



Digitaal wijkagent: ICT'er, onderzoeker of wijkagent?

Een onderzoek naar de rol van digitaal wijkagenten in district
Gelderland-Zuid

**Master thesis
Bestuurskunde –
Besturen van
Veiligheid**

Auteur: Wout Dijkstra

**Begeleider: prof. dr.
Ira Helsloot**

Radboud Universiteit
Nijmegen

Augustus 2022

Voorwoord

Geachte lezer,

Voor u ligt mijn thesis van de master ‘Besturen van Veiligheid’ aan de Radboud Universiteit. Na een leerzame bachelor Bestuurskunde, besloot ik vorig jaar om mij te specialiseren in het veiligheidsdomein. Dit bleek een goede keuze! Na veel interessante colleges kon ik vervolgens ‘eindelijk’ beginnen aan mijn thesis.

Voor het schrijven van deze thesis kwam ik terecht bij de politie. Een dynamische en indrukwekkende organisatie, waar ik veel geleerd heb over de praktijk van veiligheidsbeleid. Tijdens de observaties maakte ik bijvoorbeeld een interessante crisis mee, hierover is meer te lezen in de het onderzoek. De weg naar de politie als stageorganisatie is mogelijk gemaakt door Peter-Jan Boers. Hier wil ik hem dan ook bij deze – nogmaals – enorm voor bedanken. Binnen de organisatie werd ik al snel wegwijs gemaakt door Richard en Koen, ook jullie: enorm bedankt! Ik voelde mij vanaf het begin erg welkom. Verder wil ik graag mijn thesisbegeleider Ira Helsloot bedanken voor zijn concrete en directe feedback. Ik heb dit als erg prettig ervaren en ben ervan overtuigd dat mijn thesis hierdoor krachtiger is.

Ten slotte wil ik graag mijn ouders bedanken voor het mogelijk maken van mijn studententijd. Zonder hun opvoeding en onvoorwaardelijke steun had ik nooit gestaan waar ik nu sta.

Voor nu wens ik u veel leesplezier toe!

Wout Dijkstra, 9 augustus 2022

Inhoud

VOORWOORD	1
SAMENVATTING	4
1. INLEIDING	7
1.1. Aanleiding	7
Maatschappelijke relevantie	7
Wetenschappelijke relevantie	8
1.2. Community policing: een vooruitblik op de theorie	8
1.3. Onderzoeksopzet	9
1.3.1. Onderzoeksvraag	9
1.3.2. Deelvragen	9
1.3.3. Methode	9
1.4. Leeswijzer	10
2. EEN THEORETISCHE BLIK OP COMMUNITY POLICING	11
2.1. De wijkagent	12
2.2. Voorbeelden van community policing: een (inter)nationale blik	13
2.3. Social-mediagebruik	15
2.4. Effectiviteit community policing	16
2.5. Gelegenheidstheorie	17
2.6. Meldingsbereidheid	17
2.7. Samenvatting	19
3. METHODEN	20
3.1. Dataverzamelingmethoden	20
3.1.1. Caseselectie en praktische uitvoering	21
3.1.2. Analyse	22
3.2. Kwaliteit	22
3.2.1. Validiteit	22
3.2.2. Betrouwbaarheid	23
3.2.3. Bruikbaarheid	23
4. NAAR EEN TOETSINGSKADER VOOR VIRTUAL COMMUNITY POLICING	25
4.1. Van wijk naar web: virtual community policing	25
4.2. Verwevenheid tussen fysieke en digitale wereld	27

4.3. Virtual community policing in Finland	28
4.3.1. Vooruitkijkend: Finse Nettipoliisi = digitaal wijkagent?	29
4.4. Analysekamer	30
5. RESULTATEN	33
6. ANALYSE	36
6.1. Online surveillance & onderzoek	36
6.2. Digitalisering basisteams	37
6.3. Interactie & social-media en online zichtbaarheid	38
6.4. Gedigitaliseerde criminaliteit	39
6.5. Overig	40
7. CONCLUSIE & DISCUSSIE	42
7.1. Conclusie	42
7.2. Discussie	43
Beperkingen methoden	44
Vervolgonderzoek	44
8. AANBEVELINGEN	46
LITERATUUR	48

Samenvatting

In dit onderzoek is gekeken naar de taken die digitaal wijkagenten invullen binnen de basisteams van de politie. Daarvoor is gebruik gemaakt van de (inter)nationale literatuur over community policing en onderzoeken naar wijkagenten. Bij community policing staat centraal dat de politie een vertrouwensband met de burger opbouwt door te investeren in preventief contact met burgers. Met de invoering van de digitaal wijkagent heeft de politie geprobeerd om deze preventieve aanpak van de fysieke wereld te kopiëren naar de online wereld.

In dit onderzoek zijn er een aantal elementen onderscheiden waarop beleid met een community policing-strategie moet focussen: zichtbaarheid & benaderbaarheid, meldingsbereidheid burgers & informatiepositie, pro-activiteit en lokale samenwerkverbanden. Niet alleen de Nederlandse wijkagent is een uitwerking van community policing. Wereldwijd bestaan er – mede door de brede definitie – veel verschillende invullingen. Mede hierdoor is het niet mogelijk om te spreken over ‘de effectiviteit van community policing’; ieder model is anders. Wel blijkt dat sommige dingen binnen een COP-strategie wel of juist niet werken. Aanwezigheid op straat blijkt bijvoorbeeld belangrijk. Door goed benaderbaar en zichtbaar te zijn, kan de meldingsbereidheid en het vertrouwen van burgers worden vergroot. Ook geeft aanwezigheid van de politie criminelen volgens de gelegenheidstheorie minder kans om illegaal te handelen. Daarnaast werkt het maken van praatjes met burgers aan de deur effectief voor de preventie van criminaliteit.

Gezien de verregaande digitalisering van de samenleving, wil de politie niet alleen in de fysieke wereld beschikbaar zijn voor de burger. In dat kader heeft de politie in 2017 de digitaal wijkagent in het leven geroepen. De naam doet vermoeden dat dit een wijkagent is, met een online wijk. In essentie is dit één van de taken van een digitaal wijkagent. Andere taken uit het takenpakket zijn: het beheren van social media, digitalisering van de basisteams, aanpak van digitale criminaliteit en online surveillance. Dit diverse takenpakket zorgt ervoor dat iedere digitaal wijkagent de prioriteiten verschillend kan stellen en de functie anders kan invullen.

In dit onderzoek wordt specifiek naar de *wijk*taak van digitaal wijkagenten gekeken. Dus: in hoeverre is de digitaal wijkagent bezig met community policing? Dit is gedaan aan de hand van observaties bij de digitaal wijkagenten uit politiedistrict Gelderland-Zuid. De observaties zijn geanalyseerd op basis van een vooraf samengesteld observatieschema. In dit observatieschema zijn zowel taken omtrent community policing te onderscheiden – op basis van de theorie – als taken vanuit het takenpakket zoals door de politie opgesteld. Daarmee is de theorie geoperationaliseerd en getoetst in de praktijk, wat dit onderzoek deductief maakt. Elke

taak is geoperationaliseerd als een indicator in het schema. Per indicator is vervolgens te zien hoeveel tijd de digitaal wijkagenten in Gelderland-Zuid gemiddeld besteedde aan die taak. Dit levert een beeld op van de werkzaamheden van de digitaal wijkagenten.

Uit de observaties blijkt dat minder dan een kwart van de tijd van digitaal wijkagenten wordt besteed aan taken van community policing. Drie kwart wordt besteed aan overige taken, zoals digitalisering, (heimelijk) rechercherend onderzoek, ICT-ondersteuning of administratieve werkzaamheden. Ongeveer 7% van de tijd wordt besteed aan de kern van community policing; het onderhouden van contact met burgers. Een kleine 4% van de tijd wordt besteed aan social media, één van de kerntaken van digitaal wijkagenten. Hieruit is te concluderen dat de digitaal wijkagenten in Gelderland-Zuid op dit moment in zeer beperkte mate bijdragen aan de doelen van community policing. De term ‘digitaal wijkagent’ is daarmee niet passend voor de werkzaamheden die tijdens de observaties werden waargenomen.

Een mogelijke verklaring voor deze conclusie, is het (te) brede takenpakket van digitaal wijkagenten. Iedere digitaal wijkagent vult zijn functie anders in en het blijkt lastig om hun rol binnen het basisteam te vinden. Dit komt mogelijk doordat digitaal wijkagenten veel verschillende dingen in hun takenpakket hebben, wat prioriteren lastig kan maken. Iedere digitaal wijkagent kan daarnaast een andere taak zien als dé prioriteit. Één van de aanbevelingen aan de politie is dan ook om een duidelijk kader te maken waarbinnen de wijkagent kan werken. Er is behoefte aan een heldere taakomschrijving met goede afbakening van het werk van wijkagenten. ICT-taken en digitalisering zou daarbij kunnen vallen onder de betreffende ICT-afdelingen, en recherchetaken bij de digitale recherche. Digitaal wijkagenten kunnen in dat geval focussen op het zijn van digitaal *wijkagent*.

1. Inleiding

1.1. Aanleiding

Een potje voetbal wordt steeds vaker een potje ‘FIFA’, praten wordt ‘appen’ en winkeldiefstal wordt bankpasfraude: een groot deel van ons leven vindt online plaats. “Criminaliteit is lang niet altijd meer zichtbaar op straat, maar vindt steeds vaker plaats van achter een computer bij mensen thuis.” (F. Yondemli, persoonlijke communicatie, z.d.). Hierdoor is de behoefte ontstaan in basisteams van de politie om ook het online deel van de samenleving van goede politiezorg te kunnen voorzien. De politie doet dat onder meer door de inzet van digitaal wijkagenten; wijkagenten die zich bezighouden met een online wijk. Deze digitaal wijkagenten zijn geen wijkagenten met een geografisch afgebakend gebied, maar voornamelijk wijkagenten met een thematisch afgebakend gebied: het internet. De belangrijkste taken zijn o.a. de aanpak van cybercrime, het waarborgen en uitbreiden van webcare, beheren van social-media en online benaderbaar en laagdrempelig aanwezig zijn voor burgers (Boelens & Landman, 2021). Ook in district Gelderland-Zuid is in 2018 begonnen met een pilot voor digitaal wijkagenten. Inmiddels zijn er twee actief; één in basisteam Nijmegen-Noord en één in Nijmegen-Zuid. Daarnaast zijn er in Gelderland-Zuid twee wijkagenten met als neventaak social-media. In dit onderzoek wordt gekeken naar de digitaal wijkagenten in Gelderland-Zuid.

Binnen de politie hebben wijkagenten al lange tijd een centrale rol bij de gebiedsgebonden politie (GGP). Daarbij speelde - en speelt - de wijkagent een centrale rol in het onderhouden van contact met burgers en wijkpartners. Vanwege de verregaande digitalisering van de samenleving, is daar recent de digitaal wijkagent bijgekomen. De digitaal wijkagent monitort online openbare bronnen en tracht te meten wat het online sentiment is. Het idee van de politie is dat de digitaal wijkagent de wijkagent aanvult.

1.1.1. Maatschappelijke relevantie

Gezien de rol van de digitaal wijkagent relatief nieuw is, is er nog veel onduidelijk over de concrete invulling ervan. De verschillende digitaal wijkagenten pakken alle taken anders op (Boelens, 2021; Boelens & Landman, 2021). Dat leidt ertoe dat er grote verschillen bestaan tussen basisteams. Omdat er geen concrete taakomschrijving bestaat, is de digitaal wijkagent dan ook vaak op zoek naar zijn precieze rol binnen de basisteams (Boelens, 2021). Diverse wijkagenten omschrijven hun huidige functie soms als onduidelijk en niet geconcretiseerd. Binnen de politie is er daarom behoefte aan een concretere invulling van de functie en een reflectie op de huidige werkwijzen van digitaal wijkagenten. Dit onderzoek heeft als doel een

bijdrage te leveren aan deze concretisering. Daarbij wordt gefocust op de digitaal wijkagent als onderdeel van de gebiedsgebonden politiezorg.

1.1.2. Wetenschappelijke relevantie

In dit onderzoek wordt gewerkt aan een verdere concretisering van het begrip ‘community policing’ binnen de Nederlandse politie. Op basis van internationale literatuur wordt daartoe allereerst een zo compleet mogelijk beeld van het concept geschetst. Vervolgens wordt er een vertaalslag gemaakt van de ‘analoge’ naar de digitale wereld. Daarmee hoopt dit onderzoek tot nieuwe inzichten te komen van *virtual community policing*. Verder onderzoek kan mogelijk voortbouwen op dit wetenschappelijk onderbouwde beeld.

1.2. Community policing: een vooruitblik op de theorie

In dit onderdeel van de inleiding blikken we kort vooruit op de theorie die in het theoretisch kader wordt behandeld. Allereerst kijken we daarvoor naar de Nederlandse wijkagent. De wijkagent is ontstaan in de context van veel maatschappelijke onrust in de jaren ’70 en ’80. De gedachte achter de wijkagent is gebaseerd op het concept *community policing*. Centraal bij dit concept staat het opbouwen en onderhouden van interactie met burgers, waardoor een gemeenschappelijk vertrouwen tussen burgers en de politie ontstaat. Dit vertrouwen vormt de basis voor het goed kunnen uitvoeren van politietaken, omdat belangrijke dingen zoals meldingsbereidheid grotendeels afhankelijk is van dit vertrouwen. De wijkagent is daarmee dus één van de mogelijke uitwerkingen van *community policing*.

