politiemensen, ook privé.

Ten derde maakt de digitalisering van de samenleving dat voor de basisteams de informatievergaring en het op peil houden van de informatiepositie complexer zijn geworden. Het vraagt om deskundigheid en vaardigheden die in de basisteams vaak niet ruim voorhanden zijn. Dit maakt de basisteams afhankelijk van andere specialistische onderdelen van de politieorganisatie die echter vaak op afstand functioneren. De snelheid en overvloed van informatie vereisen scherpe keuzes in het selecteren en prioriteren van wat relevant kan zijn voor het werk van de basisteams. Bovendien creëren internet en sociale media een werkelijkheid waarin het ook voor leden van een basisteam bij de politie soms lastig is feit van *fake* te onderscheiden.

Dit deel van het onderzoek laat zien dat de drie onderzochte basisteams nog slechts in beperkte mate specifieke strategieën hebben ontwikkeld in antwoord op de digitalisering in de samenleving. De hiervoor gehanteerde werkwijzen komen in grote lijnen overeen met die welke gebruikelijk zijn bij 'analoge problemen'. De initiatieven op de basisteams staan vaak nog in de kinderschoenen en maken soms een weinig professionele indruk. In veel gevallen ontbreekt de noodzakelijke deskundigheid. Bovendien zijn de aanpak en initiatieven vaak afhankelijk van tamelijk willekeurige omstandigheden, zoals de min of meer toevallige aanwezigheid van een individuele medewerker die hierin is geïnteresseerd.

Drie elementen zijn relevant met het oog op binnen de basisteams genomen initiatieven. Ten eerste, twee van de drie onderzochte basisteams beschikken over een digitale wijkagent. Een belangrijke taak van deze digitale wijkagenten is het proactief verzamelen van online-informatie die relevant kan zijn voor het basisteam. Vaak gebeurt dit door openbare bronnen te raadplegen. Omdat de opbrengst daarvan als gevolg van het afschermen van informatie soms als onvoldoende wordt ervaren, worden ook andere wegen bewandeld, zoals het gebruik van accounts waarbij men herkenbaar is als van de politie of van *'fake-accounts'*. Beide methoden kennen (juridische) beperkingen en risico's. Overigens sluit de aanwezigheid van een digitale wijkagent aan bij het gebruik van taakaccenten voor digitalisering binnen enkele basisteams. Een van de veronderstellingen hierbij is dat medewerkers met een taakaccent digitalisering hun kennis en enthousiasme kunnen overdragen aan de andere leden van het team. Dit lijkt echter maar beperkt van de grond te komen. Meestal blijft dit het initiatief van een paar individuele medewerkers. Overigens, in een van de andere basisteams is er juist voor gekozen dat alle medewerkers zich met digitalisering moeten bezighouden. Dat lijkt overigens in dat team eveneens slechts in beperkte mate van de grond te komen.

Een tweede element betreft de relatie van de basisteams met andere organisatorische onderdelen die zich bezighouden met het verzamelen van (digitale) informatie. In beperkte mate wordt door de basisteams gebruikgemaakt van elders in de organisatie

aanwezige kennis. Deels bestaat binnen de basisteams het vertrouwen dat relevante informatie elders binnen de politieorganisatie wordt verzameld (en bij het team wordt aangeleverd). De kloof tussen de basisteams en deze meer specialistische afdelingen lijkt echter groot te zijn. Zo bestaat de ervaring dat elders door specialisten verzamelde informatie slechts in beperkte mate relevant is voor de lokale omstandigheden en dat bovendien vaak gedegen analyses ontbreken. Gevolg is dat men dan vanuit de basisteams zelf probeert aan deze informatie te komen (waar dan weer vaak de deskundigheid en middelen voor ontbreken).

Ten derde proberen de basisteams in antwoord op de digitalisering van de samenleving zichtbaar aanwezig te zijn op sociale media. Het gebruik van sociale media bij de basisteams zou moeten bijdragen aan meer transparantie van het politiewerk, minder afstand tot burgers, meer vertrouwen in de politie en een beter imago. Dit zou de benaderbaarheid van de politie moeten vergroten, evenals de meldingsbereidheid van burgers, waardoor de politie meer informatie kan krijgen. De verwachtingen hierover zijn binnen de basisteams soms hoog. Dat is opmerkelijk omdat uit eerder onderzoek bleek dat het gebruik van sociale media door de politie in de regel geen effectieve strategie is om nieuwe relaties op te bouwen met burgers, het vertrouwen te vergroten en de betrokkenheid van burgers te bevorderen. Ook is er vaak weinig oog voor mogelijke ongewenste neveneffecten van sociale media.

Tegelijk realiseren veel medewerkers van de basisteams zich dat ook in een digitaliserende samenleving directe, persoonlijke contacten met burgers en fysieke aanwezigheid in de wijk voor de politie en het politiewerk onverminderd van belang zijn. In de praktijk komt het daar niet altijd van. Deels hangt dat samen met roosterproblemen en werkdruk binnen de basisteams en met de vaker gesignaleerde groeiende afstand tussen politie en bevolking. De toegenomen digitale activiteiten van politiemensen houden hen echter voor een deel aan het bureau gekluisterd. Ondanks de verwachting dat het gebruik van digitale kanalen door de politie een hulpmiddel kan zijn om fysieke nabijheid en persoonlijke contacten met burgers en partners te bevorderen, lijkt in de praktijk vaak het tegenovergestelde realiteit te worden.

Gebiedswerk en superdiversiteit

In het tweede deelonderzoek heeft de aandacht zich geconcentreerd op gebiedsgebonden politiewerk in wijken met een grote diversiteit van de bevolking naar herkomst. De twee grootstedelijke wijken waar het onderzoek plaatsvond, worden niet alleen gekenmerkt door een grote diversiteit, maar ook door een cumulatie van problemen zoals armoede, maatschappelijke achterstand, geringe sociale cohesie, een zwakke positie van veel bewoners in onderwijs en arbeid en de aanwezigheid van een informele, deels illegale economie, vooral in relatie tot de productie en handel van drugs. Juist voor jongeren in deze wijken betekent dit dat zij in de legale economie geringe kansen hebben, maar dat een illegale gelegenheidsstructuur hen alternatieve kansen biedt, met alle risico's van dien. Aan deze constellatie liggen naast veranderingen in economie en arbeidsmarkt ook patronen van selectief vertrek en vestiging in deze wijken ten grond-

slag, evenals concentratie-effecten en een sociaal isolement ten opzichte van de dominante samenleving.

Beide wijken worden erdoor gekenmerkt dat veel bewoners weinig georiënteerd zijn op hun wijk of straat. De achtergrond hiervan kan zijn dat zij meer gericht zijn op een gemeenschap elders op de wereld of hun verblijf hier slechts als tijdelijk zien. Het gevolg is echter dat daardoor de sociale cohesie (tussen verschillende groeperingen) gering is. Daarnaast kan worden gesproken van een 'verborgen wijk', gevolg van onder meer de geslotenheid van sommige gemeenschappen en een groot institutioneel wantrouwen onder een deel van de hier wonende groeperingen. Bovendien hebben in deze wijken sommige bewoners er belang bij 'onder de radar' te blijven. Voor de politie betekent dit dat voor gebiedsgebonden noties als nabijheid, 'kennen en gekend worden' en het zoeken van 'verbinding' met bewoners grote belemmeringen ontstaan. Dat werkt door in het verwerven en behouden van een accuraat beeld over wat in de wijk speelt en welke verhoudingen zich daarin voordoen.

Beide onderzochte basisteams hebben te maken met een hoge werkdruk als gevolg van het grote aantal meldingen en incidenten die zich in deze wijken dagelijks aandienen. Dit weerspiegelt de vele problemen die zich in deze twee grootstedelijke wijken voordoen. Tegelijk kenmerken beide teams zich erdoor dat het politiewerk zich hier richt op een breed en gevarieerd scala van problemen. Daarbij nemen problemen van overlast, kleine criminaliteit, uiteenlopende hulpvragen en openbare-ordeverstoringen een centrale plaats in.

In de twee onderzochte basisteams nemen het rijden van meldingen en het afdoen van incidenten een belangrijk deel van de beschikbare tijd in beslag. Tegelijk bestaat in beide teams brede steun voor de uitgangspunten van het gebiedsgebonden werken. In deze teams wordt in dit verband gesproken van het belang van het leggen van 'verbinding' met bewoners en bewonersgroepen. Bij deze term gaat het onder meer om het realiseren van nabijheid, het winnen van vertrouwen en het bevorderen van de toegankelijkheid van de politie. Het gaat echter ook om het creëren van voorwaarden om aan informatie over de wijk en haar bewoners te komen en om problemen, conflicten en spanningen te kunnen oplossen of te voorkomen, zonder dat naar zware middelen hoeft te worden gegrepen of dat sprake is van escalatie.

Het realiseren van 'verbinding' is in dit type wijken een grote opgave. De geslotenheid van gemeenschappen, het institutioneel wantrouwen onder veel bewoners, de soms geringe oriëntatie op de wijk, het gebrek aan sociale samenhang, maar ook het belang van sommigen om 'onder de radar' te blijven, dragen hieraan bij. Toch verschillen de twee basisteams aanzienlijk in de mate waarin zij erin slagen deze 'verbinding' te realiseren. Hoewel ook wijkagenten in het eerste basisteam vaak het gevoel hebben er alleen voor te staan, laat de praktijk zien dat zij veel in hun wijk zijn, daar veel contacten hebben en goed geïnformeerd zijn over wat daar speelt. Dit staat in contrast met het tweede basisteam. Hoewel ook daar het belang van 'verbinding' en nabijheid breed wordt onderschreven, komen wijkagenten alleen in hun wijk als zich daar problemen

voordoen. Van een ‘bakkie doen’, ‘praatje pot’ met bewoners om te horen wat er speelt, eens door de wijk fietsen of een spreekuur voor bewoners in de wijk, is hier geen sprake. Tekenend voor het verschil is dat in het laatste basisteam wijkagenten zo sterk worden opgeslokt door de ‘Waan van de Dag’ en het rijden van noodhulpdiensten, dat zij nauwelijks nog tijd over hebben voor wijkwerk. In het andere team worden wijkagenten hiervoor niet ingeschakeld en kunnen zij hun tijd (vrijwel) geheel besteden aan het wijkwerk.

Naast het reactieve en incidentgerichte werk en het wijkwerk kennen beide teams een derde meer thema- en probleemgerichte werkwijze. Thema’s die zich daarbij in beide basisteams voordoen zijn onder meer radicalisering, ‘ondermijning’, jeugdproblematiek en huiselijk geweld. In beide teams wordt ervan uitgegaan dat zich in de betreffende wijken rond deze thema’s veel en ernstige problemen voordoen. In het ene basisteam zijn deze thema’s verdeeld over de drie operationeel experts wijkagent. Dit betekent dat de aanpak van deze complexe thema’s in deze basisteams weliswaar is ondergebracht bij een medewerker, maar dat het werk aan deze thema’s wordt belemmerd door gebrek aan capaciteit en in een groot isolement plaatsvindt, zowel binnen het basisteam als in de relatie met andere onderdelen van de politieorganisatie. In het tweede basisteam is de situatie minder uitgekristalliseerd. Hier wordt een groot aantal thema’s onderscheiden die bij tal van medewerkers als aandachtspunt zijn ondergebracht. De mate waarin daaraan aandacht wordt besteed, verschilt sterk. Volgens meerdere medewerkers is dit vaak slechts een ‘*papieren werkelijkheid*’. In dit team is van een probleemgerichte aanpak rond bepaalde thema’s nog minder sprake.

De verschillen tussen de twee basisteams hebben ook gevolgen voor de sfeer in beide teams. In het team waar van wijkwerk weinig terechtkomt, heerst bij veel medewerkers een gevoel van pessimisme en fatalisme. Dat gaat verder dan de gebruikelijke klachten over werkdruk en gebrek aan personele capaciteit. Bij veel medewerkers in dit team leeft het gevoel dat de politie bezig is tegen de bierkaai te vechten, dat de problemen in de wijk zo ernstig zijn dat de politie in de aanpak hiervan ‘aan de verliezende hand’ is. Hoewel ook de wijk van het andere basisteam niet zonder problemen is en ook daar meldingendruk en aantal incidenten als hoog worden ervaren, leidt dat daar niet tot een vergelijkbaar fatalisme en pessimistische gevoelens. Dit hangt vermoedelijk deels samen met het feit dat bij veel medewerkers van dit basisteam het gevoel bestaat dat de situatie in delen van hun wijk de afgelopen jaren juist is verbeterd. Het feit dat wijkagenten daar aan hun wijkwerk toekomen, draagt daar vermoedelijk eveneens aan bij.

Dit deelonderzoek biedt zicht op het functioneren van het huidige gebiedsgebonden politiewerk in Nederland in grootstedelijke wijken met een cumulatie van problemen. Het laat daarmee zien op welke problemen het gebiedswerk stuit in dergelijke wijken, maar tegelijk wordt het belang duidelijk van de uitgangspunten die aan dit werk ten grondslag liggen, zoals nabijheid, betrokkenheid en een brede probleemaanpak. Deze studie geeft echter weinig zicht op innovatieve werkwijzen in antwoord op situaties met superdiversiteit en veel achterstand.

6.3 Gebiedsgebonden politiewerk in perspectief: aandachtspunten

De uitkomsten van dit onderzoek naar de wijze waarop in het gebiedsgebonden politiewerk in Nederland in de praktijk wordt omgegaan met nieuwe maatschappelijke ontwikkelingen en uitdagingen, leveren een aantal thema's op die relevant zijn voor de verdere gedachtevorming over de toekomst van dit werk. In deze paragraaf worden de belangrijkste van deze thema's behandeld. Daarbij komt eerst een aantal algemene thema's aan bod. Daarna wordt ingegaan op enkele onderwerpen die specifiek aansluiten bij de thematiek van achtereenvolgens digitalisering en diversiteit/achterstand.

6.3.1 Algemene aandachtspunten

Blijvende relevantie van gebiedsgebonden politie

Het gebiedsgebonden politiewerk in Nederland heeft een tegenstrijdige ontwikkeling doorgemaakt. Enerzijds is sprake van een succesvol verlopen institutionaliseringsproces waarbij het gebiedswerk zich heeft ontwikkeld tot centraal onderdeel van het Nederlands politiewerk, soms gepresenteerd als kernelement van de Nederlandse politie-identiteit (zie Adang, Van der Wal & Quint, 2010). Tegelijk is vanaf de beginjaren het gebiedsgebonden politiewerk omstreden geweest. Zo is er een voortdurende strijd geweest over het belang, de invulling, de rol en taken van de wijkagent, de centrale belichaming van het gebiedswerk bij de Nederlandse politie. Vanuit verschillende invalshoeken zijn telkens weer vragen gesteld bij het belang en de gekozen invulling van het gebiedsgebonden politiewerk, onder meer op grond van de gedachte dat de politie zich zou moeten concentreren op 'kerntaken' of op grond van instrumentele overwegingen als de noodzaak meer aandacht te besteden aan de effectiviteit en efficiëntie van het politiewerk (Terpstra, 2019; Terpstra & Salet, 2019).

Daarnaast duikt telkens de vraag op in hoeverre het gebiedswerk nog past bij de huidige samenleving. Vormt met de toegenomen mobiliteit en openheid van de samenleving de wijk geen achterhaalde entiteit (een vraag overigens die Van Doorn (1955) al in de jaren vijftig stelde)? Zijn de sociale cohesie en sociale homogeniteit in de huidige samenleving niet zo gering dat noties als nabijheid en samenwerking met burgers in de aanpak van problemen als illusie moeten worden beschouwd? Moeten in een samenleving waarin alles sneller en digitaal kan, noties van persoonlijk contact en informatie niet bij het huisvuil van de vooruitgang worden gezet? Past de rondfietsende wijkagent nog wel bij een samenleving die vooral via internet en sociale media lijkt te communiceren?

