



Baas in eigen wijk

Een kwalitatief onderzoek naar de invloed van de digitalisering in het werk op de taakhoud en taakautonomie van wijkagenten

Naam: Claire van der Goes
Studentnummer: 451822
Universiteit: Erasmus Universiteit Rotterdam
Studie: Management van Human Resources en Verandering
Scriptiebegeleidster: Dr. B. Vermeeren
Tweede lezer: Dr. V.M.F. Homburg
Datum: 5 augustus 2020
Aantal woorden: 19.636

Voorwoord

Beste lezer,

Voor u ligt een onderzoek naar de invloed van de digitalisering in het werk op de taakinhoud en taakautonomie van wijkagenten. Met dit onderzoek rond ik de master Management van Human Resources en Verandering af. Hiervoor heb ik stage gelopen binnen de Nationale Politie bij de directie Operatiën. Vanwege de uitzonderlijke omstandigheden waarin de wereld zich bevond ten tijde van dit onderzoek met betrekking tot de COVID-19 pandemie, heb ik echter veelal thuis gewerkt. Ik heb hierin veel vrijheid gekregen en ondersteuning wanneer nodig. Hiervoor wil ik graag een aantal mensen bedanken. Allereerst mijn stagebegeleider vanuit de Nationale Politie, Hugo Passchier. Door mij aan het begin van mijn stageperiode mee te nemen naar verschillende vergaderingen en bijeenkomsten, kreeg ik direct een overzicht van het werk van wijkagenten. Dit zorgde ervoor dat ik mijn onderzoek direct goed kon starten. Daarnaast wil ik graag mijn scriptiebegeleidster, Brenda Vermeeren, bedanken. Dankzij haar inzet en uitgebreide feedback heb ik mijn onderzoek kunnen aanpassen en verbeteren tot een product waar ik trots op ben. Verder wil ik Vincent Homburg bedanken voor zijn rol als tweede lezer, waarin hij mij van constructieve feedback heeft voorzien. Ik heb mijn onderzoek hierdoor naar een hoger niveau kunnen tillen. Daarnaast wil ik mijn medestudenten uit de scriptiekring bedanken voor hun feedback. Tot slot wil ik graag mijn vrienden, familie en Michiel bedanken voor hun support tijdens het schrijven van dit onderzoek. Door het vele nalezen heb ik mijn onderzoek kunnen aanscherpen.

Met trots rond ik de master Management van Human Resources en Verandering af en ik wens u veel leesplezier toe!

Claire van der Goes

Honselersdijk, 5 augustus 2020

Samenvatting

Doel: De huidige samenleving wordt gekenmerkt door de steeds grotere invloed van digitalisering. Het is voor wijkagenten van groot belang om mee te gaan in de ontwikkelingen omtrent digitalisering, omdat zij in direct contact staan met burgers en zij zich via digitalisering bij de belevingswereld van burgers kunnen aansluiten. In het Inrichtingsplan Nationale Politie is geconcretiseerd dat wijkagenten 80% van hun tijd werkzaamheden in of voor de wijk dienen te verrichten en 20% van hun tijd reguliere politietaken dienen te verrichten (Politie, 2012). Dit wordt ook wel de 80%-norm genoemd (Politie, 2018). Echter, door de huidige ontwikkelingen omtrent de digitalisering in het werk ondergaat de taakhoud en taakautonomie van wijkagenten mogelijk een transformatie (Van Lakerveld, Gussen, Stoutjesdijk, Tönis, & De Zoete, 2017). Het doel van dit onderzoek is om hier voor de Nationale Politie inzicht in te verkrijgen, omdat hierdoor de 80%-norm mogelijk dient te worden herzien (Politie, 2018). Om dit doel te behalen, staat de volgende hoofdvraag centraal: "Hoe beïnvloedt de digitalisering in het werk de taakhoud en taakautonomie van wijkagenten?"

Theorie: Taakhoud wordt door Langfred en Moye (2004) getypeerd als het soort taken dat een medewerker verricht (p. 934). Er zijn vier taken die wijkagenten kunnen verrichten in hun werk: productie taken, procedurele taken, ambachtelijke taken en coping taken (Wilson, 1989). Taakautonomie wordt door Langfred en Moye (2004) getypeerd als de vrijheid omtrent de wijze waarop een medewerker een taak verricht (p. 934). Er zijn vier vormen van taakautonomie die wijkagenten kunnen ervaren in hun werk: taken rantsoeneren, interacties structureren, de uitvoer van taken structureren en collega's inzetten (Lipsky, 1980). Digitalisering wordt door Moore, Akhtar en Upchurch (2018) getypeerd als het proces waardoor taken via digitale hulpmiddelen worden verricht (p. 17).

Methode: In dit onderzoek is gebruik gemaakt van twee kwalitatieve methoden: een focusgroep en semigestructureerde diepte-interviews. De focusgroep heeft plaatsgevonden gedurende de bijeenkomst tussen het Landelijk Platform Professie Wijkagenten en het ministerie van Justitie en Veiligheid. Bij deze focusgroep waren twintig wijkagenten uit het hele land aanwezig. Naar aanleiding van onder andere de focusgroep is ervoor gekozen om in dit onderzoek digitalisering te kaderen als het gebruik van social media websites en de Mobiel Effectiever Op Straat-app (MEOS-app) door wijkagenten in hun werk (Lakerveld et al., 2017). De focusgroep heeft daarnaast hulp geboden bij het maken van het operationalisatieschema en de interviewgids en biedt op deze manier input voor de semigestructureerde diepte-interviews. Er zijn in totaal negentien semigestructureerde diepte-interviews afgenomen met Nederlandse wijkagenten.

Empirische bevindingen en analyse: De analyse van de empirische bevindingen laat zien dat social media websites door middel van informatiedeling met burgers, door meldingen die door burgers worden gedaan via social media websites en als informatiebronnen zorgen voor het verrichten van de vier taken van de taakhoud van wijkagenten. De MEOS-app zorgt door middel van vaste registratiesystemen, als informatiebron en door informatiedeling met partners voor het verrichten van de vier taken van de taakhoud van wijkagenten. Social media websites en de MEOS-app zorgen als informatiebronnen voor het ervaren van de vier vormen van taakautonomie in het werk van wijkagenten. Social media websites zorgen daarnaast door middel van informatiedeling met partners voor het ervaren van het inzetten van collega's in het werk van wijkagenten.

Aanbevelingen voor vervolgonderzoek: Ten eerste wordt aanbevolen om in vervolgonderzoek nader in te gaan op hoe de digitalisering in het werk de arbeidsomstandigheden van wijkagenten beïnvloedt. Ten tweede wordt aanbevolen om in vervolgonderzoek in te gaan op hoe de invloed van de digitalisering in het werk wordt ervaren door wijkagenten afhankelijk van hun rolomvatting. Ten derde wordt aanbevolen om in vervolgonderzoek te focussen op de invloed van gepersonaliseerde technologie en gestandaardiseerde technologie in het werk op de taakhoud en taakautonomie van wijkagenten. Ten vierde wordt aanbevolen om in vervolgonderzoek gebruik te maken van een aselecte steekproef om de wijkagenten die deel mogen nemen aan de focusgroep te selecteren. Als laatste wordt aanbevolen om in vervolgonderzoek wijkagenten te selecteren op het aantal jaren dat zij in dienst zijn en deze evenredig terug te laten komen in de steekproef van de semigestructureerde diepte-interviews.

Aanbevelingen voor de Nationale Politie: Allereerst wordt er aan de Nationale Politie aanbevolen om de teamchefs met hun wijkagenten in gesprek te laten gaan en te vragen naar hoeveel procent van de tijd zij dienen te besteden aan hun wijk om hun werk goed te kunnen verrichten. Er kan op deze manier per verzorgingsgebied een norm worden opgesteld die past bij de problematiek in het verzorgingsgebied. Hierdoor kan de harde kwantitatieve 80%-norm los worden gelaten. De tweede aanbeveling voor de Nationale Politie is om leermogelijkheden omtrent digitalisering aan te bieden aan al haar wijkagenten. Dit kan mogelijk worden vormgegeven door middel van instructievideo's en een buddysysteem tussen collega-wijkagenten.

Kernwoorden: street-level bureaucrat, taakhoud, taakautonomie en digitalisering.

Inhoudsopgave

Voorwoord	1
Samenvatting	2
1. Inleiding	7
1.1 Aanleiding	7
1.2 Probleemstelling	8
1.3 Doelstelling	8
1.3.1 Hoofdvraag en deelvragen	8
1.4 Relevantie	9
1.4.1 Wetenschappelijke relevantie	9
1.4.2 Maatschappelijke relevantie	10
1.4.3 Bestuurskundige relevantie	10
1.5 Leeswijzer	11
2. Context	12
2.1 Nationale Politie	12
2.2 Wijkagenten en taken	13
2.3 Wijkagenten en digitalisering	13
3. Theoretisch kader	15
3.1 Street-level bureaucrats	15
3.2 Taakhoud	16
3.3 Taakautonomie	17
3.4 Digitalisering	18
3.4.1 Screen-level bureaucrats	18
3.4.2 System-level bureaucrats	19
3.5 Verwachte relaties	20
3.6 Conceptueel model	20
4. Methoden	22
4.1 Onderzoeksonwerp	22
4.2 Dataverzamelmethode	22
4.3 Data-analyse methoden	24
4.4 Operationalisatie	25
4.5 Betrouwbaarheid en validiteit	27
4.6 Ethische- en privacyaspecten	27
5. Empirische bevindingen en analyse	29
5.1 Taakhoud	29

5.1.1 Productie taken	29
5.1.2 Procedurele taken	30
5.1.3 Ambachtelijke taken.....	31
5.1.4 Coping taken.....	31
5.2 Taakautonomie.....	32
5.2.1 Taken rantsoeneren	32
5.2.2 Interacties structureren.....	33
5.2.3 Uitvoer van taken structureren	33
5.2.4 Collega's inzetten	34
5.3 Digitalisering.....	34
5.3.1 Social media websites	35
5.3.2 MEOS-app.....	36
5.4 Digitalisering en taakhoud.....	37
5.4.1 Digitalisering en productie taken	38
5.4.2 Digitalisering en procedurele taken	40
5.4.3 Digitalisering en ambachtelijke taken	42
5.4.4 Digitalisering en coping taken	43
5.5 Digitalisering en taakautonomie	45
5.5.1 Digitalisering en taken rantsoeneren	46
5.5.2 Digitalisering en interacties structureren.....	47
5.5.3 Digitalisering en uitvoer van taken structureren	49
5.5.4 Digitalisering en collega's inzetten.....	50
6. Conclusie en discussie.....	53
6.1 Beantwoording deelvragen	53
6.1.1 Deelvraag 1.....	53
6.1.2 Deelvraag 2.....	53
6.1.3 Deelvraag 3.....	54
6.1.4 Deelvraag 4.....	54
6.1.5 Deelvraag 5.....	55
6.2 Beantwoording hoofdvraag.....	55
6.3 Theoretische discussie.....	56
6.4 Methodologische discussie	57
6.5 Maatschappelijke discussie	58
6.6 Aanbevelingen.....	58
6.6.1 Invulling van de 80%-norm.....	58
6.6.2 Kennis omtrent digitalisering	59

7. Literatuur	61
8. Bijlagen	64
Bijlage 1: Programma focusgroep	64
Bijlage 2: Flipovers focusgroep.....	68
Bijlage 3: Interviewgide	70
Bijlage 4: Respondentenlijst	76
Bijlage 5: Informatie- en toestemmingsformulier.....	77
Bijlage 6: Codeboom	80

1. Inleiding

Het eerste hoofdstuk omvat de inleiding van dit onderzoek. Er wordt allereerst ingegaan op de aanleiding van dit onderzoek. Vervolgens wordt de probleemstelling en de doelstelling met bijbehorende hoofdvraag en deelvragen uiteengezet. Daaropvolgend wordt zowel de wetenschappelijke, de maatschappelijke als de bestuurskundige relevantie van dit onderzoek uitgelicht. Dit hoofdstuk wordt afgesloten met een leeswijzer.

1.1 Aanleiding

Blauw dient middenin de samenleving te staan (Politie, 2018). Deze gedachte wordt in Nederland ondergebracht in het gebiedsgebonden politiewerk. Het gebiedsgebonden politiewerk kan worden omschreven als politiewerk in een gebied van beperkte geografische omvang dat wordt uitgevoerd door een vaste groep politiefunctionarissen in basisteam (Van Lakerveld et al., 2017). Binnen ieder basisteam beschikken wijkagenten over de centrale regierol (Inspectie Justitie en Veiligheid, 2017). De teamchef stuurt de wijkagenten binnen het basisteam aan. Wijkagenten zijn de vooruitgeschoven posten van het basisteam en zijn onderdeel van het lokale netwerk van scholen, buurtbewoners, veiligheidspartners en andere hulpverleners in de wijk (Van Lakerveld et al., 2017). Andere leden van het basisteam vervullen rollen ter ondersteuning van de wijkagenten. Het gebiedsgebonden politiewerk vindt plaats in een continu veranderende samenleving. De huidige samenleving wordt gekenmerkt door de steeds grotere invloed van digitalisering. Digitalisering laat zien dat er naast de fysieke wereld een onbegrensde virtuele wereld bestaat. Digitalisering beïnvloedt niet enkel het gedrag van burgers maar ook organisaties worden erdoor beïnvloed in hun primaire werkprocessen, administratieve processen, informatieprocessen en communicatieprocessen. Het is voor wijkagenten van groot belang om mee te gaan in de ontwikkelingen omtrent digitalisering, omdat zij in direct contact staan met burgers en zij zich via digitalisering bij de belevingswereld van burgers kunnen aansluiten. Waar wijkagenten vroeger het fysieke aanspreekpunt in de wijk waren, zijn zij tegenwoordig steeds meer digitaal te benaderen. Door de toegenomen invloed van de digitalisering in het werk ondergaat mogelijk zowel de taakinhoud als de taakautonomie van wijkagenten een transformatie. Taakinhoud heeft betrekking op wat voor soort taken wijkagenten verrichten (Langfred & Moye, 2004). Taakautonomie heeft betrekking op de vrijheid omtrent de wijze waarop wijkagenten hun taken verrichten. In het Inrichtingsplan Nationale Politie is geconcretiseerd dat wijkagenten 80% van hun tijd werkzaamheden in of voor de wijk dienen te verrichten en 20% van hun tijd reguliere politietaken dienen te verrichten (Politie, 2012). Dit wordt ook wel de 80%-norm genoemd (Politie, 2018). Er is gekozen om deze norm niet wettelijk te verankeren. Dit zou anders betekenen dat wijkagenten genoodzaakt zijn om nauwkeurig bij te houden of de verrichte werkzaamheden meetellen voor de 80%-norm of niet. Dit zou leiden tot een onwenselijke toename van administratieve lasten

voor wijkagenten. Wel betreft de teamchef de 80%-norm bij de aansturing van wijkagenten in het basisteam. Door de toegenomen invloed van de digitalisering in het werk van wijkagenten, dient de 80%-norm mogelijk te worden herzien omdat veel werkzaamheden digitaal zullen worden verricht en niet meer in de fysieke wereld. De volgende paragraaf gaat in op de probleemstelling van dit onderzoek.

1.2 Probleemstelling

Zoals is gebleken uit de aanleiding van dit onderzoek dienen wijkagenten 80% van hun tijd werkzaamheden in of voor de wijk te verrichten (Politie, 2012). Echter, door de huidige ontwikkelingen omtrent de digitalisering in het werk ondergaat de taakhoud en taakautonomie van wijkagenten mogelijk een transformatie (Van Lakerveld et al., 2017). Het is voor de Nationale Politie van groot belang om hier inzicht in te verkrijgen, omdat hierdoor de 80%-norm mogelijk dient te worden herzien (Politie, 2018). Door transparantie te creëren omtrent de invloed van de digitalisering in het werk op de taakhoud en taakautonomie van wijkagenten, kan de Nationale Politie meer inzicht verkrijgen in het werk van wijkagenten en kan zij daardoor burgers beter bedienen.

De minister van Justitie en Veiligheid heeft de Nationale Politie verzocht een verkenning te verrichten naar de werking van de 80%-norm in de praktijk. Dit onderzoek maakt deel uit van die verkenning. De ontwikkelingen omtrent de digitalisering in het werk en hoe dit beïnvloedt welke taken wijkagenten verrichten en de vrijheid in de wijze waarop zij deze taken verrichten, staat centraal in dit onderzoek. Deze praktijkervaringen kunnen worden gebruikt bij de doorontwikkeling van strategische organisatievraagstukken van de Nationale Politie. Het verkregen beeld zal, als onderdeel van de zojuist genoemde verkenning, met de minister van Justitie en Veiligheid worden gedeeld. De volgende paragraaf gaat in op de doelstelling van dit onderzoek.

1.3 Doelstelling

De doelstelling van dit onderzoek is om een verklaring te construeren voor de invloed van de digitalisering in het werk op de taakhoud en taakautonomie van Nederlandse wijkagenten, door uit de focusgroep en de semigestructureerde diepte-interviews met Nederlandse wijkagenten patronen af te leiden die verklaren hoe de digitalisering in het werk van invloed is op de taakhoud en taakautonomie van Nederlandse wijkagenten (Politie, 2018; Verschuren & Dorewaard, 2015). De volgende paragraaf gaat in op de hoofdvraag en deelvragen van dit onderzoek.

1.3.1 Hoofdvraag en deelvragen

Om de doelstelling van dit onderzoek te behalen, is de volgende hoofdvraag opgesteld:

“Hoe beïnvloedt de digitalisering in het werk de taakhoud en taakautonomie van wijkagenten?”

Om deze hoofdvraag te beantwoorden, zijn er tien deelvragen geformuleerd. Er zijn vijf theoretische deelvragen opgesteld die centraal staan in het theoretisch kader. Daarnaast zijn er vijf empirische deelvragen opgesteld die centraal staan in het empirische gedeelte van dit onderzoek. Echter, “wijkagent” is geen theoretisch meetbaar concept. Om deze reden is ervoor gekozen om in de theoretische deelvragen het woord “wijkagent” te vervangen door “street-level bureaucrat”. Lipsky (1980) typeert street-level bureaucrats als overheidsmedewerkers die gedurende hun werkzaamheden veelal rechtstreeks met burgers communiceren en beschikken over aanzienlijke autonomie bij de uitvoer van hun werk (p. 3). De wijkagent is bij uitstek een voorbeeld van een street-level bureaucrat. De theoretische en empirische deelvragen zijn systematisch weergegeven in tabel 1. De volgende paragraaf gaat in op de relevantie van dit onderzoek.

Domein	Deelvraag
Theoretisch	1. Wat zegt de wetenschappelijke literatuur over de taakhoud van street-level bureaucrats?
	2. Wat zegt de wetenschappelijke literatuur over de taakautonomie van street-level bureaucrats?
	3. Wat zegt de wetenschappelijke literatuur over de digitalisering in het werk van street-level bureaucrats?
	4. Wat zegt de wetenschappelijke literatuur over hoe de digitalisering in het werk de taakhoud van street-level bureaucrats beïnvloedt?
	5. Wat zegt de wetenschappelijke literatuur over hoe de digitalisering in het werk de taakautonomie van street-level bureaucrats beïnvloedt?
Empirisch	6. Wat is de taakhoud van het werk van wijkagenten?
	7. In hoeverre ervaren wijkagenten taakautonomie in hun werk?
	8. In hoeverre maken wijkagenten gebruik van digitalisering in hun werk?
	9. Hoe beïnvloedt de digitalisering in het werk de taakhoud van wijkagenten?
	10. Hoe beïnvloedt de digitalisering in het werk de taakautonomie van wijkagenten?

Tabel 1: Deelvragen

1.4 Relevantie

Bij de vraagstelling van dit onderzoek zijn verschillende domeinen betrokken. Het is daarom van belang om zowel de wetenschappelijke, de maatschappelijke als de bestuurskundige relevantie van dit onderzoek uit te lichten. De volgende subparagraaf gaat in op de wetenschappelijke relevantie van dit onderzoek.

1.4.1 Wetenschappelijke relevantie

De wetenschappelijke relevantie van dit onderzoek komt naar voren in de aanbeveling voor vervolgonderzoek van Terpstra en Evers (2018). Zij stellen dat de autonomie waarover wijkagenten

beschikken door hen veelal als positief wordt ervaren, maar dat dit nog niet eerder in relatie tot de digitalisering in het werk van wijkagenten is onderzocht. Dit onderzoek gaat in op deze vraag en beoogt diepgang te creëren in de relatie tussen street-level bureaucrats, taakinhoud, taakautonomie en digitalisering. Daarnaast wordt dit onderzoek verricht vanuit het perspectief van wijkagenten. Dit is een uniek perspectief volgens Terpstra en Evers (2018), omdat andere onderzoeken veelal gericht zijn op het perspectief van burgers en de gevolgen van digitalisering voor hen. Daarnaast is digitalisering en de wijze waarop dit de invulling van het werk in de publieke sector beïnvloedt een opkomend onderzoeksveld (Salento, 2018). Een kwalitatief onderzoek naar hoe de digitalisering in het werk de taakinhoud en taakautonomie van wijkagenten beïnvloedt, draagt bij aan de verdere ontwikkeling van dit onderzoeksveld. De volgende subparagraaf gaat in op de maatschappelijke relevantie van dit onderzoek.

1.4.2 Maatschappelijke relevantie

De maatschappelijke relevantie van dit onderzoek blijkt uit het gegeven dat de wereld wordt gekenmerkt als de VUCA-wereld: Volatile, Uncertain, Complex en Ambiguous (Bennett & Lemoine, 2014). Digitalisering is constant in ontwikkeling en treft eenieder in de samenleving. Om aansluiting te vinden bij burgers is het voor wijkagenten van belang om de toenemende digitalisering te omarmen. De ontwikkelagenda gebiedsgebonden politiewerk stelt dat wijkagenten adaptief behoren te zijn en zich dienen aan te sluiten bij de belevingswereld van burgers om hen naar behoren te kunnen bedienen (Politie, 2018). Door onderzoek te verrichten naar de invloed van de digitalisering in het werk op de taakinhoud en taakautonomie van wijkagenten, kan de Nationale Politie meer inzicht verkrijgen in het werk van wijkagenten en kan zij daarmee burgers beter bedienen (Heres, 2014; Lipsky, 1980). De volgende subparagraaf gaat in op de bestuurskundige relevantie van dit onderzoek.

1.4.3 Bestuurskundige relevantie

De bestuurskundige relevantie van dit onderzoek komt voort uit het gegeven dat de bestuurskunde zich primair richt op het functioneren van het openbaar bestuur (Van Thiel, 2015). Bovens, 't Hart en Van Twist (2012) omschrijven het openbaar bestuur als het geheel van organisaties en activiteiten die gericht zijn op de besturing van de maatschappij. Digitalisering is een ontwikkeling die een sterke invloed heeft op het functioneren van het openbaar bestuur (Lakerveld et al., 2017). De toenemende invloed van digitalisering zorgt voor een meer complexe samenleving. Deze toenemende complexiteit vraagt om een adaptieve overheid (Lemaire, 2018). Dit wordt ook wel de wendbare overheid genoemd (Nijssen, Vermeeren, Vermeer & Visser, 2018). Wijkagenten die gebruik maken van digitalisering in hun werk, dragen bij aan een meer wendbare overheid. Zij staan door middel van digitalisering altijd in contact met burgers en kunnen daardoor vlot reageren op situaties. Door meer kennis te vergaren over de invloed van de digitalisering in het werk op de taakinhoud en taakautonomie van wijkagenten,

kan de wendbaarheid van het openbaar bestuur worden vergroot. Daarnaast stellen Bovens et al. (2012) dat toepassingsgerichtheid kenmerkend is voor bestuurskundig onderzoek. Dit onderzoek is toepassingsgericht door de praktische aanbevelingen die eruit voortvloeien. De volgende paragraaf gaat in op de leeswijzer van dit onderzoek.