De afgelopen jaren is er een verregaande digitalisering van de samenleving gaande. Ook de politie wil hier graag in meegaan. Eén van de manieren waarop de politie dit probeert te doen, is de digitaal wijkagent. De digitaal wijkagent is in zekere zin de digitale versie van *community policing*: *virtual community policing*. Het idee achter de digitaal wijkagent is om – naast in de fysieke wijk – ook in de digitale wijk contact met burgers te onderhouden en een vertrouwensband op te bouwen. Op die manier hoopt de politie ook online preventief te kunnen handelen, door bijvoorbeeld het online sentiment te meten. Daarnaast surveilleert een digitaal wijkagent online in open bronnen, in plaats van in de fysieke straat. Digitaal wijkagenten houden – net als wijkagenten in de fysieke wereld – de bekende “boefjes” online in de gaten en kunnen acteren op moment dat er iets lijkt te gebeuren. “Online zeggen mensen immers sneller en makkelijker dingen dan ze in een fysieke context tegen een wijkagent zouden zeggen” (digitaal wijkagent, persoonlijke communicatie, 06-04-2022). In het theoretisch kader (hoofdstuk 2) wordt uitgebreid besproken wat precies de taken van digitaal wijkagenten voor

community policing zijn. Aan de hand daarvan wordt een toetsingskader opgesteld voor virtual community policing.

1.3. Onderzoeksopzet

1.3.1. Onderzoeksvraag

In hoeverre is de huidige inzet van digitaal wijkagenten in district Gelderland-Zuid effectief om het doel van community policing¹ te realiseren en wat zijn eventuele mogelijkheden voor verbetering?

1.3.2. Deelvragen

- Wat omvat *community policing*?
- Wat zijn de doelen van de politie bij de inzet van de digitaal wijkagent en in hoeverre komen deze overeen met *community policing*?
- Wat is een mogelijk analysekader voor het effectief inzetten van digitaal wijkagenten voor taken met betrekking tot *virtual community policing*?
- In hoeverre werken de digitaal wijkagenten van Gelderland-Zuid op dit moment binnen dit analysekader?

1.3.3. Methode

De centrale methode van dataverzameling in dit onderzoek zijn participerende observaties. Gedurende meerdere dagdiensten, worden de digitaal wijkagenten uit Gelderland-Zuid geobserveerd door één onderzoeker. Alle werkzaamheden worden per minuut opgeschreven in een observatieverslag. Dit observatieverslag wordt vervolgens meteen geanalyseerd aan de hand van een vooraf opgesteld observatieschema. Dit observatieschema bestaat uit 18 verschillende indicatoren. Deze indicatoren komen voort uit de theorie, wat dit onderzoek deductief maakt. Per indicator wordt in het resultatenhoofdstuk weergegeven hoeveel tijd de digitaal wijkagenten besteedden aan dat onderdeel van hun werk. Aan de hand daarvan kan worden geconcludeerd in hoeverre de digitaal wijkagent op dit moment effectief is wat betreft de doelen van community policing. In het methodologisch kader (hoofdstuk 3) wordt uitgebreid gereflecteerd op de methoden.

¹ het opbouwen en onderhouden van interactie met burgers, waardoor een gemeenschappelijk vertrouwen tussen burgers en politie ontstaat.

1.4. Leeswijzer

In de hiernavolgende hoofdstukken, wordt allereerst een uitgebreide beschrijving gegeven van de gevonden theorie met betrekking tot community policing, social media en online aanwezigheid van de politie. Dit gebeurt in hoofdstuk 2. Vervolgens wordt in hoofdstuk 3 stil gestaan bij de gebruikte methoden in dit onderzoek. In hoofdstuk 4 gaan we richting een toetsingskader voor virtual community policing, op basis van de theorie. Hierna worden in hoofdstuk 5 de resultaten weergegeven, die in hoofdstuk 6 worden geanalyseerd. In hoofdstuk 7 wordt in de conclusie antwoord gegeven op de hoofdvraag. Ook wordt de conclusie besproken in de discussie. Het onderzoek sluit af met aanbevelingen voor de politie.

2. Een theoretische blik op community policing

Met behulp van het theoretisch kader kan antwoord gegeven worden op de deelvragen. Zoals de titel doet vermoeden, wordt daarbij voornamelijk gekeken naar de theorie over community policing. Daarnaast worden een aantal zijsporen over o.a. communicatie en social media besproken.

Om te beginnen wordt één van de centrale begrippen uit dit onderzoek geïdentificeerd: *community policing*. Over deze term is in de literatuur veel bekend. Om een zo duidelijk en volledig mogelijke duiding te kunnen geven van wat community policing allemaal omvat, is in dit onderzoek voornamelijk gebruik gemaakt van overzichtsartikelen. De invulling van community policing is in veel landen verschillend (Davis et al., 2003; Feltes, 2002; Holmberg, 2002; Ong & Jenks, 2004). Daardoor is het volgens de overzichtsartikelen van Terpstra (2010) en MacDonald (2002) lastig om een eenduidige definitie van het concept te geven, omdat verschillende definities ook andere elementen bevatten (MacDonald, 2002; Terpstra, 2010). In plaats van een simpele definitie, gebruiken we in dit onderzoek daarom een aantal elementen zoals beschreven door Terpstra (2010) van *community policing* als ‘definitie’. Er zijn in dit onderzoek op basis van Terpstra (2010) vier elementen van community policing te onderscheiden: zichtbaarheid & benaderbaarheid, meldingsbereidheid burgers & informatiepositie, pro-activiteit en lokale samenwerkverbanden.

Om te beginnen is het binnen COP belangrijk dat de politie zichtbaar en benaderbaar is voor burgers; dat is de absolute basis. Hierdoor wordt het vertrouwen van burgers vergroot, alsmede de informatiepositie. Deze informatiepositie heeft betrekking op de vergrote meldingsbereidheid van burgers, waar in hoofdstuk 2.3 verder op wordt ingegaan. De politie is dus niet alleen reactief, maar ook proactief aanwezig. Daarnaast werkt de politie veel samen met lokale organisaties op lokaal en gemeenschapsniveau, waardoor maatwerk en lokale legitimiteit wordt vergroot. Ten slotte is het bij community policing gebruikelijk dat de politie burgers zelf als ‘collega’ gaat zien, en zelf actie laat ondernemen om proactief te zijn wat betreft veiligheid binnen de gemeenschap. Ook dit heeft voornamelijk betrekking op de meldingsbereidheid (Terpstra, 2010).

Een ander mogelijk framework voor community policing is gegeven door de European Crime Prevention Network (EUCPN). Daarbij is gebruik gemaakt van zes ‘pillars’: *accountability, collaboration, crime prevention, information sharing and communication, addressing local needs en trust and confidence building* (Dehbi, 2019).

Samengevat is het belangrijkste element van community policing het zien en gezien

worden door de gemeenschap; de ‘pure aanwezigheid’ van de politie. Burgers krijgen daarbij een centrale rol in de gemeenschap, omdat het idee is dat de politie niet alles alleen kan. Daarvoor is het nodig dat de politie over langere tijd een relatie opbouwt met de samenleving, zodat er een gemeenschappelijk vertrouwen ontstaat (OSCE, 2008).

Op meerdere plekken in de wereld wordt tegenwoordig gebruik gemaakt van het concept community policing (Davis et al., 2003; Feltes, 2002; Holmberg, 2002; Ong & Jenks, 2004). Niet alleen Westerse landen hebben COP geïmplementeerd, ook landen in Afrika en Zuid-Amerika hebben (soms succesvolle) pogingen gedaan. Het blijkt dat er niet één model van community policing bestaat, maar dat de precieze invulling afhankelijk is van allerlei contextuele factoren (Davis et al., 2003). Hierdoor is er ook het een en ander bekend over de daadwerkelijke effectiviteit van community policing. Onderzoeken laten echter verschillende resultaten zien. Sommige onderzoeken tonen aan dat community policing voornamelijk effectief is voor de veiligheidsgevoelens, het vertrouwen in de politie en de legitimiteit van de politie (Gill et al., 2014). Andere onderzoeken laten juist zien dat community policing helemaal niet effectief is, en soms zelfs averechts kan werken (Greene, 1998; Skogan & Frydl, 2004). Het verschil in deze onderzoeken is echter dat er naar verschillende implementatievormen van COP wordt gekeken. Later dit hoofdstuk wordt onderzoek naar de effectiviteit van community policing beter bekeken.

2.1. De wijkagent

Hoewel het globale idee van community policing overal hetzelfde is – het uitbannen van de kloof tussen politie en samenleving – is de uitvoering van COP dus overal anders. In Nederland is gekozen voor een brede aanpak. Een concrete invulling is de wijkagent, hoewel de gedachte van community policing wordt benadrukt bij de gehele politie. De wijkagent is echter de kern van community policing – de gebiedsgebonden politie (GGP). Deze wijkagent is een agent die specifiek gebonden is aan één wijk. Het idee is dat de agent hiermee over langere tijd een (vertrouwens)band kan opbouwen met de bewoners van de wijk. De Nederlandse wijkagenten staan daarmee middenin de Nederlandse samenleving (Terpstra, 2008).

De gebiedsgebonden politie in Nederland is dus uniek in vergelijking met andere vormen van community policing. Rond de jaren '60 kwam voor het eerst het idee dat de politieaanpak veranderd moest worden. Destijds was sprake van heftige (krakers)rellen, waar de politie telkens recht tegenover demonstranten en relschoppers stond. In 1980 bleek dat de eerste versie van de wijkagent – als poging om meer preventief in plaats van reactief te opereren

– niet aan de verwachtingen voldeed. De nieuwe aanpak werd gericht op decentralisatie en horizontalisering van wijkagenten en hun taken. Hierdoor ontstond de wijkagent zoals deze nu is (Terpsta, 2018). Sinds na de eeuwwisseling heeft de gebiedsgebonden politie een centrale rol binnen de politiestrategie.

Uit observatieonderzoek van Nienhuis et al. (2004) blijkt dat destijds ongeveer 75% van de tijd van wijkagenten wordt besteed aan wijk gerelateerd werk (Nienhuis et al., 2004). Sinds 2005 geldt hiervoor een norm van 80%, maar die wordt in niet alle gevallen gehaald (Terpsta, 2018). Taken van de wijkagent hebben – zoals te verwachten – veel weg van een COP-strategie. De fysieke wijktaken waar de wijkagent de meeste tijd aan besteed zijn dan ook het leggen en onderhouden van contacten met wijkbewoners, aanpakken van problemen in de wijk en opsporen en handhaven in de wijk (Nienhuis et al., 2004; Terpsta, 2018). De politie doelt daarmee op een politie die midden in de samenleving staat.

2.2. Voorbeelden van community policing: een (inter)nationale blik

In deze paragraaf wordt verder ingegaan op de concrete invullingen van community policing. Daarbij wordt zowel naar de Nederlandse wijkagent gekeken, als naar community policing in andere landen. Op basis van (inter)nationale literatuur zijn een aantal best-practices te onderscheiden voor community policing. Deze worden in deze sub-paragraaf besproken. Belangrijk om allereerst te benoemen is dat steun vanuit een gemeenschap nooit vanzelfsprekend is. Er moet veel aandacht gaan naar het opbouwen van een relatie, waardoor er steun en vertrouwen ontstaat. Dit kan voornamelijk bereikt worden door bereidheid van de politie (in dit geval wijkagent) om tijd te investeren in continue en kwalitatieve hulp aan een gemeenschap. Het simpelweg implementeren van deze good practices zal waarschijnlijk niet zorgen tot een directe verbetering van de status quo. Daarvoor moet eerst veel tijd en energie in de gemeenschap worden gestoken, voornamelijk door pure aanwezigheid te waarborgen (Goldstein, 1987).

“Coffee with a cop”

Een concrete manier om de band tussen politie en burgers te versterken, is het organiseren van informele bijeenkomsten. Hierbij kunnen burgers kennis maken met de politie op een manier waarbij ze zich veilig voelen. Een voorbeeld daarvan zijn de ‘coffee with a cop’ acties in de Verenigde Staten, België en Nederland. Door op een informele manier ruimte te geven aan wijkbewoners, kunnen agenten en burgers elkaar laagdrempelig leren kennen (IOM, 2021). De

politie moet daarbij voornamelijk een luisterend oor bieden en de irritaties en actiepunten van burgers aanhoren (OSCE, 2008). Het belang van het organiseren van dit soort bijeenkomsten en/of vergaderingen, is nog groter in gemeenschappen waar veel minderheden aanwezig zijn die zich niet verbonden voelen met de rest van de gemeenschap. Een mogelijke manier om deze doelgroep te bereiken, is door na te denken over speciale campagnes waar minderheden zich tot aangetrokken voelen (IOM, 2021; OSCE, 2008).

Communicatie

Voor het slagen van een COP-strategie is het cruciaal dat de agent die zich bezighoudt met community policing duidelijk zichtbaar en bekend is binnen de gemeenschap. Daardoor kan de gemeenschap de agent leren kennen, en andersom. De (wijk)agent kan hierdoor leren begrijpen hoe de gemeenschap werkt. Doordat dit wederzijds begrip ontstaat, is de kans groter dat burgers zich melden bij de politie als er iets gebeurt (Dehbi, 2019). Daarbij is het gewenst als er binnen de relatie ruimte is voor tweezijdige communicatie; zowel met initiatief vanuit de politie als vanuit de burger. Communicatie is, in lijn van één van de pijlers van EUCPN, cruciaal voor het slagen van COP (Dehbi, 2019). Bij communiceren met burgers is het zaak dat de politie zich ervan bewust is dat er geen informatiekloof moet ontstaan, waarbij de politie vragen stelt aan de burger, maar niet andersom. Hoewel transparantie op zichzelf ook al kan leiden tot een groter vertrouwen van burgers in de politie, werkt communicatie pas écht als er sprake is van wederzijdse interactie: een gesprek (Nhan & Noakes, 2020). Daarbij is het ook van belang dat de interactie niet formeel is, maar juist informeel (A. Meijer & Thaens, 2013).

Ten slotte is de trend tegenwoordig dat steeds meer communicatie digitaal gaat. Daarom wordt er steeds meer gebruik gemaakt van social media bij contact met burgers. Later in het theoretisch kader wordt verder ingegaan op deze digitalisering.