Deze studie laat zien dat deze vragen zijn ingegeven door veronderstellingen die niet alleen onjuist zijn, maar ook nadelige gevolgen kunnen hebben voor het politiewerk. Juist in wijken met veel sociale problemen, een groot institutioneel wantrouwen en een grote afstand tussen veel bewoners en instanties, is het van belang de uitgangspunten van het gebiedsgebonden werk serieus te nemen. Hoewel eerder onderzoek liet zien dat in wijken met weinig sociaal verband de kans op succes van het gebiedswerk het kleinst is (Herbert, 2006), is er geen alternatief dan hier gebiedsgericht te werken. Juist

hier is het opbouwen van een vertrouwensrelatie van het grootste belang. Politiewerk in superdiverse achterstandswijken vraagt niet om heel andere werkmethoden, maar om intensivering van het gebiedswerk, in combinatie met rechtvaardig optreden en probleemgericht werken. In dergelijke wijken zijn directe aanwezigheid, nabijheid en aanspreekbaarheid voorwaarden om als politie op de hoogte te blijven van wat er speelt in de wijk, om zo problemen vroegtijdig aan te kunnen pakken en samen op te trekken met andere partijen, waaronder bewoners. Juist in die wijken met een grote diversiteit van bewoners die soms weinig op hun wijk zijn georiënteerd en wantrouwend staan tegenover hun omgeving, is dat een complexe opgave.

Dit onderzoek laat daarnaast zien dat veel politiemensen zich realiseren dat naast de digitale mogelijkheden om met burgers te communiceren, het directe, persoonlijke contact cruciaal blijft. Dat is niet alleen om op die manier aan informatie te komen, maar ook omdat dat de beste weg is het vertrouwen onder burgers in de politie te versterken (Crump, 2011; Bullock, 2018). In een digitale samenleving blijft de noodzaak om naast het gebruik van digitale kanalen in direct contact 'het gesprek' en de 'verbinding' aan te gaan en te behouden (Turkle, 2015), ook, of misschien nog beter, vooral voor de politie. Hier spelen ook praktische overwegingen een rol. Juist omdat veel informatie op internet is afgeschermd, is het van belang de directe, persoonlijke lijnen open te houden.

Er is nog een derde argument waarom gebiedsgebonden politie alleen maar aan actualiteit en relevantie heeft gewonnen. Met de toegenomen abstrahering van de politie is sprake van onder meer een groeiende afstand tot de omgeving, een interne fragmentering (zowel horizontaal als verticaal) en een sterkere afhankelijkheid van 'systemen' en systeemkennis (Terpstra, Fyfe & Salet, 2019). Het gebiedsgebonden werken, met zijn nadruk op nabijheid, 'verbinding', lokale aanwezigheid en lokale betrokkenheid, vormt een van de belangrijkste antwoorden om die ontwikkeling te corrigeren. Alleen zo kan een ontwikkeling naar afstand, blind vertrouwen op systemen en systeemkennis, en onpersoonlijke verhoudingen worden doorbroken (Henry & Fyfe, 2021; Terpstra & Salet, 2021).

Versterking probleemgericht werken in basisteams

Al langere tijd laat onderzoek zien dat basisteams, en vooral ook wijkagenten, steeds meer problemen op hun bord krijgen (zonder dat er veel problemen van dat bord verdwijnen) (Terpstra, 2008). Bovendien lijken die problemen steeds complexer te worden. Problemen die er de afgelopen jaren bij kwamen, zijn onder meer 'ondermijning', 'verwarde personen', radicalisering en uiteenlopende problemen met een complexe digitale component. Omdat te verwachten valt dat deze ontwikkeling zich niet zal keren, is het van belang na te gaan hoe de probleemgerichtheid en het probleemoplossend vermogen in de basisteams kunnen worden versterkt. Belangrijk onderdeel hiervan is verbetering van systematische informatieverzameling en -analyse van patronen van problemen (Goldstein, 1979). Daarnaast gaat het hier om vragen van deskundigheid en hoe het probleemgerichte werken in de basisteams kan worden georganiseerd.

Dit onderzoek laat zien dat basisteams wel proberen deze probleemgerichtheid te versterken, maar dat zij ermee worstelen hoe dit vorm te geven en te organiseren. Dit is onder meer zichtbaar bij de aanpak van problemen die de digitalisering met zich meebrengt. Vraagstukken zoals sexting, cyberpesten of whatsappfraude hebben vaak een hardnekkig karakter en kunnen langdurig ernstige gevolgen hebben voor slachtoffers. Het enkel reageren op incidenten, hoe belangrijk ook voor individuele gevallen, gaat voorbij aan de ernst en het chronische karakter van deze problemen. Een werkwijze is nodig die meer is dan reactief en incidentgericht. De manier waarop dit geprobeerd wordt in de basisteams een plaats te geven, bijvoorbeeld door een aantal medewerkers een taakaccent digitalisering te geven, lijkt onvoldoende, mede omdat deze medewerkers hun werk moeten doen in een context waarin de Waan van de Dag vaak overheerst.

Het versterken van een probleemgerichte benadering binnen de basisteams roept ook vragen op rond specialisatie binnen deze teams en de grenzen daarvan. In een van de onderzochte basisteams hebben de operationeel experts wijkagent elk de verantwoordelijkheid gekregen voor het ontwikkelen van een aanpak vanuit het basisteam rond een complex thema als 'ondermijning', 'radicalisering & terrorisme' en 'zorg & veiligheid'. Deze organisatorische invulling van een probleemgerichte benadering wordt echter belemmerd door capaciteitsproblemen en een isolement waarbinnen dit werk moet plaatsvinden. In de praktijk staan deze operationeel experts er in dit werk vaak grotendeels alleen voor. Beroep op collega's uit het eigen basisteam stuit telkens weer op het probleem dat de capaciteit beperkt is en dat de Waan van de Dag (meldingen en incidenten) voorgaat. In andere basisteams wordt gekozen voor een lightversie van specialisatie: vele taken, thema's en probleemvelden zijn hier verdeeld over een groot aantal medewerkers in het team die daarvoor een of meerdere taakaccenten hebben gekregen. Deze organisatorische invulling lijkt echter te leiden tot fragmentering en vrijblijvendheid waarbij de mate waarin activiteiten worden ondernomen sterk afhankelijk is van initiatieven en betrokkenheid van individuele medewerkers.

Gezien deze onderzoeksuitkomsten lijkt het wenselijk na te gaan hoe de probleemgerichtheid inhoudelijk, professioneel en organisatorisch beter vorm kan krijgen in de basisteams. Hoe moet zich dat verhouden tot de onvermijdelijke druk van incidenten en meldingen? Dit zou wellicht kunnen gebeuren in de vorm van enkele gerichte pilots binnen basisteams waarbij wordt nagegaan welke uiteenlopende ervaringen worden opgedaan met verschillende invullingen hiervan.

Versterking relaties met interne specialisten

Een van de onvermijdelijke belemmeringen waar de basisteams in hun werk tegenaan lopen, is dat zij niet over alle relevante specialistische kennis en vaardigheden kunnen beschikken. Dit probleem doet zich voor bij de aanpak van complexe problemen als 'ondermijning', risicovolle vormen van radicalisering of problemen als gevolg van de digitalisering van de samenleving. Met de toenemende complexiteit van problemen, van mogelijkheden om relaties op te bouwen met uiteenlopende groepen in de wijk en

van het opbouwen van kennis over wat in de wijk speelt, worden deze grenzen voor de basisteams steeds meer voelbaar.

Dit houdt in dat de relaties van de basisteams met andere afdelingen en specialisten binnen de politieorganisatie steeds belangrijker worden, onder meer met betrekking tot informatieanalyse, opsporing en de aanpak van cyberproblemen. Tegelijk heeft de politieorganisatie de laatste jaren te maken met groeiende interne afstanden en organisatorische fragmentering (Terpstra, Fyfe & Salet, 2019). Dit is ook van invloed op de relaties tussen basisteam en onder meer recherche en informatiespecialisten. In eerder onderzoek zijn deze problemen al vaker geconstateerd (Terpstra, 2008; Van der Torre et al., 2011; Terpstra et al., 2016; Bervoets et al., 2021). In deze relaties is vaak sprake van losse eilandjes, miscommunicatie, uiteenlopende visies en belangen en soms van tegenwerking en concurrentie (Giacomantonio, 2015). Verbetering van deze relaties is een belangrijke voorwaarde om het gebiedsgebonden politiewerk te versterken. Dit sluit aan bij een recente studie van Bervoets et al. (2021) waarin gepleit wordt voor 'ontschotting' tussen recherche en basisteam. Het probleem is echter breder dan alleen de recherche.

Tegelijk is van belang dat basisteams niet het werk van andere organisatorische onderdelen en specialisten gaan overnemen, bijvoorbeeld door wijkagenten geheel of voor een groot deel van hun tijd in te zetten voor opsporing van bijvoorbeeld 'ondermijning' of digitale criminaliteit. Ook lijkt het onverstandig wijkagenten in dit kader te vervangen door rechercheurs zoals wel is voorgesteld. Dat zou betekenen dat wijkagenten minder tijd kunnen besteden aan problemen als overlast, kleine of veelvoorkomende criminaliteit, geweldszaken, geweld achter de voordeur en de wijkaspecten van 'high-impact crime', problemen die vaak juist voor bewoners van groot belang zijn. Bovendien zou dat betekenen dat de 'verbinding' met bewoners en instanties voor een belangrijk deel wordt losgelaten, hetgeen negatieve gevolgen kan hebben voor de zichtbaarheid, nabijheid en vroegtijdig interveniëren van de politie bij beginnende problemen. Dit kan negatief uitwerken voor het vertrouwen van burgers in de politie en daarmee negatieve gevolgen hebben voor de informatie die de politie van hen krijgt (Innes et al., 2020: 20). Een dergelijke stap zou betekenen dat de basisteams taken krijgen waarvoor zij vaak de deskundigheid en andere capaciteiten missen. In plaats daarvan lijkt het beter de fragmentatie en schotten tussen basisteam en specialisten in recherche en informatievoorziening weg te nemen (zie Bervoets et al., 2021). Het is daarbij van belang in deze relatie het perspectief van het lokale politiewerk en van lokale vragen centraal te stellen.

Samenwerking met burgers

Politiewerk is sterk afhankelijk van informatie van burgers. Omdat de politie bovendien niet alle problemen alleen kan oplossen, moeten burgers (naast andere relevante partijen) ook hun steentje bijdragen. Daarbij zijn de opstelling en het optreden van de politie van grote invloed op de mate waarin burgers informatie doorgeven en betrokken zijn bij initiatieven om samen met onder meer de politie de veiligheid te bevorderen (Tyler, 2004). Vanuit het perspectief van zowel digitalisering als van grootstedelijke

achterstandswijken met een divers samengestelde bevolking, is de samenwerking met burgers een thema dat meer aandacht verdient, maar dat tegelijk op vele barrières kan stuiten. Dit onderzoek laat zien dat de samenwerking in het gebiedsgebonden politiewerk met (groepen) burgers er niet op vooruit is gegaan (vergelijk met: Terpstra & Kouwenhoven, 2004; Terpstra, 2019).

In wijken met veel maatschappelijke achterstand gaan veranderingen moeizaam als burgers daar niet zelf een inbreng in hebben (Van der Lans, 2014). Juist in wijken met een geringe sociale cohesie, met veel bewoners onderaan de maatschappelijke ladder en met een groot aantal bewoners die lid zijn van etnische minderheidsgroeperingen, blijkt het vaak lastig burgers te betrekken bij een aanpak van leefbaarheid en onveiligheid (Rosenbaum, 1987; Crawford, 1997; Skogan, 2004; Herbert, 2006). In deze wijken vormen wantrouwen van bewoners en scepsis van politiemensen over het nut van burgerinitiatieven gemakkelijk een sta-in-de-weg.

Burgers zijn vaak alleen bereid een actieve bijdrage te leveren aan de aanpak van veiligheidsproblemen als zij weten dat zij daarbij gesteund worden door de politie (Terpstra, 2009). Voor de politie is het daarnaast van belang aan te sluiten bij bestaande initiatieven van bewoners. Juist in wijken met weinig sociale cohesie biedt dat een kader waarop kan worden voortgebouwd. Overigens kunnen burgerinitiatieven een ongewenste invulling krijgen ten koste van andere bewoners en van democratie en rechtsstaat (Terpstra, 2016), of, zoals in dit onderzoek bleek, dienen ter behartiging van ondoorzichtig eigenbelang. Ook om dit te doorbreken zijn nabijheid, herkenbaarheid, persoonlijke betrokkenheid en gedetailleerde informatie cruciale voorwaarden.

In de aanpak van deze belemmeringen kan de politie een belangrijke rol spelen. Zij kan dit echter niet alleen. Daarvoor zal moet worden opgetrokken met gemeente en andere instanties. Daarbij is een bredere noemer nodig om burgers te mobiliseren en te betrekken dan alleen die van criminaliteitsbestrijding (Crawford, 1997). Geïnvesteed zal moeten worden in het leefbaar maken van de wijk, het herstel van maatschappelijke verbanden en het versterken van de perspectieven van de huidige en toekomstige generaties.

Ook bij de aanpak van problemen die samenhangen met de groeiende digitalisering van de samenleving is het belangrijk burgers actief te betrekken. Deels spelen hier dezelfde argumenten: de politie kan het niet alleen en burgers zijn de belangrijkste informatiebron. Bovendien, het betrekken van burgers is belangrijk om de norm over het gebruik van de digitale ruimte te ontwikkelen en burgers ook hier elkaar op hun gedrag te laten aanspreken. Juist omdat op internet informatie gemakkelijk kan worden afgeschermd, is het directe contact met burgers van belang.

Ook hier geldt echter dat het betrekken en mobiliseren van burgers rond digitalisering niet gemakkelijk is. Er dreigt hier zelfs een valkuil: digitale middelen zijn gemakkelijk om informatie beschikbaar te stellen en te verspreiden, maar zijn minder geschikt om burgers te betrekken, te motiveren en vertrouwen op te bouwen (Crump, 2011; Bullock, 2018). Bovendien kan zo ongemerkt de afstand tot burgers toenemen. Daarom is het van belang niet alleen burgers te betrekken bij de aanpak van problemen die sa-

menhagen met digitalisering, maar dat ook te doen in een combinatie van digitale middelen en directe persoonlijke aanpak.

6.3.2 *Digitalisering*

Minder vrijblijvendheid, meer richting in de ontwikkeling

De wijze waarop in de basisteams geprobeerd wordt antwoorden te ontwikkelen op de digitalisering van de samenleving, hangt vaak in belangrijke mate af van een of enkele individuele medewerker(s). Dit lijkt het geval onafhankelijk van de wijze waarop het werk rond de digitalisering in het basisteam is georganiseerd. Dit maakt dat wat en hoe er in het basisteam gebeurt rond digitalisering vaak sterk afhankelijk is van toeval en soms het karakter lijkt te hebben van 'hobbyisme'. Als gevolg hiervan zijn basisteams op dit punt kwetsbaar: bij vertrek van een medewerker kunnen gemakkelijk de opgebouwde deskundigheid en werkwijze weer verloren gaan. Daar komt bij dat de wijze waarop in de basisteams aan antwoorden op de digitalisering wordt gewerkt, nogal eens een weinig professionele indruk maakt. Soms lijkt men op meerdere plaatsen het wiel opnieuw uit te willen vinden en bestaat het risico dat kansrijke initiatieven onvoldoende uit de verf komen. Ook komt de vraag op in hoeverre ontwikkelde antwoorden wel altijd adequaat zijn voor de problemen als gevolg van de digitalisering. Bovendien kunnen deze ongewenste neveneffecten oproepen, bijvoorbeeld voor de mate waarin nog aandacht is voor persoonlijk contact met bewoners. Vaak lijkt het aan medewerkers zelf te worden overgelaten of en wat zij doen rond digitalisering.

