

101 taken voor buurtregisseurs

Een verkennend onderzoek naar de uitvoering van buurtregie
en de ervaringen van buurtregisseurs met hun takenpakket

Eva Miltenburg
i.s.m. Thieu Steijvers, Hans Boutellier en Ronald van Steden

22 september 2011

Inhoudsopgave

Hoofdstuk 1 Inleiding	5
1.1 Aanleiding	5
1.2 Visie vanuit het korps op buurtregie	5
1.3 Onderzoeksvraag	7
1.4 Leeswijzer	7
Hoofdstuk 2 Onderzoeksmethode	9
2.1 Inventarisatie van de taken	10
2.2 Pilot study	11
2.2.1 Waarom is een pilot study uitgevoerd?	11
2.2.2 Uitvoering van de pilot study	12
2.3 De interviews	12
2.3.1 Vormgeving van de interviews	12
2.3.2 Interviews met de wijkteamchefs	12
2.3.3 Interviews met de buurtregisseur	13
2.3.4 Analyseren van de interviews	13
2.4 De respondenten	14
2.4.1 Wijkteams	14
2.4.2 Buurtregisseurs	16
2.5 Tot slot	16
Hoofdstuk 3 Resultaten: Buurtregisseurs over buurtregie	17
3.1 Alledaagse ervaringen van buurtregisseurs	17
3.1.1 Motivatie	17
3.1.2 Autonomie	18
3.1.3 Werkdruk	18
3.1.4 Tevredenheid	19
3.1.5 Waardering vanuit de buurt	19
3.1.6 Tussenconclusie: met enige werkdruk toch autonoom en tevreden	20
3.2 De buurtregisseur als onderdeel van het wijkteam	20
3.2.1 Samenwerken in het wijkteam	20
3.2.2 Waardering vanuit het wijkteam	21
3.2.3 Relatie met de wijkteamchef	21
3.2.4 Sturing vanuit de wijkteamchef	22
3.2.5 Tussenconclusie: meer begrip kan positief bijdragen aan de werksfeer	22
3.4 Conclusie	23

Hoofdstuk 4 Resultaten: De scores op de 101 taken	25
4.1 Resultaten vanuit de pilot study	25
4.1.1 Begrijpelijk en uitvoerbaar?	25
4.1.2 Resultaten	26
4.1.3 Reacties van de buurtregisseurs op de resultaten	28
4.1.4 Tussenconclusie: aandachtspunten voor de interviews	28
4.2 Resultaten uit de interviews	28
4.2.1 Missende taken	28
4.2.2 Minst uitgevoerde taken	29
4.2.3 Meest uitgevoerde taken	31
4.2.4 Niet belangrijke taken volgens buurtregisseurs	31
4.2.5 (Heel) belangrijke taken volgens buurtregisseurs	33
4.2.6 Niet belangrijke taken volgens wijkteamchefs	35
4.2.7 (Heel) belangrijke taken volgens wijkteamchefs	36
4.2.8 Spraakmakende taken	36
4.2.9 Tussenconclusie: relatief veel overeenkomsten op de scores	38
4.3 Conclusie	39
Hoofdstuk 5 Conclusies en aanbevelingen	41
5.1 Beantwoording van de deelvragen	41
5.1.1 Buurtregisseurs over buurtregie en hun plek binnen het wijkteam	41
5.1.2 Het takenpakket in de dagelijkse praktijk	42
5.1.3 Buurtregisseurs versus wijkteamchefs	43
5.2 Eindconclusie	43
5.3 Aanbevelingen	44
5.3.1 Overeenstemming tussen buurtregisseurs, wijkteam en chefs	44
5.3.2 Evenwicht tussen gerichte diensten en autonomie van de buurtregisseur	46
5.3.3 Tot slot	47
Literatuurlijst	49
Bijlagen	51
Bijlage 1 De 101 taken van buurtregisseurs	51
Bijlage 2 Belangrijkste resultaten uit de pilot study	55

Inleiding

1.1 Aanleiding

In 2000 is de Regio Politie Amsterdam-Amstelland gestart met de functie buurtregisseur. Het vormgeven van buurtregie door buurtregisseurs past goed bij de wijze waarop dit politiekorps zichzelf ziet: zowel toegankelijk als gezaghebbend richting de burger. Daarnaast bestaat veel ruimte om te handelen naar eigen inzicht (Meurs, 2010). Anno 2011 bestaat echter de vraag hoe de Amsterdamse buurtregisseur op dit moment handelt in zijn wijk: wat zijn de activiteiten die feitelijk door de buurtregisseur worden uitgevoerd en hoe zou het takenpakket moeten zijn als het de wensen van de buurtregisseurs en leidinggevenden zou volgen? Buurtregisseur is een gewaardeerde functie binnen de politie, maar ook een functie die nogal eens vaag wordt gevonden. Want wat doen die buurtregisseurs nu precies in hun wijk? En wellicht net zo belangrijk, wat doen ze niet? Op hun beurt weten de buurtregisseurs vaak niet wat er van hen wordt verwacht.

1.2 Visie vanuit het korps op buurtregie

Als inspecteurs vormen buurtregisseurs "politie-functionarissen met gezag en autoriteit die zich in

het publieke domein, in uniform, bezig houden met operationeel politiewerk, resultaten behalen en samen met anderen leefbaarheid en veiligheid in een buurt realiseren" (Functietypering buurtregisseur B, 1999: p.1). Het korps Amsterdam-Amstelland kiest er daarmee voor de politiefunctie dichtbij burgers te continueren. Vanuit het oogpunt van effectiviteit en doelmatigheid wordt met buurtregie vormgegeven aan de basisveiligheidszorg in de kleinst geografische vorm. In 2008 is het document *Missie, visie en beleidsafspraken ten aanzien van buurtregie* (verder: Visiedocument) opgesteld door het Bureau Beleid als onderdeel van de Dienst Algemene Ondersteuning. Dit document geeft de missie en visie van buurtregie, alsmede de beleidsafspraken die zijn gemaakt (Visiedocument, 2008). Buurtregie is ondergebracht binnen een wijkteam. Het Visiedocument stelt dat de buurtregisseurs de meest vertakte en herkenbare vorm van politie onder de burgers dienen te zijn. Zij regisseren namelijk de zorg voor veiligheid, leefbaarheid en vrede binnen hun buurt. Een "regiebuurt" wordt bewoond door maximaal 5000 inwoners. Het Visiedocument (2008: p.2) formuleert buurtregie als volgt:

‘Buurtregie is het geheel van uitvoerende en sturende activiteiten in een buurt, gericht op het veilig, leefbaar en vredig maken en houden van de buurt door middel van de actieve en zichtbare uitoefening van de politietaken en het initiëren, activeren, mobiliseren en regisseren van (sociale)(inter-) actie van, met en tussen andere partijen. Buurtregie is het daadwerkelijk voeren van de regie op activiteiten in de buurt op basis van gezag, autoriteit, kennis en deskundigheid. Buurtregie biedt buurtgerichte politiezorg in de volle breedte van de politiefunctie, die zichtbaar, bereikbaar en beschikbaar is. Buurtregie is gericht op de aanwezigheid in de frontlinie van de samenleving, teneinde de sociale cohesie te bevorderen, conflicten te beslechten en veiligheidsproblemen op te lossen.’

Essentieel in deze omschrijving is de eigen invloed en het zelfstandig optreden van de buurtregisseur. Dit maakt een buurtregisseur een operationeel functionaris die zich laat kenmerken door een grote mate van deskundigheid, gezag en autoriteit. In uniform gekleed houdt de buurtregisseur zich bezig met alle aspecten van het uitvoerend politiewerk en realiseert (in samenwerking met anderen) veiligheid en leefbaarheid in de buurt. In de taakuitoefening van de buurtregisseur dienen de volgende bestanddelen terug te komen: toezicht, handhaving, opsporing, signalering, advisering, probleemvoorkoming en probleemoplossing. Van wezenlijk belang bij deze taakuitoefening is dat de buurtregisseur een relevant netwerk weet op te zetten en te onderhouden met ketenpartners als het stadsdeel, openbare werken, woningbouwverenigingen, opbouwwerkers en andere sleutelfiguren (Visiedocument, 2008). Een definitie van buurtregisseur wordt gegeven door Meurs (2010: p.34):

“Een buurtregisseur is een gebiedsgebonden politieagent die met burgers, het wijkteam en partners structureel samenwerkt aan relevante en concrete issues op het gebied van leefbaarheid en veiligheid”

Een buurtregisseur is rechtstreeks ondergeschikt aan de wijkteamchef en legt aan hem verantwoording af. In beginsel wordt de volledige werktijd van de buurtregisseur besteedt aan buurtregie binnen de buurt. Als minimum wordt gesteld dat de buurtregisseur in ieder geval een aanstelling heeft van 32 uren per week. Ten behoeve van de binding met de wijk en het wijkteam (en vice versa) is het daarnaast wenselijk dat de buurtregisseur één dienst per maand in de noodhulp meedraait. De buurtregisseur is ook beschikbaar voor de afhandeling van niet-spoedeisende assistentieverzoeken, zij het vooral in die gevallen dat deze verzoeken betrekking hebben op zijn buurt. Bij andere verzoeken wordt door de chef dan wel beslisser van dienst bepaald of deze worden doorgezet naar de buurtregisseur (Visiedocument, 2008). Buurtregisseurs kennen een vragende taak ten behoeve van de wijkteams: ze dienen werkverzoeken in en kunnen capaciteit aanvragen voor speciale acties. Op het moment dat een werkverzoek wordt toegewezen, kent de buurtregisseur een sturende taak op die activiteiten. Daarnaast hebben ze een informerende taak binnen het wijkteam: de buurtregisseur dient de wijkteamrecherche, projectleiders en professionals te voorzien van buurtgerichte informatie (Meurs, 2010). Het aanleveren van informatie door buurtregisseurs is daarnaast van belang voor briefing en Informatiegestuurde Politie (IGP). Informatie-uitwisseling en terugkoppeling wordt namelijk van wezenlijk belang geacht voor de samenwerking tussen de buurtregisseurs, de overige leden van het wijkteam en andere partijen.

Voor het mogen vervullen van de functie is het diploma van de Leergang Buurtregie vereist (Visiedocument, 2008). Deze leergang is speciaal ontwikkeld voor buurtregisseurs en bevat niet alleen het proces buurtregie (netwerken, buurtscans, communicatie en probleemgericht werken), maar ook een inleiding in veiligheid (criminologie, sociologie, psychologie en antropologie) en persoonlijk vakmanschap (Meurs, 2010). Buurtregisseurs kunnen als neventaak hebben dat zij hulpofficier van Justitie zijn en in die zin kunnen optreden. Vastgesteld is dat buurtregisseurs ten minste vier en ten hoogste 6 jaren in dezelfde buurt werkzaam zijn

(Visiedocument, 2008). Deze termijnen zijn vastgesteld omdat het opbouwen en onderhouden van netwerken als essentieel onderdeel van de taak worden gezien. Netwerken en externe relaties vragen om een zekere continuïteit in de persoon die de functie vervult (Buurtregie, 1998).

1.3 Onderzoeksvraag

De functietypering zegt niets over de concrete activiteiten die de buurtregisseurs dienen uit te voeren in hun eigen wijk. Vanuit het korps kennen zij een grote vrijheid om hun taak in te vullen. Zo dienen zij hoofdzakelijk zelfstandig te werken en kennen de buurtregisseurs een eigen verantwoordelijkheid voor het maken van afwegingen in *“een buurt waar sprake is van complexe taakomgeving met zware en/of cumulerende problematiek”* (Functietypering buurtregisseur B, 1999: p.1). De zelfstandigheid van buurtregisseurs komt ook naar voren bij het afhandelen van operationele taken die horen tot de generale politiezorg. Buurtregisseurs kennen echter enige onzekerheid over welke taken zij op moeten pakken, en hebben volgens eigen zeggen te kampen met een hoge werkdruk. Een veelgehoorde uitspraak binnen het korps illustreert dit: *“Gooi het maar over de schutting richting buurtregie”*. Ook is de functie van buurtregisseur de laatste tien jaar gegroeid, mede door de toevoeging van nieuwe taken. Door de toenemende druk bestaat daarom bij buurtregisseurs de noodzaak om keuzes te maken, waardoor taken niet of minder worden uitgevoerd. Terpstra (2008) heeft een omvangrijk onderzoek uitgevoerd naar wijkagenten en vond daarin dat zij relatief weinig tijd in de buurt doorbrengen. Ook dit lijkt een zorgelijke ontwikkeling, aangezien buurtregisseurs juist de vertolking zijn van de wens vanuit het politiekorps Amsterdam Amstelland om de politiefunctie dichtbij burgers te continueren. De vraag naar het takenpakket van buurtregisseurs komt dus vanuit zowel het politiekorps als vanuit deze politiefunctionarissen zelf. De behoefte bestaat om

het totale pakket van activiteiten in kaart te brengen, alsmede inzicht te krijgen in de verscheidenheid waarmee deze taken zich in de dagelijkse praktijk presenteren. De regionaal projectcoördinator buurtregie, verantwoordelijk voor de ontwikkeling van buurtregie, heeft initiatief ondernomen hier inzicht in te verkrijgen. De vraag is uitgezet bij de leerstoel Veiligheid en Burgerschap van de Vrije Universiteit. Deze leerstoel is een samenwerkingsverband tussen het politiekorps Amsterdam-Amstelland, de gemeente Amsterdam en de Faculteit Sociale Wetenschappen van de Vrije Universiteit. Vanuit de leerstoel werd het interessant geacht om ook naar de beleving van buurtregisseurs bij het takenpakket te vragen, aangezien dit onderzoek mede werd geïnitieerd naar aanleiding van de klacht dat veel taken over de schutting worden gegooid naar buurtregie. De volgende centrale vraag wordt in dit onderzoek beantwoord:

Hoe staan buurtregisseurs in hun werk, wat zijn de formeel toegekende taken en welke taken voeren zij in praktijk uit?

Deze centrale vraag kan worden uitgesplitst in diverse deelvragen die van belang zijn om een antwoord te kunnen formuleren. Deze deelvragen zijn de volgende:

1. Hoe kijken buurtregisseurs aan tegen buurtregie en hun plek binnen het wijkteam?
2. Hoe ziet het geheel van taken van de buurtregisseur eruit binnen politie Amsterdam-Amstelland?
3. Welke taken voeren buurtregisseurs uit en hoeveel tijd besteden ze hieraan?
4. Welk belang hechten buurtregisseurs aan de verschillende taken en bestaan hierin verschillen met de wijkteamchefs?

1.4 Leeswijzer

Om deze vraag te beantwoorden, wordt eerst een opsomming gegeven van het feitelijke takenpakket, met daaraan voorafgaand hoe dit takenpakket tot stand is gekomen in het tweede hoofdstuk. Tevens geeft dit tweede hoofdstuk weer hoe de gevonden resultaten

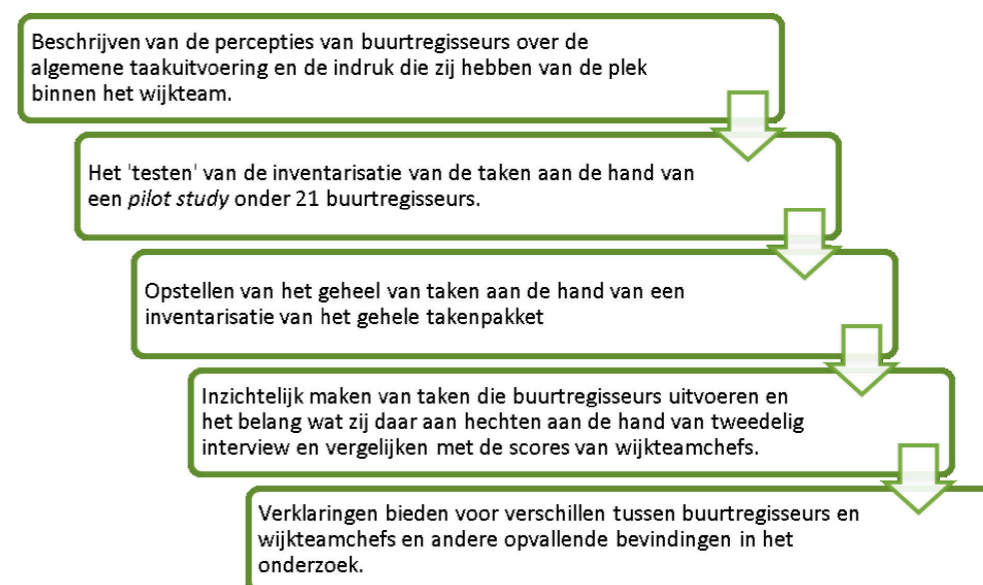
Onderzoeksmethode

in de interviews antwoord gaan geven op de deelvragen. De resultaten van dit onderzoek worden in twee daarop volgende hoofdstukken beschreven. In het derde hoofdstuk worden de ervaringen weergegeven van buurtregisseurs op het gebied van werkdruk, motivatie, tevredenheid en externe waardering van buurtregie door buurtbewoners en ketenpartners. Ook komt aan bod hoe de samenwerking met het wijkteam wordt beschouwd en de interne waardering vanuit het wijkteam en de wijkteamchef. In hoofdstuk 4 wordt de

dagelijkse uitvoering van de taken besproken, alsmede het belang wat buurtregisseurs aan de verschillende taken hechten. Daarnaast wordt beschreven hoe de wijkteamchefs over de taken denken. Het laatste hoofdstuk vijf bestaat uit het beantwoorden van de vier deelvragen om tot een eindconclusie te komen. Op basis van deze conclusie zullen aanbevelingen worden gedaan die kunnen bijdragen aan de toekomstige invulling van buurtregie.

De methode die voor dit onderzoek is gebruikt, kan worden opgesplitst in verschillende delen. Ten eerste is een inventarisatie van de taken gemaakt. Ten tweede zijn deze taken getest in een pilot study. Ten derde is bij 15 buurtregisseurs en 5 wijkteamchefs een interview afgenomen. Elk onderdeel zal leiden tot een antwoord op een of meerdere deelvragen, om vervolgens tot het

beantwoorden van de geformuleerde hoofdvraag te komen in het laatste hoofdstuk. Hieronder volgt eerst een schematisch overzicht van de drie onderdelen, die uiteindelijk dienen te leiden tot het vormen van een conclusie. De afzonderlijke onderdelen worden hierna toegelicht.



2.1 Inventarisatie van de taken

Uit de besproken formele stukken vanuit het politiekorps Amsterdam-Amstelland komt geen duidelijke takenlijst naar voren voor buurtregisseurs. Deze stukken zijn abstract geformuleerd en richten zich alleen op de hoofdlijnen. Zo formuleert het Visiedocument (2008) slechts dat in de taakuitoefening van buurtregisseurs de bestanddelen toezicht, handhaving, opsporing, signalering, advisering, probleemvoorkoming en probleemoplossing terug moeten komen. Hierbij dienen de buurtregisseurs een netwerk op te zetten en te onderhouden met verschillende ketenpartners. Deze richtlijnen zeggen echter niets over concrete taken die de buurtregisseur dient uit te voeren.

Om dit gebrek aan een formele takenlijst te onderwerpen, heeft een inventarisatie plaatsgevonden van taken die de buurtregisseurs kunnen uitoefenen in de dagelijkse praktijk. Deze taakinventarisatie is gemaakt door de regionaal projectcoördinator buurtregie, die verantwoordelijk is voor de ontwikkeling van buurtregie. Beleidsbeslissingen en ontwikkelingen op het gebied van overplaatsing, werving, herindeling en onderzoek worden door deze projectcoördinator ingebracht, goedgekeurd en gecommuniceerd (Meurs, 2010).

De inventarisatie van de taken van buurtregisseurs is gemaakt op basis van informatie uit het buurtregieforum, verschillende expertgroepen van buurtregie en een aantal buurtregisseurs die als sleutelfiguren kunnen worden gezien. Het buurtregieforum, wat op initiatief van buurtregisseurs en de regionaal projectcoördinator is opgericht, heeft tot doel te komen tot verdere professionalisering van buurtregie op basis van het zelfreflecterend vermogen en de beroepsethiek van buurtregisseurs in de breedste zin van het woord (Visiedocument, 2008). Dit forum bestaat uit buurtregisseurs die fungeren als afvaardiging om ontwikkelingen en beslissingen te bespreken. Daarnaast inventariseert het buurtregieforum wat er speelt onder de buurtregisseurs en houdt hen op de hoogte van ontwikkelingen op het gebied van personele

zaken, onderzoek en randvoorwaarden (Meurs, 2010). Expertgroepen concentreren zich binnen het vakgebied op een bepaald thema waar de buurtregisseur mee geconfronteerd kan worden, bijvoorbeeld jeugd. De verschillende expertgroepen vormen op dat thema een gespecialiseerde ontwikkelingsgroep en kunnen worden benaderd voor vragen dan wel advies. De sleutelfiguren zijn enkele buurtregisseurs die een heldere visie hebben op buurtregie en die in het verleden hebben bewezen te kunnen en willen bijdragen aan het verbeteren van het buurtregievak.

