



(Niet) voor de wijk

De tijdsbesteding van wijkagenten

COT Instituut voor Veiligheids- en Crisismanagement
Andersson Elffers Felix
Den Haag / Utrecht



Instituut voor Veiligheids- en Crisismanagement

Andersson Elffers Felix



Ministerie van Binnenlandse Zaken en
Koninkrijksrelaties

14 mei 2010
Roland Bron
Ivo van Duijneveldt
Henk Waarsing
Anne van Uden
Wideke Vijverberg
Desiree Visser

In opdracht van het ministerie van Binnenlandse
Zaken en Koninkrijksrelaties

Inhoudsopgave

0	Conclusies en overall beeld.....	3
0.1	Hoofdconclusie	3
0.2	Algemene beschouwing	6
0.3	Beantwoording van de onderzoeksvragen	7
1	Inleiding.....	10
1.1	Aanleiding voor het onderzoek.....	10
1.2	Leeswijzer.....	12
1.3	Dankwoord	12
2	Achtergronden bij de onderzoeksvragen	13
2.1	De ontwikkeling van het concept gebiedsgebonden politie.....	13
2.2	Werkzaamheden van wijkagenten en invloed daarop.....	14
2.3	Het probleem van de tijdsbesteding	15
2.4	Het beoordelen van de werkzaamheden van wijkagenten: het Referentiekader	17
2.5	De hoofdtaken van de politie	20
2.6	Zichtbare politie in de wijk	20
2.7	80% van wat? Bruto en netto tijd.....	21
2.8	Administratieve werkzaamheden	22
3	Onderzoeksopzet.....	24
3.1	Selectie korpsen	24
3.2	Aanpak kwantitatief onderzoek	25
3.2.1	Zelfregistratie door wijkagenten	25
3.2.2	Registratieformulier	25
3.3	Aanpak kwalitatief onderzoek.....	27
3.3.1	Meedraaien diensten	27
3.3.2	Focusgroepen.....	27
3.3.3	Groepsgesprek accountmanagers	28
3.4	Methodologische beperkingen	28
3.4.1	Interpretatieverschillen tussen respondenten	28
3.4.2	Verschillen in wijze van registreren	29
4	Resultaten kwantitatief onderzoek.....	30
4.1	Beschrijving dataset	30
4.2	Landelijk beeld tijdsbesteding wijkagenten	32
4.2.1	Uitsplitsing registraties.....	32
4.2.2	Resultaten tijdsbesteding	33
4.2.3	Interpretatie resultaten tijdsbesteding	34
4.2.4	Nadere analyse resultaten tijdsbesteding	35
4.2.5	Analyse resultaten per korps.....	37
4.3	Administratieve lastendruk	38
5	Resultaten kwalitatief onderzoek	39
5.1	Inleiding	39
5.2	De gemiddelde wijkagent bestaat niet.....	39
5.3	Bezorgdheid en optimisme over ontwikkelingen	40
5.4	Beoordeling van de wijkagent	40
5.5	Verschil tussen papier en praktijk.....	41
5.6	Sturing en autonomie	42
5.7	Administratief werk	42
	Bijlage 1: Statische kengetallen	44
	Bijlage 2: Tabellenboek.....	45
	Bijlage 3: Algemene vragenlijst.....	56
	Bijlage 4: Registratieformulier tijdsbesteding	58
	Bijlage 5: Checklist meeloopdagen	60
	Bijlage 6: Vraagpuntenlijst focusgroepen.....	61
	Bijlage 7: Gebruikte literatuur.....	62

0 Conclusies en overall beeld

0.1 Hoofdconclusie

Dit onderzoek levert een antwoord op de vraag naar de tijdsbesteding van wijkagenten: aan welke taken besteedt de wijkagent zijn of haar tijd, gebeurt dit in de wijk of buiten de wijk en hoeveel administratief werk is hiermee gemoeid? En vooral: hoe komt het dat de verdeling is zoals het is? Het antwoord op deze vragen wordt gevonden door een combinatie van kwantitatief onderzoek (tijdsregistratie door ruim 350 wijkagenten) en kwalitatief onderzoek (groeps gesprekken en meeloopdagen).

Het onderzoek levert een gemêleerd beeld op. Op zichzelf blijkt uit de cijfermatige analyse dat het algemene beeld eigenlijk wel meevalt: een wijkagent besteedt bijna tweederde van zijn tijd aan wijkgerelateerde werkzaamheden; om precies te zijn 65,1%. Tegelijkertijd blijkt dat verhoging van het percentage wijkgerelateerd werken niet wordt bereikt door meer wijkagenten in te zetten, maar door het aanpakken van roosterproblemen bij andere politieonderdelen in de basispolitiEZorg, het verhogen van het vakmanschap van wijkagenten en het zorgen voor adequate administratieve ondersteuning voor gebiedsgerichte politiezorg (die ook een groot deel van de registratiedruk van wijkagenten moet overnemen). Want uit het kwalitatieve deel wordt heel helder dat de wijkagentenfunctie onder druk staat door schaarste en andere problemen bij andere cruciale onderdelen van de politie.

We hebben de tijdsregistratie verricht over de daadwerkelijke tijd dat een wijkagent in dienst is. Dat betekent dat we de van de totale diensttijd de tijd waarin een wijkagent ziek is, een (verplichte) opleiding volgt (zoals IBT) en de tijd die wordt besteed aan korpsinterne activiteiten (zoals teamdagen, sportdagen en het werk in de ondernemingsraad) af hebben getrokken voordat de analyse wordt gedaan. In dit verband wordt wel gesproken over "bruto tijd" en "netto tijd". De bruto tijd is de totale omvang van het dienstverband van de wijkagent, de netto tijd is wat ons betreft de tijd waarin de wijkagent en/of de leidinggevende(n) van de wijkagent in beginsel de vrije keuze hebben over de wijze waarop de wijkagent wordt ingezet. Aangezien dit niet geldt voor ziekte, maar ook niet voor de verplichte IBT-opleidingen en de wettelijke regelingen omtrent beschikbare tijd voor vertegenwoordigend overleg, hebben we deze niet betrokken in onze tijdsregistratie. Dit rapport gaat, kortom, om de tijdsbesteding van de netto tijd van de wijkagent.

In ons onderzoek hebben we de wijkagenten bij het invullen van de registraties gevraagd willekeurige diensten te registreren. Dat betrof ook diensten waarin zij ziek waren of werden, opleiding hadden of korpsinterne activiteiten hadden te verrichten. Op basis daarvan hebben wij wel een beeld van het deel van de bruto tijd dat daarmee gemoeid is. Toch zeggen deze cijfers op zichzelf niets over het daadwerkelijke ziekteverzuim of de opleidingsdruk van wijkagenten; het onderzoek was daar niet op gericht en we kunnen niet uitsluiten dat wijkagenten diensten waarin zij IBT-training hadden niet hebben geregistreerd.

Voor wat betreft het aantal registraties levert dit het volgende beeld op:

	<i>aantal registraties</i>	<i>%</i>
'reguliere' dienst	1.269	85,5%
ziek of ziek naar huis	47	3,2%
opleiding of (IBT)-training	82	5,5%
korpsinterne activiteiten	87	5,8%
totaal	1.485	100,0%

Voor het overall resultaat van dit onderzoek geldt zoals gezegd dat de tijdsbesteding wordt berekend als onderdeel van de "netto" werktijd. Het eerder genoemde getal van 65,1% heeft betrekking op de netto werktijd. Wordt dit percentage omgerekend naar het dienstverband van de wijkagent (oftewel de bruto werktijd, inclusief ziekte, opleiding en korpsinterne activiteiten) dan betekent dit dat de wijkagent ruwweg 56% van zijn *dienstverband* besteedt aan wijkgerelateerde activiteiten. Dat wij niet voor dit getal hebben gekozen, heeft te maken met het feit dat ongeacht de inspanningen om een wijkagent meer wijkgerelateerd te laten werken, het percentage ziekte, opleiding en korpsinterne activiteiten niet via sturing op de activiteiten of aanpassingen in andere onderdelen van de politie beïnvloedbaar is.

Het resultaat van het kwantitatief onderzoek naar de tijdsbesteding van de wijkagent is als volgt:

<i>tijd in minuten per dienst</i>	<i>in de wijk</i>	<i>voor de wijk</i>	<i>niet voor de wijk</i>	<i>totaal</i>	<i>%</i>
Briefing	-	-	-	16	3,1%
Intake	8	24	20	52	10,2%
netwerken met burgers en instellingen	49	65	13	127	25,0%
noodhulp en afhandeling incidenten	22	25	67	114	22,4%
toezicht en handhaving	66	33	38	137	26,9%
Opsporing	10	30	23	63	12,4%
Totaal	154	176	161	508 ¹	100%
%	30,4%	34,7%	31,7%		

Uit het overzicht blijkt dat de wijkagent 65,1% van de tijd besteedt aan wijkgerelateerd werken. Aan niet-wijkgerelateerd werk wordt 31,7% van de tijd besteed, vooral aan noodhulp en toezicht en handhaving buiten de eigen wijk (goed voor 20,7% van de totale werktijd van de wijkagent). De overige 3,1 % van de tijd wordt besteed aan de briefing. Dat het getal voor wijkgerelateerd werk nog niet in de buurt komt van de beoogde 80% van de tijd van de wijkagent, heeft met een aantal aspecten te maken:

- De meeste korpsen hebben te kampen met roosterproblemen door personeelskrapte. Deze roosterproblemen doen zich met name voor in de avond- en nachtdiensten en in het weekend. In de meerderheid van de korpsen worden wijkagenten per periode structureel voor meerdere van deze diensten ingeroosterd. Het is belangrijk op te merken dat voor dit punt en het volgende punt geldt dat sprake is van een expliciete keuze van het korps om de oplossing van dit soort roosterproblemen in de basispolitiezorg voor een deel te zoeken in de capaciteit van wijkagenten.
- De grootste roosterproblemen doen zich voor bij de noodhulp en bij toezicht- en handhavingstaken. In de meerderheid van de korpsen draaien wijkagenten structureel mee in de noodhulp en in horecadiensten of andere toezichts- en handhavingdiensten. Verder vullen de wijkagenten de gaten die op diverse plaatsen in de wijkteams vallen door ziekte wanneer gekwalificeerd personeel nodig is (zoals coördinatie taken op de wijkteams).

¹ Als gevolg van afrondingen bij de weergave van de hele minuten die worden besteed aan de verschillende werkzaamheden, lijkt de optelsom van die onderdelen niet 508 maar 509 te zijn.

- De oplossing voor deze problematiek ligt niet per se in het aanstellen van meer wijkagenten of het expliciet vrijwaren van wijkagenten voor inbreuken op hun functie. Wanneer dit binnen de bestaande capaciteit plaatsvindt, leidt dit tot vergelijkbare problemen in andere – net zo relevante – onderdelen van de basispolitiezorg en daardoor in toenemende druk op de wijkagentfunctie. De capaciteit voor basispolitiezorg dient daarom integraal bekeken te worden. Een sterke verbetering van de omvang van wijkgerelateerd werken ontstaat onder meer door versterking van de noodhulpcapaciteit in de korpsen. Dit voorkomt dat wijkagenten worden ingeroosterd voor noodhulptaken en vervolgens ook nog eens de administratieve lasten van deze taken moeten uitvoeren.
- Het vakmanschap van wijkagenten wordt niet altijd verder ontwikkeld. Zij ervaren dat zij enerzijds niet altijd voldoende 'tools' hebben om de wijkagentfunctie goed uit te oefenen en anderzijds hebben zij onvoldoende inzicht wanneer zij hun werk goed doen: wat zijn de beoogde resultaten en waarop worden zij beoordeeld?
- Wijkagenten ervaren te weinig steun vanuit de korpsen bij de 'bescherming' van hun functie tegen ongewenste sturing en beïnvloeding vanuit andere korpsonderdelen. Ondanks dat alle korpsen de uitgangspunten van gebiedsgebonden politiewerk en de invulling van de wijkagentenfunctie volgens het Referentiekader Gebiedsgebonden politie (RGP) huldigen, merken wijkagenten dat hun functie belangrijk maar niet urgent wordt gevonden. Als het erop aankomt hebben andere taken (noodhulp, evenementen, toezicht en handhaving) toch altijd een hogere prioriteit dan de wijkagentfunctie. Wijkagenten verzetten zich weinig tegen deze inbreuken op hun functie. Enerzijds uit loyaliteitsoverwegingen ("je laat je collega's niet zakken") maar zeker ook omdat zij 'overruled' worden door hun leidinggevenden.
- Naast de inbreuken op het normniveau van de tijdsbesteding van de wijkagent, hebben wijkagenten structureel te kampen met een hoge administratieve druk. De politie is een informatieverwerkend bedrijf en administratief werk (registreren) is een onderdeel van de normale taak. Administratief werk dat boven deze normale taak uitstijgt wordt beschouwd als administratieve druk. De administratieve druk is hoog vanwege de volgende factoren:
 - Het bedrijfsprocessensysteem BVH is arbeidsintensief en slecht toegankelijk. Daardoor gaat er veel tijd zitten in relatief eenvoudige registratiewerkzaamheden. Het gevolg is dat hier enerzijds veel arbeidstijd mee gemoeid is maar anderzijds dat wordt afgezien van het vastleggen van bepaalde vormen van informatie.
 - Het kost veel tijd om informatie uit het systeem te halen die nodig is om de dienst in de wijk te kunnen beginnen.
 - Er worden te weinig telefoontjes en berichten afgevangen waardoor de wijkagent veel tijd kwijt is met het afhandelen van contacten die niet rechtstreeks te maken hebben met wijkagentenwerk.
- Het gevolg van de hoge administratieve druk is tweeledig:
 - De administratieve druk leidt er toe dat de wijkagenten minder tijd aan wijkgerelateerde werkzaamheden in de wijk kunnen besteden.
 - De complexiteit van de systemen leidt ertoe dat wijkagenten minder registreren. Zij beperken zich tot de verplichte mutaties maar gebruiken de vrije mutatieruimte steeds minder. Deze gang van zaken ondergraaft het beginsel van Informatiegestuurde Politie.
- Een sterke verbetering van het volume van wijkgerelateerd werken is het zorgen voor administratieve ondersteuning van de wijkagent, zowel voor de administratieve

- afhandeling van het werk als voor het verzamelen van informatie in de voorbereiding van het werk.
- Tot slot blijken wijkagenten in verschillende mate in staat om de druk vanuit het korps op hun functie te weerstaan (zowel voor wat betreft de inzet elders als de hoeveelheid administratief werk). Gechargeerd zou gezegd kunnen worden dat er meer lijdzame wijkagenten zijn (zij protesteren niet tegen inroosteringen en alternatieve taken en zij blijven alles wat nodig is registreren) en meer assertieve wijkagenten (zij komen op voor hun eigen functie en weten het belang ervan uit te dragen in het korps. Zij maken handig gebruik van additionele capaciteit in het korps en weten dit in hun wijk in te zetten. Zij beantwoorden minder mails en registreren minder omdat zij vaker buiten willen zijn). Investering in de vakbekwaamheid van wijkagenten, juist ook waar het gaat om de korpsinterne regierol, kan een bijdrage leveren aan de verbetering van het wijkagentenwerk.

0.2 Algemene beschouwing

De Nederlandse wijkagent besteedt gemiddeld 65,1% van zijn tijd aan wijkgerelateerde activiteiten. Deze uitspraak laat zich lezen als de uitkomst van ons onderzoek – en dat is het in feite ook. Maar tegelijkertijd is dit een getal dat op zichzelf niet eens zo heel veel zegt. Het getal suggereert namelijk een beoordeling van het functioneren van de wijkagent en dat is onterecht. Het werk van wijkagenten omvat veel meer dan een getal kan uitdrukken en gaat vooral over het directe resultaat voor de veiligheid van de wijk, de samenwerking met vele partners binnen en buiten de politie en het waarborgen van een veilige situatie op de lange termijn. Het versmallen van het werk van de wijkagent tot een percentage van de werktijd dat hij of zij zichtbaar is op straat doet hier geen recht aan en wordt ook door de wijkagenten in dit onderzoek afgewezen.

Natuurlijk is een tijdsregistratie belangrijk en datzelfde geldt voor aanwezigheid in de wijk. Een wijkagent die nooit in de wijk aanwezig is, is geen wijkagent. Maar er is geen wijkagent die wij gesproken hebben in dit onderzoek die alleen daarop beoordeeld wil worden. Wijkagenten hebben een passie voor hun wijk en zoeken op tal van manieren oplossingen voor veiligheidsproblemen. Door er zelf te zijn, door invulling te geven aan het beginsel "kennen en gekend worden", door anderen (binnen en buiten de politie) ook aan het werk te zetten in de wijk, kortom: door de regisseursrol over de wijk te nemen en als het ware boven de partijen de situatie te overzien en bij te sturen waar dat nodig is.

Het belangrijkste dat wij uit dit onderzoek naar voren hebben zien komen is de noodzaak dat wijkagenten in de gelegenheid worden gesteld om de in het Referentiekader Gebiedsgebonden Politie (RGP) beschreven rol adequaat in te vullen. Dat wil zeggen dat zij ongestoord wijkagent willen zijn. En daarmee is de cruciale factor in de beoordeling van wijkagenten niet zozeer het percentage van hun tijd dat zij in de wijk werkzaam zijn, maar vooral de mate waarin zij hun rol ongestoord kunnen invullen. Wijkagenten vinden het niet erg om mee te draaien in de noodhulp en zij willen best bij evenementen ingezet worden. Het beginsel van "kennen en gekend worden" geldt binnen het korps net zo goed als binnen de wijk: willen de wijkagenten in voldoende mate ondersteuning uit het korps, dan zullen zij de problemen in de wijk voldoende bij hun collega's voor het voetlicht moeten brengen. Een "verbod" op noodhulpdiensten is daarmee niet de oplossing, al was het maar omdat wijkagenten ook uit loyaliteitsoverwegingen hun collega's van tijd tot tijd willen ontlasten. En wijkagenten accepteren zelfs dat administratief werk samenhangt met politiewerk. De politie is een informatieverwerkend bedrijf en bij het concept informatiegestuurde politie hoort nu eenmaal dat informatie wordt geregistreerd en dat informatie wordt opgezocht. Maar voor al

deze zaken geldt dat het voor wijkagenten belangrijk is dat zij zelf blijven prioriteren – en dus in hoge mate zelfsturend zijn – op welke momenten zij al dan niet in de wijk of voor de wijk actief zijn, in de noodhulp meedraaien of administratief werk doen.

Het bovenstaande vergt voor de wijkagenten commitment vanuit de politie zelf, in woord én in daad. Met dat woord zit het wel goed: in alle Nederlandse korpsen wordt uitgesproken en opgeschreven dat wijkagenten een cruciale functie vervullen binnen de Nederlandse politie. Maar als het op daden aankomt blijkt – als gevolg van op zichzelf begrijpelijke afwegingen binnen een politiekorps – dat wijkagenten nogal eens worden geconfronteerd met inbreuken op hun functioneren en dat hun eigen keuzes 'overruled' worden door leidinggevendenden. Door deze inbreuken kunnen zij een aanzienlijk deel van hun tijd niet hun kerntaak uitvoeren. Het is echter te simpel om te verklaren dat wijkagenten "dus" volledig moeten worden vrijgesteld voor hun wijkagententaak. Want datgene waarvoor zij naast hun wijkagententaak worden ingeroosterd draagt net zo goed bij aan de veiligheid in de samenleving: snelle opvolging van 112-meldingen, terugdringing van plankzaken bij de recherche en veiligheid bij evenementen worden net als de tijdsbesteding van wijkagenten als prioriteit aan de korpsen opgelegd.

In een tijd waarin alle korpsen te maken hebben met personeelskrapte en de cruciale taken van de politie met moeite kunnen worden uitgevoerd, vergt het een politieke afweging en prioritering tussen de genoemde taken.