Gezien het grote belang van digitalisering, is het nodig dat deze vrijblijvendheid er vanaf gaat. Geen enkel basisteam kan hier meer omheen. Een belangrijke stap zou kunnen zijn het opbouwen van een gemeenschappelijke voorraad aan kennis, ervaringen en modellen waaruit de basisteams kunnen putten voor dit thema. Het ontwikkelen van enkele gerichte pilots valt daarnaast te overwegen om deze ontwikkeling te stimuleren, meer te sturen en te zorgen dat opgedane ervaringen en werkwijzen bewaard blijven. Hoewel inmiddels onderzoek heeft plaatsgevonden naar de achtergronden en taken van digitale wijkagenten (Boelens & Landman, 2021), lijkt op dit punt verder onderzoek wenselijk. Wat zijn de ervaringen met en opbrengsten van de functie van digitale wijkagent voor het gebiedsgebonden werk, vergeleken met andere mogelijke antwoorden op de digitalisering?

Basiskennis en deskundigheid over digitalisering

Ook de politie wordt in alle facetten van haar werk geconfronteerd met de 'digitale samenleving'. Veel van de problemen waarop de basisteams zich in hun dagelijks werk richten, zoals criminaliteit, hulpvragen en openbare-ordeproblemen, hebben een digitale component gekregen en daarmee een veranderde dynamiek. Om zicht en grip te krijgen op die dynamiek en op wat zich online in het teamgebied afspeelt, zijn voor de basisteams basale kennis en deskundigheid nodig over digitale middelen, hun gebruik, mogelijkheden en risico's. Ook is zicht nodig binnen de basisteams op de (juridische) mogelijkheden en beperkingen om vanuit de politie informatie te verzamelen over wat

zich in de digitale samenleving afspeelt, mede om te voorkomen dat gebruik wordt gemaakt van ongeoorloofde middelen als bijvoorbeeld *'fake-accounts'*. Voor het gebiedsgebonden politiewerk in een 'digitale samenleving' is het essentieel dat de basisteams beschikken over de basiskennis om relevante informatie op internet te verzamelen en te analyseren, evenals over het gebruik van sociale media en andere online-platforms.

Deze constatering roept vragen op over de opleiding van basisteammedewerkers en de eisen die daaraan moeten worden gesteld. Dit onderzoek laat zien dat het stellen van kenniseisen aan slechts een beperkt aantal medewerkers in het basisteam, deze teams kwetsbaar maakt en op den duur een belemmering vormt voor de professionalisering van gebiedsgebonden politiewerk in een digitale samenleving. Door de verdere digitalisering van de samenleving zal het werk in de basisteams aanzienlijk complexer worden, terwijl het traditionele politiewerk daar nog steeds ook een belangrijk onderdeel van zal blijven uitmaken. Dit vraagt om verbetering van het kennisniveau binnen de basisteams onder alle medewerkers en niet slechts bij enkelen die zich hierop specialiseren. Dit zal vermoedelijk gevolgen hebben voor de opleidingseisen die aan medewerkers in de basisteams op den duur gesteld zullen worden. Dit roept de vraag op of daarmee de stap moet worden gezet naar hoger onderwijs van de politie over de volle breedte, een ontwikkeling die verschillende andere landen in Noordwest-Europa al eerder hebben ingezet (Schaap & Terpstra, 2020).

Fysieke nabijheid in combinatie met digitale communicatie

Om zicht en grip te krijgen op de dynamiek die de digitalisering van de samenleving met zich brengt en op wat zich online in het teamgebied afspeelt, zijn investeringen in digitale middelen en online aanwezigheid van de politie niet toereikend. Ook in de ogen van veel medewerkers van de basisteams zijn fysieke nabijheid en benaderbaarheid van de politie en persoonlijk contact met burgers onverminderd van belang. Voor een goede informatiepositie van de politie, ook ten aanzien van digitale problemen, blijven fysieke nabijheid en benaderbaarheid noodzakelijk. Een politie die te veel alleen steunt op digitale en onpersoonlijke middelen, loopt risico's ten aanzien van het vertrouwen onder burgers. Dit vertrouwen is belangrijk om burgers informatie te laten verstrekken, zich aan de regels te laten houden en met de politie samen te werken in de aanpak van problemen (Tyler, 2004 & 2017; Worden & McLean, 2017). Het is bovendien van belang geen overdreven verwachtingen te koesteren over de mogelijkheden van digitale middelen zoals sociale media om bijvoorbeeld het vertrouwen en de betrokkenheid van burgers te vergroten. Tot nu toe bieden onderzoeken hiervoor weinig aanknopingspunten (Crump, 2011; Bullock, 2018).

De vraag die hier voorlopig open blijft, is op welke manieren door de politie vormen van digitale aanwezigheid en benaderbaarheid gecombineerd kunnen worden met fysieke nabijheid en benaderbaarheid en persoonlijk contact. Hoe kunnen bijvoorbeeld digitale aanwezigheid en zichtbaarheid een ondersteuning bieden aan de fysieke nabijheid en benaderbaarheid en aan andere aspecten van het gebiedsgebonden werken?

6.3.3 *Diversiteit en achterstand*

Bescherming gebiedswerk tegen druk van meldingen

Dit onderzoek laat zien dat in de onderzochte basisteams weliswaar de uitgangspunten van het gebiedsgebonden politiewerk breed worden onderschreven, maar dat in de praktijk van alledag deze uitgangspunten onder sterke druk kunnen komen te staan en daar soms nauwelijks meer herkenbaar zijn. Onder de ervaren druk van de vele meldingen en incidenten die zich aandienen, blijkt in sommige basisteams sprake van een feitelijke terugval in een incidentgerichte, sterk reactieve werkwijze. In sommige gevallen komen wijkagenten nauwelijks meer aan hun wijkwerk toe, komen zij nog slechts in hun wijk als daar problemen zijn en van praatjes met buurtbewoners komt het zelden.

Hoewel dit probleem de afgelopen jaren vaker is geconstateerd (zie bijvoorbeeld: Inspectie J&V (2020)), is het wenselijk na te gaan op welke wijze het gebiedswerk beschermd kan worden tegen de druk vanuit de noodhulp. Hoewel in dit verband vaak wordt gewezen op het ervaren gebrek aan personele capaciteit, zou het goed zijn na te gaan in hoeverre andere vormen van organisatie van het werk mogelijk kunnen helpen om deze problemen te voorkomen. Binnen de basisteams zouden wijkagenten en medewerkers die ingezet kunnen worden bij het gebiedswerk beschermd moeten worden tegen deze druk van het incidenten rijden. Wellicht dat het in het verleden in sommige regionale korpsen gehanteerde systeem van een 'scheiding der processen' hier aangrijpingspunten kan bieden. Afgezien daarvan lijkt het goed een aantal verschillende organisatorische modellen te ontwikkelen en daarmee te experimenteren om te kijken in hoeverre deze in de praktijk eraan kunnen bijdragen deze uitholling van gebiedswerk te voorkomen of te verhelpen.

Breder dan 'verbinding'

Tijdens dit onderzoek viel geregeld op dat veel van de bij het gebiedswerk betrokken politiemensen gebiedsgebonden politiewerk vooral opvatten als het realiseren van 'verbinding', vooral met bewoners van de wijk. Afgezien van het feit dat dit een wat vage term is, kan dit op zich als onderdeel van het gebiedswerk worden beschouwd.

Tegelijk lijkt het er soms op dat gebiedsgebonden politie gereduceerd wordt tot het 'in verbinding staan' met bewoners. Gebiedsgebonden politiewerk zou echter meer moeten en kunnen inhouden dan alleen dat. Bij gebiedsgebonden politiewerk gaat het ook om preventie, een brede benadering van problemen, samenwerking met partners en het bevorderen van een actieve rol van burgers bij de aanpak van problemen in hun wijk, buurt of dorp.

Daarnaast lijkt de notie van 'in verbinding staan' impliciet vaak uit te gaan van een consensusmodel. De politie is er echter niet alleen om tegemoet te komen aan de behoeften en vragen van burgers, maar staat ook voor haar eigen waarden en uitgangspunten, zoals die van de rechtstaat of voor de bescherming van mensen die buiten de gemeenschap (dreigen te) vallen. Deze waarden kunnen strijdig zijn met wat bewoners in een wijk op een bepaald moment willen. Van 'verbinding' kan in dergelijke gevallen

dan misschien maar beperkt sprake zijn. Tegelijk blijft een gebiedsgebonden benadering in een bredere betekenis voor de politie ook bij een dergelijke tegenstelling nog steeds van belang.

Integraal, breed en in samenwerking

De problemen in de twee grootstedelijke wijken die in dit onderzoek centraal stonden, zijn buitengewoon complex, lijken soms bijna chronisch van karakter en bestaan uit meerdere dimensies. Veel van de problemen waar het politiewerk in deze wijken zich op richt, zijn bovendien sterk verweven met verschijnselen als maatschappelijke achterstand, geringe sociale cohesie, sociale fragmentering, weinig perspectieven voor bewoners, concentratie-effecten, een informele en illegale (drugs)economie en de aanwezigheid van een alternatieve gelegenheidsstructuur. Dit maakt dat wijkproblemen zelden alleen 'politieproblemen' zijn. Zonder ingrijpende verandering van het leefklimaat in deze wijken en verbetering van de maatschappelijke perspectieven van bewoners, blijft politiewerk, hoe goedbedoeld en met hoeveel betrokkenheid ook uitgevoerd, vaak toch morrelen in de marge.

Dit betekent niet dat politiewerk in deze context onnodig zou zijn, integendeel. Dit houdt echter wel in dat een integrale aanpak en samenwerking met andere instanties en professies noodzakelijk zijn. De noties van samenwerking en integrale benaderingen zijn verre van nieuw, ook in het gebiedswerk niet (Terpstra & Kouwenhoven, 2004; Terpstra, 2008). Er zijn echter al langer signalen dat de samenwerking op dit terrein onder druk staat. Onder meer regelgeving ten aanzien van informatie-uitwisseling tussen partijen levert daarbij ernstige belemmeringen op. Bovendien lijkt sprake van een tendens samenwerking op meer afstandelijke wijze in te vullen. Daardoor is er minder ruimte voor persoonlijk contact en het opbouwen van onderling vertrouwen, beide noodzakelijk voor effectieve samenwerking tussen organisaties (Terpstra, Fyfe & Salet, 2019). Daarnaast lijkt het onverstandig de samenwerking met andere partijen los te koppelen van het eigenlijke werk, zoals soms gebeurt binnen de basisteams waar de contacten en samenwerking met partners worden overgelaten aan operationeel experts (Sollie & Landman, 2021). Willen het gebiedswerk en de probleemgerichte benadering hierbinnen zich verder ontwikkelen, dan is weer meer aandacht nodig voor de samenwerking met partners en voor de aanpak van belemmeringen daarbij. De complexe problematiek van wijken zoals hier onderzocht, vraagt hier om.

Naar een situationele benadering

Wijken verschillen. De uitgangspunten van het gebiedsgebonden politiewerk vereisen dat het werk wordt aangepast aan de situatie en kenmerken van de wijk. Gebiedsgebonden politiewerk is in grootstedelijke wijken zoals hier onderzocht anders dan bijvoorbeeld in een tamelijk gesloten en homogene dorpsgemeenschap op het platteland. Hoe aan dit uitgangspunt concreet invulling te geven?

Allereerst is het besef van belang dat verschillen tussen wijken ertoe doen. Te gemakkelijk worden deze soms over het hoofd gezien. Bovendien is het van belang per wijk in kaart te brengen wat de situatie daar is. Het gaat daarbij niet alleen om het in kaart

brengen van de veiligheidssituatie in de wijk, bijvoorbeeld door na te gaan hoe het staat met de omvang en aard van de criminaliteit en onveiligheidsgevoelens. Daarnaast is het voor de te kiezen aanpak van politie en andere partijen van belang hoe het staat met een aantal relevante sociale kenmerken van de wijk die van invloed kunnen zijn op het opbouwen van relaties met bewoners, de effectiviteit van de aanpak en de mate waarin bewoners zelf daarin actief een rol kunnen spelen. Elementen als sociale cohesie, sociale dichtheid, geslotenheid, vertrouwen en wantrouwen (onderling en naar instanties toe), en de verwachtingen van burgers over informele sociale controle en het optreden van de politie spelen daarbij een belangrijke rol. Deze laatstgenoemde sociale kenmerken en dynamiek van de wijk bepalen in belangrijke mate welke aangrijpingspunten en mogelijkheden de politie (samen met partners) heeft in haar aanpak en hoe daarbij kan worden aangesloten bij initiatieven van bewoners. Op basis van veiligheidssituatie, sociale dynamiek en 'sfeer' van de buurt wordt vervolgens de aanpak van politie en partners gekozen, waarbij afhankelijk van de situatie een rol voor burgers in het bevorderen van leefbaarheid en veiligheid wordt ingeruimd en wordt ingevuld.

Deze benadering van wat wel is genoemd '*situational policing*' (Nolan, Conti & McDewitt, 2004; Nolan & Hinkle, 2021a en b) vereist dat gewerkt wordt met tamelijk kleine werkgebieden. Het gaat daarbij eerder om de omvang van een wijk van een wijkagent dan van het vaak grote werkgebied van een basisteam. Alleen zo kan voldoende rekening worden gehouden met de verschillen in veiligheidssituatie en de sociale dynamiek van de wijk. Het gaat hier niet zozeer om het ontwikkelen en opleggen van een nieuw instrumentarium voor wijkanalyses waarbij het risico groot is dat de uitkomsten vervolgens ongebruikt in de kast verdwijnen. Vaak zal het gebruiken en expliciteren van de vaak deels impliciete kennis over de wijk van de wijkagent met het oog op een situatiegerichte aanpak, hier een meer vruchtbare weg kunnen vormen.

Het valt te overwegen deze werkwijze in verschillende typen wijken in de vorm van pilots in Nederland te ontwikkelen, uit te proberen en met behulp van onderzoek te evalueren. De met deze pilots opgedane ervaringen kunnen een belangrijke steun bieden aan de verdere ontwikkeling van het gebiedsgebonden politiewerk in Nederland.

6.4 Strategieën van vernieuwing in gebiedswerk

In aansluiting op de Ontwikkelagenda GGP werd er bij de start van dit onderzoek vanuit gegaan dat een belangrijk deel van de ontwikkeling van antwoorden op nieuwe maatschappelijke uitdagingen voor het gebiedsgebonden politiewerk van onderaf, in de basisteams zelf, zou moeten plaatsvinden. Deze studie heeft binnen de vijf onderzochte basisteams echter weinig nieuwe of vernieuwende werkwijzen aangetroffen in antwoord op de twee beschreven maatschappelijke ontwikkelingen, digitalisering van de samenleving en groeiende diversiteit naar herkomst van de bevolking. Een uitzondering is hier de functie van digitale wijkagent, die binnen de basisteams is ontstaan in antwoord op de digitalisering van de samenleving en op de behoefte meer zich te krijgen op wat er speelt in de 'digitale wijk'.