Aan deze drie verschillende bronnen is gevraagd om een lijst te geven van de activiteiten die buurtregisseurs uitvoeren in het dagelijkse werk. Hier is één overzicht van taken van gemaakt. Het totale aantal van taken voor buurtregisseurs kwam daarmee op 101 taken. Deze lijst van taken is opgenomen in bijlage 1. Het is een lijst met uiteenlopende taken geworden: het gaat zowel om taken die te maken hebben met contact in de wijk als taken binnen het wijkteam die niet wijkgerelateerd zijn, netwerktaken, administratieve taken en overige werkzaamheden. Het doel van de inventarisatie is niet om een uitputtende takenlijst te formuleren van concrete activiteiten. Hierdoor kunnen sommige taken abstracter beschreven worden, zodat meerdere activiteiten onder één begrijpelijk noemer kunnen vallen. Een voorbeeld hiervan is de taak 'diverse acties uitvoeren ten behoeve van kraakzaken'. Onder deze taak vallen verschillende activiteiten, zoals contact zoeken met krakers, bewoners en advocaten, een buurtonderzoek uitvoeren, aanwezig zijn bij ontruiming door de ME of 'platte pet', ontruiming regelen, bemiddelen bij vrijwillige ontruiming, informatie verzamelen en aangiftes opnemen. Aangezien een volledig overzicht van de concrete activiteiten niet ten gunste zou komen voor de overzichtelijkheid en weinig tot niets zou toevoegen aan het takenpakket zoals op dit moment geformuleerd, is voor deze werkwijze gekozen. De volledige lijst is nog een keer aangeboden aan het buurtregieforum met het verzoek om de lijst te toetsen op volledigheid. Dit heeft geleid tot een marginale aanpassing.

2.2 Pilot study

2.2.1 Waarom is een pilot study uitgevoerd?

Voordat het echte onderzoek wordt uitgevoerd, kan het raadzaam zijn bepaalde delen van het onderzoek te testen. Een dergelijk proefonderzoek wordt een *pilot study* genoemd (Bijleveld, 2006). In de sociale wetenschappen wordt de *pilot study* gebruikt op twee manieren. Ten eerste kan het verwijzen naar een manier om de uitvoerbaarheid van een onderzoek te testen door een kleinschalig versie van de studie uit te voeren. Ten tweede kan een *pilot study* ook het doel hebben om een specifiek onderzoeksinstrument te testen (Van Teijlingen & Hundley, 2001). Een *pilot study* is dus een klein experiment, ontworpen om informatie te verzamelen voorafgaand aan een groter onderzoek, om zo het latere experiment goed te laten verlopen (Altman e.a., 2006). Diverse redenen kunnen worden aangevoerd om voor een dergelijke studie te kiezen bij dit onderzoek. Het is een manier om de onderzoeksinstrumenten te testen en verder te ontwikkelen. Daarnaast kan inzicht worden verkregen op de uitvoerbaarheid van de studie en kan worden vastgesteld of logistieke problemen plaatsvinden in het verrichten van de gekozen methode. Ook kan al enige data worden verzameld. Het verrichten van een *pilot study* voordat het daadwerkelijke onderzoek wordt uitgevoerd, zal de interne validiteit van de methoden dus verbeteren (Van Teijlingen en Hundley, 2001). Bij validiteit gaat het om de vraag of daadwerkelijk is gemeten wat beoogd werd te meten. Interne validiteit betreft de vraag of twee variabelen in de werkelijkheid samenhangen en de gevonden relatie niet tot stand komt door de invloed van een andere variabele. Anders gezegd, of alternatieve verklaringen voor het gevonden effect bestaan (Bijleveld, 2006; 122).

Door met een *pilot study* enige buurtregisseurs met het takenpakket aan de slag te laten gaan, kan worden gekeken of het categoriseren van taken begrijpelijk is voor de respondenten. Deze categorisering bestaat

uit het rangschikken van 101 kaartjes waarbij op elk afzonderlijk kaartje één taak voor buurtregisseurs staat vermeld. Buurtregisseurs dienen dan aan te geven of ze de taak wel of niet uitvoeren, hoeveel tijd ze aan de desbetreffende taak kwijt zijn en in hoeverre ze de taak belangrijk vinden voor buurtregie. Een dergelijke kaartjesmethode is niet eerder gebruikt, dus enige oefening is nodig.

Ook kan op deze manier worden getest hoe lang het ongeveer duurt, waardoor kan worden ingeschat of het niet te lang duurt. Oftewel, door het uitvoeren van een *pilot study* kan een goede strategie worden gekozen om de uiteindelijke interviews vorm te geven omdat het onderzoeksinstrument wordt getest op uitvoerbaarheid. Vanwege het feit dat weinig ervaring bestond met het uitvoeren van een onderzoeksmethode waar de vragen op een bepaalde manier diende te worden gecategoriseerd, werd het raadzaam geacht een *pilot study* uit te voeren voorafgaand aan het daadwerkelijke onderzoek.

Bij het gebruik van de *pilot study* is het van belang om te weten dat een succesvolle pilot geen garantie biedt voor een succesvol vervolgonderzoek. Een *pilot study* wordt namelijk uitgevoerd in een relatief kleine onderzoeksgroep en kent weinig statistische gronden. De data in het vervolgonderzoek kan op een afwijkende manier zijn verzameld, omdat de pilot enige aanpassingen heeft geïndiceerd in de onderzoeksmethode. Dit kan er voor zorgen dat de data niet meer geheel vergelijkbaar is en dus niet bij elkaar kan worden gevoegd. Het is dus niet de bedoeling dat de verzamelde data in de *pilot* wordt gebruikt voor het beantwoorden van de onderzoeksvraag. Wel zijn de uitkomsten een eerste indicatie voor hoe de onderzoeksresultaten er uit zullen zien. Daarom zullen de resultaten uitgebreid besproken worden.

Daarnaast is het van belang om de respondenten die hebben meegedaan aan de *pilot study*, niet deel te laten nemen aan het vervolgonderzoek. Deze respondenten hebben namelijk al ervaring met de methoden

die worden gehanteerd en kunnen hierdoor wellicht anders gaan antwoorden (Van Teijlingen & Hundley, 2001). Bij onderhavig onderzoek is dit zeer waarschijnlijk, omdat gekozen is om de onderzoeksmethoden en resultaten van de pilot te evalueren met de buurtregisseurs die hebben deelgenomen. Bij de keuze van respondenten voor de interviews zijn de buurtregisseurs die hebben deelgenomen aan de *pilot study* dus uitgesloten van deelname.

2.2.2 Uitvoering van de *pilot study*

De *pilot study* is uitgevoerd onder 21 buurtregisseurs op 18 februari 2011. Vanuit elk district binnen het korps Amsterdam-Amstelland waren buurtregisseurs vertegenwoordigd. Dit proefonderzoek bestond uit drie rondes, waarbij de taken één voor één op een scherm werden geprojecteerd. Elke buurtregisseur had een stemkastje en kon via het stemkastje zijn keuze maken. In de eerste ronde waren alle 101 taken opgenomen die uit de inventarisatie naar voren waren gekomen. Per sheet werd één taak aan de buurtregisseurs gepresenteerd, waarbij ze dienden aan te geven of ze de taak wel of niet uitvoeren in hun dagelijkse werkzaamheden. In de tweede ronde werden alleen die taken opgenomen, waarvan 40 procent of meer van de buurtregisseurs in ronde één had aangegeven de taak uit te voeren. Hierdoor werden 25 taken niet meegenomen in deze ronde. Voor dit percentage is gekozen, omdat verwacht werd dat de taken met een lager percentage weinig bruikbare data zouden opleveren in deze ronde. Het doel van de tweede ronde was namelijk het inzichtelijk maken van hoeveel tijd de verschillende taken kosten in vergelijking met andere taken. Dit betekent dat de buurtregisseurs per taak vier keuzes kregen: geen tijd, weinig tijd, gemiddeld aantal tijd en veel tijd. De derde ronde van de *pilot study* betrof de vraag wat voor belang de buurtregisseurs aan de taken hechten. Dit deel zal duidelijk moeten maken hoe het gewenste takenpakket eruit zou zien. Bij elke taak konden de buurtregisseurs aangeven of ze het niet belangrijk, een beetje belangrijk,

belangrijk of heel belangrijk vonden. Aan de hand van de tabellen in bijlage 1 is een discussie gehouden over de resultaten met de aanwezige buurtregisseurs.

2.3 De interviews

2.3.1 Vormgeving van de interviews

Het interviewen heeft in de maanden april en mei 2011 plaatsgevonden. De interviews zijn semi-gestructureerd vormgegeven. In deze vorm van interviewen liggen de vragen en antwoorden niet vast, maar de onderwerpen die aan bod dienen te komen wel. Dit zorgt ervoor dat in elk interview aandacht wordt gegeven aan dezelfde onderwerpen. Aangezien het interessant is wat de respondenten vertellen over het takenpakket van buurtregisseurs, dient aan hen ruimte te worden gegeven voor uitwijding bij het beantwoorden van de vragen (Evers, 2007: 11). Ook geeft een interview ruimte om de respondent de aspecten van het takenpakket van buurtregisseurs in de eigen termen te laten omschrijven en inzicht te krijgen in welke aspecten meer of minder waarde wordt gehecht. Aan het semigestructureerde karakter van het interview is vormgegeven door een aantal open vragen in vaste formulering te stellen. De vragen zijn afgestemd op de antwoorden die de respondenten geven bij het rangschikken van de taken. Bij deze open vragen ligt de nadruk op het doorvragen aan de hand van de informatie die de respondent geeft. Door het stellen van open vragen, wordt de kans op sociaal wenselijke antwoorden zo klein mogelijk geacht.

2.3.2 Interviews met de wijkteamchefs

Voordat de buurtregisseurs van een wijkteam worden geïnterviewd, heeft een gesprek plaatsgevonden met de wijkteamchef. In deze interviews is aandacht besteed aan de visie van deze chef op het takenpakket van buurtregisseurs in de praktijk. Omdat het bij de wijkteamchefs voornamelijk gaat om de vraag wat zij belangrijk achten in het werk van de buurtregisseurs, zijn alle taken aan de chefs voorgelegd met de vraag of zij het belang wat zij hechten aan deze taak aan

kunnen geven. Hier worden de verklaringen belangrijk geacht die deze respondenten wellicht hebben voor de keuzes die buurtregisseurs maken in de diverse taken en welke aanbevelingen zij willen doen voor het takenpakket in de toekomst. Daarnaast zijn enkele vragen met betrekking tot sturing voorgelegd aan de wijkteamchefs: hoe geven zij sturing vorm, op welke taken sturen zij bij en kunnen zij hier voorbeelden van geven. Aandacht wordt tevens besteed aan de aspecten waar de wijkteamchef in zijn sturing de nadruk op legt: is dit op probleemoplossing of op het proces waardoor het probleem wordt opgelost.

2.3.3 Interviews met de buurtregisseurs

Het interview dat bij de buurtregisseurs wordt afgenomen, bestaat uit twee delen. In het eerste deel van het interview krijgen de buurtregisseurs een kaartenpakket in handen, met op elke kaart één feitelijke taak. De eerste ronde bestaat uit het verdelen van de kaarten met de taken over twee stapels: één stapel met taken die zij wel uitvoeren en één stapel met taken die zij niet verrichten in hun dagelijkse werkzaamheden. De tweede ronde betreft alleen de kaarten die op de stapel 'wel uitvoeren' zijn neergelegd door de desbetreffende buurtregisseur. In deze ronde wordt inzichtelijk gemaakt hoeveel tijd de verschillende taken kosten. Dit betekent dat de taken verdeeld worden over een schaal met drie categorieën: een taak behoort in categorie twee als hier nauwelijks tijd aan wordt besteed in de dagbesteding en in categorie vier als de taak veel tijd in beslag neemt van de buurtregisseur. De eerste categorie is geen tijdsbesteding en die is gescoord aan de hand van de taken die niet worden uitgevoerd door buurtregisseurs. De derde ronde van het eerste deel dient duidelijk te maken wat de buurtregisseur de belangrijkste taken vindt. Per taak dient hij aan te geven hoeveel belang hij aan de die taak hecht, verdeeld over vier keuzemogelijkheden: niet belangrijk, een beetje belangrijk, belangrijk en heel belangrijk. Uit dit eerste onderdeel van het interview moet de

discrepancie duidelijk worden tussen wat de buurtregisseurs moeten doen en wat ze willen doen. De tweede ronde is in dit onderdeel toegevoegd, om te kijken of er taken bestaan die de buurtregisseurs liever niet uitvoeren, maar waar in de praktijk wel veel tijd aan wordt besteed. Het tweede deel van het interview bestaat uit een semi-gestructureerd vraaggesprek. Hier is ruimte om de opvallendste danwel belangrijkste bevindingen uit het eerste deel verder te bespreken, oftewel om de achtergronden van de keuzes die de buurtregisseurs hebben gemaakt in het verdelen van de taken toe te lichten. Ook dienen de knelpunten die buurtregisseurs ondervinden zichtbaar te worden gemaakt. Daarnaast moet in de interviews worden gevraagd naar de primaire motivaties van de buurtregisseurs en wat zij als het leukst ervaren in hun werk. Mogelijke oplossingen die de buurtregisseurs aangeven, krijgen ook aandacht in dit tweede deel. Hier wordt tevens gevraagd naar de verhoudingen met het wijkteam.

2.3.4 Analyseren van de interviews

De scores die zijn verkregen aan de hand van het leggen van de 101 taken in drie rondes (voor wijkteamchefs enkel één ronde) zijn aan de hand van het statische programma SPSS geanalyseerd. Met SPSS kunnen statistische procedures worden toegepast op gegevensbestanden en kunnen de resultaten op diverse manieren worden gepresenteerd (De Vocht, 2005: 11). Bij het kiezen van een analysemethode, moet rekening worden gehouden met het meetniveau van de variabelen. Een variabele kan nominaal, ordinaal of interval zijn (De Heus et al, 2006: 36). Een variabele is een kenmerk van de onderzoekseenheid (De Vocht, 2005: 128), oftewel de verschillende taken zijn de variabelen in dit onderzoek. De eerste vraag, of buurtregisseurs een taak wel of niet uitvoeren, heeft enkel twee antwoordcategorieën. Dit betekent dat hier sprake is van een dichtome variabele. Dit is een bijzondere variabele die als intervalvariabele mag worden behandeld. Met een intervalvariabele kunnen meer procedures worden toegepast op de data (De Heus et al, 2006: 37). De andere twee

rondes hebben antwoordschalen, waarbij de antwoordmogelijkheden zodanig zijn gekozen dat de 'psychologische afstanden' tussen twee opvolgende categorieën ongeveer even groot zijn. Dit is een voorwaarde om van een quasi-interval variabele te mogen spreken: strikt genomen is het niet zeker dat aan de assumptie van gelijke intervallen is voldaan, maar kan over het algemeen als intervalvariabele worden gebruikt.

De insteek van de analyses is per taak kijken naar de scores. Er is enkel gebruik gemaakt van beschrijvende analysetechnieken, oftewel van frequentieverdelingen en kruistabellen. De frequentieverdelingen beschrijven dus enkel hoe de scores over de 101 verschillende taken verdeeld zijn. Dergelijke verdelingen zijn gemaakt voor de scores in de eerste en de tweede ronde voor enkel de buurtregisseurs. Kruistabellen zijn gebruikt om zowel de scores van de buurtregisseurs en de wijkteamchefs weer te geven, alsmede de verschillen tussen deze scores. Voor het weergeven van de resultaten is telkens een bepaald percentage gekozen van antwoorden. De resultaten uit de interviews worden vergeleken met de resultaten uit de pilot. De interviews zijn geanalyseerd met Atlas.ti, een analyseprogramma voor kwalitatieve data. Met dit programma kunnen aan bepaalde uitspraken codes worden gekoppeld, om zo de uitspraken die over hetzelfde gaan in verschillende interviews, aan elkaar te kunnen koppelen. Na het bepalen van de codes en het toekennen van deze codes aan delen van de verschillende interviews, is per code een overzicht gemaakt van de relevante uitspraken. Uit de interviews is ten eerste gekeken naar de vraag waar zowel buurtregisseurs als wijkteamchefs de keuze van categorieën voor de taken, op hebben gebaseerd. Ten tweede wordt in de interviews gekeken of er bepaalde taken zijn die vaak naar voren komen als taak die zorgt voor problemen in de taakuitvoering. Een derde aspect waar in de interviews naar wordt gekeken zijn de motivaties van de buurtregisseurs, oftewel de redenen waarom zij hebben gekozen voor buurtregie. Ook is in de interviews gevraagd naar de tevredenheid, auton-

mie en werkdruk die buurtregisseurs ervaren. Samen met de mate waarin buurtregisseurs zich gewaardeerd voelen door de buurtbewoners en de ketenpartners die betrokken zijn bij hun wijk, worden dit de intrinsieke beweegredenen omtrent buurtregie genoemd. Een ander aspect wat van belang werd geacht, waren de opmerkingen over samenwerking en waardering met het wijkteam en de wijkteamchef. Ook deze relevante uitspraken zijn geanalyseerd en gecodeerd.

2.4 De respondenten

2.4.1 Wijkteams

In totaal kent politiekorps Amsterdam-Amstelland 31 wijkteams. Voor de interviews zijn vijf wijkteams gekozen. De wijkteams zijn zodanig gekozen, dat ze een goede afspiegeling vormen van alle wijkteams in het korps. Dit betekent dat de selectie van respondenten representatief is voor de populatie. Representativiteit is van belang, omdat de bevindingen van het onderzoek dan mogen worden gegeneraliseerd naar de populatie (Bijleveld, 2006). Binnen de vijf gekozen wijkteams, worden drie buurtregisseurs en hun wijkteamchef geïnterviewd.

De geselecteerde wijkteams per district zijn:

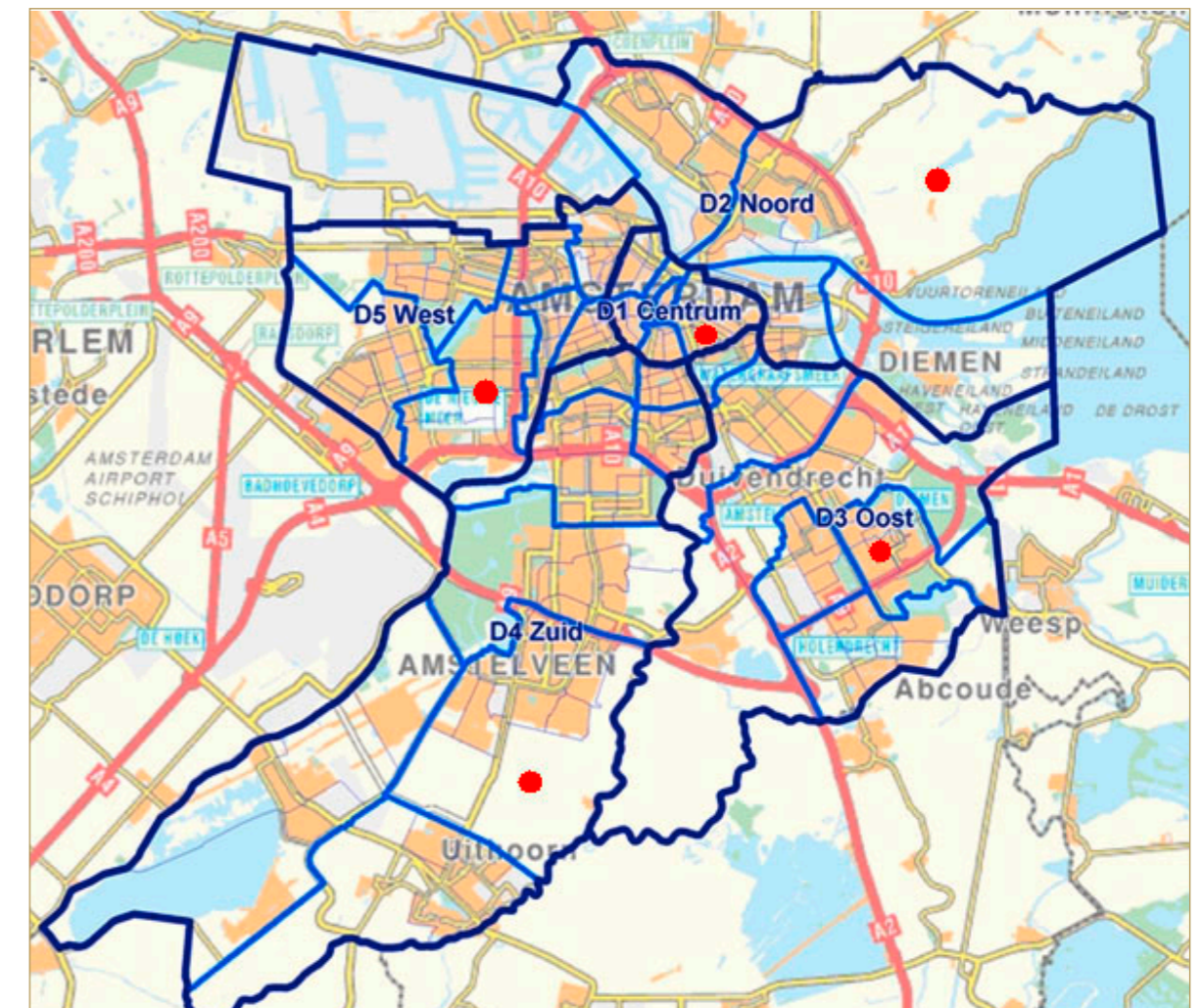
- District 1** wijkteam IJtunnel
(binnenstad, verwachte lage sociale cohesie)
- District 2** wijkteam Waddenweg
(volksbuurt, verwachte hoge sociale cohesie)
- District 3** wijkteam Ganzenhoef
(enige industrie met Bijlmerproblematiek)
- District 4** wijkteam Amstelveen Zuid
(buurt met hoge welvaart)
- District 5** wijkteam August Allebé plein
(lage welvaart + allochtonenproblematiek)

Deze keuze van wijkteams is gemaakt aan de hand van een aantal criteria. Elke geselecteerde wijk kent een relatief hoog percentage woningen en enige economische activiteiten. De sociale samenstelling in de geselecteerde wijken verschilt echter van elkaar. Zo kan het

wijkteam Amstelveen Zuid worden getypeerd als een buurt met hoge welvaart, terwijl het August Allebé plein een lage welstand heeft en veel problematiek met allochtone bevolking kent. De vijf wijken zijn allen wijken die vergelijkbare wijken kennen in andere delen van de stad. Deze criteria hebben ertoe geleid dat 'extreme' wijken niet zijn meegenomen. Een voorbeeld van een dergelijke 'extreme' wijk is de Beursstraat: het Wallengebied zorgt voor zeer specifieke problematiek in deze wijk. Andere wijkteams zijn weer erg landelijk, zoals bepaalde delen van het wijkteam Waddenweg.