Wanneer we een uitsnede uit de registraties maken die wat ons betreft het dichtst bij eigenlijk wijkagentenwerk komen (dagdienst, niet in het weekend) dan zien we dat daar een forse toename van wijkgerelateerd werken is te zien: nog maar 21% van de tijd wordt besteed aan werk niet voor de wijk, oftewel bijna 80% van de tijd is voor de briefing, korpsinterne activiteiten en werkzaamheden in en voor de wijk. De realiteit blijft echter dat het rondkrijgen van de roosters in de nacht en in het weekeinde de korpsen veel hoofdbrekers kost en dat zij noodgedwongen een beroep moeten doen op de 'ijzeren voorraad' van de wijkagent, ook al is de wijkagent niet bedoeld als ijzeren voorraad.

0.3 Beantwoording van de onderzoeksvragen

De centrale tabel van dit onderzoek is de volgende:

<i>tijd in minuten per dienst</i>	<i>in de wijk</i>	<i>voor de wijk</i>	<i>niet voor de wijk</i>	<i>totaal</i>	<i>%</i>
Briefing	-	-	-	16	3,1%
Intake	8	24	20	52	10,2%
netwerken met burgers en instellingen	49	65	13	127	25,0%
noodhulp en afhandeling incidenten	22	25	67	114	22,4%
toezicht en handhaving	66	33	38	137	26,9%
Opsporing	10	30	23	63	12,4%
				508	100%
Totaal	154	76	161		
%	30,4%	34,7%	31,7%		

Met deze tabel kunnen de meeste onderzoeksvragen worden beantwoord:

- 1. Hoeveel tijd besteedt de wijkagent aan de hoofdtaken?**
 - o wijkagenten besteden een kwart van hun tijd aan netwerken met burgers en instellingen (25%) en nog eens ruim een kwart aan toezicht en handhaving (26,9%)
 - o wijkagenten besteden iets meer dan een vijfde deel van hun tijd (22,4%) aan noodhulp, voornamelijk niet voor wijk
 - o de tijdsbesteding van wijkagenten in of voor de wijk is vooral gericht op netwerken met burgers en instellingen (49 + 65 = 114 minuten per dienst) en op toezicht en handhaving (66 + 33 = 99 minuten per dienst)
 - o van de activiteiten die niet voor de wijk bestemd zijn, de meeste tijd gemoed is met noodhulp (gemiddeld 67 minuten per dienst) en met toezicht en handhaving (38 minuten per dienst)

- 2. Welk gedeelte van zijn tijd is hij daadwerkelijk (zichtbaar) in zijn wijk werkzaam?**
 - o Wijkagenten besteden ruim 30% van hun tijd daadwerkelijk in de wijk.

- 3. Welk gedeelte van zijn tijd besteedt hij aan wijkgerelateerde en niet-wijkgerelateerde werkzaamheden?**
 - o wijkagenten besteden ongeveer tweederde (65,1%) van de totale gewerkte tijd aan activiteiten in de wijk of voor de wijk
 - o wijkagenten besteden ongeveer een derde (31,7%) van de totale gewerkte tijd aan activiteiten die niet voor de wijk bestemd zijn

- 4. Wat zijn de oorzaken voor grote verschillen in deze verhouding?**
 - o De verschillen zijn geen statistisch gevalideerde conclusies, maar het zijn beelden die zijn opgedaan uit de groeps gesprekken en interviews van het kwalitatief onderzoek. De belangrijkste oorzaken voor de verschillen die daarbij zijn aangetroffen zijn:
 - a. De mate waarin agenten zelf sturing hebben op hun tijdsindeling (en niet structureel worden ingeroosterd voor noodhulp)
 - b. Het al dan niet hebben van taakaccenten als wijkagent c.q. de verplichting om bijvoorbeeld horecadiensten te draaien
 - c. Bij de teamgrootte valt op dat de kleinste teams meer tijd besteden in de wijk, terwijl de grotere teams juist meer tijd besteden voor de wijk. De verhouding tussen tijd besteed in en voor de wijk en tijd besteed niet voor de wijk blijft echter grofweg gelijk. Voor deze uitkomsten is in het onderzoek geen verklaring gevonden. Wel is duidelijk dat de verwachting vooraf dat wijkagenten in kleinere teams meer inbreuken op hun tijdsbesteding zouden ervaren niet is uitgekomen.
 - d. Bij de mate van stedelijkheid valt op dat in overwegend landelijk gebied het percentage tijd dat niet voor de wijk wordt besteed aanzienlijk hoger ligt dan in sterk verstedelijk gebied, waar de tijdsbesteding in de wijk juist veel hoger uitvalt.
 - e. Ook bij achterstandswijken valt op dat de tijd die wordt besteed in en vooral voor de wijk een stuk hoger ligt dan bij niet achterstandswijken.
 - f. De groep respondenten die weinig tot geen ruimte ervaart bij de invulling van het werk als wijkagent blijkt opvallend minder tijd te besteden in en voor de wijk en juist meer tijd niet voor de wijk. Mogelijk hangt het ervaren gebrek aan ruimte bij de invulling van de functie van wijkagent bij deze groep samen met de geringe tijdsbesteding in of voor de eigen wijk. Een soortgelijk patroon is zichtbaar bij de groep respondenten die aangeeft behoorlijke of sterke sturing op de uitvoering

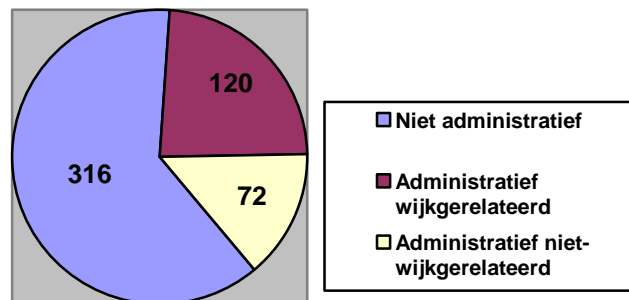
van het werk als wijkagent te ervaren. Bij de interpretatie van deze resultaten past evenwel terughoudendheid omdat het, zowel bij de vraag over ervaren ruimte als ervaren sturing, gaat om beperkt aantal registraties.

- g. Een laatste opvallend patroon toont de uitsnede van de registraties naar soort dag (doordeweeks of in het weekend) en het soort dienst (dag- of nachtdienst). Hierbij valt op dat wijkagenten in weekeind- en nachtdiensten een opvallend groter deel van hun tijd besteden aan werkzaamheden die niet voor de eigen wijk zijn. Deze tijd wordt vooral besteed aan inzet in de noodhulp en ten behoeve van toezicht en handhaving. Andersom geldt dat bij de bijna duizend registraties van doordeweekse dagdiensten juist een groot deel van de tijd aangewend wordt in of voor de eigen wijk. Dit patroon lijkt erop te duiden dat wijkagenten juist in nachtdiensten en in het weekeind in worden gezet om capaciteitsproblemen in de noodhulp en bij toezicht en handhaving buiten de eigen wijk op te vangen.

5. Hoeveel tijd besteedt de wijkagent aan de administratieve afwerking van de taken?

- o Wijkagenten besteden per dienst gemiddeld 192 minuten oftewel ruim 3 uur aan de administratieve afwerking van hun politiewerk. Dat is 39% van de gemiddelde politiedienst. Daarvan is 2 uur (120 minuten of 24% van de dienst) voor administratieve afwerking van politiewerk voor de eigen wijk. Daaruit volgt dat wijkagenten per dienst gemiddeld bijna 5 kwartier (72 minuten oftewel zo'n 15% van de dienst) besteden aan de administratieve afwerking van politiewerk dat geen betrekking heeft op de eigen wijk.

Tijdsbesteding administratief werk in minuten per dienst



1 Inleiding

1.1 Aanleiding voor het onderzoek

Het kabinet heeft een toezegging gedaan voor het aanstellen van 500 extra wijkagenten in de periode tot en met 2011.² In het overleg met het parlement is al langere tijd, maar in het bijzonder ook in het kader van die toezegging, de vraag aan de orde geweest hoeveel uren de wijkagent daadwerkelijk op straat cq in de wijk werkt.³ Deze discussie is echter niet altijd eenduidig gevoerd. Discussies over (capaciteit van) wijkteams, wijkagenten, (frequentie van) surveillance en 'blauw op straat' zijn enigszins door elkaar gaan lopen. Achter al deze vragen ligt echter een grote maatschappelijke behoefte aan zichtbare politie dichtbij de burger, ongeacht het 'label' dat aan een specifieke verschijningsvorm van politie hangt. Die behoefte komt terug in discussies die over verschillende politiethema's worden gevoerd. In de dagelijkse praktijk van het politiewerk is er echter een groot verschil tussen bijvoorbeeld 'blauw op straat' en de wijkagent: er zijn meer onderdelen die het zo gewenste 'blauw op straat' leveren. De zichtbaarheid van de politie vindt op veel manieren plaats. De wijkagent is er één van.

Tegelijkertijd is het primaire doel van de wijkagent niet alleen om zichtbaar te zijn. Dit kan dan ook niet het enige beoordelingscriterium voor de wijkagent zijn. De wijkagent is er vooral ook om uitvoering te geven aan het voor de politie leidende principe van gebiedsgebonden politiezorg. Zichtbaar in de wijk aanwezig zijn is daarvoor natuurlijk wel een essentieel uitgangspunt, maar een belangrijke kwaliteit van een wijkagent is ook het organiserend vermogen om andere onderdelen van de politie (bijvoorbeeld surveillanten) of andere partners (bijvoorbeeld gemeente) in te zetten om de problemen in de wijk op te lossen. Als het gaat om de veiligheid in Nederland is de wijkagent weliswaar een politieel paradepaardje, maar de suggestie dat veiligheid in de wijken alleen afhangt van de wijkagent is onterecht. In de praktijk werken de verschillende onderdelen van de politie (noodhulp, surveillancedienst, wijkagenten en opsporing) samen om de veiligheid in de wijken te vergroten. Een belangrijk overkoepelend criterium is daarom vooral of de wijkagent in staat wordt gesteld ongestoord te werken aan de veiligheid van de wijk en over voldoende hulpmiddelen kan beschikken om dat te doen.

Deze rapportage richt zich op de huidige tijdsbesteding van de wijkagent. Het is daarmee een antwoord op de vraag hoe de wijkagent zijn tijd besteedt in het dagelijkse werk bij de politie. Daarmee wordt slechts een deel van het bredere concept van gebiedsgebonden politiezorg onderzocht. Deze rapportage is dan ook geen antwoord op de vraag hoeveel 'blauw' er in Nederland op straat is. Ook is deze rapportage geen antwoord op de vraag of er genoeg wijkagenten in Nederland zijn. Wel plaatsen we het werk van de wijkagent nadrukkelijk in de context van de algemene politietaak.

Er is recentelijk op verschillende manieren geprobeerd een afdoende antwoord op de vraag naar de tijdsbesteding van wijkagenten te vinden. In 2009 werd onder meer een beperkt onderzoek uitgevoerd door de Algemene Rekenkamer onder vier korpsen, werd door de korpsen zelf een collegiale toets Gebiedsgebonden Politiezorg uitgevoerd en werd onderzoek verricht door de SP onder politieagenten.⁴ Al deze onderzoeken bevatten min of meer overeenstemmende conclusies:

² TK 2006-2007, 29628, nr. 50

³ Zie o.a. de Kamerdebatten van 24 november 2009 en 10 september 2009

⁴ Agnes Kant en Ronald van Raak, *De agent aan het woord*. SP, 2009

- o wijkagenten zijn minder in de wijk dan mag worden verwacht op basis van de norm die is opgenomen in het RGP (80% van de beschikbare tijd besteden aan wijkgerelateerd werken);
- o de capaciteit van wijkagenten lijkt voor een belangrijk deel te worden ingezet voor noodhulp en bij evenementen;
- o de politie kampt met een hoge administratieve druk.

De informatie uit deze onderzoeken is echter onvoldoende "hard" om met zekerheid te kunnen zeggen dat er sprake is van het niet halen van de gestelde norm voor wijkgerelateerd werk. Ook wordt onvoldoende betekenis gegeven aan deze constatering: hoe komt het dan dat er zoveel druk vanuit de noodhulp ontstaat? En is al het administratieve werk per se fout? Bovendien worden er geen concrete handreikingen voor oplossingen gedaan. Het heeft immers weinig zin om redelijk eendimensionaal de wijkagententaak af te zonderen en de continuïteit daarvan te waarborgen, zonder oog te hebben voor de dilemma's waar de politie mee worstelt.

Om deze redenen heeft de minister van BZK bij brief⁵ dit onderzoek aangekondigd. De kern van het onderzoek bestaat, aldus de brief van de minister, "uit registratie van de tijdbesteding van de wijkagent. Hieruit moet duidelijk worden hoeveel tijd de wijkagent in zijn wijk en op straat doorbrengt en welke activiteiten hij uitvoert. Naast de operationele activiteiten van de wijkagent zal ook de tijd in beeld gebracht worden die hij besteedt aan administratieve afhandeling van zaken zodat een goed totaalbeeld van zijn activiteiten ontstaat."

Concreet zijn voor dit onderzoek de volgende onderzoeksvragen geformuleerd:

Onderzoeksvragen

1. Hoeveel tijd besteedt de wijkagent aan de hoofdtaken?
2. Welk gedeelte van zijn tijd is hij daadwerkelijk (zichtbaar) in zijn wijk werkzaam?
3. Welk gedeelte van zijn tijd besteedt hij aan wijkgerelateerde en niet-wijkgerelateerde werkzaamheden?
4. Wat zijn de oorzaken voor grote verschillen in deze verhouding?
5. Hoeveel tijd besteedt hij aan de administratieve afwerking van de taken?

De onderzoeksvragen dienen te worden beantwoord door middel van een onderzoek onder wijkagenten bij verschillende regiokorpsen. Het ministerie van BZK heeft een aantal uitgangspunten geformuleerd ten aanzien van de inrichting van het onderzoek.

Uitgangspunten

1. De nadruk in het onderzoek ligt op een kwantitatieve inventarisatie van de tijdsbesteding van wijkagenten, aangevuld met kwalitatief onderzoek om de resultaten van het kwantitatief onderzoek te verrijken
2. Het kwantitatief onderzoek dient vorm te krijgen door veldwerk in 10 van de 25 regionale politiekorpsen
3. Voor de dataverzameling wordt gekozen voor zelfregistratie door wijkagenten
4. Ten behoeve van de betrouwbaarheid en generaliseerbaarheid van de dataset dienen in het onderzoek minimaal 250 wijkagenten te worden betrokken en dient de dataset minimaal 1.250 registraties van diensten van wijkagenten te bevatten

Een eerder onderzoek naar tijdsbesteding van wijkagenten werd in 2004 door de B&A-groep uitgevoerd.⁶ De resultaten van dit onderzoek zijn niet zonder meer vergelijkbaar met dit

⁵ TK 2009-2010, 32123 VII, nr. 59

⁶ Annet Nienhuis, Yvonne Huizing e.a. 2004

onderzoek. De reden dat voor een andere opzet is gekozen dan in 2004 heeft met name te maken met het in 2006 tot stand gekomen Referentiekader Gebiedsgebonden politie (RGP). De uitgangspunten van het RGP en de invulling van de verschillende referenties zijn door alle korpsen overgenomen en zijn daarmee een geaccepteerd toetsingskader voor de wijze waarop de functie van wijkagenten wordt uitgevoerd. Ten tijde van het B&A-onderzoek bestond het RGP nog niet en dat betekent dat de in dat onderzoek verrichte registraties en de invulling van de werkzaamheden niet aansluiten bij het RGP. Zie voor een nadere uiteenzetting van het RGP § 2.4 van dit rapport.

1.2 Leeswijzer

In deze rapportage geven wij antwoord op deze vragen. Het rapport is als volgt opgebouwd.

- De hoofdconclusies van het onderzoek zijn het eerste onderdeel van het rapport. De overige hoofdstukken vormen de verdere uitdieping van die hoofdconclusies.
- **Hoofdstuk 1** is de inleiding, waarin wordt geschetst wat de aanleiding is van het onderzoek.
- In **hoofdstuk 2** wordt een nadere interpretatie van de onderzoeksvragen gegeven en staat achtergrondinformatie over het functioneren van gebiedsgebonden politie en de inzichten uit eerdere onderzoeken naar wijkagenten.
- De onderzoeksopzet staat beschreven in **hoofdstuk 3**. Zowel de inrichting van het kwantitatieve, als van het kwalitatieve deel van het onderzoek wordt hier beschreven.
- **Hoofdstuk 4** geeft de resultaten van het kwantitatieve onderzoek weer.
- De resultaten van het kwalitatieve deel van het onderzoek staan in **hoofdstuk 5**.
- Deze rapportage sluit af met een reeks **bijlagen**, waarin het tabellenboek is opgenomen alsmede de originele vragenlijsten van zowel het kwantitatieve als het kwalitatieve onderzoek.

1.3 Dankwoord

Onze dank gaat uit naar allen die hebben bijgedragen aan de uitvoering van dit onderzoek. Allereerst de begeleidingscommissie voor dit onderzoek, bestaande uit Roel Holvast, Peter van Os, Ries Straver, Martin Hurkens en Theo van Mullekom. Hun constructieve commentaar en adequate begeleiding waren van grote waarde voor dit onderzoek. Daarnaast de accountmanagers van de deelnemende korpsen die zich hebben ingespannen om de registraties en de groepsgesprekken tot een succes te maken. Zij hebben ons in contact gebracht met de wijkagenten en gezorgd voor voldoende respondenten om een betrouwbaar onderzoek te kunnen doen. Voor al onze vragen waren zij steeds bereikbaar en dat het onderzoek binnen de geplande tijd kon worden afgerond is ook aan hen te danken. Ook Sjoerd Ypma, die heeft gezorgd voor de vlekkeloze digitale registratie van alle diensten, het fundament van dit onderzoek, zijn wij zeer erkentelijk. Maar onze grootste dank gaat natuurlijk uit naar de deelnemende wijkagenten die zich niet alleen hebben ingespannen om de registraties van hun diensten te maken maar ook beschikbaar waren voor groepsgesprekken, interviews en meeloopdagen. Zij deelden hun verwachtingen en zorgen met ons en hebben ons goed zicht gegeven op de dagelijkse praktijk van de wijkagent, met alle dilemma's, afwegingen en uitdagingen die daarbij horen.

2 Achtergronden bij de onderzoeksvragen

2.1 De ontwikkeling van het concept gebiedsgebonden politie

Op verschillende momenten in de tijd zijn ontwikkelingen rond het concept gebiedsgebonden politiezorg en de functie van wijkagent zichtbaar. Traditioneel wordt het rapport "Politie in Verandering"⁷ als startpunt van die ontwikkelingen gezien. Toch ging dit rapport niet over de wijkagentfunctie zoals wij die nu kennen, maar over een algemene heroriëntatie van de Nederlandse politie. Het leidde tot een brede invoering van een meer maatschappelijk gerichte politie en de vertaling van het concept 'community policing' naar de Nederlandse situatie. In die periode verdween de wijkagent zoals die tot dan toe vanaf de oorlog had bestaan. Hoewel dat type wijkagenten in de regel wel beschikten over goede contacten met de burgers van hun wijk, was de klacht dat zij binnen hun eigen organisatie vaak een nogal geïsoleerde positie innamen. In de ogen van andere politiemensen hadden zij vaak een te 'softe' opstelling. Er werd gekozen voor het werken volgens het concept van wijkteams: de meest voorkomende werkzaamheden van de politie ten behoeve van een bepaald gebied zouden binnen dit team moeten plaatsvinden. In de jaren '90 van de vorige eeuw werd echter onder meer geconstateerd dat medewerkers van de wijkteams vaak onvoldoende persoonlijk bekend waren bij bewoners van de wijk. Dat leidde tot de introductie van het concept gebiedsgebonden politiewerk, inclusief de functie van wijkagent.⁸ Het succes van deze werkwijze heeft er uiteindelijk toe geleid dat het concept 'wijkagenten' niet meer weg te denken is uit het Nederlandse politiebestedel, of dit nu wordt aangeduid met de noemer 'community policing', 'gebiedsgebonden politiewerk' of 'wijkpolitie'. Het adagium "kennen en gekend worden" is een onbetwist uitgangspunt van lokaal politiewerk geworden.