In de Ontwikkelagenda GGP is gekozen voor een zogenaamde '*incrementele veranderstrategie*'. Daarbij wordt ervan uitgegaan dat vernieuwing en verandering primair lokaal en van onderaf door middel van leren moeten plaatsvinden. Er moet volgens deze Ontwikkelagenda worden gewaakt voor '*top-down sturingsambities*'. Het gaat er juist om de basisteams te stimuleren en ruimte te geven om initiatieven te nemen in antwoord op nieuwe maatschappelijke uitdagingen. Op die wijze kan rekening worden gehouden met de diversiteit in lokale context en kan worden voorkomen dat vernieuwing van het politiewerk gedictieerd wordt door het '*landelijk uitrollen*' van uniforme systemen en sjablonen. In aanvulling hierop worden in de Ontwikkelagenda een viertal '*sporen*' onderscheiden die aan dit proces van ontwikkeling '*door leren van onderaf*' ondersteuning moeten bieden. Het gaat hier onder meer om het organiseren van condities voor vernieuwing, waaronder het creëren van ruimte voor vernieuwing, en het wegnemen van onnodige belemmeringen daarvoor. Daarnaast gaat het hier om begeleiding van vernieuwingsprocessen binnen de basisteams en het verspreiden van informatie over vernieuwingen die van belang kunnen zijn voor andere teams (De Vries & Henssen, 2018: 40-45).

Dit onderzoek naar hoe in de dagelijkse praktijk binnen de basisteams wordt omgegaan met maatschappelijke ontwikkelingen, laat zien dat zich hierbij verschillende vragen en dilemma's voordoen ten aanzien van de gehanteerde vernieuwingsstrategie. Niet altijd lijkt het besef van de noodzaak van nieuwe antwoorden op externe uitdagingen binnen de basisteams sterk ontwikkeld. Er doet zich hier de druk voor zowel van de Waan van de Dag als van de geïnstitutionaliseerde routines waardoor in het dagelijkse werk de aandacht vaak uitgaat naar andere thema's dan het ontwikkelen van nieuwe strategieën en werkwijzen. Vernieuwing blijft daardoor binnen de basisteams vaak een wat marginale plek houden op de agenda of wordt het onderwerp van een 'hobbyist' binnen het team of een wat geïsoleerd opererende specialist. Vragen die zich binnen de basisteams hierbij voordoen, zijn onder meer hoe rond vernieuwing in het team om te gaan met de relatie tussen specialisme en generalisme en hoe de vernieuwing binnen het basisteam te organiseren, zodat daar ruimte en steun voor zijn, maar daar ook een olievlekwerking van kan uitgaan op de rest van het team zonder dat het initiatief vervluchtigt. Voor het succesvol ontwikkelen van vernieuwingen in de werkwijzen van basisteams is daarnaast de relatie met andere partijen van belang, ervan uitgaande dat het basisteam niet alles alleen kan en hoeft te doen. Het gaat daarbij zowel om andere meer specialistische afdelingen of teams binnen de politieorganisatie als om externe partners waarmee opgetrokken kan worden.

Gelet op de resultaten van deze studie is het voor de verdere ontwikkeling en vernieuwing van het gebiedsgebonden politiewerk in Nederland wenselijk binnen de gedachte van ontwikkelen door professioneel leren van onderaf meer structuur en systematiek in te bouwen dan nu vaak het geval lijkt te zijn. In veel gevallen lijken onder meer het besef van de noodzaak van vernieuwing, de initiatieven die daartoe genomen worden, de steun vanuit het team, de wijze waarop dit georganiseerd wordt, en de relatie tussen vernieuwing en gevestigde denk- en werkwijzen binnen het basisteam te vaak afhankelijk van toevallige omstandigheden en individuele personen. Bovendien lijkt het wen-

selijk bij vernieuwingen rond centrale thema's binnen de basisteams vaker onderzoek te laten uitvoeren naar de invoering, uitvoering en effecten van vernieuwingen in de vorm van pilots. Daarbij zijn soms langere termijnen nodig voor vernieuwing en onderzoek. Ontwikkeling en onderzoek kunnen daarmee in de tijd parallel lopen, waarbij tussentijds meerdere keren terugkoppeling plaatsvindt vanuit het onderzoek en waarbij op basis van opgedane ervaringen en onderzoeksresultaten de vernieuwing verder ingevuld en eventueel aangepast kan worden.

Literatuur

- Abidin, C. (2016). 'Aren't these just young, rich women doing vain things online?': Influencer selfies as subversive frivolity. *Social Media + Society*, 2(2), 1-17.
- Achterhuis, H. (2010). *De utopie van de vrije markt*. Rotterdam: Lemniscaat.
- Adang, O M.J., R. van der Wal & H. Quint (2010). *Zijn wij anders?: waarom Nederland geen grootschalige etnische rellen heeft*. Apeldoorn: Politieacademie.
- Allwood, J. (2017). *Is digitalization dehumanization? Dystopic traits of digitalization*. Presentation at the Summit Digitalisation for a Sustainable Society. Gothenburg, Sweden, 12-16 June 2017.
- Atkinson, W. (2007). 'Beck, individualization and the death of class: a critique'. *The British Journal of Sociology*, 58(3), 349-366.
- Barak, A. (2005). 'Sexual Harassment on the internet'. *Social Science Computer Review*, 23(1), 77-92.
- Bastiaenen, J. & J. Vriesema (1980). *Wijkagent: diender van twee meesters*. Amsterdam: ITOBA.
- Bastiaenen, J. & J. Vriesema (1981). *Een kwestie van aanpak. Wijkagent zet politie op het kruispunt van twee wegen*. Den Haag: Staatsuitgeverij.
- Bauman, Z. (2000). *Liquid Modernity*. Cambridge: Polity.
- Bavel, B. van (2014). 'Vermogensongelijkheid in Nederland. De vergeten dimensie'. In: M. Kremer, M. Bovens, E. Schrijvers & R. Went (red.). *Hoe ongelijk is Nederland? Een verkenning van de ontwikkeling en gevolgen van economische ongelijkheid*. Amsterdam: AUP, 79-100.
- Bayley, D.H. & C.D. Shearing (1996). 'The future of policing'. *Law & Society Review*, 30(3), 585-606.
- Baym, N.K. (2010). *Personal connections in the digital age*. Cambridge: Polity.

- Beck, U. (1986). *Risikogesellschaft: Auf dem Weg in eine andere Moderne*. Frankfurt am Main: Suhrkamp Verlag.
- Beck, U. (2007). 'Beyond class and nation: reframing social inequalities in a globalizing world'. *The British Journal of Sociology*, 58(4), 679-705.
- Beck, U. (2016). 'Varieties of second modernity and the cosmopolitan vision'. *Theory, Culture & Society*, 33(7-8), 257-270.
- Beck, U. & C. Lau (2005). 'Second modernity as a research agenda: theoretical and empirical explorations in the "meta-change" of modern society'. *The British Journal of Sociology*, 56(4), 525-557.
- Beck, U., W. Bonss & C. Lau (2003). 'The theory of reflexive modernization: Problematic, hypotheses and research programme'. *Theory, Culture & Society*, 20(2), 1-33.
- Berman, M. (1983). *All that is solid melts into air: The experience of modernity*. Londen: Verso.
- Bervoets, E., J. Broekhuizen, K. van den Akker & J. Landsman (2021). *Weten, doen en leren: een proeftuinonderzoek naar gebiedsgerichte opsporing*. Den Haag: Politie & Wetenschap.
- Bervoets, E. & M. Bruinsma (2017). *Horen, Zien en Zwijgen: opsporing in dorpen en stadsbuurten met een gesloten leefgemeenschap*. Den Haag: Politie & Wetenschap.
- Beumer, R.J., M.J.B. Kavelaar & M. Kruissink (1997). *Gebiedsgebonden politiewerk, een verkenning*. Den Haag: ministerie van BZK.
- Beuning, J. van & R. Kloosterman (2018). *Statistische trends: Opvattingen over sociale media*. Den Haag: CBS.
- Bittner, E. (1967). 'The police on skid-row: a study on peace keeping'. *American Sociological Review*, 32 (5): 699-715.
- Bittner, E. (1970). *The Functions of the Police in Modern Society. A review of background factors, current practices, and possible role models*. Cambridge (Mass.): Oelgeschlager, Gunn & Hain.
- Björk, M. (2008). 'Fighting cynicism: Some reflections on self-motivation in police work'. *Police quarterly*, 11 (1): 88-101.

-
- Blokland, T. (2008). *Oog voor elkaar: veiligheidsbeleving en sociale controle in de grote stad*. Amsterdam: Amsterdam University Press.
- Boekhoorn, P. & J. Tolsma (2016). *De aangifte van delicten bij de multichannelstrategie van de politie*. Den Haag: Politie & Wetenschap.
- Boelens, M. & W. Landman (2021). *Pionieren in gebiedsgebonden politiewerk. Een onderzoek naar de digitaal wijkagent in het basisteam*. Den Haag: Politie Nederland.
- Bourgois, P. (2003). *In search of respect: Selling crack in El Barrio*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Boutellier, H., M. Boelens & N. Hermens (2019). *Weerbare wijken tegen ondermijning. Contouren van een strategie*. Utrecht: Verwey-Jonker Instituut.
- Boutellier, H., R. van Steden, Y. Eski & M. Boelens (2020). 'Een einde aan ondermijning'. *Tijdschrift voor Veiligheid*, 19(1), 3-16.
- Bovenkerk, F. (1985). *Vreemd volk, gemengde gevoelens: Etnische verhoudingen in een grote stad*. Amsterdam: Boom.
- Bovens, M. (2003). *De digitale republiek: Democratie en rechtsstaat in de informatie-maatschappij*. Amsterdam: Amsterdam university press.
- Bovens, M. & S. Zouridis (2002). 'From street-level to system-level bureaucracies: How information and communication technology is transforming administrative discretion and constitutional control'. *Public Administration Review*, 62(2), 174-184.
- Brewster, B., H. Gibson & M. Gunning (2018). 'Policing the community together: the impact of technology on citizen engagement'. In: G. Leventakis & M.R. Haberfeldt (Eds.), *Societal implications of community-oriented policing and technology*. Cham: Springer, 91-102.
- Broekhuizen, J., B.A.M. van Stokkom, D.P. Schaap & D. Maier (2015). *Serius nemen. Over het vertrouwen van burgers in de Amsterdamse politie*. Amsterdam: Vrije Universiteit.
- Broer, W., C.C. Schreuder & C.D. van der Vijver (1987). *Eindbalans organisatieverandering politie Haarlem. Resultaten na drie jaar werken met wijkteams*. Den Haag: ministerie van BZK.
- Brogden, M. & P. Nijhar (2005). *Community Policing. National and international models and approach*. Cullompton: Willan.

- Buffat, A. (2015). 'Street-level bureaucracy and e-government'. *Public Management Review*, 17(1), 149-161.
- Bullock, K. (2018). 'The police use of social media: transformation or normalisation?'. *Social Policy & Society*, 17/2, 245-258.
- Burgers, J. & G. Engbersen (2001). 'De wrok van Spangen: opkomst en ondergang van een arbeidersbuurt'. In: *De verborgen stad. De zeven gezichten van Rotterdam*. Amsterdam: Amsterdam University Press, 251-262.
- Cachet, A., E.J. van der Torre & W. van Natiene (Eds.) (1998). *De blijvende betekenis van politie in verandering*. 's-Gravenhage: Elsevier.
- Caminada, K., K. Goudswaard J. & Been (2017). *De ontwikkeling van inkomensongelijkheid en inkomenshervreiding in Nederland 1990-2014*. at: https://openaccess.leidenuniv.nl/bitstream/handle/1887/46107/kc_2017_03.pdf?sequence=1, geraadpleegd 19 november 2020.
- Carr, P. J., L. Napolitano & J. Keating (2007). 'We never call the cops and here is why: A qualitative examination of legal cynicism in three Philadelphia neighborhoods'. *Criminology*, 45 (2): 445-480.
- Castells, M. (2001). *The Internet Galaxy: Reflections on the Internet, Business, and Society*. New York: Oxford University Press.
- CBS (2017). *Veiligheidsmonitor 2017*. Den Haag: Centraal Bureau voor de Statistiek.
- Charles, S. (2005). 'Paradoxical individualism: an introduction to the thought of Gilles Lipovetsky'. In: G. Lipovetsky, *Hypermodern Times*. Cambridge: Polity, p. 1-28.
- Clough, J. (2015). *Principles of Cybercrime*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Cloward, R.A. & L.E. Ohlin (1960). *Delinquency and opportunity: A study of delinquent gangs*. New York: Free Press.
- Commissie Project X Haren (2013). *Twee werelden: You Only Live Once*. z.p./z.u. Geraadpleegd mei 2021 via <https://www.ifv.nl/kennisplein/Documents/20130308-rapport-twee-werelden.pdf>.
- Cordner, G. (2014). 'Community Policing'. In: M.D. Reisig & R.J. Kane (Eds.), *The Oxford Handbook of Police and Policing*. Oxford: Oxford University Press, 148-171.

Craen, M. van (2012). 'Determinants of ethnic minority confidence in the police.' *Journal of Ethnic and Migration Studies*, 38 (7), 1029-1047.

Craen, M. van & W.G. Skogan (2015). 'Differences and similarities in the explanation of ethnic minority groups' trust in the police.' *European Journal of Criminology*, 12 (3), 300-323.

Craine, S. (1997). 'The "black magic roundabout": cyclical transitions, social exclusion and alternative careers.' In: R. MacDonald (Ed.). *Youth, the 'underclass' and social exclusion*. Londen: Routledge, 130-152.

Crawford, A. (1997). *The Local Governance of Crime: Appeals to Community and Partnerships*. Oxford: Oxford University Press.

Crook, S., J. Pakulski & M. Waters (1992). *Postmodernization: Change in Advanced Society*. Londen: Sage.

Crump, J. (2011). 'What are the police doing on Twitter? Social media, the police and the public.' *Policy & Internet*, 3/4/7, 1-27.

Dekker, R., P. van den Brink & A. Meijer (2020). 'Social media adoption in the police: Barriers and strategies.' *Government Information Quarterly*, 37(2), 1-9.

DeNicola, L. (2012). 'Geomedia: The Reassertion of Space within Digital Culture.' In: H.A. Horst en D. Miller (Eds.) *Digital Anthropology*. Londen/New York: Berg, 80-98.

Domenie, M.M.L., E.R. Leukfeldt, M.H. Toutenhoofd-Visser & W.Ph. Stol (2009). *Werkaanbod cybercrime bij de politie: een verkennend onderzoek naar de omvang van het geregistreerde werkaanbod cybercrime*. Leeuwarden: Lectoraat Cybersafety.

Doorn, J.A.A. van (1955). 'Wijk en stad: reële integratiekaders?' In: *Congres sociale samenhang in nieuwe stadswijken*. Amsterdam: Isonovo, p. 60-85.

Duijneveldt, I. van (2018). 'De maatschappelijke integratie van de politie. Politieleiders over de actualiteit van een beladen concept.' *Tijdschrift voor Veiligheid* 17(3), 19-34.

Duyvendak, J.W. (2017). 'What about the mainstream?.' *Tijdschrift over Cultuur & Criminaliteit*, (7)1, 99-103.

Easton, M., et al. (2009). *Multiple Community Policing: Hoezo?* Gent: Academia Press.

Engbersen, G. & P. Scholten (red.). (2018). *De Wereld in een Stad. Migratiediversiteit en stedelijk beleid in Europa*. Den Haag: WRR.