Preventief optreden

Zoals eerder besproken gaat het bij community policing vooral om preventief optreden in plaats van repressief optreden. Repressief optreden komt vaak niet ten goede van de relatie met burgers, preventief optreden wel. Voor een preventieve houding is het van belang dat de politie een inhoudelijke focus heeft op problemen, niet op incidenten. In plaats van de focus op het oplossen of aanpakken van verschillende losse incidenten, moet nagedacht worden over het probleem wat mogelijk achter deze incidenten schuilt. Op die manier kunnen toekomstige incidenten worden voorkomen. Deze aanpak staat bekend als problem-oriented policing (Goldstein, 1987).

2.3. Social-mediagebruik

Binnen onze leefomgeving spelen social media een steeds grotere rol. In 2018 besteedde bijna de helft van alle Nederlanders meer dan een uur per dag op social media. Bijna de helft van alle jongeren tot 25 jaar besteedde zelfs meer dan drie uur per dag op social media (CBS, 2018). Social media zijn bij uitstek een manier om met elkaar in contact te komen. Centraal bij community policing staat interactie met burgers, waardoor social-mediaplatforms bij uitstek geschikt zijn voor het werk van een wijkagent: “doeltreffende, transparante en tijdige informatie-uitwisseling en communicatie zijn van vitaal belang voor een succesvolle COP-benadering. Van cruciaal belang is dat de communicatie in twee richtingen verloopt” (IOM, 2021, p. 21). In dit onderdeel van het theoretisch kader kijken we daarom naar wat er bekend is over social-mediagebruik door de politie.

Push-, pull- en netwerkstrategie

De politie kan op drie manieren omgaan met informatie bij het contact met burgers via (social) media: door te zenden (push), te ontvangen (pull) of door interactie (networking) (A. J. Meijer et al., 2013; A. Meijer & Thaens, 2013). Een voorbeeld van een push-strategie is bijvoorbeeld het publiceren van opsporingsverzoeken in kranten of posten van updates over een casus op social media. Voorbeelden van pull-strategieën zijn het onderhouden van telefoonnummers, zoals meld-misdaad-anoniem. Ten slotte is er de netwerk-strategie, waarbij in plaats van zenden of ontvangen juist de interactie centraal staat. Deze strategie past dan ook het beste bij community policing. De digitaal wijkagent zou daarom gebruik kunnen maken van een netwerkstrategie, en niet alleen van een push- of pullstrategie.

Bij een netwerkstrategie is één van de doelen het ‘humaniseren’ van de politie. Daarmee krijgt de politie een gezicht en kunnen er relaties worden opgebouwd tussen de politie en burgers. Daarvoor is het ook belangrijk dat de verantwoordelijkheid voor het onderhouden van social media wordt gelegd bij de persoon die het account beheert (A. Meijer & Thaens, 2013). Als we dit vertalen naar de digitaal wijkagent, zou een digitaal wijkagent in een optimale situatie met zijn/haar eigen gezicht online staan en contacten met burgers ‘in de wijk’ onderhouden. Binnen de context van de wijk waarin de wijkagent actief is, moet de agent zelf kunnen bepalen welke dingen worden ondernomen voor contact met burgers. Binnen dat kader kan de netwerkstrategie er daadwerkelijk voor zorgen dat er een betere relatie ontstaat tussen de politie en burgers. Meijer en Thaens (2013) schrijven hierover het volgende: “...*this can be realized by enabling authentic, individual external communication by police officers. This type*

of communication is expected to result in better police-citizen relations at the local level and strengthen community policing” (A. Meijer & Thaens, 2013, p 248).

Naast de netwerkstrategie, kan de politie ook gebruik maken van push- en pull strategieën. Voor bijvoorbeeld opsporing of het informeren van burgers zijn deze strategieën mogelijk relevant. We moeten echter wel opmerken dat deze strategieën voor de digitaal wijkagent minder relevant zijn, gezien het idee achter de digitaal wijkagent gebaseerd is op community policing – en dus wederzijdse interactie. Verder blijkt uit onderzoek dat communicatie via social media alleen de legitimiteit van de politie vergroot, als er niet alleen sprake is van een ‘broadcast’ (=push). Het is van belang dat daadwerkelijk interactie plaatsvindt (Nhan & Noakes, 2020). Concluderend is daarmee te zeggen dat goed nagedacht dient te worden over een concrete taakverdeling van social mediataken, waarbij de digitaal wijkagent zich voornamelijk bezig zou moeten houden met een netwerk-strategie.

2.4. Effectiviteit community policing

Er is veel onderzoek gedaan naar de effectiviteit van verschillende implementaties van community policing. Zoals eerder genoemd zijn er veel verschillende conclusies getrokken over de effectiviteit, mede doordat implementaties grote verschillen kennen. Het overzichtsartikel van MacDonald (2002) geeft weer welke specifieke vormen van community policing wel en niet werken. Uit meerdere onderzoeken blijkt dat het ‘simpelweg’ over straat patrouilleren een lage effectiviteit heeft voor het verminderen van criminaliteit. Ook projecten waarbij burgers zelf betrokken werden bij de politie door middel van een buurtwacht, bleken weinig effectief. Het investeren van veel tijd in persoonlijk contact met burgers door middel van aanbellen bij huizen in wijken, blijkt echter wél zeer effectief (MacDonald, 2002).

Het achterliggende idee van community policing is om niet alleen repressief, maar vooral preventief te acteren. Binnen community policing, is daarom het eerder besproken problem-oriented policing (POP) één van de belangrijkste elementen. In plaats van te focussen op incidenten die voortkomen uit een structureel probleem, wordt er gefocust op de aanpak van het structurele probleem. Ook de effectiviteit van POP is onderzocht. Uit dit onderzoek blijkt dat POP alleen werkt, als het goed wordt geïmplementeerd en vooral ook wordt ondersteund door de agenten die het moeten uitvoeren. Een gedeeltelijke implementatie lijkt dan ook niet te werken (MacDonald, 2002).

2.5. Gelegenheidstheorie

Zoals beschreven in het bovenstaande stuk, is het centraal staan en aanwezig zijn in de samenleving één van de kernpunten van community policing. Het idee is dat zichtbaarheid en nabijheid zorgt voor een afname van criminaliteit. Dit idee wordt bevestigd door de gelegenheidstheorie van Felson en Cohen (1979). In deze theorie is het uitgangspunt dat er drie factoren zijn die bijdragen aan crimineel gedrag: een gemotiveerde dader, goed doelwit en afwezigheid van degelijke controle (Cohen & Felson, 1979). Kortom; als er geen controle op gedrag is, waardoor een gelegenheid ontstaat, heeft dat een positieve invloed op de hoeveelheid criminaliteit. De wijkagent speelt in zekere zin in op de gelegenheidstheorie. Zo is hij aanwezig in de wijk, waardoor de gelegenheid afneemt. Daarnaast zoekt hij specifiek naar mogelijke (toekomstige) criminelen: mensen met de motivatie om in de toekomst een dader te worden. Juist bij deze mogelijk toekomstige daders gaat de wijkagent extra vaak langs, om zo de gelegenheid voor deze mensen minder groot te maken. Ten slotte geeft de wijkagent ook voorlichting aan wijkbewoners. Hierdoor is het aannemelijk dat ook het aantal goede doelwitten in de wijk afneemt.

2.6. Meldingsbereidheid

Een feit is dat de politie onmogelijk overal tegelijk kan zijn. Daarom is een hoge meldingsbereidheid van burgers cruciaal voor het goed kunnen uitvoeren van alle politietaken; niet alleen fysiek, maar ook online. Het is voor digitaal wijkagenten dan ook zinvol om rekening te houden met factoren die bijdragen aan een hogere meldingsbereidheid bij hun online aanwezigheid. Als mensen beter geïnformeerd zijn en meer vertrouwen hebben in de politie, blijkt de samenwerkingsbereidheid en meldingsbereidheid namelijk hoger (IOM, 2021; Schreurs, 2020). Daarnaast zijn voornamelijk ook psychologische factoren van invloed op de meldingsbereidheid van burgers. Daarbij is sprake van drie niveaus: individueel, sociaal en institutioneel. Deze psychologische factoren worden samengevat in de Community Engagement Theory (CET) van Paton (Schreurs, 2020).

Community Engagement Theory

Er bestaan drie individuele drijfveren die invloed hebben op meldingsbereidheid volgens de Community Engagement Theory (CET): self-efficacy, response-efficacy en risicoperceptie. Self-efficacy gaat over de mate waarin burgers zichzelf capabel genoeg achten om zelf gedrag uit te voeren (Paton, 2013). In het geval van melden bij de politie zou dat bijvoorbeeld kunnen zijn in hoeverre burgers zelf de politie weten te bereiken en weten wanneer ze een melding moeten doen. Voorlichting vanuit de politie over criminaliteit en wanneer een burger wel/niet

moet melden, is belangrijk voor het vergroten van de self-efficacy. Response-efficacy gaat daarentegen juist over de mate waarin burgers verwachten dat hun gedrag het effect heeft wat ze beoogd hadden. Bij de meldingsbereidheid gaat dat daarom voornamelijk over in hoeverre burgers denken dat het maken van een melding ‘zin’ heeft (Schreurs, 2020). Risicoperceptie gaat ten slotte over de inschatting van het risico door burgers. Als de risicoperceptie hoog is, is de kans groter dat men een melding maakt. Het blijkt dat men een relatief lage risicoperceptie heeft van online criminaliteit, ten opzichte van fysieke criminaliteit, waardoor de meldingsbereidheid van cybercrime soms lager is (Graham et al., 2019).

In de CET zijn ook drie sociale factoren te onderscheiden die mogelijk invloed hebben op de meldingsbereidheid: buurtgevoel, collective-efficacy en historie. Kort samengevat: de burgerparticipatie is groter als er een sterk buurtgevoel heerst en als de buurt het idee heeft dat het samen problemen kan oplossen. Daarnaast lijkt het ook van invloed te zijn of burgers eerder al geparticipeerd hebben. Als dat zo is, is de kans dat een burger nogmaals zal participeren groot. Deze factoren zijn echter nog niet getoetst voor meldingsbereidheid (Schreurs, 2020).

Ten slotte worden er in de CET ook twee institutionele factoren genoemd die mogelijk invloed hebben op de meldingsbereidheid: vertrouwen en legitimiteit. Als het vertrouwen in de politie hoger is, zou de meldingsbereidheid hoger zijn. Hetzelfde geldt voor een hoge legitimiteit van de politie.

2.7. Samenvatting

In onderstaande tabel 1 wordt hoofdstuk 2 samengevat.

Kernelementen community policing

Een vergrootte zichtbaarheid van de politie

De politie is voor de burger heel benaderbaar: “treat well, get treated well”

De politie investeert in het opbouwen van een vertrouwensband met de burger

De politie is proactief richting de burger en neemt het initiatief bij preventief contact

De politie bouwt en onderhoudt een lokaal netwerk

De politie is zo veel mogelijk preventief aanwezig in een gemeenschap

De politie investeert in het vergrootten van de meldingsbereidheid van burgers d.m.v. verhogen risicoperceptie & self-efficacy en response-efficacy.

Tabel 1: kernelementen van community policing.

3. Methoden

In dit onderzoek is gekozen om te focussen op de digitaal wijkagent als zijnde een *wijkagent*. In de theorie is daarom uitgebreid ingegaan op de kerneigenschappen van community policing. Vandaar dat is gekozen voor een hoofdvraag met een toetsend karakter. Omdat we niet alleen willen kijken in hoeverre de digitaal wijkagent op dit moment voldoet aan de verwachtingen – maar ook potentiële mogelijkheden voor verbetering willen bekijken – is een oriënterend onderdeel aan de hoofdvraag toegevoegd.

3.1. Dataverzamelingmethoden

Om te beginnen is in het voorgaande hoofdstuk uitgebreid stilgestaan bij de bekende theorie en onderzoeken over (virtual) community policing. In het theoretisch kader (hoofdstuk 2) is daardoor helder weergegeven wat de kernelementen van community policing zijn. Op basis van deze kernelementen, wordt in hoofdstuk 4 de omslag gemaakt naar de digitale wereld: van wijk naar web. Door deze omslag kan er een toetsingskader worden gemaakt voor virtual community policing, op basis van literatuur over community policing. De reden voor deze vertaalslag is het gebrek aan literatuur over virtual community policing. Bij het opstellen van het observatieschema is niet alleen rekening gehouden met de theoretische taken en praktische taken vanuit de politie, maar ook met voor de hand liggende andere werkzaamheden (briefings, fysieke surveillance, administratieve werkzaamheden en informele gesprekken).

Om het toetsingskader in de praktijk te toetsen, zijn in dit onderzoek meerdere methoden van dataverzameling overwogen. Om te beginnen is het uitvoeren van interviews met digitaal wijkagenten onderzocht. Het bleek dat er al meerdere onderzoeken naar digitaal wijkagenten zijn uitgevoerd die volledig zijn gebaseerd op interviews. De conclusies uit deze onderzoeken leken in sommige gevallen gestuurd door de resultaten van deze interviews. Voor dit onderzoek is het gebruik van interviews derhalve niet toereikend. Immers zou het daarmee mogelijk worden dat de onderzoeksobjecten zelf de conclusie van het onderzoek formuleren. Daarnaast is er uit eerder onderzoek bekend dat respondenten van interviews de situatie rooskleuriger beschrijven dan dat deze werkelijk is (Helsloot et al., 2012).

Het uitvoeren van participerende observaties heeft daarentegen juist voordelen op dit vlak. Bij participerende observaties draait de onderzoeker een tijd mee in een organisatie, in dit geval de Politie. Tijdens de observaties is het mogelijk vragen over bepaalde waarnemingen te stellen aan medewerkers die daadwerkelijk beleid moeten uitvoeren. Dit maakt dat de onderzoeker zeer valide informatie krijgt over de processen en het gedrag van medewerkers

binnen een organisatie. Bij interviews zou dit, zoals gezegd, niet mogelijk zijn, doordat respondenten antwoorden geven van de situatie zoals zij die in hun hoofd hebben. Deze is vaak anders dan de feitelijke situatie (Bleijenberg, 2016).