1.5 Leeswijzer

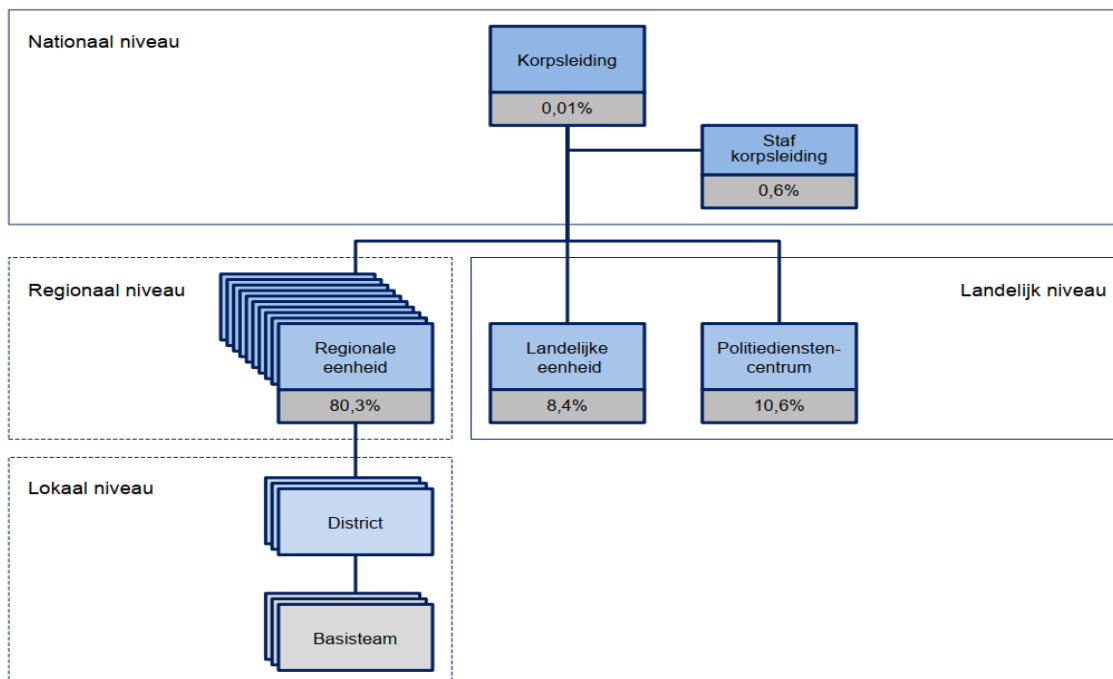
Dit onderzoek is opgebouwd uit zes opeenvolgende hoofdstukken die tezamen een antwoord op de hoofdvraag formuleren. Het eerste hoofdstuk introduceert het belang om onderzoek te verrichten naar de invloed van de digitalisering in het werk op de taakinhoud en taakautonomie van wijkagenten. In het tweede hoofdstuk wordt de context waarin wijkagenten hun werk verrichten toegelicht. In het derde hoofdstuk wordt op basis van de theoretische deelvragen het theoretisch kader van dit onderzoek uiteengezet. Het vierde hoofdstuk omvat de gebruikte methoden in dit onderzoek. Het vijfde hoofdstuk geeft op basis van de empirische deelvragen de empirische bevindingen van dit onderzoek weer en biedt een analyse van deze empirische bevindingen. Het zesde hoofdstuk bevat een conclusie waarin antwoorden worden geformuleerd op de hoofdvraag en de empirische deelvragen. Daarnaast bevat dit hoofdstuk een discussie en worden er verscheidene aanbevelingen gedaan. Het volgende hoofdstuk gaat in op de context van dit onderzoek.

2. Context

Het tweede hoofdstuk omvat een beschrijving van de context waarin wijkagenten hun werk verrichten. Er wordt allereerst ingegaan op de Nationale Politie als organisatie. Vervolgens wordt er ingegaan op wijkagenten en hun taken. Dit hoofdstuk wordt afgesloten met een uiteenzetting van de vormen van digitalisering die centraal staan in het werk van wijkagenten.

2.1 Nationale Politie

De Nationale Politie is het overkoepelende landelijke politiekorps (Politie, z.d.). De oprichting van de Nationale Politie in 2013 moest bijdragen aan betere organisatieprestaties, meer vertrouwen van burgers in de politie en meer eenheid in het politiekorps. De Nationale Politie staat onder leiding van korpschef Henk van Essen en beschikt over ongeveer 63.000 medewerkers. De doelen van de Nationale Politie zijn het bijdragen aan een veiliger Nederland en ruimte bieden aan de professionaliteit van haar medewerkers (Politie, 2012). De organisatiestructuur van de Nationale Politie kent, zoals te zien is in figuur 1, vier samenwerkende niveaus: nationaal, landelijk, regionaal en lokaal. In figuur 1 is ook de sterkteverdeling per organisatieonderdeel van de Nationale Politie te zien. De korpsleiding wordt ondersteund door de staf korpsleiding en functioneert op nationaal niveau (Politie, z.d.). De landelijke eenheid voert regio-overschrijdende en specialistische politietaken uit op landelijk niveau. Ditzelfde geldt voor het politiedienstencentrum waarin alle onderdelen van de bedrijfsvoering zich bevinden. Op regionaal niveau bevinden zich de tien regionale eenheden. Binnen deze regionale eenheden zijn op lokaal niveau districten actief die bestaan uit verscheidene basisteams. De volgende paragraaf gaat in op wijkagenten en hun taken.



Figuur 1: Organogram Nationale Politie (Politie, z.d.)

2.2 Wijkagenten en taken

Wijkagenten zijn de centrale actoren in het basisteam en beschikken hierin over de centrale regierol (Inspectie Justitie en Veiligheid, 2017; Politie, 2018). Binnen de basisteams zijn wijkagenten verdeeld volgens de norm van één wijkagent op vijfduizend inwoners. De omvang van het verzorgingsgebied van het basisteam is daarmee sterk afhankelijk van de omgeving waarin het basisteam opereert. Aan het hoofd van het basisteam staat de teamchef, deze is verantwoordelijk voor de aansturing van de wijkagenten in zijn of haar basisteam. De andere leden van het basisteam voeren veelal ondersteunende taken uit voor de wijkagenten. Wijkagenten zijn letterlijk het lokale gezicht van de politie naar buiten toe. Zij worden ook wel de permanente oog- en oorfunctie van de wijk genoemd (Miltenburg, Van Steden & Boutellier, 2014).

De taken van wijkagenten staan beschreven in het functiehuis van de Nationale Politie (2013). De hoofdtaak van wijkagenten is om bij te dragen aan de handhaving van de openbare orde, veiligheid en leefbaarheid in de wijk. Deze hoofdtaak dienen zij te vervullen door zelfstandig operationele politietaken te verrichten in de wijk. Daarnaast dienen wijkagenten plannen van aanpak te maken omtrent de uitvoer van operationele politietaken en de aanpak van de veiligheidsproblematiek in de wijk. De uitvoer van de vastgestelde plannen van aanpak dienen zij vervolgens aan te sturen. Verder dienen wijkagenten bestaande wijknetwerken te onderhouden en nieuwe wijknetwerken te bouwen ten behoeve van de gezamenlijke aanpak van de veiligheidsproblematiek in de wijk. De volgende paragraaf gaat in op de vormen van digitalisering die centraal staan in het werk van wijkagenten.

2.3 Wijkagenten en digitalisering

Digitalisering heeft een steeds grotere invloed in het werk van wijkagenten (Politie, 2018). De meest centrale vormen van digitalisering in het werk van wijkagenten zijn social media websites en de Mobiel Effectiever Op Straat-app (MEOS-app) (Lakerveld et al., 2017). De keuze voor social media websites en de MEOS-app als de meest centrale vormen van digitalisering in het werk van wijkagenten, is gebaseerd op het functiehuis van de Nationale Politie (2013) en de focusgroep. Veel wijkagenten zetten vandaag de dag social media websites in om hun hoofdtaak te vervullen. Onder social media websites worden platforms verstaan waarvan de inhoud grotendeels door de gebruikers zelf wordt gecreëerd (Pondres, z.d.). De social media websites waar wijkagenten veelvuldig gebruik van maken in hun werk zijn Instagram, Facebook, Twitter en YouTube. Daarnaast zijn Snapchat en TikTok opkomende social media websites waar steeds meer wijkagenten gebruik van maken in hun werk. Via social media websites proberen wijkagenten de informatieoverdracht naar burgers te verbeteren en te bevorderen dat burgers relevante informatie aan hen verstrekken.

Een andere vorm van digitalisering in het werk van wijkagenten waarmee zij beogen hun hoofdtaak te vervullen is de MEOS-app (Politie, 2017). Met de MEOS-app kunnen wijkagenten via de

smartphone een deel van het basispolitiewerk op straat afhandelen. Hierdoor hoeven zij veelal niet meer terug te keren naar het politiebureau. De MEOS-app is door en voor wijkagenten in samenwerking met ICT-specialisten ontwikkeld. De MEOS-app zorgt ervoor dat de werkprocessen digitaal verlopen en informatie direct op straat terug te vinden is. De MEOS-app heeft verscheidene functies: de identificatie van personen en voertuigen, het uitschrijven van digitale bonnen, het verwerken van verzamelde gegevens bij de aangifte van woninginbraak, het verwerken van de bevindingen van een proces-verbaal en het opmaken van een mutatie. De MEOS-app blijft constant in ontwikkeling waardoor er nieuwe functies bij komen. Het volgende hoofdstuk gaat in op het theoretisch kader van dit onderzoek.

3. Theoretisch kader

Het derde hoofdstuk omvat het theoretisch kader van dit onderzoek. Er wordt allereerst ingegaan op de uiteenzetting van de wetenschappelijke literatuur omtrent street-level bureaucrats, taakinhoud, taakautonomie en digitalisering. Deze uiteenzetting mondt uit in een conceptueel model dat de verwachte relaties tussen deze concepten schematisch weergeeft. In dit hoofdstuk staan de vijf theoretische deelvragen van dit onderzoek centraal:

1. Wat zegt de wetenschappelijke literatuur over de taakinhoud van street-level bureaucrats?
2. Wat zegt de wetenschappelijke literatuur over de taakautonomie van street-level bureaucrats?
3. Wat zegt de wetenschappelijke literatuur over de digitalisering in het werk van street-level bureaucrats?
4. Wat zegt de wetenschappelijke literatuur over hoe de digitalisering in het werk de taakinhoud van street-level bureaucrats beïnvloedt?
5. Wat zegt de wetenschappelijke literatuur over hoe de digitalisering in het werk de taakautonomie van street-level bureaucrats beïnvloedt?

3.1 Street-level bureaucrats

Street-level bureaucrats zijn in het eerste hoofdstuk van dit onderzoek getypeerd als overheidsmedewerkers die gedurende hun werkzaamheden veelal rechtstreeks met burgers communiceren en beschikken over aanzienlijke autonomie bij de uitvoer van hun werk (Lipsky, 1980, p. 3). Hupe, Hill en Buffat (2015) typeren street-level bureaucrats als overheidsmedewerkers met een inherente autonomie, die functioneren als beleidsmakers en vakmanschap vertonen bij het vervullen van hun taken (p. 3). Lipsky (1980) wordt gezien als de grondlegger van de wetenschappelijke literatuur omtrent street-level bureaucrats. Street-level bureaucrats zijn onder andere docenten, politieagenten, maatschappelijk werkers en vele andere overheidsmedewerkers. Lipsky (1980) stelt dat overheidsbeleid niet wordt gemaakt door overheidsorganisaties maar door street-level bureaucrats. Doordat street-level bureaucrats beschikken over aanzienlijke autonomie bij de uitvoer van hun werk, kunnen zij het overheidsbeleid aanpassen om deze beter op burgers aan te laten sluiten. Dit wordt ook wel de beleidsvormende rol van street-level bureaucrats genoemd (Hupe & Hill, 2007). Organisaties waarin street-level bureaucrats werkzaam zijn worden ook wel professionele bureaucratieën genoemd (Mintzberg, 1993). Binnen professionele bureaucratieën zijn de professionals het belangrijkste organisatieonderdeel. Professionaliteit wordt ook wel getypeerd als de behandeling van individuele cases door autonome en toegewijde professionals (Noordegraaf, 2015). Lipsky (1980) stelt dat autonomie noodzakelijk is vanwege de aard van het werk van street-level bureaucrats. Het werk van

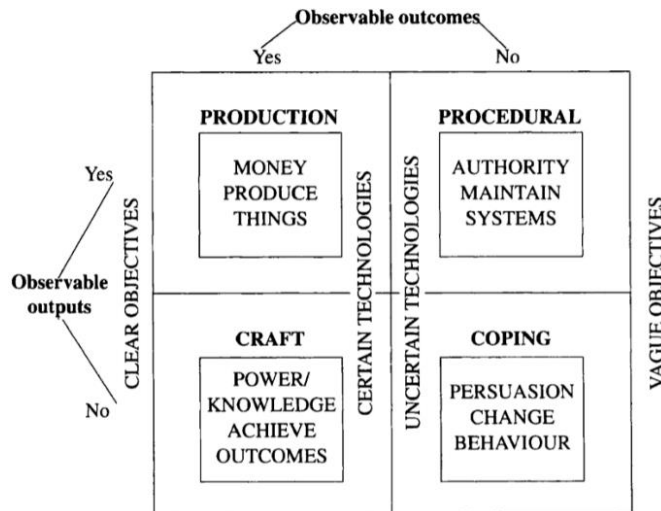
street-level bureaucrats vraagt in veel gevallen om een menselijk oordeel. Deze hoge mate van autonomie maakt het voor leidinggevendend moeilijk om street-level bureaucrats te controleren. Leidinggevendend dienen hen te vertrouwen zodat zij hun autonomie op adaptieve wijze in kunnen zetten in hun werk. Het vertrouwen in street-level bureaucrats is gebaseerd op het uitgangspunt dat zij handelen volgens de professionele standaarden van hun werk. Als laatste stelt Lipsky (1980) dat het voor street-level bureaucrats belangrijk is om door burgers als legitiem te worden beschouwd. De volgende paragraaf gaat in op de taakhoud van het werk van street-level bureaucrats.

3.2 Taakhoud

Taakhoud wordt door Langfred en Moye (2004) getypeerd als het soort taken dat een medewerker verricht (p. 934). Wilson (1989) heeft een artikel geschreven over het soort taken dat overheidsmedewerkeren verrichten. Wilson (1989) maakt in zijn matrix, zoals te zien is in figuur 2, onderscheid in vier taken die door overheidsmedewerkeren kunnen worden verricht in hun werk. Wilson (1989) schrijft over overheidsmedewerkeren en niet over street-level bureaucrats, omdat hij hiermee iedere medewerker van een overheidsorganisatie includeert. Hij identificeert de vier taken aan de hand van twee factoren. De eerste factor omvat de waarneembaarheid van de output, ofwel de zichtbaarheid van de taken die door overheidsmedewerkeren worden verricht. De tweede factor omvat de waarneembaarheid van de resultaten, ofwel de zichtbaarheid van de impact op de samenleving van de taken die door overheidsmedewerkeren worden verricht.

De eerste taak die overheidsmedewerkeren kunnen verrichten is de productie taak (Wilson, 1989). Productie taken hebben zowel een waarneembare output als waarneembare resultaten. Voor productie taken is geld de belangrijkste bron. Het doel van productie taken is om fysieke producten te produceren. Een voorbeeld van een productie taak in het werk van wijkagenten is het opstellen van een proces-verbaal. De tweede taak die overheidsmedewerkeren kunnen verrichten is de procedurele taak. Procedurele taken worden gekenmerkt door een waarneembare output en niet-waarneembare resultaten. Voor procedurele taken is autoriteit de belangrijkste bron. Het doel van procedurele taken is enkel om het organisatiesysteem draaiende te houden. Procedurele taken zijn sterk regel-gestuurd. Een voorbeeld van een procedurele taak in het werk van wijkagenten is het onderhouden van bestaande wijknetwerken ten behoeve van de gezamenlijke aanpak van de veiligheidsproblematiek in de wijk. De derde taak die overheidsmedewerkeren kunnen verrichten is de ambachtelijke taak. Ambachtelijke taken worden gekenmerkt door een niet-waarneembare output en waarneembare resultaten. Voor ambachtelijke taken is macht de belangrijkste bron. Het doel van ambachtelijke taken is om de specifieke vakkennis van overheidsmedewerkeren te gebruiken. Een voorbeeld van een ambachtelijke taak in het werk van wijkagenten is het inschatten van de risico's op escalatie van situaties en het gedrag van burgers. De vierde taak die overheidsmedewerkeren kunnen verrichten is

de coping taak. Coping taken worden gekenmerkt door een niet-waarneembare output en niet-waarneembare resultaten. Voor coping taken is overtuigingskracht de belangrijkste bron. Het doel van coping taken is het transformeren van gedrag. Een voorbeeld van een coping taak in het werk van wijkagenten is het voorlichten van burgers om overlast en criminaliteit te voorkomen. Street-level bureaucraten zoals wijkagenten verrichten alle vier de taken in hun werk. De volgende paragraaf gaat in op de taakautonomie in het werk van street-level bureaucraten.



Figuur 2: Matrix taakinhoud overheidsmedewerkers (Wilson, 1989)

3.3 Taakautonomie

Taakautonomie wordt door Langfred en Moye (2004) getypeerd als de vrijheid omtrent de wijze waarop een medewerker een taak verricht (p. 934). Lipsky (1980) beschrijft vier vormen van taakautonomie die street-level bureaucraten kunnen ervaren in hun werk: taken rantsoeneren, interacties structureren, de uitvoer van taken structureren en collega's inzetten.

Ten eerste kunnen street-level bureaucraten taakautonomie ervaren door hun taken te rantsoeneren. Taken rantsoeneren is de vrijheid om onderscheid te maken in de ernst van de zaken die burgers aanvoeren en hier vervolgens naar te handelen. Een voorbeeld hiervan in het werk van wijkagenten is het zelf kunnen bepalen of zij voorrang verlenen aan bepaalde burgers bij de uitvoer van taken. Ten tweede kunnen street-level bureaucraten taakautonomie ervaren door de interacties met burgers te structureren. Interacties structureren is de vrijheid om voorafgaand aan de interactie met burgers deze interactie te regisseren. Een voorbeeld hiervan in het werk van wijkagenten is het zelf kunnen bepalen of zij voorafgaand aan de interactie met burgers het doel van de interactie toelichten. Ten derde kunnen street-level bureaucraten taakautonomie ervaren door de uitvoer van hun taken te structureren. Het structureren van de uitvoer van taken is de vrijheid om gebruik te maken van zelfbedachte routine procedures. Een voorbeeld hiervan in het werk van wijkagenten is het zelf kunnen bepalen of zij iedere dag een eigen planning maken voor de uitvoer van taken die dag. Als

laatste kunnen street-level bureaucrats taakautonomie ervaren door hun collega's in te zetten. Het inzetten van collega's is de vrijheid om de expertise van collega's te gebruiken waarover de medewerker zelf niet beschikt. Een voorbeeld hiervan in het werk van wijkagenten is het zelf kunnen bepalen of zij burgers doorverwijzen naar gespecialiseerde collega's om burgers beter te helpen. Street-level bureaucrats zoals wijkagenten ervaren alle vier de vormen van taakautonomie in hun werk. De volgende paragraaf gaat in op de digitalisering in het werk van street-level bureaucrats.

3.4 Digitalisering

Digitalisering wordt door Moore et al. (2018) getypeerd als het proces waardoor taken via digitale hulpmiddelen worden verricht (p. 17). Digitalisering speelt een steeds grotere rol in het werk van street-level bureaucrats (Bovens & Zouridis, 2002). Zoals uit voorgaande paragrafen is gebleken, voeren street-level bureaucrats hun werk uit in direct contact met burgers en beschikken zij hierin over een hoge mate van taakautonomie. Digitalisering in het werk van street-level bureaucrats heeft er echter voor gezorgd dat zij langzaam transformeren in screen-level bureaucrats en vervolgens mogelijk in system-level bureaucrats. Deze twee opvolgers van street-level bureaucrats worden in de volgende twee subparagrafen uiteengezet.

3.4.1 Screen-level bureaucrats

In relatief korte tijd zijn veel street-level bureaucrats getransformeerd in screen-level bureaucrats door de invloed van de digitalisering in hun werk (Bovens & Zouridis, 2002). Voorbeelden hiervan zijn wijkagenten. In voorgaande paragrafen zijn zij beschreven als typische street-level bureaucrats die veelal op straat in direct contact met burgers staan. Echter, door de toenemende invloed van de digitalisering in hun werk zijn zij steeds meer in screen-level bureaucrats getransformeerd. Het contact met burgers verloopt voor screen-level bureaucrats veelal via digitale media. Screen-level bureaucrats komen minder vaak op straat dan street-level bureaucrats, maar zijn via digitale media altijd met burgers verbonden (Evans & Hupe, 2020). Noordegraaf (2015) spreekt hierin over hybride professionalisme. Bij hybride professionalisme wordt de balans gezocht tussen de kwaliteit die voortkomt uit de professionals en de kwaliteiten van een bureaucratie. In deze hybride situatie is de professional niet meer de autonome eigenaar van kwaliteit, maar speelt hij of zij een cruciale rol in het organiseren van kwaliteit. De street-level bureaucrat die, onder invloed van de digitalisering in het werk, is getransformeerd in een screen-level bureaucrat verricht nog steeds alle vier de taken die street-level bureaucrats verrichten in hun werk zoals beschreven door Wilson (1989). Digitalisering is echter een hulpmiddel dat het verrichten van deze taken ondersteunt (Bovens & Zouridis, 2002). Procedurele taken worden in sterkere mate ondersteund dan de andere drie taken door de digitalisering in het werk, omdat procedurele taken sterk regel-gestuurd zijn. Via digitalisering kunnen deze taken verder gestandaardiseerd worden. Daarnaast ervaart de street-level bureaucrat die, onder

invloed van de digitalisering in het werk, is getransformeerd in een screen-level bureaucrat nog steeds de vier vormen van taakautonomie die street-level bureaucrats ervaren in hun werk zoals beschreven door Lipsky (1980). Echter, door de digitalisering in het werk worden veel taken niet meer op straat verricht maar eerder door of achter digitale media. Bovens en Zouridis (2002) en Noordegraaf en Steijn (2013) stellen dat hierdoor de vrijheid die screen-level bureaucrats ervaren afneemt, doordat door digitalisering hun werk steeds bureaucratischer wordt. Hierdoor zorgt de digitalisering in het werk van screen-level bureaucrats voor een beperking van het ervaren van de vier vormen van taakautonomie (Lipsky, 1980). Screen-level bureaucrats vormen tegenwoordig een steeds groter wordende groep overheidsmedewerkers. De volgende paragraaf gaat in op de opvolger van de screen-level bureaucrats, de system-level bureaucrats.

3.4.2 System-level bureaucrats

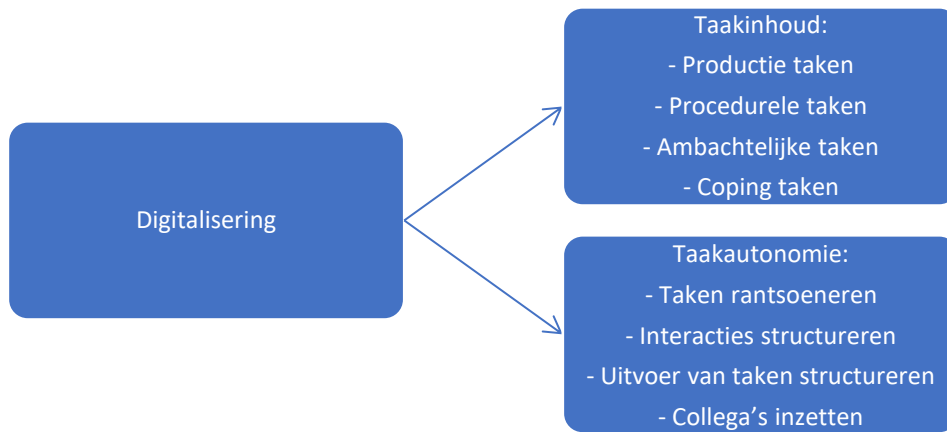
Door verdergaande digitalisering in het werk kunnen screen-level bureaucrats langzaam transformeren in system-level bureaucrats (Bovens & Zouridis, 2002). Voorbeelden hiervan zijn medewerkers van de Belastingdienst. Voorheen waren zij screen-level bureaucrats en verrichtten zij hun werk veelal via digitale media maar ook door middel van direct contact met burgers. Door de toenemende invloed van de digitalisering in hun werk, worden vrijwel alle werkzaamheden door digitale media verricht en zijn zij getransformeerd in system-level bureaucrats. Het contact met burgers vindt in een system-level bureaucratie enkel nog plaats bij calamiteiten, dit contact wordt verricht door medewerkers van de helpdesk. System-level bureaucrats richten hun aandacht op systeemontwikkeling en op het creëren van koppelingen tussen digitale systemen in verschillende organisaties. In system-level bureaucratieën zijn nog slechts drie groepen overheidsmedewerkers aanwezig. De eerste groep omvat de overheidsmedewerkers die zich met informatieverwerkingsprocessen bezighouden zoals systeemontwerpers. De tweede groep overheidsmedewerkers omvat het management. De laatste groep overheidsmedewerkers die aanwezig is in een system-level bureaucratie zijn de koppelstukken tussen burgers en het digitale systeem zoals medewerkers van de helpdesk. Het zijn de systeemontwerpers die te beschouwen zijn als de equivalenten van street-level bureaucrats (Bovens & Zouridis, 2002). Systeemontwerpers zijn degene die de meeste taakautonomie ervaren in een system-level bureaucratie. System-level bureaucratieën zijn tot op heden nog schaars in tegenstelling tot screen-level bureaucratieën (Bovens & Zouridis, 2002). System-level bureaucratieën worden enkel geïmplementeerd in overheidsorganisaties die zeer routinematig en op basis van een strak juridisch kader werken. De volgende paragraaf gaat in op de verwachte relaties tussen de zojuist uiteengezette concepten.