- Featherstone, M. (1991). *Consumer culture and postmodernism*. Londen: Sage.
- Ferguson, A.G. (2017). *The Rise of Big Data Policing. Surveillance, Race, and the Future of Law Enforcement*. New York: New York University Press.
- Flight, S. (2019). *Focus: Evaluatie pilot bodycams Politie Eenheid Amsterdam 2017-2018*. Den Haag: Politie & Wetenschap.
- Floridi, L. (2014) *The onlife manifesto: Being human in a hyperconnected era*. Londen: Springer.
- Ganascia, J.-G. (2014) 'Views and Examples on Hyper-Connectivity'. In: L. Floridi (Ed.) *The onlife manifesto: Being human in a hyperconnected era*. Londen: Springer, 65-85.
- Geldof, D. (2013). 'Superdiversiteit als onverwerkte realiteit. Een uitdaging voor het sociaal werk'. *Alert: Tijdschrift voor Sociaal Werk en Politiek*, 39(3), 12-24.
- Geldof, D. (2017). 'Superdiversiteit en de informele stad. Verborgene en tijdelijke stadsbewoners als deel van complexiteit'. *Tijdschrift over Cultuur & Criminaliteit*, (7)1, 21-38.
- Geldof, D. (2018) (2013). *Superdiversiteit. Hoe migratie onze samenleving verandert*. Leuven: Acco.
- George, A.L. & A. Bennett (2005). *Case studies and theory development in the social sciences*. Cambridge, MA: MIT Press.
- Giacomantonio C (2015). *Policing integration: The sociology of police coordination work*. Basingstoke: Palgrave.
- Giddens, A. (1984). *The constitution of society*. Cambridge: Polity.
- Giddens, A. (1990). *The consequences of modernity*. Cambridge: Polity.
- Giddens, A. (1991). *Modernity and self-identity. Self and society in the late modern age*. Cambridge: Polity.
- Giddens, A. (1994). 'Living in a post-traditional society'. In: U. Beck, A. Giddens & S. Lash, *Reflexive modernization. Politics, tradition and aesthetics in the modern social order*. Cambridge: Polity, 56-109.

-
- Glas, I. & R. Jennissen (2018). 'Etnische diversiteit en onveiligheidsgevoelens in de buurt'. *Justitiële Verkenningen*, 44/6, 63-81.
- Goldsmith, A. (2015). 'Disgracebook policing: social media and the rise of police indiscretion'. *Policing and Society*, 25 (3), 249-267.
- Goldstein, H. (1979). 'Improving policing: a problem-oriented approach'. *Crime and Delinquency*, 25 (2): 236-258.
- Grabosky P. & R. Smith, (2001). 'Digital crime in the twenty-first century'. *Journal of Information Ethics*, 10/1, 465-494.
- Green, N. (2002). 'On the move: Technology, mobility and the mediation of social time and space'. *The information society*, 18(4), p. 281-292.
- Grimmelikhuijsen, S.G. & A.J. Meijer (2015). 'Does Twitter increase perceived police legitimacy?'. *Public Administration Review*, 75 (4), p. 598-607.
- Gruijter, M. de, E. Smits van Waesberghe & H. Boutellier (2010). '*Een vreemde in eigen land: boze autochtone burgers over nieuwe Nederlanders en de overheid*'. Amsterdam: Amsterdam University Press.
- Harrison, P. (1983). *Inside the Inner City. Life under the cutting edge*. Harmondsworth: Penguin.
- Harvey, D. (1990). *The condition of postmodernity. An enquiry into the origins of cultural change*. Cambridge: Blackwell.
- Harvey, D. (2005). *A brief history of neoliberalism*. Oxford: Oxford University Press.
- Hebdige, D. (1979). *Subculture. The meaning of style*. Londen: Methuen.
- Herbert, S. (2006). *Citizens, cops, and power. Recognizing the limits of community*. Chicago: The University of Chicago Press.
- Heijne, S. & H. Noten (2020). *Fantoomgroei. Waarom we steeds harder werken voor steeds minder*. Amsterdam/Antwerpen: Atlas Contact.
- Hendricks, V.F. & M. Vestergaard (2019). *Reality Lost: Markets of Attention, Misinformation and Manipulation*. Cham: Springer.

Henry, A. & N.R. Fyfe (2021). 'Reform and emergent police practice in Scotland: in search of Situated Policing'. In: J. Terpstra, R. Salet & N.R. Fyfe (eds.). *The Abstract Police*. The Hague: Eleven (to be published).

Holmberg, L. (2002). 'Personalized policing. Results from a series of experiments with proximity policing in Denmark'. *Policing. An International Journal of Strategies & Management*, 25(1), 32-47.

Innes, M., C. Roberts, T. Lowe & H. Innes (2020). *Neighbourhood Policing. The rise and fall of a policing model*. Oxford: Oxford University Press.

Inspectie Justitie & Veiligheid (2017). *Modernisering van de gebiedsgebonden politiezorg*. De Haag: ministerie van Justitie & Veiligheid.

Inspectie Justitie & Veiligheid (2020). *Lokale handhaving door de politie*. Den Haag: ministerie van Justitie & Veiligheid.

Jennissen, R., G. Engbersen, M. Bokhorst & M.A.P. Bovens (2018). *De nieuwe verscheidenheid: De toegenomen diversiteit naar herkomst in Nederland*. Den Haag: WRR.

Jong, L., R. Leukfeldt & S. van de Weijer (2018). 'Determinanten en motivaties voor intentie tot aangifte na slachtofferschap van cybercrime', *Tijdschrift voor Veiligheid*, (17)2, 66-78.

Karaian, L. (2014). 'Policing "sexting": Responsibilization, respectability and sexual subjectivity in child protection/crime prevention responses to teenagers' digital sexual expression', *Theoretical Criminology*, 18(3), 282-299.

Kennedy, J. (2017). *Nieuw Babylon in aanbouw. Nederland in de jaren zestig* (3^e herziene druk). Amsterdam: Boom.

Kleijer-Kool, D. (2008). *Handhavers van de vrede of heroveraars?: politiestijlen en conflictpotentieel in Nederlandse multiculturele achterstandswijken*. Den Haag: Boom juridische uitgevers.

Kleijer, D. (2013). *Multicultureel politiewerk*. Den Haag: Boom Lemma.

Klein, N. (2007). *The shock doctrine. The rise of disaster capitalism*. New York: Allen Lane.

Kool, L., J. Timmer, L. Royakkers & R. van Est (2017). *Opwaarderen – Borgen van publieke waarden in de digitale samenleving*. Den Haag: Rathenau Instituut.

Kortleven, W.J. (2020). 'Een boekje open over ondermijning'. *Tijdschrift voor Veiligheid*, 19 (1), 69-82.

Kremer, M. (2017). *Een verbindende verzorgingsstaat. Over burgerschap, zorg en (super) diversiteit*. Amsterdam: Universiteit van Amsterdam.

Kremer, M., R. Went & M. Bovens (2014). 'Economische ongelijkheid in Nederland'. In: M. Kremer, M. Bovens, E. Schrijvers & R. Went (red.). *Hoe ongelijk is Nederland? Een verkenning van de ontwikkeling en gevolgen van economische ongelijkheid*. Amsterdam: AUP, p. 11-36.

Kuitenbrouwer, J. (2018). *Datadictatuur. Hoe de mens het internet de baas blijft*. Amsterdam: Prometheus.

Kumar, K. (1995). *From post-industrial to post-modern society. New theories of the contemporary world*. Oxford: Blackwell.

Lans, J. van der (2014). *Een wijkgerichte aanpak: het fundament*. 2014-04_BZK_Een_wijkgerichte_Aanpak_Het_Fundament-1398418556.pdf (platform31.nl), d.d. maart 2021.

Leidelsemeijer, K., J. van Iersel & J. Frissen (2018). *De veerkracht in het corporatiebezit. Kwetsbare bewoners en leefbaarheid*. Amsterdam: RIGO.

Leukfeldt, R., S. Veenstra, M. Domenie & W. Stol (2012). *De strafrechtketen in een gedigitaliseerde samenleving: Een onderzoek naar de strafrechtelijke afhandeling van cybercrime*. z.p.: Lectoraat Cybersafety/NHL Hogeschool/Politieacademie/Open Universiteit.

Leukfeldt, R. & M. Weulen Kranenbarg (2017). 'De menselijke factor in cybercrime'. *Tijdschrift voor Criminologie* (59)3, 282-290.

Leys, M., D. Zaitch & T. Decorte (2016). 'De gevalstudie'. In: T. Decorte & D. Zaitch (Eds.) *Kwalitatieve methoden en technieken in de criminologie*. Leuven: Acco.

Lieberman, J.D., D. Koetzle & M. Sakiyama (2013). 'Police Departments' use of Facebook: Patterns and policy issues'. *Policy Quarterly*, 16(4), 438-462.

Liedenbaum, C. et al. (2013). *De wijk achter de botsing. Een onderzoek naar wijken in Nederland en België met ernstige ordeverstoringen*. Antwerpen: Maklu.

Lindgren, S. (2017). *Digital media and digital society*. Londen: Sage.

- Lipovetsky, G. (2005). 'Time against time: or the hypermodern society'. In: G. Lipovetsky, *Hypermodern Times*. Cambridge: Polity, p. 29-71.
- Lofland, L.H. (2009). *The public realm: Exploring the city's quintessential social territory*. New Brunswick: Transaction.
- Lupton, D. (2014). *Digital Sociology*. Abingdon/New York: Routledge.
- Lyon, D. (2001). *Surveillance society. Monitoring everyday life*. Buckingham: Open University Press.
- Maillard, J. de & J. Terpstra (2021). 'Community Policing in Comparative Perspective'. In: *Oxford Encyclopedia of International Criminology*. New York and Oxford: Oxford University Press, 2021. doi:10.1093/acrefore/9780190264079.013.615.
- Mali, B., C. Bronkhorst-Giesen & M. den Hengst (2017). *Predictive Policing: Lessen voor de toekomst. Een evaluatie van de landelijke pilot*. Apeldoorn: Politieacademie.
- Mastrofski, S.D. (2019). 'Community policing: a critical view'. In: D. Weisburd & A.A. Braga (Eds.) *Police Innovation. Contrasting perspectives*. Cambridge: Cambridge University Press, 45-68.
- Meershoek, G. (2000). 'Blauw blauw: het tanend gezag van de politie'. In: L. Gunther Moor & K. van der Vijver (Eds.), *Het gezag van de politie* (p. 81-102). Dordrecht: SMVP.
- Mehlbaum, S. & R. van Steden (2018). *Doe-het-zelfsurveillance: Een onderzoek naar de werking en effecten van WhatsApp-buurtgroepen*. Den Haag: Politie & Wetenschap.
- Meijer, A.J. & R. Torenvlied (2016) 'Social media and the new organization of government communications. An empirical analysis of Twitter usage by the Dutch police'. *American Review of Public Administration*, 2016/2, 143-161.
- Meissner, F. & S. Vertovec (2015). 'Comparing super-diversity'. *Ethnic and racial studies*, 38(4), 541-555.
- Mounk, Y. (2018). *The People vs. Democracy. Why our freedom is in danger and how to save it*. Cambridge: Harvard University Press.
- Murphy, K. (2015). 'Does procedural justice matter to youth? Comparing adults' and youths' willingness to collaborate with police'. *Policing & Society*, 25 (1), 53-76.
- Nationale Politie (2012). *Ontwerpplan Nationale Politie*. Den Haag: Nationale Politie.

Newburn, T. & R. Sparks (Eds.) (2004). *Criminal Justice and Political Cultures. National and international dimensions of crime control*. Cullompton: Willan.

Nolan, J.J. & J.C. Hinkle (2021a). 'Community dynamics, collective efficacy, and police reform'. In: J.J. Nolan, F. Crispino & T. Parsons (Eds.). *Policing in an Age of Reform. An agenda for research and practice*. Cham: Palgrave, p. 61-83.

Nolan, J.J. & J.C. Hinkle (2021b). 'Tools for a new situational policing'. In: J.J. Nolan, F. Crispino & T. Parsons (Eds.). *Policing in an Age of Reform. An agenda for research and practice*. Cham: Palgrave, p. 193-212.

Nolan, J.J., N. Conti & J. McDevitt (2004). 'Situational policing: Neighbourhood development and crime control'. *Policing and Society*, 14(2), 99-117.

O'Connor, C.D. (2017). 'The police on Twitter: Image management, community building, and implications for policing in Canada'. *Policing and Society*, 27(8), p. 899-912.

Oliver, W.M. & E. Bartgis (1998). 'Community policing: a conceptual framework'. *Policing. An International Journal of Police Strategies & Management*, 21(3), 490-509.

Padilla, B., J. Azevedo & A. Olmos-Alcaraz (2015). 'Superdiversity and conviviality: exploring frameworks for doing ethnography in Southern European intercultural cities'. *Ethnic and Racial Studies*, 38(4), 621-635.

Pavlenko, A. (2018). 'Superdiversity and why it isn't: reflections on terminological innovation and academic branding'. In: B. Schmenk, S. Breidbach & L. Küster (Eds.). *Sloganization in language education discourse. Conceptual thinking in the age of academic marketization*, 142-168.

Peeters, T. et al. (2020). *Van Persoonlijke krenking tot vertrouwensbreuk. Verhalen van burgers met gebrek aan vertrouwen in instituties*. Utrecht: Verwey-Jonker Instituut.

Piketty, T. (2014). *Capital in the twenty-first century*. Cambridge (Ma.): The Belknap Press of Harvard University Press.

Piketty, T. (2020). *Kapitaal en ideologie*. Amsterdam: De Geus (vertaling van *Capital et idéologie*).

Poelert, B. (2008). 'Multicultureel vakmanschap. Professionalisering in een veranderende samenleving'. *Het Tijdschrift voor de Politie*, 70 (3), 4-8.

Politieacademie (2006). *Referentiekader gebiedsgebonden politie*. Apeldoorn: Politieacademie.

Ponsaers, P. (2001). 'Reading about "community (oriented) policing" and police models'. *Policing. An International Journal of Strategies & Management*, 24(4), 470-496.

Projectgroep Organisatiestructuur (1977). *Politie in verandering. Een voorlopig theoretisch model*. Den Haag: P.O.S.

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

Punch, M. (2010). 'COP's vulnerability to paradigm swings'. *Journal of Police Studies*, 2010-3, nr. 16, 199-232.

Punch, M. & K. van der Vijver (2008). 'Community policing in the Netherlands: four generations of redefinition'. In: T. Williamson (Ed.), *The handbook of knowledge-based policing* (p. 59-78). Chichester: Wiley.

Punch, M., K. van der Vijver & O. Zoomer (2002). 'Dutch "COP", developing community policing in the Netherlands'. *Policing. An International Journal of Strategies & Management*, 25(1), 60-79.

Reddick, C.G. (2005). 'Citizen interaction with e-government: From the streets to servers?'. *Government Information Quarterly*, 22(1), 38-57.

Reiner, R. (1992). 'Policing a postmodern society'. *The Modern Law Review*, 55/6, 761-781.

Reyns, B.W., M.W. Burek, B. Henson & B.S. Fisher (2013). 'The unintended consequences of digital technology: exploring the relationship between sexting and cybervictimization'. *Journal of Crime and Justice*, 36(1), 1-17.

Righart, H. (1995). *De eindeloze jaren zestig: Geschiedenis van een generatieconflict*. Amsterdam/Antwerpen: Arbeiderspers.

Röder, A. & P. Mühlau (2012). 'What determines the trust of immigrants in criminal justice institutions in Europe?'. *European Journal of Criminology*, 9 (4), 370-387.

Rosenbaum, D.P. (1987). 'The theory and research behind neighborhood watch: is it a sound fear and crime reduction strategy?'. *Crime and Delinquency*, 33(1): 103-134.

Roudometof, V. (2016). 'Theorizing glocalization: Three interpretations'. *European Journal of Social Theory*, 19(3), 391-408.

Rumbaut, R.G. & E. Bittner (1979). 'Changing conceptions of the police role: a sociological review'. *Crime & Justice*, 1: 239-269.

Salverda, W. (2014). 'De tektoniek van de inkomensongelijkheid in Nederland'. In: M. Kremer, M. Bovens, E. Schrijvers & R. Went (red.). *Hoe ongelijk is Nederland? Een verkenning van de ontwikkeling en gevolgen van economische ongelijkheid*. Amsterdam: AUP, p. 39-58.