Vanwege bovenstaande overwegingen is uiteindelijk gekozen voor participatieve observaties als onderzoeksmethode. Door middel van observaties kan een (bijna) onvertekend beeld worden geschetst van situaties. Participatieve observaties geven de mogelijkheid om waar te nemen wat professionals in hun werkomgeving doen en hoe ze denken (Helsloot et al., 2012). In tegenstelling tot het doen van interviews, geeft dit de onderzoeker dus de mogelijkheid om tot een objectiever beeld te komen van de werkzaamheden van de digitaal wijkagent. Door middel van observaties wordt het toetsingskader, dat op basis van literatuuronderzoek is opgesteld, getoetst aan de werkelijkheid. Aan de hand daarvan kan de hoofdvraag van dit onderzoek worden beantwoord.

3.1.1. Caseselectie en praktische uitvoering

Bij de selectie van de te observeren digitaal wijkagenten is rekening gehouden met de opdrachtgever van dit onderzoek: politiedistrict Gelderland-Zuid. Vandaar dat is gekozen om alleen digitaal wijkagenten uit district Gelderland-Zuid te observeren, om zo tot een relevante conclusie voor het politiedistrict te kunnen komen. In district Gelderland-Zuid zijn op dit moment twee digitaal wijkagenten actief; in Nijmegen-Zuid en Nijmegen-Noord. Beiden werkten graag mee aan dit onderzoek. In totaal zijn er voor dit onderzoek negen observaties uitgevoerd: vier volledige diensten met digitaal wijkagent 1 en drie volledige + twee halve diensten met digitaal wijkagent 2. In elk geval gaat het om dagdiensten (van 7:00/8:00 uur t/m ongeveer 15:00 uur).

Vanwege de deductieve aard van dit onderzoek is gekozen voor semigestructureerde observaties. Hiervoor is gekozen omdat er voorafgaand aan het observeren al een duidelijk idee was wat de onderzoekers wilde meten. Tijdens de observaties wordt immers de praktijk getoetst aan de theorie over community policing. Vandaar dat er is gewerkt met een vooraf opgesteld observatieschema.

Tijdens de observaties is alles gedurende de hele dienst per minuut opgeschreven. Tijdens gesprekken met collega's is door de onderzoeker naderhand zo veel mogelijk gevraagd waar het gesprek over ging en wie de betreffende collega was. Gezien de – soms heimelijke – aard van het politiewerk, is dit echter niet altijd mogelijk geweest. Daarnaast is tijdens het uitvoeren van de observaties al zo veel mogelijk rekening gehouden met het observatieschema. Daardoor zijn relevante werkzaamheden uitgebreider uitgewerkt in het observatieverslag ten

opzichte van minder relevante werkzaamheden. Deze zijn uiteraard niet weggelaten, maar soms minder uitgebreid toegelicht. Alle observatieverslagen zijn in het kader van herhaalbaarheid te vinden in Bijlage 2.

3.1.2. Analyse

Na iedere observatie is meteen de analyse uitgevoerd aan de hand van het vooraf opgestelde observatieschema. Daarvoor is bij iedere observatie gekeken hoeveel tijd de digitaal wijkagenten per dagdienst besteedden aan de in het observatieschema gedefinieerde taken. Hierdoor wordt het mogelijk om uiteindelijk een duidelijk beeld te krijgen over de percentages die iedere digitaal wijkagent besteedt aan de relevante taken voor community policing. Ook ontstaat een beeld over de tijd die de agenten besteden aan taken die weliswaar erg relevant kunnen zijn, maar niet voor het werk van een digitaal *wijkagent*.

Naast de categorisatie van de observaties, is er in het belang van mogelijke aanbevelingen ook met een open blik naar de observatieverslagen gekeken. In het resultatenhoofdstuk worden daarom ook een aantal voorbeelden naar voren gehaald die aan bod kwamen tijdens de observaties. Deze kunnen gezien worden als aanvullende ‘good-practices’ van virtual community policing – op basis van de vooraf beschreven theorieën over community policing. Ook wordt er naar aanleiding van de observaties gereflecteerd op het totale pakket van werkzaamheden wat digitaal wijkagenten op dit moment uitvoeren. Daarmee kan worden gekeken in hoeverre een digitaal wijkagent op dit moment relevante taken uitvoert binnen zijn functie of voor de politie in het algemeen.

3.2. Kwaliteit

3.2.1. Validiteit

Er wordt onderscheid gemaakt tussen de interne en de externe validiteit. De interne validiteit heeft betrekking op in hoeverre dit onderzoek meet wat het tracht te meten. De externe validiteit zegt iets over de generaliseerbaarheid van dit onderzoek (Bleijenberg, 2016).

Om te beginnen reflecteren we op de interne validiteit van dit onderzoek. Zoals eerder in het dit hoofdstuk besproken, is er gebruik gemaakt van observaties als methode van dataverzameling. Het grote voordeel van deze participerende observaties is dat de onderzoeker in de gelegenheid wordt gebracht om met eigen ogen te zien wat er feitelijk gebeurt op de werkvloer. In tegenstelling tot interviews, is de onderzoeker dus niet afhankelijk van de

interpretatie van de onderzoeksobjecten. Het is echter wel zo, dat er sprake zou kunnen zijn van een bias van de onderzoeker. Om dat zo veel mogelijk tegen te gaan, is voorafgaand aan de observaties een concreet observatieschema gemaakt. Daarnaast heeft de onderzoeker zo objectief als mogelijk de observaties in de observatieverslagen genoteerd. Daarbij is voor zover mogelijk geen sprake geweest van interpretatie en alleen een weergave gedaan van de feitelijke waarnemingen en gehouden gesprekken tijdens de observaties.

De externe validiteit heeft, zoals gezegd, betrekking op de generaliseerbaarheid. Dit onderzoek is uitgevoerd in politiedistrict Gelderland-Zuid. Aangezien alleen digitaal wijkagenten werkzaam zijn in Nijmegen (Noord en Zuid), zijn alleen observaties in Nijmegen gedaan. Daarmee is de generaliseerbaarheid van dit onderzoek naar landelijk niveau erg laag. Zoals eerder benoemd in dit onderzoek, is op basis van eerdere onderzoeken naar digitaal wijkagenten te zeggen dat iedere functionaris zijn functie anders invult. Hiervan uitgaande, zou dat betekenen dat de functie digitaal wijkagent er in Nijmegen anders uit ziet dan elders in Nederland. Wél is het stuk over community policing in de theorie erg relevant op landelijk niveau, gezien hierbij wordt geprobeerd om een theoretische invulling te geven aan het de functie digitaal wijkagent.

3.2.2. Betrouwbaarheid

Naast de validiteit, is het ook van belang om te reflecteren op de betrouwbaarheid van dit onderzoek. De betrouwbaarheid heeft betrekking op de mate van repliceerbaarheid. Dat komt in feite neer op in hoeverre dezelfde resultaten behaald zouden worden als nogmaals hetzelfde onderzoek uitgevoerd zou worden (Bleijenberg, 2016). Voorafgaand aan de observaties is zoals benoemd een concreet observatieschema geformuleerd. Dit geeft onderzoekers de gelegenheid om op dezelfde manier als in dit onderzoek observaties te analyseren. Daarnaast berusten de resultaten op een degelijk aantal observaties (negen). De percentages van dagelijkse bezigheden van de digitaal wijkagenten in Gelderland-Zuid kunnen daarmee in mindere mate als ‘toeval’ worden bestempeld.

3.2.3. Bruikbaarheid

Ten slotte wordt de praktische bruikbaarheid van dit onderzoek besproken. Dit onderzoek is uitgevoerd in opdracht van politiedistrict Gelderland-Zuid. Het verzoek was om een onderzoek op te zetten waarbij de digitaal wijkagent mogelijk meer duiding kan krijgen van zijn rol in de basisteams. Er is daarbij gekozen om te focussen op de digitaal wijkagent als onderdeel van de GGP-portefeuille van de politie. Daarmee kwam de focus te liggen op de rol van de digitaal wijkagent met betrekking tot de doelen van community policing. Met behulp van beschikbare

theorie is er een analysekader gemaakt voor taken die een digitaal wijkagent kan uitvoeren om deze doelen m.b.t. community policing te volbrengen. In de observaties is gekeken in hoeverre de digitaal wijkagent daaraan voldoet. Hierdoor levert dit onderzoek een overkoepelend en duidelijk beeld van de daadwerkelijke bezigheden van digitaal wijkagenten. Daarnaast levert het een visie op betreffende de mogelijke taken die digitaal wijkagenten kunnen ondernemen als ze inderdaad willen bijdragen aan community policing. In feite is dit onderzoek daarmee zowel toetsend als exploratief. Aan de hand van de conclusie en de aanbevelingen van dit onderzoek, zal het voor de politie mogelijk zijn om een beter beeld te creëren van de digitaal wijkagenten in Nijmegen. Met deze informatie kan de organisatie betere beleidskeuzes maken.

4. Naar een toetsingskader voor virtual community policing

Steeds meer van ons leven speelt zich online af. Communicatie verloopt grotendeels online en de informatievoorziening voor nagenoeg alles hangt vast aan het internet (Terpstra et al., 2021). Ook de politie is de afgelopen jaren steeds meer meegegaan in deze trend. Lopen door een fysieke wijk en het aanspreken van wijkbewoners kost veel tijd. Daarnaast vindt er door deze grote online leefwereld, steeds meer criminaliteit online plaats. In 2017 is vanuit dat idee de ‘digitaal wijkagent’ ontstaan; een medewerker gebiedsgebonden politie (GGP) die het digitale landschap als wijk heeft (Boelens & Landman, 2021). Met de digitaal wijkagent probeert de politie er niet alleen in de fysieke wereld, maar ook in de online wereld voor de burger te zijn. Door gebruik van social media als wijk kan een digitaal wijkagent in kortere tijd potentieel meer informatie vergaren (Hofmann & Feltes, 2020). Net als een wijkagent, heeft de digitaal wijkagent een vaste plaats in het basisteam van een regio. In plaats van zich bezig te houden met een bepaalde fysieke wijk, focust hij zich op het werkgebied van het gehele basisteam in de onlinewereld. Daarbij heeft de digitaal wijkagent een aantal basistaken, vergelijkbaar met de hoofdtaken van wijkagenten: online surveilleren en monitoren van open bronnen, aanpak van digitale criminaliteit, online interactie met burgers, helpen van collega’s met online werken en incidentenafhandeling. Als we naar bovenstaande taken kijken, valt op dat ze in formulering identiek lijken te zijn aan taken van de ‘normale’ wijkagent en aan de kerneigenschappen van community policing zoals eerder beschreven. Er is daarmee een duidelijke overeenkomst tussen het werk van digitaal wijkagenten en ‘analoog’ wijkagenten wat betreft hun takenpakket.

Toch bestaan er niet alleen overeenkomsten tussen de wijkagent en digitaal wijkagent. Eén van de grootste verschillen is de begrenzing van het gebied waarin de (digitaal) wijkagent actief is. Een wijk is een duidelijk geografisch afgebakend gebied; het internet niet. Daarnaast heeft de digitaal wijkagent niet alleen taken die voortvloeien uit community policing. Zoals besproken, zijn ook de digitalisering van basisteams en online heimelijke surveillance thema’s waarmee de digitaal wijkagent zich bezighoudt. Een direct opkomende vraag is daarom of de terminologie ‘digitaal wijkagent’ wel correct is. Hier zal dan ook in de resultaten en conclusie – als meer bekend is over de tijdverdeling van de daadwerkelijke werkzaamheden – op worden gereflecteerd.

4.1. Van wijk naar web: virtual community policing

Zoals besproken in de vorige paragraaf is de digitaal wijkagent vanuit de politie bedoeld als de wijkagent op het web. Niet alleen duidt de benaming ‘digitaal wijkagent’ hier op, maar ook valt de digitaal wijkagent binnen de GGP-portefeuille van de politie. Gezien de eerdere

gelijkstelling van de gebiedsgebonden politie (de wijkagent) aan een COP-strategie, is nu te stellen dat de wijkagent de facto een *digital community police-officer* is. Er is daarom een vertaalslag te maken van de wijk naar het web. Hiervoor wordt literatuur gebruikt over community policing die in voorgaande paragrafen besproken is. Daarnaast worden internationale voorbeelden van virtual community policing aangehaald.

Ook bij *virtual community policing* staat contact met burgers en het opbouwen van (digitale) aanwezigheid centraal. Daarnaast surveilleert een digitaal wijkagent online in open bronnen, in plaats van in de fysieke straat. Digitaal wijkagenten houden – net als wijkagenten in de fysieke wereld – bekenden in de gaten, en kunnen acteren op moment dat er iets lijkt te gebeuren (Boelens & Landman, 2021). Gezien de grote mate van anonimiteit die mensen online kunnen genieten, kan er een groot verschil ontstaan tussen wat ze in de fysieke wereld en in de online wereld ‘durven’ te zeggen (Terpstra et al., 2021). Het kan dus zijn dat er in de wijk niets aan de hand lijkt te zijn, maar dat er op het web een heel ander sentiment heerst. Dit was bijvoorbeeld te zien ten tijde van het begin van de migratiecrisis in 2017. Destijds werd zowel de wijkagent als digitale wijkagent gevraagd om het sentiment in de wijk te monitoren. De wijkagent concludeerde dat er niet zo veel aan de hand was. De digitaal wijkagent trok echter een totaal andere conclusie; het sentiment was op het web heel anders dan in de wijk. Het bleek dat mensen zich online makkelijker uitlaten over irritaties dan op straat.