3.5 Verwachte relaties

Op basis van de uiteenzetting van de wetenschappelijke literatuur omtrent street-level bureaucrats, taakinhoud, taakautonomie en digitalisering kunnen er verwachte relaties worden gelegd tussen deze concepten. De digitalisering in het werk van street-level bureaucrats heeft ervoor gezorgd dat zij langzamerhand transformeren in screen-level bureaucrats (Bovens & Zouridis, 2002). Het contact met burgers verloopt voor screen-level bureaucrats veelal via digitale media (Evans & Hupe, 2020). Er wordt op basis van de wetenschappelijke literatuur verwacht dat street-level bureaucrats die, onder invloed van de digitalisering in het werk, zijn getransformeerd in screen-level bureaucrats nog steeds zowel: productie taken, procedurele taken, ambachtelijke taken en coping taken verrichten in hun werk zoals beschreven door Wilson (1989). Digitalisering is een hulpmiddel dat het verrichten van deze taken ondersteunt (Bovens & Zouridis, 2002). Er wordt verwacht dat procedurele taken in sterkere mate worden ondersteund dan de andere drie taken door de digitalisering in het werk, omdat procedurele taken sterk regel-gestuurd zijn. Via digitalisering kunnen deze taken verder gestandaardiseerd worden. Daarnaast wordt op basis van de wetenschappelijke literatuur verwacht dat street-level bureaucrats die, onder invloed van de digitalisering in het werk, zijn getransformeerd in screen-level bureaucrats nog steeds de vier vormen van taakautonomie ervaren in hun werk: taken rantsoeneren, interacties structureren, de uitvoer van taken structureren en collega's inzetten zoals beschreven door Lipsky (1980). Echter, door de digitalisering in het werk worden veel taken niet meer op straat verricht maar eerder door of achter digitale media. Bovens en Zouridis (2002) en Noordegraaf en Steijn (2013) stellen dat hierdoor de vrijheid die screen-level bureaucrats ervaren afneemt, doordat door digitalisering hun werk steeds bureaucratischer wordt. Hierdoor wordt verwacht dat de digitalisering in het werk van screen-level bureaucrats zorgt voor een beperking van het ervaren van de vier vormen van taakautonomie (Lipsky, 1980). De volgende paragraaf gaat in op het conceptueel model dat uit deze verwachte relaties voortvloeit.

3.6 Conceptueel model

Het conceptueel model, zoals te zien is in figuur 3, geeft schematisch de verwachte relaties tussen de digitalisering in het werk en de taakinhoud en taakautonomie van street-level bureaucrats weer. Dit conceptueel model dient als een voorlopig kristallisatiepunt (Verschuren & Dorewaard, 2015). De analyse van de empirische bevindingen wordt gebruikt om het conceptueel model nader te verbijzonderen en daarmee de hoofdvraag en deelvragen van dit onderzoek te beantwoorden. Het volgende hoofdstuk gaat in op de gebruikte methoden in dit onderzoek.



Figuur 3: Conceptueel model

4. Methoden

Het vierde hoofdstuk omvat de gebruikte methoden in dit onderzoek. Er wordt allereerst ingegaan op de verantwoording van het onderzoeksontwerp en de gebruikte methoden van dataverzameling en data-analyse. Vervolgens worden de concepten uit het conceptueel model geoperationaliseerd. Daarna worden de betrouwbaarheid en validiteit van dit onderzoek aangetoond. Het hoofdstuk wordt afgesloten met de ethische- en privacyaspecten van dit onderzoek.

4.1 Onderzoeksontwerp

Dit onderzoek is kwalitatief van aard. Het gaat over de ervaring van wijkagenten omtrent de invloed van de digitalisering in hun werk op hun taakhoud en taakautonomie. Hoe individuen hun dagelijkse realiteit ervaren staat centraal in kwalitatief onderzoek (Boeije, 2014; Creswell & Poth, 2018).

De onderzoeksstrategie betreft een case study (Creswell & Poth, 2018). In een case study wordt diepgaand een sociaal fenomeen in haar natuurlijke omgeving bestudeerd. In dit onderzoek staat de invloed van de digitalisering in het werk op de taakhoud en taakautonomie van wijkagenten centraal. De volgende paragraaf gaat in op de dataverzamelingsmethoden van dit onderzoek.

4.2 Dataverzamelingsmethoden

De data in dit onderzoek is verzameld aan de hand van twee methoden: een focusgroep en semigestructureerde diepte-interviews (Boeije, 2014; Creswell & Poth, 2018). Een focusgroep is een interactieve discussie over een bepaald onderwerp die wordt begeleid door een leider die data vergaart aan de hand van de discussie (Boeije, 2014, p. 64). Individuen ontwikkelen over het algemeen hun mening niet in een vacuüm maar in interactie met andere individuen. Een focusgroep reflecteert een sociale setting en kan hierdoor zorgen voor data die dichtbij de realiteit ligt, dat is van belang in kwalitatief onderzoek (Carrey & Smith, 1994). De focusgroep heeft plaatsgevonden gedurende de bijeenkomst tussen het Landelijk Platform Professie Wijkagenten en het ministerie van Justitie en Veiligheid op 12 maart 2020. Tijdens deze drie uur durende bijeenkomst hebben twintig wijkagenten uit het hele land in vier groepen gediscussieerd over vier actuele thema's. De thema's die centraal stonden in de discussies waren: de digitale wijkagent, de 80%-norm, de taken van de wijkagent en de verbondenheid met de wijk. Onder begeleiding van een themabegeleider werd een thema besproken en werden de visies van de groepen genoteerd op flipovers. Na twintig minuten rouleerden de groepen totdat ze alle vier de thema's hadden behandeld. De themabegeleiders waren afkomstig van het ministerie van Justitie en Veiligheid en leidden de discussie door middel van vooraf opgestelde vragen. Deze zijn te zien in bijlage 1. De aanwezige wijkagenten waren akkoord gegaan met de uitnodiging die zij hadden ontvangen van het Landelijk Platform Professie Wijkagenten. Hierdoor is er sprake van enige mate van zelfselectie. Echter, doordat de focusgroep enkel is gebruikt als input voor het

operationalisatieschema en de interviewgide zal deze vorm van bias de empirische bevindingen van dit onderzoek nauwelijks beïnvloeden. Om een informele sfeer te behouden waarin alle wijkagenten zich vrij voelden om te spreken gedurende de discussies, mochten hiervan geen geluidsopnamen worden gemaakt. Aan het eind van de bijeenkomst is door iedere themabegeleider een samenvatting gegeven van de belangrijkste bevindingen van zijn of haar thema. Hiervan is wel een geluidsopname gemaakt. Daarnaast zijn van de flipovers van ieder thema foto's gemaakt ter ondersteuning van de geluidsopname zoals te zien is in bijlage 2. De focusgroep heeft plaatsgevonden voorafgaand aan de semigestructureerde diepte-interviews. De focusgroep zorgt ervoor dat er meer inzicht in de casus is verkregen, onder andere door middel van voorbeelden van de context van het werk die zijn gegeven door de wijkagenten gedurende de focusgroep. Dit heeft, naast het functiehuis van de Nationale Politie (2013), hulp geboden bij het maken van het operationalisatieschema en de interviewgide. Op deze manier biedt de focusgroep input voor de semigestructureerde diepte-interviews.

De tweede methode van dataverzameling, de semigestructureerde diepte-interviews, bieden de mogelijkheid tot het creëren van diepgang met respondenten (Boeije, 2014; Creswell & Poth, 2018). Door middel van doorvragen kan er achter de diepere gedachten en gevoelens van respondenten worden gekomen. Op deze manier ontstaat er gedetailleerde data die van belang zijn in kwalitatief onderzoek. De interviews zijn afgenomen aan de hand van de interviewgide zoals te zien is in bijlage 3. Deze interviewgide is gebaseerd op het conceptueel model, het operationalisatieschema, het functiehuis van de Nationale Politie (2013) en de data verkregen uit de focusgroep. De interviewgide biedt structuur gedurende de interviews. Er zijn in totaal negentien interviews afgenomen met wijkagenten van gemiddeld één uur zoals te zien is in de respondentenlijst in bijlage 4. Er is gebruik gemaakt van zowel een selecte steekproef als snowballing. Er zijn tien wijkagenten geselecteerd die verspreid in Nederland opereren. Hierbij is getracht om wijkagenten te selecteren die in hun werk zowel social media websites gebruiken als de MEOS-app. Daarnaast is getracht wijkagenten uit verzorgingsgebieden van zowel grootstedelijke, kleinstedelijke als plaatsen op het platteland te selecteren. Vervolgens is aan deze tien wijkagenten gevraagd of zij andere wijkagenten kennen die ook deel zouden willen nemen aan een interview. Op deze manier is de selectiebias verkleind. Dit draagt bij aan de mate waarin de steekproef als representatief voor wijkagenten in Nederland kan worden beschouwd. Van deze negentien wijkagenten was er één respondent "digitaal wijkagent". Digitaal wijkagenten zijn meer actief op social media websites dan andere wijkagenten en surveilleren veelal op het internet (Ruesink, 2019). Digitaal wijkagenten zijn minder vaak fysiek op straat te vinden dan andere wijkagenten. Door deze digitale wijkagent te interviewen konden er vernieuwende inzichten worden verkregen over het gebruik van digitalisering in het werk van wijkagenten. Er is voor negentien interviews gekozen omdat er op dat punt binnen de dataverzameling sprake was van saturatie. Twee interviews zijn via Skype afgenomen en zeventien interviews zijn telefonisch afgenomen. Hiervoor is

gekozen vanwege de uitzonderlijke omstandigheden waarin de wereld zich bevond ten tijde van het onderzoek met betrekking tot de COVID-19 pandemie. Hierdoor was het onverantwoord om de interviews bij de respondenten op locatie af te nemen. Voorafgaand aan de interviews is aan de respondenten gevraagd of zij akkoord wilden gaan met de voorwaarden uit het informatie- en toestemmingsformulier en deze te ondertekenen zoals te zien is in bijlage 5. Van de interviews zijn geluidsopnamen gemaakt. Door twee interviews af te nemen door middel van Skype, kon er zowel op de verbale als de non-verbale signalen van de respondenten worden gelet. Hierbij zijn opvallende verbale en non-verbale signalen van de respondenten gedurende het interview genoteerd. Er kon echter niet op de non-verbale signalen van de respondenten worden gelet bij de zeventien interviews die telefonisch zijn afgenomen. Wanneer de respondenten opvallende verbale signalen vertoonden gedurende het interview werden deze genoteerd. Echter, non-verbale signalen hebben in dit onderzoek een verwaarloosbare waarde en zullen de empirische bevindingen daarom nauwelijks beïnvloeden. De volgende paragraaf gaat in op de data-analyse methoden van dit onderzoek.

4.3 Data-analyse methoden

De empirische bevindingen van de twee methoden van dataverzameling zijn beiden geanalyseerd. De focusgroep is door middel van een geluidsopname van de eindsamenvattingen van de themabegeleiders nauwkeurig getranscribeerd (Creswell & Poth, 2018). De foto's van de flipovers van ieder thema bieden ondersteuning aan het transcript. De data die voortkwam uit de focusgroep bood, door middel van voorbeelden van de context van het werk van wijkagenten, input voor het operationalisatieschema en de interviewgide en daarmee voor de semigestructureerde diepte-interviews zoals beschreven in paragraaf 4.2.

De semigestructureerde diepte-interviews zijn door middel van geluidsopnamen nauwkeurig getranscribeerd (Creswell & Poth, 2018). De transcripten zijn daaropvolgend doorgestuurd naar de geïnterviewde wijkagenten die op mogelijke hiaten konden wijzen. De transcripten zijn gecodeerd met behulp van het codeerprogramma ATLAS.ti. Coderen is een iteratief proces. De codeboom is opgesteld aan de hand van het conceptueel model en het operationalisatieschema. Er is allereerst open gecodeerd door de codes uit de codeboom toe te passen op de transcripten (Boeije, 2014; Van Thiel, 2015). Vervolgens is er axiaal gecodeerd waarbij de transcripten nogmaals zijn geanalyseerd en er patronen zijn ontdekt tussen de verschillende codes. Op basis van volledigheid zijn er verscheidene nieuwe codes aan de codeboom toegevoegd. Als laatste is er selectief gecodeerd waarbij er relaties tussen de codes uit de codeboom zijn gelegd. De uiteindelijke codeboom is te zien in bijlage 6. De volgende paragraaf gaat in op de operationalisatie van de concepten uit het conceptueel model van dit onderzoek.

4.4 Operationalisatie

De rol van het operationalisatieschema in tabel 2 is om de concepten uit het conceptueel model te specificeren. Per concept zijn er verscheidene dimensies onderscheiden die, door middel van voorbeelden, zijn toegepast op de context van de wijkagent wat het concept meetbaar maakt. Het operationalisatieschema biedt samen met het conceptueel model de basis voor het opstellen van de codeboom. De volgende paragraaf gaat in op de betrouwbaarheid en validiteit van dit onderzoek.

Concept	Dimensie	Waarde o.b.v. context wijkagent
Taakinhoud: het soort taken dat een medewerker verricht (Langfred & Moye, 2004).	Productie taken: taken gericht op het produceren van fysieke producten (Wilson, 1989).	<ul style="list-style-type: none"> • Opstellen van een procesverbaal. • Opstellen van een plan van aanpak omtrent de uitvoer van operationele politietaken en de aanpak van de veiligheidsproblematiek in de wijk.
	Procedurele taken: taken enkel gericht op het draaiende houden van het organisatiesysteem (Wilson, 1989).	<ul style="list-style-type: none"> • Onderhouden van bestaande wijknetwerken ten behoeve van de gezamenlijke aanpak van de veiligheidsproblematiek in de wijk. • Aansturen van een opgesteld plan van aanpak omtrent de uitvoer van operationele politietaken en de aanpak van de veiligheidsproblematiek in de wijk.
	Ambachtelijke taken: taken gericht op het gebruiken van de specifieke vakkennis van overheidsmedewerkers (Wilson, 1989).	<ul style="list-style-type: none"> • Inschatten van de risico's op escalatie van situaties en het gedrag van burgers. • Bouwen van nieuwe wijknetwerken ten behoeve van de gezamenlijke aanpak van de veiligheidsproblematiek in de wijk.
	Coping taken: taken gericht op het transformeren van gedrag (Wilson, 1989).	<ul style="list-style-type: none"> • Voorlichten van burgers om overlast en criminaliteit te voorkomen. • Het bekeuren van overtredingen van burgers.
Taakautonomie: de vrijheid omtrent de wijze waarop een medewerker een taak	Taken rantsoeneren: de vrijheid om onderscheid te maken in de ernst van de zaken die burgers aanvoeren	<ul style="list-style-type: none"> • Zelf kunnen bepalen of aan bepaalde burgers voorrang wordt verleend bij de uitvoer van taken.

verricht (Langfred & Moye, 2004).	en hier vervolgens naar te handelen (Lipsky, 1980).	
	Interacties structureren: de vrijheid om voorafgaand aan de interactie met burgers deze interactie te regisseren (Lipsky, 1980).	<ul style="list-style-type: none"> • Zelf kunnen bepalen of voorafgaand aan de interactie met burgers het doel van de interactie wordt toegelicht.
	Uitvoer van taken structureren: de vrijheid om gebruik te maken van zelfbedachte routine procedures (Lipsky, 1980).	<ul style="list-style-type: none"> • Zelf kunnen bepalen of er iedere dag een eigen planning wordt gemaakt voor de uitvoer van taken die dag.
	Collega's inzetten: de vrijheid om de expertise van collega's in te zetten waarover de medewerker zelf niet beschikt (Lipsky, 1980).	<ul style="list-style-type: none"> • Zelf kunnen bepalen of burgers worden doorverwezen naar gespecialiseerde collega's om burgers beter te helpen. • Zelf kunnen bepalen of met collega's wordt samengewerkt om burgers beter te helpen.
Digitalisering: proces waardoor taken via digitale hulpmiddelen worden verricht (Moore et al., 2018).	Social media websites: platforms waarvan de inhoud grotendeels door de gebruikers zelf wordt gecreëerd (Pondres, z.d.).	<ul style="list-style-type: none"> • Gebruik maken van Instagram in het werk. • Gebruik maken van Facebook in het werk. • Gebruik maken van Snapchat in het werk. • Gebruik maken van TikTok in het werk. • Gebruik maken van Twitter in het werk. • Gebruik maken van YouTube in het werk.
	MEOS-app: app waarmee wijkagenten via de smartphone een deel van het basispolitiewerk op straat kunnen afhandelen (Politie, 2017).	<ul style="list-style-type: none"> • Identificeren van personen en voertuigen middels de MEOS-app. • Uitschrijven van digitale bonnen middels de MEOS-app. • Verwerken van verzamelde gegevens bij de aangifte van woninginbraak middels de MEOS-app. • Verwerken van de bevindingen van een proces-verbaal middels de MEOS-app. • Opmaken van een mutatie middels de MEOS-app.

Tabel 2: Operationalisatieschema

4.5 Betrouwbaarheid en validiteit

Betrouwbaarheid en validiteit zijn van groot belang om de kwaliteit van onderzoek te kunnen waarborgen (Boeije, 2014; Creswell & Poth, 2018). Betrouwbaarheid is de mate waarin een onderzoek nauwkeurig en consistent is (Van Thiel, 2015). De nauwkeurigheid van dit onderzoek wordt gewaarborgd doordat er gebruik is gemaakt van twee methoden van dataverzameling die op elkaar voortborduren (Creswell & Poth, 2018). Van zowel de eindsamenvattingen van de themabegeleiders van de focusgroep als de semigestructureerde diepte-interviews, zijn op basis van de geluidsopnamen transcripten geschreven. Dit zorgt ervoor dat de data nauwkeurig kan worden geanalyseerd. Daarnaast is er gebruik gemaakt van data-analyse triangulatie bij de transcripten van de semigestructureerde diepte-interviews door zowel open, axiaal als selectief te coderen met behulp van het codeerprogramma ATLAS.ti. Dit zorgt voor een meer nauwkeurige analyse van de data. De consistentie van dit onderzoek is gewaarborgd doordat de wijze waarop dit onderzoek is uitgevoerd expliciet is beschreven in dit hoofdstuk. Verder is er gebruik gemaakt van een interviewgide voor de semigestructureerde diepte-interviews die gebaseerd is op het conceptueel model, het operationalisatieschema, het functiehuis van de Nationale Politie (2013) en de data verkregen uit de focusgroep. Dit draagt bij aan de consistentie van dit onderzoek. Daarnaast zorgt de codeboom op basis van het conceptueel model en het operationalisatieschema ervoor dat het codeerproces van dit onderzoek consistent is.

Validiteit valt uiteen te zetten in twee soorten: interne validiteit en externe validiteit. Interne validiteit is de mate waarin er binnen een onderzoek op correcte wijze is geredeneerd (Van Thiel, 2015). De interne validiteit is in dit onderzoek gewaarborgd door de uiteenzetting van de centrale concepten in het theoretisch kader op basis van de wetenschappelijke literatuur. Verder draagt het conceptueel model op basis van de wetenschappelijke literatuur bij aan de interne validiteit van dit onderzoek. Daarnaast stimuleert de feedback op de transcripten door de respondenten van de semigestructureerde diepte-interviews de interne validiteit van dit onderzoek. Externe validiteit is de generaliseerbaarheid van een onderzoek (Van Thiel, 2015). Dit onderzoek valt beperkt te generaliseren vanwege de kleinschalige omvang. Echter, door gebruik te maken van zowel een selecte steekproef als snowballing is getracht de generaliseerbaarheid van dit onderzoek te laten stijgen. De volgende paragraaf gaat in op de ethische- en privacyaspecten van dit onderzoek.

4.6 Ethische- en privacyaspecten

Ethische- en privacyaspecten zijn van groot belang in onderzoek (Boeije, 2014). Boeije (2014) stelt dat er voor ethisch onderzoek drie principes gewaarborgd dienen te worden: geïnformeerde toestemming, privacy en vertrouwelijkheid en anonimiteit. Om de geïnformeerde toestemming te waarborgen, is er in dit onderzoek voorafgaand aan de semigestructureerde diepte-interviews aan alle

respondenten gevraagd of zij akkoord wilden gaan met de voorwaarden uit het informatie- en toestemmingsformulier en deze te ondertekenen. Met de ondertekening zijn er direct afspraken gemaakt omtrent de privacy van de respondenten en de vertrouwelijkheid van de data. De privacy en vertrouwelijkheid waarborgen bovendien de anonimiteit van de respondenten. Namen en persoonsgegevens kunnen niet gerelateerd worden aan de data. Het volgende hoofdstuk gaat in op de empirische bevindingen van dit onderzoek en de analyse van deze empirische bevindingen.

5. Empirische bevindingen en analyse

Het vijfde hoofdstuk omvat de uiteenzetting van de empirische bevindingen van de semigestructureerde diepte-interviews en de analyse van deze empirische bevindingen. Er wordt allereerst ingegaan op de uiteenzetting van de empirische bevindingen omtrent taakhoud, taakautonomie en digitalisering. Deze empirische bevindingen worden geanalyseerd op basis van de verwachte relaties uit het theoretisch kader. In dit hoofdstuk staan de vijf empirische deelvragen van dit onderzoek centraal:

1. Wat is de taakhoud van het werk van wijkagenten?
2. In hoeverre ervaren wijkagenten taakautonomie in hun werk?
3. In hoeverre maken wijkagenten gebruik van digitalisering in hun werk?
4. Hoe beïnvloedt de digitalisering in het werk de taakhoud van wijkagenten?
5. Hoe beïnvloedt de digitalisering in het werk de taakautonomie van wijkagenten?

5.1 Taakhoud

In deze paragraaf staat de empirische deelvraag: “Wat is de taakhoud van het werk van wijkagenten?” centraal. Onder taakhoud worden: productie taken, procedurele taken, ambachtelijke taken en coping taken verstaan. Uit de analyse van de empirische bevindingen blijkt dat bijna al deze taken behoren tot de taakhoud van het werk van de respondenten, zoals verwacht naar aanleiding van het theoretisch kader (Wilson, 1989). Echter, hoewel op basis van het functiehuis van de Nationale Politie (2013) en de focusgroep tot een overzicht van de taken die wijkagenten verrichten in hun werk is gekomen, blijkt uit de interviews dat één van de twee procedurele taken: het aansturen van een opgesteld plan van aanpak omtrent de veiligheidsproblematiek in de wijk, niet wordt verricht door de respondenten in hun werk. Deze taak wordt door vrijwel alle respondenten gezien als de taak van de teamleiding of de operationeel experts. Om deze reden worden er over deze taak geen verdere uitspraken gedaan. Daarnaast wordt één van de twee ambachtelijke taken: het bouwen van nieuwe wijknetwerken ten behoeve van de gezamenlijke aanpak van de veiligheidsproblematiek in de wijk, door slechts één respondent verricht in het werk. De volgende subparagraaf gaat in op de aanwezigheid van productie taken in het werk van wijkagenten.

5.1.1 Productie taken

Het doel van productie taken is om fysieke producten te produceren. Productie taken in het werk van wijkagenten zijn: het opstellen van een proces-verbaal en het opstellen van een plan van aanpak omtrent de uitvoer van operationele politietaken en de aanpak van de veiligheidsproblematiek in de wijk. De respondenten vermelden dat zij veelvuldig processen-verbaal opstellen in hun werk. Vele respondenten noemen dit één van de kerntaken van hun werk. Respondent 2 illustreert dit:

*“Uhm ja dat zijn zeker wel taken van mij ja. Ja dat zijn bijvoorbeeld aangiftes opnemen of verklaringen opnemen op locatie met name als er incidenten gebeurd zijn, processen-verbaal dus”
(Respondent 2).*

Het opstellen van een plan van aanpak omtrent de uitvoer van operationele politietaken en de aanpak van de veiligheidsproblematiek in de wijk wordt veelvuldig verricht door de respondenten in hun werk. Respondenten 2 en 19 illustreren dit:

“Maar dat kan ook zijn een plan van aanpak met externe partners van hoe we een bepaald probleem gaan aanvliegen” (Respondent 2).

“Ja dat is zo’n beetje de basis van mijn werk. Ja plannen van aanpak, ja als het een wijkgericht probleem is zet de wijkagent daar zelf wat van op papier” (Respondent 19).

De coping taak: het bekeuren van overtredingen van burgers, kan afhankelijk van de rolopvatting van de respondent worden gezien als een productie taak. Wanneer het bekeuren van overtredingen van burgers door de respondenten enkel wordt gezien als het produceren van een fysiek product, is dit een productie taak. Verscheidene respondenten zien het bekeuren van overtredingen van burgers op deze wijze. Respondent 6 illustreert dit:

“Ja gewoon bekeuringen schrijven doe ik dus ook wel regelmatig” (Respondent 6).

De volgende subparagraaf gaat in op de aanwezigheid van procedurele taken in het werk van wijkagenten.

5.1.2 Procedurele taken

Het doel van procedurele taken is enkel om het organisatiesysteem draaiende te houden. Een procedurele taak in het werk van wijkagenten is: het onderhouden van bestaande wijknetwerken ten behoeve van de gezamenlijke aanpak van de veiligheidsproblematiek in de wijk. Respondenten vermelden dat zij veelvuldig deze taak verrichten in hun werk en noemen deze taak de kern van hun werk. Respondent 11 illustreert dit:

*“Ja elke wijkagent zit in verschillende netwerken. Dat kunnen vanuit burgers bijvoorbeeld buurtgroepen of ouderwetse wijkraden zijn. Uhm tot vriendenclubjes die in bepaalde straten wonen. Tot semiprofessionele dingen als jongerenwerk, voetbalverenigingen en de sportvereniging”
(Respondent 11).*

De volgende subparagraaf gaat in op de aanwezigheid van ambachtelijke taken in het werk van wijkagenten.