Deze brede verspreiding wil niet zeggen dat het concept niet aan discussie onderhevig is of van tijd tot tijd – als gevolg van stelsel- en kerntakendiscussies – onder druk staat. In het visiedocument "Politie in ontwikkeling" van de Raad van Hoofddcommissarissen uit 2005⁹ wordt bijvoorbeeld gesproken van de noodzaak tot herijking van het concept, maar het belang van gebiedsgebonden politiewerk wordt wel benadrukt. In 2006 is het Referentiekader Gebiedsgebonden politie (RGP) gepubliceerd, waarin wordt gesteld dat een fijnmazig georganiseerde politie een centraal uitgangspunt moet blijven. Daarmee blijkt tot op heden de gebiedsgebonden politiefunctie (GPF'er) een standvastig concept. Dit uitte zich onder meer in het voornemen van de regering om in de periode tot eind 2011 het aantal wijkagenten met 500 fte te laten toenemen in wijken en buurten met veel overlastproblemen.¹⁰

Ook in andere westerse landen is gebiedsgebonden politiewerk onverminderd populair, hoewel de wijze waarop uitvoering wordt gegeven aan het concept grote verschillen vertoont.¹¹ Er is sprake van grote verscheidenheid van het concept gebiedsgebonden politie tussen verschillende landen. Dit geldt echter ook ten aanzien van de Nederlandse situatie: er is een grote verscheidenheid aan invulling van gebiedsgebonden politiewerk tussen regio's en binnen regio's op lokaal niveau waar te nemen. Deze verschillen bestaan zowel op organisatorisch niveau, als met betrekking tot de individuele werkstijlen.

⁷ Projectgroep Organisatiestructuren 1977

⁸ Terpstra 2008, p. 16-17

⁹ Projectgroep Visie op de politiefunctie 2005

¹⁰ Brief "Veiligheid begint bij voorkomen". Brief aan de Tweede Kamer van 6 november 2007. Hierin maakt het kabinet de reikwijdte, plannen en doelstellingen bekend van het project Veiligheid begint bij Voorkomen, waarmee het de criminaliteit en overlast in Nederland in 2010 wil terugdringen met 25% ten opzichte van het peiljaar 2002 (TK 2007-2008, 28 684, nr. 119)

¹¹ Politieacademie, 2006

2.2 Werkzaamheden van wijkagenten en invloed daarop¹²

Uit het onderzoek van Terpstra uit 2008 blijkt dat het werk van wijkagenten voor een belangrijk deel wordt gestuurd door vele onverwachte gebeurtenissen, meldingen, incidenten en vragen die op hen afkomen. De activiteiten die wijkagenten uitvoeren lopen sterk uiteen wat betreft inhoud, complexiteit, duur, eenmaligheid, planbaarheid en structuur. Dit weerspiegelt dan ook het frontlijn karakter van de functie. Desalniettemin zijn vijf elementen belangrijk bij gebiedsgebonden politiewerk:

- Functioneren op korte afstand van buurt en samenleving: aanwezig, nabij, bereikbaar, beschikbaar en persoonlijk bekend;
- Focus op een breed scala aan problemen;
- Preventieve benadering;
- Samenwerking met andere partijen;
- Betrokkenheid van burgers.

Een belangrijk uitgangspunt bij de invulling van werkzaamheden door wijkagenten is autonomie en sturing: wijkagenten beschikken over veel autonomie in hun dagelijks werk. Voor een groot deel kunnen zij zelf bepalen hoe zij hun werk doen en aan welke activiteiten zij meer of minder aandacht besteden. Wijkagenten worden veel minder dan andere politiefunctarissen gestuurd door de meldkamer.

Wanneer autonomie ruim is, is de vraag hoe sturing dan nog plaatsvindt. Sturing binnen de politie vindt meer of minder geformaliseerd plaats. Voorbeelden van geformaliseerde sturing zijn bijvoorbeeld de briefing en het werkoverleg, maar ook werkopdrachten aan individuele medewerkers. Indirecte sturing vindt plaats via informele contacten op het bureau of met partners. De laatste jaren is invloed zichtbaar vanuit de kerntakendiscussie en de prestatienormen. Al met al krijgt sturing in de praktijk maar tamelijk beperkt vorm.

Wijkagenten hebben een speciale rol en positie gekregen van de buitenwacht, vooral door de politiek-bestuurlijke omgeving en burgers. Zij zijn over het algemeen het meest zichtbare deel van de politie en de verwachtingen zijn dan ook groot. Het functioneren van wijkagenten ligt daardoor onder een vergrootglas. Wijkagenten zijn zich hiervan bewust. Uit het COT-onderzoek naar wijkagenten in Hollands Midden blijkt dan ook dat wijkagenten de autonomie een groot goed vinden, maar toch sterke behoefte aan sturing hebben (duidelijke verwachtingen over rol en resultaat van de wijkagent). Terpstra kwalificeert deze behoefte als de behoefte aan professionele ondersteuning.

Al met al wordt de daadwerkelijke invulling van de taak van wijkagenten door veel factoren beïnvloed. Naast (het gebrek aan) sturing vanuit de organisatie is de eigen rol opvatting van wijkagenten een belangrijke factor, alsmede hun inschatting van de wijze waarop sociaal krediet in de wijk wordt opgebouwd (wel of niet strak handhaven, wel of niet zichtbaar meewerken aan aanhoudingen, etc).

¹² Veel uit de paragrafen 2.2 en 2.3 is ontleend aan Terpstra 2008 (i.h.b.71-90; 109, 346-361) en Bervoets 2009 (i.h.b. 9-20; 27)

2.3 Het probleem van de tijdsbesteding

De vraag naar de daadwerkelijke tijdsbesteding van wijkagenten – of breder: naar de daadwerkelijke taakuitvoering – komt regelmatig naar voren. Is het niet in het kielzog van de algemene kerntakendiscussie, dan is het wel de voortdurende roep in de politiek en de samenleving om 'meer blauw op straat' en (bij geconstateerde schaarste aan politiemensen) de roep om verlaging van administratieve lasten op het bureau. De afgelopen maanden is verschillende malen melding gemaakt van een tekort aan aanwezigheid van wijkpolitie in de eigen wijk: eigen onderzoek van de SP uit september 2009¹³ en een reportage in RTL Nieuws begin 2010¹⁴ naar aanleiding van eigen onderzoek springen hierbij in het oog. De opwindende hierover ontstaat, laat zich verklaren door de eerder geschetste hoge verwachtingen rond het concept van de wijkagent en de hoge bijdrage aan het bevorderen van de veiligheid die van wijkagenten wordt verwacht.

De reportage van RTL Nieuws vloeide voort uit het onderzoek dat in 2009 onder auspiciën van de Raad van Hoofdcommissarissen werd uitgevoerd. Eerder deed ook de Algemene Rekenkamer onderzoek naar wijkagenten in vier korpsen. De daadwerkelijke tijdsbesteding van agenten blijkt echter lastig te meten en werd in die onderzoeken onvoldoende kwantitatief onderbouwd. Een aantal korpsen gaf aan dat er überhaupt niet op het bedoelde aspect gemeten werd (meetprobleem) of dat men moeite heeft met de vraag wat precies wijkgerelateerd werken is (definitieprobleem). Het gebrek aan duidelijke uitspraken is dan ook de aanleiding voor het verrichten van dit daadwerkelijk kwantitatief onderzoek naar de tijdsbesteding van wijkagenten. De conclusies uit die onderzoeken – waarvan alleen de hoofdlijnen bekend zijn – wijken op het eerste gezicht echter niet af van de twee recente wijkagenten-onderzoeken door het COT en Terpstra.

Zowel Bervoets (2009) als Terpstra (2008) geven een beschrijving van een 'typische' dienst van een wijkagent. Die dienst begint vooral administratief: al voor aanvang van de dienst worden wijkagenten bevraagd door collega's, vervolgens is er een briefing, daarna wordt de computer geraadpleegd (mutaties van collega's, mailtjes van partners, meldingen van burgers, mediaberichten). Op basis hiervan maken de agenten een planning voor de dienst, onder meer bestaande uit telefoontjes en bezoeken aan burgers en instanties in de wijk. De voorbereiding op de planning wordt als erg tijdrovend beschouwd, een korte vakantie of een lang weekend weg is al genoeg om de grip op de actualiteit te verliezen. Na de voorbereidende werkzaamheden en de planning wordt de dienst vervolgd met meestal vooraf ingepland intern of extern overleg (spreekuur voor burgers, overleg op het stadhuis of bij instanties) en pas daarna gaat de wijkagent daadwerkelijk de straat op: jeugdgroepen aanspreken, hotspots bezoeken, etc.

Terpstra geeft een aantal specifieke factoren aan die van invloed zijn op de daadwerkelijke tijdsbesteding van agenten:

- Een deel van de wijkagenten heeft een deeltijdaanstelling in de functie van wijkagent. De rest van hun werktijd besteden zij aan noodhulp of een bureaufunctie. Doordat zij maar een beperkt aantal dagen als wijkagent functioneren, is de tijd dat zij in de wijk zijn noodzakelijkerwijs ook beperkt.
- Wijkagenten hebben vaak binnen hun tijd als wijkagent te maken met de druk van andere taken, zoals coördinerend werk als senior van dienst, werkcoördinator of dagcoördinator. Zij werken dan vaak binnen.

¹³ http://www.sp.nl/justitie/nieuwsberichten/6871/090722-onderzoek_sp_agenten_willen_meer_politieposten_in_buurt.html

¹⁴ http://www.rtl.nl/actueel/rtlnieuws/binnenland/components/actueel/rtlnieuws/2010/01_januari/11/binne-land/Wijkagenten_niet_in_eigen_wijk.xml

- Wijkagenten krijgen er vaak taken bij die niet direct samenhangen met hun functie als wijkagent. Vooral op kleine bureaus worden wijkagenten vaak ingezet in bijvoorbeeld de surveillance.

Hoewel externe omstandigheden zoals werkdruk of organisatie van invloed lijken te zijn op de tijdsbesteding van wijkagenten, blijkt dit toch ook nog van persoon tot persoon te verschillen: wijkagenten in overeenkomstige omstandigheden, verschillen sterk in de hoeveelheid tijd die zij besteden aan wijkwerk. Dat heeft te maken met werktempo, opvattingen en praktijken die wijkagenten hebben ten aanzien van hun werk (gedetailleerdheid van bureauwerk, omgang met werktijden, etc.) en de subcultuur en gewoonten op een bureau.

In zijn studie uit 2008 komt Terpstra tot de volgende categorisering van activiteiten van wijkagenten:

1. Rechtstreeks contact met burgers
2. Activiteiten op straat
 - a. Algemene of preventieve surveillance (vaak in combinatie met bezoek aan instelling of huisadres)
 - b. Meldingen rijden (een melding waar men voor een bepaalde tijd moet zijn. Dit komt slechts sporadisch voor bij wijkagenten)
 - c. Handhaving en toezicht (veelal gericht op verkeer en openbare orde)
 - d. Normbevestiging (minder reactief, optreden met een sterk preventief karakter)
3. Hulpverlening (zowel incidenteel als met een repetitief karakter i.r.t. een bepaalde persoon)
4. Problemen in de wijk aanpakken
 - a. Reactieve aanpak (via meldingen, telefoontjes, briefing, mutaties)
 - b. Preventie van overlast en criminaliteit (door politiemaatregelen of het bevorderen van maatregelen bij partners)
 - c. Preventie van escalatie van conflicten en spanningen in de buurt
 - d. Probleemgerichte aanpak (het aanpakken van factoren van een reeks gelijksoortige problemen of incidenten)
5. Opsporingsactiviteiten (beperkt direct opsporingsonderzoek, vaker informatieverstrekken t.b.v. recherche-onderzoek in de wijk)
6. Samenwerking met externe partners (het opbouwen van relaties en netwerken, het vervullen van een regiefunctie bij de aanpak van problemen)
7. Schakelfuncties
 - a. Schakel tussen politie en burgers (informatieverstrekker over problemen, politie-aanpak en bemiddelaar bij kritiek/klachten over politie)
 - b. Schakel tussen bestuur en straat (wijkagent levert informatie over wat er speelt in de wijk aan bestuurders)
 - c. Schakel tussen politie en andere instanties (leveren van informatie en/of aanzetten tot activiteiten)
8. Interne functies (informatieverstrekker naar collega's, poortwachter van de politie)
9. Administratief en bureauwerk (partners bellen, informatie verzamelen, vergaderingen voorbereiden, gegevens invoeren, mutaties en rapporten opstellen). Overige taken (bijvoorbeeld opleiding van jonge politiemensen)

Terpstra stelt dat zijn onderzoek uitwijst dat wijkagenten beduidend minder tijd besteden aan 'werkzaamheden in de wijk' dan in eerdere onderzoeken, zoals dat van de B&A-groep uit 2004 wordt gesteld. Zowel uit de observaties als uit de interviews bleek dat de hoeveelheid tijd die wijkagenten doorbrengen in hun wijk en de hoeveelheid tijd waarin wijkagenten contact hebben met burgers in veel gevallen nogal beperkt was: niet meer dan 4 tot 10 uur per week (o.b.v. interviews) of 8 tot 20 uur (o.b.v. observaties). Veel werktijd wordt besteed aan intern

gerichte werkzaamheden, intern overleg, bureauwerk. Vooral computertijd slokt een groot deel van de dag op. Wanneer – kijkend naar de concept vragenlijst – een deel van dat werk nog zou kunnen worden aangemerkt als 'activiteiten voor de wijk', dan is de restcategorie 'aanwezigheid in de wijk' beperkt tot een uurtje per dag. Uit het B&A-onderzoek komt naar voren dat de drie categorieën activiteiten in de wijk (proactieve aanwezigheid in de wijk, contacten in de wijk en opsporing en handhaving in de wijk) gezamenlijk 61% (4 uur en 51 minuten) per dag beslaan.

Ook uit het COT-onderzoek in Hollands Midden bleek dat agenten – met name in gebieden buiten de steden - geregeld meerijden in de noodhulp, hetgeen tijdgebrek oplevert voor wijkgericht werken. Door het verzoek aan wijkagenten om bij te dragen aan ander politiewerk, komen ze naar eigen zeggen amper toe aan het 'eigenlijke' wijkagentenwerk. De ondercapaciteit in het korps wordt veroorzaakt door uitstroom van personeel, ziekte van collega's en het verplicht moeten opnemen van verlof. De noodhulpdiensten die de agenten moeten draaien leveren ook nog werk op na de feitelijke dienst: processen-verbaal opmaken, huisbezoeken om verklaringen op te nemen, aangiften opnemen en telefoontjes met instanties. Een uitspraak over de daadwerkelijke tijdsbesteding van wijkagenten wordt in dit onderzoek echter niet gedaan, en werd ook niet beoogd.

Uit AEF-onderzoek in het korps Gelderland-Zuid naar de tijdsbesteding van de wijkagent bleek dat een deel van de tijd van de wijkagent opgaat aan zaken als integrale beroepsvaardigheidstraining (IBT), overige cursussen en opleidingen, ziekte en vakantie. De twee laatst genoemde zaken zijn niet planbaar. De vakantie van de wijkagent is afhankelijk van het seizoen, waarbij de piek van het vakantieverlof rond de zomervakantie ligt. De zomerperiode laat een vertekening in de tijdsbesteding van de wijkagenten zien. De wijkagent gaat op vakantie tijdens deze periode en is dus minder vaak in de wijk. Daarnaast heeft ook de vakantie van collega's van de wijkagent invloed op de tijdsbesteding van de wijkagent. In de periode dat collega's op vakantie zijn, draait de wijkagent meer noodhulp diensten.

2.4 Het beoordelen van de werkzaamheden van wijkagenten: het Referentiekader

In dit onderzoek draait het om de tijdsbesteding van wijkagenten. Deze benadering suggereert dat er een direct verband is tussen de hoeveelheid tijd die een wijkagent in de wijk aanwezig is en de kwaliteit cq het resultaat van het werk van een wijkagent. Natuurlijk is het zo dat een wijkagent die niet in zijn wijk is geen wijkagent kan worden genoemd. Maar het omgekeerde geldt ook niet: de wijkagent die 100% van zijn tijd in zijn wijk aanwezig is, is niet per se een goede wijkagent. De taken van de wijkagent omvatten veel meer dan het zichtbaar in de wijk aanwezig zijn.

In 2006 is het Referentiekader Gebiedsgebonden Politiezorg (RGP) opgesteld. Het RGP plaatst het werk van de wijkagent in de context van de gebiedsgebonden politietaak. Deze gebiedsgebonden politietaak is:

Binnen de context van gemeenschappelijke veiligheidsaanpak, levert een fijnmazig georganiseerde politie, op basis van systematisch vergaarde informatie probleemgericht en in samenwerking met partners herkenbaar maatwerk. De kerntaken van de politie daarbij zijn: opsporen, handhaven, noodhulp verlenen, signaleren en adviseren.

Het RGP beoogt een aantal uniforme kaders aan te geven voor gebiedsgebonden politiewerk. Het bestaat uit tien referenties, waarbij steeds wordt vermeld wat precies van de korpsen wordt verlangd (normering). Een aantal referenties gaat specifiek over wijkagenten. Zij behelzen de omvang van de wijk in relatie met het aantal wijkagenten en het niveau van de

functie wijkagent, de functies van de wijkagent en de wijkagent in relatie tot informatiegestuurde politie. Het gaat om de volgende referenties:

○ **Referentie 8: Omvang van de wijk in relatie met aantal en het niveau van de functie wijkagent**

In elk Korps wordt het aantal wijkagenten en het niveau van de functie van wijkagent gerelateerd aan de omvang en complexiteit van de wijk.

Toelichting (selectie):

- Als de wijkagent op andere werkgebieden dan de wijk wordt ingezet, dan is dat gemotiveerd vanuit het wijkbelang en niet vanuit interne bedrijfsvoeringbelangen
- De wijkfunctionaliteit is geen 'restcapaciteit' maar uitgangspunt.

Normering (selectie)

- Het korps hanteert een gemiddelde verhouding van één wijkagent op 5.000 inwoners.
- In de taakuitvoering van de wijkagent is de verhouding 'wijkgerelateerd werk' en 'overige werkzaamheden' tenminste 80:20

○ **Referentie 9: De wijkagent**

Ieder korps beschikt over de functionaliteit wijkagent. De wijkagenten maken deel uit van de (gebiedsgebonden) basisteams.