Een landelijke omgeving kan niet als representatief worden gezien voor de regio Amsterdam-Amstelland. Door de uitersten niet mee te nemen, hebben we voorkomen dat een vertekening in de takenpakket zou optreden. Oftewel, het onderzoek richt zich op *mainstream* buurtregie in Amsterdam-Amstelland, wat generaliseerbaarheid naar de meeste wijkteams en naar de functie van buurtregisseur mogelijk maakt.

Figuur 1. Verdeling van de gekozen wijkteams binnen het politiekorps Amsterdam Amstelland



Resultaten: Buurtregisseurs over buurtregie

De kaart in figuur 1 laat zien hoe de fysieke spreiding van de wijkteams is door het korps Amsterdam Amstelland aan de hand van de rode stippen op de kaart. Deze stippen vertegenwoordigen de gekozen wijkteams. Voor het wijkteam IJtunnel is gekozen, omdat hier sprake is van binnenstadsdistrict, maar blijft vergelijkbaar met andere buurten wegens de woonfunctie. Amstelveen Zuid vertegenwoordigt een regio buiten de stadsgrenzen van Amsterdam. Waddenweg en Amstelveen Zuid kennen een gemiddeld woon- en werkgebied. Deze functie hebben Ganzenhoef en August Allebé plein ook, maar kennen daarbinnen problematiek met bepaalde bevolkingsgroepen.

2.4.2 Buurtregisseurs

In totaal kent het politiekorps Amsterdam-Amstelland 230 buurtregisseurs. De gemiddelde leeftijd van buurtregisseurs is 48,6 jaar. Buurtregisseurs zijn voornamelijk mannen: het korps kent 43 vrouwen die deze functie bekleden. Ook zijn de meeste van autochtone afkomst, het aantal allochtone buurtregisseurs bedraagt 24. Bij het selecteren van de buurtregisseurs voor de interviews, is rekening gehouden met twee aspecten. Ten eerste moesten drie buurtregisseurs per geselecteerd district gekozen worden. Ten tweede dienen de gekozen respondenten de verdeling van de gehele populatie buurtregisseurs te volgen. De respondenten die zijn gekozen voor dit onderzoek staan in tabel 1.

De gemiddelde leeftijd van de respondenten is bijna gelijk aan het gemiddelde in de populatie, namelijk 48,5 jaar. Het percentage allochtone buurtregisseurs is bij de respondenten iets hoger dan in de populatie: waar het totaal aantal buurtregisseurs 10,4 procent allochtonen ligt, is 13,33 procent van de respondenten van allochtone afkomst. Voor dit iets hogere percentage is gekozen, omdat anders slechts één respondent van allochtone afkomst zou zijn en het percentage dan slechts 6,66 procent zou bedragen. Ook het aantal vrouwen komt in de steekproef iets meer voor dan in het totaal aantal buurtregisseurs, namelijk 20 procent

van de respondenten in vergelijking met 18,7 procent in de populatie. Hiervoor geldt hetzelfde argument als bij de verhouding autochtone en allochtone buurtregisseurs: als was gekozen voor slechts twee vrouwen, zou het percentage op 13,33 procent liggen in vergelijking met een percentage van 18,7 in het totaal aantal buurtregisseurs. Voor de leesbaarheid van dit onderzoek wordt elke buurtregisseur, man of vrouw, in de hij-vorm aangeschreven.

2.5 Tot slot

Dit hoofdstuk heeft beschreven welke methoden in dit onderzoek worden gebruikt en hoe de respondenten zijn geselecteerd. Met behulp van de interviews met buurtregisseurs wordt het volgende hoofdstuk ingevuld. In hoofdstuk vier staan de concrete taken ter discussie en wordt zowel van de inventarisatie als van de interviews met de buurtregisseurs en de wijkteamchefs gebruik gemaakt. De hoofdstukken omvatten de belangrijkste uitkomsten van de uitgevoerde analyses.

Tabel 1. Geselecteerde buurtregisseurs als respondenten

Respondent	Geslacht	Leeftijd	Afkomst
1	Man	46	Autochtoon
2	Man	50	Autochtoon
3	Man	47	Autochtoon
4	Man	44	Autochtoon
5	Man	54	Autochtoon
6	Man	55	Autochtoon
7	Man	48	Autochtoon
8	Man	49	Autochtoon
9	Vrouw	48	Allochtoon
10	Man	50	Autochtoon
11	Vrouw	46	Autochtoon
12	Man	51	Autochtoon
13	Vrouw	41	Autochtoon
14	Man	41	Allochtoon
15	Man	61	Autochtoon

In dit derde hoofdstuk worden de resultaten beschreven omtrent de percepties van buurtregisseurs. Dit wil zeggen dat in de interviews is gevraagd waarom buurtregisseurs voor het vak buurtregie hebben gekozen. Daarnaast is tevens gevraagd naar werkdruk en tevredenheid. Ook komt waardering, zowel extern van buurtbewoners en ketenpartners als intern van de wijkteamchef en het wijkteam, aan bod. Ook is aan de buurtregisseurs gevraagd hoe de binding is met het wijkteam en hoe de samenwerking verloopt hierbinnen. In paragraaf 3.1 worden de ervaringen van buurtregisseurs met buurtregie besproken, om vervolgens in paragraaf 3.2 in te zoomen op de gang van zaken binnen het wijkteam volgens de geïnterviewde buurtregisseurs.

3.1 Alledaagse ervaringen van buurtregisseurs

3.1.1 Motivatie

Buurtregie wordt door één buurtregisseur omschreven als de "meest alomvattende politietaak" (buurtregisseur 8). De geïnterviewde buurtregisseurs zijn het

veelal met elkaar eens waarom ze voor de functie buurtregisseur hebben gekozen binnen het politiekorps Amsterdam Amstelland. Een eerste veelgehoorde reden is dat buurtregie de kans biedt om meer aandacht te besteden aan de problematiek van burgers. Een buurtregisseur krijgt namelijk de ruimte om tijd te investeren in een probleem. Het gaat daarmee niet alleen om het pleistertje plakken, maar ook om verhaal achter het incident. Die betrokkenheid bij de bewoners van hun wijk vinden verschillende buurtregisseurs leuk aan het buurtregiewerk. Ook blijken zelfstandigheid en vrijheid drijfveren te zijn om voor buurtregie te kiezen. Buurtregisseur 8:

"Als je een eigenwijze buurtregisseur bent, dan organiseer je het zelf. Je bent dan met netwerken bezig, met mensen, met administratie, je geeft advies, je kan winkeliers stimuleren. Er zit dus van alles in, van hoog tot laag alle problematiek. Dus je krijgt het complete plaatje mee van politiewerk. En dat vind je in geen andere functie."

Buurtregisseurs vinden het een pluspunt van de functie dat ze voor een groot deel zelf bepalen hoe hun dag eruit ziet binnen één bepaald werkgebied. Voor het reilen en zeilen binnen hun wijk voelen buurtregisseurs zich ook verantwoordelijk en dat maakt de functie interessant. Dat hier veel taken bij horen, vindt onder andere buurtregisseur 13 logisch. Volgens enkele buurtregisseurs dient de buurtregisseur ook juist wegens het brede takenpakket vrij te zijn om zelf prioriteiten in de taken aan te brengen.

3.1.2 Autonomie

Dergelijke vrijheid en zelfstandigheid hebben veel te maken met autonomie. Een buurtregisseur moet volgens enkele respondenten flexibel zijn om zijn eigen tijd in te delen om zo aan de behoefte van de wijk tegemoet te komen. Over het algemeen vinden buurtregisseurs hun autonomie groot, al geeft het grootste gedeelte aan dat dit steeds minder lijkt te worden. Voorbeelden die hiervan worden gegeven zijn de diensten die in vaste roosters worden uitgemeakt en de neiging om buurtregisseurs te sturen vanuit diverse leidinggevende functies. Naast bijvoorbeeld de wijkteamchef wordt hier ook de chef van dienst mee bedoeld. Zonder enig zicht op de eigen agenda van de buurtregisseur, worden werkzaamheden zoals huiselijk geweldendiensten aan de buurtregisseur toebedeeld. Eén buurtregisseur (buurtregisseur 14) vindt dit zorgelijk, omdat buurtregie op die manier ondergeschikt wordt gemaakt aan de processen binnen het wijkteam. En daarvoor is het specialisme buurtregie niet bedoeld volgens deze buurtregisseur. Buurtregisseur 15 denkt dat autonomie steeds moeilijker te verantwoorden is, omdat het grootste deel van het buurtregiewerk geen meetbare resultaten oplevert. Hij maakt de vergelijking tussen bonnen schrijven en een mogelijk escalerende ruzie: het schrijven van bonnen wordt geregistreerd in de systemen, maar het voorkomen dat een ruzie uit de hand loopt kan niet worden teruggevonden. Deze buurtregisseur vindt wel dat de Prominenten-aanpak hier enige uitkomst biedt, omdat daarmee duidelijk

wordt wat een buurtregisseur belangrijk vindt in zijn wijk.

3.1.3 Werkdruk

Als buurtregisseur ervaren het gros van de respondenten soms werkdruk. Een reden die door enkele hiervoor wordt gegeven is in voorgaande paragraaf reeds aangehaald, namelijk de roosterdiensten. Werkdruk wordt ervaren op het moment dat taken aan een buurtregisseur worden opgelegd die eigenlijk niet in zijn agenda passen. Buurtregisseur 11 zegt hierover:

“Je netwerk is je belangrijkste aandachtspunt, daar moeten korte lijntjes zitten en die moet je makkelijk kunnen bereiken. Op het moment dat je vastgelegd wordt in roostertjes, wordt het onderhouden van je netwerk lastiger en dan ervaar je werkdruk. En dat is vervelend.”

Werkdruk door roosters betreft een constante vorm van werkdruk. Diverse respondenten geven aan dat enige werkdruk inherent is aan de functie van buurtregisseurs. Van buurtregisseurs wordt veel verlangd en het wordt als een onderdeel van de functie gezien dat soms alles tegelijk komt. Op een dergelijk moment dient de buurtregisseur keuzes te maken en prioriteiten te stellen in zijn werkzaamheden. Veelal ervaren buurtregisseurs daarom soms werkdruk: op enige momenten lijkt alles tegelijk te komen.

Ook de ‘waan van de dag’ kan voor werkdruk zorgen. Een deel van de buurtregisseurs geven aan dat zij het idee hebben dat geen project meer wordt geschreven zonder dat de buurtregisseur daarbij betrokken wordt, terwijl de meerwaarde van deelname voor de buurtregisseurs onduidelijk blijft. Ook wordt niet van te voren met de buurtregisseur overlegd of hij wilt deelnemen aan het project, het wordt van hem verlangd. Dit kan volgens sommigen voor werkdruk zorgen. Een laatste taak die voor werkdruk kan zorgen en enigszins samenhangt met de ‘waan van de dag’, is de administratie. Het gaat dat niet zo zeer om het muteren

in de diverse systemen, maar meer om het beantwoorden van de e-mail en telefoon. Een buurtregisseur (buurtregisseur 10) komt met het volgende antwoord als wordt gevraagd of hij wel eens werkdruk ervaart:

“Soms. Als ik drie dagen vrij ben geweest, dan straf ik mezelf. Dan staan er zo veel mails in mijn inbox, dan ben ik daar een hele dag mee bezig en kom je uren te kort. Die administratie kost je heel veel tijd.”

De hoeveelheden werk die via de e-mail bij de buurtregisseur terecht komen, wordt door meerdere buurtregisseurs onderkend. Het gaat hier niet alleen om e-mail van buurtbewoners, maar ook om berichten vanuit het korps over nieuwe projecten waar de buurtregisseur bij betrokken wordt. Hier wordt de kanttekening bij gemaakt dat men er van uit gaat dat wanneer iets is gemaaild, de buurtregisseur dit heeft gelezen en hier van op de hoogte is. Deze verwachtingen kunnen nog wel eens zorgen voor enige werkdruk bij de buurtregisseurs.

Uit deze voorbeelden van de respondenten met betrekking tot werkdruk kan worden geconcludeerd dat het vooral gaat om ‘onvoorspelbare’ drukte in het takenpakket, oftewel de taken die ineens binnen komen en enige actie verwachten. Dit kan voor een te volle agenda bij de buurtregisseurs zorgen. Buurtregisseurs proberen voornamelijk door het stellen van prioriteiten in de werkzaamheden met deze werkdruk om te gaan. Op het moment dat twee zaken zich tegelijk aandoen, pakt de buurtregisseur de belangrijkste taak van dat moment op. Het gaat hier dan niet zozeer om voorkeuren voor bepaalde werkzaamheden, maar meer om de urgentie van zaken. Vier buurtregisseurs geven daarnaast aan dat zij door werkdruk verwachtingen van het werk bij moeten stellen. Eén van deze buurtregisseurs (buurtregisseur 3) zegt over het omgaan met werkdruk:“

“Ik heb moeten leren om grenzen te stellen en de rem erop te zetten. Dan moet je prioriteiten stellen [...]”

Ik stel daarmee de verwachtingen die ik heb van mijn werk een beetje bij.”

3.1.4 Tevredenheid

Aan de hand van de uitspraken over werkdruk en autonomie zou kunnen worden verwacht dat buurtregisseurs niet tevreden zijn over hun vak. De interviews wezen het tegendeel uit: elke buurtregisseur geeft aan tevreden te zijn over zijn functie: *“het blijft het mooiste vak van de politie”* (buurtregisseur 15). Buurtregisseurs krijgen enige extra faciliteiten ter beschikking waar zij content over zijn. De tevredenheid hangt volgens buurtregisseur 7 niet zozeer samen met bepaalde taken, maar wel met resultaten die je boekt en de werkwijze die gehanteerd mag worden. Ook de vrijheid van de functie zorgt voor tevreden buurtregisseurs. Uiteraard bestaan er verbeterpunten en komen vervelende momenten in de dagelijkse werkzaamheden voor, bijvoorbeeld wanneer zaken niet worden opgepakt door collega's of buurtbewoners. Ook worden hier weer de vaste roosterdiensten genoemd als een factor die de tevredenheid niet ten goede komt. Maar deze negatieve kanten zorgen niet voor een algemene ontevredenheid onder de geïnterviewde buurtregisseurs.

3.1.5 Waardering vanuit de buurt

Buurtregisseurs voelen zich over het algemeen verbonden met hun wijk. Waardering vanuit de buurtbewoners of de ketenpartners wordt daarom als prettig ervaren en over het algemeen zorgt waardering ook voor tevredenheid. Op de vraag wat buurtregisseurs onder waardering verstaan, wordt veelal het schouderklopje genoemd. Ook noemen enkelen dat zij een positief bericht over de afdoening van een incident als waardering ervaren. Buurtregisseur 15 vindt waardering belangrijk, omdat hij politiewerk als mensenwerk ervaart: als hij dan hoort dat buurtbewoners zijn inzet appreciëren, vindt hij dat hij zijn werk goed heeft gedaan.

Een kanttekening die hierbij kan worden gemaakt, is dat de buurtregisseur ook repressief moet optreden in

zijn buurt. Een te nauwe band met de buurtbewoners moet dit niet in de weg gaan staan. Buurtregisseur 7 hierover:

“Als buurtregisseur ben je het niet altijd met iedereen eens, en dat je dan geen waardering krijgt is inherent aan je functie.”

Een andere buurtregisseur (buurtregisseur 1) zegt hierover dat hij de mogelijkheden van de politie altijd zo duidelijk mogelijk probeert te maken en dat dat over het algemeen wel begrepen wordt. Deze buurtregisseur stelt daarnaast dat bewoners en partners het tevens waarderen dat de politie altijd bereikbaar is. Daarom wordt de politie vaak als betrouwbare partner gezien.

3.1.6 Tussenconclusie: met enige werkdruk toch autonoom en tevreden

Uit voorgaande blijkt dat buurtregisseurs allen tevreden zijn met hun werkzaamheden en vak. Zij ervaren nog een (redelijk) grote autonomie. Deze autonomie is ook belangrijk voor de buurtregisseur, aangezien vrijheid de meest genoemde reden is waarvoor de respondent heeft gekozen voor buurtregie. Buurtregisseurs lijken zich wel steeds meer in het nauw gedreven te voelen door roosterdiensten en de administratieve afhandeling van e-mail en telefoon. Hierdoor voelen zij enige werkdruk. Een andere ontwikkeling die enkele buurtregisseurs noemen is dat buurtregie ondergesneeuwd kan raken door de reguliere taken vanuit het wijkteam. Tot nu toe zorgen deze ontwikkelingen nog niet voor minder tevreden buurtregisseurs en lijkt het daarmee vooral een angst voor de toekomst.

3.2 De buurtregisseur als onderdeel van het wijkteam

Dit onderzoek werd mede geïnitieerd door het politiekorps Amsterdam Amstelland wegens de veelgehoorde klacht dat taken vanuit verschillende onderdelen van het korps over de schutting worden gegooid naar

buurtregie. Daarom is aan de respondenten gevraagd naar de samenwerking binnen het wijkteam, in hoeverre ze zich verbonden voelen met het wijkteam en de mate waarin ze zich gewaardeerd voelen door het wijkteam. In deze paragraaf komen deze onderwerpen achtereenvolgens aan bod.

3.2.1 Samenwerken binnen het wijkteam

Buurtregisseurs hebben allen hun eigen wijk, maar maken tevens deel uit van een wijkteam. Dit betekent dat buurtregisseurs door personen binnen het wijkteam worden geïnformeerd over hun wijk. Informatie die de buurtregisseur nodig heeft om het overzicht te bewaren over zijn wijk. Respondent 15 geeft aan dat hij als buurtregisseur sterk wordt gevoed met informatie door collega's in bijvoorbeeld de noodhulp. Naast dat hij over zaken aangaande zijn wijk kan lezen in de dagrapportages, krijgt hij ook vaak een mailtje van de collega's die betrokken zijn geweest. Dit wordt gezien als een goede wisselwerking: deze buurtregisseur koppelt terug wat hij met de zaak heeft gedaan en krijgt daar dan weer positieve reacties op. Op deze manier kan duidelijk worden gemaakt dat ze elkaar serieus nemen in het werk.

Bij een groot deel van de buurtregisseurs bestaat echter het idee dat andere personen binnen het wijkteam geen zaken willen oppakken binnen een wijk, en dit liever doorschuiven naar de buurtregisseur. Een voorbeeld wordt gegeven door buurtregisseur 9. Het komt voor dat deze buurtregisseur een verzoek van collega's krijgt om een waarschuwingsadres op te stellen voor een woning in zijn wijk. Dit is volgens deze buurtregisseur vervelend: aan de ene kant omdat hij zich vaak enkel kan baseren op een mutatie, hij is er namelijk zelf niet bij geweest, en het betekent extra werk. Terwijl de desbetreffende collega's het ook zelf hadden kunnen invoeren. Ook worden zaken die niet bij de politie thuishoren, bijvoorbeeld een civiele zaak over schulden, toch bij de buurtregisseur neergelegd. Een ander voorbeeld wordt gegeven door buurtregisseur 10:

“Als [collega's] het niet weten, gooien ze het maar neer bij de buurtregie. Dan vragen ze niet door, want het wordt gewoon doorgezet. Terwijl als ze doorvragen, ze het [incident] zelf kunnen afhandelen. Soms begrijp ik het wel als de noodhulpcollega's het heel druk hebben, maar dat is lang niet altijd zo.”

Ook is in de interviews aangegeven dat buurtregisseurs soms moeite hebben met het stimuleren en motiveren van collega's om problemen aan te pakken. Bij een inzetverzoek bijvoorbeeld, wat in overleg met de wijkteamleiding wordt opgesteld, lijkt hier geen prioriteit aan te worden gegeven door de collega's op straat. Als het bijvoorbeeld gaat om een bewoner in de wijk die een structureel overlastprobleem heeft en de buurtregisseur toezeft dat daar een week dagelijks surveillance zal plaatsvinden, komt het vaak voor dat deze afspraak niet nagekomen wordt. De buurtregisseur krijgt dan de gevolgen van het niet voldoende optreden van de collega's op zijn bord: hij is degene die wederom in gesprek moet met de buurtbewoners en moet uitleggen waarom het niet is gebeurd. Dit soort incidenten kosten veel tijd en worden als storend ervaren.

3.2.2 Waardering vanuit het wijkteam

Het ervaren ongenoegen in de samenwerking tussen de buurtregisseurs en de collega's van het wijkteam zou te maken kunnen hebben met waardering. Zo bestaat bij verscheidene buurtregisseurs het idee dat de collega's van het wijkteam niet goed raad weten met buurtregie en dat deze onbekendheid leidt tot weinig waardering voor het werk van de buurtregisseur. Een buurtregisseur (buurtregisseur 11) zegt hierover:

“Als je kijkt naar de mensen op de werkvloer, hebben die naar mijn beleving veel moeite met buurtregie en merk je ook echt dat mensen zeggen dat je niks doet. Dat is wel eens bijzonder vervelend. Ik zie dat als een groot pijnpunt van buurtregie. Het zit vooral in de sfeer en de afstand.”