Eerder is de gelegenheidstheorie besproken als mogelijke verklaring voor crimineel gedrag. Mogelijk kan deze theorie verklaren waarom de online criminaliteit toeneemt ten opzichte van ‘fysieke’ criminaliteit. Online is er namelijk een stuk minder sprake van capabel toezicht op overtredingen; één van de belangrijkste oorzaken van criminaliteit volgens de gelegenheidstheorie (Cohen & Felson, 1979). De digitaal wijkagent kan daar mogelijk – net als de wijkagent in de fysieke wereld – een oplossing voor bieden. Door veel online aanwezig en zichtbaar te zijn, is er meer toezicht op de onlinewereld. Daarnaast kan de digitaal wijkagent ook online potentiële daders in de gaten houden door het regelmatig controleren van hun online bezigheden. Ten slotte kan de digitaal wijkagent zich ook richten op het geven van voorlichting van online criminaliteit, waardoor goede doelen voor criminelen afnemen.

Centraal bij community policing, staat het – op informele wijze – opbouwen van een vertrouwensband met burgers. (Wijk)agenten doen dit door middel van interactie met wijkbewoners. Hiervan zijn in het voorgaande hoofdstuk meerdere voorbeelden benoemd. Als we de vertaalslag maken naar de digitale wereld, zijn dezelfde voorbeelden aan te halen. Nhan en Noakes (2020) zeggen hierover dat deze informele interactie ook via social media nodig is.

Daarbij is het van belang dat er sprake is van *informele* interactie, géén formele interactie. Formele interactie kan potentieel zelfs de afstand vergroten (Nhan & Noakes, 2020).

In tegenstelling tot het eerder besproken *community policing*, is er over virtual community policing zeer weinig bekend in (inter)nationale literatuur. Zoekslagen leveren dan ook weinig resultaat op. Vandaar dat hier is gekozen voor een aanvullende benadering: het voeren van semigestructureerde gesprekken met agenten uit het veld. Uit deze gesprekken bleek dat social media een centrale rol speelt bij de werkzaamheden van digitaal wijkagenten. Social media kan daarmee in feite gezien worden als de wijk van de digitaal wijkagent. Door middel van online surveillance ‘loopt’ hij door de wijk, door het posten ‘praat’ hij met de ‘wijkbewoners’ en door het reageren op vragen is hij benaderbaar voor de burger. Vanwege deze centrale rol van social media, is in de volgende paragraaf gekozen voor een theoretische benadering van social-mediagebruik door de politie.

4.2. Verwevenheid tussen fysieke en digitale wereld

Het gebruik van social media door de politie in de dagelijkse praktijk kan zoals besproken meerdere vormen hebben. Social media kan echter ook voor andere doeleinden worden gebruikt. Gezien het feit dat een groot deel van ons leven zich online afspeelt, kan het ook relevant zijn om bij (grote) evenementen en incidenten social media te bekijken. Op die manier kan het online sentiment worden gemeten, en kan een vertaalslag worden gemaakt van de fysieke naar de digitale wereld. Dit kan volgens het overzichtsartikel van Nhan & Noakes (2020) bijvoorbeeld helpen bij het verspreiden van misinformatie en proactief acteren op bepaalde maatschappelijke onrust (Nhan & Noakes, 2020).

Verder is het relevant om te kijken of het gebruik van social media door de politie invloed heeft op de (online) legitimiteit van de politie. Immers, als een digitaal wijkagent kiest voor social media als centraal platform, is het belangrijk dat de agent hier ook als legitiem wordt gezien door burgers. De legitimiteit van de politie op social media blijkt deels afhankelijk van de fysieke ervaringen die burgers hebben met de politie (Ralph, 2021). Als deze ervaringen negatief zijn, zal ook de legitimiteit op social media niet hoog zijn. Voor een effectieve en legitieme inzet van de digitaal wijkagent op social media, is het dus van belang dat de ervaringen die burgers hebben met ‘fysieke’ agenten positief zijn. Het fysieke en digitale werk van de politie raakt hierdoor met elkaar verweven.

Andersom werkt deze wisselwerking ook. Social media geeft (digitaal wijk)agenten een platform om zich van hun menselijke kant te laten zien. Het is mogelijk om gedachten van bepaalde incidenten uit te wisselen, en daar eventueel over in gesprek te gaan met burgers. Als

wordt geïnvesteerd in het ‘vermenselijken’ van interacties op social media, komt dit ten goede van de vertrouwensband die ontstaat tussen de politie en burgers. Dit is ook goed voor de legitimiteit van de politie (Nhan & Noakes, 2020). Kortom; een positieve omgang tussen politie en burgers in zowel de fysieke wereld als digitale wereld, vullen elkaar aan.

4.3. Virtual community policing in Finland

In de zoektocht naar internationale literatuur over virtual community policing, kwam naar voren dat in Finland al langere tijd een soort digitale wijkagent bestaat (Calcara et al., 2015). Er is daarom contact gezocht met één van deze agenten via het social mediakanaal Instagram. Vervolgens is er een semigestructureerd gesprek gevoerd, waarin zijn taken en bevoegdheden duidelijk werden. De resultaten van dit gesprek worden hieronder kort uitgezet.

De Finse internetpolitie (Nettipoliisi) is ontstaan vanuit het idee dat bij veel misdaden veel bewijs online gevonden kan worden. Op dit moment focust de Nettipoliisi echter op preventie. De Nettipoliisi fungeert als het eerste contact tussen de burger en politie. Dit moet via internet gedaan worden, want voor de jeugd is het een enorme drempel om de politie te bellen, geeft de Finse agent aan. Hij gebruikt daartoe voornamelijk TikTok, waar hij veel volgers heeft. In iedere video legt hij een wet of misdaad uit, en vertelt hij wat de gevolgen zijn als je betrap wordt. Dat doet hij omdat jongeren zich vaak niet bewust zijn van de mogelijke gevolgen.

De Nettipoliisi bestaat op dit moment uit ongeveer 10-20 actieve agenten. De agent geeft aan dat het onmogelijk is om geografisch gebonden te acteren, gezien het niet mogelijk is om te controleren waar je volgers vandaan komen. De agent: “het is grappig dat de politie denkt dat je op internet een fysiek gebied kan controleren voor activiteiten van de politie”. De Nettipoliisi houdt zich niet bezig met heimelijk zoeken op social media. De agent vertelt daarnaast dat oudere agenten zijn werk zien als een grap en niet snappen waarom hij niet ‘gewoon’ meer op straat werkt.

Naast TikTok heeft iedere online agent een eigen Instagram account, met profielfoto en eigen naam. Dit werkt volgens de agent beter om benaderbaar en aanwezig online te zijn. Ook gebruiken ze in Helsinki Snapchat, waar ze wél één account hebben met het hele bureau. Op Snapchat vraagt de politie bijvoorbeeld of jongeren iemand hebben gezien, waarna ze bewijs ontvangen van jongeren via Snapchat. Het opbouwen van deze relatie heeft veel tijd gekost. Het motto is daarbij altijd geweest: “treat people well, get treated well”; laten zien dat je politie bent, maar ook een mens.

De agent geeft verder aan dat er veel samenwerking bestaat tussen de politie op straat en de online politie. Tijdens de wekelijkse vergadering worden allerlei zaken besproken, en vult de agent eventueel aan met wat hij op social media gezien heeft over bestaande cases.

Door zijn aanwezigheid online, taggen mensen hem bij online posts van dingen die niet helemaal oké zijn. Als hij vaak getagd wordt, bekijkt hij de post. Ongeveer 10-40 keer per maand verzendt hij een bericht via social media naar jongeren, om hen te waarschuwen voor hun (online) gedrag. Hij verwijst hen dan door naar zijn TikTok filmpjes, waar hij de mogelijke gevolgen uitlegt.

4.3.1. Vooruitkijkend: Finse Nettipoliisi = digitaal wijkagent?

Op basis van het semi-gestructureerde gesprek dat is gevoerd met deze Finse agent, kan worden gekeken in hoeverre de Finse Nettipoliisi handelt binnen het analysekader voor community policing. Dit analysekader is te vinden in het hiernavolgende hoofdstuk. Te stellen is dat de Finse agent in grote mate voldoet aan het analysekader. Alle tijd die deze Finse agent besteedt achter de computer, zit – op basis van wat de Finse agent vertelt – aan social media. Daarnaast wordt tijd geïnvesteerd aan het via de digitale omgeving in contact komen met burgers. Er wordt niet / nauwelijks tijd besteed aan digitale opsporing – dat doen andere afdelingen van de Finse politie. Een belangrijke kanttekening bij deze conclusie, is dat het *alleen* gebaseerd is op één gesprek. Het zou dus kunnen, dat de werkelijkheid anders is dan in dit gesprek is verteld. Meer onderzoek is nodig om vast te stellen in hoeverre de Finse politie daadwerkelijk in zulke grote mate voldoet aan virtual community policing.

4.4. Analyse kader

In dit hoofdstuk wordt een definitieve vertaalslag gemaakt van community policing naar virtual community policing, op basis van zowel de literatuur als de in hoofdstuk 4 beschreven omslag.

Om van community policing te kunnen spreken, moet van een aantal factoren gesproken kunnen worden. Centraal staat allereerst dat geprobeerd moet worden een relatie met burgers op te bouwen. Daarbij moet worden benadrukt dat de focus bij community policing behoort te liggen bij preventief – in plaats van repressief – optreden. In het theoretisch kader zijn meerdere (digitale) middelen besproken om deze band op te bouwen. Een belangrijke tool voor digitaal wijkagenten zou daarbij social media moeten zijn. Dit is dé manier om via de digitale weg in contact te komen met burgers. Zoals besproken, zijn er drie mogelijke strategieën die de digitaal wijkagent daarbij kan kiezen. Gezien de aard van community policing, zou een keuze voor de ‘netwerk’- strategie het beste passen. In het kader van het opbouwen van een band met de burger, is het alléén zenden of ontvangen van informatie via social media minder effectief. Bij deze netwerkstrategie staat persoonlijk contact met burgers via social media centraal.

Net als de wijkagent doet in de fysieke wijk, surveilleert de digitale wijkagent in de online wijk. Ook dit kan voornamelijk via social media worden gedaan. Daarbij is het volgens de literatuur van belang dat dit niet alleen heimelijk gebeurt, maar dat de wijkagent zich juist ook zichtbaar maakt. Volgens de gelegenheidstheorie zorgt dat er namelijk voor dat criminelen minder gelegenheid krijgen voor het vertonen van crimineel gedrag. Indien er alleen heimelijk wordt gesurveilleerd, zullen criminelen zich minder bewust zijn van de aanwezigheid van de politie. Hoewel ook dit belangrijk kan zijn voor politiewerk, valt het niet onder community policing. Uiteindelijk zijn de centrale doelen van community policing immers het benaderbaar en zichtbaar zijn van de politie voor burgers, om zo een vertrouwensband op te bouwen. Dat lukt niet als de wijkagent heimelijk opereert. Om een vergelijking te maken met de fysieke wereld; het zou niet goed zijn voor de vertrouwensband met de wijkagent, als burgers zouden weten dat hij/zij hen continu bespiedt.

In onderstaande twee schema's wordt allereerst het theoretische deel van het toetsingskader geformuleerd (tabel 5) en worden vervolgens in een schema (tabel 6) de overige taken verduidelijkt. Vervolgens wordt op basis van deze twee tabellen het toetsingskader weergegeven. In het toetsingskader is ook rekening gehouden met overige invullingen van tijd, zoals in het methodehoofdstuk besproken.

Theoretische benadering virtual community policing

Zichtbare online surveillance (op sociale media)

Interactie met burgers via social media (d.m.v. push-,pull-, of netwerkstrategie)

Online benaderbaarheid als digitaal wijkagent: “treat well, get treated well”

Zichtbaarheid als digitaal wijkagent

Aanpak digitale criminaliteit

Voorlichting digitale criminaliteit (vergroten risicoperceptie, self/response-efficacy voor meldingsbereidheid)

Tabel 5: operationalisatie virtual community policing

Praktische benadering werkzaamheden digitaal wijkagent

Digitalisering basisteam

Onderzoek digitale criminaliteit

Trainingen

Verdere ontwikkeling functie digitaal wijkagent

Aanpak digitale criminaliteit

Overige – niet voor dit onderzoek relevante – werkzaamheden

Tabel 6: praktische benadering werk digitaal wijkagent.

Dimensie	Indicator	Virtual COP ja/nee
Online surveillance	1: Online surveilleren in open bronnen	Ja
	2: Online rechercherend en heimelijk onderzoek naar personen	Nee
Digitalisering basisteam	3: Digitale ondersteuning van collega's	Nee
	4: Algemene digitalisering basisteam	Nee
Social-mediagebruik	5: Netwerken op social media	Ja
	6: Pull-strategie op social media (webcare)	Ja
	7: Push-strategie op social media	Ja
	8: Overige werkzaamheden op social media	Nee
Online zichtbaarheid	9: Online aanwezigheid en zichtbaarheid als digitaal wijkagent	Ja
Gedigitaliseerde criminaliteit	10: Aanpak digitale criminaliteit	Ja
	11: Voorlichting burgers over digitale criminaliteit	Ja
Trainingen	12: Trainingen met betrekking tot digitaal wijkagentschap	Nee
	13: Algemene trainingen	Nee
Ontwikkeling functie	14: Verdere ontwikkeling van de functie digitaal wijkagent	Nee
Overig	15: Briefings	Nee
	16: Fysieke surveillance	Nee
	17: Administratieve werkzaamheden losstaand van digitaal wijkagentschap	Nee
	18: Informele gesprekken, vervoer tussen locaties, lunch en koffiepauzes	Nee

Tabel 7: observatieschema.

5. Resultaten

In dit hoofdstuk zullen de resultaten van de uitgevoerde observaties worden besproken. Dit wordt aan de hand van twee invalshoeken gedaan. Allereerst worden tabellen gepresenteerd met daarin een kwantitatieve weergave van de resultaten. In deze tabellen is te zien hoeveel tijd de geobserveerde digitaal wijkagenten hebben besteed aan verschillende taken uit het observatieschema. Hiermee kan dus in feite worden geconcludeerd hoeveel tijd de digitaal wijkagenten besteden aan taken met betrekking tot community policing.