Toelichting (selectie):

- Vanuit de teams is de wijkagent een belangrijke schakel in gebiedsgebonden werken, die voor iedere burger en ondernemer toegankelijk is. Met name voor de samenwerking met externe partners in kleinschalige verbanden (herkenbaar maatwerk) en voor het betrekken van interne partners bij een gezamenlijke aanpak van problemen.
- De wijkagent bewaakt mede de continuïteit en kwaliteit van de geleverde diensten vanuit andere korpsprocessen in het gebied en adviseert daarin zijn teamchef
- De wijkagent werkt actief samen en wisselt informatie uit met de overige teammedewerkers, de regionale of districtelijke informatiecentra, de recherche en overige specialisten;
- In de taakuitoefening (operationeel) zijn de volgende vier hoofdbestanddelen te herkennen;
 - Opsporing, handhaving en noodhulpverlening;
 - Netwerken en onderhouden van en deelnemen aan samenwerkingsketens;
 - Signalering (soms alarmering) en advisering;
 - Probleemvoorkoming en probleemoplossing

Normering (selectie)

- Vanaf de straat gezien zijn de teamchef en de wijkagent het meest gekende gezicht van de politie
- Vanuit de organisatie gezien is de wijkagent de meest vooruitgeschoven post

en is de teamchef het verantwoordelijk aanspreekpunt;

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

○ **Referentie 10: Wijkagent en informatiegestuurde politie**

Toelichting (selectie)

- De wijkagent:
 - levert informatie aan die kan worden omgezet naar een vraag om politiediensten van andere afdelingen;
 - vervult een sleutelfunctie binnen de informatieverzameling in het kader van informatiegestuurde politie en landelijke of regionale informatiecoördinatie;
 - richt acties in zijn / haar wijk middels hulpvragen in de briefing / werkoverleg;
 - levert een bijdrage binnen het proces opsporing door zijn / haar bevindingen vast te leggen in een proces-verbaal van bevindingen (daarmee wordt de informatie van de wijkagent bruikbaar in de opsporing en kunnen lopende onderzoeken worden veredeld)

Normering:

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

Uit deze beperkte opsomming vanuit het referentiekader komt het dynamische karakter van de functie van wijkagent sterk naar voren. De normen die worden aangehaald zijn over het algemeen kwalitatief. Zij hebben betrekking op het vakmanschap van de wijkagent als onderdeel van het politiekorps: de vooruitgeschoven post, initiatiefnemer, informatieverzamelaar, continuïteitsbewaker en sleutelfunctionaris. De toelichting en de normen wijzen op uiteenlopende werkzaamheden die voor een deel wel en voor een deel niet in de wijk plaatsvinden. Twee normen zijn kwantitatief: in referentie 8 staat dat er in een korps gemiddeld per 5.000 inwoners één wijkagent is en dat in de taakuitvoering van de politie de verhouding tussen wijkgerelateerd werk en overige werkzaamheden tenminste 80:20 is.

Wij nemen in dit onderzoek de beschrijving van het werk van wijkagenten als uitgangspunt voor ons onderzoek. Het referentiekader is immers een geaccepteerde, door de korpsen en het departement gesteunde, invulling van gebiedsgebonden politiezorg.¹⁵ Tegen

¹⁵ Al in het Landelijk Kader 2007 dat is afgesloten met de politie is afgesproken dat alle korpsen gaan werken met het referentiekader gebiedsgebonden politiezorg.

deze achtergrond hebben wij ook de onderzoeksvragen beantwoord. Per onderzoeksvraag geven wij hierop nog een korte toelichting.

2.5 De hoofdtaken van de politie

In onderzoeksvraag 1 wordt gesproken over de tijdsbesteding van de wijkagent aan "de hoofdtaken". Deze aanduiding kan zowel worden geïnterpreteerd als de hoofdtaken van de politie algemeen of de hoofdtaken binnen de functie van wijkagent.

De hoofdtaken van de politie zijn conform de Politiewet 1993 handhaving, opsporing en noodhulpverlening. In het visiedocument Politie in ontwikkeling is hier de taak signaleren en adviseren aan toegevoegd.

In het Referentiekader wordt in referentie 9 de taakuitvoering verbreed en worden de volgende hoofdtaken van de functie van wijkagent benoemd:

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

In het eerste punt komen de 'klassieke' hoofdtaken terug en in het derde punt de additionele taak signaleren en adviseren. De hoofdtaak netwerken/samenwerken wordt in deze opsomming prominent genoemd.

Gelet op de achtergrond van dit onderzoek en met het oog op de herkenbaarheid en toepasbaarheid van de uitkomsten is gekozen voor het zowel herkenbaar laten terugkomen van de klassieke hoofdtaken van de politie als van een aantal onderscheidende kernactiviteiten van wijkagenten die zich niet direct laten vertalen naar deze hoofdtaken. Wij hebben de wijkagenten laten registreren op basis van daadwerkelijk te onderscheiden taken gedurende de werkdag van een wijkagent. In de resultaten is dan ook het volgende onderscheid zichtbaar in de verdeling van de tijdsbesteding van wijkagenten:

- Intake. Hiermee wordt bedoeld op het opnemen van aangiftes maar ook andere afspraken van wijkagenten met burgers.
- Netwerken met burgers en instellingen.
- Noodhulp en afhandeling incidenten.
- Toezicht en handhaving
- Opsporing

Signalering en advisering is niet apart benoemd, evenals probleemvoorkoming en probleemoplossing, omdat dit in onze perceptie accenten zijn die worden gelegd in het werk van wijkagenten en die iets zeggen over hoe de wijkagent werkt, maar niet welke taak hij uitvoert. In het netwerken met instellingen is de wijkagent probleemoplossend bezig en signaleert en adviseert hij. Netwerken laat zich daarom wel labelen als aparte taak tijdens een dag, maar signaleren en adviseren niet.

2.6 Zichtbare politie in de wijk

In de onderzoeksvragen 2 en 3 komen verschillende aanduidingen voor met betrekking tot de mate waarin de wijkagent ten bate van de wijk bezig is of niet.

In onderzoeksvraag 3 wordt het onderscheid gemaakt naar wijkgerelateerd en niet wijkgerelateerd werk. Dit onderscheid sluit aan bij de normering in referentie 8 van het

Referentiekader, waarin de verhouding 80:20 voor wijkgerelateerd versus niet-wijkgerelateerd werken wordt benoemd. Een verdere invulling van het begrip wijkgerelateerd werk wordt in het Referentiekader niet gegeven. Uit de context van het Referentiekader wordt duidelijk dat het gaat om de invulling van de brede wijkagentfunctie, dus inclusief het netwerken, het betrekken van in- en externe partners bij de aanpak van de problemen in de wijk en het zorgen voor continuïteit in de wijk.

Onderzoeksvraag 2 geeft nog een verdere verbijzondering van het werk van de wijkagent, namelijk de vraag in hoeverre de wijkagent zichtbaar in de wijk aanwezig is. Er is een verschil tussen wijkgerelateerd werken en zichtbaar in de wijk aanwezig zijn. Ten onrechte wordt het getal van 80% wel eens op het werk in de wijk toegepast¹⁶. Verder suggereert deze aanduiding dat de wijkagent 80% van zijn tijd in de openbare ruimte aanwezig moet zijn (dan is hij immers "zichtbaar"), terwijl in de praktijk veel tijd wordt besteed aan huisbezoeken en andere contacten "achter de voordeur", waardoor de wijkagent weliswaar in de wijk werkzaam is maar niet zichtbaar voor de aanwezigen in de wijk.

In ons onderzoek maken wij in de resultaten onderscheid in drie kwalificaties voor het wijkagentenwerk: in de wijk, voor de wijk en niet voor de wijk. De betekenis van dit onderscheid is het volgende:

- 'in de wijk' wil zeggen echt fysiek in de wijk (al dan niet op huisbezoek e.d.), maar niet op het bureau
- 'voor de wijk' wil zeggen niet in de wijk, maar wel voor de wijk werkzaam. Bijvoorbeeld op het bureau of voor activiteiten buiten de wijk die wel met het werk in de wijk samenhangen, zoals wijkoverleg op een locatie buiten de wijk over de problemen in de wijk.
- 'niet voor de wijk' wil zeggen alle tijd besteed aan werkzaamheden die niet specifiek voor de eigen wijk waren, zoals werkoverleg, overige overleggen, inzet voor reguliere noodhulpdiensten, vervanging van zieke collega's, of voor bijdrage aan ME of AE.

Bij de beoordeling van de resultaten van het kwantitatieve deel van het onderscheid kan de rubriek "in de wijk" worden beschouwd als het antwoord op onderzoeksvraag 2. De optelsom van tijd "in" en "voor" de wijk is alle tijd die als wijkgerelateerd kan worden beschouwd in onderzoeksvraag 3. De ingevulde tijd in de categorie "niet voor de wijk" omvat alle niet-wijkgerelateerde werkzaamheden.

2.7 80% van wat? Bruto en netto tijd

Wanneer in het RGP wordt gesteld dat 80% van de taakuitvoering dient te worden besteed aan wijkgerelateerd werken en 20% aan niet-wijkgerelateerd werken, is het de vraag wat er dan precies onder die 20% valt. Er zijn verschillende werkzaamheden of tijdsbestedingen van wijkagenten die al dan niet onder die 20% kan vallen. Een opsomming:

- ziekte
- de verplichte trainingen voor de beroepsvaardigheden van politiemensen (IBT), zoals schieten, fouilleren, etc.
- bijwonen briefing (deze briefing geldt voor het hele wijkteam, niet alleen de eigen wijk)
- korpsinterne activiteiten zoals sportdagen, teamuitjes, OR-werk, etc.

¹⁶ Zie de vragen van het lid Çörüz tijdens het vragenuurtje in de Tweede Kamer op 12 januari 2010, waarin hij stelt: "Volgens de normen moet een wijkagent 80% van zijn tijd in de eigen wijk aan het werk zijn. (...) Is de minister het met de CDA-fractie eens dat wijkagenten op zijn minst 80% van hun tijd aan het werk moeten zijn in hun wijk? Welke actie gaat de minister ondernemen om dit resultaat daadwerkelijk te bereiken?"

- o uitvoering van de hoofdprocessen van politiewerk, echter niet voor de wijk

Het betreft hier voor een deel activiteiten die zich laten beïnvloeden door de wijkagent zelf of door diens leidinggevende(n), zoals de uitvoering van de hoofdprocessen. Aan de andere kant betreft het activiteiten die zich niet laten beïnvloeden zoals ziekte of de verplichte IBT-opleidingen. In dit verband wordt wel gesproken over "bruto tijd" en "netto tijd". De bruto tijd is de totale omvang van het dienstverband van de wijkagent, de netto tijd is wat ons betreft de tijd waarin de wijkagent en/of de leidinggevende(n) van de wijkagent in beginsel de vrije keuze hebben over de wijze waarop de wijkagent wordt ingezet. Aangezien dit niet geldt voor ziekte, maar ook niet voor de verplichte IBT-opleidingen en de wettelijke regelingen omtrent beschikbare tijd voor vertegenwoordigend overleg, hebben we deze niet betrokken in onze tijdsregistratie.

Voor wat betreft de toepassing van de norm uit het RGP is het wat ons betreft het meest voor de hand liggend om net als in dit onderzoek te kijken naar het deel van de werktijd waarop in het kader van het wijkgerelateerd werken effectief gestuurd kan worden door de organisatie. Het toepassen van de normering uit het RGP op de netto tijd van de wijkagent doet wat ons betreft recht aan de principes van het RGP.

Een bijzonder onderdeel van de activiteiten van de wijkagent vormt de briefing. De briefing is een belangrijk sturingsinstrument binnen de basispolitiezorg. Via de briefing wordt informatie gegeven over prioriteiten in de wijken en over de noodzakelijke extra inzet bij acute problemen. Wijkagenten leveren vaak informatie aan voor de dagelijkse briefing. Het bijwonen van de briefing is voor wijkagenten belangrijk omdat zij dan worden geïnformeerd over de overige werkzaamheden van de basiseenheid. De tijd die hieraan wordt besteed is moeilijk te labelen: voor een deel gaat het over de eigen wijk (en is daarmee wijkgerelateerd werk) maar voor een deel gaat het over andere wijken (en is daarmee niet-wijkgerelateerd werk). Wij hebben er voor gekozen de aan de briefing bestede tijd apart zichtbaar te maken in de overzichten. De briefing behoort wat ons betreft tot de netto tijd, omdat het een keuze is om al dan niet deel te nemen aan de briefing. Omdat de aan de briefing bestede tijd niet kan worden toegewezen aan wijkgerelateerde of niet-wijkgerelateerde tijd, wordt in de weergave van de resultaten van het kwantitatieve deel van het onderzoek naast de onderverdeling in/voor/niet voor de wijk apart aangegeven hoeveel tijd is besteed aan de briefing.

Het eerder genoemde getal van 65,1% wijkgerelateerd werken als percentage van de dienst van de wijkagent heeft betrekking op die netto werktijd. Wordt dit percentage omgerekend naar het dienstverband van de wijkagent (oftewel de bruto werktijd, inclusief ziekte, opleiding en korpsinterne activiteiten) dan betekent dit dat de wijkagent ruwweg 56% van zijn dienstverband besteed aan wijkgerelateerde activiteiten.

2.8 Administratieve werkzaamheden

Het is een algemene klacht vanuit de politiek en de samenleving dat politiemensen in het algemeen, en dus ook wijkagenten, meer tijd achter hun bureau administratief werk zouden verrichten dan dat zij "op straat" werkzaam zijn.

De suggestie bij deze klacht is dat administratief werk geen politiewerk is. Dat uitgangspunt is niet correct: de politie is een informatieverwerkend bedrijf en politiewerk wordt gestuurd door informatie. Dat betekent dat alle politiemedewerkers informatie zullen moeten vastleggen, opdat richting kan worden gegeven aan het eigen werk, maar ook aan dat van andere politie-onderdelen. Een deel van het van het politiewerk zal daarom altijd administratief

zijn. De vraag is echter wel of dat administratieve werk efficiënter kan worden verricht en of de tijd die ermee gemoeid is kan worden teruggedrongen.

De wijkagent wordt geconfronteerd met verschillende administratieve taken. Een deel van die taken hangt samen met de functie en een deel van die taken is administratieve last. Uit de eerdere onderzoeken van het COT en Terpstra blijkt dat er diverse activiteiten zijn die kunnen worden begrepen onder administratieve taken: het verzamelen van informatie t.b.v. de planning van de dienst, het opmaken van mutaties, het beantwoorden van mails, het opnemen van aangiftes et cetera.

Uit ons onderzoek blijkt dat wijkagenten zich realiseren dat een zekere mate van administratief werk noodzakelijk is voor het werk als wijkagent. Dit blijkt ook uit het RGP. Hierin worden onder meer de volgende administratieve taken genoemd die samenhangen met het werk van de wijkagent¹⁷

- De wijkagent levert een bijdrage binnen het proces opsporing door zijn / haar bevindingen vast te leggen in een proces-verbaal van bevindingen (daarmee wordt de informatie van de wijkagent bruikbaar in de opsporing en kunnen lopende onderzoeken worden veredeld)
- De wijkagent werkt actief samen en wisselt informatie uit met de overige teammedewerkers, de regionale of districtelijke informatiecentra, de recherche en overige specialisten

Om de vijfde onderzoeksvraag zinvol te kunnen beantwoorden, hebben we in het onderzoek de volgende stappen gezet:

- In dit onderzoek hebben we de wijkagenten expliciet gevraagd naar de tijd die zij aan administratief werk besteden.
- Vervolgens hebben wij hen gevraagd naar het gedeelte van de administratieve tijd die wijkgerelateerd is en administratieve tijd die niet wijkgerelateerd was
- In de verschillende focusgroepen hebben wij doorgevraagd naar deze resultaten om een beeld te krijgen hoe wijkagenten omgaan met administratief werk en wat zijzelf beschouwen als noodzakelijk administratief werk en administratieve last.

¹⁷ Zie de toelichtingen op de referenties 9 en 10

3 Onderzoeksopzet

Dit hoofdstuk beschrijft de opzet en methodologische aspecten van het onderzoek naar de tijdsbesteding van wijkagenten. Daarbij staan wij eerst stil bij de selectie van de korpsen die aan het onderzoek deel hebben genomen. Vervolgens beschrijven wij de aanpak van het kwantitatief onderzoek (tijdsregistratie door wijkagenten zelf) en het kwalitatief onderzoek (validatie en verdieping tijdens meeloopsessies met wijkagenten en in focusgroepen met wijkagenten en accountmanagers gebiedsgebonden politie).

3.1 Selectie korpsen

De selectie van korpsen luistert nauw, omdat op basis van het onderzoek conclusies geformuleerd worden ten aanzien van de tijdsbesteding van alle wijkagenten in Nederland. Bij de selectie van politiekorpsen is aangesloten bij de landelijk gehanteerde indeling van politiekorpsen in 5 clusters van korpsen van ongeveer gelijke grootte. Per cluster zijn twee korpsen benaderd voor deelname aan het onderzoek. Hierbij is gestreefd naar een evenwichtige geografische spreiding. Onderstaande tabel toont deze clusterindeling en de korpsen die deel hebben genomen aan het onderzoek.

Tabel 1: Clusterindeling regiokorpsen

<i>Cluster</i>	<i>Korpsen</i>	<i>Deelname in onderzoek</i>
Cluster 1	Amsterdam-Amstelland Haaglanden Midden en West Brabant Rotterdam-Rijnmond Utrecht	Midden en West Brabant Rotterdam-Rijnmond Utrecht
Cluster 2	Hollands Midden Kennemerland Brabant Zuid-Oost Groningen Limburg Zuid	Hollands Midden Brabant Zuid-Oost
Cluster 3	Gelderland-Midden Noord- en Oost-Gelderland Noord-Holland Noord Twente Zuid-Holland-Zuid	Gelderland-Midden Twente
Cluster 4	Brabant-Noord Fryslân Gelderland-Zuid IJsselland Zaanstreek-Waterland	Fryslân IJsselland
Cluster 5	Drenthe	Flevoland

Flevoland Gooi en Vechtstreek Limburg-Noord Zeeland	Limburg-Noord
--	---------------

Omdat de twee geselecteerde korpsen in cluster 1 (Rotterdam-Rijnmond en Utrecht) pas in een laat stadium de contactgegevens van hun wijkagenten aan het onderzoeksteam doorgaven, is om voldoende respondenten uit het cluster van de grootste korpsen te kunnen garanderen zekerheidshalve een derde korps benaderd (Midden en West Brabant). Daarmee komt het totaal aantal korpsen dat aan het onderzoek heeft deelgenomen op 11 van de in totaal 25 regiokorpsen.

3.2 Aanpak kwantitatief onderzoek

3.2.1 Zelfregistratie door wijkagenten

Voor de tijdsregistratie ontvingen de respondenten uit de deelnemende korpsen een uitnodiging per e-mail, waarin hen gevraagd werd zich te registreren voor deelname aan het onderzoek door een online vragenformulier in te vullen. Bij de registratie hebben de respondenten enkele algemene vragen beantwoord met betrekking tot onder meer hun ervaring als wijkagent, de kenmerken van hun wijk en de mate waarin zij ruimte en sturing ervaren in hun werk als wijkagent. Ook is de respondenten gevraagd aan te geven op welke data hun eerstvolgende vijf diensten gepland stonden. Op deze dagen hebben de respondenten een e-mail ontvangen met een link naar een tijdsregistratieformulier op internet. Voorbeelden van zowel de algemene vragenlijst als van het tijdsregistratieformulier zijn als bijlagen bij dit rapport opgenomen.

3.2.2 Registratieformulier

Om de administratieve belasting voor respondenten zo beperkt mogelijk te houden, is het tijdsbestedingformulier zo compact mogelijk gemaakt. Respondenten hoefden bovendien hun tijdsbesteding alleen in te vullen als ze niet ziek waren of een opleiding, training of IBT-dag volgden. De groep respondenten die een 'normale' dienst volgden, werd vervolgens gevraagd aan te geven hoe laat hun dienst van start ging, tot hoe laat zij die dienst werkten en hoe lang hun pauze duurde. Bovendien werd hen gevraagd of ze tijd hadden besteed aan de briefing of aan korpsinterne werkzaamheden, zoals sportdagen, teamuitjes of werk voor de medezeggenschap.¹⁸

De totale gewerkte tijd (de volledige werktijd minus pauze) werd verminderd met de tijd besteed aan briefing en korpsinterne werkzaamheden. De respondenten werd vervolgens gevraagd de resterende tijd te verdelen over activiteiten in de wijk, voor de wijk of niet voor de

¹⁸ Bij de analyse van de resultaten van het tijdsbestedingonderzoek is besloten de registraties (87 in totaal) waarbij tijd was toebedeeld aan interne korpsactiviteiten buiten beschouwing te laten om zo goed mogelijk aan te kunnen sluiten bij de binnen Nederlandse politie gangbare invulling van het begrip 'netto werktijd'. Opleidingen en trainingen en tijd besteed aan interne korpsactiviteiten worden hierbij niet tot de netto, maar tot de bruto werktijd gerekend. Tot de netto werktijd wordt gerekend tijd besteed aan operationeel politiewerk en tijd besteed aan briefing.

wijk en over de verschillende hoofdprocessen en -activiteiten¹⁹ in het politiewerk. De respondenten konden de resterende tijd verdelen over onderstaande matrix. Het internetformulier berekende na het invoeren van een bepaald aantal gewerkte minuten automatisch voor de respondent de nog op te voeren tijd.