5.1.3 Ambachtelijke taken

Het doel van ambachtelijke taken is om de specifieke vakkennis van overheidsmedewerkers te gebruiken. Ambachtelijke taken in het werk van wijkagenten zijn: het inschatten van de risico's op escalatie van situaties en het gedrag van burgers en het bouwen van nieuwe wijknetwerken ten behoeve van de gezamenlijke aanpak van de veiligheidsproblematiek in de wijk. Vele respondenten vermelden dat zij veelvuldig de risico's op escalatie van situaties en het gedrag van burgers inschatten in hun werk. Zij noemen deze taak typerend voor hun werk. Respondenten 1 en 11 illustreren dit:

“Uhm ik denk dat wij wel dagelijks bezig zijn met het inschatten van situaties en risico's. Ik denk bij iedere melding waar wij ter plaatse komen dat wij bezig zijn met het inschatten van wat heeft er gespeeld, wat kan er gaan spelen en wat moet er gedaan worden om hier verdere escalatie te voorkomen” (Respondent 1).

“Uhm ja wij komen altijd wel bij escalaties en risico uit. Volgens mij maak je bij elke melding een soort risico-inventarisatie van wat ga ik daar aantreffen” (Respondent 11).

Het bouwen van nieuwe wijknetwerken ten behoeve van de gezamenlijke aanpak van de veiligheidsproblematiek in de wijk, wordt door slechts één respondent verricht in het werk. Vrijwel alle respondenten zijn al geruime tijd wijkagent en hoeven daarom niet meer constant nieuwe wijknetwerken te bouwen. Enkel respondent 7 was nog maar net wijkagent en heeft daarom ervaring met deze taak. Deze respondent vermeldt dat selectiviteit geboden is bij het bouwen van nieuwe wijknetwerken, het dient relevant te zijn voor het uiteindelijke werk als wijkagent:

“Ik heb de wijk overgenomen en mijn voorgangers hadden zo'n vijftientig verschillende overlegmomenten in de week. Ja daarvan zijn er een hele hoop niet relevant voor mijn werk als wijkagent. . . . Maar ja ik vind ik ben wijkagent, dus dan moet het wel relevant zijn voor de wijk” (Respondent 7).

De volgende subparagraaf gaat in op de aanwezigheid van coping taken in het werk van wijkagenten.

5.1.4 Coping taken

Het doel van coping taken is het transformeren van gedrag. Coping taken in het werk van wijkagenten zijn: het voorlichten van burgers om overlast en criminaliteit te voorkomen en het bekeuren van overtredingen van burgers. Alle respondenten geven aan dat zij in hun werk regelmatig burgers voorlichten om overlast en criminaliteit te voorkomen. Vele respondenten noemen dit typerend voor hun werk. Respondent 11 illustreert dit:

“Ja zeker het voorlichting geven over verkeer of veilig uitgaan bij jongeren bijvoorbeeld doe ik regelmatig” (Respondent 11).

Wanneer de respondenten de rol opvatting hebben dat het bekeuren van overtredingen van burgers ervoor zorgt dat zij het gedrag van burgers transformeren, is dit een coping taak. Verscheidene respondenten zien het bekeuren van overtredingen van burgers op deze wijze. Respondent 4 illustreert dit:

“Ja kijk die gasten spelen een belangrijke rol bij het voetbal in mijn wijk, dus ja ik kijk zeker naar het maatschappelijk nut van wat haal ik er met deze boete uit. Niet dat ik zomaar iedereen koud bekeur, ja uhm het moet wel een doel hebben” (Respondent 4).

De volgende paragraaf gaat in op de taakautonomie in het werk van wijkagenten.

5.2 Taakautonomie

In deze paragraaf staat de empirische deelvraag: “In hoeverre ervaren wijkagenten taakautonomie in hun werk?” centraal. Onder taakautonomie wordt: het rantsoeneren van taken, het structureren van interacties, het structureren van de uitvoer van taken en het inzetten van collega’s verstaan. Uit de analyse van de empirische bevindingen blijkt dat alle vier de vormen van taakautonomie worden ervaren door de respondenten in hun werk, zoals verwacht naar aanleiding van het theoretisch kader (Lipsky, 1980). Het rantsoeneren van taken wordt door vrijwel alle respondenten in redelijke mate ervaren, de andere drie vormen van taakautonomie worden daarentegen in sterkere mate ervaren in hun werk. Een aantal respondenten geeft aan dat zij soms in overleg met leidinggevenden bepalen of er aan bepaalde burgers voorrang wordt verleend bij de uitvoer van taken. Dit zorgt ervoor dat het rantsoeneren van taken in redelijke mate en niet in sterke mate wordt ervaren in hun werk. Verscheidene respondenten typeren zichzelf als ZZP’er binnen de politieorganisatie, dit duidt erop dat zij een grote mate van taakautonomie in hun werk ervaren. De volgende subparagraaf gaat in op de aanwezigheid van het rantsoeneren van taken in het werk van wijkagenten.

5.2.1 Taken rantsoeneren

Taken rantsoeneren is de vrijheid om onderscheid te maken in de ernst van de zaken die burgers aanvoeren en hier vervolgens naar te handelen. Het rantsoeneren van taken in het werk van wijkagenten is: het zelf kunnen bepalen of zij voorrang verlenen aan bepaalde burgers bij de uitvoer van taken. Vele respondenten ervaren deze vorm van taakautonomie in redelijke mate. Respondent 16 illustreert dit:

“Ja dat doe je in principe dagdagelijks natuurlijk. Je gaat naar meldingen toe en je maakt dan een inschatting van hoe ernstig is dit. Je gaat toch wel een bepaalde gradatie maken van iets minder erg en dat heeft misschien niet zo’n haast, of dit moet echt acuut” (Respondent 16).

Echter, een aantal respondenten geeft aan dat zij soms in overleg met leidinggevendenden bepalen of er aan bepaalde burgers voorrang wordt verleend bij de uitvoer van taken. De eindverantwoordelijkheid ligt echter bij henzelf. Respondent 14 illustreert dit:

“Ja ik heb overal vrijheid in, er is niemand die zegt je moet het zus of zo doen. Ik bepaal hoe ik de zaken aanpak in mijn wijk maar ik verantwoord mij wel. Ik ga wel naar mijn chef toe van ik heb dit gedaan, ik ben eerst naar die gegaan en pas later naar een ander omdat ik dat in de uitvoering van mijn werk het beste vind. . . . Dan mogen ze mij best aanwijzingen en adviezen geven maar ik bepaal zelf wat ik overneem” (Respondent 14).

De volgende subparagraaf gaat in op de aanwezigheid van het structureren van interacties in het werk van wijkagenten.

5.2.2 Interacties structureren

Interacties structureren is de vrijheid om voorafgaand aan de interactie met burgers deze interactie te regisseren. Het structureren van interacties in het werk van wijkagenten is: het zelf kunnen bepalen of zij voorafgaand aan de interactie met burgers het doel van de interactie toelichten. Vele respondenten noemen deze vorm van taakautonomie inherent aan hun werk en ervaren dit in sterke mate. Respondent 9 illustreert dit:

“Uhm dat is eigenlijk ook weer inherent aan ons werk hè. Als ik ergens kom vertel ik wat ik kom doen. Uhm ja eigenlijk heb je daar altijd de regie in” (Respondent 9).

Daarnaast noemen vele respondenten het strikt noodzakelijk om voorafgaand aan de interactie met burgers het doel van de interactie toe te lichten. Respondent 18 illustreert dit:

“Als ik in gesprek ga en ik houd me mond en ik neem niet de regie, dan ben ik zo een half uur verder en dan heb ik nog niet de info die ik wil. . . . Ja een half uur is voor mij best lang” (Respondent 18).

De volgende subparagraaf gaat in op de aanwezigheid van het structureren van de uitvoer van taken in het werk van wijkagenten.

5.2.3 Uitvoer van taken structureren

Het structureren van de uitvoer van taken is de vrijheid om gebruik te maken van zelfbedachte routine procedures. Het structureren van de uitvoer van taken in het werk van wijkagenten is: het zelf kunnen bepalen of zij iedere dag een eigen planning maken voor de uitvoer van taken die dag. Vele respondenten noemen deze vorm van taakautonomie typerend voor hun werk als wijkagent en ervaren dit in sterke mate. Respondent 5 illustreert dit:

“Ja in principe wel want ja ik ben eigenlijk mijn eigen baas dus ik kan eigenlijk me rooster plannen zoals ik dat wil” (Respondent 5).

Echter, ondanks de vrijheid die vrijwel iedere respondent ervaart in het zelf kunnen bepalen of er iedere dag een eigen planning wordt gemaakt voor de uitvoer van taken die dag, vermelden zij dat deze planning ieder moment kan komen te vervallen door de dynamiek in hun werk. Respondent 2 illustreert dit:

“Uhm ja die vrijheid heb ik in principe, maar met in het achterhoofd houdend dat die planning ieder moment omgegooid kan worden door bijvoorbeeld een melding” (Respondent 2).

De volgende subparagraaf gaat in op de aanwezigheid van het inzetten van collega's in het werk van wijkagenten.

5.2.4 Collega's inzetten

Het inzetten van collega's is de vrijheid om de expertise van collega's te gebruiken waarover de medewerker zelf niet beschikt. Het inzetten van collega's in het werk van wijkagenten is: het zelf kunnen bepalen of zij burgers doorverwijzen naar gespecialiseerde collega's om burgers beter te helpen en het zelf kunnen bepalen of met collega's wordt samengewerkt om burgers beter te helpen. Respondenten vermelden dat zij zelf kunnen bepalen of burgers worden doorverwezen naar gespecialiseerde collega's om burgers beter te helpen. Zij ervaren deze vorm van taakautonomie in sterke mate. Respondent 7 illustreert dit:

“Ja als je bij iemand komt die slachtoffer is van een zeden verhaal dan doe je dat eerst uitvragen en dan bepaal ik zelf van ik draag het over aan de zedenafdeling” (Respondent 7).

Het zelf kunnen bepalen of met collega's wordt samengewerkt om burgers beter te helpen wordt door vele respondenten ervaren. Zij ervaren deze vorm van taakautonomie in sterke mate. Respondent 2 illustreert dit:

“Ja als er hulp nodig is zoek ik dat wel op inderdaad, die vrijheid is er zeker. Uhm ja als het bijvoorbeeld een taakveld is dat mij minder ligt . . . dan bel ik gewoon met iemand die daar wel van op de hoogte is en ik kan daarmee dan samenwerken ja” (Respondent 2).

De volgende paragraaf gaat in op de digitalisering in het werk van wijkagenten.

5.3 Digitalisering

In deze paragraaf staat de empirische deelvraag: “In hoeverre maken wijkagenten gebruik van digitalisering in hun werk?” centraal. Onder digitalisering worden social media websites en de MEOS-app verstaan. Uit de analyse van de empirische bevindingen blijkt dat zowel social media websites als

de MEOS-app frequent worden gebruikt door bijna alle respondenten in hun werk. Doordat er bij de selectie van de respondenten van de semigestructureerde diepte-interviews is geselecteerd op wijkagenten die van zowel social media websites als de MEOS-app gebruik maken, werd deze bevinding verwacht. Dit strookt tevens met wat er op basis van het theoretisch kader werd verwacht. Digitalisering speelt een steeds grotere rol in het werk van street-level bureaucrats, waardoor zij langzamerhand transformeren in screen-level bureaucrats (Bovens & Zouridis, 2002). Facebook en Instagram worden door de respondenten echter meer frequent gebruikt in hun werk dan andere social media websites. De volgende subparagraaf gaat in op het gebruik van social media websites in het werk van wijkagenten.

5.3.1 Social media websites

Social media websites zijn platforms waarvan de inhoud grotendeels door de gebruikers zelf wordt gecreëerd (Pondres, z.d.). Social media websites zijn: Instagram, Facebook, Snapchat, TikTok, Twitter en YouTube. Vele respondenten geven aan dat social media websites tegenwoordig niet meer weg te denken zijn uit hun werk. Respondent 8 illustreert dit:

“Ja uhm ze zijn nu wel van mening dat iedere wijkagent op social media moet. Ja we zijn nou eenmaal een digitale wereld, ja eigenlijk zit iedereen 24/7 op zijn telefoon dus ja daar moeten wij als politie ook gebruik van maken” (Respondent 8).

Vrijwel iedere respondent geeft aan frequent gebruik te maken van Instagram en Facebook in hun werk. Respondent 2 illustreert dit:

“Ja ik gebruik dan dagelijks Facebook en Instagram. Dat zijn zeg maar degene die nu het meest gebruikt worden” (Respondent 2).

Snapchat en TikTok zijn door enkele respondenten genoemd als social media websites waar zij mee experimenteren in hun werk. Veelal worden deze social media websites enkel gebruikt wanneer dit nodig is om een jeugdige doelgroep te benaderen. Respondent 8 illustreert dit:

“Ja kijk Snapchat vind ik eigenlijk meer iets voor een jeugdagent omdat die echt de jeugd moet bereiken met zijn account. Ja met TikTok is dat nu helemaal populair. Uhm maar ja ik als wijkagent moet eigenlijk alle inwoners van mijn wijk kunnen bereiken en een groot deel van de inwoners waarmee ik te maken krijg zijn geen jongeren” (Respondent 8).

Twitter is door vele respondenten gebruikt in het verleden maar wordt nu vele malen minder gebruikt in hun werk. Respondent 17 illustreert dit:

“Uhm ja je ziet een verschuiving, een paar jaar geleden was Twitter het helemaal. . . . Ja iedere wijkagent had toen Twitter. Ja je ziet dat daar best wel veel op werd gedaan en ja nu die verschuiving en dat is nu Instagram geworden en ik denk dat het later misschien weer gaat verschuiven naar TikTok of naar een ander” (Respondent 17).

YouTube wordt zeer sporadisch door respondenten benoemd als een social media website waar zij gebruik van maken in hun werk. Wanneer er van YouTube gebruik wordt gemaakt is dat veelal niet door de respondenten zelf, maar doordat zij verschijnen in een video die iemand anders op YouTube heeft geplaatst. Respondent 2 illustreert dit:

“Dus we hebben het gebruikt maar dat is meer door een externe partij, die ging met ons mee en heeft die filmpjes gemaakt en dat is dan als serie op YouTube weggezet” (Respondent 2).

Echter, voornamelijk oudere respondenten maken weinig gebruik maken van social media websites in hun werk. Zij geven aan hier niet bekend mee te zijn en daarom niet de drang te voelen om hierin mee te gaan. Respondent 13 illustreert dit:

“Uhm nou ja kijk ik ben daar niet mee opgegroeid en ik kan me daar ook moeilijk in bewegen. Ik heb geen Instagram of Twitter account. Ook geen politie Facebook account. Uhm ik ben meer de ouderwetse warme contacten man zeg maar” (Respondent 13).

De volgende subparagraaf gaat in op het gebruik van de MEOS-app in het werk van wijkagenten.

5.3.2 MEOS-app

Met de MEOS-app kunnen wijkagenten via de smartphone een deel van het basispolitiewerk op straat afhandelen (Politie, 2017). De MEOS-app functies zijn: het identificeren van personen en voertuigen, het uitschrijven van digitale bonnen, het verwerken van verzamelde gegevens bij de aangifte van woninginbraak, het verwerken van de bevindingen van een proces-verbaal en het opmaken van een mutatie. Vrijwel alle respondenten geven aan dat de MEOS-app een onmisbaar onderdeel in hun werk is. Respondenten 7 en 17 illustreren dit:

“Nou dat is eigenlijk dagelijks, als ik aan het werk ben maken we gebruik van dat apparaat. Dat is wel zo’n praktische vooruitgang. Uhm ja en gewoon alle functies heb je nodig. Uhm ja dat werkt als een tierelier. Als je ziet waar we vandaan komen met het eigen boekje helemaal vol kalken met informatie en dan naar het bureau rijden om alles af te werken, ja dan is dit wel echt een super vooruitgang” (Respondent 7).

“MEOS ja daar kan je niet zonder mee, ja ik denk ik dat ik hem nou tachtig tot negentig procent van de dag wel gebruik. . . . Dus zonder MEOS kan je eigenlijk tegenwoordig niet meer echt de straat op, ja dat is echt ja eigenlijk je levensader buiten je porto” (Respondent 17).

Vrijwel alle respondenten gebruiken alle functies van de MEOS-app in hun werk. Respondent 8 illustreert dit:

“Ja uhm best wel veel. Als ik natuurlijk door de wijk heen loop en ik zie ergens een auto staan of ja een persoon, dan kan ik natuurlijk op straat die direct bevragen. Twee is natuurlijk om gewoon bekeuringen uit te schrijven, als ik een bon uitschrijf doe ik dat natuurlijk ook via MEOS. Uhm ja heel veel processen-verbaal maak ik op en ik maak ook mutaties. . . . Dan scan ik gelijk de documenten in en ik maak er een mutatie van aan in MEOS. Uhm aangiftes neem ik ermee op, op dit moment alleen van woninginbraak” (Respondent 8).

Echter, enkele respondenten geven aan dat omdat de MEOS-app constant in ontwikkeling is het soms lastig is om op de hoogte te blijven van nieuwe functies. Dit geldt zeker voor oudere collega's. Respondent 9 illustreert dit:

“Het is wel een app die heel erg in ontwikkeling is waardoor je wel ziet dat het politiewerk makkelijk wordt. Aan de andere kant moet je je ook wel realiseren dat oudere medewerkers daar toch wel steeds meer de aansluiting verliezen hoor. Ja je moet het echt bijhouden anders snap je er echt de ballen meer van” (Respondent 9).

De volgende paragraaf gaat in op hoe de digitalisering in het werk de taakhoud van wijkagenten beïnvloedt.

5.4 Digitalisering en taakhoud

In deze paragraaf staat de empirische deelvraag: “Hoe beïnvloedt de digitalisering in het werk de taakhoud van wijkagenten?” centraal. Uit de analyse van de empirische bevindingen blijkt dat social media websites en de MEOS-app veelal op verscheidene wijzen zorgen voor het verrichten van de vier taken van de taakhoud in het werk van de respondenten, zoals verwacht op basis van het theoretisch kader (Bovens & Zouridis, 2002; Wilson, 1989). Social media websites zorgen door middel van informatiedeling met burgers voor het verrichten van productie taken, de procedurele taak, ambachtelijke taken en coping taken. Social media websites zorgen daarnaast door middel van meldingen die door burgers worden gedaan via social media websites voor het verrichten van productie taken. Social media websites zorgen verder als informatiebronnen voor het verrichten van ambachtelijke taken. De MEOS-app zorgt door middel van vaste registratiesystemen voor het verrichten van productie taken. De MEOS-app zorgt daarnaast als informatiebron voor het verrichten

van productie taken, ambachtelijke taken en coping taken. De MEOS-app zorgt verder door middel van informatiedeling met partners voor het verrichten van de procedurele taak.

Echter, social media websites zorgen in beperkte mate voor het verrichten van de procedurele taak omdat nog niet veel partners actief zijn op social media websites. Daarnaast blijkt dat vanwege de beperkte digitale vaardigheden omtrent social media websites van wijkagenten, social media websites in beperkte mate zorgen voor het verrichten van ambachtelijke taken. Verder blijkt dat vanwege het beperkte gebruiksgemak van de MEOS-app door het kleine beeldscherm van de smartphone, veelal de voorkeur wordt gegeven aan de computer en niet aan de MEOS-app bij het verrichten van productie taken en coping taken. Verder werd er op basis van het theoretisch kader verwacht dat procedurele taken in sterkere mate worden ondersteund dan de andere drie taken door de digitalisering in het werk, omdat procedurele taken sterk regel-gestuurd zijn. Via digitalisering kunnen deze taken gestandaardiseerd worden. Deze verwachte relatie is niet gevonden in de analyse van de empirische bevindingen. Daarnaast konden er geen uitspraken worden gedaan over de invloed van de MEOS-app op één van de twee ambachtelijke taken: het bouwen van nieuwe wijknetwerken ten behoeve van een gezamenlijke aanpak van de veiligheidsproblematiek in de wijk, omdat slechts één respondent deze taak heeft verricht en hierover niets heeft vermeld. De volgende subparagraaf gaat in op hoe de digitalisering in het werk de productie taken van wijkagenten beïnvloedt.

5.4.1 Digitalisering en productie taken

Social media websites zorgen volgens vele respondenten voor het opstellen van een proces-verbaal. Meldingen van burgers die via social media websites binnenkomen kunnen aanleiding geven voor het opstellen van een proces-verbaal. Respondent 13 illustreert dit:

“Burgers doen ook weleens meldingen via social media en dan moet je daar ook weleens een proces-verbaal van opmaken” (Respondent 13).

Social media websites zorgen daarnaast volgens vele respondenten voor het opstellen van een plan van aanpak omtrent de uitvoer van operationele politietaken en de aanpak van de veiligheidsproblematiek in de wijk. Vele respondenten stellen dat social media websites een standaard onderdeel in een plan van aanpak zijn. Social media websites hebben hierin veelal de rol om informatie met burgers te delen omtrent zaken uit het plan van aanpak. Respondent 15 illustreert dit:

“Uhm in het plan van aanpak is er wel altijd een stukje geïntegreerd dat een koppeling heeft met social media. Je zal altijd wel zien dat social media gebruikt wordt om mensen te informeren over wat er gaande is in hun wijk. Dus er wordt nu standaard in het plan van aanpak een stukje opgenomen over wat er op social media moet gaan gebeuren” (Respondent 15).

Social media websites zorgen verder volgens vele respondenten voor het bekeuren van overtredingen van burgers wanneer dit door de respondenten enkel wordt gezien als het produceren van een fysiek product. Meldingen van burgers die via social media websites binnenkomen kunnen aanleiding geven voor het uitschrijven van een bekeuring. Respondent 8 illustreert dit:

“Ja je krijgt dan weleens informatie of berichtjes van social media waar je dan achteraan gaat en ja gaat bekeuren eventueel” (Respondent 8).

De MEOS-app zorgt volgens vrijwel alle respondenten voor het opstellen van een proces-verbaal. Door het proces-verbaal op te stellen door middel van de vaste registratiesystemen in de MEOS-app kan er efficiënter worden gewerkt. Respondent 1 illustreert dit:

“Uhm nou ik denk zeker dat MEOS het opstellen van processen-verbalen beïnvloedt doordat je daardoor vanuit de telefoon kan werken. Dat beïnvloedt in die zin dat je eigenlijk beter omgaat met de tijd. . . . Ja als je het kan doen in de auto op je telefoon bespaart dat je gewoon tijd” (Respondent 1).

Een aantal respondenten geeft aan dat hoewel de MEOS-app zorgt voor het opstellen van een proces-verbaal, het niet altijd even praktisch is omdat alles op het kleine beeldscherm van de smartphone plaatsvindt. Een aantal respondenten geeft om deze reden veelal de voorkeur aan de computer en niet aan de MEOS-app bij het opstellen van een proces-verbaal. Respondent 5 illustreert dit:

“Maar uhm ja het is allemaal op een telefoon, dat typt wel moeilijk. Zeker als je ellenlange processen-verbaal moet maken, ja dan ben je eerder geneigd om achter je computer te gaan zitten en dan een proces-verbaal op te maken” (Respondent 5).

De MEOS-app zorgt daarnaast volgens vele respondenten voor het opstellen van een plan van aanpak omtrent de uitvoer van operationele politietaken en de aanpak van de veiligheidsproblematiek in de wijk. Verschillende respondenten geven aan dat zij informatie afkomstig uit de MEOS-app als informatiebron verwerken in een plan van aanpak, of dat deze informatie aanleiding geeft tot het opstellen van een plan van aanpak. Respondent 12 illustreert dit:

“Uhm ja in zekere zin wordt dat er natuurlijk wel bij gebruikt doordat ik uit de MEOS-app informatie haal, maar ik stop er ook informatie in waardoor het weer in de politiesystemen komt. Die info gebruik ik dan weer in of ja voor het plan van aanpak” (Respondent 12).

De MEOS-app zorgt verder volgens vrijwel alle respondenten voor het bekeuren van overtredingen van burgers wanneer dit enkel wordt gezien als het produceren van een fysiek product. Door de

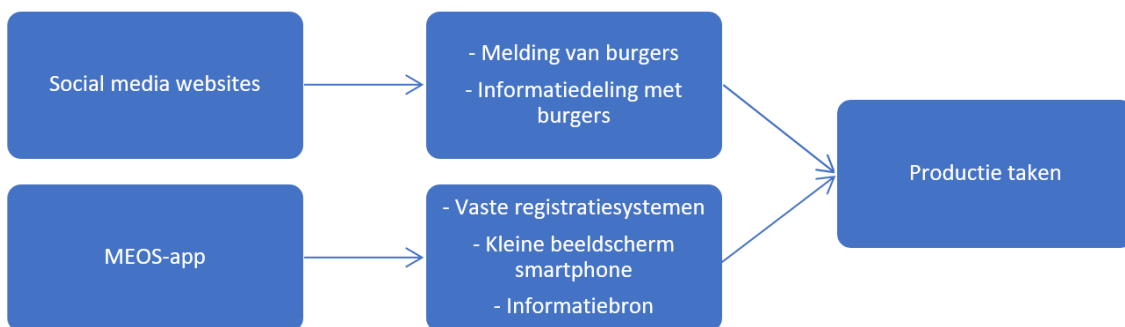
bekeuring uit te schrijven door middel van de vaste registratiesystemen in de MEOS-app kan er efficiënter worden gewerkt. Respondenten 2 en 4 illustreren dit:

“Kijk, burgers bekeuren dat doe ik ook gewoon. Dan gebruiken we gewoon MEOS echt voor de bekeuringen uit te schrijven, dat werkt heel efficiënt” (Respondent 2).