Dit kan volgens buurtregisseur 4 leiden tot enig ongenoegen van beide kanten. Buurtregisseur 3 geeft aan dat hij zich hierdoor vaak aan het verdedigen is, en dan niet zozeer om de inhoud van het werk maar veel meer om de randvoorwaarden die bij buurtregie horen. Een voorbeeld hiervan is een hoger salaris. Bij een aantal buurtregisseurs bestaat het idee dat de collega's uit bijvoorbeeld de noodhulp, bij zaken die zij niet willen oppakken, de burger vertelt dat de buurtregisseur wel contact met ze opneemt. Ook in zaken waarvan bekend is dat ze niet door de politie in behandeling worden genomen, zoals in verzekeringszaken. Hierdoor ontstaat onvrede bij de buurtregisseur. De waardering tussen buurtregisseurs onderling is over het algemeen wel aanwezig: ze weten elkaars specialisme te vinden en zijn veelal niet te beroerd om elkaar een helpende hand te bieden.

De opmerking wordt ook gemaakt dat het terugkoppelen van het verloop van een zaak naar collega's van het wijkteam die het hebben aangedragen, kan zorgen voor begrip en daarmee waardering. De buurtregisseurs die tijdens de interviews spreken over het terugkoppelen van zaken, voelen zich meer gewaardeerd binnen het wijkteam dan de collega's die hier niet over spreken. Dit zou kunnen betekenen dat de mate samenwerking tussen buurtregie en de collega's op straat, in relatie staat met de waardering die zij voelen.

3.2.3 Relatie met de wijkteamchef

Op twee buurtregisseurs na ervaren de buurtregisseurs de verhouding met de wijkteamchef als goed. Aan de wijkteamleiding wordt door enkele de spilfunctie toegekend tussen het wijkteam en de buurtregisseurs. De meeste buurtregisseurs kunnen goed overweg met hun wijkteamchef: zo wordt gesteld dat in overleg veel mogelijk is als buurtregisseur. Een andere opmerking die in dit verband wordt gemaakt, is dat de buurtregisseur voldoende ruimte en verantwoordelijkheid krijgt zolang hij de wijkteamchef maar voldoende informeert over de bijzonderheden in de wijk. Negatieve punten die over de relatie met de wijkteam-

chef worden genoemd, zijn “de focus op de cijfertjes” (buurtregisseur 4) en “het verdedigen van buurtregie ten opzichte van de werkvloer” (buurtregisseur 11). Met de laatste opmerking wordt wederom verwezen naar de spilfunctie die de wijkteamchef dient te vervullen binnen zijn team: volgens buurtregisseur moet de wijkteamchef meer de werkzaamheden en resultaten van buurtregie bekend maken binnen het wijkteam en het samenwerken stimuleren. Over het algemeen voelen buurtregisseurs zich door hun wijkteamchef ook gewaardeerd in het werk wat zij doen. In deze context wordt tevens als minpunt de cijfermatige benadering van buurtregie genoemd, maar veelal laten de wijkteamchefs voldoende blijken vertrouwen te hebben in de aanpak van hun buurtregisseurs.

3.2.4 Sturing vanuit de wijkteamchef

Om een meer compleet beeld te krijgen van de positie van een buurtregisseur in het wijkteam, is aan de wijkteamchefs gevraagd hoe zij buurtregisseurs sturen in de taken. Over het algemeen laten de wijkteamchefs weten dat het in eerste instantie een redelijk gelijkwaardige verhouding is: veel sturing vindt plaats in een overlegvorm. Als het goed gaat in de wijk, krijgt de buurtregisseur veel vrijheid van zijn wijkteamchef. Echter, elke wijkteamchef vindt het belangrijk om op de hoogte te worden gehouden door de buurtregisseur over belangrijke dingen die spelen in de wijk. Daarop sturen zij ook de buurtregisseurs in bijvoorbeeld een maandelijks overleg. Deze sturing zit dan vooral op hoor en wederhoor. Onderstaand citaat schetst dit proces:

“Ik zit ze niet dagelijks op de huid. We hebben een maandelijks overleg en dan wil ik weten hoe het er voor staat in de wijk en [...] ik wil weten hoe het in hoofdlijnen gaat in hun wijk. Dat is voor mij een graadmeter om te kijken of het in de wijken goed gaat. En als het goed gaat, dan heb ik geen reden om bovenop je huid te gaan zitten. En als dingen minder

gaan dan hebben we het daar over [...] ik vind het een redelijk gelijkwaardige relatie.”

Als het niet goed lijkt te gaan in de wijk, wordt de buurtregisseur daar individueel op aangesproken door de wijkteamchef. Eén wijkteamchef typeert dit proces als incidentgericht coachen.

Drie van de vijf wijkteamchefs sturen vooral op het resultaat. Het proces is daarin wel relevant, maar uiteindelijk wordt de wijkteamchef afgerekend op de resultaten in zijn wijkteam. Een wijkteamchef zegt hierover:

“Ik kijk vooral naar het resultaat en in tweede instantie hoe iemand het doet. Ik zie een buurtregisseur als een professional en ik hoef een professional niet te vertellen hoe hij zijn werk moet doen. Als er iets gebeurt waar ik het niet mee eens bent trek ik wel aan de bel. Maar ik ga niet iemand vertellen hoe hij het moet doen.”

Twee wijkteamchefs geven aan dat het juist het proces is wat relevant is bij buurtregie, veel meer dan bij bijvoorbeeld de taakuitvoering van projectleiders. Door het proces te sturen, kan de buurtregisseur meer in zijn regisseursrol worden gezet.

3.2.5 Tussenconclusie: meer begrip kan positief bijdragen aan de werksfeer

De klacht dat buurtregisseurs veel over de schutting gegooid krijgen door het wijkteam en vanuit het korps, lijkt te maken te hebben met het feit dat ze zich niet gewaardeerd voelen. De afstand die bestaat tussen de buurtregisseurs en het wijkteam kan ervoor zorgen dat men elkaar voornamelijk via (onpersoonlijke) e-mail weet te vinden, wat als storend wordt ervaren. De buurtregisseurs die een positieve samenwerking ervaren met collega's vanuit het wijkteam, spreken van een goede sfeer. Dit kan ertoe leiden dat zowel buurtregisseurs als de collega's van het wijkteam meer begrip voor elkaars situatie dienen op te brengen, waardoor de samenwerking en de sfeer kan worden verbeterd. Vanuit

de wijkteamchefs bestaat een redelijk gelijkwaardige relatie met de buurtregisseur en worden zij vooral in overleg op het resultaat gestuurd.

3.4 Conclusie

In dit hoofdstuk komt naar voren dat buurtregisseurs over het algemeen gemotiveerd en tevreden zijn in de uitvoering van hun taken, ondanks enige werkdruk

en strubbelingen binnen het wijkteam. Deze negatieve punten lijken vooral op het vlak van roosterdiensten, samenwerking met het wijkteam en waardering vanuit de politieorganisatie te komen. Er is in het algemeen gesproken over het takenpakket. In het volgende hoofdstuk zullen de 101 taken voor buurtregisseurs uitgebreider worden besproken, zodat de resultaten uit dit hoofdstuk concreter onderbouwd kunnen worden.

Resultaten: De scores op de 101 taken

De resultaten die zijn gevonden met betrekking tot het takenpakket worden hier toegelicht. Als eerste zullen de resultaten van de *pilot study* worden besproken, van waaruit een aantal aandachtspunten voor de interviews zijn geformuleerd. Daarna volgt een weergave van de belangrijkste data die zijn verzameld aan de hand van het interview. Voorafgaand aan het bespreken van de resultaten, dient te worden vermeld dat tussen de wijkteams geen significante verschillen kunnen worden gevonden op de scores in het geheel van taken.

4.1 Resultaten vanuit de *pilot study*

Een *pilot study* is uitgevoerd wegens twee redenen. Ten eerste om te bepalen of de manier van het categoriseren van taken begrijpelijk en uitvoerbaar is voor respondenten, om zo tot een goede strategie te komen in de interviews. Daarnaast kunnen de uitkomsten van de pilot als indicatie gelden voor de uiteindelijke onderzoeksresultaten. Deze aspecten van de *pilot study* zullen hieronder besproken worden.

4.1.1 Begrijpelijk en uitvoerbaar?

De reactie van de buurtregisseurs op de kaartjesmethode met de taken was voornamelijk positief. Over het algemeen bleek voor de participanten duidelijk wat per ronde van ze werd gevraagd en hoe ze de vraag moesten beantwoorden. Eén buurtregisseur gaf aan het onduidelijk te vinden of hij de vraag in de eerste ronde naar de daadwerkelijke taakuitvoering binnen het dagelijkse werk moest beantwoorden voor de werkzaamheden in zijn wijk op dit moment of vanuit de algemene functie als buurtregisseur. Als voorbeeld gaf deze buurtregisseur aan dat hij op dit moment geen scholen in zijn buurt heeft. Hij zou dus op dit moment aangeven dat hij taken omtrent scholen niet uitvoert, maar vindt dit wel een taak die bij uitstek door de buurtregisseur dient te worden opgepakt. Dit betekent dat in het vervolgonderzoek dit uitdrukkelijker dient te worden uitgelegd. Ook blijkt uit deze opmerking dat het belangrijk is om een korte omschrijving van de buurt waar de regisseur werkt te geven bij het interpreteren van de resultaten, omdat dit invloed kan hebben op de antwoorden. Ook bleek dat sommige taken niet duidelijk genoeg

omschreven waren. Een voorbeeld hiervan is de taak ‘aangifte opnemen over kraakzaken’. Aangegeven werd dat deze taak op zich niet vaak werd uitgeoefend en weinig tijd kost, maar het (voornamelijk organisatorische) aspect rondom kraakzaken niet werd benoemd. Het bleek onduidelijk of dit proces ook moest worden meegerekend in de vragen, of dat het slechts om alleen het opnemen van aangiften ging. De taak ‘aangifte opnemen over kraakzaken’ is daarom veranderd in de taak ‘diverse acties met betrekking tot kraakzaken’. Ook bleek bij één taak dat hier al duidelijk een oordeel over het uitvoeren werd gegeven in de omschrijving. Dit gold voor de taak ‘buurtgerelateerde NSA-meldingen afhandelen, oftewel meldingen/incidenten die niet-spoedeisend zijn en dus voor de buurtregisseur’. Dit heeft ertoe geleid dat nogmaals alle taken zijn doorgenomen om ervoor te zorgen dat alle taken eenduidig en neutraal worden weergegeven. Dit heeft echter niet tot grote aanpassingen van de taken geleid, slechts enkele tekstuele wijzigingen zijn aangebracht.

4.1.2 Resultaten

De methode van onderzoek dient dus op enkele kleine punten te worden aangepast. Deze geringe bijstelling zal naar verwachting voor minimale vertekening zorgen in de uiteindelijke resultaten, waardoor deze relevant blijven voor dit onderzoek. De resultaten zijn in zijn geheel bijgevoegd in bijlage 2. Hier zullen de resultaten worden besproken die van belang worden geacht. In totaal bleken 25 van de 101 taken door minder dan 40 procent van de buurtregisseurs te worden uitgevoerd. Deze 25 taken staan in tabel 1. De taak ‘aansturen van het wijkveiligheidsteam’ werd slechts door één buurtregisseur aangemerkt als taak die hij uitvoert. Echter, als wordt gekeken naar het belang wat aan deze taak wordt gehecht, blijken twee buurtregisseurs deze taak heel belangrijk te vinden, en negen achten deze taak belangrijk; oftewel meer dan de helft hecht belang aan een taak die bijna niet wordt uitgevoerd. Wellicht dat over deze taak in de

interviews meer duidelijkheid kan worden gegeven. De andere taak die slechts door één buurtregisseur wordt uitgevoerd (namelijk ‘deel uitmaken van het detachement “Vredeseenheid”), wordt door zeventien buurtregisseurs aangemerkt als niet belangrijke taak. De Vredeseenheid probeert door middel van kennen en gekend worden escalatie tijdens demonstraties en acties te voorkomen. De inzet geschiedt voordat de Mobiele Eenheid betrokken raakt bij een demonstratie danwel manifestatie, oftewel met ‘de platte pet’. Buurtregisseurs worden van belang geacht, omdat zij zicht hebben op de wijk (-bewoners) die in dergelijke situaties geraken. In het detachement zijn buurtregisseurs vertegenwoordigt binnen een groep van ongeveer 80 leden (Visiedocument, 2008). Het is dus goed voor te stellen dat een beperkt aantal buurtregisseurs met deze taak te maken krijgt. Bij de dertien taken die door zes of minder buurtregisseurs worden uitgevoerd, blijken negen taken te zitten die als minst belangrijke taken worden aangemerkt. Dit zijn de taken twitteren; functie van officier van dienst; functie van bedrijfshulpverlener; bonnen quota; deel uitmaken van de Vredeseenheid; invallen als chef van dienst; voorbereiden van project Tomlow; functie van hulpofficier van justitie uitvoeren en het organiseren van verkeerscontroles op hotspots. Hieruit zou kunnen worden geconcludeerd dat buurtregisseurs de taken die zij niet van belang achten, ook nauwelijks uitvoeren. Deze bevinding dient slechts als indicatie voor de verdere resultaten. Bij het vergelijken van de taken die door minder dan 40 procent van de buurtregisseurs worden uitgevoerd met de tijdsbesteding, blijken zowel geen overeenkomsten te worden gevonden met de taken waar de minste tijd aan wordt besteed als gelijkenissen met de taken waar de meeste tijd aan wordt besteed. Dit is een logische uitkomst: deze minst uitgevoerde taken zijn namelijk niet meegenomen in de vraag naar tijdsbesteding.

In de *pilot* zijn dertien taken gevonden die door alle buurtregisseurs worden uitgevoerd. Hiervan worden vijf taken ook gevonden bij de tien meest belangrijke

taken. Dit zijn de taken infomeren van wijkteamleiding over de wijk; onderhouden van netwerk; contacten in netwerk leggen; nazorg bij misdrijven en signaleren van problemen en het realiseren van verbeteringen in de wijk. Idealiter zou deze overlap groter mogen zijn: het lijkt logisch dat de taken die alle buurtregisseurs uitvoeren, ook als belangrijke taken worden gezien door de buurtregisseur. Dit beeld wordt enigszins genuanceerd door het feit dat van de acht taken die overblijven, zeven taken door dertien of meer van de buurtregisseurs als belangrijk danwel heel belangrijk worden gezien. Alleen de taak “‘waan van de dag’ vragen/meldingen/incidenten” wordt door minder dan de helft van de buurtregisseurs als een belangrijke danwel heel belangrijke taak gezien.

Bij de tien taken waar de meeste tijd aan wordt besteed, worden zeven taken gevonden die voorkomen in het rijtje van de tien meest belangrijke taken. Dit zijn de taken muteren; aanwezigheid in de buurt als doel; toezicht houden; signaleren van problemen en het realiseren van verbeteringen; contacten in netwerken leggen; onderhouden van netwerk en nazorg bij misdrijven. De vier laatste taken werden ook gevonden bij de taken die door alle buurtregisseurs worden uitgevoerd. Hiermee kan wellicht worden verondersteld dat dit de kerntaken van buurtregisseurs zijn: ze worden belangrijk gevonden, door elke buurtregisseur uitgevoerd en kosten veel tijd. De overige drie taken in deze categorie (afhandelen I3S meldingen, afhandelen incidenten en regisseren van afhandeling van incidenten in de wijk) worden door ten minste 15 buurtregisseurs als belangrijk danwel heel belangrijk beschouwd. De algemene conclusie uit de pilot is dan dat de meeste tijd wordt besteed aan taken die over het algemeen ook als belangrijk of heel belangrijk worden beschouwd. In de interviews dient deze veronderstelling te worden geverifieerd. In navolging van de vorige conclusie, zou het omgedraaid zo moeten zijn dat de taken die niet belangrijk worden gevonden, ook de minste tijd vragen in de

taakuitvoering van de buurtregisseurs. Echter, als de taken met de kleinste tijdsbesteding worden vergeleken met de minst belangrijke taken, blijkt hier slechts één taak te overlappen namelijk ‘posters ronddelen’. Dit kan worden verklaard door het feit dat negen taken die als minst belangrijk werden gezien bij de taken zaten die door minder dan 40 procent van de buurtregisseurs worden uitgevoerd. Deze taken zijn dan ook niet meegenomen in de vraag naar tijdsbesteding. Daarom zal deze aanname moeten worden getoetst in de interviews.

Een opvallende taak bij de taken die het meest belangrijk worden geacht, is de taak ‘muteren’. Uit onderzoek van het COT Instituut voor Veiligheids- en Crisismanagement in samenwerking met het onderzoeksbureau Andersson Elffers Felix uit 2010 naar de tijdsbesteding van wijkagenten, bleek dat alle wijkagenten grote negatieve tijdsdruk ervaren van het administratieve werk wat zij moeten uitoefenen. Onder dit administratieve werk valt het opmaken van mutaties. Deze tijdsdruk blijkt ook uit de pilot: muteren staat bovenaan de lijst waar de meeste tijd aan wordt besteed. Het genoemde onderzoek stelt echter ook dat wijkagenten zich realiseren dat een zekere mate van administratief werk noodzakelijk is voor het werk als wijkagent, bijvoorbeeld omdat de informatie op die manier bruikbaar is voor collega’s van bijvoorbeeld de opsporing (Bron e.a., 2010; 23). Deze bevinding vindt steun in de pilot, omdat muteren ook als heel belangrijke taak wordt gezien.

De minst belangrijke taken verdienen ook nog extra aandacht. Gezien de relatief hoge gemiddelde leeftijd (48,6 jaar) kan het zijn dat buurtregisseurs minder vaardig zijn in het gebruik van sociale media zoals Twitter. Uit onderzoek is gebleken dat computervaardigheid afneemt naar mate men ouder wordt (Borghans & Weel, 2001; 620). Daarnaast worden in de minst belangrijke taken, vier functies gevonden die de buurtregisseur toebedeeld krijgt vanuit het korps, namelijk officier van dienst, bedrijfshulpverlener, hulpofficier van justitie

en chef van dienst. Ook het deel uitmaken van de Vredeseenheid kan hieronder vallen. Het bijzondere aan deze laatste functie is dat (zoals eerder betoogd) slechts een klein deel van de buurtregisseurs hiermee te maken heeft, waardoor deze taak zo laag scoort. De taken posters ronddelen, bonnen quota, project Tomlow zijn taken die beleidsmatig vanuit het korps aan de buurtregisseurs worden opgelegd. Het organiseren van verkeerscontroles op hotspots is een taak die vanuit de wijkteamleiding aan buurtregisseurs is toebedeeld. Uit deze vier categorieën kan de voorzichtige conclusie worden getrokken dat aan taken die van bovenaf aan buurtregisseurs worden opgelegd, weinig belang wordt gehecht door de buurtregisseurs.

4.1.3 Reacties van de buurtregisseurs op de resultaten

Nadat de pilot had plaatsgevonden, zijn aan de aanwezige buurtregisseurs enkele tabellen met resultaten vorgelegd (zie bijlage 2). Deze resultaten bleken zij niet verrassend te vinden. Bij de 25 taken die door minder dan 40 procent van de buurtregisseurs werden uitgevoerd, zaten twee taken waarvan werd aangegeven dat deze bij het takenpakket van de wijkteamchef hoorde. Dit waren de taken ‘opzetten van een wijkteambreed project’ en ‘opzetten van contact tussen stadsdeelvoorzitter en wethouders. Enkele andere taken werden door de aanwezigen benoemd als weinig effectieve taken, zoals loketfunctie op het posthuis; twitteren; bonnenquota en spreekuur houden. Ook staan in deze tabel taken die door enkele buurtregisseurs als te specifiek werden benoemd (zoals ‘project Tomlow’) of slechts in uitzonderlijke situaties voor komen (zoals ‘initiëren van werkzaamheden welke betrekking hebben op internationale staatsbezoeken en bijeenkomsten/ bezoeken van het koninklijk huis). De lijst met taken die door alle buurtregisseurs werden uitgevoerd, leverde geen opmerkingen op. De top tien van taken waar de meeste danwel de minste tijd aan werd besteed, kregen enkel opmerkingen met betrekking tot de organisatie. Over de top tien van taken die

als het meest belangrijk worden gezien, werd gezegd dat deze taken de essentie van buurtregie laten zien. De laatste top tien waar de minst belangrijke taken in zijn opgenomen, kreeg als commentaar dat hier duidelijk de discrepantie tussen beleid en praktijk zichtbaar werd gemaakt. Dit betekent dat het hier veelal gaat om taken die van bovenaf worden opgelegd aan buurtregisseurs, maar waar zij het nut niet van inzien.

4.1.4 Tussenconclusie: aandachtspunten voor de interviews

Een aantal punten zijn dus van belang voor de interviews met de buurtregisseurs. Ten eerste dat voorafgaand aan de interviews duidelijk moet worden uitgelegd dat de vraag over het wel of niet uitvoeren van taken, moet worden beantwoord over de huidige situatie en wijk van de buurtregisseur. De vraag naar de mate waarin een taak belangrijk wordt gevonden voor buurtregie, hoeft niet te gaan over de werkzaamheden in de huidige wijk, maar draait veel meer om het algemene plaatje van belangrijke taken voor buurtregie. Ten tweede dient in de interviews de stelling te worden getoetst of de taken die buurtregisseurs niet belangrijk achten, ook nauwelijks worden uitgevoerd in de praktijk. Aan de andere kant kan vanuit de *pilot study* worden verondersteld dat de taken die buurtregisseurs belangrijk vinden, ook veel tijd kosten in de uitvoering. De stelling die dan ten derde zou moeten worden getoetst is dat buurtregisseurs de meeste tijd besteden aan de taken zij (heel) belangrijk vinden. Ten vierde dient te worden gekeken of de taken die “over de schutting van buurtregie” worden gegooid, op weinig steun van de buurtregisseurs kunnen rekenen.