Figuur 1: Registratieformat netto gewerkte tijd wijkagenten

	<i>in de wijk</i>	<i>voor de wijk</i>	<i>niet voor de wijk</i>
intake	-- min	-- min	-- min
netwerken met burgers en instellingen	-- min	-- min	-- min
noodhulp en afhandeling incidenten	-- min	-- min	-- min
toezicht en handhaving	-- min	-- min	-- min
opsporing	-- min	-- min	-- min

Het registratieformulier eindigt met een afzonderlijke vraag met betrekking tot de tijd die wijkagenten hebben besteed aan administratieve afwerking van hun werk. Daarbij werd de respondenten gevraagd over hun totale gewerkte tijd aan te geven welk deel daarvan betrekking had op de administratieve afwerking van politiewerk in het algemeen en voor de wijk in het bijzonder.

Het veldwerk is uitgevoerd in de periode van 12 maart tot en met 14 april 2010. 480 wijkagenten hebben zich geregistreerd voor deelname aan het onderzoek. Niet alle wijkagenten die zich voor deelname aan het onderzoek hadden geregistreerd, hebben echter daadwerkelijk hun tijdsregistraties ingediend. Uiteindelijk zijn door 429 wijkagenten registraties ingestuurd. Door deze 429 respondenten zijn registraties ingediend over in totaal 1.878 diensten. Deze registraties vormden de ruwe dataset voor het tijdsbestedingonderzoek.

Voorafgaand aan de analyse van de registraties is deze ruwe dataset opgeschoond. Het opschonen van de dataset vond plaats aan de hand van de volgende criteria:

- o dubbel ingestuurde registraties zijn verwijderd
- o registraties die waren ingediend voordat de aanvullende antwoordcategorie voor korpsinterne werkzaamheden was opgenomen, zijn verwijderd
- o registraties waarbij niet alle netto gewerkte tijd was verdeeld zijn buiten beschouwing gelaten
- o registraties van respondenten van wie de eerstvolgende vijf diensten over een lange periode waren gespreid, zijn verwijderd, omdat deze respondenten mogelijk alleen die diensten hebben doorgegeven waarop zij als wijkagent stonden ingeroosterd
- o alleen registraties van respondenten die 3 of meer dienstverbanden hebben geregistreerd, zijn in de analyse betrokken; de registraties van respondenten die 1 of 2 registraties in hebben gestuurd zijn buiten beschouwing gelaten.
- o Na het opschonen resteerde een dataset van 1.485 registraties van 354 respondenten, die elk minimaal 3 en maximaal 5 registraties hebben ingediend.

Een beschrijving van de dataset en van de resultaten van het tijdsbestedingonderzoek volgt in het volgende hoofdstuk.

¹⁹ Het netwerken met burgers en instellingen is geen hoofdproces in het politiewerk. Daarom spreken we hier van hoofdprocessen en –activiteiten. In het vervolg van dit rapport spreken we korthedshalve van hoofdprocessen.

3.3 Aanpak kwalitatief onderzoek

Naast het kwantitatieve onderzoek is ook kwalitatief onderzoek verricht naar de tijdsbesteding van wijkagenten. Het kwalitatief onderzoek omvatte het meelopen met diensten van wijkagenten in de deelnemende korpsen. Daarnaast zijn focusgroepen (groepsgesprekken) gevoerd met wijkagenten uit de deelnemende korpsen. Ten slotte zijn de voorlopige resultaten van het tijdsbestedingonderzoek getoetst in een groepsgesprek met accountmanagers gebiedsgebonden politie van de deelnemende korpsen. Hieronder lichten wij elk van de deze activiteiten nader toe.

3.3.1 *Meedraaien diensten*

Leden van het onderzoeksteam hebben in 10 van de 11 bij het onderzoek betrokken regiokorpsen (met uitzondering van Rotterdam-Rijnmond)²⁰ een dienst meegelopen met een wijkagent die zelf ook deelnam aan het onderzoek. Doel van deze meeloopdagen was enerzijds te toetsen of de onderzoekers tot een zelfde registratie van de tijdsbesteding van de wijkagent zouden komen als de wijkagent zelf. Daarnaast waren de meeloopsessies bedoeld om de wijkagent te bevragen op factoren die van invloed zijn op de tijdsbesteding van wijkagenten. Als bijlage bij dit rapport is de checklist opgenomen die de leden van het onderzoeksteam bij de meeloopdagen hebben gehanteerd. De meeloopdiensten zijn een waardevolle bron van informatie gebleken voor de duiding van de resultaten uit het kwantitatief onderzoek. De resultaten van de meeloopdiensten zijn verwerkt in de beschrijving van de resultaten van het kwalitatieve onderzoek.

Voor wat betreft de betrouwbaarheid van de tijdsregistraties geldt dat de leden van het onderzoeksteam tot dezelfde resultaten zijn gekomen als de wijkagenten van wie de diensten zijn gevolgd. Tussen de registraties van de leden van het onderzoeksteam en van de wijkagenten bestonden slechts minimale verschillen. Bij het registreren van hun tijdsbesteding bleken de wijkagenten dit na afloop van de dienst te doen. Zij hielden niet tussentijds de tijdsbesteding bij, maar reconstrueerden deze aan het einde van de dienst. Dat brengt een zekere mate van onnauwkeurigheid met zich mee. Wijkagenten voeren hun tijd op in afgeronde tijdsintervallen van tien minuten tot een kwartier. De toedeling van werkzaamheden aan de hoofdprocessen of aan de rubrieken 'in de wijk', 'voor de wijk' en 'niet voor de wijk' leverde geen opvallende verschillen op tussen de wijkagenten en de leden van het onderzoeksteam, met uitzondering van de interpretatie van het begrip 'intake'. In sommige gevallen bleken wijkagenten het begrip 'intake' breder te hebben geïnterpreteerd dan het opnemen van een melding of aangifte, door er ook administratief werk onder te verstaan. Bij de interpretatie van de scores voor het proces intake dient hier rekening mee te worden gehouden.

3.3.2 *Focusgroepen*

Om de resultaten van het kwantitatieve onderzoek te verdiepen en om de resultaten van het tijdsbestedingonderzoek te toetsen is een viertal focusgroepen georganiseerd voor wijkagenten uit de deelnemende korpsen.

De focusgroepen waren bestemd voor wijkagenten die zelf ook hun tijdsbesteding geregistreerd hadden. De focusgroepen vonden plaats op:

- o 7 april te Rotterdam

²⁰ Deze meeloopdag stond wel gepland, maar kon op het laatste moment door een overmachtsituatie niet doorgaan en kon niet meer voor de afronding van het onderzoek worden gepland.

- 8 april te Eindhoven
- 15 april te Zwolle
- 16 april te Utrecht.

In totaal hebben ruim 30 wijkagenten deelgenomen aan de focusgroepen. Alle deelnemende korpsen zijn bij de focusgroepen vertegenwoordigd geweest. In de bijlagen bij dit rapport is de vraagpuntenlijst opgenomen aan de hand waarvan de gespreken met de wijkagenten in de focusgroepen zijn gevoerd.

Het merendeel van de wijkagenten gaf aan de resultaten van het tijdsbestedingonderzoek realistisch te vinden. Enkele wijkagenten gaven aan geen uitspraak te kunnen doen over het gemiddelde. Daarbij speelde een rol dat de tijdsbesteding van een wijkagent sterk afhankelijk is van het type dienst dat een wijkagent gevraagd wordt te draaien. Dit punt kwam expliciet naar voren toen de wijkagenten werd gevraagd hun tijdsbesteding voor 'een gemiddelde dienst' te beschrijven.

De resultaten van de focusgroepen zijn verwerkt in hoofdstuk 5 waarin de conclusies van het kwalitatieve onderzoek worden gepresenteerd.

3.3.3 *Groepsgesprek accountmanagers*

Tot slot heeft op 26 april een groepsgesprek plaatsgevonden met accountmanagers gebiedsgebonden politie van 5 deelnemende korpsen. In dit gesprek zijn de voorlopige resultaten van het tijdsbestedingonderzoek getoetst. De resultaten werden door de accountmanagers herkend. Vervolgens zijn de uitkomsten inhoudelijk besproken, waarbij de nadruk lag op het benoemen van factoren die bepalend zijn voor de tijdsbesteding van wijkagenten. De uitkomsten van dit groepsgesprek zijn verwerkt in het hoofdstuk waarin de resultaten van het kwalitatieve onderzoek worden beschreven.

3.4 *Methodologische beperkingen*

Er is gekozen voor zelfregistratie om het onderzoek uit te kunnen voeren onder een omvangrijke groep respondenten. Om betrouwbare uitspraken te kunnen doen over de tijdsbesteding van wijkagenten is het van belang gegevens van een groot aantal dienstverbanden bij de analyse te kunnen betrekken. De keuze voor zelfregistratie kent echter wel beperkingen ten aanzien van de betrouwbaarheid van de registraties. Hierbij gaat het om twee vragen:

- interpreteren de respondenten het registratieformulier eenduidig en
- registreren de respondenten op gelijke wijze?

3.4.1 *Interpretatieverschillen tussen respondenten*

De eerste beperking betreft mogelijke verschillen in interpretatie van het registratieformulier tussen de respondenten. Hierbij gaat het om de vraag of de respondenten dezelfde betekenis geven aan hun registratie. Verstaan wijkagenten hetzelfde onder werkzaamheden in, voor of niet voor de wijk?

Om deze beperking zoveel mogelijk te ondervangen is ervoor gekozen aan te sluiten bij gangbare omschrijving van hoofdprocessen in politiewerk. Daarnaast is in het

registratieformulier een expliciete toelichting opgenomen op de begrippen 'in de wijk', 'voor de wijk' en 'niet voor de wijk':

- o 'in de wijk' wil zeggen echt in de wijk en niet op het bureau
- o 'voor de wijk' wil zeggen niet in de wijk, maar wel voor de wijk, bijvoorbeeld op het bureau of voor activiteiten buiten de wijk die wel met het werk in de wijk samenhangen, zoals wijkoverleg
- o 'niet voor de wijk' wil zeggen alle tijd besteed aan werkzaamheden die niet specifiek voor de eigen wijk waren, zoals werkoverleg, overige overleggen, inzet voor reguliere noodhulpdiensten, vervanging van zieke collega's, of voor bijdrage aan ME of AE.

Daarnaast is een concept van het registratieformulier ter toetsing aan enkele wijkagenten voorgelegd. Doel van deze toets was na te gaan of de agenten het formulier eenduidig en begrijpelijk vonden. Deze toets heeft geleid tot lichte aanpassing en verduidelijking van het formulier. Na de start van het onderzoek is bovendien op basis van feedback van respondenten een verdere aanpassing in het registratieformulier doorgevoerd. Respondenten gaven aan niet goed raad te weten met de wijze waarop zij tijd voor korpsinterne activiteiten, zoals sportdagen, teamuitjes of werk voor de medezeggenschap. Deze feedback heeft geleid tot het opnemen van de aparte antwoordcategorie waar respondenten tijd voor korpsinterne werkzaamheden op konden voeren. Het opvoeren van deze extra vraag betekende overigens wel dat enkele tientallen registraties die tot dat moment waren ingediend, bij de analyse buiten beschouwing zijn gelaten.

Voorts hebben leden van het onderzoeksteam gedurende het onderzoek diensten meegedraaid in elk van de deelnemende korpsen. Hierbij hebben zij onder meer getoetst in hoeverre de interpretatie van het registratieformulier door de respondenten overeen kwam met de betekenis die het onderzoeksteam er aan gaf. Uit deze toets kwamen geen wezenlijk interpretatieverschillen naar voren.

3.4.2 *Verschillen in wijze van registreren*

De tweede beperking betreft mogelijke verschillen in de wijze van registreren tussen respondenten. Door de respondenten per dienst een email te sturen met een link naar het registratieformulier heeft het onderzoeksteam willen bereiken dat de agenten de registraties zo snel mogelijk na het einde van de desbetreffende dienst zouden indienen. Uit oogpunt van betrouwbaarheid is het wenselijk dat de respondenten hun tijdsbesteding zo kort mogelijk na het einde van iedere afzonderlijke activiteit zouden registreren. Respondenten ontvingen daarom bij de mail met de link naar het registratieformulier een PDF-bestand van het registratieformulier, waar zij gedurende hun dienst eventueel aantekeningen op konden maken. In de praktijk is dit voor de respondenten niet haalbaar gebleken en registreerden zij hun tijdsbesteding na afloop van de desbetreffende dienst. Uit de registraties blijkt dat een grote meerderheid van de respondenten hun tijd per dienst verdeeld over een beperkt aantal van de 15 antwoordmogelijkheden in de matrix. Bovendien heeft een meerderheid van de respondenten hun tijdsbesteding opgevoerd in afgeronde eenheden van kwartieren. Voor de betrouwbaarheid van de registraties betekent dit dat de registraties een redelijk gedetailleerd beeld geven van de tijdsbesteding van wijkagenten, maar dat bij de analyse van de resultaten van het tijdsbestedingonderzoek rekening dient te worden gehouden met een zekere onvermijdelijke onbetrouwbaarheidsmarge.

4 Resultaten kwantitatief onderzoek

Hieronder volgen de resultaten van het kwantitatief onderzoek naar de tijdsbesteding van wijkagenten. Deze resultaten zijn gebaseerd op de opgeschoonde dataset waarin 1.485 registraties van diensten van wijkagenten zijn betrokken.

4.1 Beschrijving dataset

Tabel 2 toont de verdeling van de respondenten en registraties over de deelnemende korpsen. De tabel vermeldt ook het aantal wijkagenten dat werkzaam is in de respectievelijke korpsen (ultimo 2008, gegevens Ministerie van BZK/PolBIS). De percentages hebben betrekking op het aandeel van het desbetreffende korps in het totaal van de onderzoekspopulatie. Uit de tabel blijkt dat een relatief zeer beperkt aantal respondenten uit korps Rotterdam-Rijnmond in de onderzoekspopulatie voorkomt. Dit is te verklaren door het late moment waarop korps Rotterdam-Rijnmond aansloot bij het onderzoek en door het feit dat een aantal respondenten uit Rotterdam-Rijnmond niet in staat was de link naar het internetregistratieformulier vanuit hun email te openen. Om te voorkomen dat een te beperkt aantal respondenten uit de grote korpsen (cluster 1) deel zou nemen aan het onderzoek, is naast de korpsen Utrecht en Rotterdam-Rijnmond ook het korps Midden en West Brabant bij het onderzoek betrokken.

Tabel 2: Verdeling respondenten en registraties over deelnemende korpsen

	<i>wijkagenten</i>		<i>respondenten</i>		<i>registraties</i>	
	<i>abs</i>	<i>rel</i>	<i>abs</i>	<i>rel</i>	<i>abs</i>	<i>rel</i>
Fryslân	68	5%	28	8%	105	7%
IJsselland	36	3%	15	4%	61	4%
Twente	77	6%	32	9%	124	8%
Flevoland	52	4%	17	5%	74	5%
Gelderland-Midden	66	5%	23	6%	92	6%
Utrecht	248	19%	54	15%	241	16%
Hollands Midden	91	7%	31	9%	122	8%
Rotterdam-Rijnmond	285	22%	19	5%	89	6%
Midden en West Brabant	191	14%	47	13%	213	14%
Brabant Zuid-Oost	157	12%	60	17%	268	18%
Limburg Noord	53	4%	28	8%	96	6%
Totaal	1.324	100%	354	100%	1.485	100%

Bij hun registratie voor deelname aan het onderzoek hebben de respondenten een aantal algemene vragen beantwoord. Hieronder volgt een nadere beschrijving van de dataset aan de hand van de antwoorden op deze algemene vragen.

Tabel 3: Beschrijving dataset

<i>Kenmerk</i>	<i>antwoordcategorie</i>	<i>% respondenten</i>
Geslacht	man	87,3%
	vrouw	12,7%
Leeftijd	jonger dan 30 jaar	3,4%
	30 tot 40 jaar	18,6%
	40 tot 50 jaar	33,3%
	50 tot 60 jaar	37,6%
	60 jaar of ouder	0,3%
	geen antwoord	6,8%
Rang	hoofdagent	2,8%
	brigadier	96,6%
	inspecteur	0,6%
Dienstjaren	minder dan 5 jaar	1,4%
	5 tot 10 jaar	8,2%
	10 tot 15 jaar	15,8%
	15 tot 20 jaar	10,2%
	20 tot 25 jaar	6,8%
	25 tot 30 jaar	16,7%
	30 jaar of meer	40,7%
	geen antwoord	0,3%
Dienstjaren als wijkagent	minder dan 5 jaar	40,7%
	5 tot 10 jaar	33,6%
	10 tot 15 jaar	15,5%
	15 jaar of meer	8,5%
	geen antwoord	1,7%
Omvang dienstverband	volledige baan (36 uur of meer)	86,7%
	parttime baan (32 tot 36 uur)	5,6%
	parttime baan (28 tot 32 uur)	3,7%
	parttime baan (24 tot 28 uur)	3,7%
	parttime baan (minder dan 24 uur)	0,3%
Omvang aanstelling wijkagent	volledig aangesteld als wijkagent	90,1%
	gedeeltelijk aangesteld als wijkagent	9,0%
	geen antwoord	0,8%
Teamgrootte in medewerkers	minder dan 20 medewerkers	5,1%
	20 tot 30 medewerkers	13,8%
	30 tot 40 medewerkers	17,2%
	40 tot 50 medewerkers	20,9%
	50 tot 60 medewerkers	15,8%
	60 tot 70 medewerkers	10,2%

	70 medewerkers of meer geen antwoord	16,7% 0,3%
Typering werkgebied	overwegend landelijk	38,1%
	overwegend stedelijk	34,7%
	sterk verstedelijkt	25,1%
	geen antwoord	2,0%
Typering wijk	achterstandswijk	19,5%
	geen achterstandswijk	78,5%
	geen antwoord	2,0%
Ruimte om werk zelf in te vullen	veel ruimte	20,6%
	redelijk veel ruimte	40,7%
	niet veel, maar ook niet weinig ruimte	23,2%
	redelijk weinig ruimte	12,4%
	weinig ruimte	2,8%
	geen antwoord	0,3%
Sturing op uitvoering werk	sterk	1,4%
	behoorlijk	11,3%
	gemiddeld	46,6%
	nauwelijks	37,6%
	niet	3,1%

4.2 Landelijk beeld tijdsbesteding wijkagenten

4.2.1 Uitsplitsing registraties

De opgeschoonde dataset bevat 1.485 registraties. Hierin zijn ook registraties opgenomen van diensten van wijkagenten die de desbetreffende dienst ziek waren of ziek naar huis zijn gegaan. Ook zijn er registraties van agenten die de desbetreffende dienst wel hebben gewerkt, maar in hun diensttijd een opleiding of IBT-training hebben gevolgd. Tot slot hebben een aantal registraties betrekking op diensten waarbij agenten deel hebben genomen aan interne korpsactiviteiten, zoals sportdagen, teamuitjes of werk voor de medezeggenschap. Al deze registraties zijn bij de analyse van de tijdsbesteding van wijkagenten buiten beschouwing gelaten. In de dataset resteren na aftrek van de diensten waarbij agenten ziek waren, een opleiding of IBT)-training volgden of deelnamen aan korpsinterne activiteiten, 1.269 registraties. Tabel 4 vat deze uitsplitsing nog eens samen.