In onderstaande tabellen wordt allereerst weergegeven hoeveel tijd de geobserveerde digitaal wijkagenten hebben besteed aan de verschillende indicatoren, zoals gespecificeerd in het observatieschema. Per indicator wordt dit in tabel 8 weergegeven. Vervolgens wordt in tabel 9 het aantal minuten dat de digitaal wijkagenten besteedden aan taken met betrekking tot community policing.

Resultaten observaties digitaal wijkagenten

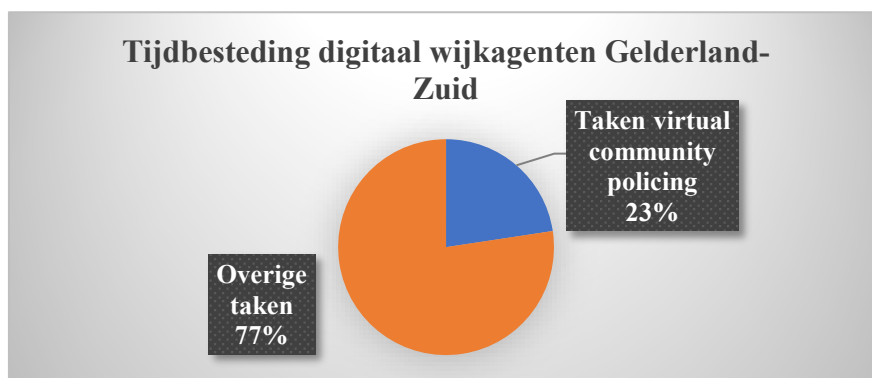
<i>Indicator</i>	Obs. 1	Obs. 2	Totaal
<i>1: online surveillance</i>	138 (7,8%)	238 (11,9%)	376 (9,5%)
<i>2: online recherche</i>	54 (3,0%)	257 (12,9%)	311 (8,2%)
<i>3: digitale ondersteuning</i>	114 (6,4%)	26 (1,3%)	140 (3,7%)
<i>4: digitalisering BT</i>	196 (11,1%)	11 (0,6%)	207 (5,5%)
<i>5: netwerken op social-media</i>	0 (0,0%)	0 (0,0%)	0 (0%)
<i>6: webcare</i>	8 (0,5%)	0 (0,0%)	8 (0,2%)
<i>7: push-strategie social media</i>	127 (7,2%)	0 (0,0%)	127 (3,4%)
<i>8: overig social-media</i>	35 (2,0%)	63 (3,2%)	98 (2,6%)
<i>9: online zichtbaar / aanwezig op het web</i>	0 (0,0%)	4 (0,2%)	4 (0,1%)
<i>10: aanpak digitale criminaliteit</i>	103 (5,8%)	50 (2,5%)	153 (4,1%)
<i>11: voorlichting digitale criminaliteit</i>	123 (7,1%)	0 (0,0%)	123 (3,2%)
<i>12: training m.b.t. digitaal wijkagent</i>	121 (7,1%)	0 (0,0%)	121 (3,2%)
<i>13: algemene trainingen</i>	8 (0,5%)	0 (0,0%)	8 (0,2%)
<i>14: ontwikkeling functie digitaal wijkagent</i>	72 (4,1%)	40 (2,0%)	112 (3,4%)
<i>15: briefings</i>	127 (7,2%)	125 (6,3%)	252 (6,7%)
<i>16: fysieke surveillance</i>	151 (8,5%)	154 (7,7%)	305 (8,2%)
<i>17: administratieve werkzaamheden</i>	10 (0,6%)	725 (36,3%)	735 (19,5%)
<i>18: informele gesprekken / pauzes</i>	385 (21,7%)	307 (15,4%)	692 (18,3%)
<i>TOTAAL (min.)</i>	1772 (100%)	2000 (100%)	3772 (100%)

Tabel 8: tijdsbesteding per indicator

Tijdsbesteding digitaal wijkagenten

	Wijkagent 1	Wijkagent 2	TOTAAL (min.)
Virtual COP	499 (28,2%)	354 (17,7%)	853 (22,6%)
Geen virtual COP	1273 (71,8%)	1646 (82,3%)	2919 (77,4%)
TOTAAL (min.)	1772 (100%)	2000 (100%)	3772 (100%)

Tabel 9: tijdsbesteding werkzaamheden m.b.t. community policing



Figuur 1: tijdsbesteding werkzaamheden m.b.t. virtual community policing

Zoals in bovenstaande afbeelding te zien, besteedden de wijkagenten in Nijmegen gemiddeld per dienst ongeveer een kwart van de beschikbare tijd aan taken van community policing. Wat opvalt, is het verschil in tijdsbesteding tussen de twee geobserveerde digitaal wijkagenten. Dat is mede te verklaren door de functie van digitaal wijkagent 2, die naast zijn digitale wijk ook een fysieke wijk heeft. Indicator nummer 17 (zaken losstaand van digitaal wijkagentschap) is daarom logischerwijs een grotere tijdspost bij hem.

Verder valt het op dat tijdens de geobserveerde diensten relatief weinig tijd is besteed aan (onderhoud van) social-media. Naar de indicatoren 5 t/m 8 gaat ongeveer 6% van de tijd. Als alleen wordt gekeken naar de push, pull of netwerkstrategie op social-media, is dat percentage 3,6%. Er is tijdens de geobserveerde diensten geen tijd besteed aan netwerken op social-media.

Een volgende observatie heeft betrekking op de tijd die digitaal wijkagenten kwijt zijn aan het 'zichtbaar online aanwezig zijn'. Dit komt neer op een totaal van 4 minuten, oftewel 0,1% van de totale tijdsbesteding. De totale tijd die besteed is aan interactie met burgers (indicatoren 5, 6, 7, 9 en 11) is ongeveer 6,9%. Naast interactie met burgers worden bij dit onderzoek ook een aantal andere indicatoren onder virtual community policing geschaard. Totaal werd er 22,6% van de geobserveerde tijd besteed aan taken van community policing. Dit zijn de taken die een digitaal wijkagent uitvoert die vergelijkbaar zijn met de taken van een wijkagent – maar dan gekopieerd naar de online wereld. Een belangrijke notie daarbij

is dat wijkagent 2 een groot deel van de tijd (ongeveer 40%) besteedde aan wijktaken van zijn fysieke wijk. Als we deze tijd weg zouden laten uit de analyse, heeft wijkagent 2 totaal 1275 minuten aan zijn taken als digitaal wijkagent gewerkt. Daarmee komt het percentage werkzaamheden m.b.t. community policing door wijkagent 2 uit op 27,8% ($354/1275*100\%$). Het gemiddelde van alle geobserveerde diensten van beide digitaal wijkagenten bij elkaar, zou dan uitkomen op 28,0% van de tijd besteed aan taken m.b.t. community policing. Het gemiddelde percentage dat in dat geval besteed werd aan online interactie met burgers – wat centraal staat bij iedere community policing strategie – zou uitkomen op ongeveer 8,6% ($((\text{indicatoren } 5+6+7+9+11) / (1275+1772) * 100\%)$).

Verder wordt de tijd van digitaal wijkagenten ingevuld door taken die betrekking hebben op digitalisering van de basisteams (9,2%), social-media (6,2%), online surveillance (9,5%), heimelijk OSINT-onderzoek (8,2%), aanpak en voorlichting van digitale criminaliteit (7,3%), training en ontwikkeling (6,8%) en overige werkzaamheden (52,6%).

6. Analyse

In deze paragraaf wordt verder ingezoomd op hoe de werkzaamheden van digitaal wijkagenten in Gelderland-Zuid er precies uit zien. Dit wordt gedaan aan de hand van de dimensies uit het observatieschema.

6.1. Online surveillance & onderzoek

Tijdens de observaties blijkt dat digitaal wijkagenten online surveillance als één van de belangrijkste taken binnen hun takenpakket zien. Deze online surveillance – waarvan het idee is dat het online sentiment mede hierdoor kan worden gemeten – stond ook centraal bij het ontstaan van de functie. Toch wordt er gemiddeld minder dan 10% van de tijd van digitaal wijkagenten besteed aan deze online surveillance. Dit is deels te verklaren door de beperkte faciliteiten die digitaal wijkagenten ontvangen vanuit de politie. Digitaal wijkagent 1 bijvoorbeeld, heeft na meermaals navragen bij de teamleiding geen toegang tot het open internet (NB. de politiecomputers zijn zodanig beveiligd, dat veel open bronnen niet te raadplegen zijn). Hij geeft aan dat dit hem erg belemmert in zijn centrale werkomgeving; open bronnen op internet.

Tijdens de online surveillance worden voornamelijk verschillende social-media platformen bekeken. Regelmatig controleren de digitaal wijkagenten bijvoorbeeld Tweetdeck, waar ze op verschillende hashtags filteren om te kijken wat er online leeft. Daarnaast wordt regelmatig op Facebook gekeken. Daar is het mogelijk om bij evenementen te filteren op locatie Nijmegen. Tijdens de observaties kwam naar voren dat een digitaal wijkagent op die manier een illegaal feest in Nijmegen ontdekt had. De organisator kon via Facebook gevonden worden. Ook andere social-media worden door de digitaal wijkagenten bekeken. Het programma ‘Nextdoor’ is voor beide digitaal wijkagenten erg relevant. Wijkagent 2 besteedde hier tijdens de observaties een significant deel van de tijd aan. Hij reageerde ook – als zijnde wijkagent – op meerdere posts van burgers om hen te informeren. Daarnaast zette hij informatie die mogelijk relevant was voor zijn collega-wijkagenten door. Ook programma’s als Amigo’s (voor huisfeestjes), Snapchat en Instagram worden door de digitaal wijkagenten regelmatig gecontroleerd op bijzonderheden.

Tijdens de observaties werd naast surveillance in open bronnen ook een deel van de tijd besteed aan heimelijk onderzoek naar personen. Het verschil tussen heimelijk onderzoek en online surveillance, is dat er bij heimelijk onderzoek specifiek naar één of meerdere personen werd gezocht op social-media. Daarvoor gebruikten de digitaal wijkagenten accounts met andere personalia. Bij dit onderdeel van het werk van de digitaal wijkagent, was een duidelijke

overlap te zien tussen fysiek en digitaal werk. Digitaal wijkagent 2 (50/50 fysieke wijk en digitale wijk) besteedde een deel van de tijd bijvoorbeeld aan heimelijk onderzoek naar personen die voor zijn fysieke wijk relevant waren. Hoewel hij deze skill dus heeft geleerd in de functie van digitaal wijkagent, gebruikt hij zijn digitaal wijkagentschap dus om zijn wijkagentschap te verrijken. Dit komt ten goede van het algemene beeld wat de wijkagent kon verkrijgen van de wijk en de burgers in de wijk. Een dergelijke combinatie van het wijkagentschap en digitaal wijkagentschap lijkt dan ook een goede stap.

Niet alleen combineerde deze digitaal wijkagent zijn digitale kunde met zijn eigen wijktaken; ook vroegen andere collega's hem regelmatig om hulp voor een OSINT-onderzoekje. Dit leek vaak te komen doordat digitaal wijkagent 2 en wijkagenten in dezelfde clusterruimte zaten, iets wat tijdens de observaties van digitaal wijkagent 1 niét het geval was. Er was dan ook een duidelijk verschil te zien in het aantal (OSINT-)hulpvragen van collega's dat de digitaal wijkagenten ontvingen.

Beide digitaal wijkagenten geven aan dat ze geen digitaal rechercheurs (willen) zijn. Dit kwam bijvoorbeeld duidelijk aan bod bij een uitgebreid evaluatiegesprek van digitaal wijkagent 2. Hij reflecteerde samen met zijn leidinggevende op zijn taken als digitaal wijkagent. Daarbij gaf digitaal wijkagent 2 aan dat hij zich soms een digitaal rechercheur voelt, en dit eigenlijk niet wil zijn. Na de observaties kan de onderzoeker deze gevoelens van digitaal wijkagent 2 bevestigen. Er wordt een significant deel van de tijd besteed aan digitale recherchetaken, iets wat niet hoort bij het idee van community policing en een wijkagent. Dit lijkt echter ook een taak die digitaal wijkagenten vaak juist naar zich toetrekken. Op die manier kunnen ze aan collega's laten zien wat er allemaal te bereiken is met een social-media onderzoek.

6.2. Digitalisering basisteams

Om te beginnen is de onderzoeker tijdens de observaties opgevallen dat de digitaal wijkagent in veel gevallen fungeert in de rol van digitaal kartrekker van het basisteam. De digitaal wijkagent lijkt niet alleen het centrale aanspreekpunt – zowel vanuit leidinggevende als vanuit (wijk)agenten in het basisteam – maar houdt zich ook proactief bezig met digitalisering. Digitaal wijkagent 1 besteedde bijvoorbeeld veel tijd aan de implementatie van een nieuw systeem binnen het basisteam. Daarnaast probeert hij collega's te overtuigen van de meerwaarde van technische snuffjes, zoals bijvoorbeeld een smartboard.

Wat verder opvalt, is dat digitaal wijkagenten zich – het lijkt soms als enige – bewust zijn van de mogelijkheden van digitalisering. Een goed voorbeeld blijkt uit de observatie van digitaal wijkagent 1 op 8 juni 2022. Deze dag was er een crisis gaande, zoals te lezen in het

observatieverslag. De (team)leiding was volledig gefocust op het oplossen van deze crisis, maar verloor daarbij de digitale mogelijkheden uit het oog. Zodra digitaal wijkagent 1 begreep wat er gaande was, stelde hij een aantal digitale mogelijkheden voor. Hier was nog niet eerder aan gedacht. Hij kreeg goedkeuring om deze mogelijkheden verder uit te zoeken. Deze digitale kijk lijkt in veel gevallen alleen vanuit de digitaal wijkagenten in de basisteams te komen. Het belang van iemand die met een digitale blik naar problematiek kijkt, is de onderzoeker tijdens de observaties duidelijk geworden.