“Uhm ja MEOS is echt puur voor het vastleggen op straat of het bekeuren” (Respondent 4).

Kortom, social media websites zorgen door middel van meldingen die door burgers worden gedaan via social media websites voor zowel het opstellen van een proces-verbaal als het uitschrijven van bekeuringen van overtredingen van burgers. Daarnaast zorgen social media websites door middel van informatiedeling met burgers voor het opstellen van een plan van aanpak. De MEOS-app zorgt door middel van vaste registratiesystemen voor het opstellen van een proces-verbaal en het uitschrijven van bekeuringen van overtredingen van burgers. Daarnaast zorgt de MEOS-app als informatiebron voor informatie die wordt verwerkt in een plan van aanpak, of aanleiding geeft tot het opstellen van een plan van aanpak.

Echter, vanwege het beperkte gebruiksgemak van de MEOS-app door het kleine beeldscherm van de smartphone, wordt veelal de voorkeur gegeven aan de computer en niet aan de MEOS-app bij het opstellen van een proces-verbaal. Deze analyse van gevonden relaties tussen de digitalisering in het werk en de productie taken van wijkagenten, is visueel weergegeven in figuur 4. De volgende subparagraaf gaat in op hoe de digitalisering in het werk de procedurele taken van wijkagenten beïnvloedt.



Figuur 4: Digitalisering en productie taken

5.4.2 Digitalisering en procedurele taken

Social media websites zorgen volgens vele respondenten voor het onderhouden van bestaande wijknetwerken. Vele respondenten geven aan dat zij regelmatig berichten van partners op social media websites delen. Op deze manier delen zij informatie met burgers en onderhouden zij daarmee hun wijknetwerken. Respondent 15 illustreert dit:

“Nou ik volg ook Instagram accounts van de gemeente of sociale instanties. . . . Ja als ik daar zaken voorbij zie komen die wel handig zijn om te weten in zijn algemeenheid voor mensen die mij volgen ofzo, zorg ik dat ik dat ook weer deel voor hun” (Respondent 15).

Echter, een aantal respondenten geeft aan dat veel van hun partners nog niet actief zijn op social media websites. Om deze reden zorgen social media websites in beperkte mate voor het onderhouden van bestaande wijknetwerken. Respondent 10 illustreert dit:

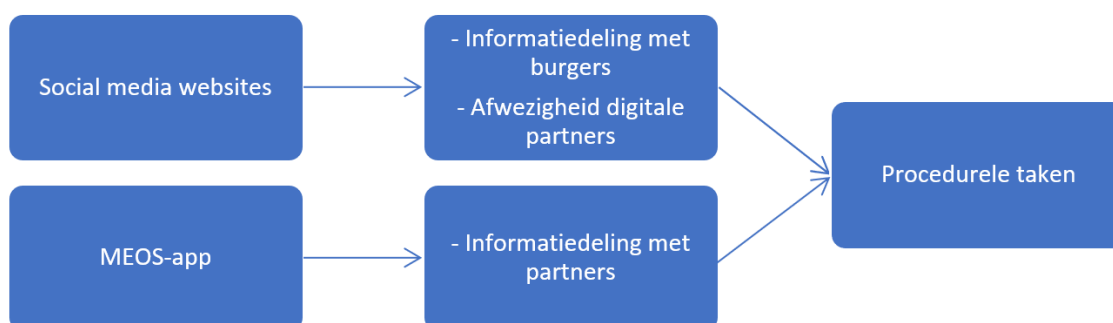
“Ja alleen eigenlijk jongerenwerk heeft Instagram van de partners. Bijvoorbeeld de woningbouwvereniging niet uhm ja de hulpverleningsinstellingen ook niet allemaal. Dus voornamelijk is dat contact dan telefonisch of fysiek” (Respondent 10).

De MEOS-app zorgt volgens vrijwel alle respondenten voor het onderhouden van bestaande wijknetwerken. De respondenten vermelden dat de MEOS-app vooral het contact met hun netwerkpartners ondersteunt gedurende vergaderingen, doordat zij veel informatie op de MEOS-app kunnen vinden en dat vervolgens kunnen delen. Respondent 16 illustreert dit:

“Uhm ja het is vaak heel handig als je in een overleg zit of een vergadering dan heb je die MEOS-app bij de hand. . . . Dus als er van een netwerkpartner een vraag komt dan is dat zo te bevragen via MEOS. Dus dat is ook wel een stuk makkelijker, want voorheen kon je daar niet direct antwoord op geven en moest je daar later op terugkomen” (Respondent 16).

Kortom, social media websites zorgen door middel van informatiedeling met burgers voor het verrichten van de procedurele taak. De MEOS-app zorgt door middel van informatiedeling met partners voor het verrichten van de procedurele taak.

Echter, nog niet veel partners zijn actief op social media websites waardoor de procedurele taak in beperkte mate wordt verricht met behulp van social media websites. Deze analyse van gevonden relaties tussen de digitalisering in het werk en de procedurele taak van wijkagenten, is visueel weergegeven in figuur 5. De volgende subparagraaf gaat in op hoe de digitalisering in het werk de ambachtelijke taken van wijkagenten beïnvloedt.



Figuur 5: Digitalisering en procedurele taken

5.4.3 Digitalisering en ambachtelijke taken

Social media websites zorgen volgens vele respondenten voor het inschatten van de risico's op escalatie van situaties en het gedrag van burgers. Vele respondenten geven aan gebruik te maken of gebruik te laten maken van informatie op social media websites als informatiebron om risico-inschattingen te maken. Respondent 2 illustreert dit:

“Uhm ja dan wordt social media wel gebruikt, dat is dan meer door ondersteunende afdelingen die echt gericht aan het zoeken zijn naar informatie. Wij hebben daar afdelingen voor die kijken op social media of zij bepaalde ruis merken in de richting van een escalatie. . . . Ja ook weleens wij zelf die dat proberen” (Respondent 2).

Echter, verscheidene respondenten stellen dat zij slechts over beperkte digitale vaardigheden beschikken wat betreft het inschatten van de risico's op escalatie van situaties en het gedrag van burgers met behulp van social media websites. Om deze reden zorgen social media websites in beperkte mate voor het maken van risico-inschattingen. Respondent 7 illustreert dit:

“Ja wij hebben dat wel gedaan met social media en dan kijken van wat zijn risico's. Maar binnen de politie valt daar echt nog een hele wereld te winnen als het gaat om het gebruik van social media bij het inschatten van risico's” (Respondent 7).

Social media websites zorgen daarnaast voor het bouwen van nieuwe wijknetwerken ten behoeve van de gezamenlijke aanpak van de veiligheidsproblematiek in de wijk. Enkel respondent 7 heeft ervaring met deze taak. Respondent 7 stelt dat social media websites zorgen voor het bouwen van nieuwe wijknetwerken, door via social media websites informatie over zichzelf te delen met burgers en daarmee bekendheid voor zichzelf te genereren:

“. . . wij hebben veel tijd gestoken in het kennen en gekend worden door de wijk en het netwerk. Onder andere door het gebruik van je social media met een tekstje of een foto van onszelf in plaats van onze foto bij flats op te hangen” (Respondent 7).

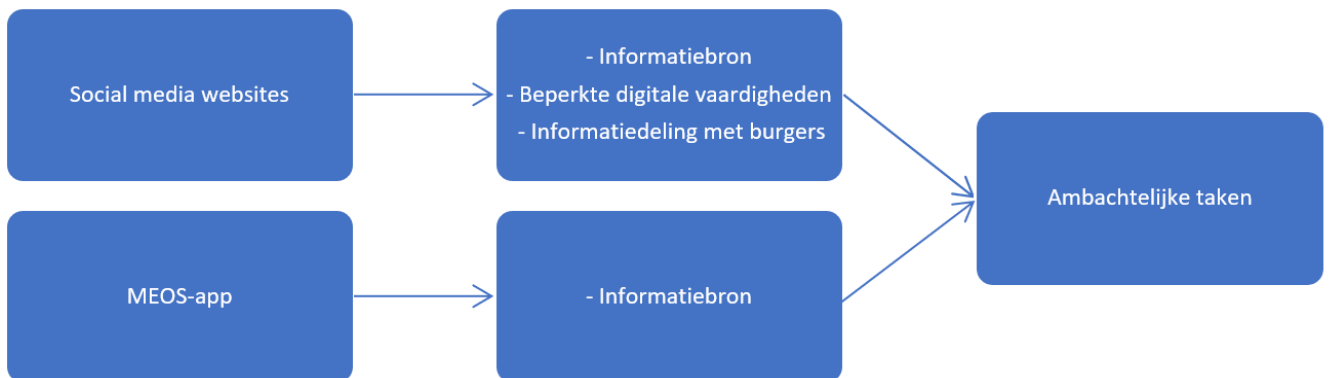
De MEOS-app zorgt volgens vrijwel alle respondenten voor het inschatten van de risico's op escalatie van situaties en het gedrag van burgers. Door de MEOS-app te gebruiken als informatiebron maken zij risico-inschattingen. Respondent 14 illustreert dit:

“Ja dat gebruik ik wel ja om zo de informatie op te halen over de desbetreffende personen en een inschatting te maken van wat het gedrag zou zijn in de desbetreffende situatie. Hebben zij dat al eerder gedaan, wat zijn de antecedenten van die personen dat soort zaken uit de MEOS-app gebruik ik wel” (Respondent 14).

De invloed van de MEOS-app op het bouwen van nieuwe wijknetwerken ten behoeve van de gezamenlijke aanpak van de veiligheidsproblematiek in de wijk is daarnaast echter nog onbekend. Slechts één respondent heeft deze taak verricht en heeft hierover niets vermeld. Om deze reden kunnen hierover geen uitspraken worden gedaan.

Kortom, social media websites zorgen als informatiebronnen voor het maken van risicoschattingen. Social media websites zorgen daarnaast door middel van informatiedeling met burgers voor het bouwen van nieuwe wijknetwerken. De MEOS-app zorgt als informatiebron voor het maken van risicoschattingen.

Echter, vanwege de beperkte digitale vaardigheden van wijkagenten wat betreft het maken van risicoschattingen met behulp van social media websites, spelen social media websites hierin nog een beperkte rol. Deze analyse van gevonden relaties tussen de digitalisering in het werk en de ambachtelijke taken van wijkagenten, is visueel weergegeven in figuur 6. De volgende subparagraaf gaat in op hoe de digitalisering in het werk de coping taken van wijkagenten beïnvloedt.



Figuur 6: Digitalisering en ambachtelijke taken

5.4.4 Digitalisering en coping taken

Social media websites zorgen volgens vele respondenten voor het geven van voorlichting aan burgers om overlast en criminaliteit te voorkomen. Vele respondenten geven aan dat zij social media websites gebruiken ter informatiedeling, waarbij zij via berichten op social media websites een beknopte voorlichting geven en daarmee burgers informeren. Respondent 5 illustreert dit:

“Als je doel is om woninginbraken af te doen nemen, dan kun je op social media een berichtje plaatsen van wij gaan vaker verkeerscontroles doen om die en die reden, nou dat leidt tot gedragsverandering bij de inbrekers” (Respondent 5).

Social media websites zorgen daarnaast volgens vele respondenten voor het bekeuren van overtredingen van burgers wanneer dit wordt gezien als het transformeren van het gedrag van burgers. Vele respondenten zeggen dit te doen door via berichten op social media websites informatie met burgers te delen over trends in bekeuringen. Respondent 19 illustreert dit:

“Uhm nou als je bepaalde trends ziet in het bekeuren dan deel je die via social media. Zo probeer je mensen te beïnvloeden en probeer je uit te leggen waarom we iets handhaven. . . . Zo creëer je draagvlak zodat bekeuren niet meer nodig is” (Respondent 19).

De MEOS-app zorgt volgens vele respondenten voor het geven van voorlichting aan burgers om overlast en criminaliteit te voorkomen. Vele respondenten gebruiken de MEOS-app als informatiebron voor hun voorlichtingen. Respondent 17 illustreert dit:

*“Ja inhoudelijk, je kan niet altijd alles delen dus inhoudelijk kan je wel voorbeelden geven die ik dan wel uit de incidenten haal wat er bijvoorbeeld heeft gespeeld de laatste weken in de wijk”
(Respondent 17).*

Echter, vanwege het beperkte gebruiksgemak van de MEOS-app door het kleine beeldscherm van de smartphone, wordt de voorkeur veelal gegeven aan de computer en niet aan de MEOS-app bij het vormgeven van een voorlichting. Respondent 6 illustreert dit:

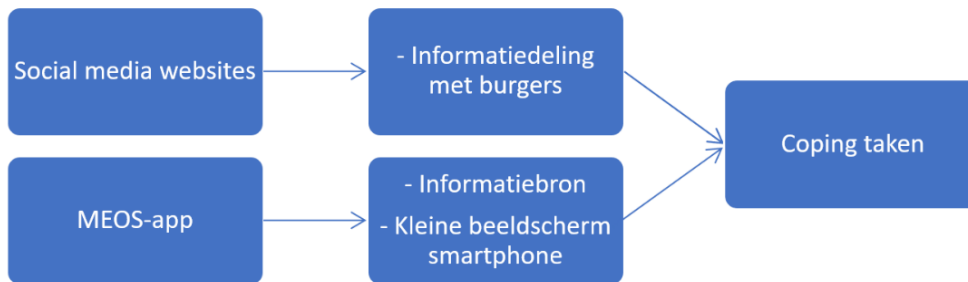
“Ja uhm echt het volledige plaatje van de voorlichting is op de computer makkelijker, op me mobiel vind ik het net iets beperkter om het gestructureerd te doen” (Respondent 6).

De MEOS-app zorgt daarnaast volgens vele respondenten voor het bekeuren van overtredingen van burgers wanneer dit wordt gezien als het transformeren van het gedrag van burgers. Vele respondenten vermelden dat zij de historische informatie over personen, die zij uit de MEOS-app halen, gebruiken als informatiebron om te bepalen of bekeuren de juiste keuze is. Respondent 9 illustreert dit:

*“Uhm ja in MEOS kijken wij van is die jongen al een keer eerder dronken geweest en zo niet dan kan waarschuwen en die jongen thuisbrengen veel meer impact maken dan een bekeuring te schrijven.
Dus ja het hangt ervan af” (Respondent 9).*

Kortom, social media websites zorgen door middel van informatiedeling met burgers voor het verrichten van coping taken. De MEOS-app zorgt als informatiebron voor het verrichten van coping taken.

Echter, vanwege het beperkte gebruiksgemak van de MEOS-app door het kleine beeldscherm van de smartphone, wordt de voorkeur veelal gegeven aan de computer en niet aan de MEOS-app bij het geven van voorlichting aan burgers. Deze analyse van gevonden relaties tussen de digitalisering in het werk en de coping taken van wijkagenten, is visueel weergegeven in figuur 7. De volgende paragraaf gaat in op hoe de digitalisering in het werk de taakautonomie van wijkagenten beïnvloedt.



Figuur 7: Digitalisering en coping taken

5.5 Digitalisering en taakautonomie

In deze paragraaf staat de empirische deelvraag: “Hoe beïnvloedt de digitalisering in het werk de taakautonomie van wijkagenten?” centraal. Uit de analyse van de empirische bevindingen blijkt dat social media websites en de MEOS-app veelal op verscheidene wijzen zorgen voor het ervaren van de vier vormen van taakautonomie in het werk van de respondenten. Social media websites en de MEOS-app zorgen als informatiebronnen voor het ervaren van de vier vormen van taakautonomie. Social media websites zorgen daarnaast door middel van informatiedeling met partners voor het ervaren van het inzetten van collega’s.

Echter, vanwege het beperkte gebruiksgemak van social media websites omdat informatie niet direct overzichtelijk te verkrijgen is, zorgen social media websites in beperkte mate voor het ervaren van het rangsoeneren van taken en het structureren van de uitvoer van taken. Daarnaast blijkt dat social media websites in beperkte mate zorgen voor het ervaren van het inzetten van collega’s, omdat nog niet veel partners actief zijn op social media websites. Verder blijkt dat de MEOS-app vanwege het beperkte gebruiksgemak door het kleine beeldscherm van de smartphone, in beperkte mate zorgt voor het ervaren van het structureren van interacties, het structureren van de uitvoer van taken en het inzetten van collega’s. Daarnaast blijkt dat de MEOS-app te statisch is en in beperkte mate zorgt voor het ervaren van het rangsoeneren van taken en het structureren van interacties. De behoefte aan persoonlijk contact is groter dan de behoefte aan de MEOS-app. Dit strookt niet volledig met wat er werd verwacht op basis van het theoretisch kader (Lipsky, 1980). Er werd verwacht dat onder invloed van de digitalisering in het werk de vier vormen van taakautonomie nog steeds zouden worden ervaren, maar dat door de digitalisering het werk steeds bureaucratischer zou worden. Deze bureaucratisering zou zorgen voor een beperking van het ervaren van de vier vormen van taakautonomie in het werk. Deze beperking is naar aanleiding van de analyse van de empirische bevindingen niet gebleken (Bovens & Zouridis, 2002; Lipsky, 1980; Noordegraaf & Steijn, 2013). De volgende subparagraaf gaat in op hoe de digitalisering in het werk het rangsoeneren van taken van wijkagenten beïnvloedt.

5.5.1 Digitalisering en taken rantsoeneren

Social media websites zorgen volgens vele respondenten voor het ervaren van het rantsoeneren van taken. Verscheidene respondenten geven aan dat social media websites informatiebronnen zijn voor het zelf kunnen bepalen of aan bepaalde burgers voorrang wordt verleend bij de uitvoer van taken. Respondent 4 illustreert dit:

“Social media kan wel helpen met informatie om te denken van ik ga eerst naar die ene persoon en dan naar die ander” (Respondent 4).

Echter, voor de meeste respondenten zijn social media websites niet het eerste middel waarmee zij zo'n prioritering maken vanwege het beperkte gebruiksgemak. Informatie is niet direct overzichtelijk te verkrijgen op social media websites. Daarom zorgen social media websites in beperkte mate voor het ervaren van het rantsoenen van taken. Respondent 15 illustreert dit:

“Informatie is gewoon niet erg overzichtelijk op social media, dus om een prioritering te maken vind ik dat zelf niet heel handig” (Respondent 15).

De MEOS-app zorgt volgens vele respondenten voor het ervaren van het zelf kunnen bepalen of aan bepaalde burgers voorrang wordt verleend bij de uitvoer van taken. Vele respondenten vermelden dat de MEOS-app een informatiebron is waarop zij hun keuze baseren om bepaalde burgers voorrang te verlenen bij de uitvoer van taken. Respondent 6 illustreert dit:

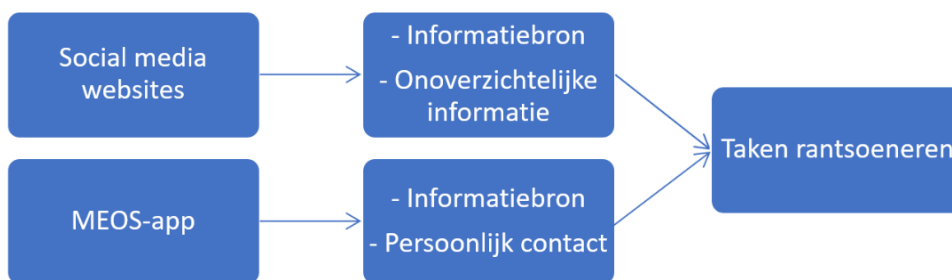
“Uhm ja want dan kijk ik wel hoeveel meldingen er al door diegene zijn gedaan. Kijk je hebt van die notoire klagers hè, die voor elke kleinigheid bellen met de politie. Maar je hebt ook mensen die nog nooit hebben gebeld en die dan echt een stap maken om de politie te bellen en ja dat het gewoon echt de spuigaten uitloopt. Ja via MEOS kan ik dan bekijken van hoe vaak heeft die persoon gebeld en dan kan je ook een soort prioritering maken” (Respondent 6).

Echter, verscheidene respondenten vinden de MEOS-app te statisch en achten de behoefte aan persoonlijk contact groter dan de behoefte aan de MEOS-app om te bepalen of aan bepaalde burgers voorrang wordt verleend bij de uitvoer van taken. Daarom zorgt de MEOS-app in beperkte mate voor het ervaren van het rantsoenen van taken. Respondent 16 illustreert dit:

“Dus alleen uitgaan van de systemen is natuurlijk ook niet handig, je zult ook altijd contact moeten hebben met die meneer van hoe is het nou werkelijk als je hem in de ogen kijkt. . . . Kijk het kan in de systemen misschien mooi en goed zijn maar als je bij die meneer over de vloer komt . . . dat je denkt oei die meneer heeft echt hulp nodig” (Respondent 16).

Kortom, social media websites en de MEOS-app zorgen beide als informatiebronnen voor het ervaren van het rantsoeneren van taken.

Echter, vanwege het beperkte gebruiksgemak van social media websites omdat niet alle informatie direct overzichtelijk te verkrijgen is, zorgen social media websites in beperkte mate voor het ervaren van het rantsoeneren van taken. Daarnaast wordt veelal gesteld dat de MEOS-app te statisch is en persoonlijk contact van groter belang is voor het ervaren van het rantsoeneren van taken dan de MEOS-app. Deze analyse van gevonden relaties tussen de digitalisering in het werk van wijkagenten en het rantsoeneren van taken, is visueel weergegeven in figuur 8. De volgende subparagraaf gaat in op hoe de digitalisering in het werk het structureren van interacties van wijkagenten beïnvloedt.



Figuur 8: Digitalisering en taken rantsoeneren

5.5.2 Digitalisering en interacties structureren

Social media websites zorgen volgens vele respondenten voor het ervaren van het zelf kunnen bepalen of voorafgaand aan de interactie met burgers het doel van de interactie wordt toegelicht. Informatie die op social media websites te vinden is, wordt door verscheidene respondenten als informatiebron gebruikt ter opening van een gesprek met burgers. Respondent 19 illustreert dit:

“Ja daar haal ik dan dus dingen uit van waar zijn ze mee bezig en waar je op in kan haken. Nu met de ramadan pik ik op social media op van joh iemand heeft het ergens moeilijk mee, dan is dat een mooie opening. . . . Het helpt je vaak om zo’n startpraatje te maken” (Respondent 19).

De MEOS-app zorgt volgens vele respondenten voor het ervaren van het zelf kunnen bepalen of zij voorafgaand aan de interactie met burgers het doel van de interactie toelichten. Vele respondenten stellen dat zij de informatie uit de MEOS-app regelmatig gebruiken als informatiebron ter opening van een gesprek met burgers. Respondent 16 illustreert dit:

“Ik kan bijvoorbeeld zeggen van ik zie dat u inmiddels twintig keer gebeld heeft met de politie over dat of dat, daar kan ik MEOS wel voor gebruiken. Als inhoudelijke ondersteuning van mijn verhaal voor mijn regiefunctie zeg maar” (Respondent 16).

Echter, een aantal respondenten geeft aan dat zij de informatie waarmee zij voorafgaand aan de interactie met burgers het doel van de interactie toelichten, vanwege het beperkte gebruiksgemak van de MEOS-app door het kleine beeldscherm van de smartphone, enkel op straat gebruiken. Op het politiebureau maken zij veelal gebruik van de computer en niet van de MEOS-app op de smartphone. De MEOS-app gebruiken zij meer voor ad-hoc zaken. De MEOS-app zorgt in beperkte mate voor het ervaren van het structureren van interacties. Respondent 11 illustreert dit:

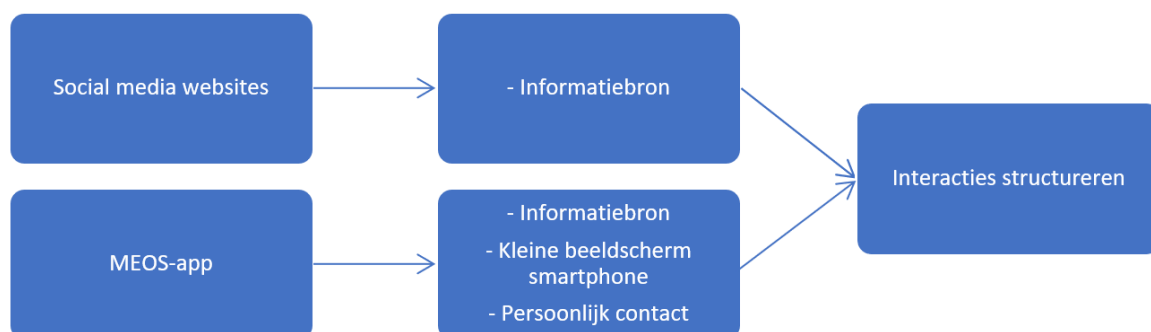
“Ja dat zou kunnen maar negen van de tien keer als je een gesprek in gaat heb je dat al voorbereid op het bureau, dus dan heb je al gebruik gemaakt van de politiesystemen. . . . De ad-hoc zaken gebruik je MEOS voor als je wilt weten met wie ga ik zometeen praten dat soort dingen” (Respondent 11).