Tabel 4: Uitsplitsing registraties

	<i>aantal registraties</i>	<i>%</i>
totaal registraties	1.485	100,0%
ziek of ziek naar huis	41	2,8%
opleiding of (IBT)-training	88	5,9%
interne korpsactiviteiten	87	5,9%
geanalyseerde registraties	1.269	85,5%

Voor de geanalyseerde diensten geldt dat de gemiddelde duur van een dienstverband (exclusief pauze) 508 minuten bedraagt, oftewel bijna 8,5 uur. Hierbij dient te worden opgemerkt dat sommige wijkagenten 8 uur per dienst werken en andere wijkagenten volgens een 9-uurs rooster werken. Van de tijdsbesteding die de wijkagenten hebben opgevoerd in 1.269 registraties, volgt hieronder een nadere analyse.

4.2.2 Resultaten tijdsbesteding

Tabel 5 toont de gemiddelde tijdsbesteding van wijkagenten op basis van 1.269 geregistreerde diensten. De tijd die wijkagenten hebben besteed aan de briefing is niet uitgesplitst omdat lastig aan te geven is wanneer de briefing voor of juist niet voor de wijk is. De tijd besteed aan operationeel politiewerk is verdeeld over de hoofdprocessen/activiteiten en toebedeeld aan activiteiten in de wijk, voor de wijk of niet voor de wijk.

Tabel 5: Tijdsbesteding wijkagenten

<i>tijd in minuten</i>	<i>in de wijk</i>	<i>voor de wijk</i>	<i>niet voor de wijk</i>	<i>totaal</i>	<i>%</i>
Briefing	-	-	-	16	3,1%
Intake	8	24	20	52	10,2%
netwerken met burgers en instellingen	49	65	13	127	25,0%
noodhulp en afhandeling incidenten	22	25	67	114	22,4%
toezicht en handhaving	66	33	38	137	26,9%
Opsporing	10	30	23	63	12,4%
Totaal				508	100%
	154	176	161		
%	30,4%	34,7%	31,7%		

Uit de resultaten in tabel 5 volgt dat:

- wijkagenten ongeveer tweederde (65,1%) van de totale gewerkte tijd besteden aan activiteiten in de wijk of voor de wijk
- wijkagenten ongeveer een derde (31,7%) van de totale gewerkte tijd besteden aan activiteiten die niet voor de wijk bestemd zijn

- wijkagenten grofweg een kwart van hun tijd besteden aan netwerken met burgers en instellingen (25,0%), een kwart aan toezicht en handhaving (26,9%) en nog eens een kwart aan noodhulp en de afhandeling van incidenten (22,4%)
- de tijdsbesteding van wijkagenten in of voor de wijk vooral gericht is op netwerken met burgers en instellingen (49 + 65 = 114 minuten per dienst) en op toezicht en handhaving (66 + 33 = 99 minuten per dienst)
- van de activiteiten die niet voor de wijk bestemd zijn, de meeste tijd gemoeid is met noodhulp (gemiddeld 67 minuten per dienst) en met toezicht en handhaving (38 minuten per dienst)
- de tijdsbesteding voor intake (10,2%) en opsporing (12,4%) beperkt is
- tijd besteed aan intake en opsporing vooral plaatsvindt 'voor de wijk' of 'niet voor de wijk'; het feit dat het politiebureau veelal niet in de wijk ligt is hiervoor een mogelijke verklaring.

4.2.3 Interpretatie resultaten tijdsbesteding

De gemiddelde wijkagent bestaat niet. De gemiddelde dienst evenmin. Dit is van groot belang voor een juiste interpretatie van de tijdsbesteding van wijkagenten. Zo geldt voor de tijd besteed aan de briefing dat de wijkagenten in slechts 756 van de 1.269 geregistreerde diensten aan de briefing deel hebben genomen. Als we alleen de diensten in beschouwing nemen waarbij een wijkagent aan de briefing deel heeft genomen, bedraagt de gemiddelde tijd besteed aan de briefing niet 16, maar ruim 27 minuten. Er is dus sprake van een grote spreiding tussen de tijd besteed voor de briefing. Dit geldt ook voor de tijd besteed aan operationeel politiewerk. Onderstaande tabel toont enkele statistische kengetallen voor de tijd besteed in de wijk, voor de wijk en niet voor de wijk.

Tabel 6: Statische kengetallen tijdsbesteding in, voor en niet voor de wijk

	<i>in de wijk</i>	<i>voor de wijk</i>	<i>niet voor de wijk</i>
Gemiddelde	154	176	161
standaarddeviatie (σ)	166	170	193
minimum	0	0	0
maximum	675	660	720

Uit tabel 6 blijkt dat de standaarddeviatie σ bij de tijd besteed in of voor de wijk ongeveer gelijk is aan het gemiddelde. Bij de tijd besteed niet voor de wijk ligt σ bijna een kwart boven dan het gemiddelde. De grote spreiding tussen de waarnemingen blijkt ook uit de bandbreedte waarbinnen de waarnemingen vallen: deze loopt uiteen van 0 minuten tot 720 minuten bij de tijd besteed niet voor de wijk. Voor het overgrote deel van de registraties geldt bovendien dat de respondenten hun tijd over slechts enkele van de vijftien antwoordcategorieën hebben verdeeld.

De sterke spreiding laat zich verklaren uit het sterk wisselende karakter van een dienst. Als een wijkagent een dag vol met vergaderingen heeft gepland met diverse partners, landt een groot deel van de gewerkte tijd in de rubriek 'netwerken met burgers en instellingen'. Net zo geldt dat als een wijkagent een hele dienst op de noodhulp is gepland, dit leidt tot een registratie waarbij het grootste deel of zelfs alle tijd in de rubriek noodhulp landt. Veelal blijkt deze tijd dan ook niet voor de eigen wijk te worden besteed.

Als bijlage bij dit rapport is een tabel opgenomen met statische kengetallen van alle antwoordcategorieën uit de tijdsbestedingmatrix. Hierbij is ook aangegeven bij welk percentage

van de registraties bij de desbetreffende antwoordcategorie de waarde '0 minuten' is aangegeven.

De sterke spreiding tussen de verschillende waarnemingen betekent dat de onderzoeksresultaten als een cijfermatig gemiddelde moeten worden gezien. Een gemiddelde dat in de dagelijkse praktijk van het werk van wijkagenten weinig betekenis heeft, omdat de gemiddelde dienst en de gemiddelde wijkagent niet bestaan. Er zal geen wijkagent zijn die op een dag de gemiddelde dienst draait die tabel 5 laat zien. De spreiding tussen de waarnemingen toont aan dat keuzes in de inzet van wijkagenten bepalend zijn voor de tijdsbesteding. Een wijkagent die op de noodhulp zit, kan niet tegelijkertijd netwerken met burgers. En een vergadering met partners op het stadhuis, betekent dat de wijkagent niet beschikbaar is voor toezicht en handhaving in de wijk.

4.2.4 Nadere analyse resultaten tijdsbesteding

Bij de start van hun deelname aan het tijdsbestedingonderzoek hebben de wijkagenten een aantal algemene vragen beantwoord met betrekking tot zichzelf, hun team en hun werkgebied. Op basis van deze variabelen en op basis van kenmerken van de registraties (dag van de week, starttijd dienst) kunnen nadere analyses worden gemaakt van de tijdsbesteding van specifieke subgroepen respondenten. Voor deze analyses geldt, net als voor de tijd besteed aan de briefing, dat sprake is van een grote spreiding rond het gemiddelde.

Tabel 7 toont de resultaten van deze analyse, waarbij gekozen is voor een uitsplitsing van tijd besteed in de wijk, voor de wijk en niet voor de wijk. Als bijlage bij dit rapport zijn voor de verschillende variabelen de volledige resultaten opgenomen, waarbij ook de scores per variabele op de verschillende hoofdprocessen in terug te lezen zijn. Omwille van de leesbaarheid beperken wij ons hier tot een presentatie van de resultaten in tabel 7.

Tabel 7: Analyse resultaten tijdsbesteding

	aantal registraties	In de wijk		voor de wijk		niet voor de wijk	
		aantal	procent	aantal	procent	aantal	procent
landelijk beeld	1.269	154	30%	176	35%	161	32%
Mannen	1.111	155	31%	177	35%	159	31%
Vrouwen	158	150	30%	169	34%	170	34%
jonger dan 49 jaar	646	161	32%	184	36%	150	29%
49 jaar of ouder	539	147	29%	164	32%	177	35%
minder dan 6 jaar wijkagent	578	158	31%	177	35%	157	31%
6 jaar of langer wijkagent	667	151	30%	177	35%	164	32%
teams kleiner dan 30 mw.	244	176	34%	164	32%	162	31%
teams kleiner dan 50 mw.	746	165	32%	173	34%	156	30%
teams van 50 of meer mw.	519	138	28%	180	36%	169	34%
overwegend landelijk	481	144	28%	164	32%	188	37%
overwegend verstedelijkt	441	149	29%	188	37%	155	31%
sterk verstedelijkt	325	179	35%	181	36%	127	25%

Achterstandswijken	247	154	30%	212	42%	126	25%
niet achterstandswijken	995	152	30%	169	33%	170	33%
(redelijk) veel ruimte	786	170	34%	183	36%	135	27%
(redelijk) weinig ruimte	189	115	23%	157	31%	223	44%
nauwelijks of geen sturing	514	156	31%	183	36%	149	30%
behoorlijke of sterke sturing	154	151	29%	162	31%	191	37%
diensten op werkdagen	1.144	157	31%	190	37%	145	29%
diensten in het weekend	125	134	26%	54	11%	306	60%
Dagdiensten	1.005	163	32%	203	40%	129	25%
nachtdiensten (start na 19:00)	264	123	25%	76	15%	282	57%
dagdiensten op werkdagen	936	166	32%	214	42%	115	22%

De uitsplitsingen in tabel 7 laten in meer of minder sterke mate afwijkingen zien ten opzichte van het landelijk beeld. Bij de interpretatie van deze afwijking is het van belang te onderkennen dat het aantal registraties in de uitsplitsingen veelal te klein is om te kunnen spreken van statistisch significante afwijkingen of van correlaties tussen een variabele en de tijdsbesteding van wijkagenten. De keuze voor dataverzameling door middel van zelfregistratie betekent bovendien een keuze voor een onderzoeksmethode die een zekere mate van onnauwkeurigheid in zich draagt. Hieronder beperken wij ons daarom tot een vrij algemene duiding van de resultaten van de analyse van de tijdsbesteding op de verschillende variabelen.

Allereerst valt op dat uitsplitsing naar geslacht, leeftijd of ervaring als wijkagent nauwelijks van invloed zijn op de tijdsbesteding van wijkagenten. Een zekere afwijking is zichtbaar bij de uitsplitsing van tijdsbesteding naar teamgrootte, mate van stedelijkheid en het karakter van de wijk (achterstandswijk of niet). Bij de teamgrootte valt op dat de kleinste teams meer tijd besteden in de wijk, terwijl de grotere teams juist meer tijd besteden voor de wijk. De verhouding tussen tijd besteed in en voor de wijk en tijd besteed niet voor de wijk blijft echter grofweg gelijk. Bij de mate van stedelijkheid valt op dat in overwegend landelijk gebied het percentage tijd dat niet voor de wijk wordt besteed aanzienlijk hoger ligt dan in sterk verstedelijk gebied, waar de tijdsbesteding in de wijk juist veel hoger uitvalt. Ook bij achterstandswijken valt op dat de tijd die wordt besteed in en vooral voor de wijk een stuk hoger ligt dan bij niet achterstandswijken. Het gemiddelde wijst erop dat tijd bij diensten in stedelijke gebieden en achterstandswijken net wat vaker 'in de wijk' of 'voor de wijk' wordt ingedeeld dan in andere gebieden.

Opvallend is de afwijking die de groep respondenten laat zien die weinig tot geen ruimte ervaart bij de invulling van het werk als wijkagent. Uit de registraties van deze groep respondenten blijkt dat zij aanzienlijk minder tijd besteden in en voor de wijk en juist meer tijd niet voor de wijk. Mogelijk hangt het ervaren gebrek aan ruimte bij de invulling van de functie van wijkagent bij deze groep samen met de geringe tijdsbesteding in of voor de eigen wijk. Een soortgelijk patroon is zichtbaar bij de groep respondenten die aangeeft behoorlijke of sterke sturing op de uitvoering van het werk als wijkagent te ervaren. Bij de interpretatie van deze resultaten past evenwel terughoudendheid omdat het, zowel bij de vraag over ervaren ruimte als ervaren sturing, gaat om beperkt aantal registraties.

Een laatste opvallend patroon toont de uitsnede van de registraties naar soort dag (doordeweeks of in het weekeind) en het soort dienst (dag- of nachtdienst). Hierbij valt op dat

wijkagenten in weekeind- en nachtdiensten een opvallend groter deel van hun tijd besteden aan werkzaamheden die niet voor de eigen wijk zijn. Deze tijd wordt vooral besteed aan inzet in de noodhulp en ten behoeve van toezicht en handhaving (zie ook het tabellenboek in de bijlagen bij dit rapport). Andersom geldt dat bij de bijna duizend registraties van doordeweekse dagdiensten juist een groot deel van de tijd aangewend wordt in of voor de eigen wijk. Dit patroon lijkt erop te duiden dat wijkagenten juist in nachtdiensten en in het weekeind in worden gezet om capaciteitsproblemen in de noodhulp en bij toezicht en handhaving buiten de eigen wijk op te vangen. Dit beeld wordt bevestigd door de gesprekken in de focusgroepen, zoals in het volgende hoofdstuk wordt beschreven.

4.2.5 Analyse resultaten per korps

Het tijdsbestedingonderzoek is uitgevoerd in 11 van de 25 regionale politiekorpsen. Onderstaande tabel toont – geanonimiseerd – de scores per korps op de tijdsbesteding voor de briefing, interne korpsactiviteiten en tijd besteed in de wijk, voor de wijk en niet voor de wijk.

Tabel 8: Tijdsbesteding in, voor en niet voor de wijk per korps

<i>korps</i>	<i>in + voor de wijk</i>	<i>briefing</i>	<i>in de wijk</i>	<i>voor de wijk</i>	<i>niet voor de wijk</i>
Nederland	65%	3%	30%	35%	32%
A	90%	4%	51%	39%	6%
B	75%	2%	32%	43%	22%
C	73%	4%	31%	42%	23%
D	69%	3%	42%	28%	28%
E	69%	4%	35%	35%	27%
F	67%	3%	32%	36%	29%
G	67%	3%	26%	41%	31%
H	63%	3%	26%	36%	35%
I	58%	4%	26%	32%	38%
J	53%	5%	30%	23%	42%
K	50%	2%	22%	28%	48%

De korpsen zijn gerangschikt op het percentage tijd dat wordt besteed in de wijk of voor de wijk. We zien dat één korps meer dan 80% van de tijd besteed in of voor de wijk. Navraag op deze scores leert dat deze hoge scores voor tijd besteed in of voor de wijk samenhangen met een expliciete keuze om wijkagenten vrij te roosteren van elk vorm van ander politiewerk. Uit tabel 8 blijkt dat de tijdsbesteding van wijkagenten per korps verschilt. Hierbij geldt echter dat deze resultaten gebaseerd zijn op een beperkt aantal registraties per korps, waardoor geen statistisch verband kan worden aangetoond. Uit de resultaten in tabel 8 komt wel een beeld naar voren dat de korpsen grofweg het landelijke beeld (een derde in, een derde voor en een derde niet voor de wijk) volgen.

4.3 Administratieve lastendruk

Na het verdelen van de gewerkte tijd over de hoofdprocessen, is de respondenten gevraagd aan te geven hoeveel tijd zij de desbetreffende dienst hadden besteed aan de administratieve afwerking van hun politiewerk. Daarnaast is gevraagd hoeveel van deze tijd zij hebben besteed aan administratieve afwerking van politiewerk ten behoeve van de eigen wijk. Wijkagenten besteden per dienst gemiddeld 192 minuten aan de administratieve afwerking van hun politiewerk. Daarvan is 2 uur voor administratieve afwerking van politiewerk voor de eigen wijk. Daaruit volgt dat wijkagenten per dienst gemiddeld ruim een uur besteden aan de administratieve afwerking van politiewerk dat geen betrekking heeft op de eigen wijk. Het betreft hierbij onder meer het afmuteren van werkzaamheden die wijkagenten hebben verricht in noodhulp of toezicht- en handhavingdiensten die niet plaatsvonden binnen de eigen wijk.

Tabel9: Tijd besteed aan administratieve afwerking politiewerk

	<i>totaal tijd t.b.v. administratieve afwerking</i>	<i>tijd t.b.v. administratieve afwerking voor eigen wijk</i>
< 60 minuten	10,3%	32,7%
60 tot 120 minuten	20,2%	20,6%
120 tot 180 minuten	18,7%	12,1%
180 tot 240 minuten	13,1%	8,8%
240 tot 300 minuten	8,4%	4,4%
300 tot 360 minuten	7,1%	4,3%
360 tot 420 minuten	5,4%	2,8%
420 tot 480 minuten	4,3%	1,6%
480 minuten of meer	5,6%	2,4%
geen antwoord	6,9%	10,4%
totaal	100,0%	100,0%
gemiddeld tijdsbesteding per dienst in minuten	192	120
gemiddelde duur dienst in minuten	492	492
% tijd besteed aan administratieve afwerking	39,1%	24,4%

5 Resultaten kwalitatief onderzoek

5.1 Inleiding

In dit kwalitatieve deel beschrijven wij de beelden die zijn ontstaan na de vele gesprekken met wijkagenten, individueel en in de focusgroepen. De thema's die in de volgende paragrafen zijn beschreven, zijn niet expliciet onderwerp van onderzoek geweest. Het zijn de thema's die in alle focusgroepen naar voren kwamen en door wijkagenten als relevant zijn benoemd.

Voor het kwalitatieve deel van het onderzoek bestaat de populatie uit een aantal groepen respondenten:

- o allereerst de ruim 30 wijkagenten die hebben deelgenomen aan de focusgroepen
- o daarnaast de 10 wijkagenten met wie een volledige dienst is meegelopen door een onderzoeker en met wie gedurende dat meelopen uitvoerig van gedachten is gewisseld over de functie van wijkagent. In veel gevallen zijn daar ook directe collega's van deze wijkagenten bij betrokken
- o tot slot de focusgroep met een aantal accountmanagers van de deelnemende korpsen

Met deze respondenten is systematisch over een aantal thema's gesproken. Naast algemene aspecten van politiewerk en wijkagentenwerk is sterk ingezoomd op thema's als sturing op het werk van wijkagenten, de administratieve taken voor een wijkagent en de achtergronden bij de uitkomsten van het kwantitatieve deel van het onderzoek.

5.2 De gemiddelde wijkagent bestaat niet

De uitkomst van het kwantitatieve onderzoek laat zien dat de gemiddelde wijkagent 65,1% van de tijd besteed aan wijkgerelateerd werken. Dat wil aan de ene kant zeggen dat de norm uit het RGP niet algemeen wordt gehaald. Tegelijkertijd is de situatie niet zo somber als sommige andere onderzoeken lijken aan te geven.

Uit de focusgroepen werd ons echter duidelijk dat de 'gemiddelde wijkagent' niet bestaat en dat er grote verschillen zijn tussen individuele wijkagenten. Er zijn wijkagenten die goed in staat zijn om hun werk als wijkagent af te bakenen en niet te laten verstoren door andere taken. In een aantal gevallen werkt hieraan mee dat binnen een korps expliciet is gekozen voor een zekere mate van vrijstelling van wijkagenten voor niet-wijkgerelateerd werk. Maar ook in korpsen waar dit niet zo is bestaan er (grote) verschillen tussen wijkagenten. Er zijn veel wijkagenten bij wie er sprake is van forse druk op het nog zinvol wijkagent kunnen zijn. Dat zijn de dienders die zich "het afvoerputje" van het wijkteam noemen en dat vertaalt zich in er niet kunnen zijn voor partners ("de ontwijkagent").