4.2 Resultaten uit de interviews

4.2.1 Missende taken

Bij de interviews zijn wederom de taken door de buurtregisseurs ingedeeld in de verschillende categorieën. Ook aan deze buurtregisseurs is gevraagd of zij bepaalde taken missen in de opgestelde takenlijst.

Buurtregisseur 13 noemt in dit verband het samenwerken met andere collega’s van het wijkteam. Ook wordt door enkele buurtregisseurs de beschikbaarheid genoemd: van een buurt-regisseur wordt verwacht dat hij aanwezig is op de momenten dat zijn wijk daar om vraagt. Het afhandelen van de e-mails en telefoontjes die dagelijks op het bordje van de buurtregisseur komen, worden niet als taak vermeld. Dit zijn volgens sommige buurtregisseurs echter andere zaken dan de activiteiten die onder de ‘waan van de dag’-meldingen vallen, waardoor het als aparte taak kan gelden.

4.2.2 Minst uitgevoerde taken

In tabel 2 worden de taken weergegeven die het minst worden uitgevoerd, en waarvan in ieder geval meer dan twintig procent van de buurtregisseurs aangeeft de taak niet uit te voeren. Dit is in de tabel weergegeven als “geen tijd” besteden aan de desbetreffende taak. Voor dit percentage is gekozen, omdat dit taken zijn waar in ieder geval meer dan de helft van de buurtregisseurs geen tot weinig tijd aan de taak besteedt. Wat in eerste instantie opvallend is aan tabel 2, is dat hoe lager de taak vermeld staat, hoe meer de buurtregisseurs verdeeld zijn over de tijdsbesteding aan de taak. De enige taak die in deze lijst staat, waarvan de helft van de buurtregisseurs zegt dat zij hier heel veel of gemiddeld veel tijd aan kwijt zijn, is de taak ‘het opzetten van een wijkteambreed project’. Voor de overige taken in deze tabel geldt dat meer dan de helft van de buurtregisseurs weinig of geen tijd aan de taken kwijt is. Als we alleen kijken naar de taken waar meer dan de helft van de buurtregisseurs geen tijd aan kwijt is, zijn dit slechts 16 taken, en er is geen één taak die door geen buurtregisseur wordt uitgevoerd. Buurtregisseur 12 geeft hiervoor de volgende verklaring:

“Als je in je eigen wijk bent, kan je gewoon heel veel doen want er is ook heel veel te combineren.”

De eerste twaalf taken uit deze tabel komen ook

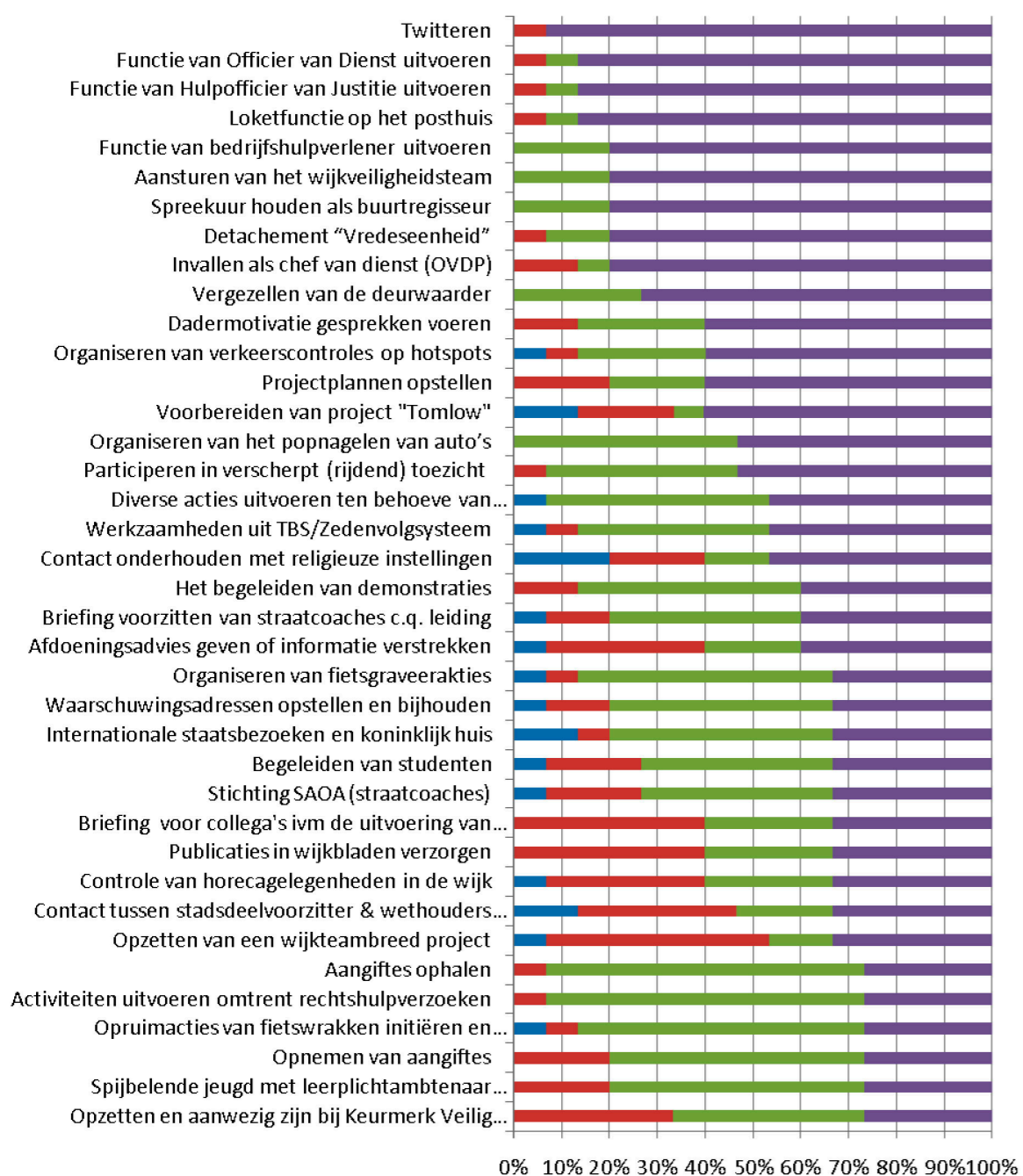
voor in de *pilot* als taken die niet worden uitgevoerd door het gros van de buurtregisseurs. Het zijn de taken twitteren, functie van Officier van Dienst uitvoeren, functie van Hulpofficier van Justitie uitvoeren, bedrijfs-hulpverlener zijn, een wijkveiligheidsteam aansturen, spreekuur houden als buurtregisseur, deel uitmaken van de detachement Vredeseenheid, invallen als Chef van Dienst, verkeerscontroles op hotspots uitvoeren, vergezellen van de deurwaarder en dadermotivatiegesprekken voeren.

In totaal worden 23 taken uit de *pilot* teruggevonden in de 38 taken die in tabel 2 zijn weergegeven. De twee taken die niet in het overzicht van de interviews terugkomen, zijn bonnenquota en opmaken en bijhouden van dossier “Veiligheid in en om de school”. De taak bonnenquota is naar aanleiding van de pilot veranderd in de taak bonnen schrijven en elke operationele diender, dus ook de buurtregisseur, schrijft wel eens een bon. Daarom is elke buurtregisseur ook aan de taak bonnen schrijven enige tijd kwijt. Bijna de helft van de buurtregisseurs (46,7 procent) gaf wel aan dat zij hier weinig tijd aan kwijt zijn in verhouding met de andere taken die zij uitvoeren. Ook aan het opmaken en bijhouden van dossier “Veiligheid in en om de school” geeft een dergelijk percentage aan dat het een taak is waar buurtregisseurs weinig tijd aan kwijt zijn. Daarnaast gaf 13,3 procent aan dat zij geen tijd aan deze taak kwijt zijn. Dit betekent dat voor 60 procent van de geïnterviewde buurtregisseurs dit tevens geen substantiële taak is in de tijdsbesteding.

Er blijven dan 15 taken over die niet in de *pilot* genoemd worden als taken die buurtregisseurs niet uitvoeren, maar wel in tabel 2 staan genoemd. Dit zijn de taken projectplannen opstellen, opnemen van aangiften, activiteiten uitvoeren omtrent rechtshulpverzoeken, organiseren van het popnagelen van auto’s, participeren in verscherpt (rijdend) toezicht (een gepantserd voertuig), contact onderhouden met religieuze instellingen, het begeleiden van demonstraties,

Tabel 2. Taken die het minst worden uitgevoerd

Blauw = veel tijd
 Rood = gemiddelde tijd
 Groen = weinig tijd
 Paars = geen tijd



afdoeningsadvies geven of het verstrekken van informatie over een afdoening, studenten begeleiden, inzetten en het verder ontwikkelen van de Stichting SAOA (straatcoaches), horecagelegenheden controleren, publicaties in wijkbladen verzorgen, betrokken

zijn bij Keurmerk Veilig Ondernemen, aangiften ophalen en briefing verzorgen voor collega's. Ook hier zitten ondersteunende functies bij zoals het begeleiden van studenten en demonstraties. Dat de taak horecagelegenheden in deze lijst staat,

kan worden verklaard door het feit dat lang niet elke geïnterviewde buurtregisseur een horecagelegenheid in zijn wijk heeft zitten. In tabel 2 is af te lezen dat 40 procent van de buurtregisseurs hier toch gemiddeld tot veel tijd mee kwijt is. Een andere taak die om dezelfde reden in tabel 2 staat, is het contact onderhouden met religieuze instellingen. Vaak zijn dergelijke instellingen gecentreerd, waardoor één buurtregisseur meerdere instellingen in zijn wijk kan hebben, terwijl een andere buurtregisseur er geen heeft. Het zijn dus taken die erg afhankelijk zijn van de wijk die een buurtregisseur heeft, of de taak wordt uitgevoerd. Deze vertekening in de resultaten zal minder aanwezig zijn bij de vraag hoe belangrijk een taak is. Bij dat onderdeel is duidelijk aan de buurtregisseurs meegegeven dat ze de taken dienen te beoordelen vanuit de algemene taak als buurtregisseur en niet vanuit hun eigen wijk. Hier zal later op in worden gegaan: eerst zullen de taken worden besproken waar de buurtregisseurs veel tijd aan kwijt zijn.

4.2.3 Meest uitgevoerde taken

In tabel 3 staan de taken vermeld waarvan meer dan 20 procent van de buurtregisseurs zegt daar veel tijd aan kwijt te zijn. Dit zijn 33 van de 101 taken. Voor dit percentage is gekozen, omdat tevens meer dan de helft van de buurtregisseur hier veel tot gemiddeld veel tijd mee kwijt is. Muteren staat hierbij het hoogst: meer dan 90 procent van de buurtregisseurs is hier veel tijd aan kwijt. In deze lijst is verder te zien dat er bijna geen taken bij zitten waarvan is aangegeven dat ze geen tijd aan de taak besteden. De taken waarvan één buurtregisseur (6,7 procent van het totaal) zegt dat hij daar geen tijd aan besteedt, zijn de taken "waan van de dag" meldingen afhandelen, nabezoek bij elke melding van (huiselijk) geweld, overleg voeren met buurtbeheer en/of buurtpreventie en advies geven over operationele afspraken. De enige taak in tabel 2 waarvan drie buurtregisseurs (20 procent) aangeven geen tijd aan kwijt te zijn, is de taak aanpakken van jeugd via de Ferwerda methode. Dit kan worden

verklaard door het feit dat een aantal buurtregisseurs in hun wijk niet met overlastgevende jeugdgroeperingen te maken hebben en daarom alle taken met jeugd niet uitvoeren.

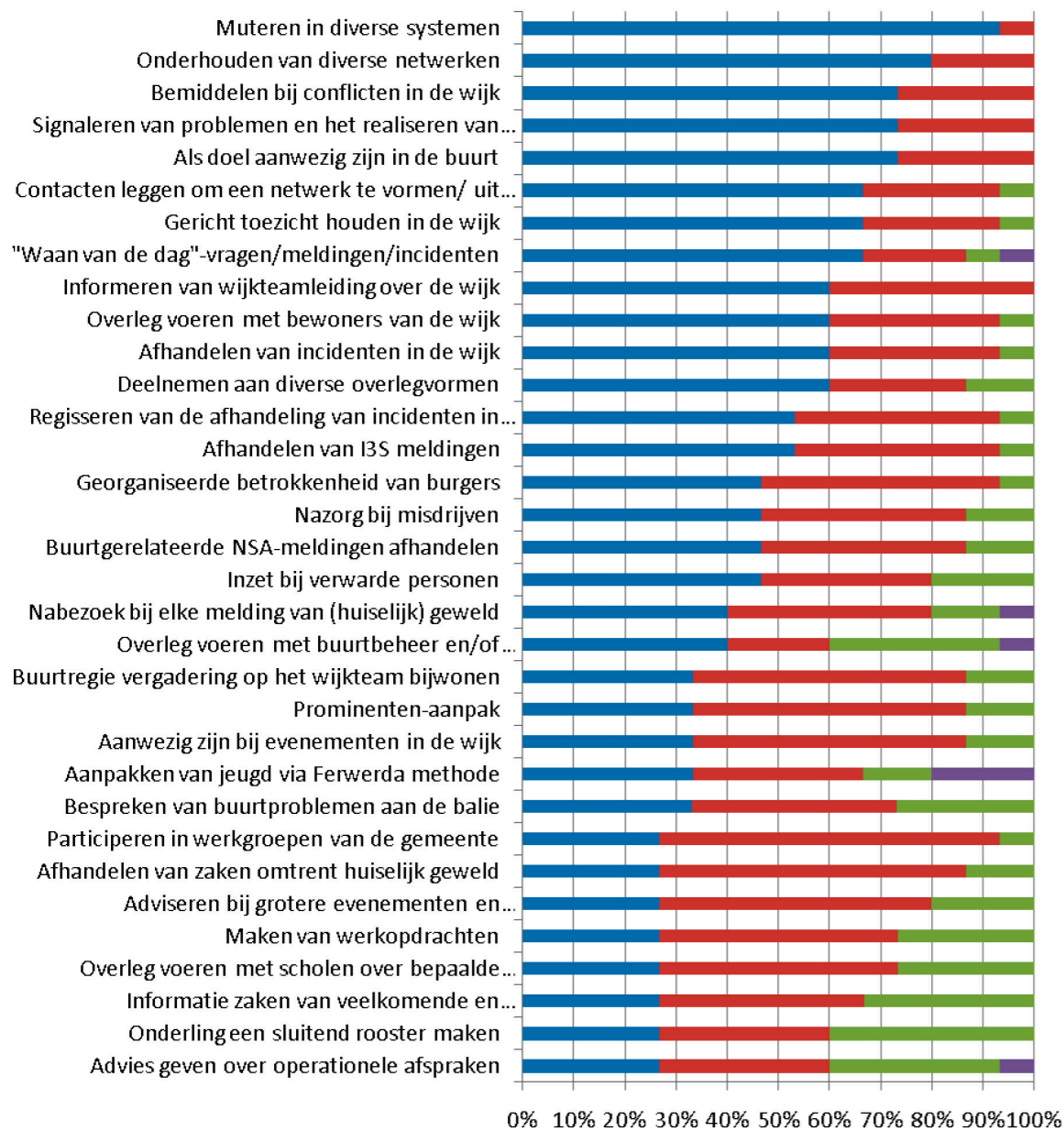
Bij het vergelijken van deze tabel met de taken die in de pilot werden genoemd als de taken waar buurtregisseurs veel tijd aan kwijt zijn, komen alle taken in de top 10 van de pilot terug in de lijst van tabel 3. Ook in de pilot werd muteren genoemd als de taak waar de meeste tijd naar toe gaat voor buurtregisseurs. Als de taken die in de pilot werden aangemerkt als de taken die alle buurtregisseurs uitvoeren wordt vergeleken met tabel 3, komt alleen het overleg voeren met de wijkcoördinator niet terug in tabel 3. Er bestaat dus een redelijke consensus onder buurtregisseurs over de tijdrovende taken.

4.2.4 Niet belangrijke taken volgens buurtregisseurs

Hoe belangrijk een taak wordt gevonden voor buurtregisseurs, is zowel door de buurtregisseurs als door de wijkteamchefs beoordeeld. Hier zullen eerst de resultaten van de buurtregisseurs worden besproken, om deze daarna te vergelijken met de scores van de wijkteamchefs. In tabel 4 staan de taken die door meer dan 40 procent van de buurtregisseurs zijn gekwalificeerd als niet belangrijk. Opvallend is dat hier veel taken bij staan die buurtregisseurs ook niet uitvoeren: de enige taken die niet belangrijk worden gevonden maar waar buurtregisseurs wel enige tijd aan kwijt zijn, zijn de taken invallen als beslisser van dienst, posters ronddelen in de wijk en adviseren over verlofaanvragen. Het zijn wel taken waar in ieder geval de helft van de buurtregisseurs weinig tijd aan besteedt. Het blijken dus ook voornamelijk de nevenfuncties te zijn binnen het wijkteam die buurtregisseurs niet belangrijk vinden. In de interviews is aan de buurtregisseurs gevraagd waarom ze bepaalde taken als niet belangrijk hebben gekenmerkt. Hier wordt als voornaamste reden gegeven dat het taken zijn die door andere politiefunc-

Tabel 3. Taken waar meer dan 20 procent van de buurtregisseurs veel tijd aan kwijt is

Blauw = veel tijd
Rood = gemiddelde tijd
Groen = weinig tijd
Paars = geen tijd



tionarissen kunnen worden uitgevoerd. Buurtregisseur 5 zegt hierover:

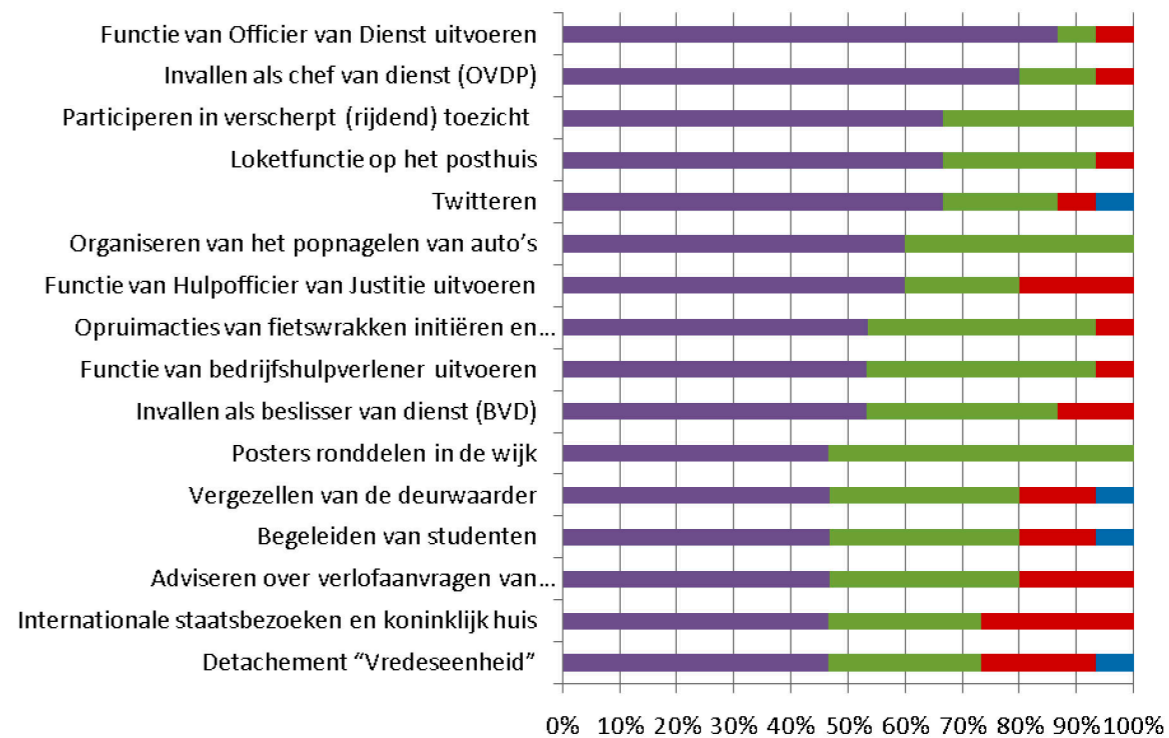
"Dat vind ik taken die bij een ander thuishoren en die de functie van buurtregisseur zouden veranderen. Bijvoorbeeld de functie van HOVJ. Ondanks alle ervaring

die ik heb, vind ik het juist fijn om iemand te hebben die mij bijvoorbeeld op het gebied van binnentredingen even begeleidt."

Deze reden sluit ook aan bij de categorie van nevenfuncties. Een nevenfunctie is een activiteit die

Tabel 4. Taken die door meer dan 40 procent van de buurtregisseurs niet belangrijk wordt gevonden

Blauw = heel belangrijk
Rood = belangrijk
Groen = een beetje belangrijk



men naast het hoofdberoep uitvoert. Het is daarom heel logisch dat dit ten eerste taken zijn die anderen ook kunnen uitvoeren: als het een primaire buurtregie taak was geweest, had het tot hun functie behoord. Daarnaast geeft de term ook een verklaring waarom de buurtregisseurs de taak niet belangrijk vinden, ze dienen het naast het reguliere werk uit te voeren. Ook worden als redenen gegeven dat dergelijke taken niet zoveel impact hebben op de wijk, niet passen bij buurtregie en niet op het prioriteitenlijstje van een buurtregisseur hoeven te staan. Buurtregisseur 9 geeft aan dat hij de taken niet belangrijk vindt wanneer zijn gezicht als buurtregisseur door de wijk niet nodig wordt gevonden. Het zijn daarmee ook taken die "zonde van de tijd zijn om uit te voeren" (buurtregisseur 4). Met andere woorden: dit zijn de taken waar het meer gaat om het poppetje met een bepaalde rang dan om het feit dat het poppetje de buurtregisseur moet zijn.