Schaap, D. (2018). *The police, the public, and the pursuit of trust. A cross-national dynamic study of trust in the police and police trust-building strategies*. The Hague: Eleven.

Schaap, D. & J. Terpstra (2018). *Het turbulente politiestelsel. Institutionele verandering en continuïteit (1989-2017)*. Den Haag: Boom.

Schaap, D. & J. Terpstra (2020). *Hoger Onderwijs voor de Politie. Een onderzoek in Noorwegen, Noordrijn-Westfalen en Finland*. Den Haag: Politie Nederland.

Shiner, M. (2010). 'Post-Lawrence policing in England and Wales. Guilt, innocence and the defence of organizational ego'. *British Journal of Criminology*, 50 (5): 935-953.

Skogan, W.G. (2004). 'Representing the community in community policing'. In: W.G. Skogan (ed.). *Community policing. Can it work?* Belmont: Wadsworth, p. 57-75.

Sluis, A. van et al. (2013). 'Community policing in the Netherlands: a continuously changing constant'. In: A. Verna, D.K. Das & M. Abraham (Eds.), *Global community policing. Problems and challenges*. Boca Raton, FL: CRC Press, 229-247.

Sociaal en Cultureel Planbureau (2018). *De sociale staat van Nederland 2018*. Den Haag: SCP.

Sollie, H. & W. Landman (2021). *Leidinggeven aan politiewerk en politiemensen: De operationeel expert in het basisteam en de districtsrecherche*. Den Haag/Amersfoort: Nationale Politie/TwynstraGudde.

Spithoven, R. (2017). *Keeping trouble at a safe distance. Unravelling the significance of 'the fear of crime'*. The Hague: Eleven.

Spithoven, R. (2020). *Verbonden risico's. Maatschappelijke veiligheid in de black box society*. Den Haag: Boom.

Steden, R. van, R. Anholt & R. Koetsier (2021). *De kracht van gebiedsgebonden politiewerk: Een internationale literatuurstudie*. Den Haag: Politie Nederland.

- Stokkom, B. van (2004). 'De strafwedloop. Punitieve verlangens in populistische tijden'. *Filosofie & Praktijk*, 25/5: 22-35.
- Stokkom, B. van (2013). 'Mediaschandalen en punitief populisme'. *Strafblad. Tijdschrift voor wetenschap en praktijk*, 11/5, 371-380.
- Stol, W. (2018). 'Politiewerk is... werken in een digitale samenleving'. *Tijdschrift voor de politie*, 80(5), 22-25.
- Stol, W. (2020). 'Digitalisering en criminaliteit. Een beknopte inleiding op cybercrime'. *Cahiers Politiestudies*, nr. 56, 2020/3, 13-22.
- Stol, W., E.R. Leukfeldt & H. Klap (2012). 'Cybercrime en politie. Een schets van de Nederlandse situatie anno 2012'. *Justitiële Verkenningen*, 38/1, 25-39.
- Svensson, J. (2011). 'Theorizing citizenships in late modern ICT societies'. *TripleC*, 9(2), 644-656.
- Terpstra, J. (2002). *Sturing van politie en politiewerk. Een verkennend onderzoek tegen de achtergrond van een veranderende sturingscontext en sturingsstijl*. Den Haag: Politie & Wetenschap.
- Terpstra, J. (2006). 'Youth subculture and social exclusion'. *Young. Nordic Journal of Youth Research*, 14 (2), 83-99.
- Terpstra, J. (2008). *Wijkagenten en hun dagelijks werk. Een onderzoek naar de uitvoering van gebiedsgebonden politiewerk*. Den Haag: Politie & Wetenschap.
- Terpstra, J. (2009). 'Citizen involvement in local security networks'. *Security Journal*, 22 (2), 156-169.
- Terpstra, J. (2010). *Het veiligheidscomplex. Ontwikkelingen, strategieën en verantwoordelijkheden in de veiligheidszorg*. Den Haag: Boom Juridische uitgever.
- Terpstra, J. (2013). 'Mediatisering van opsporing en vervolging: nieuwe kwetsbaarheden van politie en justitie'. *Strafblad*, 11(5), 360-370.
- Terpstra, J. (2016). 'Tussen Heumensoord en Winschoten. Over de tegenstrijdige betekenis van burgerparticipatie in de veiligheidszorg'. *Justitiële Verkenningen*, 42 (5), 80-88.

Terpstra, J. (2017). "Not just one node among many". Plural policing in a state-dominated context: the case of Austria'. *Policing & Society. An international journal of research & policy*, 27/1, 68-81.

Terpstra, J. (2018). 'Local Policing in a Nationalized Police Force. A study on the local teams of the Netherlands' National Force'. *Policing. A Journal of Policy and Practice*. <https://doi-org.ru.idm.oclc.org/10.1093/policing/pay037>.

Terpstra, J. (2019). *Wijkagenten en veranderingen in hun dagelijks werk. Verslag van een onderzoek*. Den Haag: Politie & Wetenschap.

Terpstra, J. & R. Kouwenhoven (2004). *Samenwerking en netwerken in de lokale veiligheidszorg*. Apeldoorn: IPIT.

Terpstra, J., I. van Duijneveldt, T. Eikenaar, T. Havinga & B. van Stokkom (2016). *Basissteams in de Nationale Politie. Organisatie, taakuitvoering en gebiedsgebonden werk*. Den Haag: Politie & Wetenschap.

Terpstra, J. & R. Salet (2019). 'The contested community police officer: an ongoing conflict between different institutional logics'. *International Journal of Police Science & Management*, 21(4), 244-253.

Terpstra, J. & R. Salet (2021). 'Community policing in the age of the abstract police'. In: J. Terpstra, R. Salet & N.R. Fyfe (Eds.). *The Abstract Police*. The Hague: Eleven (to be published).

Terpstra, J., N.R. Fyfe & R. Salet (2019). 'The abstract police: a conceptual exploration of unintended changes of police organisations'. *The Police Journal*, 92(4), 339-359.

Terpstra, J. & R. Salet (2020a). 'Big Data Policing als sociale praktijk. Schets van een miskend, maar urgent onderzoeksterrein'. *Cahiers Politiestudies*, 2020-1, nr. 54, 25-28.

Terpstra, J. & R. Salet (2020b). *Politie in tijden van Corona. Over haar maatschappelijke opdracht in buitengewone omstandigheden*. Den Haag: Nationale Politie.

Terpstra, J. & K. van der Vijver (2006). 'The police, changing security arrangements and late modernity: The case of The Netherlands'. *German Policy Studies*, 3/1, 80-111.

Thompson, J.B. (2005). 'The new visibility'. *Theory, Culture & Society*, 22 (6), 31-51.

Tops, P. & E. van der Torre (2014). *Wijkenaanpak en ondermijnende criminaliteit*. Tilburg/Apeldoorn: Tilburg University/Politieacademie.

- Torre, E.J. van der & J.M. van Valkenhoef (2017). *De lokale betekenis van basisteams. Over het werk van geüniformeerde agenten en het gebrek aan chercheurs*. Den Haag: Boom.
- Torre, E.J. van der, M. Gieling, M.C. Dozy & A. Akgül (2011). *Op de Agenda. Een survey onder wijkagenten*. Apeldoorn: Politieacademie.
- Trottier, D. (2012). 'Policing Social Media.' *Canadian Review of Sociology*, 49(4), p. 411-425.
- Turkle, S. (2015). *Reclaiming Conversation. The power of talk in a digital age*. New York: Penguin Books.
- Tyler, T.R. (2004). 'Enhancing police legitimacy.' *The annals of the American academy of political and social science*, 593(1), 84-99.
- Tyler, T. (2017). 'Procedural justice and policing: A rush to judgment?' *Annual Review of Law and Social Science*, 13, 29-53.
- Vanderveen, G. & M. Samadi (2018). 'De digitale schandpaal: opsporingsberichtgeving in een gedigitaliseerde samenleving.' *Tijdschrift voor Veiligheid*, 17(1-2), 23-39.
- Veltman, L., M. Junger & R. Johannink (2012). 'Agenten volgen via Twitter bevordert positieve beeldvorming, stimuleert de meldingsbereidheid en verandert de veiligheidsbeleving.' *Tijdschrift voor Veiligheid*, 11(2), 16-29.
- Vertovec, S. (2007). 'Super-diversity and its implications.' *Ethnic and racial studies*, 30(6), 1024-1054.
- Vijver, K. van der & O. Zoomer (2004). 'Evaluating community policing in the Netherlands.' *European Journal of Crime, Criminal Law and Criminal Justice*, 12(3), 251-267.
- Vries, H.R. de & M.W.J. Henssen (2018). *Podium voor goed Politiewerk. Ontwikkelagenda GGP*. Den Haag: Nationale Politie.
- Waddington, P.A. (1999). 'Police (canteen) sub-culture. An appreciation.' *The British journal of criminology*, 39 (2), 287-309.
- Wall, D.S. (2005/15) 'The Internet as a Conduit for Criminals'. In: A. Pattavina (red.), *Information Technology and the Criminal Justice System*, Thousand Oaks, CA: Sage (geraadpleegd via <https://ssrn.com/abstract=740626>).

Wall, D.S. & M. Williams (2007). 'Policing diversity in the digital age: maintaining order in virtual communities'. *Criminology & Criminal Justice*, 7(4), 391-415.

Weisburd, D. & A.A. Braga (Eds.). (2019). *Police innovation: Contrasting perspectives*. Cambridge University Press (2nd rev. ed.).

Werfhorst, H. van de (2014). 'Politieke en sociale gevolgen van inkomensongelijkheid'. In: M. Kremer, M. Bovens, E. Schrijvers & R. Went (red.). *Hoe ongelijk is Nederland? Een verkenning van de ontwikkeling en gevolgen van economische ongelijkheid*. Amsterdam: AUP, p. 113-132.

Wessendorf, S. (2013). 'Commonplace diversity and the "ethos of mixing": perceptions of difference in a London neighbourhood'. *Identities*, 20(4), 407-422.

Williams, M.L., et al. (2013). 'Policing cyber-neighbourhoods: tension monitoring and social media networks'. *Policing & Society*, 23(4), 461-481.

Willis, J. (2014). 'A recent history of the police'. In: M.D. Reisig & R.J. Kane (Eds.). *The Oxford Handbook of Police and Policing*. Oxford: Oxford University Press, p. 3-33.

Wilson, W.J. (2012). *The truly disadvantaged: The inner city, the underclass, and public policy*. University of Chicago Press (2nd ed.).

Wisler, D. & I.D. Onwudiwe (Eds.) (2009). *Community policing: International patterns and comparative perspectives*. Boca Raton: CRC Press.

Worden, R.E. & S.J. McLean, (2017). *Mirage of Police Reform. Procedural justice and police legitimacy*. Oakland: University of California Press.

Wright Mills, C. (1959) (1972). *De sociologische visie*. Utrecht/Antwerpen: Het Spectrum.

Yar, M. & K.F. Steinmetz (2019). *Cybercrime and Society*, Los Angeles: Sage.

Yin, R.K. (2013). *Case study research: Design and methods*. Londen: Sage.

Zuurmond, A. (1994). *De Infocratie: Een theoretische en empirische heroriëntatie op Weber's ideaaltipe in het informatietijdperk*. Den Haag: Phaedrus.

Leden Redactieraad Programma Politie & Wetenschap

Voorzitter	prof. em. dr. ir. J.B. Terpstra Radboud Universiteit Nijmegen
Leden	mr. drs. C. Bangma Politie, Eenheid Midden-Nederland mw. mr. W.M. de Jongste Projectbegeleider Wetenschappelijk Onderzoek- en Documentatiecentrum Ministerie van Justitie en Veiligheid dr. P.P.H.M. Klerks Raadadviseur Parket-Generaal, Openbaar Ministerie mr. drs. C. Loef Adviseur Gemeente Amsterdam mw. J. Overeem Politie, Eenheid Midden-Nederland prof. em. dr. P. van Reenen Van Reenen-Russel Consultancy b.v. Studie- en Informatiecentrum Mensenrechten (SIM) Universiteit Utrecht mw. drs. M.H.M. van Tankeren Operational auditor/onderzoeker, Politie, Eenheid Den Haag
Secretariaat	Programmabureau Politie & Wetenschap Politieonderwijsraad Koninginnegracht 62 2514 AG Den Haag Postbus 25842 2502 HV Den Haag www.politeenwetenschap.nl

Uitgaven in de reeks Politiewetenschap

1. ***Kerntaken van de politie. Een inventarisatie van heersende opvattingen***
C.D. van der Vijver, A.J. Meershoek & D.F. Slobbe, IPIT Instituut voor maatschappelijke veiligheidsvraagstukken, Universiteit Twente, 2001
2. ***Bevoegdheden overd(r)acht. Een onderzoek naar delegatie en mandaat van beheersbevoegdheden in de politiepraktijk***
H.B. Winter & N. Struiksmā, Pro Facto B.V., Universiteit Groningen, 2002
3. ***Sturing van politie en politiewerk. Een verkennend onderzoek tegen de achtergrond van een veranderende sturingscontext en sturingsstijl***
J. Terpstra, IPIT Instituut voor maatschappelijke veiligheidsvraagstukken, Universiteit Twente, 2002
4. ***Woninginbrekers en zware jongens. Daders vanuit het voormalig Joegoslavië aan het woord***
M. van San, E. Snel & R. Boers, Risbo, Erasmus Universiteit Rotterdam, 2002
5. ***Zeg me wie je vrienden zijn. Allochtone jongeren en criminaliteit***
F.M.H.M. Driessen, B.G.M. Völker, H.M. Op den Kamp, A.M.C. Roest & R.J.M. Molenaar, Bureau Driessen, Utrecht, 2002
6. ***Op deugdelijke grondslag. Een explorerende studie naar private forensische accountancy***
J. van Wijk, W. Huisman, T. Feuth & H.G. van de Bunt, Vrije Universiteit, Amsterdam, 2002
7. ***Voorbij de dogmatiek. Publiek-private samenwerking in de veiligheidszorg***
A.B. Hoogenboom & E.R. Muller, COT, Den Haag, 2003
8. ***Hennepteelt in Nederland. Het probleem van de criminaliteit en haar bestrijding***
F. Bovenkerk, W.I.M. Hogewind, D. Korf & N. Milani, Willem Pompe Instituut, Universiteit Utrecht, 2003
9. ***Politiekennis in ontwikkeling. Een onderzoek naar het verzamelen en veredelen van informatie voor het Politie Kennis Net***
I. Bakker & C.D. van der Vijver, IPIT Instituut voor maatschappelijke veiligheidsvraagstukken, Universiteit Twente, 2003
- 10a. ***Politie en geweld. Een verkenning van politiereacties op geweldsincidenten in vier Nederlandse regiokorpsen***
C.J.E. In 't Velt, W.Ph. Stol, P.P.H.M. Klerks, H.K.B. Fobler, R.J. van Treeck & M. de Vries, NPA-Politie Onderwijs- en Kenniscentrum, LSOP, Apeldoorn, 2003