Deze diversiteit in de wijze waarop wijkagenten hun eigen werk uitvoeren en positioneren maakt duidelijk dat het eenduidige kader (het RGP) voor hun werk bij de wijkagenten onvoldoende duidelijk is; er wordt slechts heel beperkt aan het RGP als norm gerefereerd.

5.3 Bezorgdheid en optimisme over ontwikkelingen

Wijkagenten hebben uiteenlopende opvattingen over de ontwikkeling van de Nederlandse politie in het algemeen en over de functie van wijkagent.

Positief wordt gevonden dat korpsen in toenemende mate samenwerken en het feit dat de politie een duidelijke visie op het werk ontwikkelt. Ook pakken netwerkpartners in toenemende mate hun verantwoordelijkheid op, zodat de politie zich kan richten op kerntaken. Voor wat betreft de eigen functie zien de wijkagenten de waardering en de positionering voor de functie groeien.

De meerderheid van de wijkagenten ziet echter vooral negatieve ontwikkelingen, onder meer de toegenomen focus op targets, de invloed van bezuinigingen en de blijvende personeelskrapte van de korpsen waardoor de taakuitvoering onder druk komt te staan. Het gevolg hiervan is dat de politie verder van de burger komt af te staan en minder herkenbaar wordt in de samenleving. De wijkagenten zien dat er van veel kanten druk op de wijkagentfunctie staat. Enerzijds doordat andere taken – noodhulp en toezichts- en handhavingstaken bijvoorbeeld – met capaciteitstekorten te maken hebben en anderzijds omdat de administratie veel tijd vraagt die niet aan het eigenlijke wijkagentenwerk kan worden besteed.

5.4 Beoordeling van de wijkagent

"Als wijkagent kun je goed je werk doen als je weet wat er in de wijk speelt. Dat kan niet als de wijken te groot zijn. Het heeft geen zin om zomaar extra wijkagenten aan te stellen, daar heb je niets aan. Die moeten eerst een netwerk aanleggen."

"Het is een prachtfunctie met een hoge mate van zelfstandigheid. Het werk van een wijkagent is niet te meten, doe het dan ook niet."

"Ik doe het goed als er geen gedoe is in mijn wijk en ik ook niet van mijn chef hoor dat er problemen in mijn wijk zijn"

respondenten

De meeste wijkagenten konden niet aangeven op welke manier zij als wijkagent werden beoordeeld of beoordeeld zouden worden. Er bestaan geen eenduidige normen die uitwijzen of een wijkagent goed functioneert of niet. De 80:20 norm uit het RGP wordt in elk geval niet gezien als relevante kwaliteitsnorm, hooguit als relevante indicator voor de tijdsbesteding. Maar als het gaat om de resultaten van het eigen werk, dan vinden wijkagenten dat zij het goed gedaan hebben als er "geen gedoe is in de wijk" of als zij "niet verrast worden door incidenten". De meeste wijkagenten bleven echter het antwoord op deze vraag schuldig. Hieruit blijkt dat er richting de wijkagenten kennelijk onvoldoende vertaling heeft plaatsgevonden van de normen van het RGP en dat het zowel voor de wijkagenten, als voor hun leidinggevendenden, niet duidelijk is hoe het wijkagentenwerk nu eigenlijk moet worden beoordeeld.

5.5 Verschil tussen papier en praktijk

"Wijkagenten worden op een voetstuk geplaatst, maar in praktijk: alle shit wordt over de schutting gegooid. En je kunt het niet teruggooien, want je krijgt dat van de mensen in de wijk terug."

"Wij zijn de stopverf van de organisatie, we vullen gaten."

"Noodhulp, ziekte bij andere onderdelen, etc gaan nog altijd voor het eigen werk."

Op papier heb ik een mooie functie, de praktijk is anders."

"Het plannen van een wijkagent op een andere plek doet geen pijn. De organisatie voelt het niet als je niet in de wijk bent. Er is een afspraak over je tijdsbesteding, maar voordat de inkt droog is, is er al weer wat gebeurd waardoor de afspraak met voeten getreden wordt."

respondenten

De wijkagenten zien een verschil tussen de papieren werkelijkheid van het werk van wijkagenten en de dagelijkse praktijk. In alle korpsen wordt uitgesproken dat wijkgericht werken prioriteit heeft en dat de wijkagent zijn taak in de wijk naar behoren moet kunnen uitvoeren. Maar in de praktijk worden wijkagenten nogal eens geconfronteerd met activiteiten die een hogere prioriteit krijgen dan hun eigen werk. Het zijn de roosterproblemen in de korpsen die er voor zorgen dat wijkagenten min of meer structureel meedraaien in de noodhulp of met andere taken. Hun functie is belangrijk, maar niet urgent. En dat betekent dat urgente taken vaak het wijkagentenwerk doorkruisen. Dit betekent dat wijkagenten zich niet aan afspraken kunnen houden in de buurt (zoals aanwezig zijn bij overleggen, contacten onderhouden, huisbezoeken) omdat zij onverwacht elders moeten inspringen.

De reden dat wijkagenten dit doen heeft in een aantal gevallen met onderlinge loyaliteit te maken: wijkagenten zien andere onderdelen van het korps worstelen met een te krappe bezetting en willen hun collega's niet laten vallen. Daarom springen zij in en vullen de gaten die zij elders in het korps zien, om hun collega's die onder zware druk staan te ontlasten.

Een andere belangrijke reden is dat wijkagenten goed opgeleid zijn en voor heel veel andere taken inzetbaar zijn. Wijkagenten kunnen op veel plekken invallen, maar niemand kan invallen voor de wijkagent. Er is daarom veel vraag vanuit andere korpsonderdelen, maar weinig aanbod terug.

Wijkagenten merken op dat de als er elders in het korps tekorten zijn, het simpel is om uit het bestand aan wijkagenten te putten: de wijkagent is voor veel andere taken ook gekwalificeerd. Maar tekorten bij wijkagenten worden maar zelden aangevuld vanuit het korps. Het netwerkarakter van de wijkagentfunctie maakt dit ook lastig, maar dat neemt niet weg dat wijkagenten nogal eens het gevoel hebben dat de solidariteit in het korps nogal eenzijdig is.

Korpsen ervaren echter toch de druk om goed te scoren in relatie tot de 80/20 norm van het RGP. Een respondent gaf in de focusgroep aan dat er, sinds de start van het onderzoek, veel meer diensten vrij worden gegeven voor wijkagentenwerk. Talrijk zijn de verhalen van wijkagenten die een toezicht- of horecadienst moeten draaien buiten de eigen wijk, maar te horen krijgen dat als zij op de weg naar het uitgaanscentrum toch door de wijk kunnen fietsen, want "dan is het ook wijkagentenwerk". Datzelfde geldt voor noodhulpdiensten: een noodhulpdienst voor meerdere wijken wordt ingezet moet toch als wijkgerelateerd worden beschouwd omdat de noodhulp ook "in de eigen wijk kan worden verleend".

5.6 Sturing en autonomie

*"De wijkagent weet wat er moet gebeuren en geeft de info over aan de chef. Elke buurtagent weet wat er moet gebeuren. De chef is vaak niet aanwezig."
"Ik stuur mezelf, de taken spreken voor zich"*

respondenten

Wijkagenten ervaren niet heel veel sturing op hun werkzaamheden. De sturing die zij ervaren heeft te maken met de prioriteiten van het korps of beleidsmatige prioriteiten uit het overleg met de netwerkpartners. Een deel van de sturing heeft te maken met bonnenquota. De wijkagenten overleggen periodiek met hun leidinggevende over de stand van zaken in de wijk en dan wordt op een aantal punten bijgestuurd. Tegelijkertijd zegt een deel van de wijkagenten: wij sturen de teamchef, want hij weet in het geheel niet wat er speelt in de wijk.

Wijkagenten geven aan dat autonomie noodzakelijk is hun werk. Zij hebben het nodig om zelf hun tijd te kunnen indelen en zo te kunnen reageren op de vraag uit de wijk. Dat verhoogt de zichtbaarheid van de wijkagent op de plekken waar dat echt nodig is en maakt dat zij invulling kunnen geven aan de regierol in de wijk.

5.7 Administratief werk

*"Administratie hoort er bij. Wie schrijft die blijft."
"Administratie kost tijd en dat gaat ten koste van de straat."
"BVH staat voor Bijzonder Vervelende Handelingen."*

respondenten

Alle wijkagenten ervaren grote negatieve tijdsdruk van het administratieve werk dat zij moeten uitoefenen. Verrassend genoeg was het niet eens de inhoud van het werk dat als problematisch werd ervaren, maar vooral de inefficiency ervan. De grootste klacht betrof – niet verrassend – het werken met BVH. Dit systeem wordt alom als inefficiënt, tijdrovend en onvoldoende hanteerbaar voor het wijkagentenwerk beschouwd. Punten van kritiek zijn:

- Het is tijdrovend om informatie in BVH op te slaan.
- Het is vrijwel onmogelijk om historische informatie die nodig is voor het werk weer uit BVH te halen.

Maar BVH is niet het enige waar wijkagenten tegenaan lopen. Andere oorzaken voor de hoge administratieve druk zijn:

- De noodzaak om meerdere systemen in te vullen met dezelfde informatie (zowel BVH als justitiesystemen);
- De grote hoeveelheid te beantwoorden emails;
- De gebrekkige beantwoording van vragen elders in het korps, waardoor zaken op het bordje van de wijkagent terecht komen die daar eigenlijk niet horen.

Doordat wijkagenten nogal eens worden ingezet voor noodhulpactiviteiten of opsporingsactiviteiten, betekent dit dat zij ook de administratieve lasten die hiermee samenhangen op hun bordje hebben liggen. De administratieve werkdruk wordt dus nogal eens extra verhoogd door de afhandeling van de niet-wijkgerelateerde werkzaamheden die zij verrichten.

Als gevolg van deze administratieve druk constateerden wij een tweetal verontrustende ontwikkelingen:

- Een afname van de informatie die wordt geregistreerd. Wijkagenten beperken zich in toenemende mate tot de verplichte mutaties, maar voeren overige relevante informatie

uit de wijk steeds minder in, omdat dit teveel tijd kost. Hierdoor komt op lange termijn het concept van informatiegestuurde politie onder druk te staan.

- Wijkagenten kunnen hun diensten minder goed voorbereiden omdat het selecteren van informatie uit de systemen voor hun wijk bijzonder ingewikkeld is en teveel tijd kost. Zij gaan in toenemende mate op pad zonder op de hoogte zijn van recente ontwikkelingen in de wijk en dreigen daardoor achter de feiten aan te lopen.

De wijkagenten zien professionalisering van de ondersteunende diensten als belangrijke verbeterpunten bij het terugdringen van de administratieve druk. Ondersteuners kunnen de mutaties voor de wijkagent voorbereiden zodat de wijkagent zelf alleen een paar kernpunten hoeft in te voeren. Daarnaast kunnen ondersteuners een selectie van relevante informatie voor de wijkagent maken zodat de wijkagent voorbereid aan het werk kan gaan. Tot slot kunnen goede ondersteuners onderscheid maken tussen werkzaamheden die per se door de wijkagent moeten worden uitgevoerd of die door anderen kunnen worden opgepakt.

Bijlage 1: Statische kengetallen

Tabel 10: Statische kengetallen resultaten tijdsbestedingonderzoek

	Intake			netwerken			noodhulp			toezicht en handhaving			opsporing		
	in de wijk	voor de wijk	niet voor de wijk	in de wijk	voor de wijk	niet voor de wijk	in de wijk	voor de wijk	niet voor de wijk	in de wijk	voor de wijk	niet voor de wijk	in de wijk	voor de wijk	niet voor de wijk
gemiddelde	7,8	23,6	20,3	48,8	64,7	13,2	21,7	25,1	67,1	66,3	32,6	37,7	9,9	30,5	22,5
standaarddeviatie (σ)	35,2	63,0	76,6	86,3	106,7	50,4	73,6	71,3	144,9	103,8	77,1	107,6	39,6	84,4	80,5
minimum	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
maximum	510	570	629	585	570	540	615	540	600	610	525	660	490	660	720
% registraties met waarde '0'	91%	79%	87%	61%	56%	88%	84%	81%	74%	56%	75%	80%	88%	78%	85%

Bijlage 2: Tabellenboek

Landelijk beeld

Landelijk beeld

1.269 reg.

<i>tijd in minuten</i>	in de wijk	voor de wijk	niet voor de wijk		totaal	%
Briefing	-	-	-		16	3%
Intake	8	24	20		52	10%
netwerken met burgers en instellingen	49	65	13		127	25%
noodhulp en afhandeling incidenten	22	25	67		114	22%
toezicht en handhaving	66	33	38		137	27%
Opsporing	10	30	23		63	12%
totale tijd in minuten	154	176	161		508	
als percentage van het totaal aantal minuten	30%	35%	32%			

Geslacht

Tijdsbesteding van mannelijke wijkagenten

1.111 reg.

<i>tijd in minuten</i>	in de wijk	voor de wijk	niet voor de wijk		totaal	%
briefing	-	-	-		16	3%
intake	8	23	22		53	10%
netwerken met burgers en instellingen	49	64	13		126	25%
noodhulp en afhandeling incidenten	21	25	68		114	23%
toezicht en handhaving	67	33	36		135	27%
opsporing	10	32	22		63	12%
totale tijd in minuten	155	177	159		508	
als percentage van het totaal aantal minuten	31%	35%	31%			

Tijdsbesteding van vrouwelijke wijkagenten

158 reg.

<i>tijd in minuten</i>	in de wijk	voor de wijk	niet voor de wijk		totaal	%
briefing	-	-	-		16	3%
intake	5	26	11		41	8%
netwerken met burgers en instellingen	46	69	15		130	26%
noodhulp en afhandeling incidenten	25	23	63		110	22%
toezicht en handhaving	63	31	52		146	29%
opsporing	11	21	29		61	12%
totale tijd in minuten	150	169	170		505	
als percentage van het totaal aantal minuten	30%	34%	34%			

Leeftijd

Tijdsbesteding van wijkagenten jonger dan 49 jaar

646 reg.

<i>tijd in minuten</i>	in de wijk	voor de wijk	niet voor de wijk		totaal	%
briefing	-	-	-		16	3%
intake	6	22	14		42	8%
netwerken met burgers en instellingen	46	66	13		125	24%
noodhulp en afhandeling incidenten	23	28	58		109	21%
toezicht en handhaving	77	39	43		159	31%
opsporing	10	29	22		61	12%
totale tijd in minuten	161	184	150		511	
als percentage van het totaal aantal minuten	32%	36%	29%			

Tijdsbesteding van wijkagenten van 49 jaar of ouder

539 reg.

<i>tijd in minuten</i>	in de wijk	voor de wijk	niet voor de wijk		totaal	%
briefing	-	-	-		17	3%
intake	8	24	28		60	12%
netwerken met burgers en instellingen	52	63	13		127	25%
noodhulp en afhandeling incidenten	20	20	78		118	23%
toezicht en handhaving	58	27	34		119	23%
opsporing	10	31	24		65	13%
totale tijd in minuten	147	164	177		505	
als percentage van het totaal aantal minuten	29%	32%	35%			

Ervaring als wijkagent

Tijdsbesteding wijkagenten met minder dan 6 jaar ervaring als wijkagent

578 reg.

<i>tijd in minuten</i>	in de wijk	voor de wijk	niet voor de wijk		totaal	%
briefing	-	-	-		16	3%
intake	7	24	15		45	9%
netwerken met burgers en instellingen	45	68	15		128	25%
noodhulp en afhandeling incidenten	19	24	67		111	22%
toezicht en handhaving	75	30	44		148	29%
opsporing	12	32	16		60	12%
totale tijd in minuten	158	177	157		507	
als percentage van het totaal aantal minuten	31%	35%	31%			

Tijdsbesteding wijkagenten met 6 of meer jaar ervaring als wijkagent

667 reg.

<i>tijd in minuten</i>	in de wijk	voor de wijk	niet voor de wijk		totaal	%
briefing	-	-	-		17	3%
intake	9	24	25		58	11%
netwerken met burgers en instellingen	50	63	12		125	25%
noodhulp en afhandeling incidenten	24	25	66		115	23%
toezicht en handhaving	60	35	32		127	25%
opsporing	8	30	29		67	13%
totale tijd in minuten	151	177	164		508	
als percentage van het totaal aantal minuten	30%	35%	32%			

Teamgrootte

Tijdsbesteding van wijkagenten in teams kleiner dan 30 medewerkers

244 reg.

<i>tijd in minuten</i>	in de wijk	voor de wijk	niet voor de wijk	totaal	%
briefing	-	-	-	17	3%
intake	12	28	31	71	14%
netwerken met burgers en instellingen	53	48	6	107	21%
noodhulp en afhandeling incidenten	23	26	73	122	23%
toezicht en handhaving	80	33	28	140	27%
opsporing	9	30	24	63	12%
totale tijd in minuten	176	164	162	520	
als percentage van het totaal aantal minuten	34%	32%	31%		

Tijdsbesteding van wijkagenten in teams kleiner dan 50 medewerkers

746 reg.

<i>tijd in minuten</i>	in de wijk	voor de wijk	niet voor de wijk	totaal	%
briefing	-	-	-	17	3%
intake	9	22	20	50	10%
netwerken met burgers en instellingen	49	65	13	126	25%
noodhulp en afhandeling incidenten	23	24	69	116	23%
toezicht en handhaving	74	31	33	138	27%
opsporing	10	32	22	64	12%
totale tijd in minuten	165	173	156	512	
als percentage van het totaal aantal minuten	32%	34%	30%		

Tijdsbesteding van wijkagenten in teams van 50 of meer medewerkers

519 reg.

<i>tijd in minuten</i>	in de wijk	voor de wijk	niet voor de wijk	totaal	%
briefing	-	-	-	15	3%
intake	6	26	21	53	11%
netwerken met burgers en instellingen	49	64	14	127	25%
noodhulp en afhandeling incidenten	19	26	65	111	22%
toezicht en handhaving	55	36	45	135	27%
opsporing	10	29	24	62	12%
totale tijd in minuten	138	180	169	503	
als percentage van het totaal aantal minuten	28%	36%	34%		

Stedelijkheid

Tijdsbesteding van wijkagenten in overwegend landelijk gebied

481 reg.

<i>tijd in minuten</i>	in de wijk	voor de wijk	niet voor de wijk		totaal	%
briefing	-	-	-		15	3%
intake	10	25	27		62	12%
netwerken met burgers en instellingen	42	57	15		114	22%
noodhulp en afhandeling incidenten	18	23	80		121	24%
toezicht en handhaving	65	25	38		128	25%
opsporing	10	33	27		70	14%
totale tijd in minuten	144	164	188		510	
als percentage van het totaal aantal minuten	28%	32%	37%			

Tijdsbesteding van wijkagenten in overwegend stedelijk gebied

441 reg.

<i>tijd in minuten</i>	in de wijk	voor de wijk	niet voor de wijk		totaal	%
briefing	-	-	-		17	3%
intake	8	27	23		58	11%
netwerken met burgers en instellingen	51	69	14		134	26%
noodhulp en afhandeling incidenten	20	23	55		98	19%
toezicht en handhaving	58	38	38		134	26%
opsporing	12	30	26		68	13%
totale tijd in minuten	149	188	155		508	
als percentage van het totaal aantal minuten	29%	37%	31%			

Tijdsbesteding van wijkagenten in sterk verstedelijkt gebied

325 reg.

<i>tijd in minuten</i>	in de wijk	voor de wijk	niet voor de wijk		totaal	%
briefing	-	-	-		17	3%
intake	5	18	7		30	6%
netwerken met burgers en instellingen	59	69	9		137	27%
noodhulp en afhandeling incidenten	29	32	64		125	25%
toezicht en handhaving	78	34	37		149	30%
opsporing	8	28	10		45	9%
totale tijd in minuten	179	181	127		504	
als percentage van het totaal aantal minuten	35%	36%	25%			

Achterstandswijken

Tijdsbesteding van wijkagenten in achterstandswijken

247 reg.