Tevens, niet alle respondenten gebruiken de MEOS-app voorafgaand aan de interactie met burgers om daarmee het doel van de interactie toe te lichten. Een aantal respondenten stelt dat de MEOS-app te statisch is en persoonlijk contact met burgers noodzakelijk is om te bepalen hoe je een gesprek dient te openen. De MEOS-app zorgt in beperkte mate voor het ervaren van het structureren van interacties. Respondent 8 illustreert dit:

“Ja MEOS is statisch dus je moet ook gewoon mens zijn en zelf kunnen bepalen hoe je zo’n gesprek opent” (Respondent 8).

Kortom, social media websites en de MEOS-app zorgen beide als informatiebronnen voor het ervaren van het structureren van interacties.

Echter, vanwege het beperkte gebruiksgemak van de MEOS-app door het kleine beeldscherm van de smartphone, zorgt de MEOS-app veelal in beperkte mate voor het ervaren van het structureren van interacties. Daarnaast zorgt de MEOS-app in beperkte mate voor het ervaren van het structureren van interacties, omdat wordt gesteld dat de MEOS-app te statisch is en persoonlijk contact van groter belang is voor het ervaren van het structureren van interacties dan de MEOS-app. Deze analyse van gevonden relaties tussen de digitalisering in het werk van wijkagenten en het structureren van interacties, is visueel weergegeven in figuur 9. De volgende subparagraaf gaat in op hoe de digitalisering in het werk het structureren van de uitvoer van taken van wijkagenten beïnvloedt.



Figuur 9: Digitalisering en interacties structureren

5.5.3 Digitalisering en uitvoer van taken structureren

Social media websites zorgen volgens vele respondenten voor het ervaren van het zelf kunnen bepalen of er iedere dag een eigen planning wordt gemaakt voor de uitvoer van taken die dag. Vele respondenten vermelden dat zij social media websites regelmatig gebruiken als informatiebronnen waarop zij hun planning voor de uitvoer van taken die dag baseren. Respondent 9 illustreert dit:

“Uhm ja ik ga eerst even zitten van wat is er allemaal gebeurd en heb ik nog berichtjes op social media waar ik wat mee kan. . . . Dan bundel ik dat en maak ik een lijstje van to-do dingen en aan de hand van belangrijkheid handel ik het af en wat vandaag niet komt doe ik dan morgen wel, ja dat is eigenlijk de vrijheid die je hebt” (Respondent 9).

Echter, een aantal respondenten geeft aan dat social media websites veelal niet het eerste zijn waarop zij kijken als zij een planning voor de uitvoer van taken die dag maken vanwege het beperkte gebruiksgemak. Informatie is niet direct overzichtelijk te verkrijgen op social media websites, daarom zorgen social media websites in beperkte mate voor het ervaren van het structureren van de uitvoer van taken. Respondent 8 illustreert dit:

“Nou ja op social media echt zoeken is niet heel handig want het is niet heel overzichtelijk. Ja zeker als je een dagplanning maakt wil je niet moeilijk hoeven zoeken” (Respondent 8).

De MEOS-app zorgt volgens vele respondenten voor het ervaren van het zelf kunnen bepalen of er iedere dag een eigen planning wordt gemaakt voor de uitvoer van taken die dag. De MEOS-app dient volgens vele respondenten als een informatiebron waarop zij hun planning voor de uitvoer van taken die dag baseren. Respondent 16 illustreert dit:

“Ja dat je 's morgens opstaat en ja je pakt je telefoon en dan ga je kijken wat is er de afgelopen vierentwintig uur in mijn wijk gebeurd, dus daar gebruik je dan MEOS voor. Ja MEOS laat de historische informatie zien en zo vul ik mijn dag eigenlijk in” (Respondent 16).

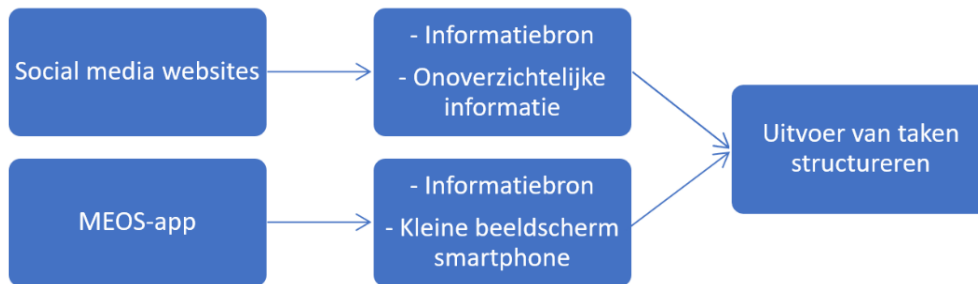
Echter, hoewel verscheidene respondenten aangeven de MEOS-app te gebruiken als informatiebron waarmee zij een eigen dagplanning maken, zeiden vele van deze respondenten daar enkel gebruik van te maken wanneer zij op straat zijn. Dit komt door het beperkte gebruiksgemak van de MEOS-app door het kleine beeldscherm van de smartphone. Op het politiebureau maken zij veelal gebruik van de computer en niet van de MEOS-app op de smartphone. De MEOS-app zorgt in beperkte mate voor het ervaren van het structureren van de uitvoer van taken. Respondent 1 illustreert dit:

“Dan kom je toch weer een beetje op het puntje van het raadplegen van historische informatie. Dus informatie die heeft gespeeld toen ik niet aan het werk was. Ik raadpleeg dat dan niet heel vaak via

MEOS maar via de computer, maar al zou ik aan het rijden zijn zou ik MEOS gebruiken daarvoor”
(Respondent 1).

Kortom, social media websites en de MEOS-app zorgen beide als informatiebronnen voor het ervaren van het structureren van de uitvoer van taken.

Echter, vanwege het beperkte gebruiksgemak van social media websites omdat niet alle informatie direct overzichtelijk te verkrijgen is, zorgen social media websites in beperkte mate voor het ervaren van het structureren van de uitvoer van taken. Daarnaast zorgt de MEOS-app vanwege het kleine beeldscherm van de smartphone, in beperkte mate voor het ervaren van het structureren van de uitvoer van taken. Deze analyse van gevonden relaties tussen de digitalisering in het werk van wijkagenten en het structureren van de uitvoer van taken, is visueel weergegeven in figuur 10. De volgende subparagraaf gaat in op hoe de digitalisering in het werk van wijkagenten het inzetten van collega's beïnvloedt.



Figuur 10: Digitalisering en uitvoer van taken structureren

5.5.4 Digitalisering en collega's inzetten

Social media websites zorgen volgens vele respondenten voor het ervaren van het zelf kunnen bepalen of burgers worden doorverwezen naar gespecialiseerde collega's om burgers beter te helpen. Een aantal respondenten vermeldt dat zij informatie van social media websites gebruiken als informatiebron om burgers door te verwijzen naar gespecialiseerde collega's om burgers beter te helpen. Respondent 9 illustreert dit:

“Ja je kan social media dan gebruiken als een naslagwerk om te bepalen of je iemand doorverwijst”
(Respondent 9).

Social media websites zorgen daarnaast volgens vele respondenten voor het ervaren van het zelf kunnen bepalen of met collega's wordt samengewerkt om burgers beter te helpen. Een aantal respondenten geeft aan dat zij social media websites gebruiken om informatie met partners te delen om daar vervolgens mee samen te werken. Echter, de respondenten geven tegelijkertijd aan dat social media websites in beperkte mate zorgen voor deze ervaring, omdat nog niet alle partners op social media websites te vinden zijn. Respondent 10 illustreert dit:

“Ja social media . . . wel bijvoorbeeld dat je een partner volgt en je op die manier even snel je vraag stelt van hoe zit dat. Ja sporadisch wel hoor, omdat de meeste partners nog niet op Instagram zitten. Bijvoorbeeld jongerenwerk wel, dus als ik een vraag heb kan ik hun makkelijk een vraag stellen. Dat is wel afhankelijk of je partner social media gebruikt” (Respondent 10).

De MEOS-app zorgt volgens vele respondenten voor het ervaren van het zelf kunnen bepalen of burgers worden doorverwezen naar gespecialiseerde collega's om burgers beter te helpen. Een aantal respondenten geeft aan dat de MEOS-app een informatiebron is, die ervoor zorgt dat zij zelf kunnen bepalen of burgers worden doorverwezen naar gespecialiseerde collega's om burgers beter te helpen. Respondent 10 illustreert dit:

“Ja uhm als je iets aan de hand hebt en je ziet in de MEOS-app dat een bepaalde hulpinstantie of een bepaald contactpersoon bij die persoon hoort, dan zou je die eens kunnen bellen om te overleggen. Dan haal je dus die informatie uit je MEOS-app” (Respondent 10).

De MEOS-app zorgt daarnaast volgens vele respondenten voor het ervaren van het zelf kunnen bepalen of met collega's wordt samengewerkt om burgers beter te helpen. Vele respondenten geven aan dat de bereikbaarheidsgids uit de MEOS-app hen als informatiebron hierin ondersteunt. Respondent 7 illustreert dit:

“Ik heb heel veel nummers in mijn telefoon staan maar niet alle, want dat hoeft niet want je kunt via MEOS heel makkelijk in de bereikbaarheidsgids en daarmee kun je alle medewerkers van heel Nederland van de politie bellen” (Respondent 7).

Echter, vele respondenten geven aan hierbij enkel gebruik te maken van de MEOS-app wanneer zij op straat zijn, vanwege het beperkte gebruiksgemak door het kleine beeldscherm van de smartphone. Op het politiebureau maken zij veelal gebruik van de computer en niet van de MEOS-app op de smartphone. De MEOS-app zorgt in beperkte mate voor het ervaren van het zelf kunnen bepalen of met collega's wordt samengewerkt om burgers beter te helpen. Respondent 14 illustreert dit:

“Een computer is gewoon praktischer als je op het bureau bent om degene te vinden die je zoekt” (Respondent 14).

Kortom, social media websites zorgen als informatiebronnen voor het ervaren van het zelf kunnen bepalen of burgers worden doorverwezen naar gespecialiseerde collega's om burgers beter te helpen. Social media websites zorgen door middel van het delen van informatie met partners voor het ervaren van het zelf kunnen bepalen of met collega's wordt samengewerkt om burgers beter te helpen. De MEOS-app zorgt als informatiebron voor het ervaren van het inzetten van collega's.

Echter, nog niet veel partners zijn actief op social media websites, daarom zorgen social media

websites in beperkte mate voor het ervaren van het zelf kunnen bepalen of met collega's wordt samengewerkt. Daarnaast zorgt de MEOS-app vanwege het kleine beeldscherm van de smartphone, in beperkte mate voor het ervaren van het zelf kunnen bepalen of met collega's wordt samengewerkt. Deze analyse van gevonden relaties tussen de digitalisering in het werk van wijkagenten en het inzetten van collega's, is visueel weergegeven in figuur 11. Het volgende hoofdstuk gaat in op de conclusie en discussie van dit onderzoek.



Figuur 11: Digitalisering en collega's inzetten

6. Conclusie en discussie

Het zesde hoofdstuk omvat de conclusie en discussie van dit onderzoek. Er wordt allereerst antwoord gegeven op de vijf empirische deelvragen en daaropvolgend op de hoofdvraag van dit onderzoek. Daarna volgt een theoretische, methodologische en maatschappelijke discussie. Dit hoofdstuk wordt afgesloten met verscheidene aanbevelingen.

6.1 Beantwoording deelvragen

In dit onderzoek staan vijf empirische deelvragen centraal. Deze empirische deelvragen zullen in de komende subparagrafen worden beantwoord. De volgende subparagraaf gaat in op het antwoord op deelvraag één.

6.1.1 Deelvraag 1

Deelvraag één luidt: “Wat is de taakhoud van het werk van wijkagenten?” In dit onderzoek is gebleken dat bijna alle wijkagenten zowel: productieve taken, procedurele taken, ambachtelijke taken en coping taken verrichten in hun werk.

Daarnaast blijkt dat één van de twee procedurele taken: het aansturen van een opgesteld plan van aanpak omtrent de veiligheidsproblematiek in de wijk, niet wordt verricht door wijkagenten in hun werk. Om deze reden worden er over deze taak geen uitspraken gedaan. Tevens blijkt dat één van de twee ambachtelijke taken: het bouwen van nieuwe wijknetwerken ten behoeve van de gezamenlijke aanpak van de veiligheidsproblematiek in de wijk, door slechts één wijkagent uit dit onderzoek wordt verricht in het werk. Verder blijkt dat een coping taak: het bekeuren van overtredingen van burgers, afhankelijk van de rolomvatting van de wijkagent kan worden gezien als een productieve taak. De volgende subparagraaf gaat in op het antwoord op deelvraag twee.

6.1.2 Deelvraag 2

Deelvraag twee luidt: “In hoeverre ervaren wijkagenten taakautonomie in hun werk?” In dit onderzoek is gebleken dat alle wijkagenten zowel: het rangsoeneren van taken, het structureren van interacties, het structureren van de uitvoer van taken en het inzetten van collega's ervaren in hun werk.

Het rangsoeneren van taken wordt door vrijwel alle wijkagenten in redelijke mate ervaren, de andere drie vormen van taakautonomie worden daarentegen in sterkere mate ervaren in hun werk. Een aantal wijkagenten geeft aan dat zij soms in overleg met leidinggevendenden bepalen of er aan bepaalde burgers voorrang wordt verleend bij de uitvoer van taken. Dit zorgt ervoor dat het rangsoeneren van taken in redelijke mate en niet in sterke mate wordt ervaren in hun werk. De volgende subparagraaf gaat in op het antwoord op deelvraag drie.

6.1.3 Deelvraag 3

Deelvraag drie luidt: "In hoeverre maken wijkagenten gebruik van digitalisering in hun werk?" In dit onderzoek is gebleken dat zowel social media websites als de MEOS-app frequent worden gebruikt door bijna alle wijkagenten in hun werk. Doordat er bij de selectie van de respondenten van de semigestructureerde diepte-interviews is geselecteerd op wijkagenten die van zowel social media websites als de MEOS-app gebruik maken, werd deze bevinding verwacht.

Instagram en Facebook worden frequent gebruikt door wijkagenten in hun werk. Snapchat, TikTok, Twitter en YouTube worden minder frequent gebruikt door wijkagenten in hun werk. Echter, voornamelijk oudere wijkagenten maken weinig gebruik van social media websites in hun werk. Daarnaast blijkt dat vrijwel alle wijkagenten frequent alle functies van de MEOS-app gebruiken in hun werk. Echter, omdat de MEOS-app constant in ontwikkeling is blijkt dat het voor oudere wijkagenten soms lastig is om op de hoogte te blijven van nieuwe functies. De volgende subparagraaf gaat in op het antwoord op deelvraag vier.

6.1.4 Deelvraag 4

Deelvraag vier luidt: "Hoe beïnvloedt de digitalisering in het werk de taakinhoud van wijkagenten?" In dit onderzoek is gebleken dat social media websites en de MEOS-app veelal op verscheidene wijzen zorgen voor het verrichten van zowel: productie taken, de procedurele taak, ambachtelijke taken en coping taken in het werk van wijkagenten. Social media websites zorgen door middel van informatiedeling met burgers voor het verrichten van productie taken, de procedurele taak, ambachtelijke taken en coping taken. Social media websites zorgen daarnaast door middel van meldingen die door burgers worden gedaan via social media websites voor het verrichten van productie taken. Social media websites zorgen verder als informatiebronnen voor het verrichten van ambachtelijke taken. De MEOS-app zorgt door middel van vaste registratiesystemen voor het verrichten van productie taken. De MEOS-app zorgt daarnaast als informatiebron voor het verrichten van productie taken, ambachtelijke taken en coping taken. De MEOS-app zorgt verder door middel van informatiedeling met partners voor het verrichten van de procedurele taak.

Echter, social media websites zorgen in beperkte mate voor het verrichten van de procedurele taak, omdat nog niet veel partners actief zijn op social media websites. Daarnaast blijkt dat vanwege de beperkte digitale vaardigheden omtrent social media websites van wijkagenten, social media websites in beperkte mate zorgen voor het verrichten van ambachtelijke taken. Verder blijkt dat vanwege het beperkte gebruiksgemak van de MEOS-app door het kleine beeldscherm van de smartphone, veelal de voorkeur wordt gegeven aan de computer en niet aan de MEOS-app bij het verrichten van productie taken en coping taken. Daarnaast is de invloed van de MEOS-app op de ambachtelijke taak: het bouwen van nieuwe wijknetwerken ten behoeve van de gezamenlijke aanpak

van de veiligheidsproblematiek in de wijk, onbekend. De enige wijkagent uit dit onderzoek die deze taak heeft verricht, heeft hierover niets vermeld. De volgende subparagraaf gaat in op het antwoord op deelvraag vijf.

6.1.5 Deelvraag 5

Deelvraag vijf luidt: "Hoe beïnvloedt de digitalisering in het werk de taakautonomie van wijkagenten"? In dit onderzoek is gebleken dat social media websites en de MEOS-app veelal op verscheidene wijzen zorgen voor het ervaren van: het rantsoeneren van taken, het structureren van interacties, het structureren van de uitvoer van taken en het inzetten van collega's in het werk van wijkagenten. Social media websites en de MEOS-app zorgen als informatiebronnen voor het ervaren van de vier vormen van taakautonomie. Social media websites zorgen daarnaast door middel van informatiedeling met partners voor het ervaren van het inzetten van collega's.

Echter, vanwege het beperkte gebruiksgemak van social media websites omdat informatie niet direct overzichtelijk te verkrijgen is, zorgen social media websites in beperkte mate voor het ervaren van het rantsoeneren van taken en het structureren van de uitvoer van taken. Daarnaast blijkt dat social media websites in beperkte mate zorgen voor het ervaren van het inzetten van collega's, omdat nog niet veel partners actief zijn op social media websites. Verder blijkt dat de MEOS-app in beperkte mate zorgt voor het ervaren van het structureren van interacties, het structureren van de uitvoer van taken en het inzetten van collega's vanwege het beperkte gebruiksgemak door het kleine beeldscherm van de smartphone. Daarnaast blijkt dat de MEOS-app te statisch is en in beperkte mate zorgt voor het ervaren van het rantsoeneren van taken en het structureren van interacties. De behoefte aan persoonlijk contact is groter dan de behoefte aan de MEOS-app. De volgende paragraaf gaat in op het antwoord op de hoofdvraag van dit onderzoek.

6.2 Beantwoording hoofdvraag

De hoofdvraag van dit onderzoek luidt: "Hoe beïnvloedt de digitalisering in het werk de taakinhoud en taakautonomie van wijkagenten?" In dit onderzoek is gebleken dat social media websites door middel van informatiedeling met burgers, door meldingen die door burgers worden gedaan via social media websites en als informatiebronnen zorgen voor het verrichten van de vier taken van de taakinhoud van wijkagenten. De MEOS-app zorgt door middel van vaste registratiesystemen, als informatiebron en door middel van informatiedeling met partners voor het verrichten van de vier taken van de taakinhoud van wijkagenten. Social media websites en de MEOS-app zorgen als informatiebronnen voor het ervaren van de vier vormen van taakautonomie in het werk van wijkagenten. Social media websites zorgen daarnaast door middel van informatiedeling met partners voor het ervaren van het inzetten van collega's in het werk van wijkagenten. De volgende paragraaf gaat in op de theoretische discussie.

6.3 Theoretische discussie

De wetenschappelijke literatuur omtrent de invloed van de digitalisering in het werk op de taakinhoud en taakautonomie van street-level bureaucrats, zoals beschreven in het theoretisch kader, is deels bevestigd in dit onderzoek. Zowel social media websites als de MEOS-app zorgen op verscheidene wijzen voor het verrichten van de vier taken van de taakinhoud en het ervaren van de vier vormen van taakautonomie in het werk van wijkagenten. Daarnaast werd er op basis van het theoretisch kader verwacht dat procedurele taken in sterkere mate worden ondersteund door de digitalisering in het werk dan de andere drie taken van de taakinhoud van wijkagenten, omdat procedurele taken sterk regel-gestuurd zijn. Via digitalisering kunnen procedurele taken gestandaardiseerd worden. Deze verwachte relatie is niet bevestigd in dit onderzoek. Mogelijk past het standaardiseren van procedurele taken meer in een system-level bureaucratie dan in de screen-level bureaucratie die centraal staat in dit onderzoek. In een system-level bureaucratie is het werk in sterke mate gestandaardiseerd. Verder werd op basis van het theoretisch kader verwacht dat onder invloed van de digitalisering in het werk de vier vormen van taakautonomie nog steeds zouden worden ervaren door wijkagenten, maar dat door de digitalisering het werk steeds bureaucratischer zou worden. Deze bureaucratisering zou zorgen voor een beperking van het ervaren van de vier vormen van taakautonomie in het werk van wijkagenten (Bovens & Zouridis, 2002; Lipsky, 1980; Noordegraaf & Steijn, 2013). Deze beperking is niet bevestigd in dit onderzoek. De digitalisering in het werk van wijkagenten verandert hun arbeidsomstandigheden zoals is gebleken uit dit onderzoek. Veel taken worden in de digitale wereld uitgevoerd in plaats van in de fysieke wereld, maar dit maakt hun werk niet bureaucratischer. Vervolgonderzoek kan mogelijk nader ingaan op de invloed die de digitalisering in het werk heeft op de arbeidsomstandigheden van street-level bureaucrats.

Verder kwam uit de analyse van de empirische bevindingen naar voren dat een in dit onderzoek beschreven coping taak: het bekeuren van overtredingen van burgers, afhankelijk van de rolopvatting van de wijkagenten tevens kan worden gezien als een productie taak. Een aantal wijkagenten zag het bekeuren van overtredingen van burgers enkel als het produceren van een fysiek product, dit is een productie taak. Een aantal andere wijkagenten zag het bekeuren van overtredingen van burgers als een mechanisme dat ervoor zorgt dat zij het gedrag van burgers transformeren, dit is een coping taak. Uit beide rolopvattingen komt naar voren dat digitalisering middels haar informerende functie zorgt voor de uitvoer van de taak. Echter, digitalisering heeft bij de productie taak meer de rol om informatie te registreren en bij de coping taak heeft digitalisering meer de rol om informatie met burgers te delen. Vervolgonderzoek kan mogelijk ingaan op hoe de invloed van de digitalisering in het werk door wijkagenten wordt ervaren afhankelijk van hun rolopvatting. Mogelijk kan de meer traditionele en regel-gedreven opvatting zoals omschreven in traditional public

administration, worden afgezet tegen de meer moderne en op efficiëntie gerichte opvatting zoals omschreven door new public management (Rhodes, 2016). Op deze manier kan de invloed van digitalisering op deze twee heersende rolopvattingen onder street-level bureaucrats nader met elkaar worden vergeleken en worden uitgediept.

Daarnaast valt op, terugkijkend op de conclusie, dat social media websites voor enige mate van taakverrijking zorgen door de meldingen die burgers aan wijkagenten doen via social media websites. Tevens zorgen social media websites als informatiebronnen en door middel van informatiedeling met partners in enige mate voor het ervaren van meer taakautonomie. De MEOS-app zorgt door middel van vaste registratiesystemen voor enige mate van taakverarming. Dit komt overeen met het globale onderscheid dat op basis van de wetenschappelijke literatuur kan worden gemaakt tussen twee vormen van digitalisering: gepersonaliseerde technologie en gestandaardiseerde technologie (Bovens & Zouridis, 2002; Calista & Melitski, 2007; Noordegraaf & Siderius, 2016; Noordegraaf & Steijn, 2013). Naar verwachting zorgen vormen van digitalisering die gebaseerd zijn op gepersonaliseerde technologie voor taakverrijking en het ervaren van meer taakautonomie. Naar verwachting zorgen vormen van digitalisering die gebaseerd zijn op gestandaardiseerde technologie voor taakverarming en het ervaren van minder taakautonomie. Social media websites kunnen grotendeels worden beschouwd als gepersonaliseerde technologie en de MEOS-app kan grotendeels worden beschouwd als gestandaardiseerde technologie. Echter, hoewel het onderscheid tussen gepersonaliseerde technologie en gestandaardiseerde technologie niet de focus was van dit onderzoek en de MEOS-app niet een zuivere gestandaardiseerde technologie is, is het interessant om in dit onderzoek hiervan globale patronen te kunnen ontdekken. Mogelijk kan vervolgonderzoek zich focussen op de invloed van gepersonaliseerde technologie en gestandaardiseerde technologie in het werk op de taakinhoud en taakautonomie van wijkagenten. De volgende paragraaf gaat in op de methodologische discussie.

6.4 Methodologische discussie

De aanwezige wijkagenten tijdens de focusgroep waren akkoord gegaan met de uitnodiging die zij hadden ontvangen van het Landelijk Platform Professie Wijkagenten. Hierdoor is er sprake van enige mate van zelfselectie. Vervolgonderzoek kan mogelijk gebruik maken van een aselechte steekproef om de wijkagenten die deel mogen nemen aan de focusgroep te selecteren. Echter, doordat de focusgroep enkel is gebruikt als input voor het operationalisatieschema en de interviewgide, beïnvloedt deze vorm van bias de empirische bevindingen van dit onderzoek nauwelijks.