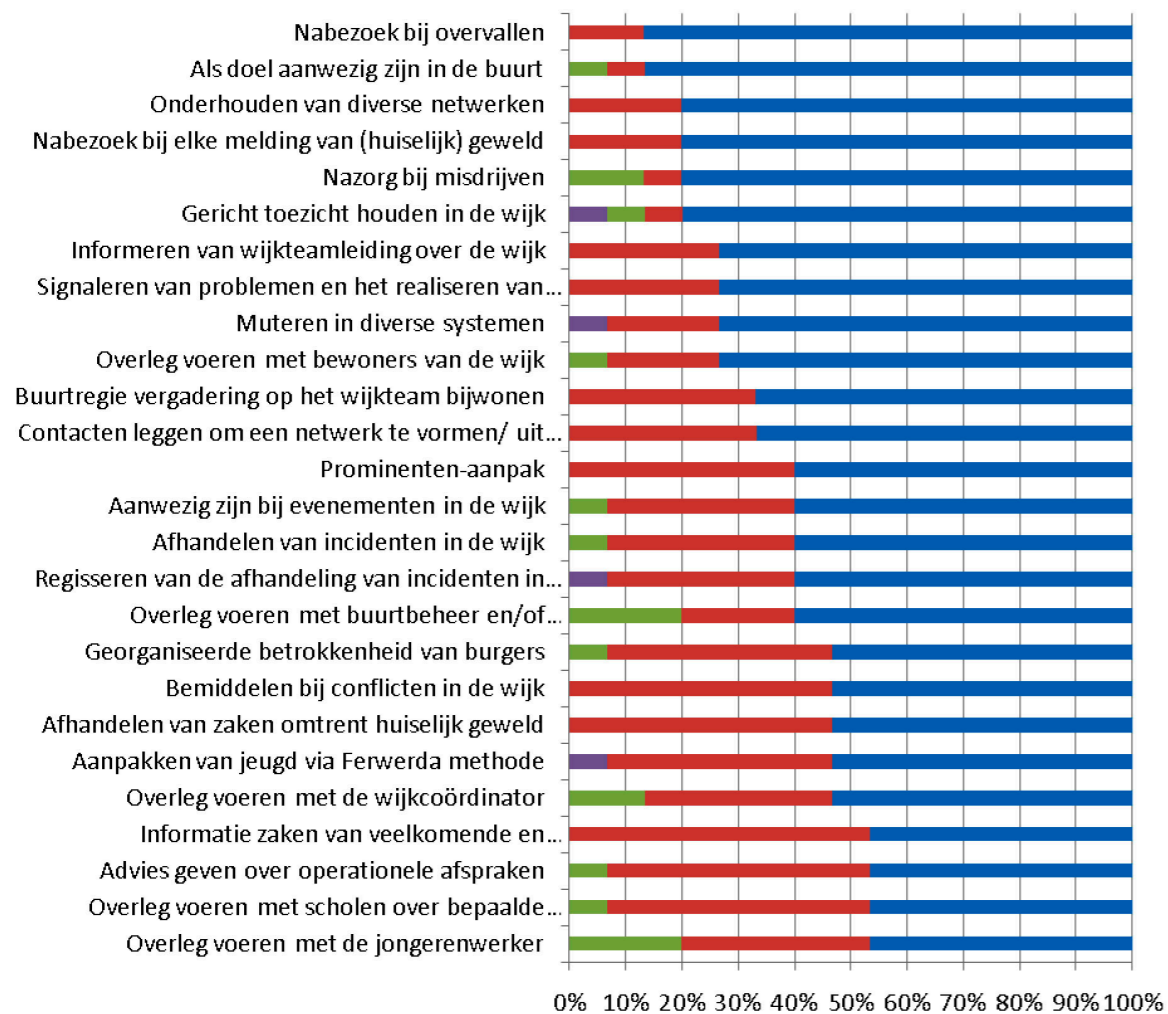
4.2.5 (Heel) belangrijke taken volgens buurtregisseurs

Een net zo interessante vraag voor buurtregisseurs is welke taken zij dan wel heel belangrijk vinden voor hun functie. De taken die door minstens veertig procent als heel belangrijk voor buurtregie worden gezien, zijn weergegeven in tabel 5. Deze tabel vertoont veel overeenkomende taken met tabel 3, waarin de taken zijn opgenomen waar buurtregisseurs de meeste tijd aan besteden. Dat betekent dat buurtregisseurs over het algemeen veel tijd kwijt zijn aan taken die zij ook heel belangrijk vinden om uit te voeren. De volgorde van de taken in de twee tabellen komt niet geheel overeen. Het is dus niet zo dat ze per definitie de meeste tijd aan de meest belangrijke taak besteden.

De enige vier taken die niet in tabel 3 terugkomen zijn nabezoek bij overvallen, benoemen en bijhouden

Tabel 5. Taken die door minstens 40 procent van de buurtregisseurs als heel belangrijk worden gezien

Blauw = heel belangrijk
Rood = belangrijk

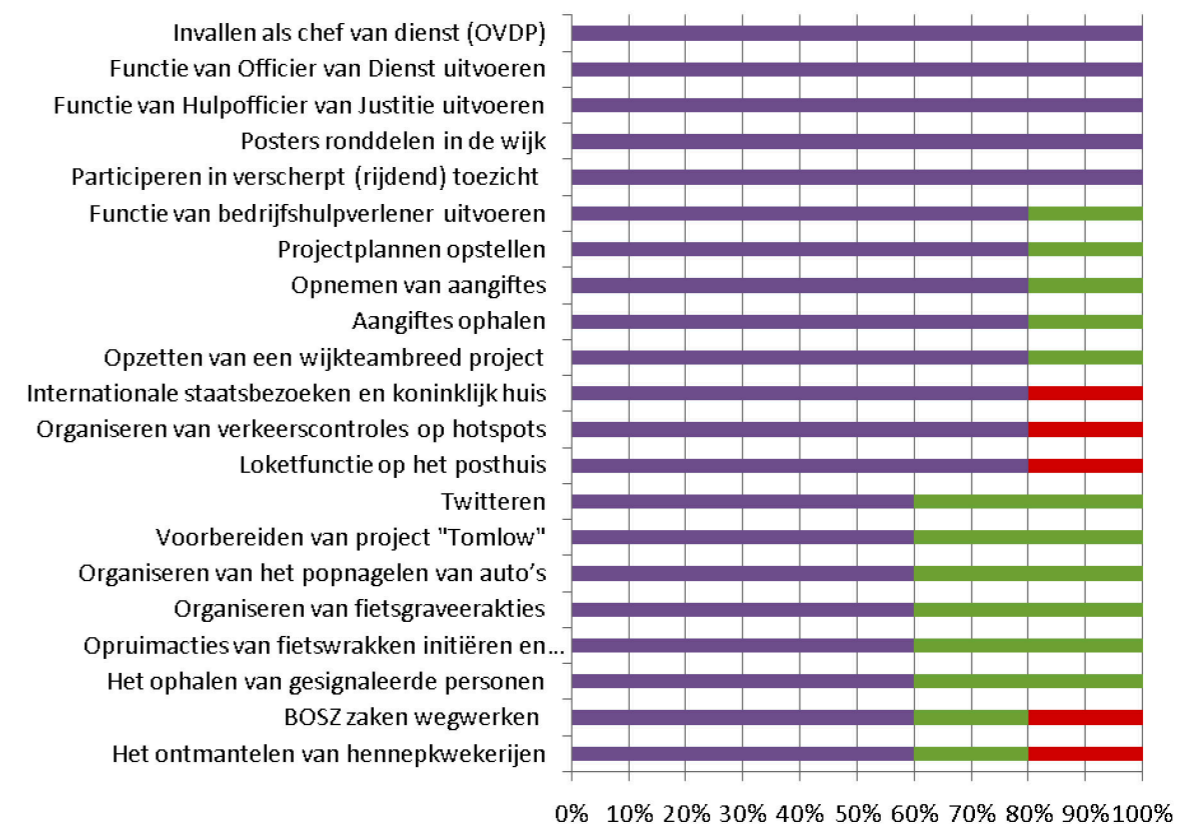


van de Prominenten, overleg voeren met de wijkcoördinator en overleg voeren met de jongerenwerker. De Prominentenmethode is een nieuwe aanpak binnen politiekorps Amsterdam-Amstelland die meer houvast moet bieden aan buurtregie en tegelijkertijd de vrijheid moet bewaken die de buurtregisseurs nodig hebben om op straat productief te zijn. De aanpak is in september 2010 gestart en wordt door een speciaal team per district geïmplementeerd. Dit betekent dat de buurtregisseurs uit district twee en vier nog niet te maken hebben gehad met deze aanpak en dat ze er daarom ook (nog) geen tijd aan besteden. Niet elke

wijk kent een jongerenwerker, waardoor een aantal buurtregisseurs hier niet mee te maken krijgt in de dagelijkse praktijk. Overvallen komen in sommige wijken nauwelijks voor. De vraag waarom buurtregisseurs bepaalde taken juist wel heel belangrijk of belangrijk vinden voor buurtregie, is tevens aan de orde gekomen in de interviews. Twee buurtregisseurs gaven aan dat de meerwaarde van buurtregie in de belangrijke taken goed naar voren komt: de buurtregisseur is de aangewezen persoon om dergelijke taken uit te voeren. Het zijn dus taken die veel te maken hebben met contact in de buurt, zowel

Tabel 6. Taken die ten minste 60 procent niet belangrijk vinden voor buurtregisseurs

Blauw = heel belangrijk
Rood = belangrijk
Groen = een beetje belangrijk
Paars = niet belangrijk



met de bewoners als met de externe organisaties. Een uitspraak die een mooie overkoepelende reden geeft voor zijn keuze van de belangrijke taken komt van buurtregisseur 6:

"[De belangrijke taken], dat zijn de taken die mij helpen om de organisatie binnen de wijk goed te houden"

4.2.6 Niet belangrijke taken volgens wijkteamchefs

Net als de buurtregisseurs hebben ook de wijkteamchefs zich gebogen over de vraag hoe belangrijk zij elk van de 101 taken vinden voor buurtregie. Aan de wijkteamchefs is tevens gevraagd waarop ze de keuze hebben gebaseerd. Diverse wijkteamchefs zeiden over hun keuze dat zij de belangrijke taken als kerntaken

voor de buurtregisseur zien, en waar ze ook niet over twijfelen dat zij bij buurtregie horen. Dit antwoord werd door één wijkteamchef aangevuld door de volgende uitspraak:

"Heel belangrijke taken moeten nu en de andere taken kunnen ook morgen. Alleen de niet belangrijke taken [hoeven ze] niet te doen."

Dergelijke uitspraken maken het heel relevant om de vergelijking te maken tussen buurtregisseurs en wijkteamchefs, omdat de reden die zij geven voor de keuze van belangrijkheid gelijk is. In tabel 6 worden daarom ten eerste de taken weergegeven die ten minste drie van de vijf wijkteamchefs niet belangrijk vinden voor buurtregisseurs. Dit aantal representeert 60 procent van de wijkteamchefs.

In deze minst belangrijke taken volgens wijkteamchefs, zitten ook de nevenfuncties zoals hulpofficier van Justitie en officier van dienst. Voor de rest zitten een aantal taken in deze lijst die te maken hebben met doelgericht de wijk in gaan om een bepaalde taak uit te voeren, bijvoorbeeld het ophalen van aangiftes of signaleerde personen, maar ook het ronddelen van posters in de wijk en de loketfunctie op het posthuis. Over deze laatste taak kan worden gezegd dat weinig wijken nog een loketfunctie hebben: slechts twee buurtregisseurs hebben aangegeven op een posthuis enige tijd kwijt te zijn met een loket. Wat verder opvalt, is dat er vijf taken zijn die door alle wijkteamchefs als niet belangrijk worden gezien. Dit zijn de taken functie van hulpofficier van justitie uitvoeren, inval- len als chef van dienst, functie van officier van dienst uitvoeren, posters ronddelen in de wijk en participeren in verscherpt (rijdend) toezicht.

Ongeveer de helft van de taken komt ook terug in de taken die buurtregisseurs niet belangrijk vinden voor buurtregie. Voor een deel kan dit verklaard worden door het feit dat in tabel 6 meer taken staan dan in tabel 4. Maar op enkele taken lopen de meningen van de wijkteamchefs en de buurtregisseurs ook uiteen. Het ontmantelen van hennepkwekerijen vindt 46,7 procent van de buurtregisseurs belangrijk en 6,7 procent (dat is één buurtregisseur) vindt dit heel belangrijk. Dit betekent dat meer dan de helft van de buurtregisseurs dit als een belangrijke taak ziet voor buurtregie. Hetzelfde geldt voor de taak BOSZ zaken wegwerken (BOSZ staat voor betere opsporing door sturing op zaken). Het opstellen van een wijkteambreed project wordt door 26,7 procent van de buurtregisseurs als heel belangrijk gezien voor buurtregie. Dit geldt ook voor het uitvoeren van project "Politieke beïnvloeding inzake overlastgevende jongeren". Bij deze laatste taak dient wel de opmerking te worden gemaakt dat enkele buurtregisseurs tijdens het rangschikken van de taken hebben gevraagd wat deze taak inhield, en die de keuze van belang vooral hebben gebaseerd op het

feit dat dit een project is wat overlastgevende jeugd aanpakt.

4.2.7 (Heel) belangrijke taken volgens wijkteamchefs

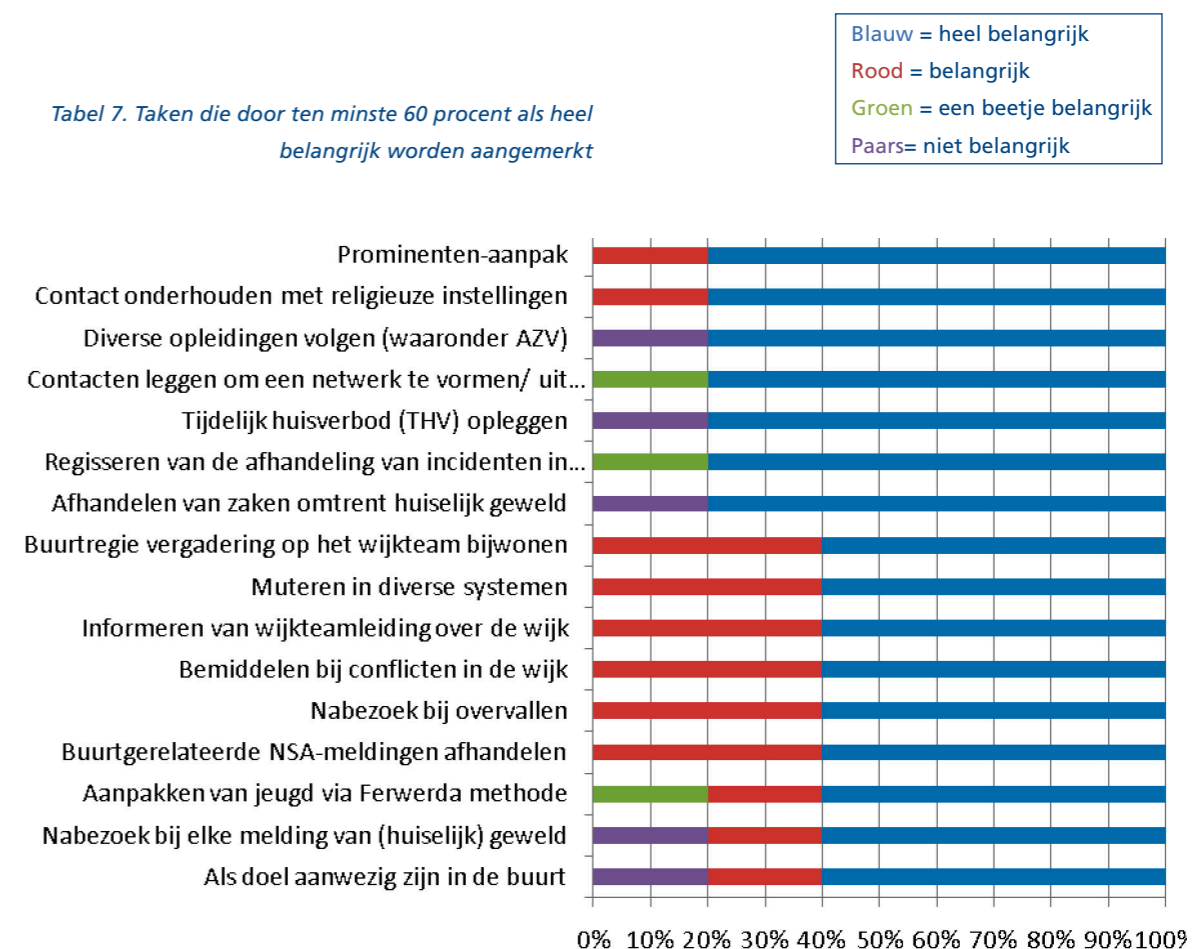
In de volgende tabel, nummer 7, worden de taken weergegeven die tenminste drie van de vijf wijkteamchefs als heel belangrijk worden gezien. Er is geen één taak in deze tabel waar alle wijkteamchefs het over eens zijn, in tegenstelling dus tot de vorige vraag met de niet belangrijke taken. In de tabel zijn drie taken te vinden die door één wijkteamchef als niet belangrijk wordt gezien, terwijl de rest van de wijkteamchefs dit een heel belangrijke taak vindt: afhandelen van zaken omtrent huiselijk geweld, tijdelijk huisverbod opleggen en diverse opleidingen volgen.

Als deze tabel 7 met tabel 5 (belangrijke taken volgens buurtregisseurs) wordt vergeleken, zijn hier veel overeenkomsten tussen te vinden. Dit betekent dat consensus tussen buurtregisseurs en wijkteamchefs bestaat over de heel belangrijke taken. Taken die wel in tabel 7 voorkomen maar niet in tabel 5, zijn de taken contact onderhouden met religieuze instellingen, tijdelijk huisverbod opleggen, diverse opleidingen volgen en buurtgerelateerde NSA-meldingen afhandelen. Dit zijn wel allen taken die door het merendeel van de buurtregisseurs belangrijk wordt gevonden voor hun takenpakket. Dat maakt dat buurtregisseurs en wijkteamchefs over deze taken ook niet veel van mening verschillen.

4.2.8 Spraakmakende taken

Een aantal taken zijn veelbesproken geweest in de interviews. Eén van die taken is het opleggen van het tijdelijk huisverbod. Op dit moment hebben buurtregisseurs een signalerende en onderzoekende functie als het gaat om een huiselijk geweld zaak in de eigen wijk. Bij een tijdelijk huisverbod wordt de persoon van wie een dreiging van huiselijk geweld uit gaat voor tien dagen uit huis gezet, met een mogelijkheid van

Tabel 7. Taken die door ten minste 60 procent als heel belangrijk worden aangemerkt



verlenging met achttien dagen. Door het opleggen van een tijdelijk huisverbod wordt voorzien in een mogelijkheid om vroegtijdig op te treden uit oogpunt van bescherming en preventie. De bevoegdheid tot het opleggen van een dergelijk verbod is in Amsterdam gemandateerd aan de hulpofficier van justitie van de politie Amsterdam-Amstelland (Dienst Openbare orde en Veiligheid, 2009: 3-4). De wens vanuit het korps Amsterdam-Amstelland bestaat om de buurtregisseurs hulpofficier van justitie te maken, zodat zij districtsbreed de tijdelijke huisverboden kunnen gaan opleggen.

Buurtregisseurs zien dit als een potentieel verstikkende taak: door het districtsbreed te maken, gaat de intentie verloren van het idee. Volgens velen is het idee namelijk dat buurtregisseurs de zaken kennen en er minder handelingen aan een dergelijk verbod vooraf hoeven te gaan. De kennis, kunde en ervaring van buurtregisseurs blijkt echter vaak wijk(team)

gericht. Er is weinig uitwisseling met andere wijkteams, waardoor het districtelijk opleggen een belastende taak wordt, evenzeer voor een buurtregisseur als voor een reguliere hulpofficier van justitie. Het proces omtrent het opleggen van een huisverbod ligt al voor een groot deel bij de buurtregisseur en de papieren rompslomp zou nog groter worden als ook de formulieren van de hulpofficier door de buurtregisseur moeten worden ingevuld. Bij één buurtregisseur bestaat de angst dat het aantal huisverboden wat een buurtregisseur oplegt, gaat worden geregistreerd waardoor het een doel kan gaan worden.

De geluiden waren echter niet alleen maar negatief over de ontwikkeling van buurtregisseurs naar hulpofficiers van justitie. Een buurtregisseur geeft aan dat hij het HOVJ-schap en de tijdelijk huisverboden wel prettig zal vinden om te doen, omdat hij daar mensen uit zijn wijk echt mee kan helpen. Een andere buurtregisseur gaf aan dat de afhankelijkheid van anderen om acties in

te boeken en te organiseren, wat veel tijd kost, minder zal worden als je als buurtregisseur hulpofficier wordt gemaakt. Buurtregisseur 1 zegt over het opleggen van het tijdelijk huisverbod:

“...als jij in je eigen buurt een tijdelijk huisverbod gaat opleggen, maak je het wel ingewikkeld. Als je bijvoorbeeld besluit dat iemand tijdelijk uit huis wordt geplaatst en hij of zij komt na 10 dagen weer terug, ben ik ook degene die moet gaan bemiddelen tussen de twee personen. Dan heb je een soort dubbelrol.”