- 10b. ***Geweldige informatie? Onderzoek naar de informatiehuishouding van geweldsmeldingen bij de politie***
R. van Overbeeke, O. Nauta, A. Beerepoot, S. Flight & M. Rietveld, DSP-groep, Amsterdam, 2003
11. ***Blauwe Bazen. Het leiderschap van korpschefs***
R.A. Boin, P. 't Hart & E.J. van der Torre, Departement Bestuurskunde, Universiteit Leiden/COT Instituut voor Veiligheids- en Crisismanagement, Den Haag, 2003
12. ***Over de grens. Een verkenning van projecten voor probleemjeugd in Duitsland, Engeland en Zweden***
I. van Leiden, G. Verhagen & H.B. Ferwerda, Advies- en Onderzoeksgroep Beke, Arnhem, 2003
13. ***Integriteit in het dagelijkse politiewerk. Mening en ervaringen van politiemensen***
J. Naeyé, L.W.J.C. Huberts, C. van Zweden, V. Busato & B. Berger, Centrum voor Politiewetenschappen, VU Amsterdam, 2004
14. ***Politiestraatwerk in Nederland. Noodhulp en gebiedswerk: inhoud, samenhang, verandering en sturing***
W. Ph. Stol, A.Ph. van Wijk, G. Vogel, B. Foederer & L. van Heel, Nederlandse Politieacademie, Onderzoeksgroep, LSOP, Apeldoorn, 2004
15. ***De kern van de taak. Kerncompetenties van de politie als criterium voor de afbakening van kerntaken in de praktijk***
A. Mein, A. Schutte & A. van Sluis, ES&E, Den Haag, 2004
16. ***Professionele dienstverlening en georganiseerde criminaliteit. Hedendaagse integriteitsdilemma's van advocaten en notarissen***
F. Lankhorst & J.M. Nelen, Vrije Universiteit Amsterdam, Faculteit der Rechtsgeleerdheid, Sectie Criminologie, Amsterdam, 2004
17. ***Paradoxaal Politiebestel. Burgemeesters, Openbaar Ministerie en Politiechefs over de sturing van de politie***
L.W.J.C. Huberts, S. Verberk, K. Lasthuizen & J.H.J. van den Heuvel, Vrije Universiteit Amsterdam/B&A Groep, 's-Gravenhage, 2004
18. ***Illegale vuurwapens in Nederland: smokkel en handel***
A.C. Spapens & M.Y. Bruinsma, IVA, Tilburg, 2004
19. ***Samenwerking en netwerken in de lokale veiligheidszorg***
J. Terpstra & R. Kouwenhoven, IPIT Instituut voor maatschappelijke veiligheidsvraagstukken, Universiteit Twente, 2004
20. ***Uit balans: politie en bestel in de knel. State-of-the-art: bundeling van kennis en inzicht***
H.G. van de Bunt, A.B. Hoogenboom, L.W.J.C. Huberts, E.R. Muller, J. Terpstra, C.D. van der Vijver & C. Wiebrens, 2004 Redactie: G.C.K. Vlek, C. Bangma, C. Loef & E.R. Muller

-
21. ***Politie en media. Feiten, fictie en imagopolitiek***
H. Beunders & E.R. Muller, Erasmus Universiteit Rotterdam/COT, Instituut voor Veiligheids- en Crisismanagement, Leiden, 2005 (2e druk 2009)
 22. ***Integriteit van de politie. State-of-the-art: wat we weten op basis van Nederlands onderzoek***
L.W.J.C. Huberts & J. Naeyé, Centrum voor Politie- en Veiligheidswetenschappen/ Vrije Universiteit, Amsterdam, 2005
 23. ***De sociale organisatie van mensensmokkel***
R. Staring, G. Engbersen, H. Moerland, N. de Lange, D. Verburg, E. Vermeulen & A. Weltevrede; m.m.v. E. Heyl, N. Hoek, L. Jacobs, M. Kanis & W. van Vliet, Erasmus Universiteit Rotterdam: Criminologie – Sociologie – Risbo, 2005
 24. ***In elkaars verlengde? Publieke en private speurders in Nederland en België***
U. Rosenthal, L. Schaap J.C. van Riessen, P. Ponsaers & A.H.S. Verhage, COT Instituut voor Veiligheids- en Crisismanagement, Den Haag/Universiteit Gent, 2005
 25. ***De strafrechtelijke rechtshulpverlening van Nederland aan de lidstaten van de Europese Unie. De politieke discussie, het juridische kader, de landelijke organisatie en de feitelijke werking***
C.J.C.F. Fijnaut, A.C. Spapens & D. van Daele, Universiteit van Tilburg, Vakgroep Strafrechtwetenschappen, 2005
 26. ***Niet zonder slag of stoot. De geweldsbevoegdheid en doorzettingskracht van de Nederlandse politie***
J. Naeyé, Faculteit der Rechtsgeleerdheid, Vrije Universiteit Amsterdam, 2005
 27. ***Preventief fouilleren. Een analyse van het proces en de externe effecten in tien gemeenten***
E.J. van der Torre & H.B. Ferwerda, COT Instituut voor Veiligheids- en Crisismanagement, Den Haag/Advies- en Onderzoeksgroep Beke, Arnhem, 2005
 28. ***Zedenmisdrijven in Nederland. Aangiften- en verdachtenanalyses op basis van HKS-gegevens***
A.Ph. van Wijk, S.R.F. Mali, R.A.R. Bullens, L. Prins & P.P.H.M. Klerks, Politieacademie Onderzoeksgroep, Apeldoorn, Vrije Universiteit Amsterdam. KLPD, 2005
 29. ***Groepszedenmisdrijven onder minderjarigen. Een analyse van een Rotterdamse casus***
I. van Leiden & J. Jakobs, Advies- en Onderzoeksgroep Beke, Arnhem, 2005
 30. ***Omgaan met conflictsituaties: op zoek naar goede werkwijzen bij de politie***
O. Adang, N. Kop, H.B. Ferwerda, J. Heijnemans, W. Olde Nordkamp, P. de Paauw & K. van Woerkom, Onderzoeksgroep Politieacademie, Apeldoorn/ Advies en Onderzoeksgroep Beke, Arnhem, 2006

31. ***De strategische analyse van harddrugsscenes. Hoofdpijnen voor politie en beleid***
E.J. van der Torre, COT Instituut voor Veiligheids- en Crisismanagement, Den Haag, 2006
- 32a. ***Cijfers en stakeholders. Prestatiesturing en de gevolgen voor de maatschappelijke en politiekbestuurlijke relaties van de politie***
A. van Sluis, L. Cachet, L. de Jong, C. Nieuwenhuyzen & A. Ringeling, Centre for Local Democracy, Erasmus Universiteit Rotterdam, 2006
- 32b. ***Operationele betrokkenheid. Prestatiesturing en bedrijfsvoering Nederlandse politie***
A.B. Hoogenboom, Nivra-Nyenrode, Breukelen, 2006
- 32c. ***Op prestaties gericht. Over de gevolgen van prestatiesturing en prestatieconvenanten voor sturing en uitvoering van het politiewerk***
M.P.C.M. Jochoms, F. van der Laan, W. Landman, P.S. Nijmeijer & A. Sey, Politieacademie, Apeldoorn/Twynstra Gudde, Amersfoort/Universiteit van Amsterdam, 2006
33. ***Het nieuwe bedrijfsmatig denken bij de politie. Analyse van een culturele formatie in ontwikkeling***
J. Terpstra & W. Trommel, IPIT Instituut voor Maatschappelijke Veiligheidsvraagstukken, Universiteit Twente, 2006
34. ***De legitimiteit van de politie onder druk? Beschouwingen over grondslagen en ontwikkelingen van legitimiteit en legitimiteitstoekenning***
Bundel onder redactie van C.D. van der Vijver & G.C.K. Vlek, IPIT Instituut voor Maatschappelijke Veiligheidsvraagstukken, Universiteit Twente/Politie & Wetenschap, 2006
35. ***Naar beginselen van behoorlijke politiezorg***
M.J. Dubelaar, E.R. Muller & C.P.M. Cleiren, Faculteit der Rechtsgeleerdheid, Universiteit Leiden, 2006
- 36a. ***Asielmigratie en criminaliteit***
J. de Boom, G. Engbersen & A. Leerkes, Risbo Contractresearch BV/Erasmus Universiteit, Rotterdam, 2006
- 36b. ***Criminaliteitspatronen en criminele carrières van asielzoekers***
M. Althoff & W.J.M. de Haan, m.m.v. S. Miedema, Vakgroep Strafrecht en Criminologie, Faculteit der Rechtsgeleerdheid, Rijksuniversiteit Groningen, 2006
- 36c. ***'Ik probeer alleen maar mijn leven te leven'. Uitgeprocedeerde asielzoekers en criminaliteit***
A. Leerkes, Risbo Contractresearch BV/Erasmus Universiteit, Rotterdam; Amsterdamse School voor Sociaal Wetenschappelijk Onderzoek/Universiteit van Amsterdam, Amsterdam, 2006
37. ***Positie en expertise van de allochtone politiemedewerker***
J. Broekhuizen, J. Raven & F.M.H.M. Driessen, Bureau Driessen, Utrecht, 2007

-
38. **Lokale politiechefs. Het middenkader van de basispolitiezorg**
E. J. van der Torre, COT Instituut voor Veiligheids- en Crisismanagement, Den Haag, 2007
39. **Niet verschenen**
40. **Conflict op straat: strijden of mijden? Marokkaanse en Antilliaanse jongeren in interactie met de politie**
N. Kop, Martin Euwema, m.m.v. H.B. Ferwerda, E. Giebels, W. Olde Nordkamp & P. de Pauw, Politieacademie, Apeldoorn, Universiteit Utrecht, 2007
41. **Opsporing onder druk**
C. Liedenbaum & M. Kruijsen, IPIT Instituut voor maatschappelijke veiligheidsvraagstukken, Universiteit Twente, 2008
42. **Symbolen van orde en wanorde. Broken windows policing en de bestrijding van overlast en buurtverval**
B. van Stokkom, Centrum voor Ethiek, Radboud Universiteit Nijmegen, 2008
43. **Verkeershandhaving: prestaties leveren, problemen aanpakken**
G. Meershoek & M. Krommendijk, IPIT, Instituut voor maatschappelijke veiligheidsvraagstukken, Universiteit Twente, 2008
44. **De frontlinie van opsporing en handhaving. Stelselmatige bedreigingen door burgers als contrastrategie**
M.J.G. Jacobs, M.Y. Bruinsma & J.W.M.J. van Poppel, IVA Tilburg, 2008
- 45a. **'Kracht van meer dan geringe betekenis'. Deel A: Politiegeweld in de basispolitiezorg**
R. Bleijendaal, J. Naeyé, P. Chattellon & G. Drenth, Vrije Universiteit, Amsterdam, 2008
- 45b. **'Kracht van meer dan geringe betekenis'. Deel B: Sturing en toetsing van de politieke geweldsbevoegdheid**
G. Drenth, J. Naeyé & R. Bleijendaal, Vrije Universiteit, Amsterdam, 2008
- 45c. **Agressie en geweld tegen politiemensen. Beledigen, bedreigen, tegenwerken en vechten**
J. Naeyé & R. Bleijendaal, Vrije Universiteit, Amsterdam, 2008
- 45d. **Belediging en bedreiging van politiemensen**
J. Naeyé, m.m.v. M. Bakker & C. Grijsen, Vrije Universiteit Amsterdam, 2009
- 45e. **Uitgangspunten voor politieoptreden in agressie- en geweldssituaties**
J. Naeyé, Vrije Universiteit Amsterdam, 2010
46. **Wijkagenten en hun dagelijks werk. Een onderzoek naar de uitvoering van gebiedsgebonden politiewerk**
J. Terpstra, 2008
47. **Bijzonder zijn ze allemaal! Vergelijkend onderzoek naar reguliere en bijzondere opsporing**
W. Faber, A.A.A. van Nunen & C. la Roi, Faber Organisatievernieuwing, Oss, 2009

48. ***Gouden bergen. Een verkennend onderzoek naar Nigeriaanse 419-fraude: achtergronden, dadenkenmerken en aanpak***
Y.M.M. Schoenmakers, E. de Vries Robbé & A.Ph. van Wijk, Politieacademie, Apeldoorn/Bureau Beke, Arnhem, 2009
49. ***Het betwiste politiebesteding. Een vergelijkend onderzoek naar de ontwikkeling van het politiebesteding in Nederland, België, Denemarken, Duitsland, Engeland & Wales***
A. Cachet, A. van Sluis, Th. Jochoms, A. Sey & A. Ringeling, Erasmus Universiteit Rotterdam/Politieacademie, Apeldoorn/Korps landelijke politiediensten, Driebergen, 2009
50. ***Leven met bedreiging. Achtergronden bij aangiften van bedreiging van burgers***
B. Bieleman, W.J.M. de Haan, J.A. Nijboer & N. Tromp, Intraval & Rijksuniversiteit Groningen, 2010
- 51a. ***Het publieke belang bij private preventie. Een economische analyse van inbraakpreventiebeleid***
B.A. Vollaard, TILEC/Universiteit van Tilburg, 2009
- 51b. ***Het effect van langdurige opsluiting van veelplegers op de maatschappelijke veiligheid***
B.A. Vollaard, TILEC/Universiteit van Tilburg, 2010
52. ***Lokale politiek over politie***
T.B.W.M. van der Torre-Eilert, H. Bergsma & M.J. van Duin, met medewerking van R. Eilert, LokaleZaken, Rotterdam, 2010
- 53a. ***Trainen onder stress. Effecten op de schietvaardigheid van politieambtenaren***
R.R.D. Oudejans, A. Nieuwenhuys & G.P.T. Willemsen, Vrije Universiteit Amsterdam, 2010
- 53b. ***Schieten of niet schieten? Effecten van stress op schietbeslissingen van politieambtenaren***
A. Nieuwenhuys, G.P.T. Willemsen & R.R.D. Oudejans, Vrije Universiteit, Amsterdam, 2012
- 53c. ***Politievaardigheden onder stress. Het optimaliseren van aanhouding en zelfverdediging in de praktijk***
P.G. Renden, A. Nieuwenhuys, G.P.T. Willemsen & R.R.D. Oudejans, Vrije Universiteit, Amsterdam, 2015
- 53d. ***Effectief omgaan met acute stress. Effecten van aanleg en trainingsservaring op de schietprestatie onder druk***
A. Landman, A. Nieuwenhuys & R.R.D. Oudejans, Vrije Universiteit, Amsterdam, 2015
54. ***Politie en publiek. Een onderzoek naar de communicatievormen tussen burgers en blauw***
H.J.G. Beunders, M.D. Abraham, A.G. van Dijk & A.J.E. van Hoek, DSP-groep, Amsterdam/Erasmus Universiteit, Rotterdam, 2011

-
55. ***Managing collective violence around public events: an international comparison***
O.M.J. Adang with cooperation from: S.E. Bierman, E.B. Brown, J. Dietermann, C. Putz, M. Schreiber, R. van der Wal, J. Zeitner, Police Science & Research Programme, Apeldoorn, 2011
 56. ***Stads- en regioScan in de grootste Brabantse gemeenten. De achtergronden van onveilige GVI-scores***
B.M.W.A. Beke, E.J. van der Torre, M.J. van Duin, COT, Den Haag; LokaleZaken, Rotterdam & Beke Advies, Arnhem, 2011
 57. ***De mythe ontrafeld? Wat we weten over een goed politieleiderschap***
W. Landman, M. Brussen & F. van der Laan, Twynstra Gudde, Amersfoort, 2011
 58. ***Proactief handhaven en gelijk behandelen***
J. Svensson, H. Sollie & S. Saharso, Vakgroep Maatschappelijke Risico's en Veiligheid, Institute of Governance Studies, Universiteit Twente, Enschede, 2011
 - 59a. ***De sterkte van de arm: feiten en mythes***
J.H. Haagsma, T.M. Rumke, I. Smits, E. van der Veer & C.J. Wiebrens, Andersson Elffers Felix, Utrecht, 2012
 - 59b. ***Blauw, hier en daar. Onderzoek naar de sterkte van de politie in Nederland, België, Denemarken, Engeland & Wales en Nordrhein-Westfalen***
J.H. Haagsma, I. Smits, H. Waarsing & C.J. Wiebrens, Andersson Elffers Felix, Utrecht, 2012
 60. ***De nachtdienst 'verlicht'***
M.C.M. Gordijn, Rijksuniversiteit Groningen, 2012
 61. ***Opsporing Verzocht. Een quasi-experimentele studie naar de bijdrage van het programma Opsporing Verzocht aan de oplossing van delicten***
J.G. van Erp, F. van Gastel & H.D. Webbink, Erasmus Universiteit, Rotterdam, 2012
 62. ***Jeugdige zedendelinquenten en recidive. Een onderzoek bij jeugdige zedendelinquenten naar de voorspellende waarde van psychiatrische stoornissen en psychosociale problemen voor (zedendelinquenten)recidive***
C. Boonmann, L.M.C. Nauta-Jansen, L.A. 't Hart-Kerkhoffs, Th.A.H. Doreleijers & R.R.J.M. Vermeiren, VUmc De Bascule, Duivendrecht, 2012
 63. ***Hoe een angstaas een jikkebrok herkent***
J. Jolij, Rijksuniversiteit Groningen, 2012
 64. ***Politie en sociale media. Van hype naar onderbouwde keuzen***
A. Meijer, S. Grimmelijsen, D. Fictorie, M. Thaens, P. Siep, Universiteit Utrecht, Center for Public Innovation, Rotterdam, 2013
 65. ***Wapengebruik. Van inzicht in modus operandi naar een effectieve aanpak***
M.S. de Vries, Universiteit Twente, Enschede, 2013