<i>tijd in minuten</i>	in de wijk	voor de wijk	niet voor de wijk		totaal	%
briefing	-	-	-		17	3%
intake	6	23	11		40	8%
netwerken met burgers en instellingen	50	71	10		132	26%
noodhulp en afhandeling incidenten	14	27	43		84	17%
toezicht en handhaving	74	51	43		167	33%
opsporing	10	40	19		69	14%
totale tijd in minuten	154	212	126		509	
als percentage van het totaal aantal minuten	30%	42%	25%			

Tijdsbesteding van wijkagenten in niet achterstandswijken

995 reg.

<i>tijd in minuten</i>	in de wijk	voor de wijk	niet voor de wijk		totaal	%
briefing	-	-	-		16	3%
intake	8	24	22		55	11%
netwerken met burgers en instellingen	48	64	14		126	25%
noodhulp en afhandeling incidenten	23	24	73		120	24%
toezicht en handhaving	63	29	37		129	25%
opsporing	9	29	23		61	12%
totale tijd in minuten	152	169	170		507	
als percentage van het totaal aantal minuten	30%	33%	33%			

Ruimte bij invulling werk

Tijdsbesteding van wijkagenten met (redelijk) veel ruimte om hun werk zelf in te vullen

786 reg.

<i>tijd in minuten</i>	in de wijk	voor de wijk	niet voor de wijk		totaal	%
briefing	-	-	-		16	3%
intake	8	25	14		47	9%
netwerken met burgers en instellingen	53	68	14		135	27%
noodhulp en afhandeling incidenten	23	28	59		109	22%
toezicht en handhaving	75	34	31		141	28%
opsporing	11	28	17		56	11%
totale tijd in minuten	170	183	135		504	
als percentage van het totaal aantal minuten	34%	36%	27%			

Tijdsbesteding van wijkagenten met (redelijk) weinig ruimte om hun werk zelf in te vullen

189 reg.

<i>tijd in minuten</i>	in de wijk	voor de wijk	niet voor de wijk		totaal	%
briefing	-	-	-		16	3%
intake	8	14	34		56	11%
netwerken met burgers en instellingen	41	49	9		99	19%
noodhulp en afhandeling incidenten	15	18	94		126	25%
toezicht en handhaving	42	32	38		113	22%
opsporing	10	44	47		101	20%
totale tijd in minuten	115	157	223		511	
als percentage van het totaal aantal minuten	23%	31%	44%			

Sturing op de uitvoering van het werk

Tijdsbesteding van wijkagenten die nauwelijks of geen sturing in hun werk ervaren

514 reg.

<i>tijd in minuten</i>	in de wijk	voor de wijk	niet voor de wijk		totaal	%
briefing	-	-	-		16	3%
intake	6	19	19		45	9%
netwerken met burgers en instellingen	50	68	15		132	26%
noodhulp en afhandeling incidenten	21	28	62		111	22%
toezicht en handhaving	67	38	30		135	27%
opsporing	11	31	23		65	13%
totale tijd in minuten	156	183	149		503	
als percentage van het totaal aantal minuten	31%	36%	30%			

Tijdsbesteding van wijkagenten die (behoorlijke) sturing in hun werk ervaren

154 reg.

<i>tijd in minuten</i>	in de wijk	voor de wijk	niet voor de wijk		totaal	%
briefing	-	-	-		18	3%
intake	8	26	16		49	9%
netwerken met burgers en instellingen	50	58	18		126	24%
noodhulp en afhandeling incidenten	16	17	58		92	18%
toezicht en handhaving	70	29	50		148	28%
opsporing	7	33	49		89	17%
totale tijd in minuten	151	162	191		522	
als percentage van het totaal aantal minuten	29%	31%	37%			

Dag-, nacht- en weekeinddiensten

Tijdsbesteding van wijkagenten in dagdiensten

1.144 reg.

<i>tijd in minuten</i>	in de wijk	voor de wijk	niet voor de wijk		totaal	%
briefing	-	-	-		17	3%
intake	9	26	21		55	11%
netwerken met burgers en instellingen	53	71	14		138	27%
noodhulp en afhandeling incidenten	21	26	57		104	21%
toezicht en handhaving	64	34	31		129	25%
opsporing	10	33	23		66	13%
totale tijd in minuten	157	190	145		508	
als percentage van het totaal aantal minuten	31%	37%	29%			

Tijdsbesteding van wijkagenten in nachtdiensten

125 reg.

<i>tijd in minuten</i>	in de wijk	voor de wijk	niet voor de wijk		totaal	%
briefing	-	-	-		13	3%
intake	1	5	16		22	4%
netwerken met burgers en instellingen	7	12	7		26	5%
noodhulp en afhandeling incidenten	30	14	157		201	40%
toezicht en handhaving	90	15	103		208	41%
opsporing	6	8	22		36	7%
totale tijd in minuten	134	54	306		506	
als percentage van het totaal aantal minuten	26%	11%	60%			

Tijdsbesteding van wijkagenten op doordeweekse dagen

1.005 reg.

<i>tijd in minuten</i>	in de wijk	voor de wijk	niet voor de wijk		totaal	%
briefing	-	-	-		17	3%
intake	9	27	20		56	11%
netwerken met burgers en instellingen	58	77	15		150	29%
noodhulp en afhandeling incidenten	20	28	43		91	18%
toezicht en handhaving	66	34	28		128	25%
opsporing	10	36	23		69	13%
totale tijd in minuten	163	203	129		512	
als percentage van het totaal aantal minuten	32%	40%	25%			

Tijdsbesteding van wijkagenten op weekeinddagen

264 reg.

<i>tijd in minuten</i>	in de wijk	voor de wijk	niet voor de wijk		totaal	%
briefing	-	-	-		11	2%
intake	4	9	20		33	7%
netwerken met burgers en instellingen	15	19	5		39	8%
noodhulp en afhandeling incidenten	28	13	158		200	41%
toezicht en handhaving	68	26	76		170	35%
opsporing	8	10	22		39	8%
totale tijd in minuten	123	76	282		492	
als percentage van het totaal aantal minuten	25%	15%	57%			

Tijdsbesteding van wijkagenten op doordeweekse dagdiensten

936 reg.

<i>tijd in minuten</i>	in de wijk	voor de wijk	niet voor de wijk		totaal	%
briefing	-	-	-		18	4%
intake	9	29	20		58	11%
netwerken met burgers en instellingen	62	82	16		160	31%
noodhulp en afhandeling incidenten	19	29	35		83	16%
toezicht en handhaving	65	36	22		123	24%
opsporing	11	38	22		71	14%
totale tijd in minuten	166	214	115		513	
als percentage van het totaal aantal minuten	32%	42%	22%			

Bijlage 3: Algemene vragenlijst

1

Wat is uw geslacht?

man

vrouw

2

Wat is uw leeftijd?

jaar

3

Wat is uw rang?

agent

hoofdagent

brigadier

inspecteur

hoofdinspecteur

4

Hoeveel dienstjaren heeft u?

jaar

5

Hoeveel dienstjaren heeft u als wijkagent?

jaar

6

Heeft u een volledige of een parttime baan? U heeft een volledige baan als uw dienstverband 36 uur of meer per week bedraagt.

volledige baan (36 uur of meer)

parttime baan, namelijk voor uur

7

Bent u volledig of gedeeltelijk aangesteld als wijkagent?

ik heb een volledige aanstelling als wijkagent

ik heb een gedeeltelijke aanstelling als wijkagent, namelijk voor uur

8

Hoeveel medewerkers werken er, alles bij elkaar, ongeveer op uw team of basiseenheid, met inbegrip van secretariaats-, ondersteunings- en servicemedewerkers (exclusief de vrijwilligers)?

- minder dan 20 medewerkers
- 20 tot 30 medewerkers
- 30 tot 40 medewerkers
- 40 tot 50 medewerkers
- 50 tot 60 medewerkers
- 60 tot 70 medewerkers
- 70 medewerkers of meer

9

Hoe zou u uw werkgebied overwegend typeren?

- overwegend landelijk
- overwegend stedelijk
- sterk verstedelijkt

10

En hoe zou u de wijk waar u wijkagent bent typeren?

- als een achterstandswijk
- als geen achterstandswijk

11

Hoeveel ruimte ervaart u om binnen uw functie als wijkagent uw werkzaamheden zelf in te vullen?

- veel ruimte
- redelijk veel ruimte
- niet veel, maar ook niet weinig ruimte
- redelijk weinig ruimte
- weinig ruimte

12

In hoeverre vindt u dat u door leidinggevenden gestuurd wordt op de wijze waarop u als wijkagent uw werkzaamheden uit moet voeren?

- sterk
- behoorlijk
- gemiddeld
- nauwelijks
- niet

Bijlage 4: Registratieformulier tijdsbesteding

1

Was u deze dienst ziek, of bent u ziek geworden, of heeft u deze dienst IBT, een cursus of een opleiding gevolgd?

ja, ik was ziek

ja, ik ben ziek naar huis gegaan

ja, ik heb vandaag IBT, een ME- of AT-training, een opleiding of een cursus gevolgd

nee

[Respondenten die ziek waren, ziek naar huis zijn gegaan of een opleiding, training of cursus hadden gevolgd, hoefden het registratieformulier niet verder in te vullen]

2

Heeft u deze dienst deelgenomen aan een briefing?

ja, namelijk __ uur __ minuten

nee

3

Heeft u vandaag deel genomen aan interne activiteiten t.b.v. uw korps, zoals werk voor de ondernemingsraad, een teamuitje, een sportdag en dergelijke? Het gaat om werkzaamheden die NIET tot het 'operationele' politiewerk behoren.

ja, namelijk __ uur __ minuten

nee

4

Hoe laat bent u uw dienst gestart? __ uur __ minuten

Hoe laat heeft u uw dienst beëindigd? __ uur __ minuten

Hoeveel minuten heeft u gepauzeerd? __ minuten

5

[De gewerkte tijd wordt automatisch voor de respondent berekend]

U heeft __ uur en __ minuten gewerkt.

Hiervan heeft u __ uur en __ minuten besteed aan de briefing en __ uur en __ minuten aan interne activiteiten voor uw korps. Per saldo resteren dan __ uur en __ minuten.

Kunt u deze __ uur en __ minuten verdelen over de volgende activiteiten?

Het is voor de betrouwbaarheid van het onderzoek van groot belang dat u ALLE minuten toedeelt aan een van de rubrieken. Wanneer u twijfelt deel de tijd dan toe aan de rubriek die het meest in de buurt

komt van uw tijdsbesteding. Als u niet alle minuten verdeelt is uw registratie NIET bruikbaar voor het onderzoek.

Kunt u per activiteit aangeven of u uw tijd heeft besteed

- in de wijk, dat wil zeggen echt in de wijk en niet op het bureau
- voor de wijk, dat wil zeggen niet in de wijk, maar wel voor de wijk, bijvoorbeeld op het bureau of voor activiteiten buiten de wijk die wel met uw werk in de wijk samenhangen, zoals wijkoverleg
- niet voor de wijk, dat wil zeggen alle tijd die u heeft besteed aan werkzaamheden die niet specifiek voor uw eigen wijk waren, zoals werkoverleg, overige overleggen, inzet voor reguliere noodhulpdiensten, vervanging van zieke collega's, of voor bijdrage aan ME of AE.

	<i>in de wijk</i>	<i>voor de wijk</i>	<i>niet voor de wijk</i>
intake	__ min	__ min	__ min
netwerken met burgers en instellingen	__ min	__ min	__ min
noodhulp en afhandeling incidenten	__ min	__ min	__ min
toezicht en handhaving	__ min	__ min	__ min
opsporing	__ min	__ min	__ min

6

Alles bij elkaar genomen, hoeveel tijd heeft u dan deze dienst besteed aan de administratieve afwerking van politiewerk zoals:

- muteren c.q. het invoeren van gegevens in computersystemen (o.a. BVH)
- het maken van dossiers, rapporten, memo's, brieven en andere stukken
- overige administratieve werkzaamheden?

__ uur en __ minuten, waarvan __ uur en __ minuten voor politiewerk voor mijn eigen wijk.

Bijlage 5: Checklist meeloopdagen

Aandachtspunten 'meeloopdagen'

(naast het invullen van registratieformulier tijdsbesteding)

Voor de dienst

- Maak afspraken met de wijkagent over het meelopen. Wat zijn de verwachtingen?
- Benadruk dat alles wat de agent zegt en doet in het onderzoek geanonimiseerd zal worden.
- Leg vast de voor de hoeveelste keer de wijkagent een dienst registreert (i.v.m. eventueel 'leereffect')

Tijdens de dienst

- Observeer. Overleg niet over de tijdsbesteding.
- Vul het tijdregistratieformulier in.
- Beschrijf daarnaast de dienst chronologisch: waar is de wijkagent en wat doet hij/zij?
- Vraag toelichting op de activiteit wanneer nodig.
- Wat viel je op?
- Op welke momenten week de wijkagent af van de planning, en waarom?
- Registreert de agent de tijdsbesteding, of doet hij/zij dit na afloop van de dienst?
- Hoe gedetailleerd registreert de wijkagent (in minuten, kwartieren, halve uren)?

Algemene vragen tijdens de dienst (doserend gedurende de dag)

- Waarom is hij/zij wijkagent geworden?
- Wat is het perspectief van/na deze functie?
- Wat zijn de prioriteiten in de wijk en waarom?
- Ervaart de wijkagent werkdruk?
- Hoe vindt de sturing op activiteiten plaats?
- Wat is de invloed van het wijkteam op de manier van werken? Spelen ziekte collega's, incidenten, noodhulp een rol?
- Welke informatie heeft hij nodig tijdens de dienst en hoe komt de wijkagent daaraan?
- Zijn er veel administratieve klusjes te doen? Wat is het verschil met een aantal jaar geleden?
- Waar zou de wijkagent graag meer tijd aan besteden? Wat staat daaraan in de weg?
- Wat zou het wijkagentenwerk effectiever maken?
- Wat is het belangrijkste verbeterpunt dat de wijkagent in zijn functie ziet?
- Wat zou hem echt ontlasten in zijn functie als wijkagent en wat is daarvoor nodig?
- Wordt aan de functie wijkagent voldoende belang gehecht binnen het korps?
- Zijn er gewoontes binnen het team waardoor de tijdsbesteding wordt beïnvloed? (bijvoorbeeld gezamenlijke lunchpauzes, verplichte melding op het bureau)
- Zijn er aspecten die de tijdsbesteding beïnvloeden die niet op het registratieformulier staan?

Na de dienst

- Zijn de werkzaamheden van de wijkagent representatief voor alle wijkagenten van zijn wijk. (toelichting: het kan zijn dat bij de selectie gekozen is voor de wijkagenten die de meeste tijd besteden in en voor de wijk).
- Zijn er verschillen in de registratie van de tijdsbesteding tussen de wijkagent en de onderzoeker? Waar zitten deze verschillen? Verken de verschillende methoden.
- Hoe definieert de wijkagent zijn pauze? (bv. telt de wijkagent de minuten als hij bij de koffieautomaat met zijn collega staat te praten als pauze?)

Bijlage 6: Vraagpuntenlijst focusgroepen

1. Introductie [5 minuten]

- Doel: toetsing uitkomsten tijdsbestedingonderzoek, verdieping resultaten
- Eigen mening, eigen ervaringen, geen goed/fout
- Af en toe afkappen, vanwege tijd
- Resultaten worden geanonimiseerd
- Duur: 2 uur

2. Algemeen beeld [15 min]

- Gaat het de goede kant op met de politie in het algemeen? Waarom wel, waarom niet?
- Gaat het de goede kant op met de wijkagent? Waarom wel, waarom niet?

3. Tijdsbesteding wijkagenten [25 min]

- [Uitreiken tijdsbestedingsmatrix]
- Waar hebben agenten de meeste tijd ingevuld? Waarom?
- En waar de minste tijd? Waarom?
- Hoe leggen de agenten de verhouding tussen tijd in, voor en buiten de wijk? Doorvragen op verschillen tussen respondenten.
- Hoe leggen de agenten de verhouding tussen de tijd besteed aan de verschillende processen? Doorvragen op verschillen tussen de respondenten.

4. Administratieve belasting [15 min]

- Wie heeft aan de hoge kant ingevuld? Wie aan de lage kant? Waarom?
- Waaruit bestaat administratieve lastendruk, voorbeelden?
- Hoeveel tijd besteden de agenten aan administratieve afwerking van politiewerk?
- Neemt het aandeel administratieve afwerking in de tijdsbesteding van agenten toe of juist af?
- Verkennen: Hoe zou administratieve lastendruk verlicht kunnen worden?

5. Briefing en informatieverzameling [15 min]

- Hoeveel tijd besteedt de wijkagent aan de briefing?
- Wat is de rol van de wijkagent tijdens de briefing?
- Wat is de rol van de wijkagent bij informatieverzameling?

6. Sturing [15 min]

- In hoeverre ervaren wijkagenten ruimte in de wijze waarop zij hun werk uitvoeren?
- In hoeverre worden wijkagenten gestuurd op de uitvoering van hun werk als wijkagent?
- Hoe vindt sturing plaats?

7. Landelijk beeld [30 min]

- [Uitreiken handout resultaten landelijk tijdsbestedingonderzoek.]
- Herkennen wijkagenten zich in het landelijk beeld? Waarom wel, waarom niet?
- Waar zien de wijkagenten verschillen tussen het landelijk beeld en hun eigen tijdsbesteding?

Bijlage 7: Gebruikte literatuur

Voor dit onderzoek is onder meer de volgende literatuur gebruikt:

- E. Bervoets, E.J. van der Torre, A. Besselink en V. van Bolhuis, *Bij de tijd: wijkagenten in Hollands Midden*. Den Haag: Boom Juridische Uitgevers 2009 (COT reeks nr. 22)
- Marta Dozy, Peter van Os en Ton Valckx, "Politie, opbouwwerk en gemeenschappelijke veiligheidszorg", in: *MO Samenlevingsopbouw* 28 (219), najaar 2008, pp. 24-28
- F. Kriek, *Indicatoren gebiedsgebonden politiezorg*. Amsterdam: Regioplan 2006
- Minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, Brief inzake onderzoek wijkagenten, *TK* 2009-2010, 32123 VII, nr. 59
- Annet Nienhuis, Yvonne Huizing, Jet Burgert en Wout Gelderloos, *Gebiedsgebonden werken. De ervaringen van gebiedsgebonden politiefunctionarissen in de dagelijkse praktijk*. Den Haag: B&A Groep 2004
- Politieacademie, *Community policing in Europe. De lectoraten van de politieacademie*. Apeldoorn: Politieacademie, 2006
- Politieacademie/Andersson Elffers Felix: *Gebiedsgebonden politie: maatschappelijke integratie en het organiseren van politiewerk*. Apeldoorn/Utrecht, 2008.
- Projectgroep Organisatiestructuren, *Politie in verandering*. Den Haag: Staatsdrukkerij, 1977
- Projectgroep Visie op de politiefunctie, *Politie in ontwikkeling. Visie op de politiefunctie*. Den Haag: NPI, 2005
- *Referentiekader Gebiedsgebonden politie*
- Ries Straver, Ronald Ulrich en Ivo van Duijneveldt: *Integratie van de Nederlandse politie in wijken, netwerken en lokaal bestuur*. Dordrecht, SMVP, 2009.
- J. Terpstra, *Wijkagenten en hun dagelijks werk. Een onderzoek naar de uitvoering van gebiedsgebonden politiewerk*. Apeldoorn/Den Haag: Politie en Wetenschap / Reed Business 2008 (Politiewetenschap nr. 46)
- Jan Terpstra, "Wijkagenten en hoe nu verder?", in: *Tijdschrift voor de politie* 71 (3), 2009