Daarnaast is er bij de selectie van de respondenten voor de semigestructureerde diepte-interviews gebruik gemaakt van zowel een selecte steekproef als snowballing. Er zijn tien wijkagenten geselecteerd die verspreid in Nederland opereren. Hierbij is getracht om wijkagenten te selecteren die

in hun werk zowel social media websites als de MEOS-app gebruiken. Daarnaast is getracht wijkagenten uit verzorgingsgebieden van zowel grootstedelijke, kleinstedelijke als plaatsen op het platteland te selecteren. Vervolgens is aan deze tien wijkagenten gevraagd of zij andere wijkagenten kennen die ook deel zouden willen nemen aan een interview. Op deze manier is de selectiebias verkleind. Echter, uit de analyse van de empirische bevindingen is gebleken dat veelal oudere wijkagenten weinig affiniteit hebben met het gebruik van social media websites en de MEOS-app in hun werk. Vervolgonderzoek kan mogelijk wijkagenten selecteren op het aantal jaren dat zij in dienst zijn en deze evenredig terug laten komen in de steekproef van de semigestructureerde diepte-interviews. Dit draagt bij aan de mate waarin de steekproef als representatief voor wijkagenten in Nederland kan worden beschouwd. Verwacht wordt dat digitalisering op verschillende wijzen invloed heeft op de taakhoud en taakautonomie, omdat niet iedere oudere wijkagent evenveel gebruik maakt van digitalisering in hun werk. De volgende paragraaf gaat in op de maatschappelijke discussie.

6.5 Maatschappelijke discussie

In dit onderzoek is gebleken dat digitalisering een belangrijke ontwikkeling is in het werk van wijkagenten, die in de toekomst een steeds grotere rol zal gaan spelen. Via digitalisering kunnen wijkagenten zich aansluiten bij de belevingswereld van burgers en kunnen zij burgers beter bedienen. Echter, mogelijk hebben oudere burgers minder affiniteit met digitalisering waardoor zij niet de positieve gevolgen van digitalisering ervaren die burgers die daar wel affiniteit mee hebben ervaren. In het publieke debat blijkt dit verband nog onderbelicht. Vervolgonderzoek kan mogelijk ingaan op deze discussie. De volgende paragraaf gaat in op de aanbevelingen van dit onderzoek.

6.6 Aanbevelingen

Uit dit onderzoek komen twee aanbevelingen naar voren: de invulling van de 80%-norm en kennis omtrent digitalisering. De volgende subparagraaf gaat in op de eerste aanbeveling.

6.6.1 Invulling van de 80%-norm

De eerste aanbeveling die voortkomt uit dit onderzoek is gericht tot de Nationale Politie en heeft betrekking op hetgeen waarmee dit onderzoek begon: de invulling van de 80%-norm door wijkagenten. Er werd verwacht dat door de huidige ontwikkelingen omtrent de digitalisering in het werk de taakhoud en taakautonomie van wijkagenten mogelijk transformeren en hierdoor de 80%-norm wellicht dient te worden herzien (Politie, 2018; Van Lakerveld et al., 2017). Echter, zoals is gebleken uit de analyse van de empirische bevindingen van dit onderzoek, zorgt de digitalisering in het werk op verscheidene wijzen voor het verrichten van de vier taken van de taakhoud en het ervaren van de vier vormen van taakautonomie in het werk van wijkagenten. De taakhoud en taakautonomie veranderen niet door de digitalisering in het werk, waardoor de invulling van de 80%-norm niet

verandert. Echter, vele respondenten geven aan dat de problematiek waar een wijkagent in bijvoorbeeld de randstad mee te maken heeft, heel anders is dan de problematiek van een wijkagent op bijvoorbeeld het platteland. Wijkagenten in de randstad hebben veelal te maken met meer en zwaardere problematiek dan wijkagenten op het platteland. Waar de wijkagent in de randstad mogelijk 95% van zijn of haar tijd aan de wijk dient te besteden om het werk goed te doen, redt de wijkagent op het platteland het mogelijk met 60% van zijn of haar tijd. Echter, zij krijgen allen 80% van hun tijd om wijkagent te zijn en de overige 20% van hun tijd dienen zij reguliere politietaken te verrichten. Er wordt om deze reden aan de Nationale Politie aanbevolen om de teamchefs met hun wijkagenten in gesprek te laten gaan en te vragen naar hoeveel procent van de tijd zij dienen te besteden aan hun wijk om hun werk goed te kunnen verrichten. Er kan op deze manier per verzorgingsgebied een norm worden opgesteld die past bij de problematiek in het verzorgingsgebied. Door de harde kwantitatieve 80%-norm los te laten en door middel van een kwalitatieve norm maatwerk te leveren, zullen wijkagenten zich gehoord voelen en minder druk ervaren om zich aan de 80%-norm te moeten conformeren wanneer dit niet past bij de problematiek in hun verzorgingsgebied. Er kan op deze manier geleverd worden naar wat het desbetreffende verzorgingsgebied nodig heeft. Dit komt in de toekomst de kwaliteit van het werk van wijkagenten ten goede. De volgende subparagraaf gaat in op de tweede aanbeveling.

6.6.2 Kennis omtrent digitalisering

De tweede aanbeveling die voortkomt uit dit onderzoek is tevens gericht tot de Nationale Politie en heeft betrekking op het gebruik van social media websites en de MEOS-app in het werk van wijkagenten. Vele wijkagenten maken frequent gebruik van beide vormen van digitalisering in hun werk en zeggen dat dit vrijwel onmisbaar is om burgers naar behoren te kunnen bedienen. Er zijn echter verscheidene, veelal oudere, wijkagenten die aangeven dat zij beperkt gebruik maken van social media websites en de MEOS-app in hun werk. Hun kennis hierover ontbreekt en de ontwikkelingen volgen zich snel op waardoor zij moeite hebben om dit bij te houden. Omdat het gebruik van social media websites en de MEOS-app in het werk van wijkagenten noodzakelijk is geworden, is het van belang dat alle Nederlandse wijkagenten hier op correcte wijze gebruik van kunnen maken ongeacht leeftijd. Er wordt om deze reden aan de Nationale Politie aanbevolen om leermogelijkheden omtrent social media websites en de MEOS-app aan te bieden aan al haar wijkagenten. Door instructievideo's omtrent social media websites en de MEOS-app te maken wordt een leermogelijkheid aan wijkagenten aangeboden om deze vormen van digitalisering toe te passen in hun werk. In deze instructievideo's worden de mogelijkheden in het werk met zowel social media websites als de MEOS-app uitgelicht. Wanneer er nieuwe functies of ontwikkelingen hebben plaatsgevonden op social media websites of de MEOS-app, kunnen hier nieuwe instructievideo's over worden gemaakt. Deze instructievideo's

kunnen op het intranet van de Nationale Politie worden geplaatst. Voor het maken van instructievideo's is mogelijk een rol weggelegd voor de enkele digitaal wijkagenten die Nederland rijk is. Digitaal wijkagenten zijn meer actief op social media websites dan andere wijkagenten en surveilleren veelal op het internet. Door hun affiniteit met digitalisering zijn zij veelal experts op het gebied van digitalisering en kunnen zij deze kennis overdragen aan hun collega-wijkagenten. Daarnaast kunnen wijkagenten die, naar aanleiding van een survey onder alle Nederlandse wijkagenten, aangeven nog beperkt gebruik te maken van social media websites of de MEOS-app gekoppeld worden aan een collega-wijkagent die hier affiniteit mee heeft. Door dit buddy-systeem kunnen zij bij elkaar terecht wanneer er vragen rijzen met betrekking tot het gebruik van digitalisering in het werk.

7. Literatuur

- Bennett, N., & Lemoine, J. (2014). What a difference a word makes: Understanding threats to performance in a VUCA world. *Business Horizons*, 57 (3), 311-317.
- Boeije, H. (2014). *Analysis in Qualitative Research*. Londen, Engeland: Sage.
- Bovens, M., 't Hart, P., & Van Twist, M. (2012). *Openbaar Bestuur, Beleid, Organisatie en Politiek*. Deventer, Nederland: Wolters Kluwer.
- Calista, D., & Melitski, J. (2007). E-government and E-governance: Converging constructs of public sector information and communications technologies. *Public Administration Quarterly*, 31 (1), 87-120.
- Carrey, M., & Smith, M. (1994). Capturing the group effect in focus groups: a special concern in analysis. *Qualitative Health Research*, 4 (1), 123-127.
- Creswell, J., & Poth, C. (2018). *Qualitative inquiry and research design. Choosing among five approaches*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Evans, T., & Hupe, P. (2020). *Discretion and the Quest for Controlled Freedom*. Cham, Zwitserland: Springer Nature.
- Heres, L. (2014). *One style fits all: the content, origins and effect of follower expectations of ethical leadership*. Amsterdam, Nederland: Ipskamp Drukkers.
- Hupe, P., & Hill, M. (2007). Street-level bureaucracy and public accountability. *Public Administration*, 85 (2), 279-299.
- Hupe, P., Hill, M., & Buffat, A. (2015). *Understanding Street-Level Bureaucracy*. Bristol, Engeland: Policy Press.
- Inspectie Justitie en Veiligheid. (2017). *Modernisering van de gebiedsgebonden politiezorg*. Verkregen op 4 februari, 2020, van <https://zoek.officielebekendmakingen.nl/blg-828207.pdf>.
- Langfred, C., & Moye, N. (2004). Effects of Task Autonomy on Performance: An Extended Model Considering Motivational, Informational and Structural Mechanisms. *Journal of Applied Psychology*, 89 (6), 934-945.
- Lemaire, B. (2018). Wendbaar werken in het sociaal domein. *Sociaal Bestek*, 80 (5), 48-50.
- Lipsky, M. (1980). *Street-Level Bureaucracy: Dilemmas of the Individual in Public Services*. New York, NY: Russell Sage Foundation.

- Miltenburg, E., Van Steden, R., & Boutellier, H. (2014). Sturing binnen de wijk: de taken en positie van de wijkagent. *Het tijdschrift voor de Politie*, 76 (8), 24-29.
- Mintzberg, H. (1993). *Structure in fives: Designing effective organizations*. Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall.
- Moore, P., Akhtar, P., & Upchurch, M. (2018). Digitalisation of Work and Resistance. In P. Moore, M. Upchurch & X. Whittaker (Eds.), *Humans and Machines at Work: Monitoring, Surveillance and Automation in Contemporary Capitalism* (p. 17-44). Londen, Engeland: Palgrave Macmillan.
- Nationale Politie. (2013). *Kern van de functie*. Verkregen op 24 februari, 2020, van <https://www.politie.nl/binaries/content/assets/politie/wob/00-landelijk/functiebeschrijvingen-van-het-functiehuis-bij-de-politie/functiebeschrijvingen-map-2/s8-senior-ggp-functiebeschrijving.pdf>.
- Nijssen, M., Vermeeren, B., Vermeer, L., & Visser, J. (2018). Wat wendbare organisaties doen (en laten). *Bestuurskunde*, 27 (4), 79-93.
- Noordegraaf, M. (2015). Hybrid Professionalism and Beyond: (New) Forms of Public Professionalism in Changing Organizational and Societal Contexts. *Journal of Professions and Organization*, 2 (2), 1-20.
- Noordegraaf, M., & Siderius, K. (2016). Perspectieven op publieke professionaliteit: van professionals (in organisaties) naar organiserende professionaliteit. *Management & Organisatie*, 70 (2), 4-19.
- Noordegraaf, M., & Steijn, B. (2013). Introduction. In M. Noordegraaf & B. Steijn (Eds.), *Professionals under Pressure. The Reconfiguration of Professional Work in Changing Public Services* (p. 9-16). Amsterdam, Nederland: Amsterdam University Press.
- Politie. (z.d.). *Organisatie*. Verkregen op 12 februari, 2020, van <https://www.politie.nl/over-de-politie/organisatie---organisatie.html>.
- Politie. (2012). *Inrichtingsplan Nationale Politie*. Verkregen op 1 februari, 2020, van <https://zoek.officielebekendmakingen.nl/blg-198148.pdf>.
- Politie. (2017). *Politie wint ICT-prijs*. Verkregen op 25 februari, 2020, van <https://www.politie.nl/nieuws/2017/november/1/00-de-politie-wint-belangrijke-ict-prijs.html>.

- Politie. (2018). *Ontwikkelagenda gebiedsgebonden politiewerk*. Verkregen op 6 februari, 2020, van <https://www.rijksoverheid.nl/documenten/rapporten/2018/12/06/ek-halfjaarlijks-bericht-bijlage-9-2>.
- Pondres. (z.d.) *Social media*. Verkregen op 24 februari, 2020, van <http://www.social-media.nl/>.
- Rhodes, R. (2016). Recovering the Craft of Public Administration. *Public Administration Review*, 76 (4), 638-647.
- Ruesink, J. (2019). *Achterhoek krijgt digitale wijkagent die gaat surveilleren op internet*. Verkregen op 8 april, 2020, van <https://www.tubantia.nl/achterhoek/achterhoek-krijgt-digitale-wijkagent-die-gaat-surveilleren-op-internet~ae137bad/?referrer=https://www.google.nl/>.
- Salento, A. (2018). Digitalisation and the regulation of work: theoretical issues and normative challenges. *Journal of Knowledge, Culture and Communication*, 33 (3), 369-378.
- Terpstra, J., & Evers, A. (2018). *Wijkagenten en verandering in hun dagelijks werk*. Verkregen op 5 januari, 2020, van <https://zoek.officielebekendmakingen.nl/blg-873215.pdf>.
- Van Lakerveld, J., Gussen, I., Stoutjesdijk, F., Tönis, I., & De Zoete, J. (2017). *Maatschappelijke ontwikkelingen en hun implicaties voor Gebiedsgebonden politiewerk*. Verkregen op 4 februari, 2020, van [https://www.wodc.nl/onderzoeksdatabase/2798-gebiedsgebonden-politiewerk-\(ggp\).aspx](https://www.wodc.nl/onderzoeksdatabase/2798-gebiedsgebonden-politiewerk-(ggp).aspx).
- Van Thiel, S. (2015). *Bestuurskundig onderzoek: een methodologische inleiding*. Bussum, Nederland: Uitgeverij Coutinho.
- Verschuren, P., & Dorewaard, H. (2015). *Het ontwerpen van een onderzoek*. Amsterdam, Nederland: Boom Lemma uitgevers.
- Wilson, J. (1989). *Bureaucracy: What Government Agencies Do and Why They Do It*. New York, NY: Basic Books.

8. Bijlagen

Bijlage 1: Programma focusgroep

Bijeenkomst Landelijk Platform Professie Wijkagent en het Ministerie van Justitie en Veiligheid

Wanneer/waar/hoe laat:

- Donderdag 12 maart 2020
- Op het Ministerie van Justitie en Veiligheid, Turfmarkt 147 | 2511 DP | Den Haag. 3e Etage. Restaurant-Noord (A).
- De bijeenkomst zal om 14:15 beginnen en om 17:15 eindigen.

Doel bijeenkomst:

Het doel van deze bijeenkomst is om via een gesprek met wijkagenten informatie op te halen over de ervaringen van de wijkagenten. Tevens kunnen relevante ontwikkelingen, bijvoorbeeld in de aard van de werkzaamheden, via deze weg worden opgehaald. De bevindingen van de bijeenkomst zullen worden overgebracht aan de minister. Bezien wordt hoe dit in de toekomst kan worden gecontinueerd.

Achtergrond:

De minister van Justitie en Veiligheid heeft aangegeven zich periodiek te willen laten informeren door de politie over de ervaringen van wijkagenten. De suggestie is gedaan om met het Landelijk Platform Professie Wijkagenten een bijeenkomst te organiseren tussen het bestuursdepartement van het ministerie van Justitie en Veiligheid en leden van het Landelijk Platform Professie Wijkagenten. In een vooroverleg van het dagelijks bestuur van het Landelijk Platform Professie Wijkagenten, een vertegenwoordiger vanuit de politie en een vertegenwoordiger vanuit het ministerie van Justitie en Veiligheid zijn enkele thema's opgehaald die onderwerp van gesprek kunnen zijn van deze bijeenkomst. Tijdens dit vooroverleg kwam onder andere naar voren dat men vindt dat de wijkagent te weinig tijd kan besteden aan zijn of haar taken in de wijk en niet juist wordt ingezet in de wijk. Ook de rol van de digitale wijkagent, hoe een digitale wijkagent precies kan worden gedefinieerd en de privacy in het kader van een digitale wijkagent blijkt een actueel onderwerp. Mede naar aanleiding van dit gesprek zijn onderstaande thema's gedestilleerd.

Hoe gaat de bijeenkomst eruit zien:

- De bijeenkomst zal worden gestart met een korte presentatie vanuit het ministerie waarin wordt toegelicht waarom deze bijeenkomst is belegd.

- Hierna splitst de groep zich op in vier groepen. Deze groepen worden gekoppeld aan vier verschillende thema's. Gedurende ongeveer vijftien tot twintig minuten wordt, onder begeleiding van een themabegeleider, een onderwerp besproken en worden visies en ideeën opgeschreven op flipovers. Na vijftien minuten rouleren de groepen. Na een discussie op een nieuw thema kan vervolgens het gesprek verder gevoerd worden aan de hand van de input van de vorige groep. Zo rouleert de groep totdat ze alle thema's hebben gehad. Aan het eind wordt de opbrengst plenair besproken.
- De intentie is dat er per tafel een themabegeleider zal zijn die het gesprek in goede banen leidt. Deze begeleider zal in beginsel komen van het ministerie. Er wordt gebruik gemaakt van flipovers. Iedere groep zal een eigen kleur pen krijgen.
- De bijeenkomst zal worden afgesloten met een korte presentatie van de bevindingen. Dit zal bestaan uit een plenaire terugkoppeling. Behalve een terugkoppeling zullen we ook vooruit kijken naar hoe we verbeteringen kunnen doorvoeren.

Instructies begeleider:

- De discussie in goede banen leiden.
- Vooraf opgestelde vragen dienen als leidraad, wanneer de discussie afdwaalt kan één van de vragen worden gebruikt om weer in de goede banen te komen.
- Vanaf de tweede ronde is het de bedoeling dat de voorzitter na ongeveer vijf minuten de input van de vorige groepjes in de discussie toevoegt.
- Iedere deelnemer mag wat op de flipover schrijven.
- De begeleider vat tijdens de plenaire terugkoppeling de opbrengst samen en geeft nog ruimte voor aanvullende visie.

Thema digitale wijkagent:

De politie wordt steeds meer digitaal, inclusief de GGP en de wijkagent. Sommige wijkagenten zijn actief op social media websites. De wijkagent heeft ook digitale taken, zo lijkt. Je hoort zelfs "digitale wijkagent" weleens langskomen.

Vragen die aan de orde kunnen komen:

- Moet een wijkagent ook digitale taken verrichten? Zo ja, welke?
- Hoe kan de digitale wijkagent worden gedefinieerd? Is dit de reguliere wijkagent die ook digitale middelen gebruikt (Twitter, MEOS) of een "wijkagent" die aan community policing online doet en geen fysieke wijk heeft?

- Wat moet de balans zijn tussen de fysieke en de digitale aanwezigheid van de wijkagent?
- Wat zijn de voor- en nadelen van het toewijzen van digitale taken aan de wijkagent?

Thema 80%-norm:

In het Inrichtingsplan Nationale Politie wordt geconcretiseerd dat wijkagenten 80% van hun tijd werkzaamheden ten behoeve van de wijk verrichten. In de Tweede Kamer leeft de wens meer inzicht te krijgen in de tijd die wijkagenten kunnen besteden aan het werk in of voor de wijk. Hiervoor is het nodig inzicht te verkrijgen in de huidige situatie. Gebleken is dat het benodigde beeld van de huidige situatie op dit moment niet uit de politiesystemen te halen is.

Vragen die aan de orde kunnen komen:

- Wat valt binnen werken voor de wijk en wat niet?
- Wat vindt men van de 80%-norm en waarom?
- Heeft deze norm zin en waarom?
- Hoe moet deze norm worden gemeten?
- Wat is de rol van de basisteamchef bij het hanteren van de 80%-norm en waarom is dit zo?
- Wat voor invloed hebben de vaste roosters op de 80%-norm en waarom zijn deze vaste roosters er?
- Wat voor invloed heeft de 80%-norm op de directe en indirecte werkdruk van de wijkagent?

Thema taken wijkagent:

Ingevolge het Besluit Wijkagenten concentreren de werkzaamheden van de wijkagent zich als gevolg van de beschrijving in het Landelijk Functiegebouw Nederlandse Politie zich op het opbouwen en onderhouden van contacten met burgers, bedrijven en instellingen en het participeren in wijknetwerken ten behoeve van de aanpak van veiligheidsproblematiek, alsmede het signaleren van criminaliteit binnen de wijk. Hiermee wordt een afbakening van de taken van een wijkagent bewerkstelligd. Maar hoe zit dit nu in de praktijk?

Vragen die aan de orde kunnen komen:

- Welke taken moet de wijkagent in ieder geval doen?
- Welke taken zou de wijkagent volgens jullie niet moeten doen? Waarom?
- Hoe zouden jullie de taken van de wijkagent definiëren?
- Hoe denken jullie over wijkagenten die worden ingezet in de noodhulp?
- Zijn er aanvullende cursussen nodig voor de wijkagent? Zo ja, welke?

Verbondenheid met de wijk:

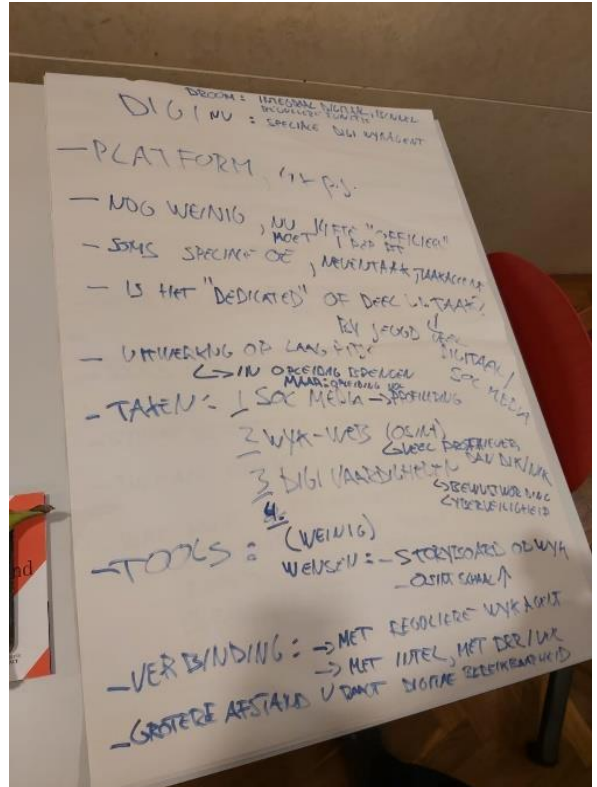
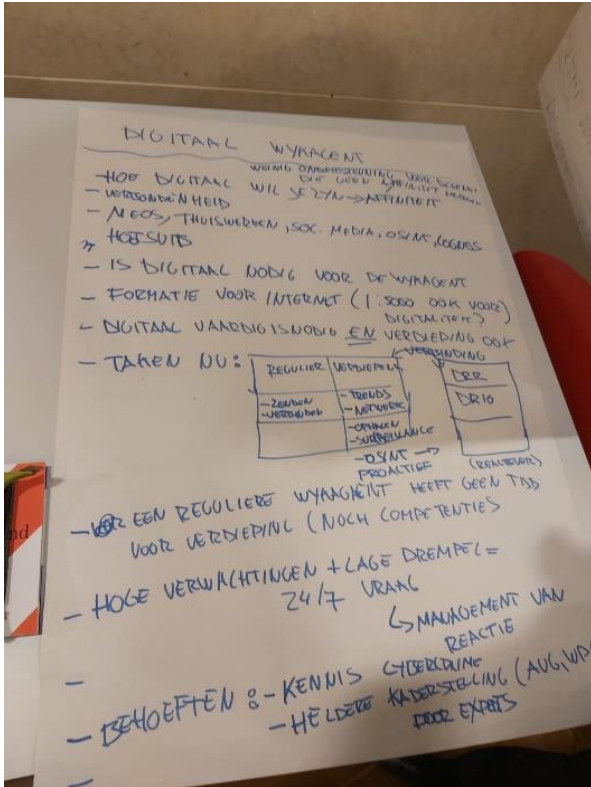
Wijkagenten moeten fungeren als een sleutelfiguur binnen de basispolitiezorg. Ze moeten de oog- en oorfunctie in de wijk vervullen. Daarnaast hebben de wijkagenten een regierol en geven ze vanuit deze regierol medewerkers wijkgerichte opdrachten die vervolgens worden uitgevoerd.