Een ander voorbeeld van deze hedendaagse en digitale kijk blijkt uit observaties bij de digitaal wijkagent in Nijmegen Noord. Tijdens een gesprek met een mogelijk slachtoffer van stalking – voor hem een taak als regulier wijkagent – vraagt hij het slachtoffer om de gegevens van de stalker. Hierbij vraagt hij niet alleen het telefoonnummer om contact met de stalker op te nemen, maar vraagt de digitaal wijkagent ook om de social-mediaccounts van de verdachte. Op die manier kan de digitaal wijkagent alvast wat meer over de persoon te weten komen. De digitaal wijkagent geeft bij navragen aan dat hij de enige is binnen het basisteam die dit standaard doet.

Naast het zijn van kartrekker, lijkt de digitaal wijkagent in sommige gevallen ook een aanspreekpunt voor alle vragen met betrekking tot digitalisering van collega's. Digitaal wijkagent 2 geeft tijdens een evaluatiegesprek met zijn leidinggevende bijvoorbeeld aan dat hij zich soms een soort 'ICT-helptdesk' voelt. Hij wil collega's helpen met al hun vragen over telefoons en computers, maar hij geeft ook aan dat hij hier niet de persoon voor zou moeten zijn. Daarnaast – geeft hij ook aan – is de vraag of dit iets is voor een digitaal *wijkagent*. Ook de onderzoeker valt op dat een digitaal wijkagent relatief veel tijd kwijt is met digitale ondersteuning van collega's en de digitalisering van de basisteams. Tijdens de observaties werd meermaals door collega's aan de digitaal wijkagenten gevraagd hoe een systeem werkte, waarom de bluetooth niet werkte of hoe het digibord werkt. Hoewel dit vanuit de politie één van de taken is voor digitaal wijkagenten, is de vraag in hoeverre dit taken zijn voor een *wijkagent* of juist voor een ICT-medewerker.

6.3. Interactie & social-media en online zichtbaarheid

Tijdens de observaties is gebleken dat digitaal wijkagenten op dit moment niet de focus hebben op interactie met burgers. Hoewel er een substantieel deel van de tijd van digitaal wijkagenten wordt besteed aan taken m.b.t. community policing (23%), is een klein deel daarvan gericht op interactie met burgers (6,9%). Concreet besteedden de geobserveerde digitaal wijkagenten dus weinig tijd aan interactie met burgers, terwijl dat juist wel het kernpunt is van community

policing. Hierbij is een contrast te zien met het werk van reguliere wijkagenten. Digitaal wijkagent 2 is naast zijn digitaal wijkagentschap tevens wijkagent. Tijdens de geobserveerde diensten werd duidelijk dat hij veel energie steekt in het onderhouden van contacten met wijkpartners in zijn fysieke wijk.

De ongeveer 300 minuten die tijdens observaties werden besteed aan online interactie met burgers, werden voornamelijk gevuld met voorbereidende of evaluerende werkzaamheden. Zo was er bijvoorbeeld een vergadering over de evaluatie van een 'cyberweek', waarin o.a. de digitaal wijkagent een grote rol speelde in voorlichting van burgers betreffende digitale criminaliteit. Daarnaast werd ongeveer 100 minuten besteed aan het sorteren van foto's om later gemakkelijk berichten op Instagram en Facebook te kunnen posten. Een kleine 50 minuten werd daadwerkelijk besteed aan communicatie met burgers, door het posten van een bericht op social media of het communiceren met burgers via Nextdoor. Dit komt dus neer op 1,3% van de geobserveerde tijd.

Verder is tijdens de observaties gebleken dat digitaal wijkagenten online zichtbaarheid in mindere mate als een taak zien die bij de functie hoort. Voornamelijk wordt online surveillance genoemd als taak, en niet het online zichtbaar zijn voor burgers. Hiervoor kan volgens één van de digitaal wijkagenten bijvoorbeeld beter algemene social media van de politie gebruikt worden – niet één social media-account van de digitaal wijkagent. De andere digitaal wijkagent geeft juist aan dat het wél belangrijk is dat je als wijkagent – niet alleen fysiek – maar óók online benaderbaar bent voor mensen in de wijk. Dit komt tijdens de observaties tot uiting door het reageren op berichtjes via de app Nextdoor.

Social media daarentegen, wordt door de fulltime digitaal wijkagent 1 wel als kerntaak benoemd. Hij ziet zichzelf als kartrekker van het social mediateam en organiseert in die hoedanigheid dan ook met enige regelmaat social mediabijeenkomsten. Hierbij zijn ook agenten aanwezig die het leuk vinden om hun dagelijkse werk op social media aan burgers te laten zien. Opvallend is dat – hoewel de digitaal wijkagent desgevraagd aangeeft dat social-media een kerntaak is – hij er toch een relatief klein percentage van de tijd aan besteed.

6.4. Gedigitaliseerde criminaliteit

Eén van de taken die de digitaal wijkagent vanuit de politie mee krijgt, is de aanpak en voorlichting van digitale criminaliteit. Hoewel digitaal wijkagenten aangeven geen digitaal rechercheurs te zijn – en ze willen dit ook niet zijn – houden ze zich toch bezig met deze vorm van criminaliteit. Dit uit zich bijvoorbeeld in het doorkijken van de recente aangiftes die in de wijk (= Nijmegen) zijn gedaan m.b.t. cybercrime. Eén van de geobserveerde digitaal

wijkagenten keek bijvoorbeeld bijna iedere dienst door de aangiftes van de afgelopen dagen. Vervolgens dacht hij na hoe hij het onderzoek zou aanpakken. In dat geval worden dit soort aangiftes door de digitale recherche opgepakt en heeft de digitaal wijkagent eigenlijk geen formele rol.

Uit de observaties blijkt verder dat digitaal wijkagenten zich ook bezighouden met voorlichting met betrekking tot digitale criminaliteit. Tijdens de geobserveerde diensten werd in dit kader meerdere malen vergaderd met de gemeente over een voorlichtingscampagne die de politie in samenwerking met de gemeente wil opzetten. Tijdens deze vergaderingen dachten de digitaal wijkagenten mee. De gemeente is uiteindelijk de uitvoerder van de campagne. Toevallig was een aantal weken voor de geobserveerde diensten een speciale cyberweek. Deze was wel georganiseerd door de politie. De digitaal wijkagenten hadden hier een centrale rol, en waren elke dag aanwezig om burgers voor te lichten. Ook speelden zij een grote rol in de voorbereidingen.

6.5. Overig

Naast de bovengenoemde dimensies, hielden digitaal wijkagenten zich tijdens hun dienst veel bezig met overige taken. Samenvattend kwam dit in het geval van digitaal wijkagent 2 vooral neer op taken die met zijn fysieke wijk te maken hadden, namelijk ongeveer 44%. Deze tijd bestond vooral uit het doen van fysieke surveillance, huisbezoeken in de wijk en gesprekken met wijkpartners. Bovenop deze 44% was digitaal wijkagent 2 ook veel bezig met heimelijke social-media onderzoekjes naar personen in de wijk. Zoals eerder besproken is dit een interessante combinatie tussen het werk als wijkagent en digitaal wijkagent.

Verder valt op dat digitaal wijkagent 1 één dienst veel tijd buiten heeft besteed (totaal 8,5% van de geobserveerde tijd). Normaalgesproken zou deze tijd binnen besteed zijn, maar vanwege een crisis moest digitaal wijkagent 1 ook bijspringen in de fysieke surveillance. De crisis betrof een aantal zoekgeraakte – mogelijke gevaarlijke – tassen in Nijmegen. De tassen waren na een achtervolging meegenomen door de te voet vluchtende verdachten. Toen de verdachten later op de avond werden gevonden, waren de tassen spoorloos. Gezien de politie een vermoeden had over de gevaarlijke inhoud van de tassen, werd een grootschalige zoektocht opgezet. Digitaal wijkagent 1 gaf deze dag aan dat hij het zonde van de capaciteit vindt dat iedereen als een ‘kip zonder kop’ buiten gaat zoeken naar de tassen – terwijl digitale zoektochten vaak veel meer kunnen

opleveren. Hij kwam met het idee om zich deze dag te focussen op het zoeken van camerabeelden in de buurt waar de tassen mogelijk waren kwijtgeraakt. Dit leverde een paar mogelijke interessante camerabeelden op.

Ook werd een deel van de tijd – ongeveer 6,7% - besteed aan het bijwonen van briefings. Tijdens deze briefings viel op dat digitaal wijkagenten regelmatig probeerden om collega's te attenderen op digitale mogelijkheden bij het aanpakken van casuïstiek. Hier werd wisselend op gereageerd. Opvallend was dat tijdens de geobserveerde briefings geen enkele keer de hulp werd *gevraagd* van de digitaal wijkagent, het moest altijd worden aangeboden. Een mogelijke verklaring hiervoor is de status die digitaal wijkagenten op dit moment (nog niet) genieten binnen het basisteam. Hoewel hulp altijd lijkt te worden gewaardeerd, is duidelijk dat de digitaal wijkagent zijn rol in het basisteam soms nog moet bewijzen. Tijdens één van de briefings, bijvoorbeeld, werd lacherig aan de digitaal wijkagent gevraagd 'of er nog bijzonderheden zijn op digi- gebied'. Er werd vervolgens jolig gereageerd toen de digitaal wijkagent aangaf dat hij zijn online surveillance nog moest doen.

7. Conclusie & discussie

7.1. Conclusie

In het conclusiehoofdstuk wordt antwoord gegeven op de hoofdvraag van dit onderzoek. Deze luidt:

“In hoeverre is de huidige inzet van digitaal wijkagenten in district Gelderland-Zuid effectief om het doel van community policing² te realiseren en wat zijn eventuele mogelijkheden voor verbetering?”

Zoals blijkt uit figuur 1 in het voorgaande resultatenhoofdstuk, zijn digitaal wijkagenten in Gelderland-Zuid ongeveer een kwart van hun tijd bezig met taken van community policing. Opvallend is dat een klein deel van de tijd (ongeveer 6%) wordt besteed aan het onderhouden van contact met burgers, waardoor gemeenschappelijk vertrouwen kan worden opgebouwd. Dit staat in contrast tot de fysieke wijk van digitaal wijkagent 2, waar juist veel tijd en energie werd gestoken in het onderhouden van contacten in de wijk en bezoeken van wijkpartners.

Op basis van de observaties en theorie kan tevens een mogelijke oorzaak worden gegeven voor de kleine hoeveelheid tijd die wordt besteed aan community policing. Mogelijk heeft dit te maken met het grote takenpakket dat digitaal wijkagenten hebben gekregen. Niet alleen moeten ze zich bezighouden met *wijkagentschap*, maar ook met digitalisering, ICT-ondersteuning, heimelijk onderzoek naar personen en digitale criminaliteit. Vanuit de (team)leiding lijkt het onduidelijk waar de prioriteiten moeten liggen, waardoor iedere digitaal wijkagent dit zelf invult. Dit leidt tot onduidelijkheid onder de digitaal wijkagenten. Daarnaast krijgen de digitaal wijkagenten in Gelderland-Zuid niet voldoende ICT-middelen tot hun beschikking om daadwerkelijk goed online aanwezig te kunnen zijn.

Al deze factoren samen leiden ertoe dat digitaal wijkagenten in politiedistrict Gelderland-Zuid op dit moment in zeer beperkte mate effectief zijn voor het behalen van de doelen van virtual community policing. Oftewel: digitaal wijkagenten zijn op dit moment eigenlijk geen *wijkagenten*, maar meer alleskunnens en allesdoeners. In het aanbevelingen hoofdstuk worden meerdere aanbevelingen aan de teamleiding gedaan om een effectievere inzet van de digitaal wijkagent te realiseren.

² het opbouwen en onderhouden van interactie met burgers, waardoor een gemeenschappelijk vertrouwen tussen burgers en politie ontstaat.

7.2. Discussie

In de voorgaande paragraaf is het antwoord op de hoofdvraag van dit onderzoek gegeven. In dit hoofdstuk zal worden gereflecteerd op deze conclusie. De resultaten van dit onderzoek komen in beperkte mate overeen met de verwachtingen op basis van de theorie. Deze waren voornamelijk gebaseerd op de taken die vanuit de politie zijn opgelegd aan digitaal wijkagenten. Daarnaast impliceert de term ‘digitaal wijkagent’ een bepaalde overeenkomst met de reguliere wijkagent. Deze overeenkomst blijkt – op basis van de uitgevoerde observaties – zeer beperkt aanwezig te zijn. Dit is mogelijk te verklaren door de grote hoeveelheid verschillende taken die een digitaal wijkagent op zijn bord krijgt.

Hoewel een duidelijke conclusie voor district Gelderland-Zuid is te trekken, is de generaliseerbaarheid van dit onderzoek zeer gering. Dit heeft te maken met een tweetal factoren. Allereerst blijkt uit dit onderzoek dat iedere digitaal wijkagent zijn dag anders invult. Dat heeft te maken met het gebrek aan een standaard werkproces voor de digitaal wijkagenten. Met de kennis dat iedere digitaal wijkagent zijn werk anders invult, kunnen we dus ook stellen dat digitaal wijkagenten in andere districten mogelijk totaal andere visies hebben op hun werk. Aangezien dit onderzoek alleen is uitgevoerd in Gelderland-Zuid, is te stellen dat dit onderzoek niet te generaliseren is voor de rest van Nederland. Deze studie behandelt nadrukkelijk niet digitaal wijkagenten in heel Nederland; het betreft alleen digitaal wijkagenten in Gelderland-Zuid. Aan de andere kant, is het wel mogelijk voor de rest van het politiekorps om lessen te trekken uit dit onderzoek. De aanbevelingen kunnen daarmee toch relevant zijn voor andere districten van de politie.