Ook bij de wijkteamchefs bestaat het idee dat een buurtregisseur die ook hulpofficier is, snel zal worden benaderd voor andere taken die bij die laatste functie horen dan alleen het opleggen van het tijdelijk huisverbod. Het zou namelijk niet de bedoeling zijn van buurtregie om de buurtregisseurs meer uit hun eigen wijken weg te houden. Een van de wijkteamchefs ziet de functie als hulpofficier en de daaraan vastzittende diensten slechts als een onderdeel van een proces: nu wordt het districtsbreed uitgezet, maar het zal waarschijnlijk wel veranderen naar wijk(team)gericht. Hij verwoordt dit als volgt:

“Wat ik voorzie is dat buurtregisseurs dit zelf gaan oppakken, omdat je zelf weet waar moeilijke gezinnen wonen en waar de spanning op kan gaan lopen. Die signalen bereiken de buurtregisseur al. En dat dan los van die specifieke dienst.”

Een andere taak die veelvuldig is besproken in de interviews zijn de diverse nevenfuncties die buurtregisseurs kennen binnen de wijkteams, naast de hiervoor besproken functie van hulpofficier van justitie. Dit zijn de functies van bedrijfshulpverlener, officier van dienst, chef van dienst, beslisser van dienst en het bijstaan van de noodhulp. Deze taken zijn veelbesproken, omdat het functies zijn die vragen om een vast rooster. Dergelijke taken worden *“zonde van het specialisme van de buurtregisseurs”* (buurtregisseur 11)

gevonden. Door veel buurtregisseurs is aangegeven dat juist autonomie en vrijheid in de invulling van de tijd maakt dat zij flexibel kunnen inzetten op de vragen en problemen uit de buurt. Die vragen kunnen dan zowel van buurtbewoners als van ketenpartners komen. Een rooster met vaste diensten kan ervoor zorgen dat een buurtregisseur niet naar een vergadering toe kan of dat een bepaald buurtprobleem moet wachten. Dergelijke functies komen vaak voort uit een capaciteitsgebrek. In sommige wijkteams gaat dit verder dan in andere. Buurtregisseur 1 zegt hierover:

“Je hebt nu vaak eigenlijk de generale taakstelling met buurtregie daarbij, terwijl het juist andersom moet zijn: in eerst instantie buurtregie, en als de tijd het toelaat ook de generale taken.”

De meerwaarde die dergelijke taken kunnen hebben voor buurtregisseurs, zou tevens de binding met het wijkteam zijn. Buurtregisseurs maken dan *“zichtbaar onderdeel uit van het wijkteam”* (buurtregisseur 15). Echter, volgens de buurtregisseurs zou deze binding ook op een andere manier gezocht kunnen worden. Een enkele buurtregisseur vindt de nevenfuncties wel prettig om nog een beetje binding te houden met de operationele kant van het wijkteam. De buurtregisseurs geven wel aan dat als de nood aan de man is, te willen bijspringen in dergelijke functies omdat ze zich wel verantwoordelijk voelen voor het functioneren van het wijkteam.

4.2.9 Tussenconclusie: relatief veel overeenkomsten op de scores

De scores die in de *pilot study* naar voren zijn gekomen worden, op enkele taken na, ook gevonden in de interviews. Alhoewel geen één taak door alle buurtregisseurs hetzelfde wordt beoordeeld, bestaat er toch een redelijke consensus op de grote lijn. Dit geldt ook voor de vergelijking tussen buurtregisseurs en wijkteamchefs. De verschillen die zijn gevonden, betreffen slechts marginale verschillen tussen bijvoorbeeld de score belangrijk en heel belangrijk op een taak.

4.3 Conclusie

Zowel uit de *pilot study* als uit de interviews kwam naar voren dat veel taken die buurtregisseurs niet belangrijk vinden, ook nauwelijks worden uitgevoerd. En als niet belangrijke taken worden uitgevoerd, dan zijn buurtregisseurs hier veelal weinig aan kwijt. Deze bevinding blijkt ook andersom te gelden: het merendeel van de taken die buurtregisseurs belangrijk vinden, voeren zij ook met enige regelmaat uit en nemen een substantiele plaats in in de tijdsbesteding van buurtregisseurs. De nevenfuncties in roosterdien-

sten worden opgelegd en stuiten op enige weerstand bij de buurtregisseurs. Dit kan tot de conclusie leiden dat buurtregisseurs vinden dat zij zelf willen bepalen aan welke taken zij tijd besteden en zij zelfstandig de belangrijke taken voor hun wijk willen vaststellen. Deze belangrijke taken vinden zij namelijk de tijd waard. De taken die als ‘spraakmakend’ zijn aangemerkt, ondersteunen deze conclusie: het opleggen van het tijdelijk huisverbod en nevenfuncties zijn taken die in roosters vastgelegd worden.

Conclusies en aanbevelingen

De vraag die in dit rapport centraal stond is hoe buurtregisseurs in hun werk staan en hoe de dagelijkse praktijk zich verhoudt tegenover de toegekende taken vanuit het politiekorps Amsterdam- Amstelland. Om deze vraag te beantwoorden, worden eerst de deelvragen beantwoord. In paragraaf 5.1.1 wordt omschreven hoe buurtregisseurs oordelen over hun plek binnen het wijkteam en buurtregie in het algemeen. In paragraaf 5.1.2 wordt de conclusies over het takenpakket in de dagelijkse praktijk beschreven. Hiermee geeft deze paragraaf antwoord op de tweede en derde deelvraag. Paragraaf 5.1.3 geeft de conclusies die kunnen worden getrokken omtrent verschillen en overeenkomsten met de wijkteamchefs. In het tweede deel wordt de eindconclusie geformuleerd. Als laatste zullen enkele aanbevelingen worden gedaan omtrent de invulling van buurtregie.

5.1 Beantwoording van de deelvragen

5.1.1 Buurtregisseurs over buurtregie en hun plek binnen het wijkteam

De geïnterviewde buurtregisseurs hebben redelijk dezelfde beweegredenen waarom zij hebben gekozen

voor buurtregie. Veel geven aan dat de zelfstandigheid en vrijheid elementen zijn die zij waarderen als buurtregisseur. Ook werd vaak gezegd dat de mogelijkheid om betrokken te zijn bij de bewoners van een wijk een motivatie was voor de respondenten om te kiezen voor buurtregie. Autonomie is voor deze aspecten van buurtregie belangrijk. Over het algemeen ervaren de buurtregisseurs voldoende autonomie. Door het merendeel wordt wel aangegeven dat deze autonomie steeds minder lijkt te worden door bijvoorbeeld roosterdiensten en de neiging om resultaten met cijfertjes en statistieken te benaderen.

De beperking van autonomie lijkt te maken te hebben met de werkdruk die wordt ervaren. Bijna elke geïnterviewde buurtregisseur ervaart op enig moment werkdruk wegens 'onvoorspelbare drukte': taken die ineens binnen komen en enige actie vereisen op dat moment. Ook roosterdiensten zorgen bij sommigen voor werkdruk. De administratieve afhandeling van e-mail en telefoonverkeer zorgt tevens voor werkdruk op sommige momenten. Enige werkdruk wordt wel inherent bevonden aan de functie en dit leidt daarom ook niet tot ontevredenheid: elke buurtregisseur zegt

tevreden te zijn over zijn werk.

De samenwerking tussen buurtregisseur en het wijkteam blijkt belangrijk te zijn voor de buurtregisseur: van collega's uit bijvoorbeeld de noodhulp of surveillancelance krijgt de buurtregisseur informatie over zijn wijk die hem helpen bij het volbrengen van zijn taken. Toch lijkt deze samenwerking op dit moment veelal niet aanwezig: buurtregisseurs ervaren dat collega's uit het wijkteam zaken linea recta doorzetten naar buurtregie waardoor de buurtregisseur met extra werk komt te zitten. Collega's hebben volgens verschillende buurtregisseurs moeite om de taak en omvang van de functie buurtregisseur te bevatten. Buurtregisseurs op hun beurt voelen zich het vuilnisvat van het wijkteam en hebben veelal niet het idee gewaardeerd te worden door de collega's op de werkvloer. De relatie met de wijkteamchef is over het algemeen goed. Ook voelen buurtregisseurs zich voldoende gewaardeerd door de buurt en de ketenpartners die bij de buurt betrokken zijn.

Dit leidt tot de conclusie dat buurtregisseurs vooral positief over de praktijk van buurtregie praten: ze zijn voornamelijk tevreden en ervaren een redelijke autonomie, ondanks dat zij ook op sommige momenten werkdruk ervaren. Dit kan betekenen dat enige werkdruk de voldoening die buurtregisseurs uit hun werk halen niet in de weg staat. Het is wel belangrijk dat andere onderdelen van het korps, dus zowel het wijkteam als andere diensten binnen Amsterdam-Amstelland, zich bewust zijn van de 'taken' die zij via de mail de buurtregisseur toespelen. De samenwerking binnen het politiekorps kan onder andere op dit punt verbeterd worden en voor meer begrip zorgen tussen het wijkteam en buurtregisseurs.

5.1.2 Het takenpakket in de dagelijkse praktijk

De tweede deelvraag was hoe het geheel van taken van de buurtregisseurs in politiekorps Amsterdam-Amstelland er uit ziet. Deze vraag is beantwoord aan

de hand van een inventarisatie binnen zowel het buurtregie-forum als door het raadplegen van verschillende expertgroepen en sleutelfiguren. Het blijken in de papieren werkelijkheid 101 taken te zijn die een buurtregisseur kan uitvoeren onder de noemer van buurtregie, variërend van werkzaamheden die verschillende vormen van samenwerking betreffen (bijvoorbeeld overleg voeren met het stadsdeel) tot 'standaard politietaken' zoals noodhulpdiensten en aangiften ophalen. Een opsomming van deze 101 taken is opgenomen in bijlage 1.

Bij het toetsen van deze 101 taken om te bepalen welke taken daadwerkelijk uitgevoerd worden, bleek dat ongeveer één vijfde deel van deze taken nauwelijks wordt uitgevoerd door de respondenten. Hier werden bijvoorbeeld taken zoals spreekuur houden en aangiften ophalen gevonden. Deels hangt dit af van de wijk waarin de buurtregisseur werkt: als er geen jeugd of horeca in de wijk aanwezig is, dan hoeven de taken die daarmee te maken hebben niet te worden uitgevoerd. Daarnaast bevinden zich hier veel nevenfuncties tussen die ook door andere politiefunctionarissen kunnen worden uitgevoerd. Dergelijke taken zouden zonde van de tijd zijn binnen het specialisme wat buurtregie dient te zijn volgens enkele respondenten. Veel van de taken die buurtregisseurs wel met enige regelmaat uitvoeren, vinden zij ook belangrijk voor hun buurt. Dit is een wenselijke uitkomst: het is goed als de buurtregisseurs voornamelijk tijd besteden aan belangrijke zaken in hun wijk. De taken die vaak als belangrijk worden gezien, hebben vooral te maken met netwerken bouwen en onderhouden en concreet iets betekenen voor de buurtbewoners.

De conclusie die hieruit kan worden getrokken, is dat buurtregisseurs aan de ene kant de term 'regie' in hun functiebenaming goed hebben begrepen, die inhoudt dat je samen dient te werken en ook dingen moet uitzetten naar andere organisaties. Aan de andere kant komt ook de betrokkenheid van de buurtregisseur met zijn wijk sterk naar voren in de belangrijke taken. De

buurtregisseur vindt het dus van belang om aanwezig te zijn in de frontlinie van de samenleving en om binnen zijn wijk voldoende aandacht te besteden aan het beslechten van conflicten, het vergroten van desociale cohesie en het oplossen van de veiligheidsproblemen in de buurt. Deze focus die buurtregisseurs in hun werk leggen, komt overeen met het Visiedocument 2008 dat is opgesteld voor buurtregie.

5.1.3 Buurtregisseurs versus wijkteamchefs

Als de vergelijking wordt gemaakt tussen wijkteamchefs en buurtregisseurs, blijken zowel verschillen als overeenkomsten aanwezig te zijn. Bij de heel belangrijke taken volgens de wijkteamchefs zitten enkele taken die niet zo door het merendeel van de buurtregisseurs worden gezien. Dit zijn contact onderhouden met religieuze instellingen, tijdelijk huisverbod opleggen, diverse opleidingen volgen en buurtgerelateerde NSAMeldingen afhandelen. Alhoewel buurtregisseurs deze taken wel als belangrijk zien, bestempelen zij de heel belangrijke taken als de kerntaken voor buurtregie. Daarom is deze kleine discrepantie wel van belang, omdat het een indicatie is van enige verschillen die bestaan tussen wijkteamchefs en buurtregisseurs over de kerntaken van buurtregie. Bij de niet belangrijke taken zijn de verschillen sterker: enkele taken zoals BOSZ zaken wegwerken en het ontmantelen van hennepkwekerijen vindt het merendeel van de buurtregisseurs wel belangrijk voor hun taak in de wijk.

5.2 Eindconclusie

De eindconclusie die kan worden getrokken is dat politiekorps Amsterdam-Amstelland tevreden buurtregisseurs heeft die veel waarde hechten aan hun autonomie en die waardering belangrijk vinden. Waardering wordt vooral extern ervaren, dus vanuit de buurtbewoners en de ketenpartners. Intern voelen veel buurtregisseurs zich niet (voldoende) gewaardeerd. Dit lijkt vooral te maken te hebben met onbegrip vanuit het wijkteam over de functie buurtregisseur en de taken

die daarbij horen. Op dit moment is de ervaring dat alles wat met de buurt te maken heeft en geen prioriteit heeft, wordt doorgeschoven naar de buurtregisseur. Dit wordt als ergerlijk ervaren en kan tot werkdruk leiden. De geïnterviewde buurtregisseurs lijken zich daarnaast vooral zorgen te maken over toekomstige ontwikkelingen, zoals meer roosterdiensten en nevenfuncties. Dergelijke taken ondermijnen volgens buurtregisseurs de autonomie die zij zo belangrijk vinden voor hun vak.

De bevinding van Terpstra (2008) dat wijkagenten relatief weinig tijd in de buurt doorbrengen, kan niet worden bevestigd door dit onderzoek. Alhoewel muteren de meeste tijd kost, besteden buurtregisseurs vooral veel tijd in de wijk met bijvoorbeeld toezicht houden of gewoonweg aanwezig zijn. Daarnaast zijn zij vooral met extern gerichte taken bezig, zoals het onderhouden van een netwerk en deelnemen aan diverse (externe) overlegvormen.

Met betrekking tot de taken onderscheiden we onomstreden en potentieel overbodige taken, waarbij perceptie (het belang wat aan een taak wordt gehecht) aan de feitelijke tijdsbesteding wordt gekoppeld. De onomstreden taken zijn taken die door buurtregisseurs heel belangrijk worden gevonden én waar zij veel tijd aan kwijt zijn. Potentieel overbodige taken zijn taken die nauwelijks uitgevoerd worden en niet belangrijk worden gevonden. In tabel 8 zijn de potentieel overbodige taken opgenomen. Het gaat hier om twaalf taken. Aan de linkerkant van de tabel staat het percentage buurtregisseurs wat aangaf de taak niet belangrijk te vinden en aan de rechterkant staat het percentage buurtregisseurs wat geen tijd aan de taak besteed. Ook is in de tabel aangegeven of de taak tevens door de meeste wijkteamchefs als niet belangrijk wordt gezien voor buurtregisseurs. Wanneer dit zo blijkt te zijn, staat er een sterretje (*) achter de taak. Er zijn slechts drie taken die in het rijtje potentieel overbodige taken staan, die niet worden aangemerkt door wijkteamchefs als onbelangrijk voor buurtregie. Dit betekent dat er een

Tabel 8. De potentieel overbodige taken voor buurtregisseurs

Niet belangrijk	Taak	Geen tijd
86,7 procent	Functie Officier van Dienst uitvoeren*	86,3 procent
80 procent	Invallen als chef van dienst*	80 procent
66,7 procent	Participeren in verscherpt (rijdend) toezicht*	53,3 procent
66,7 procent	Loketfunctie op het posthuis*	86,7 procent
66,7 procent	Twitteren*	93,3 procent
60 procent	Organiseren van het popnagelen van auto's*	53,3 procent
60 procent	Functie van Hulpofficier van Justitie uitvoeren*	86,7 procent
53,5 procent	Opruimacties van fietswrakken initiëren en uitvoeren *	26,7 procent
46,7 procent	Vergezellen van de deurwaarder	73,3 procent
46,7 procent	Begeleiden van studenten	33,3 procent
46,7 procent	Internationale staatsbezoeken en koninklijk huis*	33,3 procent
46,7 procent	Deel uitmaken van detachement "Vredeseenheid"	80 procent

*= wordt ook door de meeste wijkteamchefs als niet belangrijke taak aangemerkt

consensus bestaat over de potentieel overbodige taken tussen buurtregisseurs en wijkteamchefs.

Een overzicht van de onomstreden taken van buurtregisseurs, is opgenomen in tabel 9. Het gaat hier om veertien taken. In deze tabel is aan weerszijde van de taken weergegeven welk percentage van de buurtregisseurs de taak heel belangrijk vindt en welk percentage er veel tijd aan kwijt is. Als er een sterretje (*) achter de taak staat, is dit ook een taak die wijkteamchefs als (heel) belangrijk zien voor buurtregie. Uit de tabel is af te lezen dat de helft van de onomstreden taken van buurtregisseurs, ook als (heel) belangrijke taak door de wijkteamchefs worden aangemerkt.

De verhouding tussen het geheel van toegekende taken aan buurtregisseurs en de dagelijkse praktijk loopt dus enigszins uiteen op diverse taken, maar over het algemeen bestaat veel consensus over de taken die belangrijk zijn en daarmee dienen te worden uitgevoerd door buurtregisseurs. En gezien het feit dat een buurtregisseur zijn taken dient af te stemmen op de problematiek en vragen van zijn wijk, is enige

afwijking tussen de verschillende buurtregisseurs ook gerechtvaardigd. De klacht dat taken over de schutting worden gegooid richting buurtregie, lijkt daarmee voornamelijk te liggen in een gebrekkig begrip en samenwerking tussen de buurtregisseurs en het wijkteam.

5.3 Aanbevelingen

5.3.1 Overeenstemming tussen buurtregisseurs, wijkteam en chefs

Ten eerste valt op dat over geen enkele taak overeenstemming bestaat tussen alle respondenten: er is geen taak die alle buurtregisseurs even belangrijk vinden of waar alle buurtregisseurs geen tijd aan besteden. Zoals in de voorgaande paragraaf is opgemerkt, heeft dit te maken met de wijk die buurtregisseurs hebben en is enig verschil niet problematisch. Echter, wijkteamchefs en buurtregisseurs beoordelen sommige taken ook anders op belangrijkheid, waardoor het lastig is eenduidig te zijn over de taken voor buurtregisseurs. Overeenstemming zou begrip kunnen kweken over de werkzaamheden die worden uitgevoerd door buurtregisseurs en de wijze waarop wijkteamchefs de buurtregisseurs beoordelen. Een manier om hier invulling

Tabel 9. De onomstreden taken van buurtregisseurs

Heel belangrijk	Taak	Veel tijd
Heel belangrijk	Taak	Veel tijd
73,3 procent	Muteren in diverse systemen*	93,3 procent
80 procent	Onderhouden van diverse netwerken	80 procent
53,3 procent	Bemiddelen bij conflicten in de wijk*	73,3 procent
73,3 procent	Signaleren van problemen en realiseren van verbeteringen	73,3 procent
86,7 procent	Als doel aanwezig zijn in de buurt*	73,3 procent
66,7 procent	Contacten leggen om een netwerk te vormen/ uit te breiden*	66,7 procent
80 procent	Gericht toezicht houden in de wijk	66,7 procent
73,3 procent	Informeren van wijkteamleiding over de wijk*	60 procent
73,3 procent	Overleg voeren met bewoners van de wijk	60 procent
60 procent	Afhandelen van incidenten in de wijk	60 procent
60 procent	Regisseren van de afhandeling van incidenten*	53,3 procent
80 procent	Nazorg bij misdrijven	46,7 procent
80 procent	Nabezoek bij elke melding (huiselijk) geweld*	40 procent
60 procent	Overleg voeren met buurtbeheer en/ of buurtpreventie	40 procent

*= wordt ook door de meeste wijkteamchefs als niet belangrijke taak aangemerkt

aan te geven is om wijkteamchefs en buurtregisseurs gezamenlijk de concrete takenlijst door te laten nemen en prioriteiten te bespreken.

Naast enige verschillen met de wijkteamchefs, lijkt er binnen het wijkteam ook ruimte voor verbetering. Buurtregisseurs en het wijkteam hebben elkaar nodig om de taken binnen de wijken op orde te krijgen. Meurs (2010) beschreef in zijn onderzoek dat buurtregisseurs een vragende taak kennen ten behoeve van de wijkteams, maar dat zij tevens een informerende taak binnen het wijkteam kunnen hebben. Op dit moment wordt samenwerking door buurtregisseurs als een kwetsbare plek beschreven. De buurtregisseurs die positief praten over de samenwerking met collega's uit bijvoorbeeld de noodhulp en surveillance, zien hier grote voordelen. Zo blijven ze ook buiten hun diensten om geïnformeerd over de wijk en kunnen ze sommige taken ook uitzetten binnen het wijkteam om werkdruk te verminderen.