Vragen die aan de orde kunnen komen:

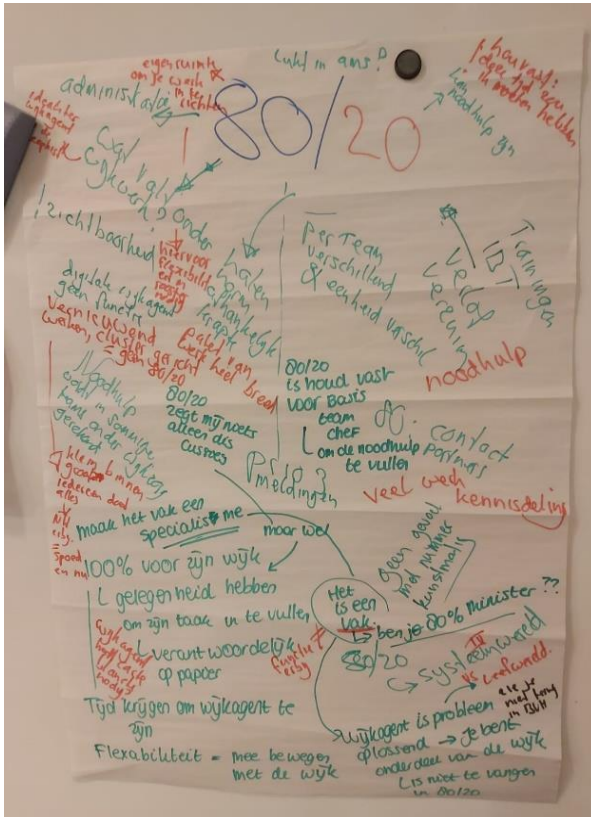
- Heeft de wijkagent nog voldoende verbinding met de wijk?
- Heeft de wijkagent voldoende kennis over wat er speelt in de wijk?
- Hoe geeft een wijkagent vorm aan deze oog- en oorfunctie?
- Hoe werkt het hebben van een regierol richting overige basisteamleden in de praktijk?
- Hoe kan ervoor worden gezorgd dat de wijkagent voldoende binding krijgt en houdt met zijn of haar wijk?
- Wat heeft de wijkagent nodig voor de toekomst om in verbinding te blijven staan?

Bijlage 2: Flipovers focusgroep

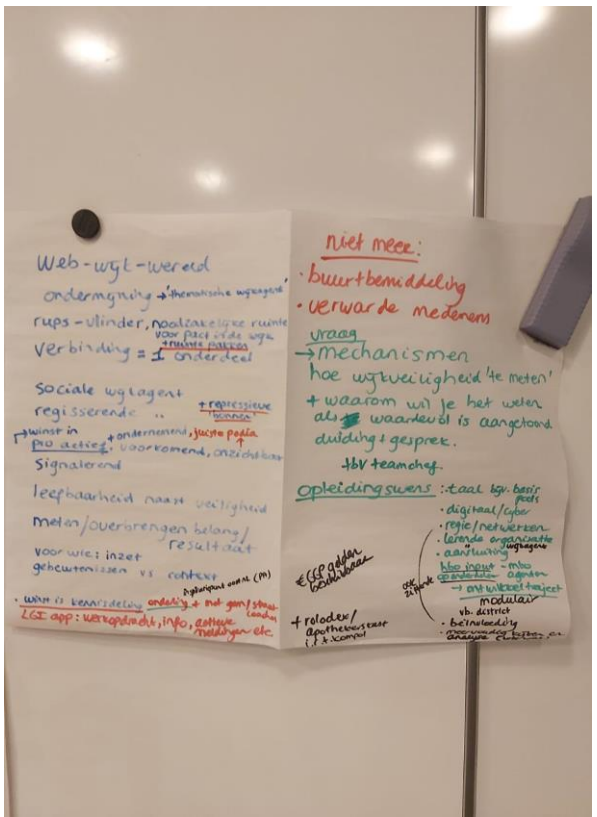
Thema: Digitale wijkagent



Thema: 80%-norm



Thema: Taken wijkagent



Thema: Verbondenheid met de wijk

VERBONDENHEID in d. wijk

- Basis v.d. wijk agent in uren contact leggen
- leden op op eigen maniere herkenbaar
- opbrengst inspraak
- er zijn Restricties die we zouden
- direct noodhulp (= Bijkomst dienst afspreek)
- max 6 dienst (periode) (4 uit = pla personeel)
- label wijk agent noodhulp
- minuut voor minuut
- naam team chef die niet tabiel noodhulp = versiering
- ! niet a.b. bekant (tijdelijk aanwezig)
- opt: steun op verhouwen minderplechtigheid
- toekomst: capaciteit
- probleem: te veel opdrachten
- probleem: Rooster -> 3 maanden wijk agent moet meer opgeleverd worden om er te zijn
- na kortere tijd (om rooster) te start opland
- probleem: oplossen bureau's Sleutelburg bureau's
- gevolg actie bijv. worden voor bureau's
- chroment: Al dan het moet kunnen

landelijk vs stedelijk
Lorvordenland
Land

probleem: opbrengst noodhulp te veel team

workload
keuzes
roepen
open discussie over beoogde pruz

casen
waken
Loren kaanchef

Vertrouwen
Briefing
Routinew

Wijk agent heeft buitje

Verbondenheid is een kwestie van

voorkom v.o.p. andere nu minder flexibel

geen tijd en ruimte om de dienst in te geven

kijken wat houd de wijk nodig juist mind set nodig by wijk agent anders wordt corona nodig

in beschikbaarheid + beschikbaar + beschikbaar

! schrap met spullen

Wat gaat er aan?

- assistenties groep
- Ruimte
- opzet & programma "opzet bijv. die 2 p. worden"
- afschrijven v. individuen
- administratieve plekken

Wijkagent in zijn kracht

informatie uit alle handen

surveillance betrofkes by G-OP

Ruimte flexibel

Hogerwaard personeel

pos: - aansprak - all round - passie - liefde v. vak - inspraak

- personeels keuze - kwaliteit alle niet allen te processen - bureau's - missie afstellen later + uitloop strategie

- juiste mens juiste omgeving

met name

Bijlage 3: Interviewguide

Inleiding

- Allereerst bedankt voor uw tijd en dat u wilt deelnemen aan het interview. Mijn naam is Claire van der Goes. Ik ben bezig met de master Management van Human Resources en Verandering aan de Erasmus Universiteit Rotterdam en ben nu bezig met het schrijven van mijn afstudeerscriptie.
- Het interview zal ongeveer een half uur tot een uur duren. Mag er een geluidsopname worden gemaakt zodat deze later kan worden getranscribeerd? U zult volledig anoniem zijn in het transcript door middel van een pseudoniem. U heeft het informatie- en toestemmingsformulier al via een e-mail van mij ontvangen. Kunt u het formulier ondertekend en gescand naar mij terugmailen, als u dat nog niet had gedaan?
- Ik schrijf mijn afstudeerscriptie over de invloed van de digitalisering in het werk van wijkagenten. Hierbij focus ik me specifiek op het gebruik van social media websites en de MEOS-app. In dit interview zal gevraagd worden naar hoe u de invloed van de digitalisering in uw werk ervaart.
- Heeft u nog vragen?
- Kunt u misschien allereerst vertellen welke functie u vervult en hoe lang u dit al doet?

Middenstuk

Taakinhoud

- Kunt u beschrijven wat voor soort taken u op een gemiddelde werkdag verricht? Kunt u dit toelichten?

(Luisteren welk van de 4 soorten van taakinhoud de respondent hier benoemt en dan later eerst die taak uitvragen en daarna de overige taken uitvragen)

Taakautonomie

- Ervaart u vrijheid in de wijze waarop u uw taken in uw werk verricht? Kunt u dit toelichten?
(Luisteren welk van de 4 vormen van taakautonomie de respondent hier benoemt en dan later eerst die vorm van taakautonomie uitvragen en daarna de overige vormen van taakautonomie uitvragen)

Digitalisering

- Social media websites: In hoeverre maakt u gebruik van social media websites in uw werk? Kunt u dit toelichten?
 - Denk hierbij aan:
 - Gebruik maken van Instagram in het werk.
 - Gebruik maken van Facebook in het werk.
 - Gebruik maken van Snapchat in het werk.
 - Gebruik maken van TikTok in het werk.
 - Gebruik maken van Twitter in het werk.
 - Gebruik maken van YouTube in het werk.

- MEOS-app: In hoeverre maakt u gebruik van de MEOS-app in uw werk? Kunt u dit toelichten?
 - Denk hierbij aan:
 - Identificeren van personen en voertuigen middels de MEOS-app.
 - Uitschrijven van digitale bonnen middels de MEOS-app.
 - Verwerken van verzamelde gegevens bij de aangifte van woninginbraak middels de MEOS-app.
 - Verwerken van de bevindingen van een proces-verbaal middels de MEOS-app.
 - Opmaken van een mutatie middels de MEOS-app.

Digitalisering en taakhoud

- We zullen nu gaan spreken over wat voor taken u zoal verricht in uw werk en de invloed van digitalisering (social media websites en de MEOS-app) hierop.
(Welk van de 4 soorten van taakhoud de respondent eerder heeft benoemd als eerst uitvragen zoals hieronder beschreven, daarna de overige taken uitvragen zoals hieronder beschreven)

- Productie taken: Heeft u weleens taken uitgevoerd in uw werk die tot doel hadden om fysieke producten te produceren?
 - Denk hierbij aan:
 - Opstellen van een proces-verbaal.

- Opstellen van een plan van aanpak omtrent de uitvoer van operationele politietaken en de aanpak van de veiligheidsproblematiek in de wijk.
- Zo ja, kunt u dit toelichten?
 - ❖ Hoe beïnvloedt de digitalisering in uw werk (social media websites en de MEOS-app) de uitvoer van deze taak (het hierboven gegeven voorbeeld)? Kunt u dit toelichten?
 - Hoe beïnvloedt dit (het hierboven gegeven antwoord) uw invulling van de 80/20 verdeling (80%-norm)? Kunt u dit toelichten?
- Procedurele taken: Heeft u weleens taken verricht in uw werk die enkel tot doel hadden om het organisatiesysteem draaiende te houden?
 - Denk hierbij aan:
 - Onderhouden van bestaande wijknetwerken ten behoeve van de gezamenlijke aanpak van de veiligheidsproblematiek in de wijk.
 - Aansturen van een opgesteld plan van aanpak omtrent de uitvoer van operationele politietaken en de aanpak van de veiligheidsproblematiek in de wijk.
 - Zo ja, kunt u dit toelichten?
 - ❖ Hoe beïnvloedt de digitalisering in uw werk (social media websites en de MEOS-app) de uitvoer van deze taak (het hierboven gegeven voorbeeld)? Kunt u dit toelichten?
 - Hoe beïnvloedt dit (het hierboven gegeven antwoord) uw invulling van de 80/20 verdeling (80%-norm)? Kunt u dit toelichten?
- Ambachtelijke taken: Heeft u weleens taken verricht in uw werk die gericht waren op het gebruik van uw specifieke vakkennis?
 - Denk hierbij aan:
 - Inschatten van de risico's op escalatie van situaties en het gedrag van burgers.
 - Bouwen van nieuwe wijknetwerken ten behoeve van de gezamenlijke aanpak van de veiligheidsproblematiek in de wijk.
 - Zo ja, kunt u dit toelichten?
 - ❖ Hoe beïnvloedt de digitalisering in uw werk (social media websites en de MEOS-app) de uitvoer van deze taak (het hierboven gegeven voorbeeld)? Kunt u dit toelichten?

- Hoe beïnvloedt dit (het hierboven gegeven antwoord) uw invulling van de 80/20 verdeling (80%-norm)? Kunt u dit toelichten?
- Coping taken: Heeft u weleens taken verricht in uw werk die tot doel hadden om het gedrag van burgers te transformeren?
 - Denk hierbij aan:
 - Voorlichten van burgers om overlast en criminaliteit te voorkomen.
 - Het bekeuren van overtredingen van burgers.
 - Zo ja, kunt u dit toelichten?
 - ❖ Hoe beïnvloedt de digitalisering in uw werk (social media websites en de MEOS-app) de uitvoer van deze taak (het hierboven gegeven voorbeeld)? Kunt u dit toelichten?
 - Hoe beïnvloedt dit (het hierboven gegeven antwoord) uw invulling van de 80/20 verdeling (80%-norm)? Kunt u dit toelichten?

Digitalisering en taakautonomie

- We zullen nu gaan spreken over de vrijheid die u ervaart in de uitvoer van uw taken en de invloed van digitalisering (social media websites en de MEOS-app) hierop.
(Welk van de 4 vormen van taakautonomie de respondent eerder heeft benoemd als eerst uitvragen zoals hieronder beschreven, daarna de overige vormen van taakautonomie uitvragen zoals hieronder beschreven)
- Taken rantsoeneren: Heeft u in uw werk weleens de vrijheid ervaren om onderscheid te maken in de ernst van de zaken die burgers aanvoeren en hier vervolgens naar gehandeld?
 - Denk hierbij aan:
 - Zelf kunnen bepalen of aan bepaalde burgers voorrang wordt verleend, bijvoorbeeld ouderen, bij de uitvoer van taken.
 - Zo ja, kunt u dit toelichten?
 - ❖ Hoe beïnvloedt de digitalisering in uw werk (social media websites en de MEOS-app) dit (het hierboven gegeven voorbeeld)? Kunt u dit toelichten?
 - Hoe beïnvloedt dit (het hierboven gegeven antwoord) uw invulling van de 80/20 verdeling (80%-norm)? Kunt u dit toelichten?

- Interacties structureren: Heeft u in uw werk weleens de vrijheid ervaren om voorafgaand aan de interactie met burgers deze interactie te regisseren?
 - Denk hierbij aan:
 - Zelf kunnen bepalen of voorafgaand aan de interactie met burgers het doel van de interactie wordt toegelicht.
 - Zo ja, kunt u dit toelichten?
 - ❖ Hoe beïnvloedt de digitalisering in uw werk (social media websites en de MEOS-app) dit (het hierboven gegeven voorbeeld)? Kunt u dit toelichten?
 - Hoe beïnvloedt dit (het hierboven gegeven antwoord) uw invulling van de 80/20 verdeling (80%-norm)? Kunt u dit toelichten?

- Uitvoer van taken structureren: Heeft u in uw werk weleens de vrijheid ervaren om gebruik te maken van zelfbedachte routine procedures?
 - Denk hierbij aan:
 - Zelf kunnen bepalen of er iedere dag een eigen planning wordt gemaakt voor de uitvoer van taken die dag.
 - Zo ja, kunt u dit toelichten?
 - ❖ Hoe beïnvloedt de digitalisering in uw werk (social media websites en de MEOS-app) dit (het hierboven gegeven voorbeeld)? Kunt u dit toelichten?
 - Hoe beïnvloedt dit (het hierboven gegeven antwoord) uw invulling van de 80/20 verdeling (80%-norm)? Kunt u dit toelichten?

- Collega's inzetten: Heeft u in uw werk weleens de vrijheid ervaren om de expertise van collega's in te zetten wanneer u hier zelf niet over beschikt?
 - Denk hierbij aan:
 - Zelf kunnen bepalen of burgers worden doorverwezen naar gespecialiseerde collega's om burgers beter te helpen.
 - Zelf kunnen bepalen of met collega's wordt samengewerkt om burgers beter te helpen.

- Zo ja, kunt u dit toelichten?
 - ❖ Hoe beïnvloedt de digitalisering in uw werk (social media websites en de MEOS-app) dit (het hierboven gegeven voorbeeld)? Kunt u dit toelichten?
 - Hoe beïnvloedt dit (het hierboven gegeven antwoord) uw invulling van de 80/20 verdeling (80%-norm)? Kunt u dit toelichten?
- We hebben zojuist gesproken over de vele soorten taken die u in uw werk verricht en de vrijheid die u in uw werk ervaart. Ik vroeg me af hoe u uw 80/20 verdeling in de uitvoer van uw werk ervaart (80%-norm)? Kunt u dit toelichten?

(In het Inrichtingsplan Nationale Politie is geconcretiseerd dat wijkagenten 80% van hun tijd werkzaamheden in of voor de wijk dienen te verrichten en de overige 20% van hun tijd dienen zij reguliere politietaken te verrichten)
- Hoe zou u de 80%-norm graag willen zien? Kunt u dit toelichten?

Slot

- Heeft u nog een tip voor één van uw collega's in het land over het gebruik van digitalisering (social media websites en de MEOS-app) in het werk in combinatie met het soort taken dat u verricht en de vrijheid in wijze waarop u deze taken verricht?
- Zijn er nog zaken die niet aan de orde zijn geweest maar die wel belangrijk zijn?
- Dit is alweer het einde van het interview.
- Heeft u misschien nog een collega die het ook leuk zou vinden om deel te nemen aan een interview?
- Wanneer het transcript is geschreven ontvangt u deze per e-mail. U kunt mij e-mailen als er iets aangepast dient te worden in het transcript.
- Ik wil u hartelijk bedanken voor uw medewerking.

Bijlage 4: Respondentenlijst

Respondent	Functie	Locatie	Datum interview
1	Wijkagent	Zuid-Nederland	08-04-2020
2	Wijkagent	Zuid-Nederland	08-04-2020
3	Wijkagent	Noord-Nederland	09-04-2020
4	Digitaal wijkagent	Noord-Nederland	09-04-2020
5	Wijkagent	Zuid-Nederland	10-04-2020
6	Wijkagent	Zuid-Nederland	10-04-2020
7	Wijkagent	Zuid-Nederland	13-04-2020
8	Wijkagent	Zuid-Nederland	14-04-2020
9	Wijkagent	Midden-Nederland	16-04-2020
10	Wijkagent	Midden-Nederland	16-04-2020
11	Wijkagent	Midden-Nederland	17-04-2020
12	Wijkagent	Noord-Nederland	17-04-2020
13	Wijkagent	Noord-Nederland	20-04-2020
14	Wijkagent	Noord-Nederland	21-04-2020
15	Wijkagent	Noord-Nederland	21-04-2020
16	Wijkagent	Zuid-Nederland	22-04-2020
17	Wijkagent	Midden-Nederland	23-04-2020
18	Wijkagent	Midden-Nederland	24-04-2020
19	Wijkagent	Zuid-Nederland	24-04-2020

Tabel 3: Respondentenlijst

Bijlage 5: Informatie- en toestemmingsformulier

Informatieblad voor scriptieonderzoek "Baas in eigen wijk"

Onder begeleiding van dr. Brenda Vermeeren doet Claire van der Goes onderzoek naar de invloed van de digitalisering in het werk van wijkagenten. Met behulp van uw deelname kan dit onderzoek worden gerealiseerd. Claire is benieuwd naar *uw mening* over de digitalisering in het werk van wijkagenten. Er zijn geen goede of foute antwoorden.

Waarom dit onderzoek? Het doel van dit onderzoek is om inzicht te krijgen in de invloed van de digitalisering in het werk van wijkagenten. Dit onderzoek wordt uitgevoerd vanuit de Erasmus Universiteit Rotterdam.

Verloop U neemt deel aan een onderzoek waarbij we informatie zullen vergaren door:

- U te interviewen en uw antwoorden op te nemen via audio-opname.

Er wordt een transcript uitgewerkt van het interview.

Vertrouwelijkheid Wij doen er alles aan uw privacy zo goed mogelijk te beschermen. Naast de student zal alleen de scriptiebegeleidster, de tweede lezer en de Nationale Politie toegang krijgen tot alle door u verstrekte gegevens. De scriptiebegeleidster, de tweede lezer en de Nationale Politie kunnen niet herleiden welke informatie er door wie is gegeven.

Er wordt op geen enkele wijze vertrouwelijke informatie of persoonsgegevens van of over u naar buiten gebracht waardoor iemand u zal kunnen herkennen. In het onderzoek wordt u aangeduid met een verzonden naam (pseudoniem).

Vrijwilligheid U hoeft geen vragen te beantwoorden die u niet wilt beantwoorden. Mocht u iets niet in een groep willen vertellen, maar wel privé, dan kunt u Claire achteraf e-mailen of bellen. Uw deelname is vrijwillig en u kunt stoppen wanneer u wilt.

Als u tijdens het onderzoek besluit om uw medewerking te staken, zullen de gegevens die u reeds hebt verstrekt tot het moment van intrekking van de toestemming in het onderzoek gebruikt worden.

Wilt u stoppen met dit onderzoek? Neem dan contact op met Claire via claire.vander.goes@hotmail.nl of 06-49675247.

- Dataopslag** In de scriptie zullen anonieme gegevens of pseudoniemen worden gebruikt. De audio-opnamen die in het kader van deze scriptie worden gemaakt of verzameld, worden beveiligd opgeslagen.
- De onderzoeksgegevens worden bewaard voor een periode van tien jaar. Uiterlijk na het verstrijken van deze termijn zullen de gegevens worden verwijderd. Enkel Claire weet wie welke informatie heeft gegeven.
- Indienen van een vraag of klacht** Indien u specifieke vragen heeft over hoe er met uw persoonsgegevens wordt omgegaan, kunt u deze stellen aan Claire via claire.vander.goes@hotmail.nl of 06-49675247. U kunt daarnaast een klacht indienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens indien u vermoedt dat uw gegevens verkeerd zijn verwerkt.

Door dit toestemmingsformulier te ondertekenen erken ik het volgende:

- | | JA | NEE |
|--|--------------------------|--------------------------|
| 1 Ik ben voldoende geïnformeerd over het onderzoek. Ik heb het informatieblad gelezen en heb daarna de mogelijkheid gehad vragen te kunnen stellen. Deze vragen zijn voldoende beantwoord en ik heb voldoende tijd gehad om over mijn deelname te beslissen. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2 Ik neem vrijwillig deel aan dit onderzoek. Het is mij duidelijk dat ik deelname aan het onderzoek op elk moment, zonder opgave van redenen, kan beëindigen. Ik hoef een vraag niet te beantwoorden als ik dat niet wil. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Voor deelname aan het onderzoek is het bovendien nodig dat u voor verschillende onderdelen specifiek toestemming geeft.

- | | | |
|---|--------------------------|--------------------------|
| 3 Ik geef toestemming om de gegevens die tijdens dit onderzoek over mij worden verzameld te verwerken zoals is uitgelegd in het bijgevoegde informatieblad. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4 Ik geef toestemming om tijdens het gesprek een audio-opname te maken en mijn antwoorden uit te werken in een transcript. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

5 Ik geef toestemming om mijn antwoorden te gebruiken voor quotes in de scriptie van de student.

6 Ik geef toestemming om de bij mij verzamelde gegevens te bewaren en in gepseudonimiseerde vorm te gebruiken voor al het verdere onderzoek dat er later mee gedaan kan worden.

Naam deelnemer:

Naam student:

Handtekening:

Handtekening:

Datum:

Datum:

Bijlage 6: Codeboom

Concept	Dimensie	Waarde o.b.v. context wijkagent	
1. Taakinhoud	1.1 Productie taken	1.1.1 Opstellen van een proces-verbaal.	
		1.1.2 Opstellen van een plan van aanpak omtrent de uitvoer van operationele politietaken en de aanpak van de veiligheidsproblematiek in de wijk.	
		1.1.3 Het bekeuren van overtredingen van burgers.	
	1.2 Procedurele taken	1.2.1 Onderhouden van bestaande wijknetwerken ten behoeve van de gezamenlijke aanpak van de veiligheidsproblematiek in de wijk.	
		1.2.2 Aansturen van een opgesteld plan van aanpak omtrent de uitvoer van operationele politietaken en de aanpak van de veiligheidsproblematiek in de wijk.	
		1.3 Ambachtelijke taken	1.3.1 Inschatten van de risico's op escalatie van situaties en gedrag van burgers.
			1.3.2 Bouwen van nieuwe wijknetwerken ten behoeve van de gezamenlijke aanpak van de veiligheidsproblematiek in de wijk.
	1.4 Coping taken	1.4.1 Voorlichten van burgers om overlast en criminaliteit te voorkomen.	
		1.4.2 Het bekeuren van overtredingen van burgers.	
	2. Taakautonomie	2.1 Taken rantsoeneren	2.1.1 Zelf kunnen bepalen of aan bepaalde burgers voorrang wordt verleend, bijvoorbeeld ouderen, bij de uitvoer

		van taken.
	2.2 Interacties structureren	2.2.1 Zelf kunnen bepalen of voorafgaand aan de interactie met burgers het doel van de interactie wordt toegelicht.
	2.3 Uitvoer van taken structureren	2.3.1 Zelf kunnen bepalen of er iedere dag een eigen planning wordt gemaakt voor de uitvoer van taken die dag.
	2.4 Collega's inzetten	2.4.1 Zelf kunnen bepalen of burgers worden doorverwezen naar gespecialiseerde collega's om burgers beter te helpen.
		2.4.2 Zelf kunnen bepalen of er met collega's wordt samengewerkt om burgers beter te helpen.
3. Digitalisering	3.1 Social media websites	3.1.1 Gebruik maken van Instagram in het werk. 3.1.2 Gebruik maken van Facebook in het werk. 3.1.3 Gebruik maken van Snapchat in het werk. 3.1.4 Gebruik maken van TikTok in het werk. 3.1.5 Gebruik maken van Twitter in het werk. 3.1.6 Gebruik maken van YouTube in het werk.
	3.2 MEOS-app	3.2.1 Identificeren van personen en voertuigen middels de MEOS-app. 3.2.2 Uitschrijven van digitale bonnen middels de MEOS-app. 3.2.3 Verwerken van verzamelde gegevens bij de aangifte van woninginbraak middels de MEOS-app. 3.2.4 Verwerken van de bevindingen van een proces-verbaal middels de MEOS-app.

		3.2.5 Opmaken van een mutatie middels de MEOS-app.
4. Social media websites: melding van burgers		
5. Social media websites: informatiedeling met burgers		
6. Social media websites: afwezigheid digitale partners		
7. Social media websites: informatiebron		
8. Social media websites: beperkte digitale vaardigheden		
9. Social media websites: onoverzichtelijke informatie		
10. Social media websites: informatiedeling met partners		
11. MEOS-app: vaste registratiesystemen		
12. MEOS-app: informatiebron		
13. MEOS-app: informatiedeling met partners		
14. MEOS-app: kleine beeldscherm smartphone		
15. MEOS-app: persoonlijk contact		
16. MEOS-app: afwezigheid digitale partners		

Tabel 4: Codeboom