Wel is te stellen dat de conclusie van dit onderzoek in grote mate intern valide is. Vanwege het uitvoeren van observaties bij digitaal wijkagenten, is het mogelijk geweest een objectief beeld te schetsen van de werkzaamheden van digitaal wijkagenten. Hoewel er altijd sprake kan zijn van interpretatie-bias van de onderzoeker, is dit risico hiermee zo veel mogelijk weggehaald. Ook de betrouwbaarheid van dit onderzoek is op orde, gezien er voorafgaand aan de observaties een helder observatieschema is opgesteld. Dit schema is samengesteld op basis van theorie over community policing en online communicatie door de politie. Bij een heruitvoering van dit onderzoek is het mogelijk om hetzelfde schema opnieuw te gebruiken.

In totaal is een 9-tal observaties uitgevoerd. Vooraf was het plan om totaal acht observaties te doen. Vanwege privéomstandigheden van de onderzoeker moest een observatie echter vroegtijdig (ongeveer halverwege een dagdienst) worden afgebroken. Vandaar dat ervoor gekozen is om één extra observatie uit te voeren, zodat het totaal alsnog op acht volledige dagdiensten uitkwam.

Beperkingen methoden

Het is verder van belang om te benadrukken waarom in dit onderzoek is gekozen voor zowel een literatuuronderzoek als observaties. Allereerst is een literatuuronderzoek gedaan, om op die manier de vertaalslag te kunnen maken van de vele internationale literatuur over community policing naar het relatief nieuwe concept *virtual community policing*. Hierbij is voornamelijk gebruik gemaakt van internationale literatuur. Een deel van deze literatuur is een aantal jaar geleden al geschreven, waardoor vraagtekens kunnen worden gesteld bij de actualiteit ervan. Daarnaast kan men zich afvragen in hoeverre internationale literatuur geldt voor de Nederlandse situatie. Door ook recente literatuur over de Nederlandse wijkagent te gebruiken, is geprobeerd om deze beperking zo veel mogelijk te minimaliseren.

Daarnaast zijn observaties gedaan om het beeld wat uit de theorie vloeide te toetsen aan de werkelijkheid. Er is bewust niet gekozen voor interviews, gezien respondenten mogelijk sociaal wenselijke antwoorden kunnen geven. In de analyse staan meerdere voorbeelden van verschillen tussen wat de respondenten zeggen tijdens de observaties en wat de onderzoeker waarneemt. Deze voorbeelden bevestigen dat observaties voor dit onderzoek de juiste methode van dataverzameling zijn.

Vervolgonderzoek

Eventueel vervolgonderzoek kan voornamelijk gericht zijn op het vergroten van de generaliseerbaarheid (externe validiteit) van dit onderzoek. Aan de hand van hetzelfde observatieschema, zouden bijvoorbeeld meerdere digitaal wijkagenten uit verschillende politiedistricten geobserveerd kunnen worden. Dit geeft een inclusiever beeld van de werkzaamheden van digitaal wijkagenten door heel Nederland. Aan de hand daarvan kan een landelijke visie worden ontwikkeld voor de digitaal wijkagent.

Verder kan vervolgonderzoek gericht zijn op het meten van de daadwerkelijke effectiviteit van *virtual community policing*. Is het wel zo dat online aanwezigheid van de politie zorgt voor het vergroten van de vertrouwensband? Aangezien dit onderzoek alleen gebaseerd is op onderzoek naar de effectiviteit van 'normale' community policing, kan dat mogelijk interessant zijn. De politie kan op basis van een dergelijk onderzoek mogelijk beslissen welke rol de digitaal wijkagent zou moeten krijgen voor optimale effectiviteit.

Dit onderzoek heeft voornamelijk een praktische relevantie voor de politieorganisatie. Omdat dit een deductief onderzoek betreft, is geen nieuwe theorie voortgekomen uit de dataverzameling en daaropvolgende conclusie. Dit is onderzoek is daarmee vooral van maatschappelijk belang. De wetenschappelijke relevantie heeft voornamelijk betrekking op het

maken van een vertaalslag van internationale community policing, naar Nederlandse *virtual community policing*.

8. Aanbevelingen

In dit hoofdstuk worden een aantal praktische aanbevelingen besproken voor de (team)leiding van politiedistrict Gelderland-Zuid.

1. Maak een keuze: de taakinvulling is té breed

Uit de observaties blijkt dat digitaal wijkagenten op dit moment (te) veel taken hebben. Dit belemmert hen om te focussen op het online wijkagentschap. De eerste aanbeveling is dan ook: maak een keuze. De rol van de digitaal wijkagent in de basisteams is op dit moment té divers. Dit leidt tot een onduidelijke rol binnen het basisteam en een grote mate van invullingsvrijheid. Niet alleen zijn het wijkagenten, maar ook digitaal kartrekkers, ICT-specialisten en digitaal rechercheurs. Als een digitaal wijkagent echt een digitaal *wijkagent* is, moet er meer tijd worden vrijgemaakt voor zaken die onder het wijkagentschap vallen (H. 5.2.3). Alle andere werkzaamheden kunnen zeker belangrijk zijn, maar vallen in principe onder andere afdelingen van de politie (DRIO / IK / recherche / ICT).

2. Digitaal wijkagent of *digitale wijkagenten*

- A. Als er gekozen wordt voor het inzetten van digitaal *wijkagenten*, zijn er in de ogen van de onderzoeker twee mogelijke opties. Allereerst kan gekozen worden voor een volledig digitaal wijkagent, die zich 100% van zijn wijktijd bezighoudt met de online community. De invulling van zijn taken zou dan overeenkomen met de taken m.b.t. community policing: écht de digitale versie van de wijkagent. Voor ICT-ondersteuning, digitalisering en rechetaken, kan de digitaal wijkagent collega's doorverwijzen naar de betreffende afdelingen.
- B. Anderzijds kan worden gekozen voor een hybride wijkagent. Meer/alle wijkagenten worden dan in grote mate digitaal onderlegd, en kunnen wijkproblemen met een digitale kijk aanpakken. Alle wijkagenten zouden dan vanaf de start een digitaal-wijkagentopleiding kunnen krijgen. Ook is het mogelijk om deze opties te combineren: één digitaal wijkagent per district die zich bezighoudt met algemene social media, onlineverbinding en online benaderbaarheid voor burgers én digitaal onderlegde wijkagenten.

3. **Verspreiding van taken**

Bekijk de mogelijkheden voor een uitbreiding van de verantwoordelijkheden van het DRIO / IK. Uit de observaties blijkt dat deze informatieafdelingen niet uit zichzelf zoekslagen op internet maken. Er wordt álleen op opdracht gewerkt. Deze afdelingen kunnen een deel van het wijk overstijgende werk van digitaal wijkagenten overnemen door pro-actiever te handelen. Hiervoor moet de afstand tussen de basisteams en de afdelingen verkleind worden, zodat de drempel voor hulpvragen zo klein mogelijk is.

4. **Beschikbaarheid van opleiding & middelen**

Om goed digitaal werk uit te kunnen voeren zijn de juiste middelen belangrijk. Politiecomputers zijn in grote mate afgeschermd van het ‘normale’ internet. Iedere wijkagent die zich bezighoudt met online aanwezigheid en OSINT, moet hier de juiste middelen voor kunnen krijgen.

Literatuur

- Bleijenberg, I. (2016). *Kwalitatief onderzoek in organisaties* (2de dr.). Boom Lemma uitgevers.
- Boelens, M. (2021). *De digitaal wijkagent: Veranderaar, specialist of 'gewoon' wijkagent?* Bureau Boelens Advies.
- Boelens, M., & Landman, W. (2021). *Pionieren in gebiedsgebonden politiewerk. Een onderzoek naar de digitaal wijkagent in het basisteam*. TwynstraGudde.
- Calcara, G., Forss, M., Tolvanen, M., & Sund, P. (2015). The Finnish Internet Police (Nettipoliisi): Towards the development of a real cyber police. *Undefined*.
<https://www.semanticscholar.org/paper/Social-media-and-policing-Computational-approaches-Sachdeva-Kumaraguru/2a0e6e8879000f979985b94cee810120f4b3bc55>
- CBS. (2018, mei 17). *Opvattingen over sociale media* [Webpagina]. Centraal Bureau voor de Statistiek. <https://www.cbs.nl/nl-nl/achtergrond/2018/20/opvattingen-over-sociale-media>
- Cohen, L. E., & Felson, M. (1979). Social Change and Crime Rate Trends: A Routine Activity Approach. *American Sociological Review*, 44(4), 588–608.
<https://doi.org/10.2307/2094589>
- Davis, R., Henderson, N., & Merrick, C. (2003). Community policing: Variations on the western model in the developing world. *Police Practice and Research*, 4(3), 285–300.
<https://doi.org/10.1080/1561426032000113870>
- Dehbi, C. (2019). *Community Oriented Policing in the European Union Today*. EUCPN.
- Feltes, T. (2002). Community-oriented policing in Germany: Training and education. *Policing: An International Journal of Police Strategies & Management*, 25, 48–59.
<https://doi.org/10.1108/13639510210417890>
- Gill, C., Weisburd, D., Telep, C., Vitter, Z., & Bennett, T. (2014). Community-oriented policing to reduce crime, disorder and fear and increase satisfaction and legitimacy among

- citizens: A systematic review. *Journal of Experimental Criminology*, 10. <https://doi.org/10.1007/s11292-014-9210-y>
- Goldstein, H. (1987). Toward Community-Oriented Policing: Potential, Basic Requirements, and Threshold Questions. *Crime & Delinquency*, 33(1), 6–30. <https://doi.org/10.1177/0011128787033001002>
- Graham, A., Kulig, T. C., & Cullen, F. T. (2019). Willingness to report crime to the police: Traditional crime, cybercrime, and procedural justice. *Policing: An International Journal*, 43(1), 1–16. <https://doi.org/10.1108/PIJPSM-07-2019-0115>
- Greene, J. R. (1998). Evaluating planned change strategies in modern law enforcement: Implementing community-based policing'. In *How to Recognize Good Policing. Problems and issues* (pp. 141–160). Thousand Oaks: Sage Publications.
- Helsloot, I., Groenendaal, J., & Warners, E. C. (2012). *Politie in de netwerksamenleving*. Politie & Wetenschap.
- Hofmann, R., & Feltes, T. (2020). Social Media for Community Oriented Policing. *European Law Enforcement Research Bulletin*, 19, 39–50.
- Holmberg, L. (2002). Personalized policing: Results from a series of experiments with proximity policing in Denmark. *Policing: An International Journal of Police Strategies & Management*, 25(1), 32–47. <https://doi.org/10.1108/13639510210417881>
- IOM. (2021). *Gemeenschapspolitie zonder grenzen (COP): Goede praktijken rapport*. Internationale Organisatie van Migratie.
- MacDonald, J. M. (2002). The Effectiveness of Community Policing in Reducing Urban Violence. *Crime & Delinquency*, 48(4), 592–618. <https://doi.org/10.1177/001112802237131>
- Meijer, A. J., Grimmelhuijsen, S. G., Fictorie, D., Thaens, M., & Siep, P. (2013). *Politie & sociale media*. Politie & Wetenschap.

- Meijer, A., & Thaens, M. (2013). Social media strategies: Understanding the differences between North American police departments. *Government Information Quarterly*, 30(4), 343–350. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2013.05.023>
- Nhan, J., & Noakes, N. (2020). Police Legitimacy in the Age of the Internet. In T. J. Holt & A. M. Bossler (Red.), *The Palgrave Handbook of International Cybercrime and Cyberdeviance* (pp. 403–424). Springer International Publishing. https://doi.org/10.1007/978-3-319-78440-3_66
- Nienhuis, A., Huizing, Y., Burgert, J., & Gelderloos, W. (2004). *Gebiedsgebonden werken. De ervaringen van gebiedsgebonden politiefunctionarissen in de dagelijkse praktijk*. B & A.
- Ong, M., & Jenks, D. (2004). Hispanic Perceptions of Community Policing: Is Community Policing Working the City? *Journal of Ethnicity in Criminal Justice*, 2, 53–66. https://doi.org/10.1300/J222v02n03_04
- OSCE. (2008). *Good Practices in Building Police-Public Partnerships*. Organization for Security and Co-operation in Europe.
- Paton, D. (2013). Disaster Resilient Communities: Developing and testing an all-hazards theory. *Journal of Integrated Disaster Risk Management*, 3(1), 1–17. <https://doi.org/10.5595/idrim.2013.0050>
- Ralph, L. (2021). The dynamic nature of police legitimacy on social media. *Policing and Society*, 1–15. <https://doi.org/10.1080/10439463.2021.1956493>
- Schreurs, W. (2020). Waarom melden burgers? *Tijdschrift voor Veiligheid*, 19(2–3), 8–28. <https://doi.org/10.5553/TvV/187279482020019203002>
- Skogan, W. G., & Frydl, K. (2004). *Fairness and effectiveness in policing: The evidence* (Vol. 1–1 online resource (xiii, 413 pages) : illustrations). National Academies Press. <http://site.ebrary.com/id/10055594>

- Terpsta, J. (2018). *Wijkagenten en veranderingen in hun dagelijks werk*. Politie & Wetenschap.
- Terpstra, J. (2008). *Wijkagenten en hun dagelijks werk*. Politie & Wetenschap.
- Terpstra, J. (2010). Community Policing in Practice: Ambitions and Realization. *Policing: A Journal of Policy and Practice*, 4(1), 64–72. <https://doi.org/10.1093/police/pap029>
- Terpstra, J., Salet, R., van Duijneveldt, I., & Havinga, T. (2021). *Gebiedsgebonden politiewerk in ontwikkeling*. Sdu Uitgevers.
- Yondemli, F. (z.d.). *Evaluatie Pilot digitale wijkagent* [Persoonlijke communicatie].