Daarom kan de aanbeveling worden gedaan dat collega's zich meer verantwoordelijk moeten gaan voelen voor één wijk binnen het wijkteam, om zo de samenwerking met buurtregisseurs te verbeteren. Bij een grotere betrokkenheid van collega's binnen het wijkteam bij een wijk, kan de collega meer inzicht krijgen in de resultaten die de buurtregisseur binnen de wijk behaalt. Tevens kan meer begrip worden gecreëerd voor de veelheid van taken die een buurtregisseur verricht maar vaak onzichtbaar blijven: collega's zijn zich wellicht meer bewust van zaken die de buurtregisseur 'in de kiem heeft weten te smoren' bij meer interesse in een wijk. Het koppelen van een collega aan een bepaalde wijk betekent ook inzet vanuit de buurtregisseur. Deze dient de gekoppelde collega's op zijn beurt te informeren over belangrijke voorvallen in de wijk en ze op de hoogte te houden van relevante ontwikkelingen in zaken. Het betekent niet dat de buurtregisseur elk wissel moet gaan doorspelen: het gaat om die de personen en incidenten met enige prioriteit.

De Prominentenmethodiek die Meurs (2010) heeft geïntroduceerd kan hier de basis voor vormen. Deze aanpak houdt in dat een buurtregisseur in zijn wijk een aantal concrete en relevante issues (prominenten genoemd) op het gebied van leefbaarheid en veiligheid aangeeft binnen het wijkteam. De buurtregisseurs kan voor deze prominenten dan capaciteit aanvragen om zijn prominenten aan te pakken en dient tevens collega's te informeren over de voortgang. Hiermee probeert deze methodiek ook de verbinding tussen wijkteam, projectleiders en de buurtregisseurs te leggen en om inzicht te bieden in het complexe werk van een buurtregisseurs. De aanbeveling die vanuit dit onderzoek kan worden gegeven, is dat naast deze methodiek ook een aantal collega's uit het wijkteam meer betrokken raken bij de gehele wijk van een buurtregisseur. Het is de bedoeling om niet voor elkaar te werken, maar met elkaar.

5.3.2 Evenwicht tussen gerichte diensten en autonomie van de buurtregisseur

Buurtregisseurs voelen zich vaak beperkt door de vaste diensten die zij een aantal weken van te voren in de agenda moeten zetten. Dit is ook een bevinding die naar voren kwam in het onderzoek van Terpstra (2008): wijkagenten zouden er vaak taken bij krijgen die niet direct samenhangen met hun functie, wat in praktijk veel tijd in beslag kan nemen van het wijkgerelateerde werk. Zo kunnen ze belangrijke vergaderingen in de wijk niet bijwonen of moeten ze later op zaken inhaken. Dit betekent echter niet dat de buurtregisseur geen deel wil uitmaken van het wijkteam of dat ze nooit een nevenfunctie zoals noodhulpdiensten of beslisser van dienst willen uitvoeren. Als de capaciteit daar om vraagt, willen de buurtregisseurs invallen voor dergelijke diensten. Buurtregisseurs op een soort oproepbasis laten fungeren voor als de nood aan de man is om het wijkteam te ondersteunen, zou daarom wellicht een passendere manier zijn om de (spontane) gaten in de roosters op te vullen. Dit houdt de primaire taak van buurtregisseurs op buurtregie; op invalbasis

kunnen zij operationeel ondersteunen. Deze aanbeveling voor het vormgeven van buurtregie komt echter niet geheel overeen met de uitspraak in het Visiedocument (2008), dat buurtregisseurs één dienst in de maand in de noodhulp moeten meedraaien met als reden dat de binding met de wijk en het wijkteam op die manier geborgd kan worden. Toch kan op deze manier nog wel van de expertise en ervaring van de buurtregisseurs gebruik worden gemaakt, zonder dat dit een vast deel van de tijd in de wijk in beslag neemt.

Een taak die in het licht van de roosterdiensten nog extra aandacht verdient, is het opleggen van een tijdelijk huisverbod als hulpofficier van justitie. Dit kwam in de interviews veelvuldig naar voren en werd daarom als een 'spraakmakende taak' bestempeld. Eén buurtregisseur (buurtregisseur 2) gaf aan dat een beperkt HOVJ-schap wellicht een oplossing kan zijn voor de onvrede die heerst over deze taak. Op die manier kan een buurtregisseur enkel worden ingezet voor de tijdelijk huisverboden en niet voor voorgeleidingen of inverzekeringstellingen. De angst bestaat dat als buurtregisseurs de bevoegdheden van een hulpofficier mogen uitoefenen, dat zij vaker benaderd zullen worden door bijvoorbeeld het wijkteam voor zaken als een voorgeleiding. Ook enige wijkteamchefs voorzien dat dit zal gebeuren. Dat kan door een beperkt HOVJ-schap worden voorkomen. Daarnaast bestaat de wens onder buurtregisseurs om het opleggen van een dergelijk verbod niet districtsbreed, maar per wijkteam te laten verlopen. Zo kunnen zij nog enige meerwaarde bieden, aangezien de lijntjes naar de buurtregisseurs van een andere wijk binnen een wijkteam kort zijn en zij wellicht eerder over een zaak gehoord hebben. Dit zou een goede middenweg zijn: de buurtregisseurs moeten dan wellicht meer diensten beschikbaar zijn voor het tijdelijk huisverbod, maar de kans wordt ook kleiner dat ze worden ingezet omdat ze over een veel kleiner gebied gaan. Daarnaast kan dan ook makkelijker worden bepaald of de eigen buurtregisseur van de huiselijk geweldzaak betrokken moet worden bij het tijdelijk huisverbod opleggen. Op deze

manier kan de meerwaarde van een buurtregisseur bij het tijdelijk huisverbod worden behouden: de ervaring heeft hij per definitie, maar de kennis en kunde zou wijkteambreed groter zijn dan districtsbreed over bepaalde zaken. De dubbelrol die door één buurtregisseur werd aangestipt, verdient tevens enige aandacht vanuit het korps.

5.3.3 Tot slot

Dit onderzoek heeft het totale pakket van activiteiten van buurtregisseurs in kaart gebracht, alsmede inzicht geboden in de verscheidenheid waarmee deze taken

zich in de dagelijkse praktijk presenteren. Het is in het belang van buurtregie om te blijven werken aan de tevredenheid van buurtregisseurs wegens het veelzijdige werk wat deze politieagenten uitvoeren in hun wijk. De aanbevelingen kunnen hier aan bijdragen, alsmede de inzet vanuit de hele politieorganisatie om buurtregisseurs betrokken in de wijk te houden met open ogen en oren. Laat de ervaren schutting van de buurtregisseur verdwijnen.

Literatuurlijst

Altman, D., Burton, N., Chuthill, I., Festing, M., Hutton, J. & Playle, L. (2006). Why do a pilot study? London: NC3Rs Experimental Design Working Group.

Borghans, L. & Weel, B. ter (2001). Computers zijn geen probleem voor ouderen. Economisch statistische berichten, 86, 620-625.

Bron, R., Duijneveldt, I. van, Waarsing, H., Uden, A. van, Vijverberg, W. en Visser, D. (2010). (Niet) voor de wijk. De tijdsbesteding van wijkagenten. Den Haag/Utrecht: COT Instituut voor Veiligheids- en crisismangement i.s.m. Andersson Elffers Felix.

Bijleveld, C.C.J.H. (2006). Methoden en technieken van onderzoek in de criminologie. Den Haag: Boom juridische uitgevers.

Evers, J. (2007). Kwalitatief interviewen: kunst én kunde. Den Haag: Uitgeverij LEMMA.

Heus, P. de, Leeden, R. van de & Gazendam, B. (2006). Toegepaste data-analyse. Technieken voor niet-experimenteel onderzoek in de sociale wetenschappen. Den Haag: Reed business information.

Meurs, T. (2010). Gericht nodelozen. De visie op gebiedsgebonden politiezorg in Amsterdam-Amstelland. Politie Amsterdam-Amstelland.

Teijlingen, E.R. van, & Hundley, V. (2001). The importance of pilot studies. Social research update, University of Surrey.

Terpstra, J. (2008). Wijkagenten en hun dagelijkse werk. Een onderzoek naar de uitvoering van gebiedsgebonden politiewerk. Amsterdam: Reed Business.

Vocht, A. de (2005). Basishandboek SPSS 13 voor Windows. Utrecht: Bijleveld Press.

Overige documenten

Directie Openbare orde en Veiligheid (2009). Tussenrapportage tijdelijk huisverbod Amsterdam. Eerste ervaringen met de stadsbrede toepassing van de Wet tijdelijk huisverbod van 1 maart 2009 tot en met 31 augustus 2009. Amsterdam.

Functietypering buurtregisseur B (1999), opgesteld door de korpsbeheerder van de politieregio Amsterdam-Amstelland.

Referentiekader Gebiedsgebonden politie (2006). Uit de publicatierreeks van het lectoraat Gemeenschappelijke Veiligheidskunde. Apeldoorn: Politieacademie.

Visiedocument (2008). Missie, visie en beleidsafspraken ten aanzien van buurtregie. DAO/Bureau Beleid/RvdB/LW, versie 4.4.

Bijlage 1

De 101 taken van buurtregisseurs

Rechtstreeks contact met burgers

- 1 Afhandelen van I35 meldingen (meldingen vanuit het callcentersysteem)
- 2 Bespreken van buurtproblemen met bewoners aan de balie van het wijkbureau
- 3 Spreekuur houden als buurtregisseur
- 4 Loketfunctie op het posthuis
- 5 Afhandelen van zaken omtrent huiselijk geweld
- 6 Gericht toezicht houden in de wijk
- 7 Afhandelen van incidenten in de wijk
- 8 Aanwezig zijn bij evenementen in de wijk
- 9 Als doel aanwezig zijn in de buurt
- 10 Het begeleiden van demonstraties
- 11 Het ophalen van gesignaleerde personen
- 12 Buurtgerelateerde NSA-meldingen afhandelen (meldingen/incidenten die niet-spoedeisend zijn)
- 13 Nazorg bij misdrijven
- 14 Nabezook bij elke melding van (huiselijk) geweld
- 15 Nabezook bij overvallen door de buurtregisseur (pro-actief/preventief)
- 16 Bezoeken van spijbelende jeugd met een leerplichtambtenaar
- 17 Bezoeken van veelplegers
- 18 Inzet bij verwarde personen
- 19 Aandacht besteden aan georganiseerde betrokkenheid van burgers bij de wijk
- 20 Signaleren van problemen en het realiseren van verbeteringen
- 21 Dadermotivatie gesprekken voeren
- 22 Voorlichten van senioren
- 23 Huisbezoeken uitvoeren ten behoeve van het Team Grootchalige Onderzoeken
- 24 Bemiddelen bij conflicten in de wijk
- 25 "Waan van de dag"-vragen/meldingen/incidenten afhandelen (niet NSA/I35)
- 26 Aangiftes ophalen

Direct wijkgerelateerde taken

- 27 Regisseren van de afhandeling van incidenten in de wijk
- 28 Organiseren van fietsgraveeracties
- 29 Organiseren van het popnagelen van auto's
- 30 Organiseren van verkeerscontroles op hotspots
- 31 Het ontmantelen van hennepkwekerijen
- 32 Opruimacties van fietswrakken initiëren en uitvoeren
- 33 Controle van horecagelegenheden in de wijk
- 34 Publicaties in wijkbladen verzorgen
- 35 Participeren in daderregie
- 36 Initiëren van werkzaamheden, welke betrekking hebben op internationale staatsbezoeken en koninklijk huis.
- 37 Aanpakken van jeugd via Ferwerda methode (= categorisering van jeugdgroepen)
- 38 Informatie verwerven over zaken van veelkomende en middelzware criminaliteit
- 39 Activiteiten uitvoeren omtrent rechtshulpverzoeken
- 40 Posters ronddelen in de wijk
- 41 Afdoeningsadvies geven of verstrekken van informatie over een afdoening
- 42 Diverse acties uitvoeren ten behoeve van kraakzaken
- 43 Buurtschouw

Wijkteam gerelateerde taken

- 44 Bonnen schrijven
- 45 Deel uitmaken van het detachement "Vredeseenheid"
- 46 Participeren in verscherpt (rijdend) toezicht (een gepantserd voertuig)
- 47 Bijstaan van de Noodhulp
- 48 Tijdelijk huisverbod (THV) opleggen
- 49 Afspraken maken met projectleiders over delicten met hoge prioriteit
- 50 Opzetten van een wijkteambreed project
- 51 Voorbereiden van project "Politieke beïnvloeding inzake overlastgevende jongeren"
- 52 Informeren van en overleg voeren met capaciteitmanager bij evenementen
- 53 Informeren van wijkteamleiding over de wijk
- 54 Werkzaamheden uitvoeren die voortvloeien uit het TBS/Zedenvolgsysteem
- 55 BOSZ zaken wegwerken (BOSZ = betere opsporing door sturing op zaken)
- 56 Aansturen van het wijkveiligheidsteam
- 57 Buurtregie vergadering op het wijkteam bijwonen
- 58 Begeleiden van studenten
- 59 Functie van Hulpofficier van Justitie uitvoeren
- 60 Functie van bedrijfshulpverlener uitvoeren
- 61 Functie van Officier van Dienst uitvoeren
- 62 Invallen als beslisser van dienst (BVD)

- 63 Invallen als chef van dienst (OVDP)
- 64 Briefing verzorgen voor collega's in verband met de uitvoering van inzetverzoeken
- 65 Vergezellen van de deurwaarder

Netwerk taken

- 66 Inzetten en het verder ontwikkelen van de Stichting SAOA (straatcoaches)
- 67 Overleg voeren met gemeente/scholen in verband met vernielingen
- 68 Participeren in werkgroepen van de gemeente
- 69 Operationeel overleg voeren met woningbouwverenigingen over woonoverlast
- 70 Advies over preventie van overlast verstrekken aan bedrijven
- 71 Opzetten en aanwezig zijn bij Keurmerk Veilig Ondernemen
- 72 Overleg voeren met scholen over bepaalde leerlingen
- 73 Overleg voeren met buurtbeheer en/of buurtpreventie
- 74 Betrokkenheid bij het opstellen convenanten
- 75 Beïnvloeden van partners, zoals het motiveren winkeliers om verdachten aan te aanhouden
- 76 Contact onderhouden met religieuze (bijvoorbeeld Joodse) instellingen
- 77 Contacten leggen om een netwerk te vormen/ uit te breiden
- 78 Onderhouden van diverse netwerken
- 79 Het opzetten van het contact tussen stadsdeelvoorzitter & wethouders met alle buurtregisseurs
- 80 Afspraken maken over het werkproces 'Politie en Schoolveiligheid'
- 81 Activiteiten organiseren/uitvoeren met betrekking tot scholen
- 82 Deelnemen aan diverse overlegvormen (bijv. met betrekking tot jeugd)
- 83 Overleg voeren met bewoners van de wijk
- 84 Overleg voeren met de jongerenwerker
- 85 Overleg voeren met de wijkcoördinator
- 86 Advies geven over operationele afspraken
- 87 Advies geven over kleine evenementen
- 88 Adviseren bij grotere evenementen en het verstrekken van vergunningen
- 89 Adviseren over verlofaanvragen van gedetineerden
- 90 Briefing voorzitten van straatcoaches c.q. overleg met leiding

Administratieve taken

- 91 Informatie vastleggen over zware criminaliteitszaken (Patsers (ook PID/CIE)
- 92 Het benoemen en bijhouden van Prominenten (inclusief buurtscan)
- 93 Opmaken en bijhouden van dossier "Veiligheid in en om school"
- 94 Twitteren
- 95 Muteren in diverse systemen
- 96 Waarschuwingsadressen opstellen en bijhouden

Bijlage 2

Belangrijkste resultaten uit de pilot study

- 97 Opnemen van aangiftes
- 98 Maken van werkopdrachten
- 99 Onderling een sluitend rooster maken inclusief weekenddiensten
- 100 Projectplannen opstellen

Overige taken

- 101 Diverse opleidingen volgen (waaronder AZV)

Tabel 1 Taken die door minder dan 40 procent van de buurtregisseurs worden uitgevoerd in de pilot

Taak:	Aantal stemmen
Deel uitmaken van het detachement "Vredeseenheid"	1
Aansturen van het wijkveiligheidsteam	1
Twitteren	3
Vergezellen van de deurwaarder	3
Vorbereiden van project "Politieke beïnvloeding inzake overlastgevende jongeren" (Tomlow)	4
Dadermotivatie gesprekken voeren	4
Functie Hulpofficier van Justitie uitvoeren	4
Functie van bedrijfshulpverlener uitvoeren	4
Functie van Officier van Dienst	4
Spreekuur houden als buurtregisseur	5
Loketfunctie op het posthuis (spreekuur)	5
Invallen als chef van dienst (OVD P)	5
Organiseren van verkeerscontroles op hotspots	6
Opzetten van een wijkteambreed project	7
Het opzetten van het contact tussen stadsdeelvoorzitter & wethouders, in een vorm waar alle buurtregisseurs bij betrokken zijn.	7
Bezoeken van spijbelende jeugd met een leerplichtambtenaar	7
Werkzaamheden uitvoeren voortvloeiend uit het TBS/Zedenvolgsysteem	7
Initiëren van werkzaamheden, welke betrekking hebben op internationale staatsbezoeken en bijeenkomsten/bezoeken van het koninklijk huis.	7
Aangiften over kraakzaken opnemen	8
Bonnen quota	8
Opruimacties van fietswrakken	8
Organiseren van fiets graveer acties	8
Opmaken en bijhouden van dossier "Veiligheid in en om school"	8
Waarschuingsadressen opstellen en bijhouden	8
Briefing voorzitten van straatcoaches c.q. overleg met leiding	8

Tabel 2 Taken die door alle buurtregisseurs worden uitgevoerd in de pilot

Taak:	Aantal stemmen
Informereren van wijkteamleiding over de wijk	21
Adviseren (zoals vergunningen/evenementen)	21
“Waan van de dag”-vragen/meldingen/incidenten (niet NSA/I3S)	21
Overleg met de wijkcoördinator	21
Onderhouden netwerk	21
Contacten in netwerken leggen	21
Buurtregie-vergadering op het wijkteam	21
Aanwezig zijn bij evenementen in de wijk	21
Inzet bij verwarde personen	21
Afhandelen van I3S meldingen (vanuit het callcentersysteem, vaak terugbelverzoeken van buurtbewoners)	21
Afhandelen van huiselijk geweld, bijvoorbeeld door het opleggen van een huisverbod	21
Signaleren van problemen en het realiseren van verbeteringen	21
Nazorg bij misdrijven	21

Tabel 3 De 10 taken waar de meeste tijd aan wordt besteed door buurtregisseurs in de pilot

Tijd:	Aantal stemmen:			
	Geen	Weinig	Gemiddeld	Veel
Muteren	0	1	4	15
Afhandelen van I3S meldingen (meldingen vanuit het callcenter)	0	1	9	11
Signaleren van problemen en het realiseren van verbeteringen	0	2	7	11
Aanwezigheid in de buurt (als doel)	0	2	8	11
Contacten in netwerken leggen	0	3	6	11
Toezicht houden	0	3	8	10
Onderhouden van netwerk	0	2	9	9
Regisseren van de afhandeling van incidenten in de wijk	0	6	6	9
Afhandelen van incidenten	0	3	10	8
Nazorg bij misdrijven	0	3	10	7

Tabel 4 De 10 taken waar de minste tijd aan wordt besteed door buurtregisseurs in de pilot

Taak:	Aantal stemmen:			
	Geen	Weinig	Gemiddeld	Veel
Organiseren van het popnagelen van auto's	12	9	0	0
BOSZ zaken wegwerken (BOSZ = betere opsporing door sturing op zaken)	11	9	1	0
Projectplannen opstellen	11	7	3	0
Inzetten en de ontwikkeling van de Stichting SAOA (straatcoaches)	11	4	5	1
Huisbezoeken ten behoeve van het Team Grootschalige Onderzoeken	10	10	1	0
Begeleiden van studenten	10	8	3	0
Het begeleiden van demonstraties	10	8	2	1
Ferwerda jeugd: plan van aanpak jeugd (Ferwerda methode = categorisering van jeugdgroepen)	10	8	1	2
Posters ronddelen	9	10	2	0
Participeren in verscherpt (rijdend) toezicht	9	10	1	1

Tabel 5 De 10 meest belangrijke taken volgens buurtregisseurs in de pilot

Taak:	Aantal stemmen:			
	Niet	Een beetje	Belangrijk	Heel belangrijk
Informereren van wijkteamleiding over de wijk	0	1	7	13
Aanwezigheid in de buurt (als doel)	0	0	8	12
Contacten in netwerken leggen	0	0	9	12
Onderhouden van netwerk	0	0	9	12
Muteren	0	0	10	11
Signaleren van problemen en het realiseren van verbeteringen	0	0	10	10
Toezicht houden	1	2	9	9
Nabezoek bij overvallen door de buurtregisseur	0	1	12	8
Overleg met bewoners van de wijk	0	0	12	8
Nazorg bij misdrijven	0	0	16	5

Tabel 6 De 10 minst belangrijke taken volgens buurtregisseurs uit de pilot

Taak:	Aantal stemmen:			
	Niet	Een beetje	Belangrijk	Heel belangrijk
Twitteren	18	1	2	0
Functie van Officier van Dienst	17	4	0	0
Functie van bedrijfshulpverlener	17	3	0	0
Posters ronddelen	17	3	1	0
Bonnen quota	17	3	0	1
Deel uitmaken van het detachement "Vredeseenheid"	17	3	2	0
Invallen als chef van dienst (OVD P)	16	4	1	0
Vorbereiden van project "Politieke beïnvloeding inzake overlastgevende jongeren" (Tomlow).	16	1	4	0
Functie Hulpofficier van Justitie uitvoeren	15	3	2	0
Organiseren van verkeerscontroles op hotspots	14	5	1	0