66. ***Politieverhalen. Een etnografie van een belangrijk aspect van politieculturen***
M.J. van Hulst, Tilburg University, Tilburg, 2013
67. ***Recherchebazen. Een empirisch onderzoek naar justitieel politieleiderschap***
E.J. van der Torre, M.J. van Duin & E. Bervoets, LokaleZaken, Rotterdam, 2013
68. ***Driehoeken: overleg en verhoudingen. Van lokaal tot nationaal***
E.J. van der Torre & T.B.W.M. van der Torre-Eilert, m.m.v. E. Bervoets & D. Keijzer, LokaleZaken, Rotterdam, 2013
69. ***Overvallen vanuit daderperspectief. Situationele aspecten van gewelddadige, niet-gewelddadige en afgeblazen overvallen***
W. Bernasco, M.R. Lindegaard & S. Jacques, NSCR, Amsterdam, 2013
70. ***Geweld tegen de politie. De rol van mentale processen van de politieambtenaar***
L. van Reemst, T. Fischer & B. Zwirs, Erasmus Universiteit, Rotterdam, 2013
71. ***Vertrouwen in de politie: trends en verklaringen***
L. van der Veer, A. van Sluis, S. Van de Walle & A. Ringeling, Erasmus Universiteit, Rotterdam, 2013
72. ***Mobiel banditisme. Oost- en Centraal-Europese rondtrekkende criminele groepen in Nederland***
D. Siegel, i.s.m. R. Koenraadt, D. Lyubenova, N. Sovre & A. Troscianczuk, Universiteit Utrecht, 2013
73. ***De ontwikkeling van de criminaliteit van Rotterdamse autochtone en allochtone jongeren van 12 tot 18 jaar. De rol van achterstanden, ouders, normen en vrienden***
F.M.H.M. Driessen, F. Duursma & J. Broekhuizen, Bureau Driessen, Utrecht, 2014
74. ***Speciaal blauw. Verschijningsvormen en overwegingen van specialisatie en despecialisatie binnen de Nederlandse politieorganisatie***
R.J. Morée, W. Landman & A.C. Bos, Twynstra Gudde, Amersfoort, 2014
75. ***Gevangene van het verleden. Crisissituaties na de terugkeer van zedendelinquenten in de samenleving***
M.H. Boone, H.G. van de Bunt & D. Spiegel, m.m.v. K. van de Ven, Erasmus Universiteit, Rotterdam, Universiteit Utrecht, 2014
76. ***Brandstichters onder vuur. Een empirisch onderzoek naar zaken van brandstichting en hun daders***
L. Dalhuisen & F. Koenraadt, Universiteit Utrecht, 2014
77. ***Van stadswacht naar nieuwe gemeentepolitie? Gemeentelijk toezicht en handhaving in de openbare ruimte***
T. Eikenaar & B. van Stokkom, Radboud Universiteit, Nijmegen, 2014
78. ***Politiemensen over het strafrecht***
J. Kort, M.I. Fedorova & J.B. Terpstra, Radboud Universiteit, Nijmegen, 2014

-
79. ***Kijken, luisteren, lezen. De invloed van beeld, geluid en schrift op het oordeel over verdachtenverhoren***
M. Malsch, R. Kranendonk, J. de Keijser, H. Elffers, M. Konter & M. de Boer, NSCR, Amsterdam, 2015
80. ***De mentale gesteldheid van de familierechercheur. Een onderzoek naar werkgerelateerde stress en secundaire posttraumatische groei binnen een bijzondere groep politieambtenaren***
L.J.A. Bollen, M.C. Saan, M.J.J. Kunst, B.W.C. Zwirs & K.F. Kuijpers, Universiteit Leiden, 2015
81. ***Na de vrijlating. Een exploratieve studie naar recidive en re-integratie van jihadistische exgedetineerden***
D.J. Weggemans & B.A. de Graaf, Universiteit Leiden, Universiteit Utrecht, 2015
82. ***Dat heeft iemand anders gedaan! Een studie naar slachtofferschap en modus operandi van identiteitsfraude in Nederland***
L. Paulissen & J. van Wilsem, Universiteit Leiden, 2015
83. ***Demonstratieve kampementen***
B. Roorda, Rijksuniversiteit Groningen, 2015
84. ***Private ordebewaarders bij betogingen***
B. Roorda, Rijksuniversiteit Groningen, 2015
85. ***Spelen met weerbaarheid. Belemmerende patronen en doorbrekende handelingsperspectieven bij het ontwikkelen van basisteams***
W. Landman, R. Kouwenhoven & M. Brussen, Twynstra Gudde, Amersfoort, 2015
86. ***‘Onnodige’ bureaucratie binnen het basispolitiewerk. Onderzoek naar de achtergronden van een hardnekkig verschijnsel***
J. Kort & J.B. Terpstra, Radboud Universiteit Nijmegen, 2015
87. ***Politie en GHB-problematiek op het platteland***
T. Nabben & D.J. Korf, Universiteit van Amsterdam, 2016
88. ***Basisteams in de Nationale Politie. Organisatie, taakuitvoering en gebiedsgebonden werk***
J. Terpstra, I. van Duijneveldt, T. Eikenaar, T. Havinga & B. van Stokkom, Radboud Universiteit Nijmegen, 2016
89. ***Samen of apart. De invloed van overleg tussen agenten bij het opstellen van het proces-verbaal***
A. Vredeveltdt, L. Kesteloo & P.J. van Koppen, Vrije Universiteit Amsterdam, 2016
90. ***Overvallen in beeld. Gedrag van daders, slachtoffers en omstanders***
M.R. Lindegaard, W. Bernasco & T. de Vries, Nederlands Studiecentrum Criminaliteit en Rechtshandhaving, Amsterdam, 2016
91. ***Boeven vangen. Een onderzoek naar proactief politieoptreden***
W. Landman & L. Kleijer-Kool, Twynstra Gudde, Amersfoort, 2016

92. **VVC onder de aandacht. Een onderzoek naar ZSM en de gevolgen voor het politiewerk**
R. Salet & J. Terpstra, m.m.v. P. Frielink, Radboud Universiteit Nijmegen, 2017
93. **De mogelijke meerwaarde van bodycams voor politiewerk. Een internationaal literatuuronderzoek**
S. Flight, Sander Flight Onderzoek & Advies, Amsterdam, 2017
- 93A **Focus. Evaluatie pilot bodycams Politie Eenheid Amsterdam 2017-2018**
S. Flight, Sander Flight Onderzoek & Advies, Amsterdam, 2019
- 93b **Evaluatie bodycams Landelijke Eenheid; Proeftuin bodycams Dienst Infrastructuur 2018**
S. Flight, Sander Flight Onderzoek & Advies, Amsterdam, 2019
94. **Criminele families in Noord-Brabant. Een verkenning van generatie-effecten in de georganiseerde misdaad**
H. Moors & T. Spapens, EMMA, Den Haag; Tilburg University, Tilburg, 2017
- 94a. **Interveniëren in criminele families**
A. Boer, R. Ceulen, H. Moors, T. Spapens, EMMA/Tilburg University, 2020
95. **Effectiviteit van het verdachtenverhoor. Een veldstudie naar de relatie tussen verhoortechnieken, de verklaring van verdachten en de aanwezigheid van de advocaat in zware zaken**
W.J. Verhoeven & E. Duinhof, Erasmus Universiteit, Rotterdam, 2017
96. **Van meerdere markten thuis? Overlap in markten van zware en georganiseerde misdaad en de consequenties voor de opsporing**
T. Spapens, m.m.v. M. Bruinsma, Tilburg University, Tilburg, 2017
97. **Horen, zien en zwijgen. Opsporing in dorpen en stadsbuurten met een gesloten leefgemeenschap**
E. Bervoets & M. Bruinsma, Bureau Bervoets, Amersfoort, 2017
98. **Geweld tegen hulpverleners in de psychiatrie. Aard, omvang en aangifte bij de politie**
J.M. Harte, I. van Houwelingen & M.E. van Leeuwen, Vrije Universiteit, Amsterdam, 2017
99. **Geëiste en opgelegde straffen bij de strafrechtelijke afhandeling van georganiseerde criminaliteit. Rapportage in het kader van de vijfde ronde van de Monitor Georganiseerde Criminaliteit**
C.G. van Wingerde & H.G. van de Bunt, Erasmus School of Law, Rotterdam, 2017
100. **Doorgroeiërs in de misdaad. De criminele carrières en achtergrondkenmerken van jonge daders van een zwaar delict**
V. van Koppen, V. van der Geest & E.R. Kleemans, Vrije Universiteit, Amsterdam, 2017
101. **Profielen van Nederlandse outlawbikers en Nederlandse outlawbikerclubs**
A. Blokland, W. van der Leest & M. Soudijn (m.m.v. E. Kleinheerenbrink & I. van Die), Leiden Law School, Leiden, 2017

-
102. ***Verdachten van terrorisme in beeld. Achtergrondkenmerken, 'triggers' en eerdere politiecontacten***
F. Thijs, E. Rodermond & F. Weerman, Nederlands Studiecentrum Criminaliteit en Rechtshandhaving, Amsterdam, 2018
103. ***Burgemeesters in cyberspace. Handhaving van de openbare orde door bestuurlijke maatregelen in een digitale wereld***
W. Bantema, S.M.A. Twickler, S.A.J. Munneke, M. Duchateau & W.Ph. Stol, NHL Stenden Hogeschool, Leeuwarden; Rijksuniversiteit Groningen, Groningen, 2018
104. ***Een bittere pil. Het fenomeen en de aanpak van illegale medicijnenhandel***
I. van Leiden, A. Lenders & H. Ferwerda, Bureau Beke, Arnhem, 2018
105. ***Vastzitten zonder straf. Over inverzekeringstellingen en schadevergoedingen op basis van artikel 89 Sv***
P. Kruize & P. Gruter, Bureau Ateno, Amsterdam, 2018
106. ***'Ik hou het hier wel uit, hoor'. Mentale weerbaarheid binnen de districtsrecherche***
H. Sollie, Twynstra Gudde, Amersfoort, 2018
107. ***Bestuurlijke bevoegdheden, politie en de lokale aanpak van onveiligheid***
R. Salet & H. Sackers, Radboud Universiteit, Nijmegen, 2019
108. ***Politie en actief burgerschap: een veilig verbond? Een onderzoek naar samenwerking, controle en (neven)effecten***
V. Lub & T. de Leeuw, m.m.v. A.S. Leerkes & R.J. Kleinhans, Bureau voor Sociale Argumentatie, Rotterdam; Erasmus Universiteit, Rotterdam; Bureau voor Maatschappij, Veiligheid & Deviantie, Rotterdam, 2019
109. ***Wijkagenten en veranderingen in hun dagelijks werk. Verslag van een onderzoek***
J. Terpstra, m.m.v. A. Evers, Radboud Universiteit, Nijmegen, 2019
110. ***Naar een efficiëntere noodhulp? Een verkennend actieonderzoek***
A. Scholtens & I. Helsloot, m.m.v. S. Kraaijenbrink, J. Vlagsma, M. Jürgens, D. Mouris & M. Eising, Crisislab, Renswoude, 2019
111. ***Bestrijding van Outlaw Motorcycle Gangs. Een rechtsvergelijkende studie naar de aanpak van onrechtmatige organisaties in rechtsstatelijk perspectief.***
J. Koornstra, B. Roorda, M. Vols & J.G. Brouwer, Rijksuniversiteit Groningen, 2019
112. ***Politiestraatgezag en (on)gehoorzaam burgergedrag***
A. Scholtens, M. Helsloot, I. Helsloot, Crisislab, Renswoude, 2019
113. ***Verkeershandhaving op Nederlandse autosnelwegen; Evaluatie van de werkwijze van het Team EVT, de effecten en de acceptatie van politiecontroles***
Ch. Goldenbeld, A. Stelling-Kończak, S. van der Kint, SWOV, Den Haag, 2019

114. ***Virtual reality als onderzoeksmethode om inbrekers te doorgronden***
I. van Sintemaartensdijk, J.L. van Gelder, P.A.M. van Lange, M. Otte, J.W. van Prooijen, Vrije Universiteit Amsterdam, 2019
115. ***Wanneer blaffende honden bijten. Een vergelijking tussen fataal en niet-fataal huiselijk geweld***
P. Aarten, C. Boelema Robertus, L. Alink, M. Liem, Universiteit Leiden, 2020
116. ***Kijk naar het systeem. Begrijpen en beïnvloeden van opsporingspraktijken***
W. Landman, R. Kouwenhoven, M. Brussen, Twynstra Gudde, Amersfoort, 2020
117. ***Verbeelding in de verhoorkamer. De invloed van het gebruik van beeldmateriaal in het verhoor op verhoortechnieken en proceshouding***
W.J. Verhoeven, G. Vanderveen, L. van Dillen, S. Kruit, Erasmus Universiteit, Universiteit Leiden, 2020
118. ***Met gepast geweld. Politiegeweld in Nederland in 2016***
M. Kuin, F. Kriek, J. Timmer, m.m.v. Y. Bleeker en E. Verbeek, Regioplan, Amsterdam en Vrije Universiteit Amsterdam, 2020
119. ***De rol van bodycambeelden in de opsporing en bewijsvoering***
A. Vredeveltdt, L. Kesteloo, A. Hildebrandt, Vrije Universiteit Amsterdam, 2020
120. ***Slachtoffer van onlinecriminaliteit, wat nu?***
S.G.A. van de Weijer, E.R. Leukfeldt, S. van der Zee, Nederlands Studiecentrum Criminaliteit en Rechtshandhaving, Amsterdam, 2020
121. ***Een alternatief voor jeugdige hackers? Plan- en procesevaluatie van Hack_Right***
J.A.M. Schiks, M.S. van 't Hoff-de Goede, E.R. Leukfeldt. De Haagse Hogeschool, Centre of Expertise Cybersecurity, Den Haag; Nederlands Studiecentrum Criminaliteit en Rechtshandhaving, Amsterdam, 2021
122. ***Criminaliteit en huiselijk geweld: twee kanten van dezelfde medaille? De relatie tussen criminaliteit en huiselijk geweld***
S. van Deuren, J. Kroese, M. van Dijk, V. Eichelsheim, A. Blokland, S. van de Weijer. Nederlands Studiecentrum Criminaliteit en Rechtshandhaving, Amsterdam, 2021
123. ***Oververtegenwoordiging verder ontcijferd. Een kwantitatief onderzoek naar sociale verschillen in verdenkingskans en zelfgerapporteerd crimineel gedrag onder jongeren in Nederland***
W. Bezemer, A. Leerkes. Erasmus Universiteit, Rotterdam, 2021